

Herausfordernde Elterngespräche meistern

Ein Mini-Training für deinen Arbeitsalltag

Learning Nugget #14



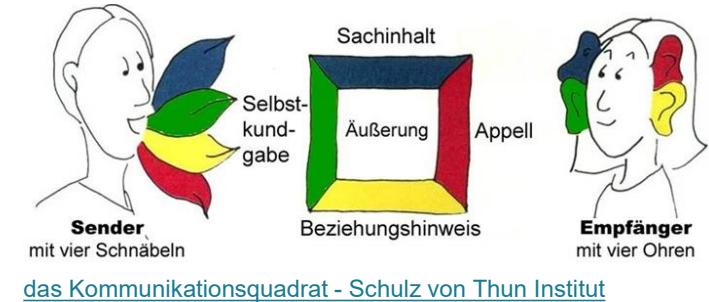
Kofinanziert von der
Europäischen Union

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz



1. Wie Kommunikation funktioniert

Das Sender*in-Empfänger*in Modell



Wenn zwei Menschen miteinander kommunizieren, können verschiedene Faktoren die Verständigung stören:

- Man denkt etwas anderes, als man sagt – **inhaltliche Abweichungen**.
- Stimme, Ton oder Mimik können die Botschaft **verfälschen**.
- Lärm, Zeitdruck oder Stress lenken ab.
- Die andere Person versteht die Worte **anders**, als sie gemeint waren.
- Kulturelle Unterschiede beeinflussen, wie Botschaften interpretiert werden.
- Starke Emotionen können die **Wahrnehmung verzerrn**.

👉 **WICHTIG:** Missverständnisse sind normal und gehören zu jeder Kommunikation!

1. Wie Kommunikation funktioniert

Aktiv Zuhören – so fühlen sich Eltern ernst genommen

Was bedeutet aktives Zuhören?

- **Du hörst nicht nur zu, sondern zeigst auch, dass du verstanden hast.**

Das hilft besonders, wenn Eltern aufgebracht oder besorgt sind.

So geht aktives Zuhören im Alltag

- Eltern ausreden lassen und Blickkontakt halten
- Nicken oder kurze Zeichen geben
- In eigenen Worten wiederholen

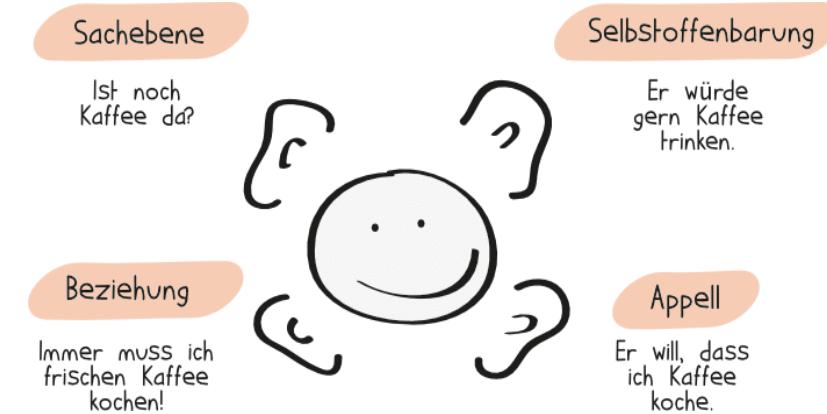
👉 Bsp: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie sich Sorgen machen, weil Ihr Kind oft traurig wirkt?“

1. Wie Kommunikation funktioniert

Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)

Jede Nachricht hat **4 Seiten**:

- **Sachinhalt:** Worüber ich informiere.
- **Beziehung:** Was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe.
- **Appell:** Was ich bei dir erreichen möchte.
- **Selbstoffenbarung:** Was ich von mir zu erkennen gebe.



👉 Eltern können etwas *auf einem anderen Ohr hören*, als wir es meinen.

1. Wie Kommunikation funktioniert - Mini-Quiz

Beispiel: „ Ihr Kind war heute sehr wild.“

Über welches Ohr könnte diese Aussage bei den Eltern ankommen?

- Sach-Ohr: „Das ist eine Information über mein Kind.“
- Beziehungs-Ohr: „Sie mögen mein Kind nicht.“
- Appell-Ohr: „Ich soll mein Kind besser erziehen oder etwas ändern.“
- Selbstoffenbarungs-Ohr: „Die Erziehungsperson ist gestresst oder überfordert.“

✓ alles kann richtig sein - je nach Person!

👉 Lernziel: Jede Person hört anders! Dies führt dazu, dass Informationen, die gar nicht so gemeint waren, dennoch genauso bei den Eltern ankommen könnten.

Deshalb hilft es, **Missverständnisse sofort zu klären.**

1. Wie Kommunikation funktioniert - Mögliche Lösungen

Wenn du merkst: Es kommt falsch an...

- **Nachfragen:**

„Wie haben Sie das gerade verstanden?“

- **Klarstellen:**

„Ich meine damit, dass....“

- **Sag, was du beobachtet hast – nicht, was du denkst:**

„Ich habe heute gesehen, dass ...“ statt „Ihr Kind ist ...“

- **Gefühle (ruhig) benennen:**

„Mir ist wichtig, das gut zu erklären.“

👉 So kannst du Missverständnisse früh stoppen

2. Warum Elterngespräche schwierig sein können

1. **Kritik von Eltern:** Hinter Vorwürfen steckt oft **Sorge um das Kind**.
2. **Starke Emotionen:** Wut, Trauer oder Stress können die **Kommunikation blockieren**.
3. **Missverständnisse:** Manchmal wird **aneinander vorbeigeredet**, obwohl beide Parteien das Beste wollen.
4. **Familiäre Belastungen:** Trennung, Scheidung oder andere schwierige Lebensumstände erzeugen **zusätzlichen Druck**.
5. **Gefühl von Allwissen:** Manche Eltern denken: „Ich weiß alles über mein Kind“. Dadurch wird die **fachliche Expertise** manchmal unterschätzt.
6. **Große Gesprächsgruppen:** Wenn viele Personen beteiligt sind, **wollen mehrere gleichzeitig reden**, was die Situation unübersichtlich macht.

👉 Wenn ein Gespräch schwierig wird, liegt es nicht automatisch an dir – gleichzeitig können wir alle, unabhängig von unserer Erfahrung, unseren Anteil zum Gesprächsverlauf beitragen.

2. Warum Elterngespräche schwierig sein können - Zuordnungsaufgabe

Ordne zu:

Situation

1. Eltern drücken vor allem Gefühle aus

- A
- B
- C

2. Eltern richten konkrete Vorwürfe oder Bewertungen an die Fachkraft

- A
- B
- C

3. Eltern reden durcheinander/ unterbrechen

- A
- B
- C

Richtige Reaktion

(B) hinter den Vorwürfen das eigentliche Anliegen oder Bedürfnis gezielt erfragen oder klären.

(A) Emotionen wahrnehmen und benennen, ruhig bleiben und dem Ärger zunächst Raum geben.

(C) Das Gespräch strukturieren, Redezeiten regeln und den inhaltlichen Fokus wieder herstellen.

2. Warum Elterngespräche schwierig sein können

Ich-Botschaften – ruhig sagen, was dich stört

Eine Ich-Botschaft heißt:

- **Du sprichst über dich, nicht über Fehler der anderen**

Das verhindert Streit.

Einfaches Ich-Botschaft-Muster

Ich + Gefühl/Beobachtung + Wunsch

👉 Bsp: „Ich merke, dass das Gespräch gerade sehr laut wird. Ich wünsche mir, dass wir ruhig weiterreden.“

3. Welche Kompetenzen erleichtern Gespräche?

1. Organisations-Kompetenz

- Gute Vorbereitung
- Klarer Ablauf
- Notizen machen
- Richtiger Raum, richtige Zeit

3. Wahrnehmungs-Kompetenz

- Eigene Gefühle erkennen
- Gefühle der Eltern erkennen

2. Wissens-Kompetenz

- Wie Kommunikation funktioniert
- Einfache Gesprächstechniken
- Wissen über Familien und ihre Belastungen

4. Handlungs-Kompetenz

- Gut zuhören
- Offene Fragen stellen
- Lösungen gemeinsam finden

3. Welche Kompetenzen erleichtern Gespräche? - Selbstcheck

Welche Kompetenz ist deine stärkste?

- Aufmerksam zuhören – Eltern ausreden lassen und Anliegen ernst nehmen
- Ruhig bleiben – auch in angespannten Situationen gelassen reagieren
- gezielt Fragen stellen – nachfragen, um Missverständnisse zu klären
- Gespräche vorbereiten – sich vorab Gedanken machen

👉 es gibt hier keine richtige oder falsche Antwort, da es sich um eine Selbsteinschätzung handelt!

4. „In 9 Schritten zum guten Gespräch“

- 1. Gut vorbereiten** (Ziel, Notizen, ruhiger Raum)
- 2. Eigene Haltung prüfen** („Wie denke ich über diese Familie?“)
- 3. Freundlich begrüßen**
- 4. Problem klar erklären** – ohne Fachwörter
- 5. Aktiv zuhören** – wiederholen, nachfragen
- 6. Fragen stellen** statt sagen
- 7. Lösungen gemeinsam finden**
- 8. Abmachungen aufschreiben**
- 9. Nach dem Gespräch; kurz durchatmen**



4. „In 9 Schritten zum guten Gespräch“ - Übung

Situation: Eltern sagen: „Sie verstehen unser Kind überhaupt nicht!“

Welche Reaktion unterstützt in dieser Situation am ehesten ein konstruktives Gespräch?

- Abwehrend reagieren:** „Das stimmt so nicht!“
- Emotional aufgreifen und klarend nachfragen:** „Ich sehe, dass Sie sehr verärgert sind. Können Sie mir sagen, was Sie gerade besonders beschäftigt?“
- Abgrenzend und zurückweisend reagieren:** „Damit müssen Sie selbst umgehen.“

5. Was tun, wenn ein Gespräch zu eskalieren droht?

Frühwarnzeichen

- Lautes oder hektisches Sprechen
- Starke Emotionen: Wut, Tränen, Ärger
- Vorwürfe und Schuldzuweisungen
- Körperliche Anspannung / Unruhe

👉 WICHTIG!

Manchmal ist die beste Strategie:
das Gespräch unterbrechen und zu
einem späteren Zeitpunkt neu
beginnen.

Was du tun kannst

- Kurze Pausen einlegen
- Gemeinsames Ziel betonen: „Wir möchten gemeinsam das Beste für Ihr Kind erreichen.“
- Zirkuläre Fragen:
 - „Was würde die Situation verbessern?“
 - „Was würde sie schlimmer machen?“
- Worst-/Best-Case-Fragen:
 - „Was wäre das Schlimmste?“
 - „Wie sähe die beste Lösung aus?“
- Wenn passend „sanften“ Humor einsetzen

5. Was tun, wenn ein Gespräch zu eskalieren droht? - Übung

Situation: Ein Elternteil wird sehr laut. Welche Reaktion trägt am besten dazu bei, das Gespräch konstruktiv zu halten?

- Konfrontation:** „Sie haben kein Recht, so zu sprechen!“
- Deeskalation:** „Ich merke, dass die Situation gerade sehr angespannt ist. Wollen wir kurz eine Pause machen oder ein Glas Wasser holen?“
- Rückzug:** „Ich gehe jetzt.“

5. Was tun, wenn ein Gespräch zu eskalieren droht? - Stop – hier endet das Gespräch!

👉 Respektlose oder bedrohliche Gespräche sind nicht in Ordnung!

Deine Sicherheit geht immer vor!

Woran du merkst: Jetzt brauche ich Hilfe

- Jemand wird sehr laut, schreit, beleidigt dich oder droht dir
- Du fühlst sich unsicher oder hast Angst

Wo du dir Hilfe holen kannst:

- Kolleg*in (Gespräch in Anwesenheit einer 2. Person weiterführen)
- Leitung der Einrichtung (Übergabe der weiteren Kommunikation an die Leitung)
- Nach internen Regeln handeln (Hausverbot, Zutrittsbeschränkung – wird durch die Leitung ausgesprochen)
- Betriebsrat oder Personalvertretung einbinden

👉 Bei anhaltender oder ernsthafter Bedrohung können rechtliche Schritte veranlasst werden, z.B. eine Anzeige bei der Polizei!

6. Kommunikation mit Kindern

- **Auf Augenhöhe kommunizieren:** Blickkontakt herstellen, um Nähe zu schaffen
- **Kurze, klare Sätze verwenden:** Verständlich bleiben und Überforderung vermeiden
- **Einfache Worte nutzen:** Fachbegriffe vermeiden, Sprache altersgerecht gestalten
- **Aufmerksam zuhören:** Kinder ausreden lassen, ohne zu unterbrechen
- **Gefühle anerkennen:** Z.B. „Wie fühlst du dich? Ich sehe, dass du traurig wirkst.“
- **Regeln klar erklären:** Erwartungen verständlich machen und Konsequenzen benennen
- **Ruhig bleiben:** Nicht schreien, sondern gelassen reagieren
- **Positive Formulierungen wählen:** „Bitte geh langsam“ statt „Renn nicht!“

👉 Kinder brauchen Sicherheit, Nähe und klare Worte

6. Kommunikation mit Kindern - Umformulieren

Welche Aussage unterstützt Kinder am besten, ihr Verhalten zu ändern, ohne Angst oder Abwehr zu erzeugen?

1. „Hör endlich auf, so zu rennen!“
 „Bitte geh langsam. Ich möchte, dass du sicher bist.“

2. „Hör auf zu spielen und räum jetzt auf!“
 „Bitte leg die Bausteine zurück in die Kiste, damit wir genug Platz für die nächste Spielrunde haben.“

7. Vielfalt und Inklusion – alle Familien wertschätzend ansprechen

- Familien haben **unterschiedliche kulturelle Hintergründe**
- Einige Eltern sprechen nur **wenig Deutsch**
- Manche Familien befinden sich in **besonderen Situationen** (Armut, Krankheit, Behinderung, Trennung,...)
- Jede Person bringt eigene Werte, Erfahrungen und Sichtweisen mit

Was hilft, um gut zu kommunizieren?

- **Klare, einfache Sprache verwenden:** komplexe Begriffe vermeiden
- **Nachfragen, ob alles verstanden wurde:** Z.B. „Haben Sie alles verstanden, oder kann ich etwas noch genauer erklären?“
- **Respekt zeigen** – unabhängig von Sprache, Herkunft oder Situation
- **Offen für andere Perspektiven sein:** unterschiedliche Erfahrungen anerkennen
- **Dolmetscher*innen nutzen**, wenn die Verständigung schwierig ist
- **Nicht bewerten, zuerst verstehen:** Gespräche auf Augenhöhe führen

👉 Inklusion heißt: **Alle sollen sich willkommen und ernst genommen fühlen.**

7. Vielfalt und Inklusion – alle Familien wertschätzend ansprechen - Reflexion

Frage: Welche Maßnahmen unterstützen, dass sich Familien mit anderer Sprache oder kulturellen Hintergründen gut verstanden und willkommen fühlen?

- Langsam und deutlich sprechen:** Pausen machen, klare Sätze verwenden
- Nonverbale Hilfsmittel nutzen:** Handzeichen, Symbole oder Bilder einsetzen, um Inhalte zu verdeutlichen
- Wichtige Infos schriftlich bereitstellen:** Kurz und verständlich
- Geduldig sein und nachfragen:** Verständnis sicherstellen und auf Rückfragen eingehen.

👉 Alle vier Punkte sind wichtig und tragen zu einer gelungenen Kommunikation bei!

FairPlus⁺⁺ Service

Wir hoffen, ihr könnt aus diesem
Mini-Training einiges
Wissenswertes für euren
Arbeitsalltag mitnehmen und
wünschen euch weiterhin viel
Erfolg!



Kofinanziert von der
Europäischen Union

= Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz

