

Reader (B10)

## **In Schule und Unterricht kommunizieren III: Beraten und konstruktiv mit Konflikten umgehen**



## **Inhalt**

|                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Strukturmodell der menschlichen Persönlichkeit (Gührs, M./Nowak, C (2006): Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden. Limmer Verlag, S. 94 f.) .....                                                             | 3  |
| funktionales <i>Ichzustands-Modell</i> – Vor- und Nachteile der Ichzustände (Gührs, M./Nowak, C (2006): Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden. Limmer Verlag, S. 112 f.).....                                | 4  |
| Vorgehen bei Elterngesprächen (Müller, Otto-Walter (2019): <i>Beratung und Gesprächsführung</i> . In: Bovet/Huwendieck, <i>Leitfaden Schulpraxis</i> , S. 362 f.).....                                          | 6  |
| Was tun bei Störungen? (Müller, Otto-Walter (2019): <i>Beratung und Gesprächsführung</i> . In: Bovet/Huwendieck, <i>Leitfaden Schulpraxis</i> , S. 365).....                                                    | 7  |
| Exkurs: Kommunikationsquadrat Schulz von Thun ( <a href="https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat">https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat</a> ) ..... | 8  |
| Hilfreiche Tipps zum Gespräche führen .....                                                                                                                                                                     | 11 |

## **Strukturmodell der menschlichen Persönlichkeit (Gührs, M./Nowak, C (2006): Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden. Limmer Verlag, S. 94 f.)**

**Im Kindheits-Ichzustand (K)** denken, fühlen und verhalten wir uns so, wie wir es als Kind konnten und taten. Dieses Potential ist immer noch in uns vorhanden - das berühmte „Kind im Mann“ (oder in der Frau), das lacht und weint, intuitiv und kreativ denkt, spontan handelt, aber auch versucht, andere zu manipulieren.

**Im Eltern-Ichzustand (EL)** denken, fühlen und verhalten wir uns so, wie wir es bei unseren Eltern und anderen Autoritätspersonen erlebt haben, als wir noch Kinder waren. Diese Eindrücke (Anweisungen, Grundsätze, Normen, Regeln, Erlaubnisse etc.) haben wir gespeichert und verinnerlicht. Vieles davon haben wir so oder in abgewandelter Form in unser Repertoire übernommen und benutzen es in bestimmten Situationen fast automatisch und meist unreflektiert. Ein gutes Beispiel dafür ist die Tischregel, dass man Kartoffeln nicht mit dem Messer schneiden darf. Dies war damals, als Messer noch nicht rostfrei wa-

ren, durchaus angebracht. Heute, im Zeitalter Solinger Edelstahls, hat diese Regel ihren ursprünglichen Sinn verloren. Viele Menschen kennen den Grund gar nicht mehr, halten sich aber nach wie vor als Zeichen guten Benehmens daran, weil „man es eben so macht“.

**Der Erwachsenen-Ichzustand (ER)** ist der Teil, mit dem wir im Hier und Jetzt die Realität erleben. Wir nehmen Informationen auf und verarbeiten sie, erkennen Zusammenhänge, wägen Wahrscheinlichkeiten ab, ziehen Schlussfolgerungen und treffen auf dieser Basis Entscheidungen. Im Erwachsenen-Ich verhalten wir uns überwiegend sachlich, logisch und konsequent. Wir beschreiben unsere Wahrnehmungen und erläutern Zusammenhänge ohne eigene Intention. Gerade dieser letzte Aspekt ist allerdings immer dann schwer aufrecht zu erhalten, wenn ich selbst involviert bin. Dies wiederum kann ich den anderen Beteiligten aus meinem Erwachsenen-Ich transparent machen.

Diese drei Ichzustände bilden die Grundstruktur unserer Persönlichkeit. Wie sie im Einzelnen ausgeprägt sind, wie wir welchen Ichzustand in bestimmten Situationen mit Energie besetzen und wie wir sie in der Kommunikation mit anderen benutzen, das macht die Einmaligkeit unserer Persönlichkeit aus.

Für die genauere Analyse der Kommunikation mit anderen benutzen wir ein differenzierteres Modell mit einer weiteren Unterteilung des Eltern- und Kindheits-Ichs, das funktionale Ichzustands-Modell.

**funktionales *Ichzustands-Modell* – Vor- und Nachteile der Ichzustände (Gührs, M./Nowak, C (2006): Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden. Limmer Verlag, S. 112 f.)**

### Das kritisch-normative Eltern-Ich (kEL)

|   | stark ausgeprägt                                                                                                                 | schwach ausgeprägt                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| + | kann in Notsituationen entscheiden<br>bringt sinnvolle Normen zur Geltung<br>sorgt für Struktur, Disziplin und Ordnung           | wirkt nicht autoritär<br>ist flexibel, nicht festgefahren<br>offen für andere Meinungen |
| - | lehnt Neues eher ab, intolerant<br>reagiert mit Aggression und Macht<br>fördert ein Klima von Anpassung, Risikoscheu und Intrige | Ineffektiv<br>wenig bestimmt<br>lädt zur Manipulation ein                               |

### Das fürsorglich-nährende Eltern-Ich (nEL)

|   | stark ausgeprägt                                                                                                                      | schwach ausgeprägt                                                                          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| + | hat viel Verständnis<br>schafft ein Klima von Akzeptanz und Sicherheit<br>fördert Hilfsbereitschaft und gegenseitige Unterstützung    | lässt andere machen<br>kann gut delegieren<br>gibt Raum für Entfaltung                      |
| - | erhindert Selbständigkeit, macht andere von sich abhängig, hält sie klein durch Überfürsorglichkeit<br>vermeidet nötige Konfrontation | zeigt wenig Verständnis<br>lobt wenig<br>ist sehr auf sich bezogen<br>lässt andere im Stich |

### Das Erwachsenen-Ich (ER)

|   | stark ausgeprägt                                                                                        | schwach ausgeprägt                                                                                                |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| + | geht Ursachen auf den Grund<br>trifft / hält sich an Vereinbarungen<br>löst Konflikte durch Kooperation | keine Vorteile                                                                                                    |
| - | zeigt wenig Gefühle<br>wirkt kontrollierend<br>tut nichts für eine gute Beziehungskultur                | lernt nicht aus Erfahrungen<br>viele Vorurteile und Phantasien<br>statt Realitätsbezug<br>keine Metakommunikation |

### Das freie Kindheits-Ich (fK)

| stark ausgeprägt                                                                                                                                                                                                                               | schwach ausgeprägt                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>+ Phantasievoll , locker, charmant animiert zu Kreativität und Mut fördert ein Klima von Energie und Unternehmungslust</p> <p>- impulsiv, flippt aus, hebt ab fördert ein Klima von Chaos, Rücksichtslosigkeit und Ellenbogenmentalität</p> | <p>wirkt ruhig<br/>bleibt eher realitätsnah</p> <p>zeigt kaum Gefühle<br/>zurückhaltend, unlebendig<br/>fördert ein Klima von Lustlosigkeit und Langeweile</p> |

### Das angepasste Kindheits-Ich (aK)

| stark ausgeprägt                                                                                                                                                                                                            | schwach ausgeprägt                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>+ nimmt Rücksicht auf andere kann auf Kompromisse eingehen hält sich an Normen und Richtlinien</p> <p>- Überangepasst zieht sich schnell zurück hat Angst, etwas falsch zu machen gibt schnell nach, resigniert früh</p> | <p>steht zur eigenen Meinung lässt sich kaum bestechen richtet sich nicht nach anderen</p> <p>undiplomatisch, unhöflich wenig kompromissfähig fügt sich in Abläufe schwer ein hält sich nicht an Regeln</p> |

### Das rebellische Kindheits-Ich (rK)

| stark ausgeprägt                                                                                                                                                                                                 | schwach ausgeprägt                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>+ geht eigene Wege wehrt sich gegen Unterdrückung und Abwertung deckt Widersprüche auf bringt Veränderung in Gang</p> <p>- kaum kompromissfähig verzehrt unproduktiv Energie keine positiven Alternativen</p> | <p>Fähig zur Rücksichtnahme und Einordnung lässt sich auf Kompromisse ein</p> <p>gibt schnell nach zieht sich schnell zurück</p> |

**Vorgehen bei Elterngesprächen (Müller, Otto-Walter (2019): *Beratung und Gesprächsführung*. In: Bovet/Huwendieck, *Leitfaden Schulpraxis*, S. 362 f.)**

1. Ich spreche vorher mit Kolleginnen und Kollegen über meine und deren Erfahrungen mit diesem Schüler oder der Schülerin.
2. Ich hole mir Informationen über die Ergebnisse in den Kernfächern, z. B. aus den Notenlisten (Übersichtslisten), die im Lehrerzimmer ausliegen.
3. Ich bringe konkrete Arbeitsstichproben (Dokumente) zur Besprechung mit, z. B. das Klassenarbeitsheft, in dem auch die Berichtigungen eingetragen sind, das Hausheft oder die Blätter mit den schriftlichen Wiederholungsarbeiten. Diese Materialien lege ich der gemeinsamen Besprechung zugrunde. Bei der Diagnose können sich daraus wichtige Hinweise ergeben.
4. Ich wähle aus der Erinnerung einzelne Situationen und Erfahrungen aus, die ich in die Beratung einbringen will, vielleicht eine für mich belastende Situation, in der ich das Verhalten des Schülers oder der Schülerin als schwer verständlich oder provozierend erlebt habe, oder eine Situation, die besonders angenehm und wohltuend war.

**Phase A – Exploration:**

Auskundschaften der Lage; Offenheit für Neues, für Gefühle, Eindrücke, Stimmungen, für Fragen, auch für Ratlosigkeit. Nach und nach ergibt sich eine Art Landkarte: Verbindungen zwischen den Einzelbeobachtungen und Begründungszusammenhänge werden allmählich sichtbar.

**Phase B – Handlungsplanung:**

Ein Programm für die Intervention wird gemeinsam zusammengestellt. Was kann – auf der Basis der bis jetzt gesammelten Erkenntnisse – in nächster Zeit getan und verändert werden?

Der Übergang zu dieser Phase kann z. B. mit folgenden Worten eingeleitet werden: „Wir sollten uns jetzt überlegen, was in Zukunft zu tun ist.“ Oder: „Es haben sich jetzt schon mehrere Ansatzpunkte gezeigt. Das war einmal ... Und dann ...“ Ich greife dabei auf Linien, die bereits in Phase A zutage getreten sind, zurück und verlängere sie zu praxisnahen Handlungsplänen

- für die Eltern,
- für den Schüler oder die Schülerin,
- für mich selbst.

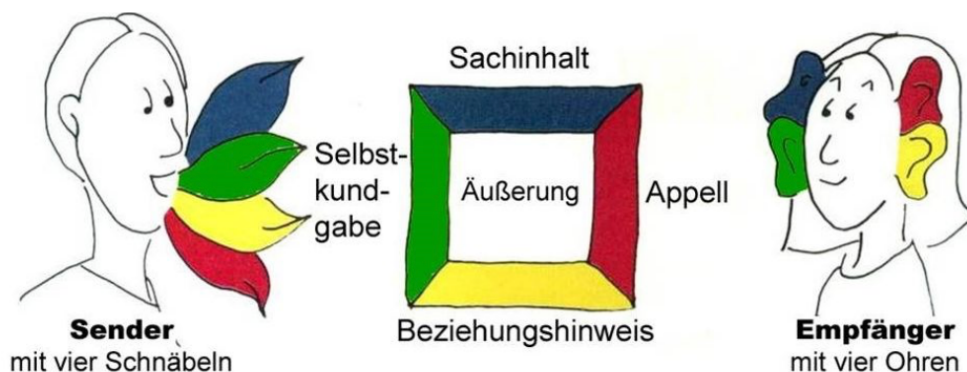
**Was tun bei Störungen? (Müller, Otto-Walter (2019): *Beratung und Gesprächsführung*. In: Bovet/Huwendieck, *Leitfaden Schulpraxis*, S. 365)**

Was können Sie tun, um Störungen möglichst gering zu halten und zu dem Gelingen eines Gesprächs beizutragen?

1. Seien Sie empfänglich für alle vier Seiten der Nachricht. Versuchen Sie, mit „vier Ohren“ zu empfangen (Schulz von Thun 2007, 44), statt einseitig zu hören und zu riskieren, manches zu überhören oder in den falschen Hals zu bekommen.
2. Beziehen Sie die nonverbal verschlüsselten Botschaften und Kommentare Ihrer Gesprächspartner in die Versuche, sie zu verstehen, mit ein. Hören Sie zum Beispiel auf den Klang einer Stimme. Schwingen da Befürchtungen oder Kummer oder Freude mit? Manchmal steht hinter einem brüsk geäußerten Vorwurf das Gefühl eigener Unzulänglichkeit oder die Angst, zu versagen.
3. Sorgen Sie für ein unterstützendes und wohltuendes Klima, in dem sich Ihre Partnerinnen und Partner angenommen fühlen und bereit sind, aus sich herauszugehen, ohne Gefahr laufen zu müssen, sich preiszugeben oder bloßzustellen.
4. Versuchen Sie, sich unvoreingenommen zu öffnen für die individuelle Welt Ihrer Gesprächspartner und für die persönlichen Bedeutungen, die sie den Problemen zuordnen. Machen Sie sich frei von dem Druck, schnell Ordnung schaffen zu müssen und nach Etiketten zu suchen, die zu dem Gehörten passen könnten.

**Exkurs: Kommunikationsquadrat Schulz von Thun** (<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>)

## das Kommunikationsquadrat



Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun und inzwischen auch über die Grenzen Deutschlands hinaus verbreitet. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“.

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb**,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**.

Ausgehend von dieser Erkenntnis hat Schulz von Thun 1981 die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt. Die Äußerung entstammt dabei den „vier Schnäbeln“ des Senders und trifft auf die „vier Ohren“ des Empfängers. Sowohl Sender als auch Empfänger sind für die Qualität der Kommunikation verantwortlich, wobei die unmissverständliche Kommunikation der Idealfall ist und nicht die Regel.

### **Die vier Ebenen der Kommunikation**

Auf der **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gelten drei Kriterien:

- wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend)
- relevant oder irrelevant (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?)
- hinlänglich oder unzureichend (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere zusätzlich bedacht werden?)

Die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken. Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien reagieren.

Für die **Selbstkundgabe** gilt: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit („Ich-Botschaft“) oder implizit geschehen.

Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preis gibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Auf der **Beziehungsseite** gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.

Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit. Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.

Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

## **Statuslehre Maike Plath**

<https://www.maikeplath.de/blog/der-lange-weg-von-der-destruktiven-zur-produktiven-stoerung>

## **Hilfreiche Tipps zum Gespräche führen**

siehe nachfolgende Seiten

## 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 Gefühlsinhalte 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

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

## Produktiver Umgang mit Kritik

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

## 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.

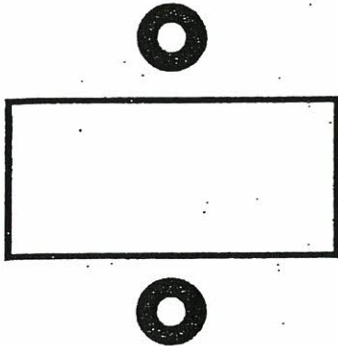
Quelle: [www.schule-management.de](http://www.schule-management.de)

## Die Sitzordnung auswählen

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

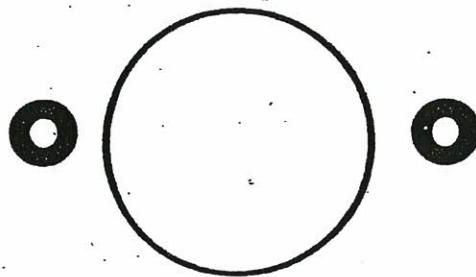
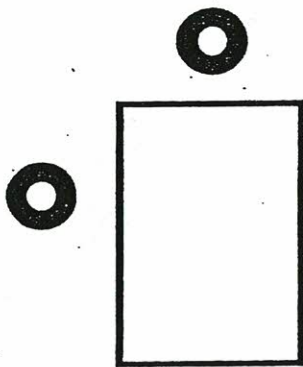
In jedem Fall ist das Sitzen am Tisch besser als am „amtlichen Schreibtisch“, der komplementäre / unsymmetrische Beziehung hervorhebt.

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.

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

aus: 1954: Prof. Gesprächsführung

## 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?<br>-Wie vermeide ich Ängste?<br>-Gemeinsame Ziele?<br>-Keine Nebenkriege! |          |                   |