

Im Folgenden wird erläutert, dass es in Beratungen ganz zentral ist, die Stärken und Ressourcen der ratsuchenden Eltern und Schüler aufzusuchen und ihre Kompetenzen zur Bewältigung der anstehenden Aufgaben herauszuarbeiten.

Dafür benötigen Sie als Berater gewisse Gesprächsführungskompetenzen. Diese tragen dazu bei, dass im Gespräch Lösungen durch die Begleitung des Beraters entwickelt werden können.

TIPP

1

Nehmen Sie sich Zeit, „aktiv zuzuhören“

Aktives Zuhören signalisiert dem Gegenüber, dass es Ihre volle Aufmerksamkeit genießt: Zeigen Sie durch Mimik, Gestik und eventuelle Verständnisfragen, dass Sie aufmerksam zuhören.

Es mag Ihnen vielleicht seltsam erscheinen, dass das Zuhören hier als aktives Tun in den Mittelpunkt rückt. Ist das *aktive Zuhören* nicht eine primär passive Tätigkeit, bei der die sprechende Person aktiv ist und die zuhörende Seite – etwas salopp formuliert – auch durch eine Puppe ersetzt werden könnte?

Manchmal erleben wir in einem Gespräch, dass unser Gegenüber mit seinem inneren Erleben eigentlich woanders zu sein scheint. Wenn wir unsere Wahrnehmung gezielt auf diese Situation richten, merken wir, dass wir uns möglicherweise nicht wohl, nicht beachtet oder nicht gesehen fühlen.

Nicht nur Sprechen, sondern auch das *Zuhören* bedeutet *Kommunikation*. Das eine funktioniert nicht ohne das andere.

Beim *aktiven Zuhören* konzentrieren wir uns auf die uns gegenüberstehenden Eltern oder Schüler, hören zu und zeigen Präsenz durch unsere Mimik, Gestik und Körperhaltung. Verbal ist ein „Hm“ sinnvoll. Auch Verständnisfragen sind erlaubt. Ihre Gestik und Körperhaltung sollten zeigen, dass Sie für Ihr Gegenüber offen sind.



Körperhaltung beim aktiven Zuhören

Durch Ihren Körper können Sie unterstreichen, dass Sie aktiv zuhören:

- Der Oberkörper ist leicht vorgebeugt.
- Die Arme und Hände liegen zum Beispiel auf den Stuhllehnen und die Beine stehen nebeneinander.
- Ein leichtes Lächeln ist sehr aufmunternd.
- Verbale Signale: zustimmendes „Hm“ oder Verständnisfragen

Wenn Sie dies in der nächsten Zeit öfter einmal bewusst ausprobieren, werden Sie feststellen: In der Person, der die Aufmerksamkeit gilt, entsteht ein Gefühl von Angenommensein. Und mehr noch: *Aktives Zuhören* setzt Ressourcen frei. Die Gedanken und Gefühle der sprechenden Person werden deutlicher wahrnehmbar.

Beim aktiven Zuhören geht es darum, als beratende Person präsent zu sein. Das ist eine wesentliche Voraussetzung zur Aktivierung von Ressourcen und zur Findung von Lösungen bei den zu beratenden Eltern oder Schüler.

TIPP

2

Spiegeln Sie Ihren Gesprächspartner

Beim Spiegeln geben Sie die Aussagen Ihres Gegenübers in Ihren Worten wieder. Dadurch schaffen Sie eine gemeinsame Kommunikationsebene.

Spiegeln ist eine der wichtigsten Gesprächsführungskompetenzen. Das Wort *spiegeln* sagt uns, was gemeint ist: Wenn Sie in den Spiegel schauen, sehen Sie darin Ihr eigenes Bild. Der Spiegel gibt das zurück, was in der Realität existiert.

Und genau dies tun wir auch in Beratungs- und Konfliktklärungsgesprächen. Besonders zu Beginn: Wir schaffen eine gemeinsame Kommunikationsebene.

Spiegeln heißt: Sie geben die Schilderung Ihres Gegenübers von Zeit zu Zeit sprachlich wieder. Sagen Sie möglichst wertfrei, was Sie verstanden haben.

Zum Beispiel: „*Ich habe gehört, dass Sie der Auffassung sind, die Hausaufgaben seien zu schwer*“.

Spiegeln schafft eine gemeinsame Kommunikationsebene. Es hilft dem Zuhörer, die Problemsituation innerlich zu sortieren.

Vielleicht meinen Sie jetzt, dass es Eltern oder Schüler, wenn man sie spiegelt, möglicherweise als seltsam empfinden könnten. Sie wiederholen ja das, was gerade gesagt wurde. Unserer Erfahrung nach ist dies aber selten der Fall, wenn es sich um ein wichtiges Problem handelt. Denn die Eltern oder Schüler spüren, dass Ihre Spiegelungen sehr hilfreich sind.

Gespiegelt werden sollte nicht jedes Detail. Es ist auch kaum möglich, so genau zuzuhören. Es sollten vor allem *Schlüsselbegriffe* gespiegelt werden, also das Zentrale einer Aussage. Schlüsselbegriffe sind oft gefühlsorientierte Aussagen.



Beispiele

Wenn gesagt wird: „*Ich habe mich an diesem Tag sehr über die Schule geärgert*“, könnten Sie spiegeln: „*Ich nehme wahr, Sie haben sich über die Schule sehr geärgert*“.

Oder wenn Sie von Eltern hören: „*Verhaltensprobleme gibt es nur in der Schule, zu Hause ist unser Kind völlig ruhig*“, dann könnten Sie spiegeln: „*Ich höre, Sie haben zu Hause keinerlei Verhaltensprobleme mit Ihrem Kind*“.

Manchmal ist es am Ende einer Spiegelungssequenz hilfreich, nachzufragen, ob man das Gegenüber insgesamt richtig verstanden hat. Also im Anschluss an unser obiges Beispiel: „*Ich habe gehört, dass Sie der Auffassung sind, die Hausaufgaben seien zu schwer. Habe ich Sie da richtig verstanden?*“

Dieses Nachfragen ist wichtig. Sie werden dann nicht selten erleben, dass Sie von Eltern oder Schülern korrigiert werden oder noch etwas hinzugefügt wird. Und genau das ist der Sinn und Zweck des Spiegeln: Die Selbstwahrnehmung von Eltern und Schülern steigern. Die Richtung schärfen für das, was als Schwierigkeit erlebt wird.