




Schwierige Elterngespräche konstruktiv gestalten

Herzlich Willkommen

Monika Nohl-Schäfer
Dipl. Sozialarbeiterin
Systemische Familientherapeutin
Entwicklungspsychologische Beraterin
IEF

- 
-
- Wie gehen wir mit schwierigen Eltern um?
 - Was macht die Kommunikation mit ihnen so schwierig?
 - Wie können wir schwierige Elterngespräche besser führen?



***Eine Gesprächsvorbereitung ist wie ein grüner Rasen, auf dem die Beteiligten sich bequem niederlassen können.
(Miller)***

Nonverbale Kommunikation

Wir können nicht
„Nicht-Kommunizieren“





Nonverbale Kommunikation

- Blickkontakt, Augenstellung
- Mimik, Gestik, Stimme
- Körperhaltung, Abstand
- Bewegung, Starrheit

Kommunikation

Gesagt

bedeutet

nicht gehört

Gehört

bedeutet nicht

Verstanden

Verstanden

bedeutet nicht

Einverstanden

Einverstanden

bedeutet nicht

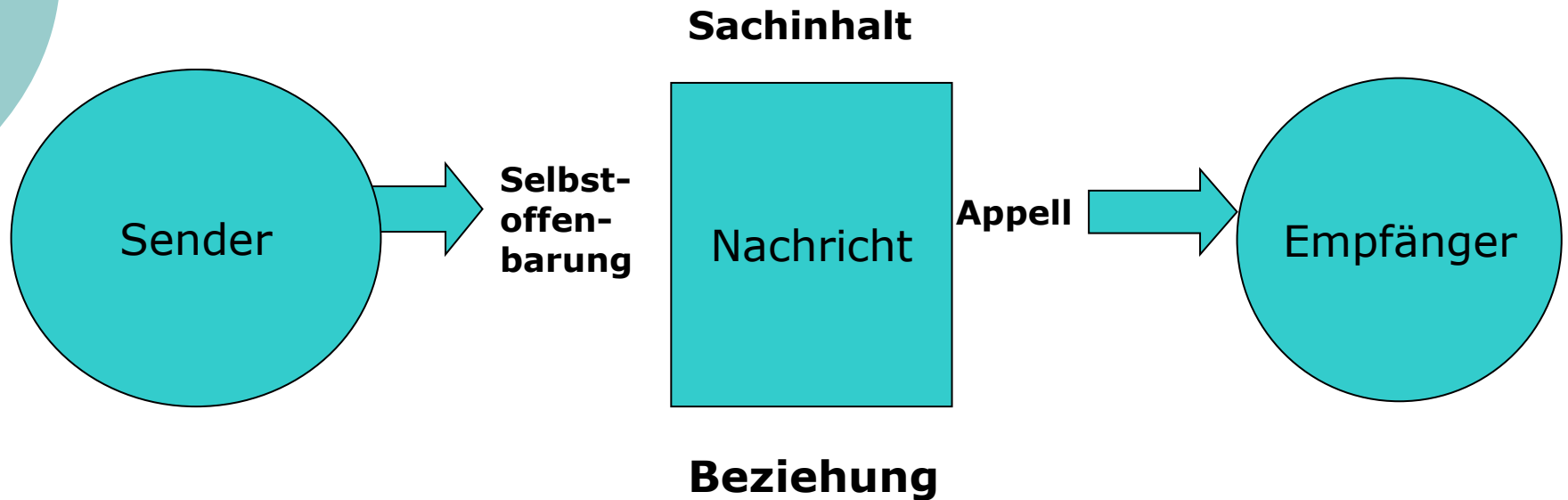
Angewendet

Angewendet

bedeutet nicht

Beibehalten

Einführung in das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun



Verschiedene Seiten einer gesprochenen Nachricht

- **Sachinhalt:**
was ich sachlich beizutragen habe
- **Selbstoffenbarung:**
was ich von mir zu erkennen gebe
- **Beziehung:**
was ich von Dir halte und wie ich zu Dir stehe
- **Appell:**
was ich Dir rate, wozu ich Dich bewegen möchte

Was bei mir ankommt...

- **Sachinhaltszohr:**
Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
- **Selbstoffenbarungszohr:**
was ist das für einer? Was ist mit ihm?
- **Beziehungszohr:**
Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?
- **Appellohr:**
was soll ich tun, denken, fühlen auf Grund seiner Mitteilung



Kommunikationspsychologie nach V. Satir

- Bei positivem Selbstwertgefühl gelingt eine Kongruenz von verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Diskrepanzen zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation ergeben doppeldeutige Botschaften

Vier Rollen nach Satir in Stresssituationen und bei einem erschüttertem Selbstwertgefühl

Beschwichtiger

- **Worte zustimmend:** „Was immer Du willst, ist ok, ich bin nur hier um Dich glücklich zu machen.“
- **Körper versöhnlich stimmend:** „Ich bin hilflos“ – wird durch die Opferhaltung ausgedrückt.
- **Innen:** „Ich fühle mich wie ein Nichts; ohne Dich bin ich tot. Ich bin wertlos.“



Ankläger / Beschuldiger

- **Worte nicht zustimmen:** „Du machst einfach alles falsch! Was ist los mit Dir?“
- **Körper tadelnd:** „Ich bin hier der Chef!“
- **Innen:** „Ich bin einsam und erfolglos.“



Rationalisierer

- **Worte übervernünftig:** „Wenn man sorgfältig beobachten würde, so würde man die erstaunlich ausgemergelten Hände eines Anwesenden bemerken.“
- **Körper berechnend:** „Ich bin ruhig, beherrscht und gesammelt.“
- **Innen:** „Ich fühle mich verletztlich.“




Ablenker


- **Worte belanglos:** Die Worte ergeben keinen Sinn oder beziehen sich auf etwas völlig anderes als das , worum es gerade geht.
- **Körper kantig:** „Ich bin gerade irgendwo anders.“
- **Innen:** „Niemand kümmert sich um mich. Hier ist kein Platz für mich.“



Angestrebte Haltung

- Natürlich mache ich Fehler, wenn ich etwas angehe, besonders, wenn es etwas Ungewohntes ist.
- Mit Sicherheit wird immer irgendjemand nicht mögen, was ich tue.
- Ja, irgend jemand wird mich sicherlich kritisieren. Ich bin nicht vollkommen. Kritik kann auch nützlich sein.
- Sicherlich! Jedes mal, wenn ich in Gegenwart einer anderen Person spreche und sie unterbreche, bin ich lästig!

- 
-
- Andere denken, dass ich nichts tauge! Ob ich das überleben werde? Vielleicht bin ich tatsächlich manchmal nicht so überragend. Aber manchmal deuten andere auch etwas in mein Verhalten hinein. Wie soll ich wissen, was jeweils der Fall ist?

- 
-
- Wenn ich glaube, vollkommen sein zu müssen, besteht die Gefahr, dass ich immer irgendetwas Unvollkommenes an mir entdecke.
 - Wenn mich jemand verlässt, weiß ich nicht wofür es gut ist. Ich werde es jedenfalls überleben.

Aktives Zuhören

nach C. Rogers



1. Stufe: „**ganz Ohr**“ sein



2. Stufe: **Inhalt** genau verstehen, durch
Wiederholung und Fragen **vergewissern**



3. Stufe: **Gefühle ansprechen**

Fragetechniken und ihre Möglichkeiten

- Mit Fragen gewinne ich Informationen
- Mit Fragen gebe ich Denkanstöße
- Mit Fragen fördere ich die Selbstreflexion
- Mit Fragen kann ich ein Gespräch steuern

Fragen – aber wie?

- Verwenden Sie eine einfache und verständliche Sprache, die Ihrem Gegenüber angemessen ist
- Fragen Sie ohne auszufragen
- Stellen Sie klare und eindeutige Fragen
- Fragen Sie freundlich und offen
- Vermeiden Sie Suggestiv- und Alternativfragen

Fragetechniken

- **Offene Fragen** ermöglichen einen **Dialog**
(W-Fragen: wer, wie was, wann, wo, mit wem?)
- **Zukunftsfragen** ermöglichen eine **neue Perspektive**
(wie stellen Sie sich die Situation in einem halben Jahr vor?)
- **Wunderfragen** ermöglichen **kreative Lösungsansätze**
(Stellen Sie sich vor, Ihre Sorgen lösen sich wie durch ein Wunder in Luft auf – was wäre dann anders?)
- **Zirkuläre Fragen** ermöglichen sich in **andere Personen einzufühlen**
(Was glauben Sie, wie es Ihrer Tochter geht, wenn Sie für lange Zeit alleine in ihrem Zimmer eingeschlossen ist?)



TopTen der Kommunikationskiller:

- Bewerten
- Bevormundung
- Ironie
- Zynismus
- Verhör
- Drohen
- Misstrauen
- Ungebetene Ratschläge
- Unklare Aussagen
- Unaufmerksamkeit



Reflexion

- Wie zeigt sich die Situation?
- Wer ist am Problem beteiligt?
- Was macht die Situation mit mir?
- Wie ist meine Wahrnehmung?
- Wie schätze ich die Situation ein ?



Reflexion

- Wie lange besteht das Verhalten schon?
- Wie wirkt sich das Verhalten aus und was lernen die Beteiligten?



Reflexion

- Perspektivenübernahme
- Welchen guten Grund gibt es, sich so zu verhalten?
- Was wird dadurch vermieden?
- Wer profitiert davon?



Reflexion

- Wann tritt das Verhalten auf?
- Wann tritt das Verhalten nicht auf?



Reflexion

- Wie ist die fachliche Einschätzung im Team?
- Wer hat ein Problem damit und wieso?
- Wurde bereits ein Elterngespräch geführt?

Eckpunkte zur Gesprächsvorbereitung

1. Benennung der Schwierigkeit

Eigenanteile

- **Wie fühle ich mich in meiner Rolle?**
(welche Entlastung benötige ich vor dem Gespräch?)
- **eigene Emotionen bewusst machen**
(eigene Unsicherheit, Betroffenheit, Vorerfahrungen, etc.)
- **Klärung der Beziehung**
(wie sind meine Gefühle gegenüber Eltern und/oder Kollegen?)

Empathie:

- Trennung der Eltern
- Todesfall in der Familie
- Pflegende Angehörige
- Gesundheitliche Probleme der Eltern, Kinder...
- Misshandlung, Vernachlässigung, Missbrauch des Kindes
- Situation der Eltern

2. Vorüberlegungen zum Gespräch

Gründe für das Gespräch:

- Was ist konkret das Thema?
- Spielt die Kultur eine Rolle?
- Gibt es einen Zugang zu den Eltern?

Ziele:

- Gibt es gemeinsame Interessen/Zielsetzungen?
- Ziele müssen realistisch und umsetzbar sein
- Eltern müssen sich wiederfinden

3. Rahmenbedingungen des Gesprächs

Wer nimmt teil?

- Beide Eltern zum Gespräch einladen
- Wer bietet Eltern Sicherheit? Diese Personen können ggf. im Gespräch hilfreich sein
- Wenn weitere Professionelle an dem Gespräch teilnehmen sollen, gegenüber den Eltern vorab offen machen

Ort und Zeit

Wo findet das Gespräch statt

- in der Einrichtung
- Hausbesuch
- neutraler Ort

Zu welchem Zeitpunkt

- nach der Kitazeit
- innerhalb der Betreuungszeit
- wie viel Zeit habe ich für das Gespräch



Gestaltung des Raumes

- Aufbau einer angenehmen Umgebung und Atmosphäre
- Sitzordnung
- Schutz von Privatsphäre
- Unterbrechungen vermeiden

4. Inhalt

Ziel des Gesprächs

- Was möchte ich konkret in dem Gespräch erreichen?
(Klärung, Entscheidungen, Information...)
- Ist mir die Sachlage vertraut?
(benötige ich zusätzliche Informationen?)
- Ziel möglichst realistisch umsetzbar und klein halten
- Welches Thema will ich aussparen?

Gespräch mit den Eltern/der am Problem Beteiligten

- Wie ist die Einschätzung der Eltern/am Problem Beteiligter?
- Gibt es bereits eine Einschätzung der KollegInnen?

Was wurde bereits versucht?

Methode

- Aktives Zuhören
- Dialogischer Austausch
- Welche Medien, Materialien
benötige ich?

5. Gespräch

- Welche Aufgabe habe ich?
(Moderation, Information, Belehrung, Vermittlung, Beratung)
- Kontakt und Arbeitsbeziehung herstellen
(Wie will ich anfangen? Wie höre ich auf?)
- Absprachen
(Hinweise, Vereinbarungen)
- Reflexion
(Rückmeldung, Klärung auf der Metaebene („das Gespräch war für mich...“))

6. Begleitung und Überprüfung der Ergebnisse

- Vereinbarungen schriftlich festhalten
- Ggf. Folgetermine vereinbaren
- Informell nachfragen

Möglichkeiten der Selbstreflexion

Zur Selbstreflexion gehört die

- **Selbstbeobachtung** (wie verhalte ich mich, wie reagiere ich in bestimmten Situationen?)
- **das Setzen eigener Ziele**
- **die Bewertung der eigenen Leistung anhand vorher festgelegter Ziele** (was gelingt mir gut?, habe ich mein Ziel erreicht?, wo sind meine Schwachstellen?)
- **selbständige Auswahl von Strategien zur Veränderung**
(Was muss ich ändern, um mein Ziel zu erreichen?)
- **Überprüfung der neuen Methode**
- **erneute Reflexion**

Gesprächsauswertung

- Wieweit konnte ich mich an meine Vorbereitung (roter Faden) halten?
- Wurden die Absprachen beibehalten oder wurden Nebenthemen wichtig?
- Traten Bruchstellen, Pausen auf oder kam es zum Gesprächsabbruch?
- Bekamen alle TeilnehmerInnen genügend Raum?
- Wurden Rollen eingehalten?

Gesprächsauswertung

- Wie gut ist es mir gelungen, den/die GesprächspartnerIn, bzw. das, was er/sie einbrachte anzunehmen?
(Wertschätzung und Akzeptanz)
- Wie gut ist es mir gelungen, echt zu sein? War ich in Übereinstimmung mit mir selbst? (Authentisch?)
- Stütze ich mich in meinen Beiträgen auf Aussagen meiner Partner oder ließ ich mich von Phantasien, Interpretationen leiten?

Das Elterngespräch scheitert

- Bewahren Sie Ruhe
- Machen Sie weitere Gesprächsangebote, behalten Sie eine konstruktive Haltung
(aktives Zuhören, Selbstreflexion)
- Falls dies erfolglos ist, beziehen Sie die Fachberatung mit ein.



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit