

Im Gespräch auf Kurs bleiben

Wer gute Ergebnisse erzielen möchte, sollte die Abfolge der einzelnen Gesprächsphasen kennen und die Phasen aktiv gestalten.

1. Begrüßung: Zuwendung und Blickkontakt

Die Begrüßung ist die Anwärmphase. Es geht darum, Kontakt herzustellen und zu signalisieren, dass sich hier jenseits von Rollen und Aufgaben Menschen begegnen, die es gut miteinander meinen. Das kann beispielsweise durch einen kurzen Small Talk über den Anfahrtsweg oder dadurch geschehen, dass man ein Getränk anbietet. Freundliche, aufmerksame Zuwendung und Blickkontakt ebnen den Weg für einen guten Gesprächsstart.

2. Gesprächseinstieg: Anlass, Ziel und Rahmen

In dieser Phase werden die Weichen für das Gespräch gestellt. Wenn hier wichtige Signale in Richtung Kooperation und Lösungsorientierung gesendet werden, bereitet das den Boden für ein gelingendes Gespräch. Leider wird diese Phase in der Praxis häufig vernachlässigt oder ganz unterschlagen. Viele Menschen wollen schnell zur Sache kommen und fallen mit der „Tür ins Haus“, was sich durch Widerstand und Blockaden der Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner rächt. Wichtig ist, einen Überblick und damit Sicherheit zu vermitteln, indem man darüber infor-

miert: Warum sitzen wir hier? Was ist ein mögliches gemeinsames und positives Ziel des Gesprächs? Was soll am Ende dabei herauskommen? Wie wird es ablaufen?

Beispiel: „Frau Müller, ich habe Sie und Dich, Marcel, zu diesem Gespräch eingeladen, weil ich mir Sorgen wegen Deiner Fehlzeiten mache, Marcel. Und es soll in dem Gespräch darum gehen zu schauen, wie es gelingen kann, dass Du wieder regelmäßig in die Schule kommst. Ich würde zunächst einmal berichten, was ich beobachtet habe, und dann würde ich gern hören, wie sich der Sachverhalt aus Ihrer (zu Frau Müller) und aus Deiner (zu Marcel) Sicht darstellt. Einverstanden?“

3. Austausch der Sichtweisen

Die Person, die um das Gespräch gebeten hat, verspürt in der Regel einen Veränderungsdruck und sollte mit der Darstellung ihrer Sichtweise beginnen. Wenn die Lehrkraft ihre Perspektive auf das Thema schildert, ist es hilfreich, zunächst eine Rückmeldung zu den Stärken des Schülers oder der Schülerin zu geben und die Problemfelder als Verhaltensbeobachtungen statt als Eigenschaftszu-

schreibungen zu formulieren. Statt: „Du wirkst uninteressiert/unmotiviert.“ Besser: „Du unterhältst Dich oft mit Deinem Sitznachbarn und hast Deine Hausaufgaben nicht vollständig dabei.“

Ergänzend werden die Fähigkeiten beschrieben, die nötig sind, um das Problem zu überwinden. Wenn Eltern, Kinder und Jugendliche ihre Sichtweise darstellen, sollte die Lehrkraft aktiv zuhören, Bewertungen unterlassen und das, was sie verstanden hat, in eigenen Worten zusammenfassen, bevor eine Antwort erfolgt.

Ähnlichkeiten und Unterschiede in den Sichtweisen werden von der Lehrkraft ohne Bewertung zusammenfassend benannt. Gegebenenfalls werden die dahinterliegenden Bedürfnisse weiter betrachtet. Ziel des Austausches ist ein gegenseitiges Verstehen, nicht ein einseitiges Durchsetzen einer Sichtweise oder eine vorschnelle Anpassung einer Sichtweise. Unterschiede sind die Realität und dürfen bestehen. Sie müssen kein Hin-

4.
Gemeinsam Ziele,
Zukunftsperspektiven
entwickeln

Austa
Sicht

Praktische Tipps

- Zu Beginn ein gemeinsames positives Gesprächsziel benennen
- Aktiv zuhörend die Bedürfnisse der Gesprächsbeteiligten verstehen
- Unterschiede respektieren
- Ziele positiv formulieren
- Lösungsorientierte Fragen stellen
- Vereinbarungen schriftlich festhalten



Illustration: Grafikdesign Weber

fen, Ermutigungs- und Rückmeldungsvereinbarungen etc. vorstellbar. Empfehlenswert ist auch, mögliche Fallen und Rückschritte bereits vorab in den Blick zu nehmen und hilfreiche Umgangsformen für diese Fälle einzuplanen. Um eine realistische Selbsteinschätzung zu unterstützen, helfen Fragen wie „Wie wichtig ist es dir regelmäßig am Unterricht teilzunehmen, wieviel Anstrengung bist du bereit zu investieren?“. An dieser Stelle ist es wichtig, die betroffene Person weiter zu ermutigen und ihre Zuversicht zu stärken: „Ich glaube daran, dass Du das schaffst/wir das schaffen, weil ...“ weil es Stärken, Fortschritte, frühere Erfolge gibt, die hier genannt werden können.

6. Vereinbarungen festhalten

Es empfiehlt sich, die Ergebnisse des Gesprächs am Ende zusammenzufassen und die Vereinbarungen in Form eines kurzen Maßnahmen-Plans schriftlich festzuhalten. „*Wer macht was bis wann mit wem?*“ Damit alle Beteiligten eine Erinnerungsgrundlage haben, sollte jeder eine Kopie bekommen. Ob die Umsetzung funktioniert oder vielleicht Anpassungen notwendig sind, kann bei einem neuen Gesprächstermin oder einer anderen Form der wechselseitigen Rückmeldung geprüft werden.

7. Verabschiedung

Die Verabschiedung bildet mit der Begrüßung die formale Klammer um die Gesprächssituation. Ein positiver Schlusskommentar auch und gerade bei inhaltlichen Differenzen signalisiert, dass wir uns auf der menschlichen Ebene mit Wertschätzung und Respekt begegnen und das Engagment der Beteiligten in dieses Gespräch anerkennen.

dernis auf dem Weg zu einem gemeinsamen Ziel sein.

4. Gemeinsam Ziele und Perspektiven entwickeln

Haben die Gesprächsparteien ein ausreichendes Verständnis der unterschiedlichen Sichtweisen und Bedürfnisse erreicht, wird ein möglichst konkretes inneres Bild der Lösungssituation entworfen. Dazu werden negative Zielformulierungen (Ich will nicht mehr im Unterricht stören) durch Rückfragen (Was willst du stattdessen?) in positive Zielbilder gewandelt. Statt Antworten vorzugeben,

ist es hilfreicher, die Person zu fragen, die das Ziel umsetzen wird, um damit ihre Eigenverantwortung zu stärken. Durch konkretisierende Fragen: „Woran würden Sie merken, dass ...?“ oder „Wie sieht das genau aus, wenn Du ...?“ werden abstrakte Ziele auf die Verhaltens-ebene gebracht.

5. Lösungswege entwickeln

Wenn das Ziel konkretisiert ist, werden gemeinsam Ideen gesammelt. Welche erste kleine Schritte führen in die angestrebte Richtung? Wann war es schon mal besser, wenn auch nur ein wenig? Wer oder was könnte helfen? Hier sind zum Beispiel Patensysteme, Erinnerungshil-



Foto: privat

Dr. Lydia Kiefer ist Schulpsychologin im Pädagogischen Landesinstitut Rheinland-Pfalz und bietet Fortbildungen für Lehrkräfte zu Gesprächsführung, soziales Lernen und Klassenführung an.

✉ redaktion.pp@universum.de