

Praxishilfe ESE – Fragen aus der Praxis zur Beratung

Wie kann ich mich auf ein Beratungsgespräch vorbereiten?

Vor einem Beratungsgespräch sind räumliche und zeitliche Bedingungen (z.B. störungsfrei, gleichberechtigtes Setting für Gespräche auf einer Augenhöhe, vorher evtl. schriftlich Termin und Thema vereinbaren, zeitlichen Rahmen setzen) abzuklären.

Eine Schrittfolge für den Gesprächsablauf hilft, das Gespräch vorzubereiten und bietet während des Gespräches ein Gerüst, das Sicherheit für den Gesprächsleiter und Transparenz für alle Beteiligten schafft.

Vorschlag für eine Grundstruktur einer lösungsorientierten Gesprächsführung
(auf Grundlage von: Regionale Schulberatungsstelle Paderborn 2015, Frankenberg/Urban 2016 modifiziert):

- | | |
|------------|---|
| 1.Schritt: | Kontakt/Beziehung |
| 2.Schritt: | Eröffnung des Gespräches (Anlass, Klärung der Erwartungen/Ziele des Gesprächs, Zeitrahmen) |
| 3.Schritt: | Struktur des Gespräches vorschlagen |
| 4.Schritt: | Darstellung der Situation/des Problems (aus Perspektive der Eltern, des Kindes, der Lehrerin, ...)
Diskussion der möglicherweise unterschiedlichen Sichtweisen
Ziele, Wünsche, Lösungsideen, erste Schritte |
| 5.Schritt: | Zusammenfassung der Vereinbarungen (Dialogkonsens) |

Der verantwortliche und glaubwürdige Einsatz von Handwerkszeugen, die im Folgenden stichpunktartig aufgelistet werden, setzt die Verinnerlichung der theoretischen Grundlagen des lösungsorientierten kooperativen Beratungsansatzes (Zukunftsorientierung, Berücksichtigung der Lebenswelt, Orientierung an Ressourcen, Stärkung der Eigenverantwortlichkeit, Kooperation) und der damit verbundenen Haltung (Akzeptanz, Empathie, Kongruenz (vgl. Mutzeck, 2008)) voraus.

Aspekte lösungsorientierter Beratung

(Melanie Urban und Daniela Frankenberg 2016, Prior/Winkler 2009, Kronshagener Systematischer Fragebogen Erziehungshilfe):

- aktives Zuhören, Wertschätzung, Sichtweisen des Gegenübers anerkennen
- spiegeln, umdeuten
- Zielentwicklung (Ziele klein genug und damit realistisch halten)
- positives Verhalten und Eigenschaften zuerst
- Ressourcenorientierung
- W-Fragen, zum Beispiel:
 - Welche guten Gründe haben Sie das so ... zu sehen?*
 - Was würden Sie gerne hören (sehen)?*
 - Stellen Sie sich vor, dass das Problem wie durch ein Wunder plötzlich verschwunden wäre! Woran würden Sie das erkennen?*
 - Was würden Sie anders machen? Wie würde die Klasse ... darauf reagieren?*
 - Welches Gefühl hätten Sie, wenn klappen würde?*
 - Was könnte ein erster kleiner Schritt sein, um ?*
 - Wer (was) glaubst du, könnte dir dabei helfen?*
 - Was könnten Sie dazu tun?*
 - Woran würden Sie eine Verbesserung bemerken?*
 - Warum-Fragen vermeiden (lösen eher Schuldgefühle aus, linear-kausales Denken schwierig, um zwischenmenschlichen psychischen Bereich zu erfassen)!*
- Ich-Botschaften (drücken keine Forderung, sondern Bitte um Hilfe aus)
- VW-Regel (Vorwürfe in Wünsche übersetzen)
- Suchen nach Ausnahmen („Immer“ stimmt in Verbindung mit einem Problem nie!“ (Prior/Winkler 2009, S.123)

Ein Beratungsgespräch kann nicht in all seiner Komplexität (Tonfall, Gestik und Mimik, Stimmungen zwischen den Gesprächsteilnehmern) vorbereitet, erfasst und beschrieben werden. Um die eigene Gesprächskompetenz weiterzuentwickeln hilft es, andere Gespräche (evtl. Aufzeichnungen) zusammen mit Kollegen und Kolleginnen zu analysieren, im Rollenspiel und in realen Situationen zu üben.

Wie gehe ich mit Vorwürfen von Eltern um?

Im Kreislauf von Anschuldigungen und Vorwürfen auf der einen Seite und Rechtfertigungsversuchen auf der anderen Seite ist es schwierig den Richtungsverlauf eines Gespräches zu verändern.

Hilfreich kann an dieser Stelle die VW Regel (Manfred Prior 2009, S.115) sein. Hinter jedem Vorwurf ist ein Wunsch versteckt. Damit wird der Versuch unternommen auf die Vorwürfe einzugehen, indem gefragt wird, welcher Wunsch sich möglicherweise dahinter verbirgt ("Verstehe ich Sie richtig, dass sie möchten, dass...").

Durch die Formulierung des hinter dem Vorwurf liegenden Wunsches wird das Wichtige mit Konsequenzen für die Zukunft gesagt. Das Anliegen des Gesprächspartners wird ernst genommen und das Gespräch wendet sich in Richtung der Suche nach Lösungsansätzen.

Wie kann ich die Kooperationsbereitschaft der Eltern erhöhen?

Die lösungsorientierte kooperative Beratung (siehe Infobox) ist eine hilfreiche Möglichkeit, schwierige Elterngespräche weniger konfrontativ zu führen und möglichst auf einer Augenhöhe, von allen akzeptierte Lösungen systematisch zu erarbeiten. Regelmäßig stattfindende Entwicklungsgespräche auch dann, wenn kein akutes Problem vorliegt, sind hilfreich. Es kann sich so eine Gesprächskultur und ein Vertrauensverhältnis entwickeln, das dann mögliche Konfliktgespräche einfacher macht.

Beratung ist freiwillig und kann auch abgelehnt werden. Falls es die Situation erfordert (besondere Belastungssituation des Kindes, der Familie) sollten mit Zustimmung der Eltern spezialisierte Dienste einbezogen werden. Nach § 42 (6) Schulgesetz ist „jedem Anschein von Vernachlässigung oder Misshandlung nachzugehen“. Das kann bedeuten, dass in besonderen Notsituationen auch gegen den Willen der Eltern andere Stellen einbezogen werden müssen. (siehe auch *Erziehungskonzept* zur Frage: *Für welche Aufgaben können Eltern herangezogen werden und wie?*)

Wie können heikle Themen (z.B. Hygiene, Versorgung mit Schulmaterial, Essen, Kleidung) zur Sprache gebracht werden?

Beobachtungen aus der Schule, die auf Vernachlässigungen von Kindern hinweisen, müssen gegenüber Eltern angesprochen werden. Eltern haben dann die Möglichkeit, ihre Sicht der Dinge darzustellen und im günstigen Fall kann gemeinsam nach Problemlösungen gesucht werden.

Es ist wichtig, genügend Zeit für solche Gespräche einzuplanen und sie nicht spontan als Tür und Angel Gespräche zu führen. Vorbereitend sollten Beobachtungen im Kollegium besprochen werden, um die Situation gemeinsam einzuschätzen, subjektive Eindrücke zu überprüfen und eigene emotionale Überreaktionen zu vermeiden.

Eltern dürfen nicht beschämt werden, sondern die gemeinsame Sorge um das Wohlergehen des Kindes steht im Vordergrund. Beobachtungen aus schulischer Sicht sollten möglichst, ohne diese zu bewerten, beschrieben werden. Es geht nicht um die Suche nach Schuldigen, sondern um die Entwicklung einer gemeinsamen Problemsicht und Veränderungsvorstellung und um die gemeinsame Suche nach Lösungen zur Verbesserung der Situation. Aus Sorge vor Konsequenzen, die das Ansprechen von Tabuthemen nach sich ziehen könnten, wollen Eltern evtl. nicht über eigene Nöte und Problemlagen sprechen. Sachliche Informationen über Hilfsangebote (Hort, Hilfe zur Erziehung, Kleiderkammer ...) mit deutlichem Hinweis auf die Bedürfnisse und Rechte des Kindes zeigen Hilfsangebote unterhalb der Schwelle der Einbeziehung des Jugendamtes oder der Jugendhilfe auf.

Erste Vereinbarungen können an konkrete Fragen angeknüpft werden wie z.B.: „Wann gehen Sie mit dem Kind zum Arzt?“ „Denken Sie, dass Sie es schaffen, das Kind pünktlich zu wecken/das Kind baden zu lassen/Pausenbrote mitzugeben/seine Kleidung Wetterverhältnissen und Hygienegepflogenheiten anzupassen?“

Gibt es auf längere Sicht Hinweise, dass Eltern ihre Kooperation und Unterstützungsangebote verweigern, gilt Kindesrecht vor Elternrecht. (s.o.)

Hilfreiche Hinweise zur Umsetzung des Kindesschutzes in der Schule finden sich unter:

<https://www.schulministerium.nrw.de/docs/Schulsystem/Praevention/Kinderschutz/Arbeitshilfe-2014.pdf>

Wie führe ich schwierige Gespräche mit Kindern?

Sind Konflikte Thema des Gesprächs, gibt es kaum direkte schnelle Ratschläge zur Problemlösung.

Wenn man Kinder danach fragt, warum Sie sich so oder so verhalten haben, können sie selten eine Antwort geben. Sie verstehen diese Frage häufig eher als Vorwurf und Unterstellung, etwas falsch gemacht zu haben und verschließen sich dem weiteren Gespräch. Die Frage „Was ist los?“ ist neutraler. Hören Sie dem Kind gut zu und halten sich mit einer eigenen Meinung zu dem Geschehen zunächst zurück. W-Fragen (was, wer, wo, wie, nicht warum) können helfen, Genaueres über einen Vorfall zu erfahren.

Wenn die Beschreibung von Schwierigkeiten verallgemeinernd vorgebracht wird und Schuldzuweisungen enthält, scheint das Problem unlösbar. „Immer kriege ich die Schuld von Frau Müller, wenn es laut ist.“ Hier kann sich auf den ersten Blick nur die Lehrerin ändern. Das ist im Gespräch mit dem Kind nicht zu lösen. Ziel des Gesprächs ist es, durch Fragen herauszufinden, welche Regelkreise das Problem aufrechterhalten. Es geht nicht um das Erforschen von in der Vergangenheit liegenden Ursachen, sondern um die Auswirkung von Verhalten in der Gegenwart. Fragemethoden, wie W-Fragen, zirkuläre Fragen, Wunderfrage helfen, Verallgemeinerungen aufzulösen und neue Sichtweisen auf das Problem aufzuzeigen.

Beispiel (entnommen aus Hubrig, H/Herrmann, P. (2014): Lösungen in der Schule):

„Wenn du in die Klasse hineinrufst, wie wirkt sich das bei den anderen aus?“ „Sie sagen auch etwas.“ „Wenn die anderen das machen, was denkst du dann?“ „Das ist ein toller Zirkus.“ „Und was denkst du, was die Lehrerin denkt?“ Die ist böse, die denkt, dass ich immer daran schuld bin.“ „Was meinst du dazu?“ „Die anderen sind auch schuld.“ „Angenommen du würdest mal warten, bis die anderen mit dem Hereinrufen anfangen, wie würde sich das auswirken?“ „Dann kriegen die Ärger.“ „Wenn du warten würdest, dann müsstest du ziemlich stark sein, glaubst du, dass du das hinkriegst, das kriegt nicht jeder hin?“ „Bestimmt.“ „Willst du das mal ausprobieren, du machst einfach nichts und guckst nur, was dann passiert, ob die anderen eins abkriegen. Wäre doch interessant—was könntest du dann statt Reinrufen machen...?“

Hierzu kann es hilfreich sein, sich an einen vorstrukturierten Ablauf zu halten (siehe Infobox). Eine weitere Struktur für lösungsorientierte Gespräche mit

Kindern kann auch das Programm (15 Schritte) von Ben Furman sein. (Furman, B. (2015): Ich schaffs! Spielerisch und praktisch Lösungen mit Kindern finden.)

Seit dem am 01.01.2012 in Kraft getretenen Bundeskinderschutzgesetz haben auch Lehr- und Fachkräfte in Schulen bei der Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung Anspruch auf fachliche Beratung durch eine Kinderschutzfachkraft (§ 4 Abs. 2 KKG, § 8b SGB VIII). „Das Jugendamt trägt die Gesamtverantwortung für die Sicherstellung des Beratungsangebots. Bei der Beratung geht es um fachliche Fragen im Bereich der Kindeswohlgefährdung und des gesetzlich vorgeschriebenen Verfahrens, um Methoden der Gefährdungseinschätzung, um Techniken der Gesprächsführung mit Eltern und Kindern...“