

Pädagogik

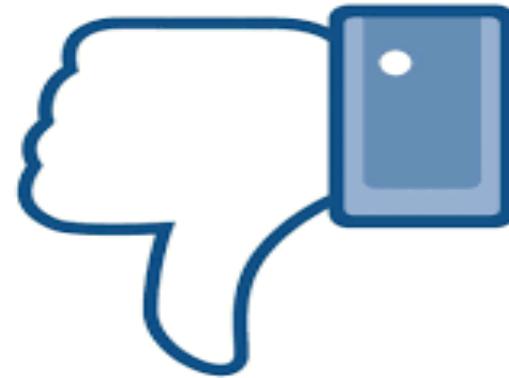
Kommunikation
Gesprächsführung
Elterngespräche

Gerrit Südecum
Studienleiter Pädagogik

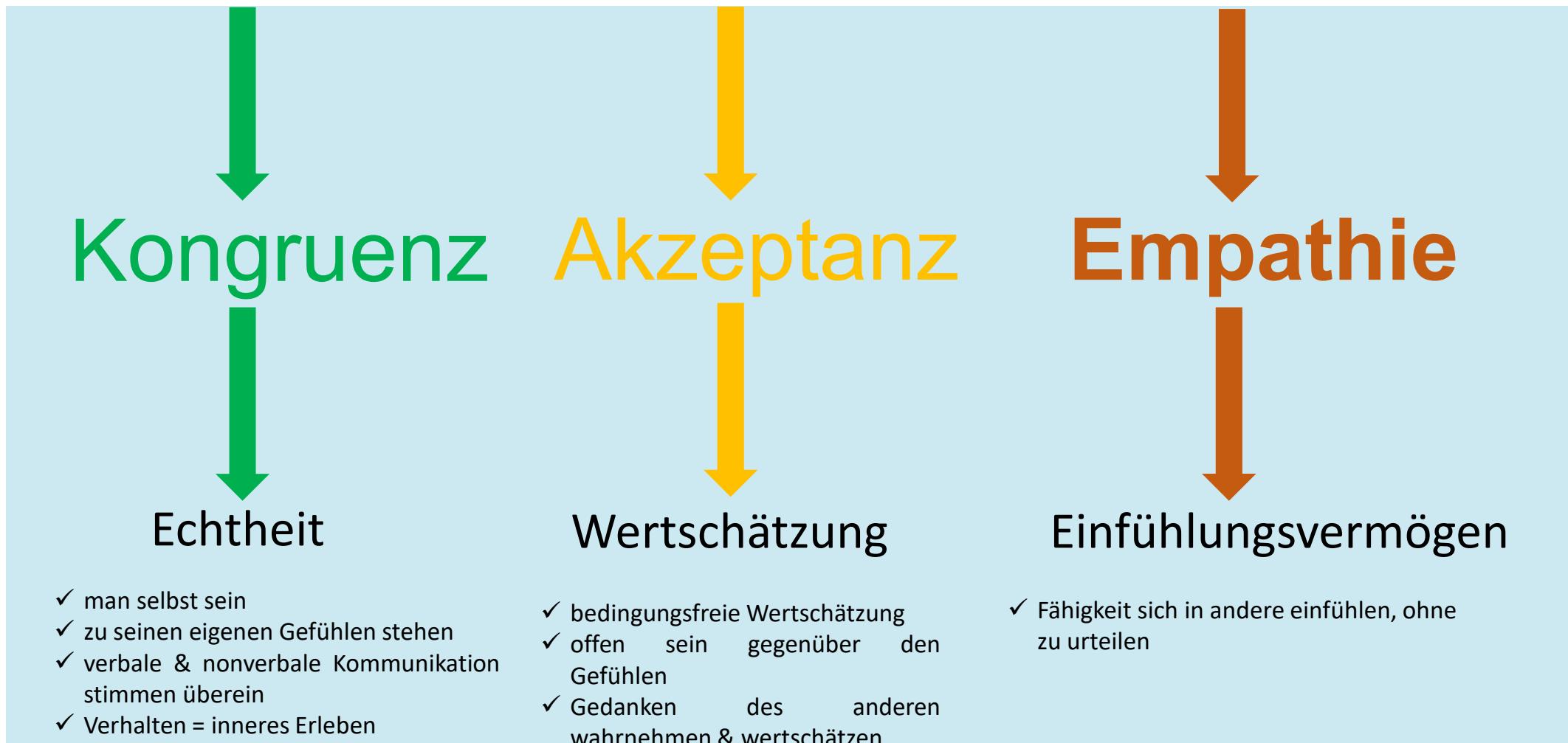
Kommunikation in Schule & Unterricht

- ✓ Kommunikationsgrundlagen & -theorien: Selbstlern
- ✓ Kommunikationsgrundlagen & -theorien: Anwendung
- ✓ Gesprächsführung - in und außerhalb von Schule
- ✓ Elterngespräche lösungsorientiert führen

Meine kommunikativen Stärken & Herausforderungen



Grundlegende Haltung nach Carl R. Rogers



Kommunikationsgrundlagen & -theorien

Selbstlernkurs

Kommunikationsgrundlagen & -theorien

Anwendung

Gesprächsführung

in und außerhalb von Schule

Professionelle Gespräche

- Professionelle Gespräche werden im **beruflichen** Kontext zumindest einer der teilnehmenden Personen geführt.
- Professionelle Gespräche sind intentional, d.h., sie haben ein benennbares **Ziel**.
- Professionelle Gespräche haben (oft) einen Verantwortlichen, der die **Leitung** des Gesprächs übernimmt.

Erfolgreich Kommunizieren

- Immer **höflich** und **freundlich** bleiben
 - ✓ keine Schimpfwörter, keine Provokationen, kein Schreien, kein Zynismus
- **Sach- und Beziehungsebene** trennen
 - ✓ Konflikte nicht persönlich nehmen
- **Ich-Botschaften formulieren**
 - ✓ „Ich stelle fest, dass ...“
- **Angemessen loben**
 - ✓ sowohl das Bemühen als auch das Ergebnis würdigen
 - ✓ großer Einfluss auf das Lernen
 - ✓ positive Aussagen motivieren
- **Wertschätzend kritisieren**
 - ✓ wertschätzende Kommunikation schwieriger bei Kritik als bei Lob
- **Positiv formulieren**

Gesprächssteuerung

- (ruhigen) Ort bestimmen
- Zeit nehmen
- Dauer festlegen
- Ablauf vorher überlegen
- Ablauf besprechen
- sich fokussieren
- Grundregeln der Gesprächsführung beachten!

Konstitutive Elemente des Gesprächs

- Gesprächseröffnung
- Rahmenbedingungen
- Ziele
- Bearbeitungsphase
- Resultate/ Vereinbarungen
- Gegenseitige Rückmeldung

Grundregeln der Gesprächsführung beachten!

Grundregeln für die Gesprächsführung

(nach Gührs / Nowak)

1. Mich auf das Gespräch vorbereiten
2. Anderen respektvoll gegenübertreten
3. Kontakt herstellen
4. Erwartungen klären
5. Informationen zum Thema einholen
6. Im Hier und Jetzt arbeiten
7. „Ich“ statt „Man“ und „Wir“ verwenden
8. Wichtige Gesprächsinhalte paraphrasieren (lassen)
9. Körper und Gefühlsinhalte beachten und ggf. ansprechen
10. Interpretationen deutlich machen
11. Authentisch und selektiv miteinander reden
12. 50%-Regel beachten
13. Bilanz ziehen

Elterngespräche

Grundregeln für die Gesprächsführung

(nach Gührs / Nowak)

1. Mich auf das Gespräch vorbereiten
2. Anderen respektvoll gegenübertreten
3. Kontakt herstellen
4. Erwartungen klären
5. Informationen zum Thema einholen
6. Im Hier und Jetzt arbeiten
7. „Ich“ statt „Man“ und „Wir“ verwenden
8. Wichtige Gesprächsinhalte paraphrasieren (lassen)
9. Körper und Gefühlsinhalte beachten und ggf. ansprechen
10. Interpretationen deutlich machen
11. Authentisch und selektiv miteinander reden
12. 50%-Regel beachten
13. Bilanz ziehen

Phasen eines Elterngesprächs

1. Beginn	Begrüßung, Klärung der eigenen Rolle und Funktion Schweigepflicht, Freiwilligkeit und Beratung
2. Problemdarstellung	Anliegenklärung, Wer schickt den Ratsuchenden?
3. Zielvereinbarung	Gemeinsame Zielanalyse Erarbeitung und Festlegung von Zielen
4. Problembearbeitung	gemeinsame Problemanalyse, Sichtweise des Ratsuchenden, Gedanken/ Gefühle Konsequenzen /Bedingungen
5. Ergebnisfindung	Methoden zur Zielerreichung Was kann der Ratsuchende selbst tun? Welche Hilfen braucht er?
6. Absprachen	Verabredungen, weitere Gespräche? Einbeziehung weiterer Personen? Verbindlichkeit?
7. Reflexion	Gegenseitige Rückmeldung über die Arbeit
8. Beendigung	Klärung evtl. Unklarheiten, Verabschiedung/ Ermutigung für den nächsten Schritt

Hilfe in schwierigen Situationen



- Ich frage nach:
Wie meinen Sie das genau? Was erwarten Sie von mir? Wie empfinden Sie die Situation?
- Ich spiegele, was mein Gesprächspartner gesagt hat.
Sie denken also, dass...
Verstehe ich Sie richtig, dass ...
- Ich spreche, die von mir vermuteten Gefühle des Gesprächspartners an.
- Ich höre aktiv zu.
- Ich sende Ich-Botschaften.
- Ich verbalisiere, wie ich mich gerade fühle.
- Ich kann das Gespräch jederzeit abbrechen oder beenden.
- Ich kläre, ob ich zuständig bin.
- Ich verweise an die zuständige Stelle.
- Ich führe ein Gesprächsprotokoll und schreibe wichtige Aussagen des Gesprächspartners auf. (Vorher absprechen und erklären!)
- Ich benutze einen Vordruck für das Gesprächsprotokoll.

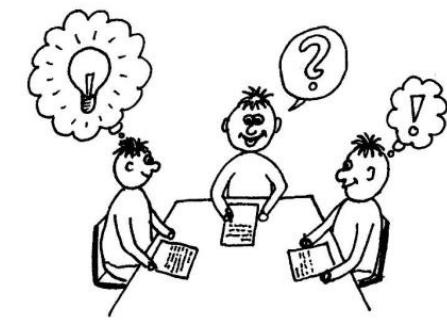
Tipps zum Thema Elternarbeit

- Eltern möglichst regelmäßig informieren/ Rückmeldungen geben
- Erreichbarkeit für die Eltern klären: E-Mail/ Telefon
- Bei schwierigen Elterngesprächen gewissenhaft vorbereiten
- Über jeden Kontakt eine kurze Aktennotiz erstellen und die Schulleitung darüber informieren
- Gespräch zusammen mit Fachleitung bzw. Schulleitung führen

„Stärke statt Macht“ - von Haim Omer (Neue Autorität)

- Schau dir das folgende Video an.
„ELTERNGESPRÄCHE in 5 Schritten meistern“
- www.youtube.com/watch?v=EURNndb0D0c
- Notiere die 5 Schritte für dich.
- Tausche dich mit einem Partner*in darüber aus.

„e-book- Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern“



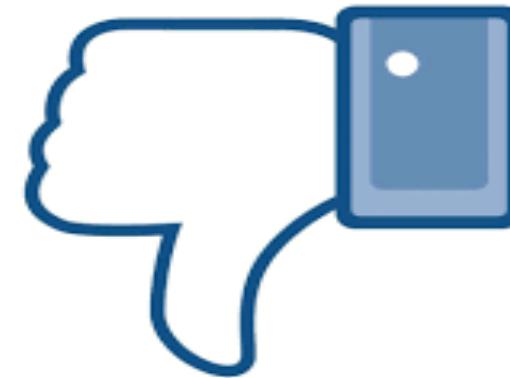
HA

- Lies im E-Book für mindestens.... Minuten!



Meine kommunikativen Stärken & Herausforderungen

Formuliere Impulse, die du bekommen hast.



Aufgabe: Lesen Sie die Ausführungen zum aktiven Zuhören. Führen Sie anschließend die Übung auf S. 10/11 durch.

Was ist **Aktives Zuhören**?

Beim **Aktiven Zuhören** bemüht sich eine zuhörende Person um ein umfassendes Verstehen der Aussage des Gesprächspartners. Umfassend bezieht sich hier vor allem auf verschiedene **Kommunikationsebenen**:

- Die **verbale Ebene**, d.h. der Gesprächsführer versucht möglichst unmissverständlich das zu verstehen, was tatsächlich gesagt wurde; hierbei geht es in der Regel um **Sachinhalte**.
- Die **emotionale Ebene**, d.h. der Zuhörende versucht zu entschlüsseln, welche **Gefühle** bei der Erzählung mitschwingen.
- Die **nonverbale Ebene**, d.h. der Zuhörende versucht zu erfassen, was „**zwischen den Zeilen**“ steht. Diese Vermutungen sollten dann jedoch mit der erzählenden Person abgeglichen werden, denn möglicherweise stimmt das Konstrukt des Zuhörers nicht mit der Wirklichkeit des Erzählers überein.

0

Entscheidend ist die Haltung, die ein aktiv zuhörender Mensch einnimmt.

Die sprechende Person muss den Eindruck gewinnen, dass ihr wirklich mit Interesse zugehört wird, dass sie ernst genommen wird, dass ihre Gefühle wahrgenommen und anerkannt werden.

Es gibt eine Reihe von „**Techniken**“ des **Aktiven Zuhörens**:

1. **Zuhören, ohne zu unterbrechen**

Diese Art des Zuhörens ist sehr intensiv und eher angebracht, wenn die erzählende Person unter Druck steht, also Unterbrechungen schlecht ertragen könnte. Die zuhörende Person sollte ihre Anteilnahme, ihr Interesse eher durch körpersprachliche Signale demonstrieren.

2. **Körpersprache**

Die zuhörende Person sollte dem Sprecher körperlich zugewandt sein und freundlich ansehen. Die Gesichtszüge sollten entspannt und offen sein, ein undurchsichtiges maskenhaftes Gesicht oder abweisende Gesten wirken nicht gerade einladend. In Konfliktsituationen wirkt das „Pacen“ auf das Gegenüber beruhigend. Beim Pacen werden die Körperhaltungen des Gesprächspartners widergespiegelt.

3. „**Brummsprache**“ (Begriff stammt von Christian Bähner)

„...hmmm ... hmhm ...aha ...oh ... oh jejammh..“, lässt auf Resonanz schließen.

4. Sprachverhalten – der Klang der Stimme

Die Wortwahl sollte stets wertschätzend und bewusst sein. Positive Konnotationen erleichtern die Kommunikation in der Regel erheblich. Die Stimme sollte natürlich und entspannt klingen, eher weich und rund als hart oder schrill.

5. Paraphrasieren – Rückmeldung geben

Hier gibt es zwei Möglichkeiten:

Entweder wird ausschließlich der Sachinhalt zusammengefasst und wiedergegeben, z.B.:

- Ich habe das so gehört, ist das richtig so, habe ich das richtig erfasst?
- Also, das war dann so ..., Du hast dabei/dann
- Ich möchte sicher gehen, dass ich das richtig verstanden habe .., Du meinst, dass...
- Ich höre daraus

Oder es wird darüber hinaus auch das, was gefühlsmäßig mitschwingt, mit eigenen Worten ausgedrückt, z.B.

- Also ich habe das so ... gehört, wenn ich das richtig verstehe, dann hat dich das sehr glücklich/ganz schön sauer gemacht!

6. Nachfragen, Verständnisfragen

helfen, Missverständnisse zu minimieren – versuchen, Unklares zu klären, z.B.:

- Ich weiß nicht, ob ich das richtig verstanden habe. Ich habe das so ... und so verstanden, ist das richtig?
- Darf ich mal gerade unterbrechen? Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich dich richtig verstanden habe. Ich wiederhole mal kurz, was ich gehört habe und du sagst mir, ob ich es richtig verstanden habe, ok?

Ein paar Punkte können fast wie **Regeln** gesehen werden:

Schau Dein Gegenüber an!

Ein freundlicher Blickkontakt signalisiert Interesse (natürlich nicht anstarren).

Lass Dein Gegenüber aussprechen!

Nicht ins Wort fallen, das könnte als Besserwisserei oder Bevormundung aufgefasst werden und ist generell ziemlich unhöflich.

Beim Sprechen nicht bereits über eine Antwort nachdenken!

Wenn man beim Zuhören schon über eine Antwort nachdenkt, ist man nicht mit voller Konzentration bei der Sache, d.h. man bekommt lediglich einen Teil der Erzählung mit.

Sei vorurteilsfrei und bemühe dich um Wertschätzung!

Nimm dein Gegenüber ernst und respektiere andere Meinungen!

Nimm dir ausreichend Zeit!

Ein paar Dinge sollten vermieden werden:

Eigene Geschichten erzählen

Nicht die eigenen Geschichten spielen eine Rolle, sondern die des Gegenübers.

Auch sollte der Zuhörer Aussagen nicht auf sich beziehen oder mit eigenen Eindrücken in Verbindung bringen. „Ja, das kenne ich, bei mir war das so und so...“ ist nicht im Sinne des Aktiven Zuhörens.

Ratschläge erteilen

Auch gut gemeinte Ratschläge sind in dieser Situation fehl am Platze.

Ratschläge verhindern oft das Fällen eigener Entscheidungen und entbinden Menschen oft von ihrer Eigenverantwortung.

Bewertungen oder Kommentare abgeben

Meinungen kundtun

Die eigene Meinung spielt keine Rolle. Die zuhörende Person muss auch nicht mit der Position des Gegenübers einverstanden sein. Dementsprechend sollten die „Erzählungen“ nicht kommentiert oder bewertet werden.

Aktives Zuhören: Übung

Wählen Sie 2 Fallbeispiele auf S. 10 sowie 2 Fallbeispiele auf S. 11. Wie könnten Sie auf die folgenden Äußerungen mit aktivem Zuhören reagieren? Schreiben Sie Ihre Reaktionen in EA/PA auf.

Aktives Zuhören – Übung 1

Wie könnten Sie auf folgende Äußerungen mit aktivem Zuhören reagieren? Schreiben Sie Ihre Reaktionen auf.

Äußerung des Gesprächspartners	Aktives Zuhören
Eine Kollegin: „Sie wollten sich doch um das Fußballturnier kümmern. Da brauch ich jetzt mal ganz dringend den Ablaufplan. In zwei Wochen ist ja schließlich schon das Schulfest.“	
Eine Kollegin: „Ich finde das ja völlig unmöglich, wie sich die Eltern hier uns gegenüber verhalten. Das wird in den letzten Jahren auch immer schlimmer.“	
Eine Kollegin: „Nach Ihrem Unterricht sieht's im Raum immer aus wie bei Hempels unterm Sofa. Das geht doch so nicht. Wie soll ich denn danach bitte Unterricht machen.“	
Ein Vater: „Im Elternbeirat sind wir uns da vollkommen einig. Ihre Ansprüche im Lateinunterricht – die sind so nicht akzeptabel. Das ist doch überhaupt nicht richtlinienkonform.“	
Ein Vater: „Was meinen Sie, es gibt da jetzt bei uns im Viertel so ein Angebot für Chinesisch-Unterricht. Da dachte ich mir, das ist für Friedrich gar nicht schlecht. Langfristig gesehen zahlt sich sowas sicher aus.“	
Ein Vater: „Sie sind da aber auch sehr pingelig. Bei einer Klassenfahrt in der 8 wird eben auch mal ein Bierchen getrunken. Das war doch bei uns früher nicht anders. Da können sie ruhig mal ein Auge zudrücken.“	
Eine Mutter: „Ich hab jetzt wirklich schon alles versucht, aber Cem kann sich einfach auf nix konzentrieren.“	
Eine Mutter: „Ich habe gehört, dass Sie in Soziologie Videospiele verharmlosen. Dabei hat doch die Hirnforschung längst bewiesen, wie schädlich das ist. Sie handeln da wirklich völlig unverantwortlich!“	

Gesprächsanlässe – Elternrolle- Anforderungen an die Lehrkraft

1. Elterngespräche zur Leistungsbewertung führen – Eltern als **Anwälte**

- Mit Ansprüchen und Vorurteilen umgehen, z.B. zu
- ungerechter Benotung,
- fehlerhafte Korrektur,
- ungenügend erklärttem Stoff.
- > Transparenz schaffen – wie geht das?
- > Übereinstimmung anstreben, mit Unterschieden klar kommen.

2. Konfliktgespräche im System Schule – Eltern / Lehrer als **Kritiker**

- Mit Vorwürfen umgehen – bzw. Probleme ansprechen, z.B. zu
- Unterrichtsstil – Leistungsprobleme,
- Führung und Disziplin – Verhaltensprobleme,
- Päd. Maßnahmen - häusliche Konsequenz und Unterstützung.
- > Gute Gründe sehen, die hinter Eltern-Anliegen oft stecken
- > Wertschätzen und Grenzen setzen – (wie) lässt sich das vereinbaren?
- > Neutral bleiben und sachlich arbeiten.
- > Klare Sach-Aussagen treffen, Beobachtungen (und Folgen) schildern.
- > In eine gute Gesprächsstruktur kommen

3. Beratungsgespräche gut führen – Eltern als **Ratsuchende**

- > Bedürfnisse der Eltern hören und spüren.
- > Ein gemeinsames Ziel finden und einen Auftrag heraus arbeiten.
- > Strukturiert vorgehen.
- > Helfen, Lösungen zu suchen.

4. Lerngespräche mit Eltern gut führen – Eltern als **Lernpartner**

- Ein Gespräch zwischen Schüler, Eltern und Lehrkraft.
- Das Lerngespräch als Leistungsbilanz und differenzierte Rückmeldung.
- > Den richtigen Lernweg für das einzelne Kind suchen.
- > Wege zu individuellen Fortschritten gemeinsam entwickeln.
- > Lernverantwortung für das Kind anbahnen.

Prävention: Klasseneltern-Arbeit -Eltern als **Kooperationspartner**

- > Allgemeine Elternabende gestalten, auch alternative Formen.
- > Elternstammtisch – wie kann er gelingen?
- > Thematische Elternabende planen, z.B. zu Themen wie Hausaufgaben, Soziales Lernen, Sexualpädagogik, ...
- > Ressourcen der Eltern in die Schule holen.

Elterngespräch - Stukturvorschlag 2: Konflikt-Gespräch

1. Einstieg

- Bei „Überfall“: Kurz anhören, möglichst vertagen, zeitnahen Termin anbieten
- Vorbereitung. Eigene Ziele, mögliche Ziele des Ggü, Verhandlungsspielräume
- Atmosphäre schaffen, Einstieg kurz und klug wählen

2. Die Kunst: Genaues Zuhören drückt Wertschätzung aus

- Ggf. deeskalieren: Erst mal still schweigen, dem Ggü. Zeit und Raum geben
- Dann das Anliegen, bzw. den Sachaspekt des Gehörten wiederholen
- NICHT sich spontan rechtfertigen oder verteidigen, keine Gegenangriffe

3. Wenn es geht / wenn es nötig ist: Die eigene Gefühlebene ansprechen,

- Ich-Botschaften entlasten Sie, setzen auch Grenzen. Und belasten das Ggü. nicht.
- Evtl. eigene Betroffenheit äußern. Eigene Nachdenklichkeit zeigen, benennen.

4. Das Gesprächs- bzw. Verhandlungsziel klären

- Ein gemeinsames Gesprächsziel erarbeiten bzw. (mühsam) verhandeln, klären:
- „Worum geht es Ihnen heute konkret?“ – „Was wäre besonders wichtig für Sie?“
- „Was erwarten Sie dabei von mir?“
- „Wie könnte ich Ihnen dabei helfen?“

5. Lösungen erarbeiten – Kompromisse suchen – Schritte verhandeln

- Unterschiedliche Sichtweisen / Dissens klar aber nicht wertend benennen.
- Sich klar machen und formulieren: Was ist (nicht) verhandelbar?
- „Wie weit, denken Sie, sollte ich Ihnen mindestens entgegenkommen?“
- „Was wäre Ihr maximales Entgegenkommen / Ihr Minimalziel?“
- „Welche Ideen hätten Sie selbst zur Lösung?“
- „Welche guten Lösungen hatten andere Menschen in ähnlichen Situationen?“
- Erst wenn das Ggü. dazu in der Lage ist: => „Was wäre nun der erster Schritt?“

6. Erfolge sichern

- Gemeinsam festlegen: Wer macht was bis wann (mit wem)?
- Besprechen: Was tun wir bei Rückschlägen, bei Erfolglosigkeit?
- Einen nächsten Termin verabreden, das weitere Vorgehen vereinbaren, die Kommunikationswege festlegen.

Dann:

- z.B. Fortschritte auf einer Skala markieren,
- Weitere Schritte verhandeln und festlegen. Notfalls: Moderation andenken.

Ich-Botschaften

Falls die Lehrkraft ein Problem mit z.B. dem Zeitpunkt des Gesprächs, dem Auftreten der Eltern, den Forderungen etc hat, kann es hilfreich sein, sogenannte Ich-Botschaften zu senden. Dabei geht es darum, dass die Lehrkraft klar signalisiert, wo für sie das Problem liegt. Sie kann z.B. formulieren:

- „In diesem Moment kann ich schlecht ein Gespräch führen, weil ich mich um die Klasse kümmern muss. Da fühle ich mich gehetzt und unter Druck. Ein günstigerer Zeitpunkt wäre ...“
- „Ich merke, dass ich mich angegriffen fühle und ungewollt in eine Verteidigungsrolle komme, wenn mir alle Schuld gegeben wird. Ich meine, nützlicher für NN wäre es, wenn wir ...“

Dabei macht die Lehrkraft den Eltern keine Vorwürfe oder sagt ihnen gar, was sie tun oder lassen sollten. Ich-Botschaften lösen häufig Betroffenheit und Selbstreflexion beim Kommunikationspartner aus und führen damit zu einer Änderung seines Verhaltens.

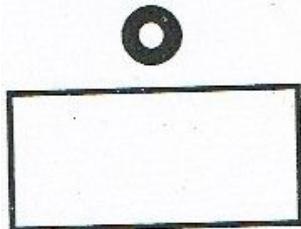
Wichtig ist bei der Formulierung einer Ich-Botschaft, dass das zugrundeliegende Gefühl beim Sender artikuliert wird, dass das nicht-akzeptable Verhalten klar benannt wird, dass die konkreten Folgen aufgezeigt werden und dass mögliche Alternativen als Wünsche angesprochen werden.

Stephan Deiner (2012), DVD: Elterngespräche lösungsorientiert führen. Begleitheft S. 2-4



Die Sitzordnung auswählen

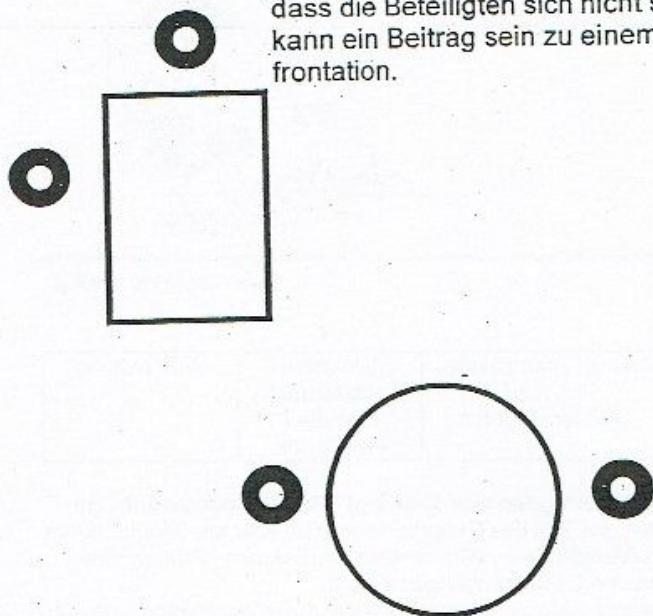
Diese Sitzordnung betont das Gegenüber und wird deshalb auch als „frontal“ erlebt.



In jedem Fall ist das Sitzen am Tisch besser als am „amtlichen Schreibtisch“, der komplementäre / unsymmetrische Beziehung hervorhebt.

Wenn Beteiligte das Empfinden haben, diese Sitzordnung fördere ungewollt das vielleicht aggressive Aufeinanderprallen, die angespannte Auseinandersetzung, sollte eine andere Sitzordnung gewählt werden.

– Vielleicht die folgende?



Diese Sitzordnung führt durch das Sitzen „übereck“ dazu, dass die Beteiligten sich nicht ständig ansehen (müssen). Das kann ein Beitrag sein zu einem Gespräch mit weniger Konfrontation.

Bei dieser Sitzordnung gibt es keine schmale oder breitere Seite; das Sitzen am „runden Tisch“ betont eher Gleichrangigkeit - symmetrische Beziehung. Das halbe Abwenden (s.o.) ist allerdings nicht mehr gut möglich, da es am runden Tisch (in der nonverbalen Körpersprache) als Vermeidungsreaktion gedeutet werden könnte.

Zumindest mit mehreren Personen ist diese Anordnung am ehesten geeignet für Gespräche mit „schwierigen Konstellationen“ - sowohl inhaltlich als auch personell.

Becker, Hartmut (2003): Professionelle Gesprächsführung. IQSH Kronshagen. S. 49

Literaturverzeichnis

Becker, Hartmut (2003): Professionelle Gesprächsführung. IQSH Kronshagen.

Dulabaum, Nina (2003): Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln. Weinheim.

Roggenkamp/Rother/Schneider (2017): Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern-Das Praxisbuch. Auer Verlag, Donauwörth.

DVD

Stephan Deiner (2012): Elterngespräche lösungsorientiert führen.
ISBN: 978-3-00-026967-7