

Gelingende Gesprächsführung – Tipps aus der Schulsozialarbeit

Céline Massa

Patrik Kämpf erklärt, was bei herausfordernden Gesprächen hilft. Was die Frage «Warum ist das so wichtig?» damit zu tun hat und wann ein Gespräch besser abgebrochen wird, lesen Sie im Beitrag.

Damit Menschen erzählen, was sie beschäftigt, müssen sie sich wohlfühlen. Das gilt für Schüler:innen wie auch für Elterngespräche. Ansonsten kommt kaum Inhalt und das Gespräch dreht sich bloss um die Spitze des Eisbergs. Holen Sie die Gesprächsteilnehmenden zu Beginn des Gesprächs ab, indem Sie aufzeigen, wie Sie mit der Klasse und dem jeweiligen Kind arbeiten. Das schafft Vertrauen und gibt Sicherheit, im Sinne von: «Ach, so läuft das hier.» Ein Stärke-Blatt, auf dem beispielsweise steht «Ich kann gut, ich mache gerne...», kann mit den Schüler:innen im Vorfeld erarbeitet werden. Das Gespräch kann so mit Blick aufs Positive starten. Ist das Kind beim Gespräch dabei, kann es den Eltern erzählen, was es notiert hat. Ansonsten erklären Sie: «Schauen Sie, all diese Stärken haben wir aufgeschrieben.» Dieser Fokus auf die Ressourcen hilft, das Eis zu brechen.

Schwierige Gespräche

Wenn Ihnen ein anspruchsvolles Gespräch bevorsteht, ist es besonders wichtig, dass Sie innerlich ruhig sind. Planen Sie im Vorfeld des Gesprächs eine genügend lange Pause ein. Oft ist es sinnvoll, eine weitere Person (Schulleitung, Heilpädagog:in, Teilpensenlehrperson, Schulsozialarbeiter:in, usw.) miteinzubeziehen. Gehen Sie vor dem Gespräch unterschiedliche Szenarien durch und besprechen Sie: Wie reagieren wir, wenn das passiert? Wer von uns übernimmt welche Rolle? Was wollen wir wie kommunizieren? Hilfreich ist, wenn Sie mit genauen Facts kommen, im Sin-

ne von: «Ich habe Schülerin xy während vier Lektionen beobachtet. Trotz eines klaren Auftrags sass sie bloss am Pult, blickte ins Leere und schrieb nichts auf.»

Seien Sie sich Ihrer Rolle bewusst

Nach einem möglichst positiven Gesprächsstart ist es meist sinnvoll, zuerst die Eltern sprechen zu lassen. Fragen Sie: «Was sind Ihre Themen? Was beschäftigt Sie?» und nehmen Sie aufmerksam auf, was gesagt wird. Wichtig ist, dass Sie signalisieren, dass Sie ihr Gegenüber verstehen wollen. Sie können beispielsweise sagen: «Ich kann mir vorstellen, dass diese Situation sehr herausfordernd ist für Sie.» Benennen Sie, was Sie an Gefühlen aufnehmen: «Ich sehe, das macht Sie traurig.» Bevor Sie mit Ihren Themen weiterfahren, setzen Sie sich bewusst den Hut der Fachperson auf. Gehen Sie in die Rolle der Lehrperson, Schulleitung oder Heilpädagog:in, die den Standpunkt der Schule vertritt. Benennen Sie das auch so: «Ich spreche dieses Thema an, weil es meine Aufgabe ist. Als Lehrperson ist mir wichtig, dass...» Es geht auch ums Wegbringen von der eigenen Person. Wichtig ist, dass das Kind und dessen Wohl im Zentrum des Gesprächs stehen.

«Agree to disagree»

Manchmal kann man auch nur übereinstimmen, dass man in einer gewissen Angelegenheit nicht übereinstimmt. Da kommt die Hierarchie ins Spiel: Natürlich kommuniziert man auf Augenhöhe, jedoch gibt es mit

der Schulpflicht gewisse gesetzliche Grundlagen, an die sich alle halten müssen. Hier können Sie beispielsweise sagen: «Ich sehe, das ist unangenehm für Sie. Gleichzeitig haben wir als Schule diese Vorgabe und können daran nichts ändern. Wie können wir es also schaffen, dass xy wieder rechtzeitig zur Schule kommt?» Wichtig ist, den Ball und die Verantwortung zurückzugeben.

Gesprächsabbruch oder Time-Out

Werden Eltern laut oder beleidigend, müssen Sie das nicht hinnehmen. Hier macht es Sinn, klar zu benennen: «Sie haben mich nun zweimal beleidigt. Das akzeptiere ich nicht. Wir brechen dieses Gespräch an diesem Punkt ab. Ich melde mich bei Ihnen, wie wir weiterfahren.» Nehmen Sie sich anschliessend genügend Zeit und tauschen Sie sich mit anderen Fachpersonen aus, bevor Sie entscheiden, wie Sie weiterfahren.

Nicht jedes Gespräch, bei dem es laut wird, muss abgebrochen werden. Ab und zu ist es auch sinnvoll, wenn eine Thematik hitzig diskutiert wird. Oft kommen dann die Dinge auf den Tisch. Das ist meist besser, als wenn alle bloss Ja und Amen sagen, die Situation im Anschluss aber genauso schlecht weiterläuft. Eine Zwischenstufe ist hier das Time-Out. Sagen Sie beispielsweise: «Ich habe das Gefühl, es wird zu hitzig diskutiert. Wir öffnen nun die Fenster, bewegen und beruhigen uns ein wenig und kommen dann nochmal auf den Punkt.»



Patrik Kämpf ist Sozialarbeiter, Mediator und systemischer Erlebnispädagoge. Er ist Schulsozialarbeiter in Steffisburg und erzählt, was sich für sein Team und ihn in der Gesprächsführung bewährt.

Kontakt Patrik Kämpf:
www.naturstadt-coaching.ch

Gewaltfreie Kommunikation

Ein sehr hilfreiches Tool bei (herausfordernden) Gesprächen ist die gewaltfreie Kommunikation. Mit der Frage: «Warum ist Ihnen das so wichtig?» lässt sich diese auf den Punkt bringen. Es geht um eine Haltung: Du bist ein Mensch, ich bin ein Mensch. Wir haben beide unsere Gründe. Es geht nichts ums Gewinnen, sondern darum, einander verstehen zu wollen. Je nach Gesprächspartner:in muss das einseitig geleistet werden, vonseiten der Fachperson. Kommt ein Kind beispielsweise oft zu spät zur Schule, kann es sein, dass die Eltern zu Hause Stress haben, am Morgen vieles drunter und drüber läuft. Wenn Sie den Eltern kurz Zeit geben, über diese Schwierigkeiten zu sprechen und verständnisvoll reagieren,

lassen sie sich anschliessend oft besser auf weitere Punkte ein. Wenn Sie im Anschluss ihr Anliegen kommunizieren, steht dieselbe Frage im Zentrum: «Warum ist mir dieser Punkt wichtig?» Schildern Sie dazu zuerst eine Beobachtung: «Ich habe beobachtet, dass xy regelmässig zu spät kommt». Zweitens folgt ein Gefühl: «Ich mache mir Sorgen, dass er/sie durch den verpassten Start schlecht am Unterricht teilnehmen kann». Drittens ein Bedürfnis: «Für mich ist wichtig, dass xy wieder rechtzeitig zur Schule kommt, damit er/sie von Anfang an am Unterricht teilnehmen kann». Zum Schluss folgt eine Bitte: «Ist es möglich, dass Sie xy zehn Minuten früher losschicken, damit er/sie sicher rechtzeitig ankommt?»