

Gesund aufwachsen – Zusammenarbeit mit Eltern stärken

Einführung in Grundlagen und Methoden der Gesprächsführung für
pädagogische Fachkräfte in der Kita



Sigrid Wolter, Diplom Sozialwissenschaftlerin

Übersicht

- **Einleitende Worte**
- **Grundlagen der Gesprächsführung**
Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)
- **Grundhaltung im Elterngespräch**
Positive Wertschätzung
Empathie und Echtheit

Übersicht

- **Methoden der Gesprächsführung**

Kommunikationssperren

Aktives Zuhören

Formulieren von Ich-Botschaften

Techniken des Fragens

- **Wie Kommunikation mit Eltern gelingen kann**

- **Abschlussworte**

- **Literaturhinweise**

- **Weitere Informationen**

Einleitende Worte

Das Gestalten gelingender Gespräche ist eine Kernaufgabe pädagogischer Praxis.

Für Gespräche mit Eltern gibt es vielfältige Anlässe, Formen und Ziele.

Elternarbeit setzt die Arbeit an der eigenen Gesprächsführung voraus. Eine wertschätzende Kommunikation mit den Erziehungsberechtigten beeinflusst Gesprächsverläufe und Ergebnisse grundlegend.

Vorgestellt werden psychologische Grundlagen der Kommunikation (Schulz von Thun), die wertschätzende Grundhaltung in der Gesprächsführung (Carl Rogers) und Methoden der Gesprächsführung (aktives Zuhören, Ich-Botschaften, richtiges Formulieren von Fragen).

Gelingende Elterngespräche wirken wie eine Einladung an die Eltern, ihre Sicht auf das Verhalten des Kindes in die pädagogische Begleitung durch die Kita einfließen zu lassen.

Ein kommunikativer Austausch findet mit den Kindern, deren Eltern, den anderen Fachkräften im Team oder externen Professionellen (Träger, andere Einrichtungen im Sozialraum) statt.

Dieser Beitrag befasst sich mit den Grundlagen der Gesprächsführung unter besonderer Berücksichtigung von (vorbereiteten) Elterngesprächen. Dies können Anmeldegespräche, Gespräche über die Eingewöhnung des Kindes, Entwicklungsgespräche, Gespräche über eine vermutete Gefährdung des Kindeswohls sowie Gespräche zur Gestaltung von Übergängen sein.

Vorgestellt wird das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun mit dem Ziel, die vier Seiten einer Nachricht im Gesprächsverhalten zu berücksichtigen. Neben Gesprächstechniken wie dem aktiven Zuhören, dem Formulieren von Ich-Botschaften und dem Stellen von Fragen wird die Beziehungsgestaltung der pädagogischen Fachkraft zu den Eltern thematisiert. Zum Gelingen von Gesprächen tragen eine offene, neugierige Haltung der pädagogischen Fachkraft, gepaart mit Wertschätzung den Eltern gegenüber, bei.

Es kommt sowohl auf die Bereitschaft und Fähigkeit an, der anderen Person zuzuhören und sie verstehen zu wollen, als auch auf den

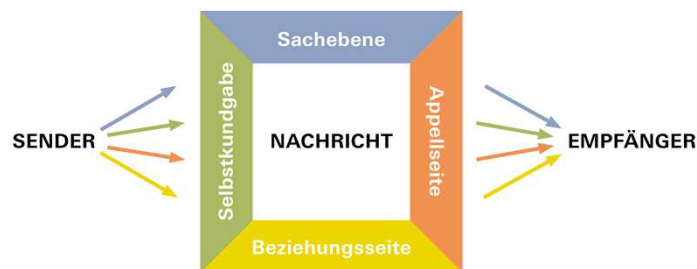
Wunsch, ihr etwas mitteilen zu wollen, was sie verstehen und einordnen soll.

Unterschiedliche kulturelle, sprachliche und biographische Hintergründe sollten im Gespräch berücksichtigt werden. Eine positive Gesprächskultur ermöglicht allen Beteiligten, sich in ihrer Unterschiedlichkeit aktiv einzubringen und dabei wertgeschätzt zu fühlen.

Eine Erziehungspartnerschaft lebt vom Austausch über das Kind.

Grundlagen der Gesprächsführung

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)



Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig. (Schulz von Thun)

Unter Berücksichtigung des Kommunikationsquadrates können Gespräche im Vorfeld bewusst geplant, durchgeführt und nachbereitet werden. Eine Ergebnissicherung bezüglich angesprochener Themen und getroffener Vereinbarungen ist so möglich. Missverständnisse, welche häufig als Störungen im Gespräch wahrgenommen werden, lassen sich mit dem Kommunikationsmodell von Schulz von Thun aufklären.

Das Vier-Seiten-Modell oder Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun, 1981) beruht auf der Annahme, dass jede Äußerung nach vier Aspekten (Seiten) hin interpretiert werden kann, sowohl von dem Sender der Botschaft wie auch von dem Empfänger.

Diese vier Seiten der Nachricht werden im Modell durch je eine Quadratseite in einer eigenen Farbe repräsentiert:

Auf der **Sachseite** (blau) informiert der Sender über den Sachinhalt, d. h. über Daten, Fakten und Sachverhalte.

Die **Selbstkundgabe** (grün) umfasst das, was der Sender durch das Senden der Botschaft von sich zu erkennen gibt.

Auf der **Beziehungsseite** (gelb) kommt zum Ausdruck, wie der Sender meint, zum Empfänger zu stehen und was er von ihm hält.

Die **Appellseite** (rot) repräsentiert, was der Sender beim Empfänger erreichen möchte.

In der zwischenmenschlichen Kommunikation gibt es aber nicht nur denjenigen, der sich äußert (den Sender), sondern gleichzeitig auch jemanden der zuhört (den Empfänger). Während der Sender mit „vier

Schnäbeln“ spricht, hört der Empfänger mit „vier Ohren“. Die vier Aspekte der gesendeten Nachricht, also das was der Sender mit einer Äußerung ausdrücken und bewirken will, entsprechen oftmals nicht den vier Aspekten, die der Empfänger hört und interpretiert. Deshalb verläuft zwischenmenschliche Kommunikation spannend, aber auch missverständlich und ist anfällig für Störungen. Eine gelungene Kommunikation ist der Idealfall, nicht die Regel.

(In der Grafik und in den erläuternden Texten wird teilweise auf einer gendergerechte Schreibweise verzichtet, da die Begriffe „Sender“ / „Empfänger“ so verwendet werden, wie sie von Schulz von Thun vor mehr als 30 Jahren eingeführt wurden.)

Grundlagen der Gesprächsführung

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)

Die vier Schnäbel des Senders / der Senderin:

- **Sachinhalt:** worüber ich informiere
- **Selbstkundgabe:** was ich von mir zu erkennen gebe
- **Beziehung:** was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe
- **Appell:** was ich bei dir erreichen möchte

Beim **Sachinhalt** gelten drei Kriterien:

1. Wahr oder unwahr
2. Relevant oder irrelevant
3. Hinlänglich oder ausreichend

Der Sender einer Nachricht ist gefordert, seine Informationen verständlich auszudrücken. Der Empfänger sortiert ebenfalls die Informationen entsprechend der drei Kriterien.

Für die **Selbstkundgabe** gilt:

Wenn sich jemand äußert, teilt er gewollt (Ich-Botschaft) und unfreiwillig immer auch etwas Persönliches mit. Die Gefühle, Bedürfnisse, Eigenarten und Werte, die der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel ausspricht, werden vom Empfänger mit dem Selbstkundgabe-Ohr aufgenommen: was ist das für einer? Wie ist er gestimmt?...

Die **Beziehungshinweise** vermitteln sich über Gestik, Mimik, Tonfall und Formulierungen. Diese Informationen werden vom Sender bewusst oder unbewusst an den Empfänger vermittelt. Dieser fühlt sich durch die eingehenden Hinweise wertgeschätzt oder abgelehnt, respektiert oder gedemütigt.

Auf der **Appellseite** möchte der Sender den Empfänger erreichen und beeinflussen. Er formuliert offen oder verdeckt Wünsche oder Handlungsanweisungen. Auf dem Appell-Ohr hörend, fragt sich der Empfänger, was er jetzt denken, fühlen und machen soll.

Grundlagen der Gesprächsführung

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)

Die vier Ohren des Empfängers / der Empfängerin:

- **Sachinhalt:** worüber spricht die Person?
- **Selbstkundgabe:** was offenbart sie über sich?
- **Beziehung:** wie steht sie zu mir?
- **Appell:** was will sie von mir?

Grundlagen der Gesprächsführung

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)

Schlussfolgerungen für die pädagogische Fachkraft...

als Senderin einer Nachricht:

- **Sachebene:** das fachliche Wissen als Grundlage
- **Ebene der Selbstkundgabe:** Klärung von Gefühlen
- **Beziehungsebene:** Klärung von Beziehungen
- **Appellebene:** Realistische Zielvorstellungen

Die pädagogische Fachkraft sollte möglichst störungsfrei auf allen vier Ebenen sprechen und hören können. Folgende Fähigkeiten braucht sie als **Senderin von Nachrichten**:

Auf der **Sachebene** braucht sie für Fachwissen zu pädagogischen und entwicklungspsychologischen Fragestellungen. Auch Kenntnisse über Hilfeangebote für Eltern und Kindern sowie Vernetzungen mit diesen Institutionen werden benötigt.

Für die **Selbstkundgabe** benötigt sie einen guten Zugang zu ihren Gefühlen und Einstellungen sowie einen professionellen Umgang damit, um konstruktive Problemgespräche mit Eltern führen zu können. Nach Leupold (S. 43) stellen sich folgende Fragen „Wie erlebe ich eine bestimmte Problem- und Konfliktsituation? Welche Gefühle löst sie bei mir aus? Wie kann ich mit diesen Gefühlen umgehen? Wann muss ich und in welcher Weise kann ich ausdrücklich über meine Gefühle und Gedanken sprechen?“ Zum souveränen Umgang mit „Ich-Botschaften“ gehört das Gespür für das Ansprechen im richtigen Moment.

Die pädagogische Fachkraft sollte für die Gestaltung der **Beziehungsebene** klären, wie sie zu diesen Eltern steht. Welche Gefühle lösen diese bei ihr aus? Welche Gefühle löst die Problemlage des Kindes bei ihr aus?

Die pädagogische Fachkraft sollte sich für die **Appellebene** überlegen, was sie in dieser Situation bei den Eltern erreichen möchte. Je realistischer ihre Zielvorstellungen sind, umso wirkungsvoller werden

ihre Appelle.

Grundlagen der Gesprächsführung

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)

Schlussfolgerungen für die pädagogische Fachkraft...

als Empfängerin einer Botschaft:

- **Sachebene:** was wird mir inhaltlich mitgeteilt? Ist es nachvollziehbar?
- **Ebene der Selbstkundgabe:** Erkennen von Gefühlen, Erwartungen, Befürchtungen durch aktives Zuhören
- **Beziehungsebene:** emotionale Signale des Gesprächspartners beachten
- **Appellebene:** Appelle abwägen (Abgrenzung möglich)

Als **Empfängerin einer Nachricht** stellt sich die **Sachebene** für die pädagogische Fachkraft meistens unproblematischer dar, es sei denn, ihr fehlt das Wissen für die Einordnung der Informationen (z.B. medizinische Diagnosen...).

In konflikthafter Situationen kann es hilfreich sein, sich auf die **Ebene der Selbstkundgabe** des Elternteils zu konzentrieren. Die pädagogische Fachkraft sollte offen und sensibel darauf reagieren. Das „aktive Zuhören“, zu einem passenden Zeitpunkt angewandt, kann sie darin unterstützen.

Sie sollte sich der Empfindsamkeit ihres **Beziehungs-Ohres** bewusst sein. Reagiert sie schnell empfindlich und lässt sich Schuldgefühle machen? Die Botschaften im Elterngespräch müssen sensibel aufgenommen werden. Wie definieren die Eltern die Beziehung? Ist sie damit einverstanden? Wie geht sie mit Vorwürfen oder Schmeicheleien um? Stimmt sie mit der von den Eltern angebotenen Sicht der Beziehung überein oder möchte sie diese ändern?

Die pädagogische Fachkraft sollte auf der **Appellebene** abwägen, ob sie die Handlungsaufforderungen der Eltern aufnehmen möchte. Um Überforderungen zu vermeiden, ist das Erlernen und Einsetzen von Abgrenzung hilfreich.


Die pädagogische Fachkraft sollte wissen, auf welchem Ohr sie am stärksten wahrnimmt. In Gesprächen mit Eltern kann sie entsprechend auf deren „Lieblingsohr“ achten.

Gesund aufwachsen in der Kita

Grundlagen der Gesprächsführung

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)

Schlussfolgerungen für die Gesprächsführung der pädagogischen Fachkraft




Sachebene: Im Gespräch sachlich bleiben, Anliegen verständlich formulieren, analytisch zuhören

Selbstkundgabe: Ich-Botschaften formulieren, deutliche Aussagen machen, die eigene Absicht kundtun und Gesprächsziele klären

Beziehungsebene: Botschaften der Eltern wahrnehmen, aktiv zuhören, Gefühle ansprechen, Feedback geben und nehmen

Appellebene: Das Gespräch für die Eltern nachvollziehbar lenken, überzeugend argumentieren, durch Fragestellungen die Sicht der Eltern einholen

BZgA Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung  Sigrid Wolter, Diplom Sozialwissenschaftlerin

Hinweis zur Gestaltung der Folie:

Den vier Seiten der Grafik in der Folie bitte diese Texte zuordnen:

(zur Sachebene blau): Im Gespräch sachlich bleiben, Anliegen verständlich formulieren, analytisch zuhören

(zur Selbstkundgabe, grün): Ich-Botschaften formulieren, deutliche Aussagen machen, die eigene Absicht kundtun und Gesprächsziele klären

(zur Beziehungsebene, gelb): Botschaften der Eltern wahrnehmen, aktiv zuhören, Gefühle ansprechen, Feedback geben und nehmen

(zur Appellebene, rot): Das Gespräch für die Eltern nachvollziehbar lenken, überzeugend argumentieren, durch Fragestellungen die Sicht der Eltern einholen

Die Begriffe Sender und Empfänger jeweils mit Pfeilen können in dieser Darstellung entfallen.

Gesund aufwachsen in der Kita



Grundhaltung im Elterngespräch

Positive Wertschätzung

Positive Wertschätzung meint das **Akzeptieren** und **Annehmen** der Eltern in ihrer Person, unabhängig von der Art und Weise ihrer Äußerungen.

Sie findet Ausdruck im Gespräch in:

- zugewandter Körperhaltung
- Halten des Blickkontaktes (kein Starren)
- verbaler (Mhm) und nonverbaler (Nicken) Zustimmung
- freundlichem Tonfall
- stimmiger Mimik und Gestik
- aktivem Zuhören

Sigrid Wolter, Diplom Sozialwissenschaftlerin

Eine vertrauensvolle Beziehung herzustellen, ist das wichtigste Ziel der Gesprächsführung und wird durch das aktive Zuhören ermöglicht.

Carl Rogers (1902-1987) benennt für die klientenzentrierte Gesprächsführung drei wesentliche Haltungen: positive Wertschätzung, Empathie und Echtheit.

Auf dieser Basis lassen sich unterschiedliche Ansichten und inhaltliche Fragen in Bezug auf eine Problembewältigung thematisieren. Dass bedeutet nicht, mit allem, was vom Gesprächspartner gesagt wird, übereinzustimmen. Die Eltern sollen im Gespräch erfahren, dass sie als Person geschätzt werden. Sie sollen sich von der pädagogischen Fachkraft geachtet und positiv angenommen fühlen.

Gesund aufwachsen in der Kita

Grundhaltung im Elterngespräch

Empathie und Echtheit

Empathie (einführendes Verstehen) meint:



- die Gefühle und das Erleben des Elternteils wahrzunehmen und sich in ihn hineinzuversetzen
- den Elternteil in seinem Handeln zu verstehen

Empathie wird gezeigt durch:

- das aktive Zuhören, Verbalisieren und durch Akzeptanz

Empathie (Kongruenz) meint:

- im Gespräch „man selbst“ zu sein und sich nicht hinter einer Maske zu verbergen
- Kontakt zum eigenen Empfinden zu haben und dieses eventuell anzusprechen

 Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung  IQWiS Niedersachsen e.V.

Sigrid Wolter, Diplom Sozialwissenschaftlerin

Mit der Methode der klientenzentrierten Gesprächsführung kann das aktive Zuhören geschult werden.

Einfühlsames Verstehen meint, dass die pädagogische Fachkraft sich für die subjektive Welt der Eltern interessiert und ein Verständnis für ihre Sichtweisen entwickelt.

Echtheit bedeutet, dass die pädagogische Fachkraft als Person reagiert und sich mit ihren Gefühlen, Gedanken und Aussagen ins Gespräch einbringt. Verbale Botschaften, Gesichtsausdruck und Körperhaltung stimmen überein.

Methoden der Gesprächsführung

Kommunikationssperren

1. Befehlen, anordnen, kommandieren
2. Warnen, ermahnen, drohen
3. Zureden, moralisieren, predigen
4. Beraten, Lösungen geben, Vorschläge machen
5. Belehren, logische Argumente anführen, Vorträge halten
6. Urteilen, kritisieren, Vorwürfe machen, beschuldigen
7. Loben, zustimmen, schmeicheln
8. Beschimpfen, lächerlich machen, beschämen
9. Interpretieren
10. Beruhigen, trösten, bemitleiden
11. Fragen, forschen, verhören
12. Ablenken, aufheitern, zerstreuen

Eva Maria Leupold bezieht sich in ihrem Handbuch zur Gesprächsführung (S. 51-54) auf die 12 Kommunikationssperren nach Thomas Gordon (1998-2002).

Unsere Alltagskommunikation ist durch diese 12 Aspekte wesentlich geprägt. Sie drücken ein mehr oder minder hohes Maß an Geringschätzung und Lenkung aus und können dadurch die Beziehungsebene in Elterngesprächen belasten. Die pädagogische Fachkraft kann von den Eltern entsprechend als belehrend und überlegen erlebt werden. Eltern geraten dadurch schnell in eine Verteidigungshaltung. Um kreative Lösungen für das aktuelle Problem zu finden, sollten sich die Eltern angstfrei und ohne Druck in den Dialog einbringen können.

Gesund aufwachsen in der Kita

Methoden der Gesprächsführung

Aktives Zuhören



Aktives Zuhören – Wahrnehmen, Verstehen und Benennen des Selbstkundgabeaspektes (der Gedanken und Gefühle)

Die drei Stufen des aktiven Zuhörens:

Zuhören: Verbal: zum Erzählen einladende Worte wie aha, ja...
Nonverbal: Blickkontakt, zugewandte Haltung, Kopfnicken

Verstehen: Mit eigenen Worten wiederholen (Paraphrasieren) und die sachliche Aussage zusammenfassen (Kernaspekte des Gesagten). Das Verständnis überprüfen

Gefühle verstehen: Sich in das Elternteil hineinversetzen und Wünsche heraushören. Die wahrgenommene emotionale Aussage benennen (Verbalisieren)

Sigrid Wolter, Diplom Sozialwissenschaftlerin

Nach den vier Seiten einer Nachricht ist das aktive Zuhören die Rückmeldung des Empfängers an den Sender über die Botschaft, die er empfangen hat. Eingegangen wird auf den **Selbstkundgabeaspekt** des Senders, insbesondere auf die wahrgenommenen Gefühle.

Aktives Zuhören bedeutet ein Akzeptieren der Sichtweisen und Gefühle des Elternteils, beinhaltet nicht unbedingt die Zustimmung der pädagogischen Fachkraft zum Gesagten.

Ziele des aktiven Zuhörens:

- ... es gibt dem Sprecher die Gelegenheit sich zu sammeln, Wichtiges zu erfassen und über mögliche Reaktionen nachzudenken
- ... das eigene Verständnis zu überprüfen
- ... ermöglicht Korrekturen und Ergänzungen
- ... strukturiert das Gespräch
- ... signalisiert den Eltern Interesse

Methoden der Gesprächsführung

Formulieren von „Ich-Botschaften“

Ein Grundproblem in schwierigen Gesprächssituationen: Nicht die Eltern haben ein Problem, sondern die pädagogische Fachkraft hat es.

„Du-Botschaften“ werden vom Empfänger als herabsetzend und ablehnend empfunden.

„Ich-Botschaften“ ermöglichen Gefühle, Wünsche und Einstellungen in der Ich-Form auszudrücken. Die Fachkraft kann ihre Besorgnis als Selbstkundgabe formulieren, indem sie drei Komponenten berücksichtigt:

1. kurze Beschreibung des „störenden“ Verhaltens
2. benennen der in mir dadurch ausgelösten Gefühle
3. die konkrete Wirkung des Verhaltens auf mich (Konsequenzen) herausstellen

„Du-Botschaften“ können Widerstand und eine Atmosphäre der Konfrontation erzeugen, obwohl die Bereitschaft zur Veränderung gefragt ist. Das Formulieren von „Ich-Botschaften“ ist hilfreicher.

Der pädagogischen Fachkraft macht z.B. eine ungeklärte Situation Sorgen. Angesichts von Verhaltensauffälligkeiten eines Kindes will sie ein Gespräch mit den Eltern führen. Sie hat das Kind beobachtet und möchte, dass es ihm zukünftig besser geht. Ich-Botschaften ermöglichen Aussagen ausschließlich über das eigene Verhalten und vermeiden eine Abwertung der Eltern.

Methoden der Gesprächsführung

Formulieren von „Ich-Botschaften“

Ein Praxisbeispiel:

Du-Botschaften der pädagogischen Fachkraft an eine Mutter:

„Mit seinem provozierenden Verhalten bringt uns Ben die ganze Gruppe durcheinander.“ (Der Kern der Du-Botschaft ist der Vorwurf: „Sie haben ein provozierendes, verhaltensauffälliges Kind!“)

Ich-Botschaft der pädagogischen Fachkraft an eine Mutter:

„Ich mache mir Sorgen um Ben (Gefühl). Er ärgert die anderen Kinder oft (Verhalten) und dann streiten sie sich lautstark. Ich fürchte, mit diesem Verhalten wird er sich nicht gut in die Gruppe integrieren können (Konsequenzen des Verhaltens).“

In dieser Art und Weise formuliert enthalten Ich-Botschaften positive Beziehungsdefinitionen. Ich signalisiere den Eltern, dass ich sie zur Problemlösung brauche (Bitte um Kooperation). Ich-Botschaften ermöglichen so Veränderungsbereitschaft.

Methoden der Gesprächsführung

Techniken des Fragens

Folgende Arten von Fragen sind hilfreich:

Offene Fragen: Die sogenannten W-Fragen (wie?, was?, wofür...?) oder Informationsfragen ermöglichen eine offene Beantwortung der Frage und ein tiefergehendes Verständnis.
Sie regen zum Nachdenken an.

*Beispiel: Wie verhält sich Ben bei Ihnen zuhause in Konfliktsituationen? Wie reagieren Sie darauf?
Wie erklären Sie sich sein Verhalten?*

Geschlossene Fragen: Sie dienen der Informationsgewinnung und können das Gespräch auf einen wichtigen Punkt konzentrieren. Sie lassen sich nur mit Ja oder Nein beantworten und sind sparsam einzusetzen, da der Gesprächsfluss unterbrochen wird.

Beispiel: Spricht Ben auch bei Ihnen zuhause ununterbrochen? Streitet er sich häufig mit seinem Bruder?

Ein interaktives Gespräch wird durch offene, positiv, wertfrei, prägnant und verständlich formulierte Fragen erzeugt (siehe auch Kurt Weber). Offene Fragen „öffnen“ den Empfänger, signalisieren Interesse und erleichtern den Fortgang des Gesprächs. Nehmen Sie sich und ihre Frage ernst. Achten Sie darauf, dass die Fragen beantwortet werden. Wiederholen Sie die Frage gegebenenfalls.

Offene Fragen: Welche Sprache sprechen sie zu Hause? In welcher Sprache sprechen sie mit dem Kind? Was schlagen Sie vor?

Geschlossene Fragen: Lesen Sie mit ihrem Kind zu Hause Bücher? Haben Sie in der Erziehungsberatungsstelle einen Termin vereinbart?

Gesund aufwachsen in der Kita

Methoden der Gesprächsführung



Techniken des Fragens

Alternativfragen: Sie geben den Eltern zwei (oder mehr) Alternativen zur Beantwortung vor, laden sie ein, ihre Ideen kund zu tun.

Beispiel: Ist der starke Bewegungsdrang von Ben beim Spielen für Sie eher ein Ausdruck seiner Lebendigkeit oder von innerer Unruhe? Wer von Ihnen Beiden würde Erziehungsberatung eher als unterstützend erleben, wer eher als zusätzliche Belastung?

Hypothetische Fragen: sind vorwiegend in die Zukunft gerichtet und beziehen sich auf eine noch nicht eingetretene Situation. Mögliche Konsequenzen von Handlungen und Entscheidungen können so gedanklich durchgespielt werden

Beispiel: Mal angenommen, Ben würde auch weiterhin die anderen Kinder kneifen und schubsen. Wie würde das den Kontakt zukünftig beeinflussen? Stellen Sie sich vor, Ben hätte sich entschieden, den Kindern mehr von seinen lebenswerten Fähigkeiten zu zeigen. An welchen Verhaltensweisen würden Sie das erkennen?

Sigrid Wolter, Diplom Sozialwissenschaftlerin

Alternativfragen: Die vereinbarte Zeit ist zu Ende. Würden Sie das Gespräch jetzt lieber beenden oder sollten wir es um 15 Minuten verlängern?

Durch **hypothetische Fragen** können Ideen im Gespräch entwickelt werden, die beim Lösen der aktuellen, problematischen Situationen hilfreich sein können. => Mal angenommen, ihr Kind ...; Stellen sie sich vor, ihr Kind könnte ...

Methoden der Gesprächsführung

Techniken des Fragens

Zirkuläre Fragen: die Perspektive von Dritten kann im Gespräch einbezogen werden. Außensichten erzeugen neue Informationen

z.B.: Angenommen, in der beschriebenen Situation – in der Sie glauben Ihren Sohn nicht zu erreichen – wäre Ihr Mann zugegen. Was würde er beobachten? Wie würde er darauf reagieren?

Fragen nach Unterschieden: durch Skalierungen werden Rang- und Reihenfolgen sichtbar

z.B.: Wer von Ihnen als Eltern reagiert zuerst auf das aggressive Verhalten Ihres Sohnes? Gegenüber welchen Personen zeigt Ben dieses Verhalten gar nicht?

Suggestivfragen bitte vermeiden! Keine Unterstellungen!

Zirkuläre Fragen: Was meinen Sie, würde ihr Mann zu dem Streit zwischen ihrem Kind und den anderen Kindern sagen?

Fragen nach Unterschieden: Wer in ihrer Familie sieht das Verhalten ihrer Tochter noch als Problem? Für wen stellt das Verhalten kein Problem dar? Wer reagiert am meisten darauf, wer weniger?

Wie Kommunikation mit Eltern gelingen kann

- Die pädagogische Fachkraft achtet die Eigenständigkeit und Selbstverantwortung der Eltern. Sie kann Anregungen geben, verändern können sich nur die Eltern (M. Textor).
- Elterngespräche verlaufen häufig sehr emotional, da Eltern die wichtigsten Bezugspersonen für ihre Kinder sind und sich schnell in ihrem Erziehungsverhalten angegriffen fühlen. Der gemeinsame, ressourcenorientierte Blick auf das Kind und seine Verhaltensweisen bildet die Grundlage für eine gelingende Kommunikation.
- Zu einem aktiven Austausch werden Eltern ermutigt, wenn sie eine auf ihre Ansichten und Ideen neugierige Fachkraft im Gespräch erleben (sozio-kulturelle Sensibilität)

Der entscheidende Faktor für einen gelingenden, professionellen Dialog ist die Gestaltung der **Beziehungsebene**. Grundlegend dafür ist eine vertrauensvolle Beziehung zwischen pädagogischen Fachkräften und Eltern. Die Gesprächspartner sollten sich in ihrer Unterschiedlichkeit und mit ihren individuellen Bedürfnissen akzeptiert fühlen. Erst auf dieser Grundlage wird es möglich, unterschiedliche Bedürfnisse und Einschätzungen der pädagogischen Fachkräfte und der Eltern sowie inhaltliche Fragen zur Problembewältigung anzusprechen.

Ängstliche, misstrauische oder abwehrende Eltern brauchen im Gespräch Ermutigung, um die Bereitschaft zur Zusammenarbeit zu entwickeln. Ihr Gesprächsverhalten ist geprägt von erlernten Kommunikationsstilen, deren Strategien häufig die Vermeidung, die Abwehr oder das Durchsetzen (mit Angriffslust) sind. Auch können lebensgeschichtlich erworbene Haltungen wie Verunsicherungen Bildungseinrichtungen gegenüber, Ablehnung staatlicher Einrichtungen oder Ansprüche an Dienstleistern, störend auf das Gespräch einwirken. Eine Verständigung über Gesprächsregeln erleichtert in solch schwierigen Situationen das gegenseitige Zuhören. Das Gespräch wertschätzend weiterzuführen, ist für das Wohl des Kindes dringend geboten und setzt eine Sensibilität der pädagogischen Fachkraft für sozio-kulturelle Haltungen voraus. Nur durch eine partnerschaftliche

Beziehungsgestaltung können wir uns für das Wohl des Kindes einsetzen.

Abschlussworte

Ein partnerschaftlicher Dialog zwischen der pädagogischen Fachkraft und Eltern und eine Kooperation zum Wohle des Kindes bilden den Kern der Elternarbeit.

Die Bereitschaft der Fachkraft zur Beziehungs- und Selbstklärung sowie ihre Fähigkeit, sich in die Sicht der Eltern hinein zu versetzen, ist Grundlage für eine konstruktive Gesprächsführung.

Ziel ist eine respektvolle zugewandte Haltung den Eltern gegenüber zu entwickeln, die auf Partizipation und Entscheidungsfreiheit basiert sowie ein ernsthaftes Interesse an den Themen der Eltern beinhaltet.

Sicherheit in der Gesprächsführung fördert professionelles Handeln!

Literaturhinweise

Bröder, Monika: Gesprächsführung in Kita und Kindergarten: Ein praktischer Leitfaden. Freiburg: Herder.

Leupold, Eva Maria (1995): Handbuch der Gesprächsführung. Problem und Konfliktlösung im Kindergarten. Freiburg: Herder.

Rogers, Carl. C. (1983): Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. Frankfurt / Main: Fischer.

Schulz von Thun, F. (2003): Miteinander reden, Band 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbeck: Rowohlt.

Weber, Kurt: Erfolgreiche Gesprächsführung in der Kita, Kindergarten heute 10/2006 (basiswissen kita).

Weinberger, Sabine (2013): Kindern spielend helfen: Eine personenzentrierte Lern- und Praxisanleitung. Weinheim: Beltz.

Weinberger, Sabine (2013): Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. Weinheim: Beltz.

Weltzien, Dörte; Krebbe, Anne (2011): Handbuch Gesprächsführung in der Kita. Freiburg: Herder.

Weltzien, Dörte: Gesprächsführung und Gesprächssetting. KiTaFachtexte.

Textor, Martin R.: Kindergartenpädagogik. Online-Handbuch.

Weitere Informationen

www.kindergartenpaedagogik.de

www.familienhandbuch.de

www.kita-fachtexte.de

www.schulz-von-thun.de

www.carlrogers.de

www.gordontraining.com

methodenpool.uni-koeln.de/download/zirkulaeres-fragen.pdf

***Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit !***