

## DOK 4d: Gesprächsvorbereitung und Gesprächsführung

### 1 Gesprächsvorbereitung

- Gespräch möglichst schriftlich vorbereiten
- Problem aus eigener Sicht beschreiben
- Sachverhalt im Vorfeld klären
- Meinungen weiterer Kolleginnen und Kollegen anhören
  
- Sich in die Lage der Erziehungsberechtigten versetzen:  
 Wie stellt sich deren Realität des Problems vermutlich dar?  
 Was könnte das Bedürfnis der Eltern sein?
- Welches Ziel wird angestrebt?
- Mögliche Veränderungen kurz- und/oder langfristig?
  
- Ideen für die Lösung des Problems entwickeln
- IST- und SOLL-Zustand beschreiben
- Was kann die Schule zur Problemlösung beitragen? Was die Erziehungsberechtigten?  
 Was die Schülerin oder der Schüler?

→Im LehrerOffice gibt es Gesprächsraster zur Gesprächsvorbereitung

### 2 Ablaufschema eines Gesprächs

|  |  |
|--|--|
| <b>Einladung</b>   | Bereits hier werden Weichen gestellt. Erhalten die Erziehungsberechtigten mit der Einladung zum Gespräch die Vorstellung, es werde über sie gerichtet, ist die Bereitschaft gering, im Gespräch ernsthaft nach Lösungen zu suchen (die Teilnahme können sie kaum verweigern). Zu gross ist die Angst vor Entwertung und Gesichtsverlust. Eine kooperationsfördernde Form der Einladung kann sein, dass man als Schule um Unterstützung und Ideen bittet, da man sich aktuell in einer Sackgasse befindet und auf die Erziehungsberechtigten angewiesen ist.  |
| <b>1. Aufwärmphase</b><br><br><b>Struktur des Gesprächs- und Zeitrahmens</b> | Zu Beginn des Gesprächs empfiehlt es sich sehr, in die Aufwärmphase Zeit zu investieren. Dies mit dem Ziel, eine Kooperationsbereitschaft bei den Gesprächsteilnehmenden zu erreichen. Dabei sollen das Engagement und die Bereitschaft zur Gesprächsteilnahme gewürdigt werden. Je nach Situation kann auch auf die aktuelle Befindlichkeit der Erziehungsberechtigten eingegangen werden. Beispielsweise auf Befürchtungen hinsichtlich des bevorstehenden Gesprächs. Solche Ängste bestehen häufig, gerade bei Erziehungsberechtigten mit nicht einfachen Schullaufbahnen. Wichtig ist, zu Beginn des Gesprächs über Inhalt, Struktur und den zeitlichen Rahmen des Gesprächs zu informieren. Es ist angemessen, auch die Erziehungsberechtigten Anregungen für mögliche Inhalte geben zu lassen. |
| <b>2. Aktuelle Situation</b>   | Im Vordergrund des Gesprächs soll die Lösungssuche stehen. Gleichwohl muss der Auslöser des Gesprächs benannt werden. Dies wird in der Regel   |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
|                                     | eine Problemsituation sein. Im günstigsten Fall gelingt eine gemeinsame Sicht auf die Problemsituation. Dies ist aber nicht zwingend notwendig. Eine Darstellung der aktuellen Situation aus Sicht der verschiedenen Beteiligten kann ausreichend sein. Hilfreich sind sogenannte W-Fragen: wer, was, wo, wann, seit wann, mit wem. Die Warum- Frage soll vermieden werden, da sie den Fokus auf Schuldzuweisungen lenkt.  |
| <b>3. Gemeinsame Zieldefinition</b> | Die Definition des Ziels ist ein wesentlicher Teil des Gesprächs. Sie ist abhängig von den Regeln der Schule, aber auch von der individuellen Situation des Schülers oder der Schülerin. Grundsätzlich sind die Erziehungsberechtigten wohl bereit, für allgemeine Ziele einzustehen, wie z.B.: "Unser Sohn/Unsere Tochter soll eine erfolgreiche Schullaufbahn haben." Die Ziele sollten zuerst allgemein formuliert werden. Anschliessend geht es darum, zu erläutern, wie eine erfolgreiche Schullaufbahn aussieht. Die Ziele können verschiedene Subsysteme beinhalten: Schüler/in - Klasse, Schüler/in - Lehrperson, Schüler/in - Eltern/Erziehungsberechtigte usw. |
| <b>4. Lösungswege</b>               | In diesem Teil des Gesprächs werden gemeinsam Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, hier sind die Ressourcen aller Teilnehmenden gefragt. Auch unrealistisch scheinende Wege sollen erwähnt werden dürfen. Welchen Beitrag können die Erziehungsberechtigten, welchen die Schule, welchen die Schülerin/der Schüler leisten?  |
| <b>5. Vereinbarungen</b>            | Nun werden Verbindlichkeiten geschaffen. Wer hat welchen Auftrag? Wer darf wen informieren? Wann findet das nächste Treffen statt? Wer nimmt daran teil usw.? Es empfiehlt sich, diese Abmachungen schriftlich festzuhalten und allen Teilnehmenden zuzustellen.   |
| <b>6. Rückblick</b>                 | Alle Teilnehmenden sollen Gelegenheit haben, sich zum Gespräch zu äussern. Wie steht es um die Zufriedenheit? Wie war sie zu Beginn des Gesprächs? Wichtig ist, dass für die geleistete Arbeit und die grundsätzliche Bereitschaft zur Lösungssuche gedankt und der verbindliche Bogen zum nächsten Gespräch gespannt wird.  |

### 3 Elterngespräche - konstruktive Gesprächsführung

Kooperative Elterngespräche lassen sich nur realisieren, wenn die Erziehungsberechtigten zu Wort kommen können und die Beteiligten für ihre subjektiven Meinungen gegenseitig Verständnis zeigen:

- Hören Sie aktiv zu, indem Sie sich vergewissern, ob sie den Gesprächspartner richtig verstanden haben.
- Geben Sie das Gehörte mit kurzen prägnanten Worten wieder und fragen Sie nach, ob es auch so gemeint war. Den Gesprächspartner verstehen heisst nicht, dass Sie mit allem einverstanden sind.
- Vertreten auch Sie ihren eigenen Standpunkt.
- Stärken Sie die Eigenverantwortung und das Selbstwertgefühl der Erziehungsberechtigten, indem sie gemeinsam nach Lösungen suchen, anstatt sie vor vollendete Tatsachen zu stellen. Im Fokus sollten gemeinsame Lösungen stehen und nicht das Problem.

## 4 Herausfordernde Situationen

### 4.1 Wenn Erziehungsberechtigte Probleme ihrer Kinder nicht wahrhaben wollen

Manchen Erziehungsberechtigten fällt es besonders schwer, einen objektiven Blick auf ihr Kind zu haben. Jedes Problem des Kindes wird als Angriff auf die eigene Persönlichkeit verstanden. In solchen Fällen ist es besonders wichtig, zu betonen, dass es darum geht, dem Kind zu helfen und nicht darum, das Kind (bzw. die Erziehungsberechtigten) auf die Anklagebank zu setzen. Fragen Sie solche Erziehungsberechtigte verstärkt nach den Ressourcen des Kindes. Was Sie sonst noch tun können:

- Beschreiben Sie die problematischen Verhaltensweisen des Kindes so sachlich und konkret wie möglich. Betonen Sie, dass es im Gespräch um Lösungen geht. Hilfreich ist eine gemeinsame Zieldefinition. Vermeiden Sie pauschale Aussagen. Es genügt nicht, den Erziehungsberechtigten zu sagen: „Ihr Sohn stört permanent im Unterricht.“ oder „Er verhält sich seinen Mitschülern gegenüber aggressiv.“ Beschreiben Sie sein Verhalten genau: „Er ruft in die Klasse hinein, er steht ohne Erlaubnis auf, er wirft mit Gegenständen, er hat einen Mitschüler, der mit dem Stuhl gekipelt hat, umgestossen.“ In diesem Zusammenhang ist es hilfreich, wenn Sie auf konkrete Beobachtungen im Unterricht zurückgreifen können. Deshalb sollten Sie sich nach dem Unterricht Notizen machen.
- Beschreiben Sie ebenfalls sachlich, wie sich das Verhalten des Kindes auf alle Beteiligten (auch auf das Kind selbst!) auswirkt, zum Beispiel: „Bislang ist Leo in der Klasse gut zurechtgekommen, aber jetzt gibt es immer mehr Kinder, die nicht mehr neben ihm sitzen wollen, weil er sie stört.“ Nennen Sie aber möglichst keine Namen.
- Beschränken Sie sich auf die dringlichsten Probleme. Es ist für die Erziehungsberechtigten deprimierend, wenn sie mit einer langen Liste von „Störungen“ und „Defiziten“ konfrontiert werden.
- Dreht sich das Gespräch in erster Linie um unzureichende Leistungen, ist es sinnvoll, den Erziehungsberechtigten Klassenarbeiten, Tests oder Hefte vorzulegen, die den Leistungsstand des Schülers oder der Schülerin deutlich machen.
- Wenn es darum geht, die Ursachen für das problematische Verhalten und/oder nachlassende Leistungen zu analysieren, formulieren Sie Ihre Gedanken als Vermutungen und nicht als Tatsachen: „Ich habe den Eindruck, dass ...“, „Vielleicht ist es so, dass ...“, „Manchmal denke ich, dass ...“, „Ich bin mir nicht sicher, aber möglicherweise ...“. Fragen Sie die Erziehungsberechtigten, was sie von Ihren Vermutungen halten.
- Machen Sie deutlich, dass Sie das Kind mögen und benennen Sie positive Verhaltensweisen bzw. Fähigkeiten und fokussieren Sie gemeinsam auf Lösungen!

### 4.2 Wenn Sie kritisiert und angeschuldigt werden

Vielleicht haben Sie auch schon einmal wütenden Eltern gegenübergesessen, die Sie für „unfähig“ hielten und für die Probleme ihres Kindes verantwortlich machten. Manche Erziehungsberechtigte verhalten sich nach dem Motto „Angriff ist die beste Verteidigung“ und versuchen so, eigene Erziehungsfehler auszublenden. Aber die Kritik der Erziehungsberechtigten kann auch berechtigt sein und Sie sollten in jedem Fall die Hintergründe erfragen. In solch „aufgeladenen“ Gesprächssituationen ist es wichtig, betont sachlich zu reagieren.

Folgende Strategien können helfen:

- Geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, Dampf abzulassen und hören Sie einfach nur zu. Wenn Sie zu früh versuchen, den anderen zu unterbrechen, braucht das

unnötig Energie. Greifen Sie erst ein, wenn der andere anfängt, sich mehrfach zu wiederholen oder längere Pausen einlegt.

- Fangen Sie nicht sofort an, sich zu rechtfertigen, sondern fragen Sie nach, was Ihr Gesprächspartner genau meint. Fragen Sie nach, was für Ihren Gesprächspartner in der Situation hilfreich gewesen wäre.
- Wiederholen Sie sinngemäss (und ohne Polemik!), was Sie verstanden haben.
- Erklären Sie erst jetzt, wie Sie die Situation sehen. Wenn Sie tatsächlich einen Fehler gemacht haben (z. B. bei der Bewertung einer Klassenarbeit), geben Sie das freimütig zu: „Ich bin froh, dass Sie mich darauf aufmerksam gemacht haben.“ Vielleicht gibt es auch etwas zu erklären oder richtigzustellen: „Da hat es offenbar ein Missverständnis gegeben, lassen Sie mich das richtig stellen.“ Möglicherweise müssen Sie sich auch abgrenzen: „Das sehe ich anders als Sie.“
- Versuchen Sie eine Lösung zu finden. Fragen Sie Ihren Gesprächspartner, was er von Ihnen erwartet. Machen Sie selbst Vorschläge. Verabreden Sie evtl. ein weiteres Gespräch.
- Wenn Ihr Gesprächspartner unfair und beleidigend wird, sollten Sie nicht darauf „einstiegen“, sondern ihn auffordern, wieder auf die Sachebene zurückzukehren: „Wenn wir weiter in diesem Ton miteinander sprechen, bringt das nichts. Bitte versuchen Sie sachlich zu bleiben.“ Ist das nicht möglich, brechen Sie das Gespräch ab und bieten an, zu einem anderen Zeitpunkt das Gespräch weiterzuführen: „Ich denke, so hat das keinen Sinn. Ich kann ja verstehen, dass Sie sich Sorgen machen, aber ich bin nicht bereit, mich von Ihnen anschreien oder beleidigen zu lassen. Ich werde das Gespräch jetzt abbrechen. Wenn Sie sich wieder beruhigt haben, können Sie mich anrufen. Dann machen wir einen neuen Termin.“
- Wenn Erziehungsberechtigte Sie bedrohen, sollte das Gespräch abgebrochen werden. Sie können folgenden Satz verwenden: "Ich möchte das Gespräch gerne weiterführen, aber dies sollte in einem anständigen Ton und ohne Drohungen geschehen." In so einem Fall sollten Sie unbedingt die Schulleitung einschalten.
- Wenn Anschuldigungen Sie unvorbereitet „zwischen Tür und Angel“ oder am Telefon treffen, entscheiden Sie zunächst, ob Sie das Gespräch jetzt führen wollen und können oder ob Sie lieber einen Termin vereinbaren möchten: „Das, was Sie da vorbringen, ist viel zu wichtig, um es zwischen Tür und Angel zu besprechen. Lassen Sie uns einen Termin vereinbaren.“, „Ich kann Ihnen jetzt nicht richtig zuhören, weil ...“. Sorgen Sie dafür, dass es kein „Publikum“ gibt und suchen Sie einen ruhigen Raum.

### **4.3 Wenn der Konflikt eskaliert und man keine Lösung findet**

Auch wenn Sie Ihrerseits alles dafür getan haben, um eine konstruktive Gesprächsatmosphäre zu schaffen, kann das Gespräch „scheitern“.

- Eskaliert der Konflikt und lässt sich nicht lösen, brechen Sie das Gespräch ab: „So kommen wir doch nicht weiter. Ich möchte das Gespräch jetzt abbrechen. Dennoch möchte ich Jan unbedingt helfen und es bedrückt mich/macht mich unzufrieden, dass wir keine Lösung gefunden haben. Was halten Sie davon, wenn wir ...“. Schlagen Sie vor, einen neuen Termin zu vereinbaren und einen „Vermittler“ hinzuzuziehen, z. B. Elternvertreter, Kollege, Lehrperson, Schulleitung.

- Der Vermittler (in der Regel die Schulleitung) sollte das Vertrauen beider Seiten besitzen und in der Lage sein, das Gespräch sachlich, strukturiert und lösungsorientiert zu leiten. Bei eher lautstarken Gesprächspartnern sollte er auch durchsetzungsfähig sein.

#### **4.4 Wenn Erziehungsberechtigte nichts sagen oder kaum zu stoppen sind**

##### *Bei ruhigen Eltern ...*

Wenn die Eltern im Gespräch kaum etwas sagen, sollten Sie nicht das Schweigen übergehen, indem Sie selbst umso mehr reden. Geben Sie den Eltern nach jeder Frage Zeit, sich eine Antwort zu überlegen. Halten Sie auch mal eine Gesprächspause aus und füllen Sie die Stille nicht mit eigenen Kommentaren oder weiteren Fragen.

- Stellen Sie offene Fragen. Sie lassen sich im Gegensatz zu geschlossenen Fragen nicht nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten: „Was macht Jan in seiner Freizeit? Wofür interessiert er sich?“
- Betonen Sie, dass Sie auf die Meinung der Erziehungsberechtigten Wert legen: „Sie kennen Ihr Kind in dieser Hinsicht besser.“
- Sie können auch die Gesprächssituation thematisieren: „Ich rede und rede und Sie sagen so wenig. Was geht Ihnen durch den Kopf?“

##### *Bei „Vielrednern“ ...*

Bei „Vielrednern“ haben Sie keine andere Möglichkeit als Ihren Gesprächspartner zu unterbrechen.

- Bei der Unterbrechung sollten Sie nicht sofort mit Ihrer eigenen Meinung herausplatzen, sondern sich zunächst auf die Äusserungen des Gesprächspartners beziehen: „Herr Meier, wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie also ...“
- Oder Sie unterbrechen mit einer Frage und lenken den Redeschwall damit in eine andere Richtung: „Was ich mich die ganze Zeit frage, Herr Meier, ist, was können Sie und ich denn tun, damit Leo im Matheunterricht wieder besser mitkommt?“
- Reden Sie Ihren Gesprächspartner mit Namen an und artikulieren sie betont und langsam. Dann haben Sie mehr Aufmerksamkeit.
- Natürlich können Sie bei der Unterbrechung auch auf die knappe Zeit verweisen: „Entschuldigen Sie, Frau Beckmann, aber wir haben nur noch 5 Minuten und ich würde gern noch das Thema xy besprechen, ...“ aus: Carolin Sponheuer, [elterngespraeche-schwierige-situationen](#)

Luzern, 7. Juli 2017/HUF/PS

118660