

Infobrief

für Schulleitungen und Lehrkräfte
Schulpsychologie / Standort Lüneburg

24.09.2020

Gespräche führen und Feedback geben

In den vergangenen Wochen und Monaten, in denen die Corona-Pandemie maßgeblich unser aller Leben und Arbeiten beeinflusst hat, war das „Miteinander-im-Kontakt/Gespräch-bleiben“, auch auf Distanz, eine besondere Herausforderung. Wenngleich es dazu viele kreative Ideen gab und neue Kanäle gefunden wurden, ist doch deutlich geworden, dass der persönliche Kontakt, das persönliche Gespräch unersetzlich sind. Es verwundert daher nicht, dass auch die aktuellen Konzepte des Kultusministeriums zum Umgang mit Corona im neuen Schuljahr die Schulen in ihrer Stärke als einer von Kommunikation und dem Miteinander geprägten Einrichtung aufgreifen und in ihrem Beratungsengagement fordern¹.

Schule und Familie sind die prägendsten Lebenskontexte für einen heranwachsenden Menschen. Um dem Erziehungs- und Bildungsauftrag, den beide Institutionen innehaben, gerecht zu werden, ist eine Zusammenarbeit aller Beteiligten unerlässlich. Besonders in dieser krisenhaften Zeit, die von Unsicherheit und Wandel geprägt ist, nimmt die Bedeutung dieser Kooperation zu.

Durch die Schulschließung und das Distanzlernen war eine Begleitung Ihrer Schülerinnen und Schüler in ihren individuellen Lernentwicklungen sowie Präsenzveranstaltungen wie beispielsweise Elternsprechtage oder Elternabende nur schwer bis gar nicht möglich. Daraus resultierend ist mit einem erhöhten Aufkommen von Schulschwierigkeiten sowohl im Lernen und Leisten als auch im Verhalten und Umgang zu rechnen, dem durch kooperative Gespräche vorgebeugt und begegnet werden kann. Ein respektvoller und vertrauensvoller Umgang hilft, unterschiedliche Sichtweisen auszutauschen und die Verantwortungsbereiche aller Beteiligten zu klären. Dies ist vor allem wichtig im Hinblick auf die im vergangenen Schuljahr gemachten Erfahrungen beim Distanzlernen, aber auch unter Berücksichtigung zukünftiger Szenarienwechsel in B oder C.



Liebe Schulleitungen und Lehrkräfte,

in den neuen Erlassen des MK „Regelungen zur Organisation der Schuljahrgänge 1 bis 10 und 11 bis 13“ gibt es neben Informationen zur Organisation des Schulalltages in den unterschiedlichen Szenarien auch Aussagen zum Beratungsangebot der Schulen. Vorgesehen ist ein verpflichtendes, individuelles Beratungsangebot für Ihre Schülerinnen und Schüler und deren Eltern, in dem es maßgeblich um die gegenseitige Rückmeldung zwischen Elternhaus und Schule gehen soll.

Aus diesem Anlass haben wir für Sie in unserem aktuellen Infobrief aus schulpsychologischer Sicht relevante Überlegungen für gelingende Eltern – Schülerin/Schüler – Lehrkräfte – Gespräche zusammengefasst. Wir möchten Sie mit diesen Ideen in Ihrer bewährten Praxis bestärken und Impulse geben, wie Sie die Durchführung solcher Gespräche für sich effektiv gestalten können.

¹ <https://www.mk.niedersachsen.de/startseite/aktuelles/schule-neues-schuljahr-190409.html>

Vorüberlegungen/Grundhaltung

Das Führen von Gesprächen aus unterschiedlichen Anlässen und mit unterschiedlichen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern gehört zum Handwerkszeug des Lehrerberufs. Daher erwerben Sie im Laufe Ihrer Berufsjahre grundlegende Erfahrung im Bereich der Gesprächsführung und entwickeln dabei in Verbindung mit Ihrer Persönlichkeit einen ganz eigenen Stil. Ihre Erfahrungen und Ihre Persönlichkeit sind noch vor erlernten Methoden die wichtigsten Werkzeuge in der Gesprächsführung. Daher lohnt sich eine genauere und bewusste Auseinandersetzung mit ihnen.

„Willst du ein guter Kommunikator sein, dann schau' auch in dich selbst hinein!“ (F. Schulz von Thun)

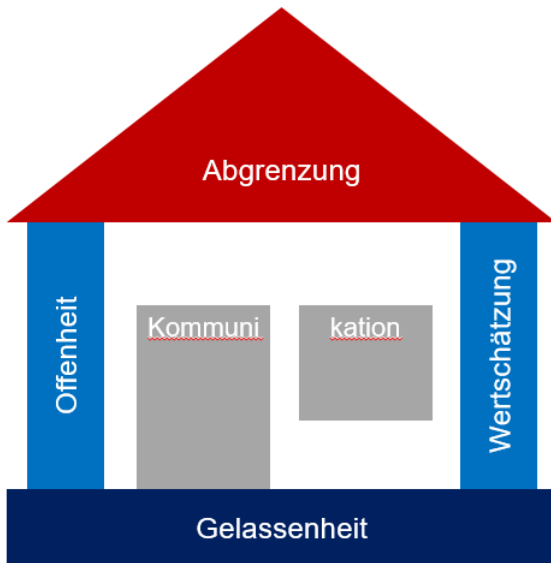
Gerade vor einem „Gesprächsführungsmarathon“ wie es zum Beispiel Elternsprechtage sind, kann es, aufbauend auf den bereits erworbenen Erfahrungen, sinnvoll sein sich die eigenen Gesprächsführungskompetenzen bewusst zu machen und einer kritischen Selbstreflexion zu unterziehen: Was gelingt mir gut, was fällt mir noch schwer? Stärken könnten zum Beispiel sein, guten Kontakt zu ganz unterschiedlichen Eltern herzustellen, locker und entspannt zu bleiben, gut zuzuhören oder Kritik anzuhören und auszuhalten. Eine sehr praktikable Lösung bietet die Check-Liste zur Selbsteinschätzung von Hennig und Ehinger², die eine schnelle Zwischenbilanz über verschiedene Gesprächsfertigkeiten bietet. Eine solche Selbstbetrachtung liefert die Grundlage für eine anschließende Überlegung darüber, welche Ihrer Fähigkeiten gern so bleiben dürfen und welche Verhaltensweisen Sie möglicherweise weniger oder mehr als bisher einsetzen möchten.

Unser Verhalten ist selten „aus einem Guss“, sondern das Ergebnis einer Vielzahl von Bestrebungen, Meinungen, Erfahrungen und Wünschen. Ein wichtiger Teil der von Schulz von Thun empfohlenen Innenschau oder Selbstklärung kann also sein, sich die eigenen inneren Anteile zum Thema Eltern- sowie Schülerinnen- und Schülergespräche anzuschauen. Da kann es eine Vielzahl ganz unterschiedlicher „Stimmen“ oder Teammitglieder, wie diese Anteile auch genannt werden, geben. Eine Stimme könnte sein: „Das soll ich auch noch schaffen?!“ oder „Ich bin doch in einem guten Kontakt mit meinen Schülern“ oder „Das wird sicher spannend, ich erfahre immer viel in diesen Gesprächen“ oder „Solche Gespräche sind sowieso mein pädagogischer Alltag“ oder aber auch Befürchtungen wie „Das ist eine Einladung für die Eltern sich zu beschweren.“ Diese inneren Anteile sind unterschiedlich deutlich wahrzunehmen, doch alle nehmen Einfluss auf unsere Kommunikation und unser Handeln. Um authentisch und klar zu kommunizieren und aufzutreten ist es wichtig, sich seiner inneren Teammitglieder bewusst zu sein und sie zur Zusammenarbeit zu bewegen.

Die Basis guter Gesprächsführung bildet vor allem die Grundeinstellung – oder psychologisch gesprochen die Haltung – der Person, die stark geprägt ist von deren Persönlichkeit und dem Menschenbild. Wie weiter oben bereits erwähnt gilt: Haltung vor Technik! Untersuchungsergebnisse haben gezeigt, dass „natürliche Berater“, also Menschen ohne professionelle Ausbildung, aber mit einer positiven Grundhaltung, ebenso gute Erfolge erzielen können wie professionelle Berater¹.

Wichtige, förderliche Grundhaltungen sind beispielsweise Empathie und Wertschätzung, Offenheit, Gelassenheit, aber auch Abgrenzung. Als eine sehr anschauliche Darstellung hat sich in der Praxis die Metapher vom Haus der Haltung erwiesen. Ein Haus bietet mit seinen verschiedenen Elementen wie dem Fundament, den Mauern, Türen und Fenstern sowie dem Dach sinnbildliche Entsprechungen zu den Merkmalen und Aspekten gelungener Gesprächsführung.

² Ehinger, Wolfgang & Hennig, Claudius (2006): *Das Elterngespräch in der Schule - Von der Konfrontation zur Kooperation*. Donauwörth: Auer Verlag.



Mauern bieten Halt, ein Dach über dem Kopf bietet Schutz, genauso wie ein Fundament eine wichtige Voraussetzung symbolisieren kann. Und im Rahmen all dieser Bedeutungen können dann Türen und Fenster geöffnet werden um die Kommunikation hineinzulassen und zu ermöglichen oder eben auch zu schließen. So kann sich jede und jeder selbst eine eigene Skizze des Hauses der Haltung anfertigen und darüber reflektieren, wie ihr oder sein Haus beschaffen ist: Aus welchen Elementen besteht es und welchen Umfang nehmen die einzelnen Elemente ein? Hat ein großes festes Dach oder eher ein solides Fundament? Ist die Tür einen Spalt weit geöffnet oder gibt es vielleicht gar keine Tür, nur einen Vorhang? – sinnbildlich für ein immer offenes Ohr. In der Praxis und in Fortbildungen entstehen hier stets rege Diskussionen und Austausch, wenn die Teilnehmenden ihr eigenes Haus der Haltung skizzieren. Vielleicht möchten Sie es ebenfalls einmal ausprobieren?

Gesprächsvorbereitung

Neben den wichtigen Vorüberlegungen, mit welcher Haltung man in ein bestimmtes Gespräch geht, sind auch Überlegungen zum konkreten Rahmen notwendig. Ziel hierbei ist es, eine angenehme und effektive Gesprächsatmosphäre zu fördern. Schulen haben meistens ihre ganz eigenen Strategien auch mit einem sehr hohen Aufkommen an Gesprächen z. B. an Elternsprechtagen zurecht zu kommen. Zu Bedenken ist z. B. Folgendes:

- **Raum:** Wie können die Tische und Stühle so platziert werden, dass sich alle gut ansehen können und eine angenehme Gesprächsatmosphäre entsteht?
- **Zeit:** Für ein Gespräch, in dem mehr als eine einseitige Rückmeldung gegeben werden soll, sondern mehrere Partner ihre Sichtweise äußern können sollen, sind mindestens 20 Minuten einzuplanen. Planen Sie auch für sich bewusst Pausen ein.
- **Anlass und Themen:** Welches ist der Anlass des Gespräches und welche Themen möchte ich unbedingt ansprechen? Welche Themen vermute ich auf Lernenden- und Elternseite?
- **Organisation auf Schulebene:** Können die Gespräche ggf. auch zu zweit mit einem Fachlehrer durchgeführt werden? Finden alle Gespräche an bestimmten Tagen statt? Gibt es eine standardisierte Einladung und Vorbereitung?
- **Vorbereitungsbogen:** Eine Möglichkeit wäre einen Fragebogen an die Eltern und Lernenden zu verteilen, damit sich alle Gesprächspartner auf dieselben Themen vorbereiten. Inhalte könnte z. B. das Vorhandensein von Hilfsmitteln und Unterstützung beim Lernen zu Hause sowie die Stärken und Schwächen der Schülerin/des Schülers bezüglich selbstgesteuerter Lernprozesse sein.

Prototypischer Gesprächsverlauf

Im Folgenden ist ein möglicher Gesprächsverlauf des Eltern-Schülerin/Schüler-Lehrkraft-Gesprächs angelehnt an grundlegende Literatur zum Thema dargestellt³. Dieser Verlauf ist beispielhaft und sollte an die Gesprächsziele angepasst werden. Laut Henning und Ehinger ist es, wenn der Schüler oder die Schülerin anwesend ist, besonders wichtig, dass auf 20% kritische Aussagen ca. 80% positive kommen sollten².

Weiterhin sollte darauf geachtet werden, dass die Eltern und die Schülerin oder der Schüler mindestens genauso viel Redezeit bekommen, wie die Lehrkraft. Das bedeutet, dass die Lehrkraft nur in einzelnen Gesprächsphasen die Expertenrolle innehat, wenn es zum Beispiel um ihre Sicht des Leistungsstandes des Lernenden geht. In anderen Phasen hat die Lehrkraft eher eine moderierende oder beratende Rolle.

Gerade in schwierigeren Gesprächen steht am Ende der Gesprächszeit oft noch keine fertige Lösung oder eine tragfähige Vereinbarung. Vielmehr ist in solchen Gesprächen der Austausch der unterschiedlichen Sichtweisen ein wichtiges Gesprächsziel und eine wertvolle Grundlage für die Weiterarbeit.

| Phase | Zentrale Aspekte und Methoden | Beispiele |
|---|--|--|
| Begrüßung/Kontakt | Gastgeberrolle Blickkontakt, Freundlichkeit, Small Talk Betonung des gemeinsamen Interesses am Wohlergehen der Schülerin oder des Schülers | „Es freut mich, dass Sie sich Zeit genommen haben!“ „Schön, dass Sie beide gekommen sind!“ „Hatten Sie eine gute Anreise?“ |
| Anlass, Anliegen und Gesprächsziel klären | Anlass des Gesprächs Zeitrahmen klären Überblick über geplanten Gesprächsverlauf geben Ggf. eigenes Ziel nennen Anliegen der Eltern und der Schülerin oder des Schülers erfragen | „Ich möchte mich heute gerne über die Entwicklung Ihres Kindes und seinen Lernstand vor dem Hintergrund der Corona-Situation austauschen...“ „Damit wir die Zeit gut nutzen, schlage ich vor, dass wir folgendermaßen vorgehen:...“ „Ich möchte gerne mit Ihnen überlegen, wie wir Ihr Kind unterstützen können, bestimmte Basiskompetenzen zu erwerben/zu vertiefen.“ „Hast du (Schülersicht) ein Anliegen, was du gerne heute besprechen möchtest?“ „Was muss bei diesem Gespräch herauskommen, damit Sie zufrieden nach Hause gehen?“ (Anliegen klären) |

³ Ehinger, Wolfgang & Hennig, Claudius (2006): *Das Elterngespräch in der Schule - Von der Konfrontation zur Kooperation*. Donauwörth: Auer Verlag.

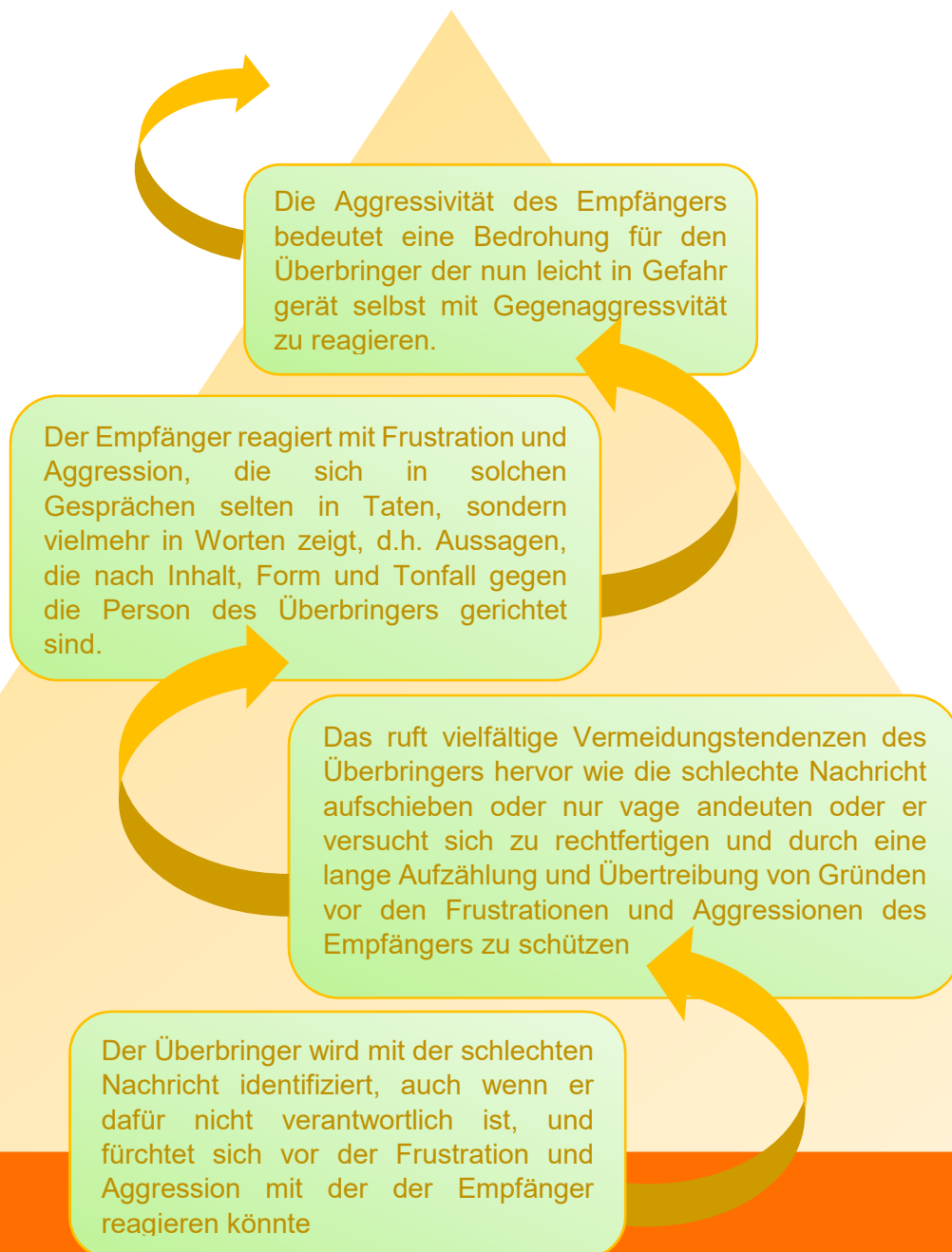
Müller, Günter; Palzkill, Birgit & Schute, Eva (2015): *Erfolgreiche Gesprächsführung in der Schule: Grenzen ziehen, Konflikte lösen, beraten*. Berlin: Cornelsen.

| Phase | Zentrale Aspekte und Methoden | Beispiele |
|--|--|---|
| Austausch der Sichtweisen | <p>Offenheit für die Sichtweisen des Elternteils und des Schülers oder der Schülerin</p> <p>Gutes (aktives) Zuhören</p> <p>Eigene Redeanteile beachten</p> <p>Eigenen Standpunkt erläutern und ggf. belegen</p> <p>Hypothesen bilden</p> | <p>„Wie sehen Sie das?“</p> <p>„Wie erleben Sie das Verhalten Ihres Kindes, wenn es selbständig Aufgaben erarbeitet?“</p> <p>„Was ist dir in der Zeit des selbständigen Lernens leicht gefallen? Gibt es etwas, wo du dich gerne noch verbessern würdest?“</p> <p>„Welche Überlegungen haben Sie schon angestellt?“</p> <p>„Was haben Sie sich vorgestellt?“</p> <p>„Hinsichtlich seines Lern- und Arbeitsverhaltens habe ich im Unterricht in den letzten Wochen Folgendes beobachtet...“</p> <p>„Ich habe ... beobachtet und komme daher zu der Vermutung, dass...“</p> |
| Ressourcenaktivierung und Lösungssuche | <p>Wo liegen die Stärken des Schülers oder der Schülerin und seiner Familie?</p> <p>Was klappt gut?</p> <p>Freizeitverhalten?</p> <p>Gemeinsame Suche nach Lösungen</p> <p>Lösungsorientierte Fragen</p> | <p>„Wann traten die Schwierigkeiten das Problem nicht auf bzw. wurde allein bewältigt?“</p> <p>„Hast du schon Ideen, was du dir in der kommenden Zeit vornehmen möchtest?“</p> <p>„Was braucht Ihr Kind, um das gewünschte Verhalten zeigen zu können?“</p> <p>„Wie können Sie Ihr Kind unterstützen?“ „Wie kann die Schule dies tun?“</p> <p>„Was haben Sie bisher getan, was geholfen hat?“</p> <p>„Wie haben Sie es geschafft, dass...?“</p> |
| Vereinbarung und/oder Zusammenfassung | <p>Wer will was wie erreichen? Bis wann?</p> <p>Klare, präzise Zielbeschreibungen ausarbeiten</p> <p>Zusammenfassung auch unterschiedlicher Sichtweisen</p> <p>Zuversicht betonen</p> | <p>„Sie werden also..., und ich werde... .“</p> <p>„Wir haben jetzt also miteinander vereinbart, dass... „</p> <p>„Wir haben uns darüber ausgetauscht, dass wir unterschiedliche Wahrnehmungen der Situation aus unseren unterschiedlichen Sichtweisen haben...“</p> <p>„Ich gehe davon aus, dass sich die Situation bessern wird.“</p> |
| Verabschiedung | <p>Positives Fazit des Gesprächs</p> <p>Bereitschaft in Kontakt zu bleiben ausdrücken</p> <p>Abschied</p> | <p>„Ich freue mich, dass wir eine gute Lösung gefunden haben.“</p> <p>„Wir werden in Kontakt bleiben und uns über den weiteren Verlauf austauschen.“</p> |

Schwierige Gesprächssituationen

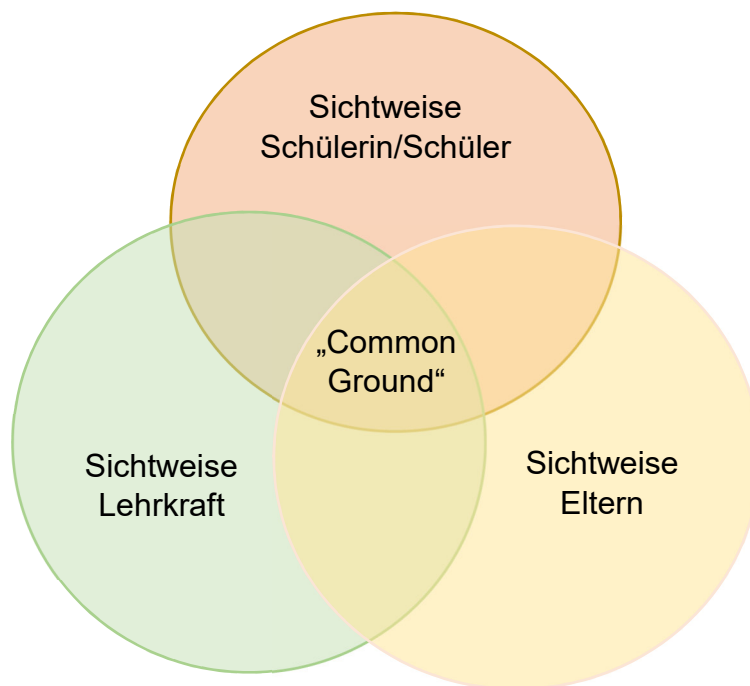
Ob ein Gespräch oder eine Situation als schwierig erlebt wird, hängt von vielen Faktoren ab, die in der Situation selbst, dem Thema, dem Gegenüber aber im Grunde genommen maßgeblich bei der Person selbst und ihrer individuellen Bewertung liegen. Was als schwierig erlebt wird, bedarf also immer einer individuellen Analyse und individueller Maßnahmen [...]. (Hennig und Ehinger, 2003)

Im Erlass des MK sind zwei Schwerpunkte für die Feedbackgespräche formuliert: Zum einen ein an die Lehrkraft oder Schule gerichtetes Feedback der Schülerinnen und Schüler sowie der Erziehungsberechtigten über ihre Erfahrungen mit dem Lernen zu Hause, zum anderen eine Rückmeldung über den Lernprozess und Lernerfolg der Schülerin oder des Schülers an die Erziehungsberechtigten. Die Rückmeldung zu individuellen Lernprozessen kann auch ungünstige Entwicklungen und Misserfolge zum Thema haben. Solche Gespräche haben aufgrund der begleitenden negativen Gefühle solch „schlechter Nachrichten“ eine starke Eigendynamik:



Es gibt also zwei Richtungen potentiell schwieriger Gespräche: die Erziehungsberechtigten oder Schülerinnen und Schüler sind unzufrieden und haben andere Erwartungen oder Sie selbst haben „schlechte Nachrichten“ bezüglich der Lernentwicklung oder des Verhaltens der Schülerin oder des Schülers zu überbringen. Jede Partei hat ihre Sichtweise auf „das Problem“ und wird versuchen die andere Seite mit Argumenten davon zu überzeugen. Um einer Eskalation der Situation vorzubeugen ist ein kooperatives Gespräch der sinnvollste Weg, um die Sichtweisen beider Seiten wertzuschätzen und miteinander abzugleichen, um den kleinstmöglichen gemeinsamen Nenner zu erlangen.

In der untenstehenden Abbildung ist die Idee, dass die Sichtweisen der Gesprächspartner teilweise überlappen teilweise aber auch nicht, grafisch dargestellt. Ein Ziel in schwierigen Gesprächen ist, einerseits die unterschiedlichen Sichtweisen herauszuarbeiten und stehenzulassen, andererseits aber auch die Gemeinsamkeiten, den sogenannten „Common Ground“, zu finden und wertzuschätzen.



Unterschiedliche Sichtweisen von Eltern und Lehrkräften sowie Schülerinnen und Schülern sind ganz normal und werden durch die unterschiedlichen Rollen der Beteiligten im System sowie entwicklungspsychologische Aspekte beeinflusst. Alle Beteiligten sollten versuchen, sich eine offene Haltung zu bewahren und sich gegenseitig interessiert zuzuhören. Manchmal entstehen Lösungsideen auch erst in der Nachwirkung solcher offenen Gespräche und können dann aufgegriffen werden.

In diesen Gesprächen auf Augenhöhe werden Schülerinnen und Schüler immer mehr nicht nur als ein zu beschulendes oder zu erziehendes Objekt verstanden. Vielmehr sollte die Schülerin oder der Schüler in seiner Rolle als handelndes Subjekt durch die Erwachsenen gefördert und unterstützt werden. Elternhaus und Schule können in einer guten Förderung von Schülerinnen häufig unterschiedliche Aspekte abdecken und sich so gegenseitig im Sinne einer guten Erziehungspartnerschaft in ihren unterschiedlichen Verantwortungsbereichen unterstützen und ergänzen.

Hilfreiche Methoden für schwierige Gesprächssituationen

- Aktives Zuhören (sich bemühen den anderen zu verstehen)

„Ich kann mir vorstellen, dass Sie wütend sind.“

„Sie wünschen sich, dass ich mit Ihrem Kind anders umgehe?“

- Zur Kritik ermutigen

„Können Sie mir an einem Beispiel verdeutlichen, was Sie an meinem Unterricht kritisieren?“

„Ich merke, wie verärgert Sie sind. Da hat sich einiges angestaut. Ich schlage vor, dass Sie mir einmal ausführlich schildern, was Sie im Einzelnen kritisieren.“

- Kritik ruhig anhören (Aktives Zuhören, keine Bewertung, keine sofortige Stellungnahme, ggf. Gespräch vertagen, ggf. weitere Unterstützung holen)

„Ich merke, dass Ihre Kritik mich betroffen macht. Ich muss erst mal in Ruhe nachdenken, bevor ich dazu etwas sagen kann.“

- Ich-Botschaften äußern

„Ich fühle mich persönlich angegriffen, wenn Sie ...“

- Grenzen deutlich machen:

„Ich kann mit Ihnen nicht weitersprechen, wenn Sie schimpfen, weil mich das ärgert und es für mich dann auch schwierig ist, sachlich zu bleiben. Ich wünsche mir, dass wir sachlich miteinander reden.“

- Verantwortung/Rollen klären:

„Sie treffen die Entscheidung für Ihr Kind. Meine Aufgabe ist es, Ihnen dabei zu helfen...“

Freundliche Einladung zum Gespräch

Ausreichend Zeit einplanen

Gute Vorbereitung auf das Gespräch (Was sind meine Ziele?)

Positives Verhalten des Kindes/der Eltern würdigen (beschreiben)

Auf den Inhalt des Gesagten nicht auf den Tonfall reagieren

Einen Vorwurf nicht persönlich nehmen

Freundlich und sachlich reagieren

Für die Offenheit bedanken

Eigene Fehler zugeben

Das Gegenüber bestätigen

Ich-Botschaften erfragen (um persönliche Sichtweisen des anderen bitten)

Sachlich informieren

Weitere Hilfsangebote benennen

Sollten Sie als Lehrkraft Fragen zu diesem Infobrief oder weitere schulpsychologische Fragen haben, erreichen Sie die schulpsychologische Beratung telefonisch zu folgenden Zeiten:

Mo - Do in der Zeit von 09 - 12 Uhr und 14 - 15:30 Uhr

Fr. in der Zeit von 09 - 12 Uhr

Tel.-Nr.: 04131 60342-30