

Grundregeln für die Gesprächsführung (nach Gührs / Nowak)

1. **Mich auf das Gespräch vorbereiten**
 - *mein Ziel*
 - *Meine Einstellung / mein Gefühl zum anderen*
 - *Meine Fallen, meine Stärken?*
2. **Anderen respektvoll gegenüberreten**
3. **Kontakt herstellen**
 - *Blickkontakt!*
 - *Körperausdruck beobachten und auf Kongruenz achten!*
4. **Erwartungen klären**
 - *Worum geht es?*
 - *Was wollen wir voneinander!*
5. **Informationen zum Thema einholen**
 - *nicht werten!!!*
 - *Öffnende Fragen stellen, statt Alternativen vorzugeben*
 - *Informationsflut stoppen – strukturieren und auswählen lassen!*
6. **Im Hier und Jetzt arbeiten**
 - *Nicht in „Archäologie“ stecken bleiben*
 - *Keine „ollen Kamellen“ durchkauen!*
 - *So wenig wie möglich Aussagen nach folgendem Muster verwenden:
„Wenn nur erst..., dann...“*
7. **„Ich“ statt „Man“ und „Wir“ verwenden**
8. **Körper und Gehaltsinhalte beachten und ggf. ansprechen**
9. **Wichtige Gesprächsinhalte paraphrasieren (lassen)**
10. **Interpretationen deutlich machen**
 - *sparsam anwenden, kennzeichnen, anbieten!*
11. **Authentisch und selektiv miteinander reden**
 - *nicht alles, was wahr ist, muss ich sagen: aber alles, was ich sage, muss wahr sein*
 - *nicht alles, was ich will, muss ich auch tun, aber alles, was ich tue, muss ich auch wollen*
12. **50%-Regel beachten**
 - *mindestens 50% der Energie zur Problemlösung müssen beim Gesprächspartner liegen!*
 - *Um wessen Problem geht es hier eigentlich?*
13. **Bilanz ziehen**
 - *Was haben wir geklärt?*
 - *Welche Fragen sind neu entstanden?*
 - *Welche Schritte stehen an?*
 - *Feedback!*

Gründe für das Misslingen von pädagogischen Gesprächen

- kalter und ungemütlicher Raum
- ungemütliche Einrichtung (Möbel), ungemütliche Stühle: stehen einer Entspannung im Wege
- schlechte und störende Lichtverhältnisse (Gegenlicht, zu dunkler oder zu heller Raum)
- störende Platzverteilung während des Gespräches
 - (Abstand Lehrkraft – E oder SuS, trennender Schreibtisch, verschieden hohe Sitzgelegenheiten, Abwendung des Gegenübers
- **Sie haben noch nie mit einer anderen Person vorher über das Problem gesprochen**
- Ihr Gesprächspartner verdreht Ihre Worte im Verlauf des Gesprächs häufiger
- Sie fühlen sich körperlich nicht gut (Kopfschmerzen, Übelkeit...)
- sofortige oder erst im Verlauf des Gesprächs auftretende Antipathie gegenüber dem Gesprächspartner
- Sie denken immer wieder an eine Begebenheit, die Ihnen vor dem Gespräch widerfahren ist
 - (Streit mit Familie, Stress bei der Arbeit...)
- der Gesprächspartner akzeptiert augenscheinlich Ihre persönlichen Eigenheiten nicht
 - (wird deutlich durch: Rotwerden, Wortwahl, Fußwippen...)
- Sie selbst haben eine vorgefasste Meinung gegenüber Eltern/Schülern oder „Leuten dieser Art“
- Verwirrung über den Gesprächsverlauf (keine klare Strukturierung)
- Sie haben Schwierigkeiten, die genaue Stellung, Verantwortung und den Einfluss Ihres Gegenübers zu erkennen
- das Gespräch steht unter Zeitdruck, ihr Gegenüber wirkt gehetzt, das Gespräch findet zu einem für Sie ungünstigen Zeitpunkt statt
- Sie spüren, dass Ihr Gegenüber überfordert ist, das aber zu überspielen versucht
- abstoßende äußerliche Erscheinung Ihres Gegenübers
- peinliches Gefühl, es bestehe bei Ihrem Gegenüber ein Vorurteil gegen Sie oder „Leute ihrer Art“
- Sie empfinden eine große Distanz zu der Autorität und dem sozialen Status Ihres Gegenübers
- Ihr Gegenüber kritisiert Sie und Ihr Verhalten
- etc.

Strategie beim Ansprechen von Kritik/ Problemen

<p>1. Vertrag:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Zeit und Ort→ Thema	<p>4. Eine Lösung suchen:</p> <ul style="list-style-type: none">→ ggf. Problembewusstsein fördern→ Das Problem erörtern→ eine Vereinbarung treffen über Ziele und Erwartungen der Problemlösung
<p>2. Das Problem darstellen:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Teilen Sie Ihre Wahrnehmungen mit, um das problematische Verhalten zu benennen. Beschreiben Sie dazu das Verhalten Ihres Gegenübers so konkret wie möglich→ Erläutern Sie die Probleme, die sich daraus ergeben→ Äußern Sie Ihren eigenen Wunsch bzw. Ihre Erwartung	<p>5. Bilanz ziehen</p> <ul style="list-style-type: none">→ Eine übereinstimmende Zusammenfassung formulieren
<p>3. Die Stellungnahme des Gegenübers einholen und aufmerksam verarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none">→ dabei zuhören und wahrnehmen→ Sind Sie verstanden worden?→ Ist es nötig, das Problembewusstsein des Gegenüber zu fördern?	<p>Nach: Gühns / Nowak, Das konstruktive Gespräch, 2006, S: 240ff</p>

Produktiver Umgang mit Kritik

<p>1. Vereinbarungen treffen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thema • Bereitschaft • Zeitpunkt, Ort • Bedingungen 	<p>5. Eigenes Verhalten transparent machen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erklären, nicht rechtfertigen! - Sachliche Unrichtigkeiten klarstellen
<p>2. Kritik anhören</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nicht unterbrechen! - Nicht Stellung beziehen! - Ggf. Fragen stellen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Was stört Sie an mir? ➤ Wie sind Sie davon gefühlsmäßig oder in Ihrer Tätigkeit betroffen? ➤ Was ist Ihr Wunsch an mich? 	<p>6. Unzutreffendes zurückweisen</p> <ul style="list-style-type: none"> - nicht mit Empörung, sondern sachlich! - Korrektur unangemessener Kritik
<p>3. Inhalt der Kritik paraphrasieren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dem Gegenüber Verständnis signalisieren für sein Anliegen. - D.h. nicht, dem anderen in der Sache Recht zu geben! - Keine abwertende Darstellung geben, sondern sachlich bleiben! 	<p>7. Absprachen und Bilanz</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klare Vereinbarungen - Sich gegenseitig Rückmeldung geben - Ggf. noch offene Punkte benennen
<p>4. Anerkennenswertes benennen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konkrete Reaktion auf das, was womit man etwas anfangen kann - Dem Gegenüber nicht die Gefühle ausreden! 	<p>Aus: Gührs/Nowak, Dar konstruktive Gespräch, 1998,4, S. 259ff</p>

Elterngespräche erfolgreich führen

Ein empörter Vater beschwert sich am Telefon lautstark über die Behandlung seines elfjährigen Sohnes Sven. Eine Clique von Jungs habe ihn und seinen Freund auf dem Pausenhof angegriffen. Da sei ihm schließlich nichts anderes übrig geblieben, als sich zu verteidigen. Dabei habe er erhebliche Kratzer davongetragen und seine Jacke sei beschädigt worden. Kein Lehrer sei ihm zu Hilfe gekommen. Er verlange Schadensersatz und eine Erklärung von der Schule.

Erregte Eltern sind am Telefon oft nur schwer zu beruhigen. Erst recht lässt sich das angesprochene Problem nicht "auf die Schnelle" lösen. Vielmehr ist die Gefahr groß, dass sich durch eine Spirale von Angriff und Verteidigung die Fronten verhärten. Vereinbaren Sie deshalb auf jeden Fall einen Termin für ein ausführliches Elterngespräch. Auch wenn Ihr Kalender schon recht voll ist - für solche Notfälle sollten Sie immer eine Pufferzeit vorgesehen haben. Auch ein Sieben-Uhr-Früh-Termin kann ein willkommener Zeitpunkt für Elterngespräche sein.

Was Eltern im Elterngespräch von Ihnen erwarten:

- Ein offenes Ohr für ihre Probleme. - Nehmen Sie sich Zeit!
- Verständnis für die Sorgen um ihr Kind. - Betrachten Sie den Sachverhalt aus dem Blickwinkel der Eltern!
- Wertschätzung als Partner in der Bildung und Erziehung des Kindes. - Nehmen Sie das Anliegen ernst!
- Lösungsorientierung statt Schuldzuweisungen. - Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen!

Bereiten Sie sich (schriftlich) auf ein schwieriges Gespräch vor

1. Beschreiben Sie das **Problem aus der eigenen Sicht**. Klären Sie dafür den Sachverhalt im Vorfeld so weit es geht. Ziehen Sie ggf. weitere Personen hinzu, und besprechen Sie dies vorab mit den Eltern.
2. **Versetzen Sie sich in die Lage der Eltern des Kindes oder Jugendlichen**. Wie stellt sich deren subjektive "Realität" vermutlich dar?
3. **Klären Sie für sich, welches Ziel Sie anstreben** im Hinblick auf die Problemlösung / auf mögliche Veränderungen kurz- und langfristig.
4. Wechseln Sie wieder die Perspektive: **Welche Ziele vermuten Sie bei den Eltern?**
5. **Entwickeln Sie Ideen für die Problemlösung.**

Phasen strukturierter Elterngespräche

1. Phase - Gesprächseröffnung: Nennen Sie den Anlass und das formale Gesprächsziel (über den Vorfall auf dem Pausenhof und die Konsequenzen). Signalisieren Sie den Eltern Vertrauen und Offenheit, indem Sie zum Beispiel betonen, dass auch Ihnen das Thema (die Klärung) sehr am Herzen liegt. Sprechen Sie den vorgesehenen Ablauf und den zeitlichen Rahmen an.

2. Phase - Klärung des Sachverhalts: Beide Seiten sollten nun die gemeinsamen und unterschiedlichen Sichtweisen darstellen und klären. Alle Informationen werden zusammengetragen. Das gegenseitige Hinhören und Nachfragen ist in dieser Phase von besonderer Bedeutung.

3. Phase - Zielfindung: Klären Sie die gemeinsamen und unterschiedlichen Ziele. Häufig stellt sich der aktuelle Gesprächsanlass nur als "Aufhänger" für ein weit größeres Problem dar. Bei Sven könnte es sich allgemein darum drehen, wie sich seine Sozialkompetenz stärken lässt.

4. Phase - Lösung: Sammeln Sie gemeinsam Ideen für die Bewältigung des Problems (Stützen zu Hause und in der Schule), überlegen Sie, ob die Lösungen durchführbar sind und welche

Konsequenzen daraus erwachsen.

5. Phase - Entscheidung: Treffen Sie gemeinsame Vereinbarungen, sprechen Sie konkrete Veränderungen ab, und halten Sie diese möglichst schriftlich fest. Lesen Sie sie noch einmal vor, damit sie für beide Gesprächspartner eindeutig sind.

6. Phase - Fassen Sie das Ergebnis zusammen: Geben Sie sich gegenseitig Feedback, und schließen Sie mit einem Ausblick (evtl. weiterer Gesprächstermin) und der Verabschiedung ab.

Die passende Gesprächsführung für ein Elterngespräch

Der vorgeschlagene Ablauf für kooperative Elterngespräche lässt sich nur realisieren, wenn Sie in jeder Phase die Eltern zu Wort kommen lassen und für ihre sicher oft subjektiven Meinungen Verständnis zeigen. Hören Sie aktiv zu, indem Sie sich vergewissern, ob Sie den Gesprächspartner auch richtig verstanden haben. Geben Sie das Gehörte mit kurzen prägnanten Worten wieder, und fragen Sie nach, ob es auch so gemeint war.

Stärken Sie die Eigenverantwortung und das Selbstwertgefühl der Eltern, indem Sie gemeinsam nach Lösungen suchen, anstatt sie vor vollendete Tatsachen zu stellen. Lösen Sie dieses mehr auf den Partner bezogene Gesprächsverhalten ("pacing") ab durch Zusammenfassungen und anschließende Fragen oder Impulse: So bleiben Sie am Ball, strukturieren und steuern den Gesprächsablauf ("leading") und sorgen für Ziel- und Ergebnisorientierung. Den Partner verstehen heißt nicht, dass Sie alle seine Argumente akzeptieren müssen. Vertreten auch Sie Ihren eigenen Standpunkt.

Quelle: www.schule-management.de

Führen durch Gespräch / Führen im Gespräch

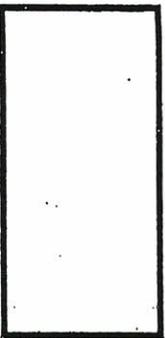
- den, 'Rahmen' angemessen setzen

Die Sitzordnung auswählen

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

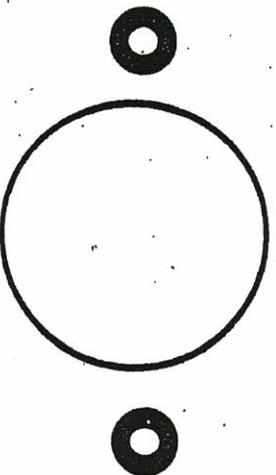
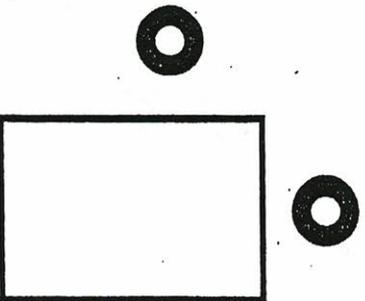
In jedem Fall ist das Sitzen am Tisch besser als am „amtlichen Schreibtisch“, der komplementäre / unsymmetrische Beziehung hervorhebt.

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 „über Eck“ 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.

Auf dem Tisch befinden sich außer den nötigen Unterlagen nur die Kaffee-/Tee-Tassen und evtl. Blumen.

aus: IASH: Prof. Gimpel's Führung

Konfliktmatrix

	Für mich	Für das Gegenüber
Was ist das Konfliktziel?		
Welche Ängste existieren?		
Welche Phantasien hat das Gegenüber von mir? Welches Verhalten ist zu erwarten?		
Was hilft mir:		
Was macht eine Lösung möglich? -Wie vermeide ich Ängste? -Gemeinsame Ziele? -Keine Nebenkriege!		

-32-