

Pädagogische Gesprächsführung 1

Schwerpunkt Beratung

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

- Paul Watzlawik



Ziele der Ausbildungsveranstaltung

Die LiV...

- erlangen Wissen über die Grundhaltungen und Techniken der Pädagogischen Gesprächsführung.
- setzen sich mit den Phasen und dem Ablauf eines Elterngesprächs auseinander.
- Nutzen das Vier-Ohren-Modell zur Moderation von Gesprächen.
- wenden verschiedene Gesprächstechniken zielorientiert an.
- informieren sich im Hinblick auf das Schulrecht über die Amtsverschwiegenheit.

Verbindliche Inhalte der Ausbildungsveranstaltung

- Das Quadrat der Nachricht
- Die Vier Seiten einer Nachricht (Schulz v. Thun)
- Aktives Zuhören: Verbal und Nonverbal
- Ich-Botschaften
- Phasen und Ablauf eines Elterngesprächs
- Grundlagenartikel: „Gespräche führen: Ein pädagogisches Kerngeschäft“ (Sommer/Eckstein)
- Die 4 Grundpositionen der Transaktionsanalyse

Literatur:

- Schulz v. Thun, F. (2008): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. – 46. Aufl. – Hamburg.
- Sommer, M./Eckstein, G. (2008): Gespräche führen: Ein pädagogisches Kerngeschäft. SERIE – 9. Folge, erschienen in der Zeitschrift PÄDAGOGIK, Heft 09/2008, S. 42-46.
- www.projekte-leicht-gemacht.de (Stand 10/23).
- Henning C./Ehinger, W.: Das Elterngespräch in der Schule, S. 95.
- Stewart, I. /Joines, V. (2010): Die Transaktionsanalyse: eine Einführung. 23. Aufl., Freiburg i.Br., S. 180.

4 Grundpositionen der Transaktionsanalyse

Die Transaktionsanalyse (TA) definiert vier Grundpositionen, „als Gesamtheit der grundlegenden Überzeugungen, die jemand über sich und die anderen Menschen gewinnt und dann benutzt, um Entscheidungen und Verhalten zu rechtfertigen.“[5] Darüber hinaus wechseln Menschen von der einen in die andere Position je nach Situation und Umstand. Es gibt aber nach Einschätzung der TA ein spezifisches „Heimatgebiet“ eines jeden Menschen, in dem er sich am ehesten wohl fühlt und zu dem er am ehesten neigt. Folgende vier Grundpositionen sind nun im Sinne der TA denkbar:

Im Sinne einer „gleichwürdigen“ Berater-Klient-Beziehung oder auch Führungskraft-Mitarbeiter-Beziehung kann nun die +/+ -Position der TA („Ich bin o.k., du bist o.k.“) angesehen werden. Nur, wenn ein Mitarbeiter (oder ein Klient) sich gleichwürdig behandelt fühlt, ist davon auszugehen, dass er das Vertrauen hat, sich umfassend zu öffnen und aktiv an der Veränderung seiner Situation zu arbeiten. Umgekehrt ist davon auszugehen, dass ein Mitarbeiter, dem ein Vorgesetzter mit einem „Minus“ in seiner Haltung gegenübertritt, dieses auch fühlt

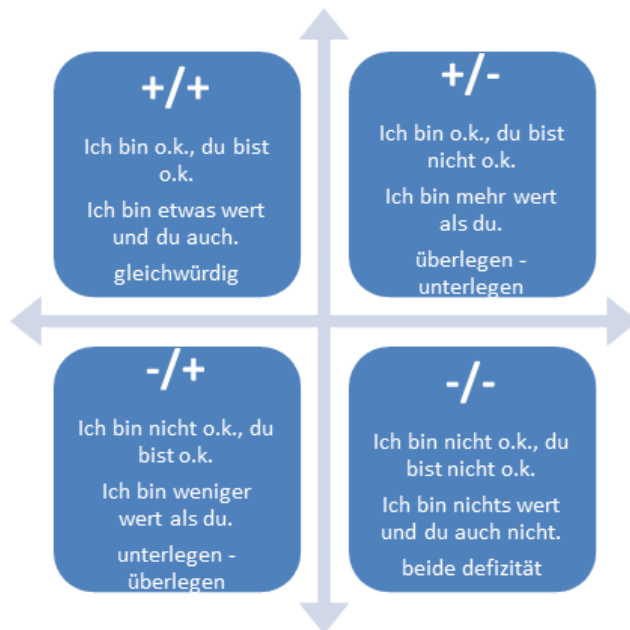


Abb: Grundpositionen der Transaktionsanalyse[6]

und sich somit auch entsprechend verhält. Der Mitarbeiter könnte sich z.B. nicht ernst genommen fühlen (+ / -) oder er könnte es sich auch in der Fürsorglichkeit des Vorgesetzten entsprechend einrichten, ebenso könnte er dem Vorgesetzten überhaupt keine hilfreiche Führung zutrauen (-/+) etc.

Die zentrale Herausforderung, um eine „gute“ Führungskraft-Mitarbeiter-Beziehung oder ebenso eine "gute" Berater-Klient-Beziehung zu gestalten, liegt somit darin, die eigene „innere Haltung fortlaufend im Blick zu haben und sie auf einen achtungsvollen Umgang hin zu kalibrieren“.

[5] Stewart, Ian / Joines, Vann (2010): Die Transaktionsanalyse: eine Einführung. 23. Aufl., Freiburg i.Br., S. 180.

[6] Erpenbeck, a.a.O und Hagehülsmann, Ute / Hagehülsmann, Heinrich (2007): Der Mensch im Spannungsfeld seiner Organisation: Transaktionsanalyse in Managementtraining, Coaching, Team- und Personalentwicklung. 3. Aufl. Paderborn.

[8] Erpenbeck 2018, S. 27.

Quelle: <https://www.reinhold-coaching.de/grundpositionen-der-transaktionsanalyse/>

Pädagogisches Gesprächstraining nach W. Pallasch

Waldemar Pallasch (1938-2016), Kieler Professor u.a. für Interaktion und Kommunikation, stellt sechs Bausteine einer gelungenen pädagogischen Kommunikation auf.

1. Baustein: Zuhören und Pausen einlegen

Ziel: Gesprächspartner ohne Unterbrechung zuzuhören, eventuelle spontane Reaktionen (z.B. Kopfschütteln bei Unverständnis) zu kontrollieren, die Intention des Gesprächspartners erfassen und in Sprechpausen abwarten.

2. Baustein: Inhalt neutral wiedergeben

Ziel: Gesagtes aufnehmen und speichern, sich auf das Gesagte konzentrieren und Wertungen und Meinungen zurückhalten, wiedergeben was verstanden wurde und den Inhalt des Gesagten kurz und präzise zusammenfassen.

3. Baustein: Gesprächsstörer vermeiden

Ziel: Gesprächsstörer (verursacht durch Beziehung, Raum, Befindlichkeit, Terminierung oder mangelnde Vorbereitung) wahrnehmen, einschätzen und bei Möglichkeit kontrollieren oder verändern.

4. Baustein: Ich- Botschaften

Ziel: Konflikte durch gezielte Ich- Botschaften lösen. Mittels dieser Botschaften offenbare ich meine Gefühle und bringe meine Bedürfnisse zum Ausdruck. Du-Botschaften sorgen dafür, dass der Schüler sich angegriffen fühlt und Konflikte eskalieren können.

Beispiel:

„Sina, mir fällt es sehr schwer zu unterrichten, wenn du so laut mit deinem Nachbarn sprichst. Ich schaffe dann den Unterrichtsstoff nicht und alle leiden darunter.“

5. Baustein: Problemlöseprozess

Ziel: Sich der Lösung eines Problems langsam nähern.

Problem definieren→ Sammlung möglicher Lösungen→ Wertung der Lösungsvorschläge→ Entscheidung für die beste Lösung→ Richtlinien formulieren→ Bewertung der Lösung

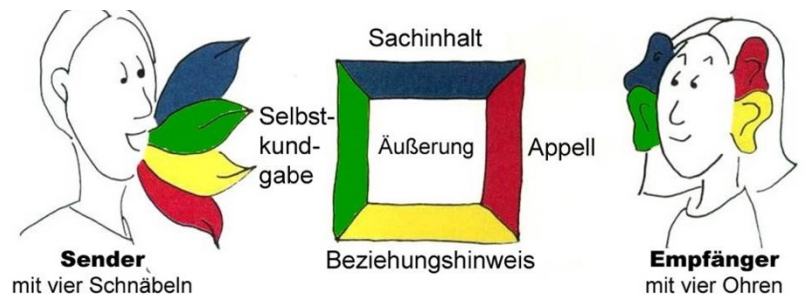
6. Baustein: Gesprächsstrukturierung

Ziel: Eine Beratung sollte nützlich und zielorientiert sein.

Wenn ich eine Person berate, müssen meine Ziele/ Intentionen klar definiert und für den Gesprächspartner transparent gemacht werden.

Das Quadrat der Nachricht

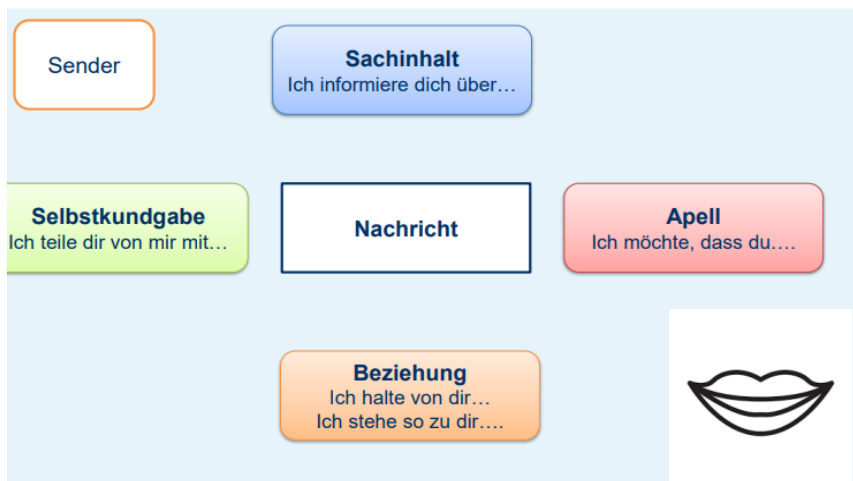
In diesem Kommunikationsmodell steht das im Blickpunkt, was jemand von sich gibt, bzw. was beim Gegenüber ankommt.



Schulz von Thun:

4-Ohren-Modell

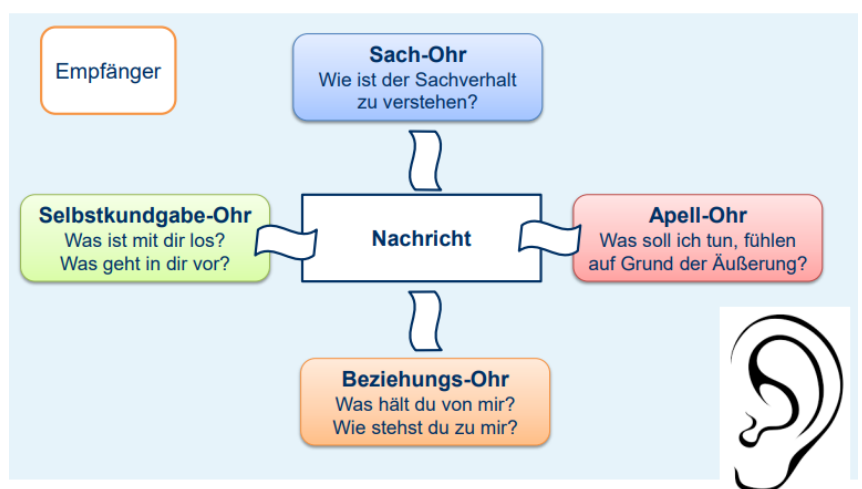
IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein



Schulz von Thun:

4-Ohren-Modell

IQ.SH
Institut für Qualitätsentwicklung
an Schulen Schleswig-Holstein



Übung: Vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun)

Beispiel: Ein Kollege beim Betreten des Lehrerzimmers: „*Mensch, ist das wieder warm hier!*“

Inhalt: *Der Raum ist geheizt.*

Selbstkund.: *Ich schwitze.*

Beziehung: *Immer verstellt ihr die Heizung.*

Appell: *Dreht die Heizung runter!*

Aufgabe: Übersetzen Sie alle vier möglichen Botschaften der unten stehenden Elternäußerungen!

Mutter: „*Ich setze mich mit Fabian doch schon jeden Nachmittag hin und lerne mit ihm. Ich weiß auch nicht, was ich noch tun soll.*“

Inhalt: _____

Selbstkund.: _____

Beziehung: _____

Appell: _____

Vater: „*Bei Ihrem Vorgänger hat Lisa aber noch eine 2 in Mathe.*“

Inhalt: _____

Selbstkund.: _____

Beziehung: _____

Appell: _____

Vater: „*Ich kann mir nicht vorstellen, dass Michael so aggressiv sein soll. Zu Hause gibt es keine Probleme mit ihm.*“

Inhalt: _____

Selbstkund.: _____

Beziehung: _____

Appell: _____

Das Aktive Zuhören

Das Aktive Zuhören beinhaltet sowohl eine Grundhaltung als auch konkrete Techniken.

Die Grundsätze der **Grundhaltung** beruhen auf Carl Rogers (Empathie, Authentizität und positive Wertschätzung).

Im Hinblick auf die **Techniken** ist zu differenzieren zwischen verbalen (bspw. Paraphrasieren und Spiegeln) und nonverbalen (bspw. Offene Körperhaltung, Mimik, Ton).

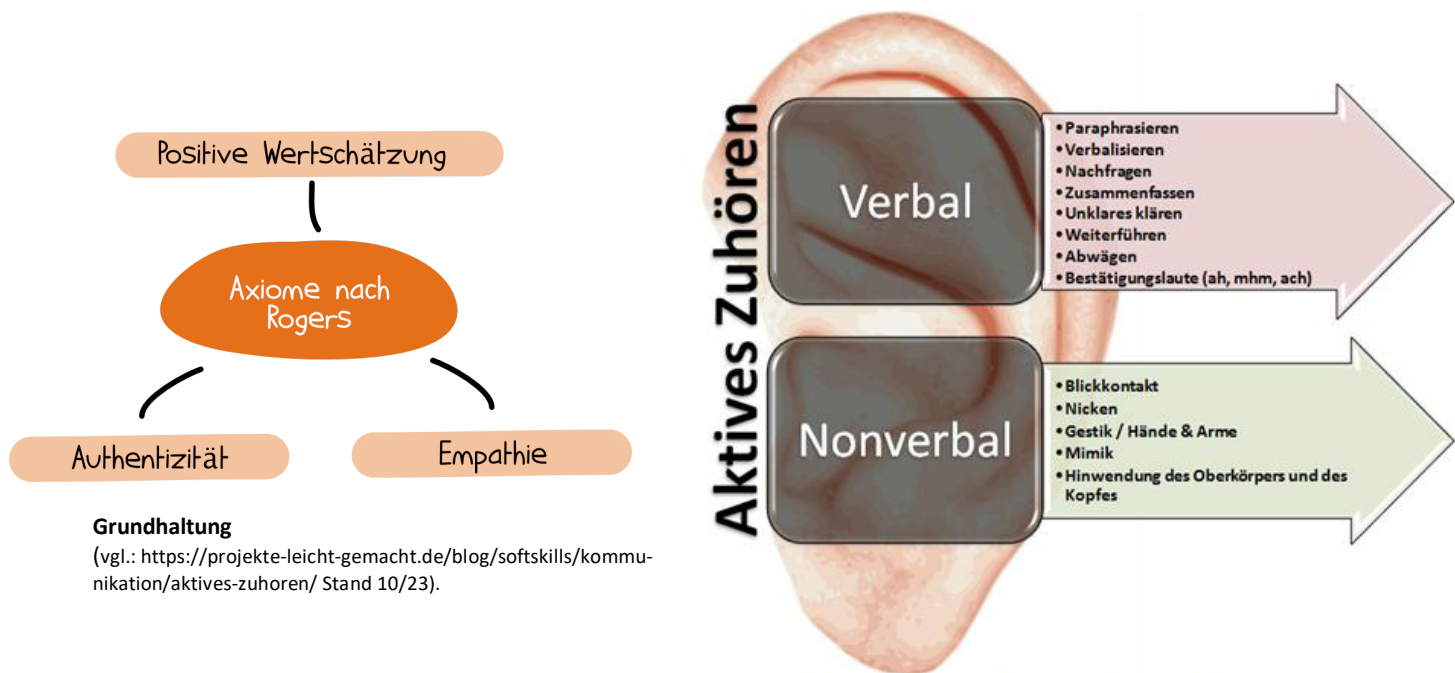


Abbildung 2: Elemente aktiven Zuhörens © Böning-Consult 2013

Vorteile des Aktiven Zuhörens

Der Gegenüber fühlt sich verstanden. Dadurch entsteht **Vertrauen** und das Gespräch kann sich öffnen. Man bekommt also ein „**Mehr**“ an **Informationen** und schafft eine tiefere Beziehung zum Gesprächspartner.

Weitere Vorteile:

- **Weniger Missverständnisse:** Indem man Rückfragen stellt und Bestätigungen einholt, stellt man ein gemeinsames Verständnis sicher.
- **Mehr Empathie**
- **Tieferes Verständnis des Gesagten:** Man denkt mit, statt nur Informationen aufzunehmen. Dadurch verarbeitet man die Informationen tiefer.
- **Weniger Konflikte:** Weniger Missverständnisse führen zwangsläufig zu weniger Konflikten. Absprachen sind für alle Parteien klarer.
- **Bessere Stimmung:** Wer fühlt sich nicht gut, wenn ihm *wirklich* zugehört wird?

(Vgl.: <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/aktives-zuhoren/> Stand 10/23).

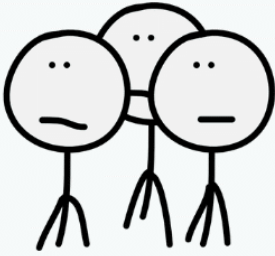
Ich-Botschaften

Mit Hilfe von Ich-Botschaften können in Gesprächssituationen eigene Ansichten, Gefühle und Wünsche angemessen verbalisiert werden.

Ich-Botschaften wirken deeskalierend durch den Fokus auf die eigenen Empfindungen und Gedanken und können zu konstruktiveren Lösungen in potenziellen Konfliktsituationen führen.

Nicht bei jeder Ich-Botschaft handelt es sich automatisch um eine echte Ich-Botschaft. Essentiell ist hierbei nach Thomas Gordon, dass der Fokus auf der eigenen Person, den eigenen Gefühlen und Ängsten liegt und der Gegenüber sich nicht diffamiert oder in eine Ecke gedrängt fühlt.

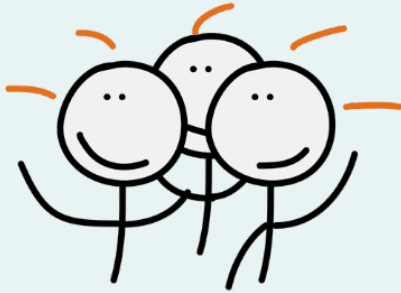
DU-BOTSCHAFTEN



Du bist immer unpünktlich!
Auf **dich** kann man sich einfach nicht verlassen!

Was? **Du** hast doch letzte Woche die Abgabe des Reports vergessen! **Du** bist unzuverlässig!

ICH-BOTSCHAFTEN



Ich habe einen wirklich engen Terminplan, deswegen fühle ich mich schnell unter Druck, wenn das Meeting nicht pünktlich anfängt.

Oh, **ich** wollte nicht, dass du dich genervt fühlst. **Ich** werde das nächste Mal mehr auf Pünktlichkeit achten.

Projekte leicht gemacht

Phasen und Ablauf eines Elterngesprächs

Folgende Struktur dient als nützlicher (roter) Leitfaden durch das Gespräch, ein Gerüst, das Ihnen Sicherheit und Halt bietet.

Checkliste 2	Phasen des kooperativen Elterngesprächs
1. Begrüßung, Kontakt	● Gastgeberrolle. ● Anwärmphase, Kontakt zum Gesprächspartner herstellen, eine unsichtbare Brücke bauen, eine Vertrauensbasis schaffen.
2. Eröffnung, Information über Struktur und Verlauf	● Klärung von Anlass und Anliegen. ● Klärung der Erwartungen und Ziele des Gesprächs. ● Festlegen der zur Verfügung stehenden Zeit. Formale Aspekte des Gesprächs. ● Motivation, Gesprächsbereitschaft, Kooperationsbereitschaft sichern. ● Elternverantwortung betonen.
3. Problem verstehen	● Was wird vom Gesprächspartner jetzt als Problem gesehen? ● Was sieht der Lehrer als Problem? ● Umgang mit dem Problem? ● Bisherige Lösungsversuche? ● Entstehungszeitpunkt des Problems? ● Erklärung des Problems, Begleitende Gefühle, Reaktionen.
4. Problemsicht erweitern	● Angrenzende Probleme, beteiligte Personen, positive Seiten des Problems. ● Funktion des problematischen Verhaltens, der Schwierigkeit. ● Führen in die Zukunft: Welche Konsequenzen wird das Problem in ein, zwei, drei, fünf Jahren haben?
5. Ausnahmen vom Problem, Ressourcen erfragen	● Wann trat das Problem nicht auf bzw. wurde allein bewältigt? ● Wie war der Verlauf in den letzten Wochen? ● Was hat sich verändert? ● Wo liegen die Stärken des Schülers, der Familie? Was klappt gut? ● Freizeitverhalten?
6. Ziele definieren	● Wer will was wie erreichen? Bis wann? ● Klare, präzise Zielbeschreibungen ausarbeiten. ● Erwartungen der Eltern, der LehrerIn, des Schülers.
7. Lösungen konstruieren	● Gemeinsames Sammeln und Erarbeiten von Lösungswegen unter Berücksichtigung der Norm- und Wertvorstellungen, der Realisierbarkeit, der Ressourcen der Betroffenen.
8. Kontrakt, Vereinbarungen, Aufgaben	● Zusammenfassung der Ergebnisse. ● Möglichst klare und konkrete Vereinbarungen formulieren. ● a) Inhaltlich: Was werden die Eltern unternehmen? Wer wird was machen? Eventuell Beobachtungsaufgaben und/oder Verhaltensexperimente für einzelne Gesprächsteilnehmer vereinbaren. ● b) formal: Wann und mit welchen Beteiligten findet das nächste Gespräch statt?
9. Verabschiedung	● Positiver Schlusskommentar.

Gespräche führen: Ein pädagogisches Kerngeschäft

Unterrichten, erziehen, bewerten, beraten – für alle Grundfunktionen des Lehrerberufs sind fachliche und pädagogische Kompetenzen nötig. Dazu gehört unabdingbar die Kompetenz der Gesprächsführung und situativen Vermittlung, insbesondere wenn es um Leistungsprobleme oder das Sozialverhalten geht. Um als Berufsanfänger Stolperfallen zu vermeiden und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen, kann ein Orientierungsgerüst für gute Gesprächsführung helfen.

MONA SOMMER/GUNDI ECKSTEIN

Berufseinsteigerin: »Ich bin jetzt seit einem halben Jahr in der Schule dabei und stelle fest, dass es eine meiner Hauptaufgaben ist, Gespräche zu führen. Dafür habe ich weder im Studium noch im Referendariat eine Ausbildung erhalten!«

So oder ähnlich äußern sich neue Lehrkräfte häufiger in der Berufseingangsphase, sie meinen damit alle möglichen Arten von Gesprächen: mit Eltern, Schülern und Schülerinnen, Kollegen und Kolleginnen. Welches Handwerkszeug kann ihnen dabei helfen?

Das A und O

Was wir in BEP (Berufseingangsphase) unter Gespräch verstehen: Ein Gespräch ist von beiderseitigem Interesse und Respekt geleitet. In jedem Menschen gibt es einen konstruktiven Kern und gute Anlagen, auch wenn wir das als Lehrkräfte situativ nicht immer erkennen können. Diesen (manchmal verschütteten oder versteckten) Kern zu finden und sich mit ihm zu verbünden, das heißt an die Stärken anzuknüpfen, ist eine gute Möglichkeit, ins Gespräch zu

kommen. Jedes Verhalten hat (oder hatte einmal) für den Gesprächspartner einen sinnvollen Zweck, auch wenn er nicht immer offensichtlich ist. Wenn wir uns das bewusst machen, haben wir die Chance, eigenen Ärger beiseite zu schieben und offen in ein Gespräch zu gehen.

Vom Gespräch zu unterscheiden ist eine Ansage. Hier spricht die Lehrkraft aus, worum es jetzt geht, was zu unterlassen ist, welches Verhalten jetzt angesagt ist etc. Ansagen haben die Aufgabe der Grenzziehung und der Normverdeutlichung, sie sind im Gegensatz zum Gespräch auch nicht auf eine aktive Beteiligung des Gegenübers ausgelegt – hier geht es vielmehr darum, dass der Schüler oder die Schülerin eine knappe Rückmeldung über die Wahrnehmung der Lehrkraft erfährt. Beispiele für Ansagen in der Stunde: »Thomas, Regel 1! Stillarbeit heißt: Mund halten.« »Ilse, setz' dich hin.« Beispiele für Ansagen nach der Stunde: »Mirko, ich bin sehr ärgerlich, dass du Eva mehrfach geärgert hast in dieser Stunde. Lass' sie in Ruhe!«

Ansagen haben immer dort einen Platz, wo

- es entweder keine Zeit für ein Gespräch gibt, aber eine Normverdeutlichung notwendig ist;

- einer der potentiellen Gesprächspartner nicht in der Lage ist, ein Gespräch zu führen aufgrund zu großer Verärgerung, Verbocktheit etc.

Mit anderen Worten: Eine Ansage kann ein Gespräch nicht ersetzen, obwohl oft in der Hektik des Alltags der Eindruck entsteht, die Ansage sei schon das Gespräch gewesen.

Ein Gespräch soll grundsätzlich dabei unterstützen, sich und sein Verhalten und seine Handlungsziele wahrzunehmen und evtl. auch zu überdenken. Es wird auch erst dann zu einem Gespräch, wenn sich die Gesprächspartner zu ungefähr gleichen Teilen daran aktiv beteiligen. Entschließt sich der Lehrer zu einem Gespräch, besonders wenn es sich um »störendes« Schülerverhalten handelt, ist es sinnvoll, sich ausreichend Zeit für eine Vorbereitung zu nehmen und mit dem Gesprächspartner einen Termin zu vereinbaren.

War die Störung aber heftig, macht es Sinn, Ansage und Gespräch zu verknüpfen, und zwar so: »Michael, ich bin stinksauer über dein Verhalten heute in der Stunde, ich habe deswegen keine Lust, jetzt mit dir ein Gespräch zu führen. Komm' bitte morgen nach der 5. Stunde ins

Lehrerzimmer, dann hoffe ich, dass wir beide mit mehr Abstand über dein Verhalten reden können.« Oder auch umgekehrt: »Tatjana, ich sehe, dass du gerade völlig neben dir stehst. Dein Verhalten eben gegenüber Ursula war völlig unangemessen – aber darüber möchte ich mit dir reden, wenn du dich wieder gesammelt hast. Lass' uns uns morgen in der ersten großen Pause zu einem Gespräch verabreden.«

Die Unterscheidung von Ansage und Gespräch ist für alle Beteiligten sehr wichtig. Gespräche können nicht geführt werden, wenn ein Gesprächsteilnehmer dazu nicht in der Lage ist. Aber viele Verhaltensweisen in der Schule verlangen nach einer kurzen schnellen Reaktion, auch zur Orientierung, und diese liefert die Ansage. Sie ist allerdings nur der erste Schritt, der nächste muss folgen, sollen die Schüler wirklich aus den Vorgängen lernen.

Gesprächsanlässe sind vielfältig; sie reichen von Hausaufgaben, Disziplinproblemen, Sozialverhalten (z. B. Beleidigungen, Beschimpfungen, ...), Lernstands-/Entwicklungsgesprächen bis zur Mitarbeit des Elternhauses und Problemen im Lehrerteam.

Im folgenden Beitrag stellen wir das grundsätzliche Handwerkszeug für die Gesprächsführung vor, wie wir sie in der Berufseingangsphase vermitteln. Es gibt vielfältige Literatur über Gespräche und Gesprächsführung – in unserem Sinne brauchen Berufseinsteigerinnen jedoch erst einmal ein überschaubares Grundgerüst, an dem sie sich orientieren können. Daher legen wir auch den Schwerpunkt auf grundlegendes Handwerkszeug und haben Mediations- und Konfliktgespräche ausgeklammert.

Eine gute Gesprächsvorbereitung ist die halbe Miete

Für zielorientierte Gespräche im Berufsfeld ist eine gute Vorbereitung die halbe Miete. Für Berufseinsteiger ist es in der Regel überraschend zu erleben, wie viel so eine Vorbereitung bewirken kann. Diese Form der Gesprächsvorbereitung enthält drei Schwerpunkte:

- In der Selbstreflexion geht es in erster Linie darum, die eigenen Wün-

Gesprächsvorbereitung

Selbstreflexion:

1. Wie geht es mir, wenn ich an mein Gegenüber (Schüler/Schülerin, Kollege/Kollegin, Elternteil) denke?

2. Was ist mein Thema und/oder die Sache, um die es mir geht? (Habe ich außerdem ein »heimliches« Thema?)

3. Welches Ziel (Ziele) habe ich?

Perspektivenwechsel: (Vermutungen, momentane Einschätzung zu meinem Gegenüber)

1. Wie könnte es meinem Gegenüber (Schüler/Schülerin, Kollege/Kollegin, Elternteil) gehen, wenn er/sie an mich denkt?

2. Was könnte sein/ihr Thema sein, worum könnte es ihr/ihm gehen? (Könnte er/sie ein heimliches Thema haben?)

3. Welches Ziel (Ziele) wird mein Gegenüber haben? (Wozu könnte er/sie mich veranlassen wollen?)

Vorüberlegungen zu Gesprächsrahmen und Struktur:

1. Welches ist der richtige Ort und was ist die richtige Zeit für ein Gespräch, wenn ich mein Ziel erreichen will?

2. Was sollte ich auf keinen Fall sagen?

3. Was darf auf keinen Fall passieren?

4. Wenn ich das jetzt weiß, wie könnten meine einleitenden Sätze sein?

5. Welche Verhandlungsvorschläge, Strategien, Lösungsvorschläge habe ich?

6. Was könnte sonst noch wichtig sein?

sche, Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen, damit sie einem nicht im Laufe des Gespräches in die Quere kommen. Beispiel: So wurde einer jungen Kollegin, die ein Gespräch mit einer Mutter führen sollte, die sich über die Hausaufgabenvergabe beklagt hatte, erst in der Selbstreflexionsphase klar, dass sie sich von der Mutter in ihrer Kompetenz als Lehrerin angegriffen fühlte. Vielleicht gibt es auch ein »heimliches« Thema, über das man bisher noch gar nicht nachgedacht hat, wie z. B. der unrealistische Wunsch, dass man als Lehrer von allen Eltern Wertschätzung für die Arbeit erhalten möchte. Man sollte sich natürlich Klarheit darüber verschaffen, welches Ziel mit dem Gespräch verfolgt werden soll und ob es offen genug ist für Veränderungen

während des Gesprächsverlaufs. In der Selbstreflexion wird in der Regel deutlich, was man auf keinen Fall sagen (»Sie sind ja sowie-

Die Ansage ist nur der erste Schritt – ein Gespräch muss folgen, sollen die Schüler wirklich aus den Vorgängen lernen.

so nicht an der Zusammenarbeit interessiert«) oder worauf man nicht »anspringen« sollte (Ich darf nicht auf den in der Regel unausgesprochenen Appell der Mutter eingehen: »Du musst es mir Recht machen!«).

- Der Perspektivenwechsel lädt dazu ein, sich in die Wünsche und Bedürfnisse des Gegenübers zu versetzen. Hierbei kann sich schon klären, ob das Gespräch wirklich zu zweit zu

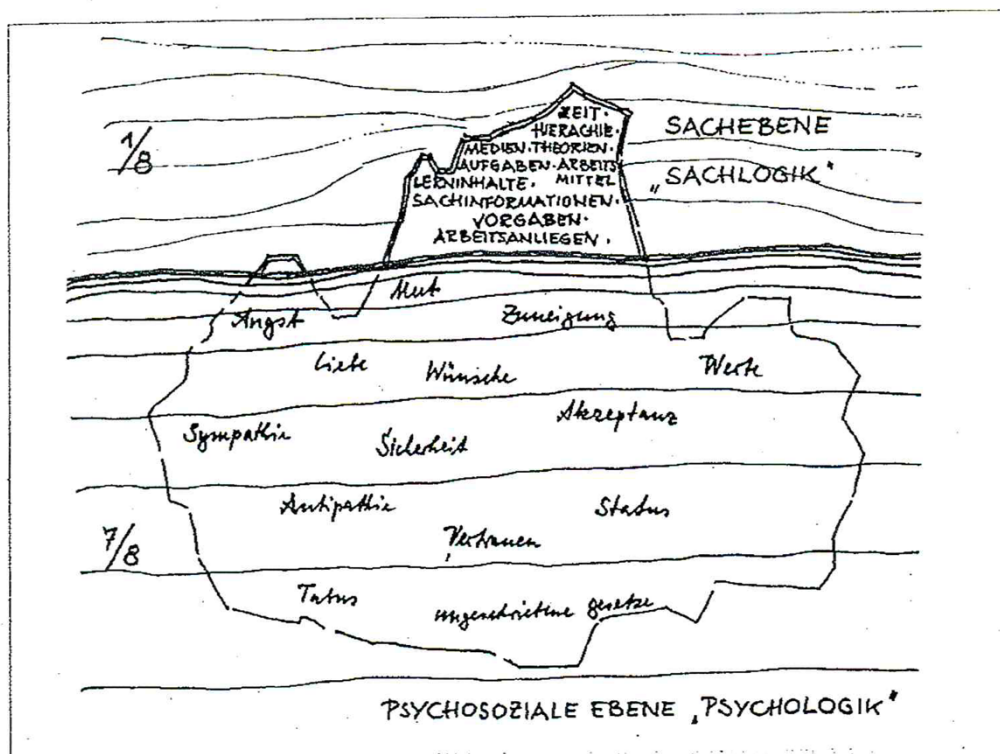


Abb. 1: »Eisberg« – Sachebene und psychosoziale Ebene

führen ist. Beispiel: Die Mutter hatte schon häufig versucht, der Kollegin Fehler nachzuweisen, so dass mit einem weiteren Angriff zu rechnen war. Um die Chance einer konstruktiven Lösung zu erhöhen, entschied sich die Kollegin, die Beratungslehrerin zum Gespräch hinzuzubitten. Außerdem machte sie sich bewusst, dass ihre Sicht nur ihre Wirklich-

»Für ein Gespräch ist das Ohr wichtiger als die Zunge«
(Thornton Wilder)

- Wer erinnert nicht aus seiner eigenen Schulzeit, dass Lehrerinnen einen oft »zugetextet« haben, und wie erleichternd es war, eine Lehrerin zu finden, die wirklich ein »offenes Ohr« hatte. So ein offenes Ohr signalisiert die Bereitschaft, sich in den anderen einzudenken und einzufühlen. Das Praxismodell des Eisberges (s. Langmaack, S. 67) macht deutlich, was neben dem Austausch von Sachinformationen (Sachebene) für ein tiefer gehendes Gespräch nötig ist. Erst wenn das Vertrauen und die Bereitschaft vorhanden sind, auch die eigenen Bedürfnisse, Gefühle und Sorgen zu sehen und über sie zu sprechen, kann auf der Sachebene konstruktiv gearbeitet werden. Andernfalls kommt man nur zu »Scheinlösungen« auf einer unverbindlichen rationalen Ebene.
- Wenn man ein Gespräch beginnt, stellt man erst einmal den Kontakt zu seinem Gegenüber her. Das gelingt z.B. durch Körpersprache, Blickkontakt oder durch irgendetwas, womit man Interesse an der anderen Person zeigt.

Um Störungen zu vermeiden, ist es gut, sich vorher zu überlegen, was auf keinen Fall gesagt oder getan werden darf.

keit widerspiegelt und sie sich für die Sicht ihres Gegenübers offen halten muss. Nur dann wird es ihr möglich werden, im Gespräch von ihren Wahrnehmungen/Ansichten/Hypothesen zu reden und die des anderen zu erfragen.

- Zur Vorbereitung gehört natürlich auch ein atmosphärisch ansprechender Rahmen, um ungestört in Kontakt kommen zu können. Um Störungen zu vermeiden, ist es gut, sich vorher zu überlegen, was auf keinen Fall gesagt oder getan werden darf und alles zu verschriftlichen (auch als Hilfe während des Gesprächs und zu seiner Auswertung).

- Der Anlass des Gesprächs kann jetzt noch einmal für beide Seiten deutlich und ein Gesprächsbedarf als gemeinsames Anliegen formuliert werden.
- Wichtig ist der eigene Wunsch, mit dem Gesprächspartner vertrauensvoll kooperieren und die Problematik verstehen zu wollen, auch wenn man sich in seiner Funktion als Lehrer häufig stärker verantwortlich fühlt, weil man auch eine Erziehungsaufgabe hat. Das gilt übrigens auch, wenn es reizt, deutlich zu machen, wer hier der Chef ist. Dazu muss man sowohl die Sicht, die Wünsche, die Gefühle und die Bedürfnisse des Gegenübers einholen als auch die eigenen offenlegen, um anschließend gemeinsam nach Lösungen suchen zu können. Denn Verhalten verändert sich langfristig nur über Einsicht (J. Bauer, S. 190 ff.).
- Verschiedene Formen des Zuhörens sind dabei eine große Hilfe: Umschreibendes Zuhören, Spiegeln, Verbalisieren, mit eigenen Worten wieder geben: »Du meinst ...«, »Es geht dir um ...«. Der verstandene Sachverhalt wird mit eigenen Worten zusammengefasst und lädt so zum Korrigieren oder Überdenken ein. Aktives Zuhören: »In Worte fassen, was gefühlsmäßig mitschwingt und meist nicht gesagt wurde ... aus den Äußerungen eines anderen dessen Gefühle herausspüren ... Das ist weder Zustimmung noch Widerspruch, kein Urteil darüber, ob die Gefühle richtig oder falsch sind. Der Hörer bejaht die Tatsache, dass die Gefühle vorhanden sind.« (R. Mitschka, S. 55)
- Durch die Fragestellungen kann man das Gespräch strukturieren. Geht es am Anfang um Problemerkundung, kann man z.B. durch konkrete Fragestellungen beobachtbares Verhalten beschreiben (lassen), wie z.B. »Was genau fällt dir leicht/schwer?« »Zu welchem Zeitpunkt ist deine Aufmerksamkeit auf den Stoff da/verschwindet sie?«. Im weiteren Verlauf des Gesprächs, wenn es darum geht, Sichtweisen, Bedürfnisse und Gefühle zu erkunden, ist es sinnvoll öffnende Fragen zu stellen, wie z.B. »Wie siehst du ...?«, »Wie ist das zu Hause?«, »Was beschäftigt dich im Moment?«.

Oft ergibt sich hieraus bereits der Ansatz für eine Lösungssuche: »Was könntest du dir vorstellen?«, »Was möchtest du dazu beitragen?«, »Was wünschst du dir von mir als Unterstützung?«.

- Eine weitere Grundregel für Gesprächsführung ist, dass die Gesprächspartner in Ich-Botschaften sprechen, um deutlich zu machen, dass es ihre persönliche Sicht ist und keine allgemein gültige. Jeder redet aus der eigenen Wirklichkeit heraus und Objektivität ist so gut wie unmöglich. Beispiel: »Für mich ist es anstrengend, wenn du während der Hausaufgabenkontrolle ständig redest, da ich immer gegen dich anreden muss« – anstelle einer Zuschreibung wie z. B. »Du bist unmöglich, du bist schwierig ...«. Oder: »Ich bin beeindruckt von deinem Einsatz nach unserem Gespräch und den Erfolgen, die du damit in Mathematik erzielt hast« – anstelle einer Zuschreibung wie »Du bist gut«.
- Schließlich geht es darum, dass beide Gesprächspartner ungefähr in gleichen Teilen Verantwortung für den Klärungsprozess übernehmen, d. h. auch, dass sie ungefähr gleiche Redeanteile haben. Das schützt sowohl vor Entmündigung als auch vor Überverant-

wortung. Ein Ungleichgewicht kann ein guter Indikator dafür sein, dass etwas schief läuft und auf einer anderen Ebene angegangen werden muss (s. psychosoziale Ebene des Eisbergs).

Die folgende Struktur kann als möglicher (idealtypischer) Leitfaden im Gespräch dienen. Wobei wir immer wieder erleben, dass Gespräche selten fahrplanmäßig ablaufen, die einzelnen Elemente oft in einer anderen Reihenfolge auftauchen, so dass sich »Überschlagenes« immer wieder nachholen lässt.

Vereinbarungen treffen und überprüfen

In der Regel führen wir Kolleginnen Klärungsgespräche, sei es mit Eltern, Schülerinnen oder auch mit Kollegen. Besonders mit Schülern, aber auch mit Eltern ist es von hoher Wichtigkeit, realistische Vereinbarungen zu treffen und überschaubare kleine Handlungsschritte zu vereinbaren. Dabei ist genau zu unterscheiden zwischen Erwartungen/Wünschen, realistischen Zielen und konkreten Vorhaben mit überprüfbareren Wegen zur Erreichung der Ziele (s. Gesprächsvorbereitung). Meist führen nur Etappenziele zum Erfolg, die auch konkret und überprüfbar sein müssen.

- Beispiel: Ein Schüler will sich verbessern und äußert, dass er eine 3 in der nächsten Arbeit schreiben will. Der Weg dahin führt über konkrete Vorhaben, wie z. B. täglich 15 Minuten zu Hause Grundrechenarten wiederholen oder regelmäßig und mit Verstand Hausaufgaben machen oder sich mit einem Freund zusammen auf die Arbeit vorbereiten. Der Schüler muss selbst die Möglichkeit haben zu entscheiden und auszuwählen, was er machen will, und wir als Kollegen unterstützen ihn dabei, genau dahin zu schauen, was er realistischerweise umsetzen kann (»Denkst du, dass dir deine 3 in Mathe so wichtig ist, dass du da-

Eine Grundregel für Gesprächsführung ist, dass die Gesprächspartner in Ich-Botschaften sprechen.

für 1x wöchentlich dein Training ausfallen lassen willst?« oder »An welchen Tagen hast du zu welcher Uhrzeit dafür Zeit?«).

Für uns als Kolleginnen ist es hierbei wichtig, wirklich dahin zu schauen, was der Schüler leisten kann und nicht in die Falle der eigenen Ansprüche zu tappen.

Phasen	Handwerkszeug
1. Begrüßung/Kontaktaufnahme	• Vertrauensbasis schaffen (Blickkontakt, Körpersprache, Interesse an dem Gegenüber haben und zeigen ...) • den Anderen wahrnehmen, wie er ist • seine Individualität respektieren
2. Eröffnung Informationen über Verlauf	• Klärung von Anlass, Wünsche an das Gespräch • Festlegung des Zeitrahmens • Gesprächs- und Kooperationsbereitschaft sichern (50 Prozent-Regel)
3. Problem darstellen und verstehen	• Aktiv zuhören und lenken (fokussieren/intervenieren) • Beschreiben statt bewertend kommentieren • Informationen zum Thema einholen (öffnende Fragen stellen statt Alternativen vorgeben) • Informationsflut eingrenzen, strukturieren und auswählen lassen • Eigene Problemsicht darstellen
4. Problemsichten erkunden und erweitern	• Funktion des gezeigten Verhaltens herausfinden • Positive Seiten des Problems suchen • Kurz- und langfristige Konsequenzen des Verhaltens
5. Zwischenbilanz	• Übereinkünfte und Gegensätze benennen • Gemeinsames Anliegen verdeutlichen – daran wird weiter gearbeitet
6. Lösungssuche	• Endgültiges Ziel festlegen • Etappenziele erkunden und nach Wichtigkeit ordnen
7. Handlungsschritte festlegen	• Gemeinsam festlegen und dabei auf Realisierbarkeit und Ressourcen achten • Unterstützungsangebote erforschen und beschließen
8. Vereinbarung treffen	• Was soll bis wann passiert sein? • Wie wird das von wem überprüft?
9. Bilanz und Verabschiedung (Abgeändert nach Henning/Ehinger)	• Positiver Schlusskommentar

Abb. 2: Möglicher Gesprächsablauf

Keine Vereinbarung oder Übereinkunft nützt irgendetwas, wenn man nicht gleichzeitig festlegt, wann und wie man sie überprüfen kann. Meist ist das der Anlass für ein Folgegespräch, für das man gleich Ort und Zeit festlegen sollte.

Sind die Vereinbarungen erfolgreich umgesetzt worden, kann man nach situationsangemessener Anerkennung zum nächsten Etappenziel übergehen.

Keine Vereinbarung nützt etwas, wenn man nicht gleichzeitig festlegt, wann und wie man sie überprüfen kann.

Sind sie nicht eingehalten worden, muss noch einmal überprüft werden, ob der Schritt eventuell zu groß war, ob sich die Bedingungen verändert haben, ob es die richtige Richtung war, in die gegangen worden ist. An dieser Stelle ist es wichtig, nicht zu verheimlichen, dass das Ziel nicht erreicht worden ist und nicht abzuwerten, sondern nach den Gründen zu forschen, um dann etwas Neues vereinbaren zu können.

Wenn das Gespräch stolpert

Es gibt viele Gründe, weshalb ein Gespräch nicht (idealtypisch) rund läuft.

Störungen im Gesprächsverlauf zeigen immer, dass irgendetwas fehlt oder am Interesse der Beteiligten vorbei läuft. Es ist also wichtig, die Störung wahrzunehmen und als hilfreich zu bewerten, um wieder in eine konstruktive Phase zu kommen. Störungen kann man umdeuten, um helle Seiten daran herauszufinden, die dann weiterhelfen können.

- Beispiel: Die Eltern eines ausländischen Jungen sind zum wiederholten Male gebeten worden, in die Schule zu kommen, um über das Sozialverhalten ihres Sohnes mit den Klassenlehrerinnen zu reden. Sie sind bisher nie erschienen. Umgedeutet heißt diese Störung, dass dieses Gespräch wahrscheinlich nur mit Hilfe eines Dolmetschers zustande kommen wird (und nicht unbedingt, dass die Eltern keine Interesse daran haben).
- Beispiel: Die Eltern sprechen auf dem Elternsprechtag die junge Kollegin (Berufseinsteigerin) dar-

auf an, dass ihr Sohn zu viele Hausaufgaben machen müsse. Die Kollegin wertet es als Beschwerde, reagiert empfindlich, verteidigt sich, weil sie sich in ihren Kompetenzen als Lehrerin angegriffen fühlt. Erst als sie sich ihrer heftigen Reaktion bewusst wird, fragt sie nach, ob ihre Interpretation der Beschwerde von den Eltern auch so gemeint ist (was nicht der Fall war). Es kann also sinnvoll sein, die Störung im Gespräch zum Thema zu machen.

Auch die persönlichen Vorgeschieden sind oft Stolpersteine in Gesprächen; dazu gehören z.B. Freundschaften/Feindschaften von Schülern oder Familien untereinander, familienbiografische Probleme wie z.B. Trennung, Tod, Selbstmord, Kriegserfahrungen. In diesen Situationen ist es wichtig, die Dinge (das ist die unter Wasser liegende psychosoziale Ebene des Eisberges) anzusprechen und Verständnis zu zeigen. Das kann dazu führen, dass für das ursprüngliche Gesprächsanliegen gegenwärtig gar kein Raum ist (s.a. Gesprächsführung).

Wenn ein Gespräch zu scheitern droht, kann es hilfreich sein, die Gesprächssituation zu beschreiben: »Ich habe gerade ein ungutes Gefühl; ich schlage vor, einmal kurz innezuhalten und einen Blick auf den bisherigen Gesprächsverlauf zu werfen.« In der dann folgenden Rückbetrachtung, gibt es die Chance, dass entstandene Störungen gemeinsam erkannt und eventuell auch behoben werden können.

- Es gibt natürlich auch Situationen, in denen keine Lösung, keine konstruktive Zusammenarbeit möglich ist, das Gespräch eventuell sogar abgebrochen werden muss, z. B. wenn
- die Emotionen so hoch gekocht sind, dass keine wertschätzende Verständigung darüber mehr möglich ist (d. h. einen neuen Termin suchen).

- Erziehungsmodelle von Eltern und Lehrerin diametral entgegengesetzt stehen und beide auf ihrem Standpunkt beharren (unter Umständen muss das Gespräch auf Leitungsebene fortgesetzt werden).
 - Gesprächspartner keine eigenen Anteile sehen, sondern immer nur Forderungen stellen (eventuell muss auch hier das Gespräch auf Leitungsebene fortgesetzt werden).
- Gespräche zu führen ist ein life-long-learning-Geschäft, das durch Mut zum Ausprobieren und dann durch Erfahrung zunehmend leichter und erfolgreicher wird. Auch wir Autorinnen, die wir beide Beratungslehrerinnen sind und viel Erfahrung haben, geraten immer wieder in Gesprächssituationen, die nicht zu unserer Zufriedenheit verlaufen. Aber gerade dann wird es interessant, darüber nachzudenken, woran es gelegen haben könnte, sich kollegial auszutauschen und nach einem Neuanfang zu suchen. Denn wir haben oft die freudvolle und befriedigende Erfahrung gemacht, was gute Gespräche alles bewirken können.

Literatur

- Bauer, Joachim (2007): Prinzip Menschlichkeit. Hamburg, 4. Auflage
 Dammann, Maja (2006): Schulstart für Lehrer. Darmstadt
 Gührs, Manfred/Novak, Claus (1995): Das konstruktive Gespräch. Meezen, 3. Auflage
 Hennig, Claudia/Ehinger, Wolfgang (2003): Das Elterngespräch in der Schule. Donauwörth, 2. Auflage
 Langmaack, Barbara/Braune-Krickau, Michael (1998): Wie die Gruppe laufen lernt. München, 3. Auflage
 Miller, Reinhold (1999): Beziehungs-didaktik. Weinheim, 3. Auflage
 Miller, Reinhold (2004): 99 Schritte zum professionellen Lehrer. Seelze
 Mitschka, Ruth (2000): Sich auseinander setzen – miteinander reden. Linz

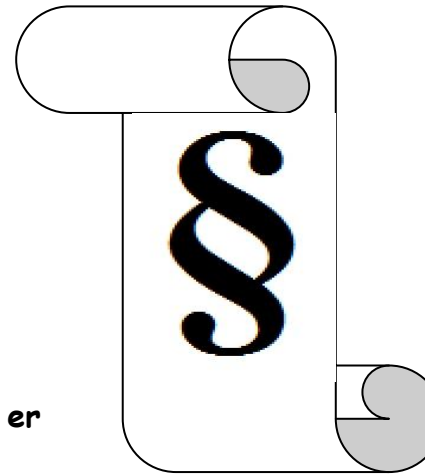
Mona Sommer ist Lehrerin an der Schule Luruper Hauptstraße, Beratungslehrerin, hat die TZI-Lehrerbefähigung und ist Moderatorin in der Berufseingangsphase am Landesinstitut Hamburg.
 E-Mail: mona.sommer@li-hamburg.de

Gundi Eckstein ist Lehrerin am Gymnasium Blankenese, Beratungslehrerin und Moderatorin in der Berufseingangsphase am Landesinstitut Hamburg.
 E-Mail: gundi.eckstein@li-hamburg.de

Adresse (beide): Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, Felix-Dahn-Straße 3, 20357 Hamburg

Aufgabe zum Schulrecht

Bewerten Sie das „Freizeitverhalten“ des Grundschullehrers P. in rechtlicher Hinsicht:



Herr P. sitzt jeden Freitag mit seinen Kegelbrüdern in einer öffentlichen Gastwirtschaft. Beim letzten Treffen berichtete er seinen Freunden Neues von seiner Schule:

Sein Problemschüler Kevin K. hat schon wieder 10 Fehler bei den Malaufgaben.

Die Eltern von Sina M. beschweren sich ständig über den Kollegen T.

Nächste Woche findet ein Weihnachtsbazar an der Schule statt.

Die Schüler Max. N. und Ole F. werden nicht versetzt.

Der Vater von Jenny J. ist Alkoholiker.

Gestern fiel wegen chaotischer winterlicher Straßenverhältnisse die Schule aus.

Der Schulleiter hat einer LiV von Herrn P. in seinem Gutachten nur die Note „ausreichend“ gegeben.

Die Heizung an der Schule muss repariert werden.

Ein beweglicher Ferientag ist nächstes Jahr am Freitag nach Himmelfahrt.

Die pensionierte Frau Z. hat neulich beim Ehemaligentreffen lustige Geschichten aus ihrem Lehrerleben erzählt.

Beim Verlassen der Gastwirtschaft trifft er die Schulsekretärin, Frau W..

Ihr erzählt er von seinem Verdacht, dass Schüler K. zu Hause geschlagen wird.

Sie sagt ihm, dass sie diese Information gleich Montag an die Schulleitung weiterleiten wird.

Herr P. bittet sie um Adresse und Handynummer der Kollegin F.

Frau W. erzählt Herrn P., dass er einen Brief von der Polizei bekommen hat. Diese möchte eine Auskunft über die häuslichen Verhältnisse seiner Schülerin L.