



4.1 Gespräche mit Eltern, Kindern und Jugendlichen führen

Inhaltsübersicht

1.	Einleitung.....	2
2.	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	2
3.	Grundlagen der Gesprächsführung.....	2
4.	Grundregeln für Gespräche/ der Kommunikation.....	4
4.1	Wie gelangen Sie zu einem offenen und verständnisvollen Gespräch?	4
4.2	Kommunikationssperren - Elemente negativer Gesprächsführung.....	5
4.3	Gesprächstechniken	5
4.3.1	Ich-Botschaften	6
4.3.2	Aktives Zuhören	7
4.3.3	Argumentation.....	7
4.3.4	Feedback	7
4.3.5	Techniken des Fragens.....	7
5.	Durchführung eines Problem- und Konflikt/ Kritikgesprächs mit Eltern.....	8
5.1	Vorbereitung	8
5.1.1	Rollenklärung	9
5.1.2	Problemanalyse	9
5.1.3	Analyse ihrer Gefühle.....	9
5.1.4	Klärung der Zielsetzung des Gesprächs.....	10
5.2	Gesprächsleitfaden Problem-/ Konflikt-/ Kritikgespräch.....	10
5.2.1	Begrüßungsphase.....	10
5.2.2	Hauptteil.....	10
5.2.3	Abschluss.....	11
5.3	Nachbereitung	11
5.4	Was, wenn das Wohl des Kindes nach wie vor durch das Verhalten der Eltern gefährdet ist?	12
5.5	Zusammenfassung	12
6.	Das Gespräch mit Kindern- und Jugendlichen.....	13



1. Einleitung

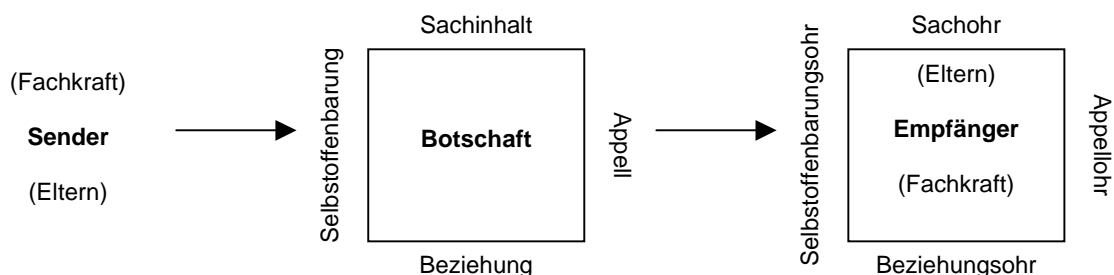
Die richtigen Worte bei Verdacht auf Vernachlässigung, Misshandlung oder sogar sexuellen Missbrauch zu finden, stellt eine besondere Herausforderung zum einem für Sie als Fachkraft und zum anderen für die Eltern als Konfrontierte dar. Die nachstehenden Grundlagen, Grundregeln und Tipps, sollen Ihnen helfen „Herr des Gespräches“ zu bleiben und Lösungen für das Kind/ den Jugendlichen in Einvernehmen mit den Eltern zu entwickeln und um ein konstruktives, wertschätzendes Gespräch führen zu können. „Im Rahmen von Gesprächsführung geht es einerseits darum, den Gesprächspartner zu respektieren, ihn in seiner Andersartigkeit und seinen individuellen Bedürfnissen zu akzeptieren, ihm gegebenenfalls zu helfen und ihn zu unterstützen. Andererseits gilt es, die Verantwortung für sich selbst und seine Bedürfnisse zu übernehmen, den eigenen Standpunkt zu vertreten, seine berechtigten Ansprüche durchzusetzen und gegenüber unannehmbaren Forderungen und Erwartungen Grenzen zu ziehen, ohne dabei die Eltern zu verletzen. In diesem Spannungsfeld von unterschiedlichen Bedürfnislagen und Weltansichten der beteiligten Gesprächspartner findet Problem- und Konfliktlösung statt.“¹

2. Rechtliche Rahmenbedingungen

Rechtliche Grundlage für die Ansprache von Verdachtsmomenten bei den Eltern bildet der § 8a Abs. 2, Satz 1 in Verbindung mit Abs. 1 Satz 2. SGB VIII. Demnach sind die Eltern sowie das Kind oder der Jugendliche in die Einschätzung des Gefährdungsrisikos einzubeziehen. D.h. Sie haben die Pflicht die Eltern über Ihre Gefährdungseinschätzung zu informieren und die festgestellten gewichtigen Anhaltspunkte mit den Eltern zu thematisieren bzw. diese mit den festgestellten Anhaltspunkten zu konfrontieren. Wenn der wirksame Schutz des Kindes oder des Jugendlichen in Frage gestellt ist, ist im Einzelfall zu prüfen, ob eine vertrauliche Thematisierung mit einzelnen Familienmitgliedern oder Bezugspersonen möglich ist. (§ 8a Abs. 1 Satz 2 SGB VIII) Im Rahmen des Gespräches müssen Sie darauf hinwirken, dass Hilfen in Anspruch genommen werden (§ 8a Abs. 2 Satz 2 SGB VIII).

3. Grundlagen der Gesprächsführung

Eine sprachliche Mitteilung enthält vier Botschaften: Wir unterscheiden den Inhalts-, Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellaspekt. Die entscheidende Botschaft in einer zwischenmenschlichen Begegnung wird im Gefühlsbereich, also auf der Selbstoffenbarungs- und Beziehungsebene übermittelt. Entgegen ihrer Bedeutsamkeit für das Gelingen oder Misslingen von Kommunikation wird sie meist nur indirekt gesendet. Das geschieht bevorzugt über den nonverbalen Kanal, also über Tonfall, Mimik, Gestik sowie Körperhaltung und Blickkontakt. Ein besonderes Problem stellen unstimmmige, sich widersprechende (inkongruente) Botschaften dar, d.h. wenn auf der nonverbalen Ebene das Gegenteil dessen ausgedrückt wird, was die verbale Mitteilung beinhaltet.

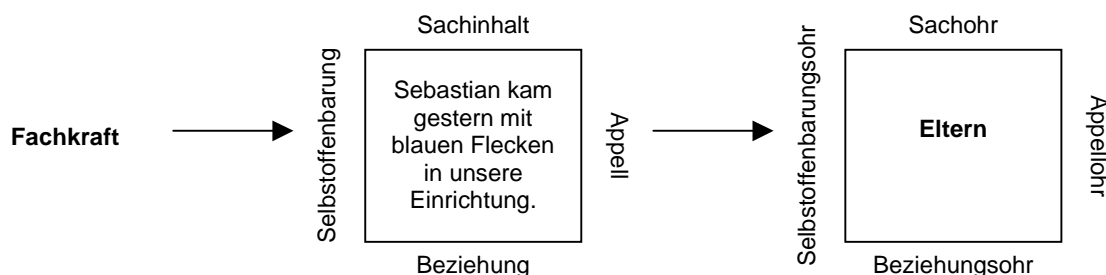


¹ Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg 2006



Beispiel

Gesprächsbotschaft zwischen Fachkraft und Eltern



Fachkraft	Selbstoffenbarung	= Ich bin um das Wohl von Sebastian besorgt.
	Sachinhalt	= Sebastian hat sich verletzt.
	Appell	= Was ist passiert?
	Beziehung	= Sie waren unaufmerksam.
Eltern	Selbstoffenbarungsohr	= Sie haben sich sehr erschrocken über die blauen Flecke.
	Sachohr	= Die blauen Flecke am Körper.
	Appellohr	= Passen Sie besser auf, wir beobachten Sebastian weiter.
	Beziehungsohr	= Wir haben unseren Sohn lieb! Wir können unsere Augen nicht überall haben.

Da jeder Mensch verschieden ist, sollten Sie bedenken, dass jeder Mensch auf „unterschiedlichen Ohren“ hört, d.h. dass die Persönlichkeit des Empfängers die Empfangsebene bestimmt. Neben der jeweils besonderen Empfänglichkeit auf dem einen oder anderen Ohr aufgrund der eigenen Lerngeschichte und Persönlichkeitsentwicklung hängt die Antwort der Eltern auch vom Bild ab, welches diese von der Fachkraft bekommen.²

Die Fachkraft als Sender einer Botschaft

Sachebene

Basis einer eindeutigen Kommunikation mit Eltern auf der Sachebene ist das fachliche Wissen, wie z.B. (je nach Profession) zu pädagogischen und entwicklungspsychologischen Fragen. Erziehungsstile, Entwicklungs- und Verhaltensauffälligkeiten, Sprachstörungen, Fragen der Schulreife, medizinische Kenntnisse, Kenntnisse zu Kindeswohlgefährdung und insbesondere die Kenntnis der örtlichen Hilfsangebote für Eltern, Kinder und Jugendliche, wenn schwerwiegende Probleme auftreten. D.h. Sie sollten die Hilfsangebote des Jugendamtes, die Landschaft der Beratungsstellen, die Berufsbilder mit denen Sie zusammenarbeiten usw. kennen. Persönliche Kontakte zu solchen Einrichtungen/ Diensten/ Angeboten und fundierte Informationen über die Arbeitsweise machen es leichter, Eltern im Bedarfsfall überzeugend zu beraten und die Partner des Hilffsystems, hier das Netzwerk zur Förderung des Kindeswohls in Anspruch zu nehmen.²

Selbstoffenbarungsebene

Die Fähigkeit zu einer situationsgerechten Selbstoffenbarung ist überwiegend eine Frage der Persönlichkeit und führt in den Bereich der Selbsterfahrung. Sie basiert auf einem bewussten Zugang zu den eigenen Gefühlen und Einstellungen und einem reifen Umgang damit. Sie ist

² Vgl.: Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg 2006



wichtig für offene und konstruktive Gespräche mit Eltern, besonders wenn es darum geht Konflikte zu vermeiden oder kreativ zu lösen. Für die Fachkraft stellen sich in diesem Zusammenhang z.B. folgende Fragen:

- Wie erlebe ich eine bestimmte Problem- und Konfliktsituationen?
- Welche Gefühle löst diese Situation bei mir aus?
- Wie kann ich mit diesen Gefühlen umgehen?
- Wann muss ich ausdrücklich über meine Gefühle und Gedanken sprechen?

Auf der Ebene der Selbstoffenbarung, wendet man die Technik der Ich-Botschaften an. Zum souveränen Umgang mit dieser Gesprächstechnik gehört vor allem das Gespür, wann es angemessen ist, über eigene Standpunkte, Einschätzungen und Gefühle zu sprechen.

Beziehungsebene

Die Beziehungsfragen: Was halte ich von den Eltern?, Wie stehen die Eltern zu meiner Person? sind bedeutsam für jede Begegnung mit Eltern. Sie sollten für sich klären, welche Gefühle diese Eltern und welche konkreten Problem- und Konfliktlagen bei einem selbst auslösen:

- Warum nervt mich gerade diese Mutter, dieser Vater, diese Eltern?
- Warum macht mir die Mutter, der Vater, diese Eltern Angst? usw.

Darüber hinaus sollten Sie sich mit ihrer beruflichen Rolle auseinandersetzen.

- Welche Position und welche Einflussmöglichkeiten habe ich gegenüber den Eltern grundsätzlich?

Appellebene

Die Appellebene stützt sich auf ihr Fachwissen. Sie sollten sich bewusst machen, was Sie bei den Eltern erreichen wollen. Je präziser und realistischer ihre Zielvorstellungen sind, umso klarer und wirksamer werden ihre Appelle an die Eltern sein.

4. Grundregeln für Gespräche/ der Kommunikation

4.1 Wie gelangen Sie zu einem offenen und verständnisvollen Gespräch?

Sie sollten auf eine Atmosphäre der Offenheit und des Vertrauens achten, d.h. sprechen Sie nie in der Öffentlichkeit mit Eltern über Probleme ihrer Kinder/Jugendlichen bzw. in der Familie, sondern gehen Sie in einen gesonderten Besprechungsraum, wo Sie ungestört miteinander ins Gespräch kommen können.

Vergegenwärtigen Sie sich, dass Ihr Gesprächspartner nicht ihr Gegner ist, d.h. respektieren Sie ihren Gesprächspartner, in seiner Andersartigkeit und mit seinen individuellen Bedürfnissen. Erst auf dieser Grundlage können die inhaltlichen Fragen, kann die Problem- und Konfliktbewältigung angegangen werden. Machen Sie sich bewusst, dass die meisten Eltern ihren Kinder nichts Böses wollen, sie aber durch ihre eigene Lebensgeschichte Unter Umständen nicht das Vermögen haben bzw. besitzen in der Erziehung, Pflege und Versorgung des Kindes alles richtig zu machen. Niemand ist Perfekt. Haben Sie nicht nur auf die Schwächen ein Auge, sondern insbesondere darauf, was den Eltern alles gut gelingt und sprechen Sie den Eltern hierfür ein Lob aus. Beachten Sie die fünf zu drei Regel, d.h. artikulieren Sie sich im Gespräch häufiger positiv als negativ.

Legen Sie ihr Augenmerk auf kurze und verständliche Erklärungen und vermeiden Sie in der Kommunikation Fremdwörter sowie Fachausdrücke. Drücken Sie sich klar gegenüber Ihrem Gesprächspartner aus, d.h. einfaches, klares und genaues Deutsch. Verwenden Sie Ich-Botschaften und stellen Sie Ihre Besorgnis um das Kind/ den Jugendlichen in den Vordergrund. Sprechen Sie Probleme genau und konkret an und nehmen Sie die Gefühle der Eltern ernst.

Bedenken Sie dass Eltern bzw. Familien über Ressourcen verfügen, die Sie für Ihr Ziel für ihre Lösung nutzen können.

Bedenken Sie ebenfalls, wenn es sich um bildungsungewohnte Eltern handelt, dass ein Besuch in der Einrichtung schon ein großer Schritt sein kann. Bildungsungewohnte Eltern haben ein anderes Zeitmanagement, Ordnungsbild, Wertesystem und eine ganz eigene



Weltsicht, die meistens mit Ihren Vorstellungen kollidieren. Deswegen vereinbaren Sie im Gespräch lieber kleinere Schritte, die als Zielstellung für die Eltern erreichbar sind. Somit bleiben die Eltern motiviert und im Hilffsystem.

4.2 Kommunikationssperren - Elemente negativer Gesprächsführung³

Nach Deegener (1984) sollten folgende „Regeln“ beachtet werden:

- nicht dirigieren (Ratschläge erteilen)
- nicht dogmatisieren (Lehrsätze vermitteln)
- nicht distanzieren (Fachsprache benutzen)
- nicht umfunktionieren (vom Thema ablenken)
- nicht fixieren (unangemessenes Beharren am Thema)
- nicht involvieren (sich selbst miteinbringen)
- nicht bewerten (für gut oder schlecht befinden)
- nicht moralisieren (sittliche Grundsätze verhalten)
- nicht etikettieren (Eigenschaft zuschreiben)
- nicht generalisieren (unzulässig verallgemeinern)
- nicht debattieren (Streitgespräch führen)
- nicht bagatellisieren (Problemschwere missachten)
- nicht intellektualisieren (Emotionen ignorieren)
- nicht abschalten (nicht zuhören)
- nicht identifizieren (Distanz aufgeben)

Kommunikationssperren nach Leupold sind:

- sich körperlich abwenden
- Blickkontakt abbrechen
- Motorische Unruhe
- Langeweile und Desinteresse zeigen
- Eisiges Schweigen, Reserviertheit, kein Feedback geben
- Sich mit anderen Dingen beschäftigen
- Unterbrechen, ins Wort fallen
- Abrupter Themenwechsel
- Kritik äußern, Widersprechen
- Infragestellen, Einwände bringen
- Vorwürfe machen, Fehler betonen
- Sarkasmus, Ironie
- Besserwissen, Arroganz, Bevormundung
- Ungeduld zeigen, drängeln
- Positives nicht erkennen

4.3 Gesprächstechniken

Nehmen wir an, dass Sie sich um Sebastian Sorgen machen. Sebastian wirkt auf Sie äußerlich vernachlässigt. Sebastian sieht für sein Alter (8 Jahre) unterernährt aus, er bekommt nur gelegentlich Frühstück mit in die Schule, die Kleidung ist häufiger schmutzig und Sebastian riecht, da er sich anscheinend nur gelegentlich wäscht bzw. seine Eltern nicht darauf achten, dass er sich wäscht. Andere Kinder haben sich von Sebastian abgesondert und er wird gehänselt.

Für Sie ist die Situation von Sebastian unerträglich, da er sich durch seine äußerliche Vernachlässigung nicht in die Klasse integrieren kann und durch die hohe psychische Belastung, die auf Sebastian einwirkt auch seine schulischen Leistungen vermindert sind und eine Versetzung, wenn diese Situation andauert gefährdet scheint.

³ Amt der Bgld. Landesregierung Abt. 6 (Hg.), Leitlinien zum Kindeswohl, 1999
Kubinger, Klaus D., Einführung in die Psychologische Diagnostik, 2. korrigierte Auflage 1996



Für die Gesprächsführung ist festzuhalten, dass nicht Ihr Gesprächspartner ein Problem hat, sondern Sie als Fachkraft haben ein Problem, weil Sie sich Sorgen um Sebastian machen.

Sie haben die Schwierigkeiten bei Sebastian beobachtet. Sie möchten, dass sich zum Wohle Sebastians etwas ändert. Sie ergreifen die Initiative:

- Sie laden die Eltern zu einem Gespräch ein.
- Sie bitten die Eltern um Zusammenarbeit.
- Sie versuchen die Eltern für eine Zusammenarbeit zu gewinnen.

Wenn Sie jetzt als Ausgangssituation für ein Gespräch denken, dass Sebastian Probleme hat, weil die Eltern Probleme haben. Also muss ich die Eltern von Sebastian auf ihre Probleme hinweisen, dann liegt in diesem Gedanken eine gewisse Logik, aber die Eltern von Sebastian für eine Zusammenarbeit zu gewinnen und ein Gespräch mit Ihnen zu führen, ist dieser Gedanke eine denkbare schlechte Grundlage.⁴

Wieso?

„Da sich niemand gerne beschimpfen und kritisieren lässt, führen Anschuldigungen eher zu Widerstand beim Gesprächspartner als zu einem Überdenken des zur Diskussion stehenden Verhaltens.“ Deswegen vermeiden Sie „Du-Botschaften“⁴, wie z.B.:

- Ich glaube, durch ihre Berufstätigkeit kommt Sebastian zu kurz!
- Sie müssen besser auf die Hygiene von Sebastian achten!
- Können Sie nicht dafür sorgen, dass Sebastian regelmäßig sein Pausenbrot mitbekommt!

4.3.1 Ich-Botschaften

„Einer Problem- und Konfliktlösung zuträglich ist es, wenn anstatt von „Du-Botschaften“ sogenannte **Ich-Botschaften** (Gordon) übermittelt werden. Wer sich an Verhaltensweisen eines Mitmenschen stört, sollte ihn nicht anklagen, sondern davon sprechen, wie er selbst die Situation erlebt.“⁵

Demnach sollten Sie darauf achten, dass Sie die Eltern als ihren Interaktionspartner nicht bewerten, verurteilen, angreifen. Sie sollten sich stattdessen darauf beschränken, Aussagen ausschließlich über Ihr eigenes Verhalten zu machen. Nach Leupold umfasst eine gute Ich-Botschaft drei Komponenten, die Sie in Ihrer Aussage berücksichtigen sollten:

- a) eine kurze Beschreibung des störenden Verhaltens der Eltern
- b) die dadurch bei Ihnen ausgelösten (ehrlichen) Gefühle darstellen
- c) die greifbare und konkrete Wirkung des Verhaltens (Konsequenzen) auf Sie aufzeigen

Beispiele Ich-Botschaft:

1. Mir ist aufgefallen, dass Sebastian nicht regelmäßig sein Pausenbrot dabei hat (Beschreibung des Verhaltens). Ich fürchte (Gefühl), dass er Hunger hat und deshalb seine Konzentration nachlässt (Konsequenz des Verhaltens).
2. Mir ist seit einiger Zeit aufgefallen, dass Sebastian mit verschmutzter Kleidung in die Schule kommt (Beschreibung des Verhaltens). Ich habe Angst (Gefühl), dass Sebastian von den anderen Kindern nicht angenommen und ausgegrenzt wird (Konsequenz des Verhaltens).
3. Ich bin besorgt wegen Sebastian (Gefühl). Er wird wegen seiner mangelnden Hygiene (Beschreibung des Verhaltens) von den anderen Kindern ausgegrenzt und gehänselt (Konsequenz des Verhaltens).

⁴ Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg 2006

⁵ Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg 2006



Ich-Botschaften lassen den Eltern die Chance, sich kooperativ zu zeigen. Da die Eltern nicht angegriffen und beschimpft werden. Die Eltern können offener gegenüber Ihren Problemen auftreten. Ich-Botschaften sind nach Leupold keine Forderung nach Veränderung, sondern eine Bitte um Hilfe. Im idealen Fall werden Sie in die Lage versetzt gemeinsam mit den Eltern zu überlegen, wie die Situation von Sebastian verbessert werden kann.

Neben den Ansprechen von Problemen und Schwierigkeiten, müssen Sie in der Lage sein gut Zuhören zu können. Da ein gutes Zuhören noch kein gutes Gespräch bedingt, würden wir Ihnen die Methode des „aktiven Zuhörens“ empfehlen.

4.3.2 Aktives Zuhören

Das **Aktive Zuhören** ist nach Leupold nicht nur eine Technik, sondern eine Gesprächshaltung, die sich auf die Ebene der Selbstoffenbarung bezieht. Aktives Zuhören meint zunächst wahrnehmen und verstehen des Problems der Eltern. Durch das Zuhören konzentrieren Sie sich auf die Eltern. Ihre eigene Meinung, Wertung, Emotion wird zurück gestellt. Sie spiegeln aktiv den Eltern ihre Wahrnehmung durch Rückmeldungen wieder, wie z.B. in Form von:

- Sie sind ziemlich gestresst, weil Sie Beruf und drei Kinder als alleinerziehende Mutti unter einen Hut bringen müssen und die Familie Ihnen nicht beistehen kann.

Die positiven Wirkungen des Aktiven Zuhörens:

„Die Eltern fühlen sich verstanden und akzeptiert, die Eltern müssen sich nicht verteidigen, die Eltern haben die Möglichkeit über Ihre Gefühle zu sprechen und mit diesen zurecht zukommen, die Eltern fühlen sich ermuntert durch einen aufmerksamen Zuhörer, mit seinem Problem auseinander zusetzen, die Eltern werden in die Lage versetzt ihr Problem unter neuen Gesichtspunkten zu sehen, die Eltern finden einen Weg aus ihren Dilemma, die Eltern werden Zugänglicher für ihre Position, die Eltern werden kompromissbereiter.“⁶

4.3.3 Argumentation

Viele Gespräche mit Eltern, erfordern dass argumentiert wird. Hierbei kommt es darauf an, seine Meinung zu begründen und folgende Dreierregel anzuwenden:

- a) Geben Sie den Eltern die Chance, nachzuvollziehen, wie Sie zu Ihrer Meinung/Ansicht gekommen sind.
- b) Legen Sie den Eltern dar, was Ihre Meinung ist und wie Sie diese Begründen.
- c) Erläutern Sie, was Ihre Absichten sind.⁷

4.3.4 Feedback

Immer wieder ist es erforderlich, den Eltern eine Rückmeldung zu geben. Dabei sollten Sie beachten, dass sich die Rückmeldung auf ein konkretes Verhalten beziehen und nicht analysieren oder bewerten sollten. Sie sollten immer Fragen, ob ein Feedback gewünscht ist und dazu einladen, auch Ihnen eine Rückmeldung zu geben. Feedback heißt in unserem Verständnis: „Ich möchte Ihnen Informationen geben“ und nicht: „Ich möchte Sie verändern“. D.h. Sie sollten im Feedback die Gesprächstechnik der „Ich-Botschaft“ verwenden.⁸

4.3.5 Techniken des Fragens

Möchten Sie eine interaktives Gespräch führen, hängt dieses von den Einsatz der Fragen ab, die Sie wählen. „Wollen Sie eine interaktionslösende Wirkung erzielen, dann achten Sie darauf, dass die Fragen offen, positiv, wertfrei, prägnant und verständlich formuliert sind.

⁶ Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg 2006

⁷ Vgl. Weber, Kurt: Kindergarten heute. Basiswissen Kita. Erfolgreiche Gesprächsführung in der Kita, Freiburg 2006

⁸ Vgl. Weber, Kurt: Kindergarten heute. Basiswissen Kita. Erfolgreiche Gesprächsführung in der Kita, Freiburg 2006



Diese Arten von Fragen sind weiterführend, regen zum Nachdenken an und sind somit für eine gelingende ergebnisreiche Kommunikation zielführend.⁹

Fragetypus	Beispiel
Offene Fragen <i>sollen Ihnen helfen zu einem tiefergehenden Verständnis zu gelangen. Regt Ihren Gesprächspartner zum Nachdenken an.</i>	Wie gehen wir weiter vor? Oder Was schlagen Sie vor? Was haben Sie für einen Standpunkt dazu? Was wurde Ihnen in der Beratungsstelle angeboten?
Bestimmungsfragen <i>Diese Fragen dienen dazu z.B. Orte, Zeiten, Tage herauszufinden..</i>	Wann waschen Sie Sebastian? Wann machen Sie für Sebastian das Frühstück? Für welchen Tag haben Sie sich bei der Beratungsstelle einen Termin vereinbart?
Auswahlfragen Bei diesem Fragetyp geben Sie Eltern eine Auswahl aus der diese schöpfen können.	Wo haben Sie das Gespräch geführt – in der Beratungsstelle in Zwickau, Werdau, Glauchau? Wo waren Sie gewesen?
Geschlossene Fragen: <i>Eine geschlossene Frage kann angewendet werden, wenn das Gespräch auf einen wichtigen Punkt konzentriert werden soll. Sie halten damit das Gespräch aber nicht im Fluss. Sparsam einsetzen!</i>	Waren Sie in der Beratungsstelle? Haben Sie sich an das Jugendamt gewendet? Antwort: Ja oder Nein
<p>Fragentypen die Sie VERMEIDEN sollten! <i>Mit solchen Fragen bringen Sie die Eltern in Bedrängnis.</i></p> <p>Suggestivfragen = Legen Antworten in den Mund der Eltern Fragen mit Vorannahmen Fragewiederholungen Vorwürfe Bewertungen, Beschreibungen Drohungen</p>	

5. Durchführung eines Problem- und Konflikt/ Kritikgesprächs mit Eltern

Es empfiehlt sich ein Elterngespräch gedanklich immer in Einleitung, in einen Hauptteil und in einen Abschluss zu untergliedern. *„Hundertmeter-Läufer sind beim Start bis in die letzten Muskeln konzentriert. Und doch misslingen immer wieder Starts. Alles noch mal zurück hinter die Startlinie! Bei einem Gespräch ist es nach einem verkorksten Start nicht möglich, nochmals anzufangen. Daher ist größtmögliche Sorgfalt auf die Vorbereitung eines Elterngesprächs zu legen!“¹⁰.*

5.1 Vorbereitung

Im allgemeinen können Sie zur Vorbereitung auf ein Elterngespräch auch die Methode der „Kollegialen Fallberatung“ anwenden, siehe hierzu das Kapitel 4 Seite 4.

⁹ Weber, Kurt: Kindergarten heute. Basiswissen Kita. Erfolgreiche Gesprächsführung in der Kita, Freiburg 2006

¹⁰ PowerPoint



5.1.1 Rollenklärung

Die Rollenklärung bezieht sich auf die **Beziehungsebene**. Sie sollten zunächst im Vorfeld eines Gespräches sich vor Augen führen, wie Sie zu den Eltern stehen zum einen als „normale Person“ und zum anderen in Ihrer Rolle als Fachkraft, wie z.B. als Erzieher, Lehrer, Beraterin, Arzt, Hebamme usw.

Bedenken Sie hierbei folgende Aspekte:

- Eltern wollen das Bestmögliche, Sie handeln auf ihrer eigenen Lerngeschichte
- Eltern wollen Ihre Kinder auf eine ungewisse Zukunft vorbereiten
- Eltern befinden sich im Spannungsfeld widersprüchlicher Normen und Werthaltungen
- Unterschiedliche Erziehungsstile und -vorstellungen
- Eltern haben Angst vor Bloßstellung
- Eltern stehen unter sozialem Druck

Danach sollten Sie für sich abklären, wie die Eltern zum einen zu ihrer Person und zum anderen zu Ihrer Rolle als Fachkraft stehen könnten.

Wenn Sie sich bewusst geworden sind, wie Sie zu den Eltern stehen bzw. die Eltern zu Ihnen, dann sollten Sie versuchen die Eltern auf Ihre Kooperationsfähigkeit einzuschätzen.

Nun müssen Sie abwägen, wo Ihre **Grenzen und Möglichkeiten** liegen. Sie sind nicht für alles verantwortlich. D.h. aber nicht, dass Sie die Verantwortung auf Andere abschieben können, sondern vielmehr müssen Sie im Rahmen ihres beruflichen Auftrages und Können schauen, was Sie für die Familie besser gesagt zum Wohle des Kindes leisten können. Werden Ihre fachlichen Kompetenzen überschritten, versuchen Sie die Eltern dahin zu bewegen, dass Sie die Hilfen aus dem Netzwerk zur Förderung des Kindeswohl in Anspruch nehmen. Überlegen Sie im Vorfeld eines Gespräches gut, wie Sie das Kind/den Jugendlichen in Ihrer Einrichtung unterstützen können und zeigen Sie diese Möglichkeiten aber auch die Grenzen Ihres beruflichen Handelns den Eltern auf. Im Gegensatz dazu verfügen auch die Eltern bzw. das Familiensystem über genügend Ressourcen, die Sie zum Wohle des Kindes/Jugendlichen nutzen können. Versuchen Sie die Ressourcen mit den Eltern abzuklären.

5.1.2 Problemanalyse

Die Analyse des Problems beinhaltet die Klärung des Gesprächsinhaltes. Deswegen ist sie auf der **Inhaltsebene** der Kommunikation zu verorten. In die Analyse beziehen Sie:

- Ihre Beobachtungen, Erfahrungen mit dem Kind und den Eltern,
- Ihre Notizen über Verhaltensweisen des Kindes/ Jugendlichen, der Eltern und
- Informationen aus dem familiären Umfeld sowie
- Ihr Wissen um überörtliche und örtliche Angebote des Netzwerkes ein.

5.1.3 Analyse ihrer Gefühle

Wenn Sie sich über die Problemlagen bewusst sind, dann sollten Sie sich Gedanken machen, welche Gefühle bei Ihnen durch die bestehenden Problemlagen ausgelöst werden. Schreiben Sie die Gefühle wie Angst, Beklommenheit, Befürchtungen auf. Machen Sie sich Gedanken welche Folgen/Konsequenzen aus den Problemen für das Kind/den Jugendlichen erwachsen.



5.1.4 Klärung der Zielsetzung des Gesprächs

Die Klärung der Zielsetzung des Gesprächs bezieht sich auf die Fragen: Was wollen Sie mit dem Gespräch bei den Eltern erreichen und Was will ich durch das Gespräch bewirken?

Wenn Sie möchten, dass die Eltern eine Beratungsstelle aufsuchen, dann könnte es sein, dass dieses Ziel für das Erstgespräch zu viel sein könnte.

Ziele müssen „SMART“ sein, d.h.

- Spezifisch** = auf eine konkrete Problemstellung gerichtet sein
- Messbar** = quantitativ (bei Sebastian muss eine Veränderung für Sie sichtbar eintreten)
- Anerkannt** = Ziele müssen von den Eltern akzeptiert werden können
- Realistisch** = Ziele müssen für Eltern erreichbar sein
- Terminiert** = Ziele müssen zu ein bestimmten Zeitpunkt umgesetzt sein.

Vereinbaren Sie anstatt eines großen Ziels, Teilziele.

„Eltern für die Problemlage zu sensibilisieren, ihre Wahrnehmung für die Schwierigkeiten des Kindes ebenso wie für seine positiven Seiten zu schärfen, die Einsicht in Zusammenhänge zwischen kindlichen Verhalten und Entwicklungsgeschichte, Lebensumständen und Erwachsenenverhalten vorsichtig anzubahnen – all das sind Prozesse, die Zeit brauchen und nur allmählich zu einer Einstellungs- und Verhaltensänderung führen.“¹¹

Auf der **Appellebene** werden Sie vielleicht so reagieren:

- Erzählen Sie aus Ihrer Sicht über die Entwicklungsgeschichte und Verhalten von Sebastian – das hilft mir, Sebastian besser zu verstehen und die Situation angemessen zu beurteilen.
- Nehmen Sie meine Rückmeldungen und Beobachtungen zur Kenntnis – hoffentlich ohne sich dadurch angegriffen zu fühlen.
- Lassen Sie uns gemeinsam überlegen, welche Hilfe/Unterstützung Sebastian braucht und was Sie tun können und was ich beitragen kann.

5.2 Gesprächsleitfaden Problem-/ Konflikt-/ Kritikgespräch

5.2.1 Begrüßungsphase

Eröffnen Sie das Gespräch positiv, d.h.: Achten Sie auf eine gute Atmosphäre!, Gehen Sie freundlich auf Ihr Gegenüber zu. Signalisieren Sie, dass das Gespräch konstruktiv, fair und offen abläuft. Kommen Sie ohne Umschweife zum Thema und teilen Sie den Eltern mit, was Sie zu dem Gespräch veranlasst hat.

5.2.2 Hauptteil

Besprechen Sie den Grund des Gesprächs und geben Sie den Eltern Gelegenheit, Stellung zu nehmen. Sie haben an dieser Stelle die Möglichkeit eventuelle Missverständnisse/ Fehlinterpretationen seitens der Eltern oder Vorurteile zu korrigieren. Wenden Sie die Methode des aktiven Zuhörens an!. Grenzen Sie gemeinsam die Probleme ein, was ist für Sebastian jetzt am wichtigsten. Im Rahmen der Zielverständigung sollten Sie gemeinsam überlegen, was zu tun ist, um Sebastians Situation zu verbessern. Benennen Sie sehr deutlich, was Sie von den Eltern erwarten. Zeigen Sie aus Ihrer Sicht Lösungswege auf und legen Sie mit den Eltern fest, wie und womit Sie die Eltern/Sebastian unterstützen können. Legen Sie gemeinsam fest, woran Sie künftig optimierte Verhaltensweisen der Eltern erkennen wollen. Treffen Sie gemeinsam **konkrete** (= Zeitpunkt und Rückmeldung zu den angebotenen Hilfen und deren Inanspruchnahme) **Vereinbarungen** auf Basis von SMART.

¹¹ Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg 2006



5.2.3 Abschluss

Fassen Sie die wichtigsten Gesprächspunkte zusammen und halten Sie Vereinbarungen schriftlich fest. Die Vereinbarungen sollten beinhalten:

- a) Unterstützungsbedarf beim Kind
- b) Unterstützungsbedarf bei den Eltern
- c) Zeitschiene bis wann eine Vereinbarung umgesetzt werden soll
- d) Formen der Erfolgskontrolle wie z.B.:
 - a. das Eltern sich bei Ihnen melden oder
 - b. das Sie sich bei einer Beratungsstelle erkundigen dürfen oder
 - c. Laufzettel für Eltern als Nachweis usw.
- e) Vereinbaren Sie einen Folgetermin für die Zwischen- und Endkontrolle.
- f) Unterschrift der Eltern und Fachkraft, Kopie Eltern mitgeben.

Werten Sie gemeinsam das Gespräch aus, wie Schätzen die Eltern das Gespräch ein, wie haben Sie das Gespräch empfunden. Ermutigen Sie die Eltern nochmals die Vereinbarungen umzusetzen. Sie können auch die Eltern darum bitten einen Ortswechsel vorzunehmen. Fragen Sie die Eltern, ob es möglich wäre auch mal bei Ihnen zu Hause das nächste Gespräch zu führen. Bedanken Sie sich für das Kommen der Eltern!

5.3 Nachbereitung

Die Nachbereitung des Gesprächs hat die Bewertung der Situation, des Hilfeprozesses sowie die Dokumentation aller Beratungs- und Entscheidungsprozesse zum Gegenstand. Die Auswertung sollte im Rahmen eines Fachteams (Kollegiale Fallberatung, siehe Kapitel 4, Seite 4) erfolgen. In der Auswertung sollten zu folgenden Fragestellungen Aussagen getroffen werden:

- Ist das Kindeswohl gewährleistet?
 - o Wenn ja, wodurch, durch was, durch wem/ warum ja?
 - o Wenn nein, wodurch, durch was, durch wem/ warum nicht?
- Zeigten die Personensorgeberechtigte/n Problemkongruenz?
 - o In welchen angesprochenen Anhaltspunkten?
 - o Welche Argumente/ Begründungen halten die Personensorgeberechtigten dagegen?
- Sind die Eltern/Familien zur Inanspruchnahme von Hilfen motivierbar?
- Wurden vorgeschlagene Hilfen akzeptiert bzw. werden diese wahrgenommen?
- Sind weitere Hilfen erforderlich? Welche könnten das sein?
 - o Wer kann mir aus dem Netzwerk zur Förderung des Kindeswohls weiterhelfen?
- Wurden mündliche/schriftliche Vereinbarungen getroffen?
 - o Was wurde vereinbart?
 - o Bis wann wurden die Eltern aufgefordert, einen für das Kind, den Jugendlichen gefährdeten Zustand abzustellen?
 - o Wie ist die Überprüfung der Vereinbarungen zu den Zielen/ Teilzielen geregelt?
- Liegt ein akuter Handlungsbedarf, welcher die Fallabgabe an das Jugendamt erforderlich macht vor?
 - o Sind die eigenen professionellen Hilfs- und Handlungsmöglichkeiten erschöpft?
 - o Aus einem Verdacht (**gelb**) hat sich eine akute Gefahr entwickelt (**rot**)
 - o Gefahr im Verzug (**rot**) besteht, Gefahren für Leib und Leben des Kindes/ Jugendlichen können nicht ausgeschlossen werden.



5.4 Was, wenn das Wohl des Kindes nach wie vor durch das Verhalten der Eltern gefährdet ist?

Sollte wiedererwartend keine Besserung in den vereinbarten Zielen eintreten, dann laden Sie die Eltern zu einem außerordentlichen Gespräch ein und stellen klar, dass sie aufgrund ihres professionellen Handelns im Rahmen des § 8a SGBVIII bzw. Art. 6 GG nicht anders handeln können, als das Jugendamt in das Verfahren einzuschalten. Sie sollten zunächst den Eltern vorschlagen, dass Sie sich selbst an das Jugendamt wenden sollen, wenn Sie es nicht tun, dass dann die Einrichtungsleitung das Jugendamt einschalten wird.

Formulieren Sie diese Aussage in Form einer Ich-Botschaft:

Ich bin verärgert, dass unsere gemeinsam vereinbarten Ziele nicht eingehalten wurden. Ich bin nach wie vor sehr besorgt um das Wohl von Sebastian. Ich kann und darf den Zustand nicht länger tolerieren, weil ich weitere schädigende Einflüsse auf Sebastian nicht ausschließen kann. Ich möchte Sie bitten bis Ende der Woche Kontakt mit dem Jugendamt aufzunehmen ansonsten müssen wir diesen Schritt gehen.

Bevor Sie diesen Schritt unternehmen, sollten Sie immer den Eltern eine Chance zur Veränderung lassen, sei denn das Wohl des Kindes ist akut gefährdet.

5.5 Zusammenfassung

Wenn Sie ein Gespräch mit Eltern führen, gehen Sie immer davon aus, wie Sie sich ein Gespräch als Eltern wünschen würden.

- Achten Sie auf eine gute Gesprächsatmosphäre!
- Ihr Gesprächspartner ist nicht Ihr Gegner!
- Gehen Sie behutsam und überlegt vor!
- Eltern sind Experten ihrer Kinder!
- Die meisten Eltern wollen Ihren Kindern nichts Böses!
- Familien/ Eltern haben Ressourcen, die Sie für sich nutzen können!
- Kommunizieren Sie mit den Eltern/ Kindern und Jugendlichen auf Augenhöhe!
- Kleine Ziele vereinbaren, weniger ist mehr!
- Versetzen Sie sich in die Problemlagen/ Rollen der Eltern!
- Sprechen Sie in der Sprache der Eltern!
- Vermeiden Sie Du-Botschaften
- Vermeiden Sie Suggestivfragen
- Wenden Sie Ich-Botschaften an
- Hören Sie Aktiv zu
- Fünf zu drei Regel – mehr positives als negatives
- Rückversicherungen einholen
- Bedanken für kritische Einwände
- Probleme immer klar, exakt, konkret und insbesondere ruhig ansprechen
- Gespräch auf einer lösungsorientierten Ebene führen



6. Das Gespräch mit Kindern- und Jugendlichen

Die richtigen Worte bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung zu finden, insbesondere wenn es sich um sexuellen Missbrauch handeln könnte, stellt eine besondere Herausforderung dar. Nachstehende Vorgehens- und Verhaltenweisen sollen deshalb helfen, den Zugang zu möglicherweise betroffenen Kindern und Jugendlichen zu erleichtern¹²:

- Gehen Sie auf das Kind und den Jugendlichen zu und signalisieren Sie Gesprächsbereitschaft, wann immer es möchte.
- Ermutigen Sie das Kind/ den Jugendlichen zum Reden, ohne es zu überfordern. Stoßen Sie auf Grenzen, respektieren sie diese und geben dem Kind/ Jugendlichen die Zeit, die es braucht.
- Verwenden Sie eine klare und altersgemäße Sprache, versuchen Sie sich in die Situation des Kindes und Jugendlichen hineinzusetzen.
- Verwenden Sie „Als-ob-Geschichten“, stellen Sie Vergleiche an („Du wirkst auf mich, als ob...“ oder verwenden Sie „Was-Wäre-Wenn-Fragen und -Antworten“ (z.B. Was würde passieren, wenn Du redest...?)
- Greifen Sie Signale bewusst auf und lassen das Gesagte nicht unkommentiert stehen.
- Achten Sie darauf, Ihre Gefühle (z.B. Wut, Ekel) nicht auf das Kind zu übertragen.
- Vermitteln Sie Sicherheit, indem sie dem Kind/ Jugendlichen glauben und versichern, dass es/ er keine Schuld und Verantwortung trägt. Klären Sie die Ängste des Kindes/ Jugendlichen, insbesondere wenn Geheimhaltung gefordert wurde.
- Versuchen Sie das Kind/ den Jugendlichen aus seiner Isolation zu lösen, indem sie ihm aufzeigen, dass auch anderen Kindern/ Jugendlichen Ähnliches wiederfahren ist.
- Seien Sie wertschätzend, indem Sie dem Kind/ Jugendlichen sagen, dass es gut/ mutig sei, dass es/ er sich an Sie wendet.
- Geben Sie dem Kind/ dem Jugendlichen Klarheit über die aktuelle Situation und was die nächsten Schritte (und auch Hilfen) sein könnten/ müssten und versuchen Sie ihre Zustimmung zu erlangen.
- Suchen Sie sich Unterstützung bei anderen Fachkräften
- Dokumentieren Sie den Fall.

Merke

Nützliche Fragen könnten sein

Offene Fragen: „Was hast Du gesehen?“; „Wie ging es dann weiter?“

Bestimmungsfragen: „Wann war das an dem Tag?“; „Um welche Uhrzeit warst Du dort?“; „In welchem Zimmer war das?“

Auswahlfragen: „Wo war das – auf dem Bett oder auf der Couch?“

Ja-Nein-Fragen: „Hat der Papa/ Opa/ Onkel etwas gesagt?“

Weniger hilfreiche Fragen sind Fragen mit Vorannahmen („Hat er...?“; Fragewiederholungen, Vorwürfe, bewertende Beschreibungen, Drohungen, Versprechungen („Wenn Du endlich sagst, was passiert ist, musst Du da nicht mehr hin.“) oder ähnliche Frageformen.

Literaturtipps:

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

Delfos, Martine F.: Sag mir mal Gesprächsführung mit Kindern (4 bis 12 Jahre)

Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten

¹² Vgl. Deegener, Johanniter-Jugend in der Johanniter -Unfall-Hilfe e.V. 2005