INHALTSVERZEICHNIS

(Jost Schneider) **VORWORT** 5

(Torsten Rother) **KAPITEL 1** **PROBLEMSICHT** 6

(Torsten Rother) **KAPITEL 2** **TYPEN VON GESPRÄCHEN** 11

(Torsten Rother) **KAPITEL 3** **WAS IST EIGENTLICH BERATUNG?** 15

(Alexander Roggenkamp) **KAPITEL 4** **BEVOR ES LOSGEHT – DIE RAHMENBEDINGUNGEN FÜR EIN GELUNGENES GESPRÄCH** 21

(Alexander Roggenkamp) **KAPITEL 5** **GESPRÄCHSPHASEN** 27

(Torsten Rother) **KAPITEL 6** **KONFLIKTEN VORBEUGEN – MIT KONFLIKTEN UMGEHEN** 38

- Reaktanz 38
- Rote Punkte 40
- Positionen und Interessen 41
- Wie eskalieren Konflikte? Was können wir gegen die Eskalation tun? 43
- Testzähne 44
- Soll das ein Vorwurf sein? – Anders mit Angriffen umgehen 45
- Wertequadrate 47
- Innere Widersprüche aufdecken mit dem inneren Team 48
- Umgang mit Stress und negativen Emotionen 49

(Torsten Rother) **KAPITEL 7** **GESPRÄCHSTECHNIKEN** 52

- Aufmerksames Zuhören 53
- Aufmerksamkeitssignale 54
- Aktives Zuhören 55
- Reframing 60
- Ich-Botschaften 61
- Transparenz- und Strukturierungselemente 63
- Zusammenfassen 65
- Frage-Techniken 65
- Argumentieren 72
- Weichmacher 75

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

(Alexander Roggenkamp) **KAPITEL 8** — **ICH BIN NICHT ALLEIN – UNTERSTÜTZUNG HOLEN** 78

(Jost Schneider) **KAPITEL 9** — **AKTUELL HÄUFIGE TYPEN SCHWIERIGER ELTERN** 83

- Unbekannte bzw. nicht erreichbare Eltern 83
- Überengagierte Eltern 85

(Jost Schneider) **SCHLUSSWORT** 89

LITERATURVERZEICHNIS 90

MATERIALSAMMLUNG 93

Kopiervorlagen 1–44

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

5. GESPRÄCHSPHASEN *(Alexander Roggenkamp)*

Professionell geführte Gespräche verlaufen strukturiert und zielgerichtet. In diesem Kapitel möchten wir Ihnen ein Phasenmodell vorstellen, das Ihnen dabei helfen kann, eine professionelle Gesprächsführung umzusetzen. Es soll Ihnen und den Eltern in allererster Linie Orientierung bieten, einen Fahrplan für das gelungene Gespräch, der Sie beim Erreichen Ihrer Ziele unterstützt. Wenn Ihnen die einzelnen Gesprächsphasen bewusst sind und Sie wissen, welche Handlungsziele in den verschiedenen Phasen entscheidend sind, vermeiden Sie Wiederholungen und Schleifen im Gespräch und erreichen konkrete Ergebnisse. Für Gespräche mit Eltern hat sich ein zehnstufiges Phasenmodell bewährt, das in diesem Kapitel vorgestellt wird und sich in leicht modifizierter Form an den von Busch und Dorn (2000) vorgeschlagenen Phasen orientiert. Es baut sich wie folgt auf.

PHASENMODELL

1. Begrüßung
2. Rahmen des Gesprächs
3. Problemsicht der Lehrkraft
4. Problemsicht der Eltern
5. Vergleich der Problemsicht und Problemdefinition
6. Lösungsvorschläge der Eltern
7. Lösungsvorschläge der Lehrkraft
8. Bewertung der Lösungsvorschläge
9. Entscheidung über konkrete Maßnahmen
10. Verabschiedung

In diesem Modell stehen Sie als Lehrer vor **vier Herausforderungen**. Zunächst einmal ist es Ihre Aufgabe als **Gesprächsleiter**, die einzelnen Phasen durch kurze Erläuterungen einzuleiten, Zwischenergebnisse zum Abschluss einer Phase festzuhalten und die Übergänge zur nächsten Phase zu gestalten. Zudem sind Sie, zweitens, auch **inhaltlich Betroffener**, der seine Problemsicht verständlich schildert, drittens, entwickeln Sie als **pädagogischer Experte** Lösungsvorschläge mit und unterstützen, viertens, die Eltern als **Berater** bei der Lösungssuche. Das Phasenmodell kann Ihnen dabei helfen, die einzelnen Herausforderungen klar voneinander abzugrenzen.

Was die Reihenfolge der Phasen betrifft, so können die dritte und vierte Phase auch in umgekehrter Reihenfolge behandelt werden, je nachdem, wer das Gespräch initiiert hat. Hier gehen wir davon aus, dass der Lehrer das Gespräch veranlasst hat.

Ein Tipp: Visualisieren Sie bei besonders schwierigen oder konfliktträchtigen Gesprächen das Phasenmodell auf einer Tafel oder Flipchart, sodass alle am Gespräch Beteiligten den Ablauf jederzeit vor Augen haben, oder drucken Sie es für die Eltern und sich als Tischvorlage aus.

Im Folgenden werden wir die einzelnen Phasen und die wichtigsten Ziele jeder Phase erläutern.

☐ PHASE 1 – BEGRÜSSUNG

Handlungsziel: Herstellen eines wertschätzenden Kontaktes

Ein gelungenes Gespräch braucht einen gelungenen Start. Das klingt banal, ist aber alles andere als selbstverständlich. Viele tun diese Phase als „Geschwätz“ ab und wollen lieber schnell „zur Sache kommen“, als sich für den ersten Kontakt Zeit zu nehmen, um damit eine gute Gesprächsbasis zu legen. Ohne einen guten Kontakt auf der Beziehungsebene werden Sie aber Schwierigkeiten haben, im weiteren Verlauf des Gesprächs Ihre Themen gemeinsam und erfolgreich zu bearbeiten.

Lassen Sie sich ruhig zwei bis drei Minuten für diese Phase Zeit, sodass auch der Elternteil, der vielleicht gerade noch im Stau stand und leicht abgehetzt zum Termin erscheint, die Möglichkeit hat, sich auf das Gespräch einzustellen.

Aber worüber sollen wir denn sprechen? – Probieren Sie es mal mit Small Talk!

Entscheidend in dieser Phase ist nicht, **was** Sie sagen, sondern **wie** sie miteinander sprechen.

Der scheinbar zweckfreie Small Talk kann Ihnen helfen, gerade schwierigen Situationen positiv zu begegnen. So können Sie signalisieren, dass trotz Problemen und Konflikten Wertschätzung vorhanden und ein Gespräch möglich ist. Sie sagen sich vielleicht, oberflächliches Gerede sei nicht Ihr Ding und Sie hätten auch keine Lust, über das Wetter zu sprechen. Verständlich! Aber sehen Sie es doch einmal anders herum: Betrachten Sie den Small Talk als spielerische Herausforderung, um Vertrauen herzustellen, ohne dabei zu vertrauensvoll oder persönlich zu werden. Das können Sie beispielsweise erreichen, indem Sie sich für den Small Talk das Ziel setzen, Gemeinsamkeiten mit Ihrem Gesprächspartner zu finden. Falls Sie keine Gemeinsamkeiten finden, ist das nicht weiter schlimm, denn durch die Suche hat sich möglicherweise ein netter Plausch ergeben. In dieser Phase ist es nicht relevant, ob Sie das Ziel erreichen oder nicht. Viel wichtiger ist es, dass Sie eine konstruktive und freundliche Gesprächsatmosphäre erzeugen. Folglich sollten Sie nur Themen ansprechen, die für Sie und Ihr Gegenüber positiv besetzt sind. Denn was bring

VORSCHAU

genkamp / Rother / Schneider: Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern – Das Praxisbuch
uer Verlag – AAP Lehrerfachverlage GmbH, Donauwörth

netzwerk lernen
zur Vollversion

Politikskandal, den Streik der Müllabfuhr oder die Erhöhung der Benzinpreise aufregen. Sicherlich haben Sie damit Gemeinsamkeiten gefunden, aber die allgemeine Stimmung ist dann auch eher schlecht und das eigentliche Anliegen, welches Sie im Gespräch bearbeiten und lösen wollen, kommt ja noch. Wenn Sie also nicht über das Wetter sprechen möchten, hier ein paar **Alternativvorschläge**:

Wohnort – sind sie vielleicht beide Zugezogene? Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Oder leben Sie schon viele Jahre im Ort? Was schätzen Sie an der Gegend? Wenn Sie noch nicht so lange dort leben, erfahren Sie vielleicht ein paar nützliche Dinge oder im umgekehrten Fall können Sie ein paar Tipps geben.

Lokale Ereignisse – stand oder steht demnächst ein besonderes Fest oder eine spezielle Veranstaltung an, die Sie besucht haben oder besuchen werden? Schulfest, Weihnachtsmarkt, Bundesgartenschau, Schützenfest, Ausstellung im Museum, Konzert, Zirkus usw. Können Sie etwas empfehlen?

Besondere Merkmale – Sie sehen beispielsweise, dass Ihr Gesprächspartner einen Fahrradhelm bei sich trägt, Ihr eigenes Fahrrad steht seit Monaten ungenutzt im Keller. Sie könnten ein paar interessante Routenvorschläge für Touren in der Region erhalten. Ihr Gegenüber ist nur mit dem Fahrrad gekommen, weil das Auto in der Werkstatt ist? Gut, dann lernen Sie vielleicht eine günstigere Autowerkstatt als Ihre eigene kennen.

> Weitere Anregungen für den gelungenen Small Talk finden Sie im Buch von Stephan Lermer, Small Talk. Nie wieder sprachlos. Das Trainingsbuch.

Sollte Ihr Gesprächspartner zu sehr ins Plaudern kommen und Sie befürchten, die Zeit reiche nicht mehr für das eigentliche Thema, weisen Sie ihn freundlich darauf hin: „Das ist ja beeindruckend, welche Fahrradwege sie kennen. Da würde ich gerne bei unserem nächsten Gespräch darauf zurückkommen. Lassen sie uns jetzt aber mal über ihren Sohn sprechen!“
Manche Anliegen sind für den Gesprächspartner so dringend, dass er keine Geduld für die Begrüßungsphase hat. Wenn das Anliegen aus Ihrem Gegenüber also sofort und emotional heraussprudelt, sollten Sie ihn ausnahmsweise nicht mit Smalltalk „bremsen“.

☐ PHASE 2 – RAHMEN DES GESPRÄCHS

Handlungsziel: Klarheit über Struktur und Ablauf des Gesprächs schaffen

Sie haben in der ersten Phase eine gute Grundlage für das Gespräch geschaffen? Dann sollten Sie jetzt Ihrem Gesprächspartner einen Überblick über Ihr gemeinsames Gespräch geben, damit er weiß, was ihn erwartet. In dieser Phase klären Sie alle Dinge, die für einen [illegible] Ablauf notwendig sind, und machen transparent, wie Sie das Gespräch miteinander führen möchten.

Dazu gehört es,

1. den Anlass für das Gespräch zu formulieren
2. die Gesprächsphasen vorzustellen
3. den zeitlichen Rahmen zu klären
4. das Ziel zu benennen
5. weitere Formalia (z. B. Umgang mit Notizen, mögliche Störungen von außen) anzusprechen
6. und das Einverständnis für den Ablauf einzuholen

Wenn Sie sich gemeinsam mit Ihrem Gesprächspartner auf den Ablauf einigen, können Sie während des Gesprächs immer wieder auf die einzelnen Phasen hinweisen, um Abweichungen vom Thema oder Wiederholungen zu vermeiden.

Eine Beispielsituation: Herr Müller ist zum Elterngespräch eingeladen worden, da sein Sohn Max mehrfach unentschuldigt gefehlt hat und im Unterricht oft unkonzentriert wirkt. Seine Leistungen haben nachgelassen und seine Versetzung ist eventuell gefährdet. Frau Schulz, die zuständige Klassenlehrerin, könnte das Gespräch mit Herrn Müller wie folgt einleiten:

> „Ich habe Sie heute zum Gespräch eingeladen, weil Max in den letzten Wochen mehrfach unentschuldigt in meinem Unterricht gefehlt hat. Dadurch hat er einiges an Stoff verpasst und seine Leistungen haben sich verschlechtert (**Anlass**). In einem ersten Schritt möchte ich Ihnen zunächst die Situation aus meiner Sicht schildern (**Problemsicht des Lehrers**). Anschließend würde ich gerne Ihre Einschätzung der Situation hören (**Problemsicht des Elternteils**), um dann unsere beiden Sichtweisen zu vergleichen und eine gemeinsame Problemsicht zu entwickeln (**Vergleich der Problemsicht und Problemdefinition**). Wenn wir das gemacht haben, sollten wir über mögliche Lösungen nachdenken. Zunächst kommen Sie mit ihren Ideen (**Lösungsvorschläge Eltern**) und dann ich mit meinen (**Lösungsvorschläge Lehrer**) und anschließend schauen wir, welche Ideen wir gut finden (**gemeinsame Bewertung der Lösungsvorschläge**), und abschließend, wie und bis wann wir diese Ideen umsetzen werden (**Ziel: Entscheidung über konkrete Maßnahmen**). Für das Gespräch stehen uns 45 Minuten zur Verfügung (**zeitlicher Rahmen**). Während des Gesprächs würde ich mir gerne Notizen machen, damit unsere Ideen nachher nicht in Vergessenheit geraten (**Umgang mit Notizen**). In etwa einer Viertelstunde wird ein Kollege hier kurz in diesem Raum etwas kopieren, da der Kopierer im Lehrerzimmer gerade defekt ist. Ich bitte das zu entschuldigen (**Umgang mit möglichen Störungen**). Sind sie mit diesem Ablauf so einverstanden? (**Einverständnis für Ablauf einholen**)

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

genkamp / Rother / Schneider: Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern – Das Praxisbuch
uer Verlag – AAP Lehrerfachverlage GmbH, Donauwörth

Herr Müller nickt und segnet das Verfahren damit ab.

„Gut, dann fange ich mal mit meinen Beobachtungen."

Neben dieser langen Version könnte Frau Schulz auch kürzer formulieren:

„Zunächst möchte ich sehen, wie sich für uns beide das Problem darstellt. Wenn wir darüber Klarheit haben, können wir gemeinsam nach Lösungen suchen. Ich hoffe, dass wir uns zum Ende des Gesprächs auf konkrete Maßnahmen einigen werden."

☐ PHASE 3 – PROBLEMSICHT DES LEHRERS (ROLLE DES LEHRERS: INHALTLICH BETROFFENER)

Handlungsziel: Detaillierte Darstellung der eigenen Sichtweise

Sobald Rahmen und Ablauf des Gesprächs geklärt sind, sprechen Sie nun in der dritten Phase detailliert und konkret die für Sie problematischen Punkte an. Selbstverständlich können auch erst die anwesenden Eltern sprechen und Sie in der vierten Phase.

Wenn wir in unseren Seminaren Gesprächssimulationen durchführen, erleben wir häufig, dass in dieser Phase darum gerungen und gestritten wird, was denn die „richtige" Sichtweise des Problems sei. So entwickelt sich dann ein munterer Schlagabtausch, in dem verhandelt und argumentiert wird, was denn nun „wirklich" passiert sei oder wo denn die Ursachen für ein bestimmtes (Fehl-)Verhalten des Schülers lägen. Darum geht es aber nicht. Verschiedene Menschen nehmen die gleiche Situation oft sehr unterschiedlich wahr. Daher kann es sehr verschiedene Beschreibungen der Wirklichkeit geben. Das zunächst zu akzeptieren, gehört zu Ihrer Haltung und Rolle des Beratens. Wenn Ihr Gegenüber einzelne Beobachtungen anzweifeln will, hilft oft ein Verweis auf die Phasen des Gesprächs: In der nächsten Phase ist nämlich Ihr Gesprächspartner am Zug.

DIE HARTE NACHRICHT

Eine Hilfestellung zum prägnanten Formulieren bietet die sogenannte harte Nachricht, ein Modell, das seinen Ursprung im Journalismus hat, sich aber auch sehr gut als Schema für Kurzstatements eignet. In fünf Schritten schildern Sie anhand der so genannten W-Fragen (Wer? Was? Wie? Wann? Wo? Warum?) Ihre Beobachtungen:

Hauptinformation: Beantworten Sie in ein bis zwei Sätzen das Wer und Was.

Details: Hier geht es um das Wie, Wann und Wo.

Hintergründe: Warum? Wie kam es dazu?

Nähere Folgen: Wozu führt es dann kurz- und mittelfristig?

Weitere Aussichten: Wozu führt es langfristig?

Mithilfe der harten Nachricht erleichtern Sie Ihrem Gesprächspartner, Informationen strukturiert zu verarbeiten und nachzuvollziehen.

Die uns bereits bekannte Frau Schulz könnte Herrn Müller zum Beispiel sagen:

„Die Versetzung Ihres Sohnes ist akut gefährdet (**Hauptinformation**). Seine Leistungen in den Fächern Mathe und Deutsch haben sich über das gesamte Halbjahr verschlechtert. In Deutsch von einer Drei minus auf eine Vier minus und in Mathe von einer Drei auf eine glatte Fünf (**Details**). Sowohl seine mündliche Beteiligung im Unterricht als auch seine schriftlichen Leistungen sind schlechter geworden. Die Leistungen in diesen beiden Fächern waren noch nie wirklich befriedigend, haben aber über die letzten anderthalb Jahre kontinuierlich nachgelassen. Das betrifft auch andere Fächer, wie zum Beispiel Geschichte, in denen Ihr Sohn bisher gute Leistungen erreicht hat. Die Zahl der unentschuldigten Fehlstunden hat sich um etwa die Hälfte auf 72 erhöht, außerdem wurde mir auch von Kollegen berichtet, dass Ihr Sohn nur sehr unregelmäßig seine Hausaufgaben mache und häufig unkonzentriert sei (**Hintergründe**). Wenn es so weiter geht, werden die Noten Ihres Sohnes auch in anderen Fächern in Richtung ausreichend gehen und Ihr Sohn wird die zehnte Klasse wiederholen müssen (**nähere Folgen**). Sollte sich aber grundlegend nichts an der Einstellung Ihres Sohnes ändern, so sehe ich durchaus die Gefahr, dass Ihr Sohn auch im nächsten Jahr die Versetzung nicht schafft und damit keinen Realschulabschluss erhält (**weitere Aussichten**)."

Was Sie beim Formulieren noch beachten sollten:

1. Benennen Sie einzelne Anlässe und vermeiden Sie dabei Verallgemeinerungen durch Signalwörter wie „immer", „ständig", „alle", die häufig Reaktanz (Widerspruchsgeist; s. u.) erzeugen. Also besser:

   „Sie hat am letzten Montag ihre Hausaufgaben nicht gemacht und am Dienstag darauf unentschuldigt gefehlt" statt „Sie fehlt eben häufiger in letzter Zeit und macht selten ihre Hausaufgaben".

2. Die Eltern werden Ihnen mit mehr Bereitschaft zuhören, wenn Sie das Verhalten des Schülers beschreiben:

   „Folgendes ist passiert", „Ihr Sohn hat Folgendes getan"
   und nicht seinen Charakter
   „Ihre Tochter ist so und so."

3. Wenn Sie ein bestimmtes Verhalten des Schülers bewerten, erläutern Sie auch, was Sie zu diesen Bewertungen geführt hat. Sie können sich an diesem Schema orientieren:

   „Was haben Sie gesehen oder gehört?" (Ebene der

VORSCHAU

genkamp / Rother / Schneider: Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern – Das Praxisbuch
uer Verlag – AAP Lehrerfachverlage GmbH, Donauwörth

netzwerk lernen
zur Vollversion

7. GESPRÄCHSTECHNIKEN *(Torsten Rother)*

In den vorherigen Kapiteln haben wir Elterngespräche mit dem Blick aufs Große und Ganze betrachtet. Bei den Gesprächsphasen und bei den Haltungen und Aufgaben des Beraters geht es um Gespräche insgesamt. In diesem Kapitel werden wir die Details in den Blick nehmen. Durch die Lupe schauen wir uns einzelne Äußerungen und einzelne Gesprächsbeiträge an. Wir wechseln also von der Makro- auf die Mikroebene.

Aus der Perspektive der Sprechwissenschaft sind Gespräche Interaktionen. Menschen, die miteinander reden, führen sprachliche Handlungen aus, die in Bezug zueinander stehen. Wer eine Frage stellt, rechnet mit einer Antwort. Wer eine Bitte äußert, hofft auf ihre Erfüllung. In diesem Kapitel geht es um solche Gesprächshandlungen und ihre konkrete Formulierung. Es geht also darum, *was* wir in einem Gespräch tun, und *wie* wir es tun. Genau das ist mit Gesprächstechniken gemeint.

TECHNIKEN UND HALTUNGEN

Im Kapitel zum Thema Beratung haben wir viel über Grundhaltungen gesprochen. Im Gespräch sollten Haltungen und Techniken immer Hand in Hand gehen. Wenn wir eine Frage-Technik verwenden, haben wir etwa eine Grundhaltung von ‚ich möchte mehr erfahren' und sind neugierig. Wenn wir uns dem Gegenüber zuwenden und seine Schilderungen mit Nicken und einem ‚mhm' begleiten, dann verwenden wir die Technik der Hörersignale und haben in der Regel eine Grundhaltung, die besagt ‚Mich interessiert Ihre Sichtweise!'

Ohne eine passende Haltung besteht die Gefahr, dass eine Technik ‚leer' wirkt. Unser Gegenüber hat z. B. den Eindruck, wir würden nur so tun, als ob wir zuhören. Und wenn wir Hörersignale senden, ohne ein echtes Interesse zu haben, dann trifft diese Beobachtung auch genau den Punkt. Umgekehrt können wir eine Haltung ohne eine entsprechende Technik nicht umsetzen. Sie kann keinen Ausdruck finden. Die Haltung ‚ich möchte mehr erfahren' hilft uns allein leider noch gar nicht, wirklich mehr Informationen von unserem Gesprächspartner zu bekommen. Dazu müssen wir wissen, welche Fragetechniken uns dabei in einer konkreten Situation helfen können. Techniken sind Werkzeuge, die uns ermöglichen, unseren Interessen, Zielen und Grundhaltungen im Gespräch Ausdruck zu verleihen und sie umzusetzen.

HAT „TECHNIK" DENN ETWAS IN MENSCHLICHEM MITEINANDER ZU SUCHEN?

Manche sind skeptisch, wenn sie den Begriff „Gesprächstechniken" hören. Miteinander zu sprechen sollte ihrer Meinung nach nichts „Technisches" haben. Sie befürchten, dass „Techniken" etwas Aufgesetztes sind. Wir sind anderer Ansicht. Gesprächstechniken sind etwas, das wir alle immer schon einsetzen, wenn wir miteinander reden: Wir stellen Fragen, wir machen Vorschläge, wir nicken und lächeln, wenn wir uns für das interessieren, was unser Gesprächspartner sagt.

GESPRÄCHSTECHNIK

Was tun wir mit einer Äußerung? (Z. B. einen Vorschlag machen.)
Wie machen wir den Vorschlag? (Also welche Formulierung verwenden wir konkret?)

Wenn wir Ihnen in diesem Kapitel verschiedene Gesprächstechniken vorstellen, dann geht es vor allem darum, diese bewusst und zielgerichtet einzusetzen. Gesprächstechniken sind Werkzeuge, die uns dabei helfen, unsere Ziele im Gespräch zu erreichen. Wenn uns diese Werkzeuge fehlen, oder wenn wir nicht genau wissen, wie wir sie einsetzen sollen, dann wird es weitaus schwieriger, unsere Ziele zu erreichen und zu erkennen, welche Strategien und Techniken unsere Gesprächspartner oder -kontrahenten einsetzen, um ihre Ziele zu erreichen.

Dabei werden Ihnen viele Situationen begegnen, in denen es nicht die ‚richtige' Gesprächstechnik gibt. Oft gibt es in Gesprächen zahlreiche Möglichkeiten, wie Sie weitermachen können, und mehrere davon sind erfolgversprechend.

Nehmen wir an, eine Mutter eröffnet das Gespräch mit einer Lehrerin folgendermaßen:

„Die letzte Klassenarbeit können Sie doch unmöglich so bewerten!"

Für die Lehrerin gibt es eine Vielzahl von Möglichkeiten darauf zu reagieren:

„Die Bewertung der Arbeiten ist meine Entscheidung."

„Was genau finden Sie an der Bewertung problematisch?"

„Sie ärgern sich darüber, dass Ihre Tochter eine Vier hat."

„Darüber können wir gerne in meiner nächsten Sprechstunde reden."

„Ich kann Ihnen gerne erläutern, wie die Bewertung zu Stande kommt."…

VORSCHAU

Rothkamp / Rother / Schneider: Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern – Das Praxisbuch
© Auer Verlag – AAP Lehrerfachverlage GmbH, Donauwörth

netzwerk lernen
zur Vollversion

Je nachdem, welche Gesprächshandlung die Lehrerin wählt, kann das Gespräch einen sehr unterschiedlichen Verlauf nehmen. Unsere Überzeugung ist, dass es immer von Vorteil ist, unter mehreren Handlungsmöglichkeiten bewusst wählen zu können. Diese bewusste Wahl ermöglicht Ihnen, das Gespräch aktiv und zielgerichtet zu steuern. Um es bildhaft zu beschreiben: Nehmen wir an, Sie würden gerne einen Hocker reparieren, dessen Sitzfläche zerbrochen ist, und hätten eine genaue Vorstellung davon, wie der reparierte Hocker aussehen soll. Gehen wir davon aus, Sie sind entschlossen, nur Holz aus nachhaltigem Anbau zu verwenden. Sie haben also eine klare Zielvorstellung und eine klare Grundhaltung. Und Sie sehen: Es langt nicht, um wirklich einen reparierten Hocker zu bekommen. Dazu benötigen Sie Material und Werkzeug: Holz, Hammer, Säge, Hobel, Nägel, Schleifpapier. Diese Werkzeuge sind vergleichbar mit den Gesprächstechniken. Sie zu haben und zu wissen, wie Sie sie einsetzen, ermöglicht Ihnen erst, den Hocker wirklich zu reparieren. Jetzt fehlt nur noch der letzte Schritt: Setzen Sie die Werkzeuge ein. Werden Sie aktiv und erreichen Sie ihr Ziel.

Gesprächstechniken helfen Ihnen, ein Gespräch zu steuern. Steuern ist hier jedoch nicht im Sinne von (nahezu) hundertprozentiger Kontrolle gemeint. Wenn Sie z. B. ein Auto steuern, dann können Sie sehr sicher sein, dass das Auto eine Rechtskurve machen wird, wenn Sie das Lenkrad nach rechts einschlagen. Zumindest, wenn Sie unter moderaten Bedingungen fahren, also nicht auf regennasser Strecke bei überhöhter Geschwindigkeit. Gespräche sind ebenfalls steuerbar, aber nicht mit einer solchen Sicherheit. Denn in Gesprächen haben wir es immer mit anderen Menschen zu tun, deren Verhalten nie vollständig vorhersehbar ist. Wenn Sie also das Gespräch mit einer passend ausgewählten Frage steuern, haben Sie eine hohe Chance auf eine zufriedenstellende Antwort, aber keine Garantie.
Die Idee mag verführerisch sein, andere Menschen mit wirklicher Sicherheit steuern zu können. Wenn Sie sich aber vorstellen, dass andere Menschen auch Sie steuern könnten, dann erscheint das schon weit weniger verlockend.
Gesprächssteuerung ist also immer nur Steuerung im Sinne von Chancen und Wahrscheinlichkeiten.

AUFBAU DIESES KAPITELS

In den einzelnen Abschnitten dieses Kapitels stellen wir Ihnen jeweils eine Gesprächstechnik vor. Wir erläutern Ihnen, was wir unter dieser Technik verstehen und wie sie im Gespräch wirkt. Wir geben Ihnen Beispiele für die Anwendung dieser Technik und liefern Ihnen verschiedene Übungen, in denen Sie die Technik erproben können. Auch hier greift der Vergleich mit einem Werkzeug: Wenn Sie geübt sind im Einsatz einer Gesprächstechnik, wird sie Ihnen viel leichter von der Hand gehen. Außerdem stellen wir dar, in welchen Phasen oder Situationen im Gespräch die jeweilige Technik besonders hilfreich sein kann. Bei ungünstigem oder übertriebenem Einsatz einer Gesprächstechnik kann es auch zu unerwünschten Effekten kommen. Über diese Nebenwirkungen informieren wir Sie ebenfalls.

INFORMATIONEN ZU DEN GESPRÄCHSTECHNIKEN

Was ist es?
Wie wirkt es?
In welchen Phasen und Situationen lässt es sich gut einsetzen?
Beispiele
Übungen
Was kann schiefgehen?

AUFMERKSAMES ZUHÖREN

Aufmerksames Zuhören ist die Grundlage für gelingende Gespräche. Viele Menschen halten sich für gute Zuhörer. Das mag im Allgemeinen auch stimmen. Allerdings beobachten wir zahlreiche Gespräche, in denen die Aufmerksamkeit nicht so hoch ist, wie es wünschenswert wäre. Beispielhaft denken wir an folgende Situation: Wir sind in einem Gespräch und plötzlich kommt uns ein interessanter Gedanke in den Kopf. Der bringt uns wieder auf etwas Anderes und schon sind wir in Gedanken versunken. Erst als plötzlich Stille herrscht, merken wir, dass unser Gegenüber uns eine Frage gestellt hat … Die letzten Augenblicke des Gesprächs haben wir komplett verpasst!

Aufmerksames Zuhören schützt Sie auch davor, selbst zu viel zu reden. Viele Gespräche im beruflichen Kontext scheitern daran, dass der Vertreter der Institution zu viel Redeanteil hat und zu schnell vermeintliche Lösungen präsentiert.

Dabei ist Aufmerksamkeit etwas Graduelles. Es geht also nicht darum, ob wir unserem Gesprächspartner Aufmerksamkeit entgegenbringen oder nicht, sondern *wie viel* Aufmerksamkeit wir für ihn erübrigen.

Aufmerksam zu sein erfordert Konzentration und kann anstrengend sein. Wer aufmerksam zuhört, ist keineswegs passiv. Er trägt in seinem Kopf aktiv zum Gesprächserfolg bei. Zuhören ist auch die Voraussetzung für die Anwendung der weiteren Gesprächstechniken. Nur wer aufmerksam ist, kann die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt stellen.

VORSCHAU

genkamp / Rother / Schneider: Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern – Das Praxisbuch
uer Verlag – AAP Lehrerfachverlage GmbH, Donauwörth

netzwerk lernen
zur Vollversion

Folgende Tipps können Ihnen helfen, Ihrem Gesprächspartner möglichst viel Aufmerksamkeit entgegen zu bringen:

- Konzentrieren Sie sich ganz auf Ihr Gegenüber.
- Nehmen Sie nach Möglichkeit keine gedanklichen Altlasten mit in das Gespräch. (Darüber, wann Sie die drei Klassenarbeiten korrigieren, können Sie nach dem Gespräch nachdenken. Ein passender Rahmen für das Gespräch kann dabei sehr hilfreich sein.)
- Seien Sie neugierig.
- Versuchen Sie, die Sichtweise Ihres Gegenübers zu verstehen. (Gerade, wenn Sie merken, wie Ihnen Einwände und Gegenargumente in den Sinn kommen.)
- Versuchen Sie, sich in die Lage Ihres Gegenübers und in seine Gedanken und Gefühle zu versetzen. (Gerade wenn Sie denken „Das kann ich überhaupt nicht nachvollziehen.“)
- Konzentrieren Sie sich in der Phase der Problemerhellung voll und ganz auf das Problem. Arbeiten Sie nicht an Lösungen. Auch nicht in Ihrem Kopf.
- Beobachten Sie auch das Verhalten Ihres Gegenübers: Wie klingt seine Stimme? Wie ist seine Mimik, Gestik und Körperhaltung?

GEFAHR BEI ÜBERTREIBUNG

Wenn Sie zu oft und zu lange in der Rolle des aufmerksamen Zuhörers sind, kann es zu Nebenwirkungen kommen:

- Das Gespräch stagniert.
- Sie haben keine Mittel der Steuerung.
- Das Gespräch kann in eine falsche Richtung laufen.
- Der Redefluss des Gesprächspartners sprengt den Zeitrahmen.
- Der Gesprächspartner schätzt Sie als passiv ein.

ÜBUNG

Lesen Sie den folgenden Text einmal durch.

Herr Meurer ist heute früher von der Arbeit nach Hause gekommen. Seine Frau war wohl noch unterwegs, also hat er ein bisschen Zeit für sich. Er macht sich auf den Weg zu seiner kleinen Werkstatt, die er im Schuppen im Garten eingerichtet hat. Es ist ein heißer, sonniger Tag. Herr Meurer geht an den Apfelbäumen vorbei, die schon reichlich tragen, und winkt kurz dem Nachbarn über die Hecke hinweg zu. Der hantiert mit der Heckenschere und scheint ihn gar nicht zu bemerken. Ein komischer Kauz, denkt sich Meurer, dem der Nachbar nie sehr sympathisch war. Gut, dass sich seine Frau besser mit denen versteht. Ganz in Gedanken will er gerade den Schlüssel zum Schuppen aus der Hosentasche ziehen, als er stutzt. Die schiefe Tür steht tatsächlich einen Spalt offen. Merkwürdig. Herr Meurer zögert und schüttelt den Kopf. Er nähert sich der Tür und drückt sie langsam mit einer Hand auf. Ein schleifendes Geräusch ist zu hören. Irgendetwas muss hinter der Tür am Boden liegen. Er tritt durch die schmale Öffnung in den dämmrigen Schuppen. Das einzige Fenster ist staubig und lässt nur wenig Sonne herein. Er sollte hier wirklich häufiger putzen, denkt er. Auf dem knarrenden Holzboden liegt allerhand herum: eine Schachtel, aus der Nägel herausquellen, mehrere Dosen, Holzbretter, eine Metallkassette und die große Axt. Auch Besen, Harke und Spaten sind von der Wand gefallen und liegen verstreut auf dem Boden. Herr Meurers Blick gleitet kurz über die Werkzeuge in den Wandhalterungen: die Sägen, die Stechbeitel, die Zwingen – alle noch an ihrem Platz. Gut so – Werkzeuge müssen schließlich ordentlich aufbewahrt werden. Aber was ist das vor dem Schrank? Dort schimmert eine rötlich-dunkle, halb angetrocknete Pfütze, die sich unter die ganze Werkbank ergossen hat. Meurer weicht einen Schritt zurück. Was in aller Welt war hier passiert?!

Eine Übung zum Aufmerksamen Zuhören finden Sie auf KV 13, S. 102. Beantworten Sie in dieser die Fragen zum Text. Vielleicht lassen sich nicht alle Fragen beantworten. Blättern Sie nicht zurück zum Text, um noch einmal nachzusehen. Aufmerksame Leser können 13 oder mehr Fragen richtig beantworten.
(Diese Übung ist inspiriert von Beate Herzog (2007): Unsere Schule streitet mit Gewinn.)

AUFMERKSAMKEITSSIGNALE

Aufmerksamkeitssignale sind Signale, die Ihrem Gegenüber zeigen, dass Sie gerade aufmerksam zuhören. So gut wie alle Menschen verwenden solche Signale. Bewusst sind sie uns in der Regel nicht.

Als Aufmerksamkeitssignale gelten:

- Nicken
- Lautliche Hörersignale: ah, hm, mhm, oh …
- Wörtliche Hörersignale: ja, ach so, klar, genau …
- Blickkontakt (Wechsel zwischen Blick in die Augen und Vorbeischauen am Gesprächspartner)
- Zugewandte Körperhaltung
- Nähe (Also tendenziell eher vorne auf dem Stuhl sitzen als hinten.)
- Offene Gestik (Also tendenziell z. B. eher Hände auf dem Tisch als verschränkte Arme.)

VORSCHAU

genkamp / Rother / Schneider: Schwierige Elterngespräche erfolgreich meistern – Das Praxisbuch
uer Verlag – AAP Lehrerfachverlage GmbH, Donauwörth

netzwerk lernen
zur Vollversion