

Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung

## Schwierige Elterngespräche erfolgreich bewältigen

*Erster Fall: Ein empörter Vater beschwert sich am Telefon lautstark über die Behandlung seines vierjährigen Sohnes Sven: Dieser und sein Freund seien mehrfach schon von einer „Clique“ anderer Jungs in dem Garten der Kita angegriffen worden. Doch keine Erzieherin sei ihnen zu Hilfe gekommen. So sei seinem Kleinen schließlich nichts anderes übrig geblieben, als sich zur Wehr zu setzen. Dabei habe Sven erhebliche Kratzer davongetragen, und auch seine Jacke sei beschädigt worden. Nun verlangt der Vater Schadensersatz und eine Erklärung von Seiten der Kita.*

*Zweiter Fall: Eine Erzieherin hat zum wiederholten Male bei der kleinen Nadine Blutergüsse am Oberkörper und im Gesäßbereich festgestellt. Seit einiger Zeit beabsichtigt sie, die Eltern daraufhin anzusprechen. – Die Erzieherin weiß, sie muss handeln. Aber sie befürchtet, so wie sie Nadines Mutter bisher kennen gelernt hat, dass Hinweise als Anschuldigung aufgefasst und ein Gespräch abgeblockt wird. Auch in Bezug auf ein Gespräch mit dem Vater ist die Erzieherin zögerlich bzw. ängstlich: In der Vergangenheit reagierte er auf Hinweise seitens der Kita unsachlich und aggressiv.*

### 1. Zeit für ein Elterngespräch

Im persönlichen Gespräch sind erregte bzw. konfrontierte Eltern oft nur schwer zu beruhigen und kaum zu einer sachlichen Reflexion in der Lage. „Zwischen Tür und Angel“ oder „auf die Schnelle“ lässt sich eine schwierige Situation schon gar nicht klären. Denn schnell entwickelt sich dabei eine Spirale von Angriff und Verteidigung, die Fronten verhärten sich, und die Aussicht auf ein klärendes Gespräch ist bis auf Weiteres verbaut.

Deshalb ist es gut, mit den betroffenen Eltern immer **einen Termin zu vereinbaren**. Ein angekündigtes Elterngespräch schafft den richtigen Rahmen. Auch wenn der Kalender schon recht voll ist, oder der Gruppenalltag es schwierig macht – für solche „Notfälle“ sollte im Kitaalltag immer eine Pufferzeit vorgesehen sein. Auch ein Termin vor und nach den Öffnungszeiten, z. B. früh um sieben Uhr oder am Vorabend um 17 Uhr, kann ein guter Zeitpunkt für Elterngespräche sein. Manchmal sind diese Zeiten für Eltern besser zu realisieren.

## 2. Was Eltern im Gespräch erwarten

Eltern haben immer Erwartungen an ein solches Gespräch und verbinden damit auch immer Ängste, dass diese nicht erfüllt werden. Eltern erwarten:

- **ein offenes Ohr für ihre Nöte und Sorgen.** – Nehmen Sie sich also Zeit und gestehen Sie diese auch den Eltern zu!
- **Verständnis für die Sorgen um ihr Kind.** – Betrachten Sie den Sachverhalt aus dem Blickwinkel der Eltern!
- **Wertschätzung als Partner** in der Bildung und Erziehung des Kindes. – Nehmen Sie das Problem und die Eltern ernst und respektieren Sie deren „Wahrheit“!
- **Lösungsorientierung statt Schuldzuweisungen.** – Suchen Sie gemeinsam unter Anerkennung der Möglichkeiten (und Grenzen) der Eltern nach deren Lösungen!

## 3. ErzieherInnen können sich auf ein schwieriges Elterngespräch vorbereiten

Schwierige Elterngespräche entwickeln nicht selten eine eigene, nicht vorhersehbare Dynamik. ErzieherInnen können für ihre eigene Handlungssicherheit sorgen, indem sie sich sorgfältig auf das Gespräch vorbereiten.

- Bereiten Sie sich **schriftlich** auf ein schwieriges Elterngespräch vor, damit Sie einen **Leitfaden** haben und ggf. nichts vergessen.
- Vergewissern Sie sich, und reflektieren Sie Ihre Vorbereitung immer vorab im Rahmen einer

## kollegialen Teamberatung.

- Beschreiben Sie die **Wahrnehmung bzw. das Problem aus der eigenen Sicht** (als ErzieherIn). Klären Sie dafür den Sachverhalt im Vorfeld soweit es geht aus Ihrer Sicht und Einschätzung ab. Ziehen Sie ggf. weitere Personen hinzu, und besprechen Sie dies ggf. vorab mit den Eltern.
- **Versetzen Sie sich in die Lage der Eltern** des Kindes: Wie stellt sich deren subjektive „Realität“ vermutlich dar?
- Klären Sie für sich, **welches Ziel Sie anstreben** im Hinblick auf die Problemlösung bzw. auf mögliche oder notwendige kurz- und langfristige Veränderungen.
- Welche **Ziele bzw. Motivationen vermuten Sie bei den Eltern?** Wechseln Sie bewusst die Perspektive!
- Entwickeln Sie **vorsorglich eigene Ideen für die Problemlösung** für den Fall, dass die Eltern nicht bereit oder in der Lage sind, sich damit auseinanderzusetzen.
- Prüfen Sie, **wann, wo und ggf. mit wem** (eine/n zweite/n Kollegen/in) Sie das Gespräch durchführen wollen.

## 4. Phasen strukturierter Elterngespräche

### 1. Phase – Gesprächseröffnung

Nennen Sie den Anlass und das formale Gesprächsziel (über den Vorfall im Garten oder Ihre Beobachtung und die Konsequenzen aus Ihrer Sicht). Signalisieren Sie den Eltern **Vertrauen und Offenheit**, indem Sie zum Beispiel betonen, dass auch Ihnen das Thema (die Klärung) sehr am Herzen liegt. Sprechen Sie den vorgesehenen Ablauf und

den zeitlichen Rahmen an.

### 2. Phase – Klärung des Sachverhalts

Beide Seiten sollten nun die gemeinsamen und unterschiedlichen Sichtweisen darstellen und klären. Alle Informationen werden zusammengetragen. **Vermeiden Sie Bewertungen** in dieser Phase. Das gegenseitige Hinhören und Nachfragen ist in dieser Phase von besonderer Bedeutung.

### 3. Phase – Zielfindung

Klären Sie jetzt die **gemeinsamen und ggf. unterschiedlichen Ziele**. Häufig stellt sich der aktuelle Gesprächsanlass nur als „Aufhänger“ für ein weit größeres Problem dar. Bei Sven z. B. könnte es sich allgemein darum drehen, wie sich seine Sozialkompetenz stärken lässt. Bei Nadine z. B. könnten vielleicht aktuelle Schwierigkeiten in der Partnerschaft bestehen.

### 4. Phase – Lösung

Sammeln Sie **gemeinsam Ideen** für die Bewältigung des Problems (Stützen zu Hause und in der Kita). Überlegen Sie, ob die Lösungen **realisierbar** sind, was zur Lösung benötigt wird und welche Konsequenzen für die Beteiligten – Eltern, Kind, ErzieherInnen – daraus erwachsen.

### 5. Phase – Entscheidung

Treffen Sie gemeinsame Vereinbarungen, sprechen Sie **konkrete Veränderungen** ab. Halten Sie diese möglichst **schriftlich** fest (Protokoll, Vereinbarung). Lesen Sie sie noch einmal laut vor, damit sie für beide Gesprächspartner eindeutig sind. Vereinbaren Sie abschließend einen verbindlichen

neuen **Termin, zur Überprüfung:**  
Wurden die getroffenen Vereinbarungen erledigt?

#### **6. Phase – Ergebnis zusammenfassen**

Geben Sie sich gegenseitig Feedback, und schließen Sie mit einem den aktuellen Alltag betreffenden **positiven Ausblick** und der persönlichen Verabschiedung ab.

*Kontakt:  
Fachstelle Kinderschutz  
im Land Brandenburg  
c/o Start gGmbH  
Lehnitzstraße 22  
16515 Oranienburg  
oranienburg@start-ggmbh.de  
www.fachstelle-kinderschutz.de*

#### **5. Hinweise für kooperative Elterngespräche**

Der vorgeschlagene Ablauf für kooperative Elterngespräche lässt sich nur realisieren, wenn Sie in jeder Phase **die Eltern zu Wort** kommen lassen und für ihre sicher oft subjektiven Meinungen Verständnis zeigen.

**Hören Sie aktiv zu**, indem Sie sich vergewissern, ob Sie den Gesprächspartner auch richtig verstanden haben. Geben Sie das Gehörte mit kurzen prägnanten Worten wieder, und fragen Sie nach, ob es auch so gemeint war.

Wichtig ist auch das **Stärken von Eigenverantwortung und Selbstwertgefühl der Eltern**, indem Sie gemeinsam nach Lösungen suchen, anstatt sie vor vollendete Tatsachen zu stellen. Steuern Sie den Gesprächsverlauf überwiegend durch Zusammenfassungen und anschließende Fragen oder Impulse, und sorgen Sie für Ziel- und Ergebnisorientierung.

Den Partner verstehen, heißt nicht, dass Sie alle seine Argumente akzeptieren müssen. **Vertreten auch Sie Ihren eigenen Standpunkt.**