

Infobrief

für Schulleitungen und Lehrkräfte
Schulpsychologie

18.01.2021

Gespräche führen und Feedback geben

Seit Beginn der Corona-Pandemie stellt sich das „Miteinander-im-Kontakt und im Gespräch-bleiben“, auch auf Distanz, als eine besondere Herausforderung dar. Wir haben gemeinsam erfolgreich neue Kommunikationswege im digitalen Bereich entdeckt und in unsere Kommunikation integriert. Aber selbst die ausgeklügeltste Kommunikationstechnik verdeutlicht uns immer wieder, dass der persönliche Kontakt und das persönliche Gespräch unersetzlich sind. Auch die aktuellen Konzepte des Kultusministeriums zum Umgang mit Corona für das Schuljahr 2020/21 greifen die große Bedeutung der Kommunikation und des gelebten Miteinanders, die unsere Schulen prägen und stärken, auf und fordern sie in Ihrem Beratungsengagement ein¹.

Schule und Familie sind die prägendsten Lebenskontexte für Kinder und Jugendliche. 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 kooperative Gespräche kann Schulschwierigkeiten im Lern- und Leistungsbereich und im Verhalten und Umgang miteinander vorgebeugt und begegnet werden, deren Entstehung durch die erschwerte Begleitung der Schülerinnen und Schüler in ihrer individuellen Lernentwicklung begünstigt wird. Ein respektvoller und vertrauensvoller Umgang hilft, unterschiedliche Sichtweisen auszutauschen und die Verantwortungsbereiche aller Beteiligten zu klären.



Neustock@istockphoto.com

Sehr geehrte Lehrkräfte,

Schwerpunkt dieses Infobriefes ist das Thema Gesprächsführung im Kontext von Elterngesprächen.

Das Führen von Gesprächen gehört zu Ihrem Arbeitsalltag, Sie sind geübt in der Kommunikation mit unterschiedlichen Gesprächspartnern und –partnerinnen. Die momentane Situation fordert Sie derzeit jedoch heraus neue Wege zu gehen – Gespräche finden ggfs. telefonisch/digital statt und haben andere Schwerpunkte als sonst.

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>

Persönliche Vorbereitung vor Gesprächen

Das Führen von Gesprächen aus unterschiedlichen Anlässen und mit unterschiedlichen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern gehört zum Handwerkszeug Ihres Berufes. Im Laufe Ihrer Berufsjahre entwickeln Sie durch eigene Erfahrungen in Verbindung mit Ihrer Persönlichkeit darin Ihren ganz persönlichen Stil. Erfahrung und Persönlichkeit sind noch vor den von Ihnen erlernten Methoden die wichtigsten Werkzeuge in der Gesprächsführung.

SOFT-Analyse

Gerade vor einem „Gesprächsführungsmarathon“ wie einem Elternsprechtag kann es sinnvoll sein, sich die eigenen Gesprächsführungskompetenzen bewusst zu machen und einer kritischen Selbstreflexion zu unterziehen. Dies kann z.B. mithilfe einer einfachen SOFT-Analyse geschehen (**S**atisfactions, **O**pportunities, **F**aults, **T**hreats)².

In Elterngesprächen...

Stärken (S)	Schwächen (F)
... kann ich gut: ... gelingt es mir:	... fällt es mir schwer:
Chancen (O)	Risiken (T)
... erhoffe ich mir: ... möchte ich Folgendes bewirken:	... könnte Folgendes schwierig werden:

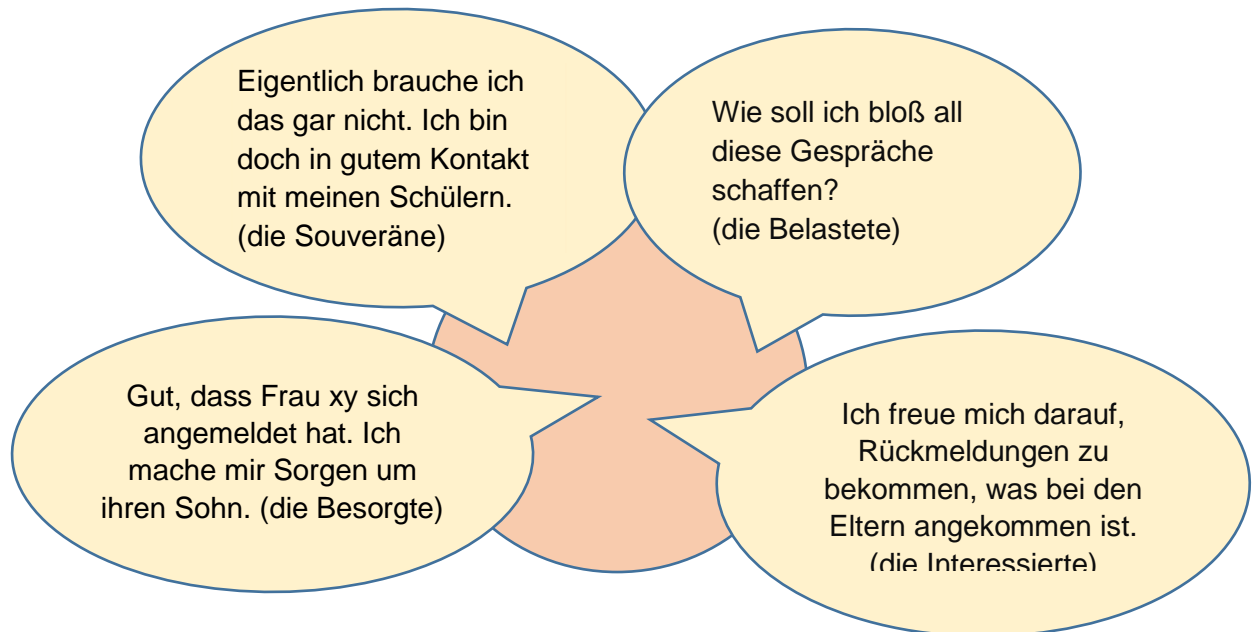
Eine solche Selbstbetrachtung liefert die Grundlage für die anschließende Überlegung, welche Verhaltensweisen Sie beibehalten möchten und welche Sie weniger oder mehr als bisher einsetzen möchten.

² Eine weitere Möglichkeit bietet die Checkliste zur Selbsteinschätzung in: *Ehinger, Wolfgang & Hennig, Claudius (2006): Das Elterngespräch in der Schule - Von der Konfrontation zur Kooperation.*

Das innere Team

Häufig lassen sich in einer Selbstreflexion verschiedene – manchmal auch widersprüchliche – Wünsche und Ziele erkennen, die auf unterschiedliche Anteile der eigenen Persönlichkeit zurückgehen: den „inneren Stimmen“ oder „Teammitgliedern“³.

Sie sagen z.B.:



Dabei sind all diese Stimmen gleichzeitig bzw. nebeneinander da, auch wenn sich manchmal eine in den Vordergrund drängt, und nehmen Einfluss auf unsere Kommunikation und unser Handeln. Um authentisch und klar zu kommunizieren und aufzutreten kann es hilfreich sein, sich seiner inneren Teammitglieder bewusst zu sein und sie zur Zusammenarbeit zu bewegen.

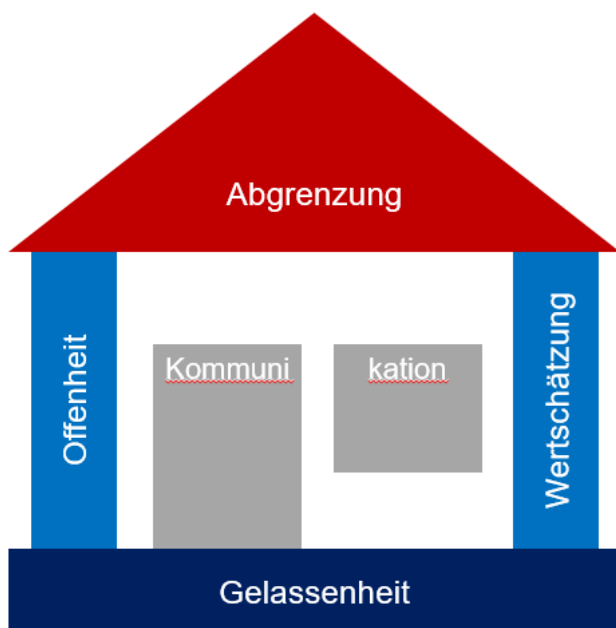
Anregung:

Nehmen Sie sich etwas Zeit und lassen Sie Ihre ganz eigenen inneren Teammitglieder zu Wort kommen. Dabei sind Sie selbst der Moderator und steuern, wer wieviel Redeanteil bekommt. Nehmen Sie wahr, welche Teammitglieder Ihnen in den bevorstehenden Gesprächen eine besondere Hilfe sein können und orchestrieren Sie ihre inneren Stimmen so, dass sie möglichst gelassen und mit Zuversicht in die bevorstehenden Gespräche gehen können.

Die eigene Haltung

Die Basis guter Gesprächsführung bildet unsere Grundeinstellung oder - psychologisch gesprochen - unsere Haltung. Sie ist geprägt von unserer Persönlichkeit und unserem Menschenbild. Auch hier 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 Berater⁴.

Förderlich für eine positive Grundhaltung sind beispielsweise Empathie und Wertschätzung, Offenheit, Gelassenheit, und auch Abgrenzung, Klarheit, Ehrlichkeit.



Anregung:

Bringen Sie Ihre Werte und Überzeugungen, die Ihre Haltung ausmachen, einmal in die Form eines „Hauses der Haltung“:

Auf welchem Fundament basiert Ihre Haltung? Wie sind die Wände beschaffen, die Ihre Haltung aufrecht halten? Welche Art von Dach schützt sie?

Wie sind Türen und Fenster beschaffen, die bestimmen was hinein darf und was heraus dringt?

Zusammengenommen bildet dies den Rahmen für Ihre Kommunikation.

⁴ Ehinger, Wolfgang & Hennig, Claudius (2006): *Das Elterngespräch in der Schule - Von der Konfrontation zur Kooperation*. Donauwörth: Auer Verlag.

Gesprächsvorbereitung

Neben den wichtigen Vorüberlegungen, mit welcher Haltung man in ein bestimmtes Gespräch geht, sind auch Überlegungen zum konkreten Rahmen notwendig. Ziel ist es, eine angenehme und effektive Gesprächsatmosphäre zu fördern.

Zu bedenken ist u.a. Folgendes:

- *Raum:*
Wie können die Tische und Stühle so platziert werden, dass sich alle gut ansehen können und eine angenehme Gesprächsatmosphäre entsteht? In der Regel ist dies der Fall, wenn die Gesprächspartner über Eck oder im Kreis sitzen.
- *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?
Ein im Vorfeld verteilter Fragebogen oder die Bitte an die Eltern und Lernenden eine Email mit gewünschten Themen zu schreiben, erleichtert es allen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern, sich auf dieselben Themen vorzubereiten. Inhalte könnten 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.
- *Organisation auf Schulebene:*
Können die Gespräche auf Wunsch auch unter Einbeziehung einer weiteren Lehrkraft geführt werden? Finden alle Gespräche an bestimmten Tagen statt? Gibt es eine standardisierte Einladung und Vorbereitung?

Derartige Vorüberlegungen zur Gesprächsvorbereitung gelten in ähnlicher Weise, wenn die Gespräche aufgrund des Infektionsschutzes nur fernmündlich geführt werden. Hierbei ist die Gesprächssituation des Gegenübers im Vorfeld allerdings wenig zu beeinflussen. Ist zu erwarten, dass schwierige Themen angesprochen werden oder Emotionen hochkochen könnten, ist daher das persönliche Gespräch in einem ruhigen, kontrollierbaren Rahmen vorzuziehen.

Prototypischer Gesprächsverlauf

Im Folgenden ist ein möglicher Gesprächsverlauf des Eltern-Schülerin/Schüler-Lehrkraft-Gesprächs, angelehnt an grundlegende Literatur zum Thema, dargestellt⁵. 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 sollten.

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 Expertinnen- bzw. 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)

⁵ Ehinger, Wolfgang & Hennig, Claudius (2006): *Das Elterngespräch in der Schule - Von der Konfrontation zur Kooperation*. Donauwörth: Auer Verlag.

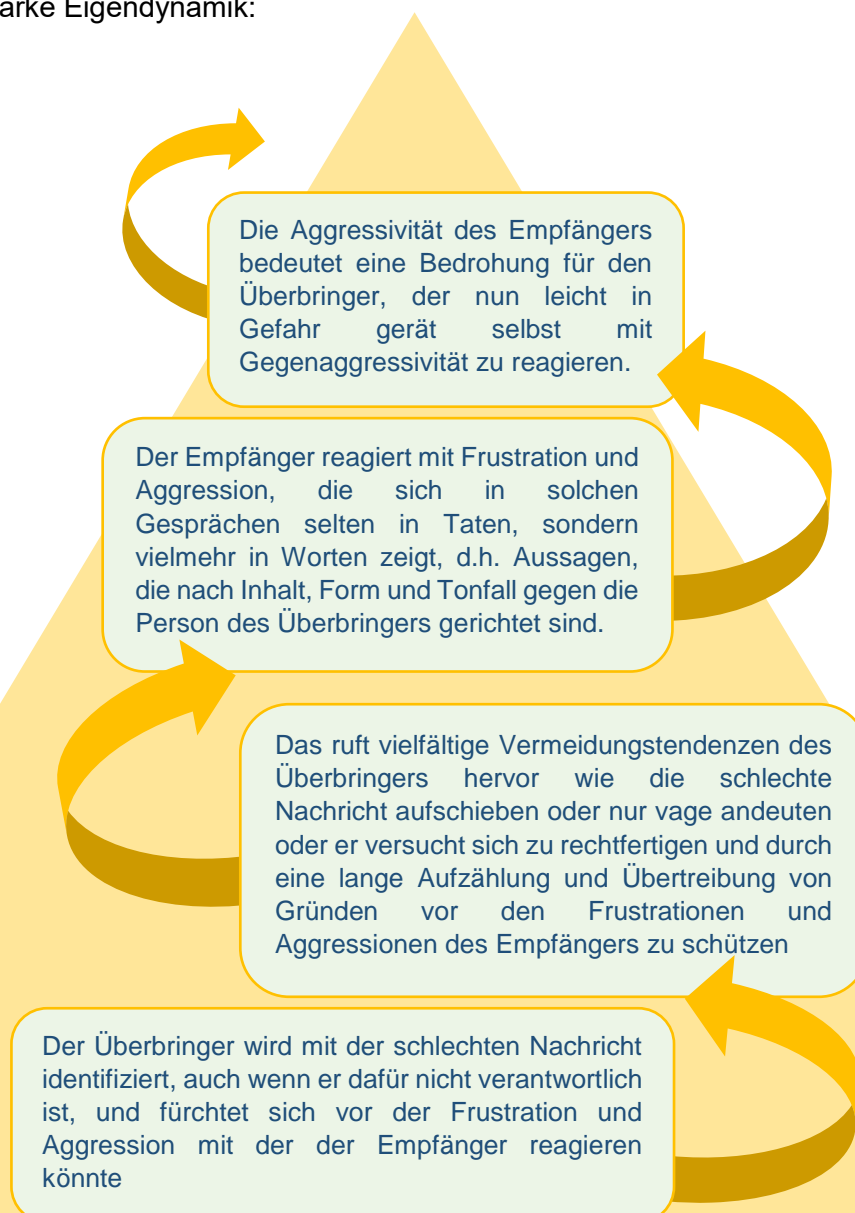
Müller, Günter; Palzkill, Birgit & Schute, Eva (2015): *Erfolgreiche Gesprächsführung in der Schule: Grenzen ziehen, Konflikte lösen, beraten*. Berlin: Cornelsen.

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

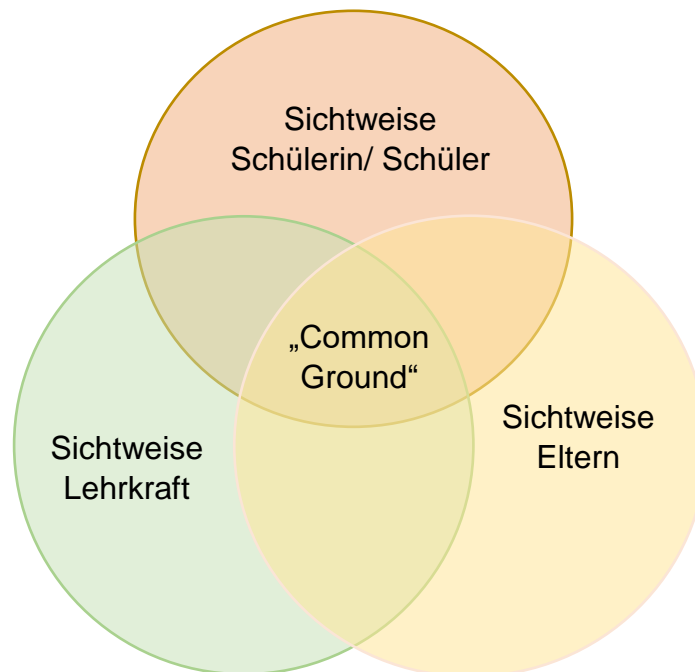
Ob ein Gespräch oder eine Situation als schwierig erlebt wird, hängt von vielen Faktoren ab, die in der Situation selbst, dem Thema, dem Gegenüber, aber im Grunde genommen maßgeblich bei der Person selbst und ihrer individuellen Bewertung liegen. Was als schwierig erlebt wird, bedarf also immer einer 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/ 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 und den größtmöglichen gemeinsamen Nenner zu erlangen.

In der untenstehenden Abbildung ist die Idee, dass die Sichtweisen der Gesprächspartnerinnen und 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.

Gespräche auf Augenhöhe verstehen Schülerinnen und Schüler zunehmend nicht nur als ein zu beschulendes oder zu erziehendes Objekt. Vielmehr sollte die Schülerin oder der Schüler in ihrer oder seiner Rolle als handelndes Subjekt durch die Erwachsenen gefördert und unterstützt werden. Elternhaus und Schule können in einer guten Förderung von Lernenden 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.“

„Ich höre heraus: Sie wünschen sich, dass ich mit Ihrem Kind anders umgehe?“

- Zu konstruktiver Kritik ermutigen

„Ich merke, wie verärgert Sie sind. Da hat sich einiges angestaut. Ich möchte Sie bitten, mir Beispiele dazu zu nennen, damit ich verstehe, was Sie meinen.“

- 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
(Welche Ziele habe ich?)

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

Beratungsangebote

Die **Beratungsangebote der Schulpsychologie** bei Problemen im Lern-/Schul-Kontext stehen für Schulleitungen, Lehrkräfte, nicht lehrendes Personal, Eltern sowie Schülerinnen und Schüler auch weiterhin zur Verfügung.

Zur Anregung haben wir einige Beispiele für Kontaktanfragen aufgelistet.

Die Schulpsychologie unterstützt **Schulpersonal**, z.B. wenn:

- *Sie sich Sorgen um die Entwicklung einzelner Schülerinnen und Schüler machen*
- *Sie sich eine neue Perspektive zum Umgang mit den aktuellen Herausforderungen wünschen*
- *Sie Gesprächsbedarf rund um die Auswirkungen der Corona-Pandemie in Schule haben*

Die Schulpsychologie unterstützt **Schülerinnen und Schüler**, zum Beispiel bei:

- *Sorgen um ihren Schulabschluss*
- *Lern- und Konzentrationsproblemen im Home Schooling*
- *Ängsten rund um die Corona-Pandemie*

Die Schulpsychologie unterstützt **Eltern und Erziehungsberechtigte**, zum Beispiel bei:

- *Fragen zum Lernerfolg ihrer Kinder im Home Schooling*
- *Plötzlichen Verhaltensänderungen wie Ängsten oder Aggressivität ihrer Kinder*
- *Sorgen, weil das Kind an Präsenztagen nicht mehr in die Schule gehen will*

Die Kontaktaufnahme zur Schulpsychologie kann wie sonst auch direkt erfolgen, d.h. ohne das Wissen oder die Zustimmung Dritter.

Schulpsychologie - Kontakt

Die schulpsychologischen Dezernentinnen und Dezernenten haben in der Regel einen Zuständigkeitsbereich, der sich an Landkreisgrenzen orientiert.

Weitere Informationen zu den Zuständigkeiten finden Sie unter

<https://www.rlsb.de/bu/eltern-schueler/schulpsychologie/schulpsychologie-kontakt>