



Gesprächsführung



Inhaltsverzeichnis – Teil D: Gesprächsführung

1.	Einleitung	D IV – 2
2.	Rechtliche Rahmenbedingungen	D IV – 2
3.	Grundlagen der Gesprächsführung	D IV – 2
4.	Grundregeln für Gesprächen / der Kommunikation	D IV – 4
4.1	Wie gelangen Sie zu einem offenen und verständnisvollen Gespräch?	D IV – 4
4.2	Kommunikationssperren - Elemente negativer	D IV – 5
4.3	Gesprächstechniken	D IV – 6
4.3.1	<i>Ich-Botschaften</i>	D IV – 6
4.3.2	<i>Aktives Zuhören</i>	D IV – 7
4.3.3	<i>Argumentation</i>	D IV – 7
4.3.4	<i>Feedback</i>	D IV – 7
4.3.5	<i>Techniken des Fragens</i>	D IV – 7
5.	Durchführung eines Problem- und Konflikt-/ Kritikgespräches mit Eltern	D IV – 8
5.1	Vorbereitung	D IV – 8
5.1.1	<i>Rollenklärung</i>	D IV – 8
5.1.2	<i>Problemanalyse</i>	D IV – 9
5.1.3	<i>Analyse Ihrer Gefühle</i>	D IV – 9
5.1.4	<i>Klärung der Zielsetzung des Gesprächs</i>	D IV – 9
5.2	Gesprächsleitfaden Problem-/ Konflikt-/ Kritikgespräch	D IV – 10
5.2.1	<i>Begrüßungsphase</i>	D IV – 10
5.2.2	<i>Hauptteil</i>	D IV – 10
5.2.3	<i>Abschluss</i>	D IV – 10
5.3	Nachbereitung	D IV – 11
5.4	Was, wenn das Wohl des Kindes nach wie vor durch das	D IV – 11
5.5	Zusammenfassung	D IV – 12
6.	Das Gespräch mit Kindern und Jugendlichen	D IV – 12
	Literaturtipps	D IV – 13
	Anhang – Feedbackregeln	D IV – 14
	Anhang – Leitfaden für Elterngespräche	D IV – 16



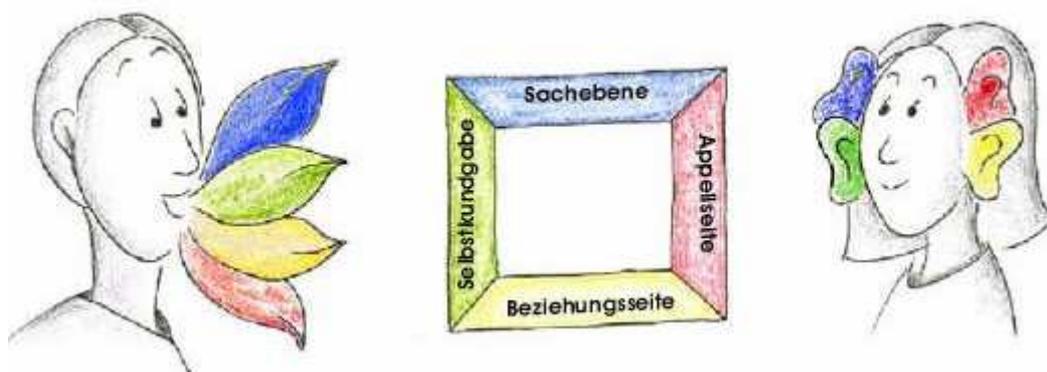
1. Einleitung

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, um ein konstruktiv, 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. 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) Im Rahmen des Gespräches müssen Sie darauf hinwirken, dass Hilfen in Anspruch genommen werden (§8a Abs. 2 Satz 2).

3. Grundlagen der Gesprächsführung



Grafik 2: Kommunikationsquadrat (Quelle: Schulz von Thun; Institut für Kommunikation – <http://www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html>)

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.

Der Empfänger einer Nachricht verarbeitet diese demnach auf vier Ebenen:



Grafik 2: Nachrichtenquadrat (Quelle: Prof. Dr. W. Eichler, Prof. Dr. J. Pankau; Lern- und Studienportal für Sprach- und Kommunikationswissenschaften; http://www.germanistik-kommprojekt.uni-oldenburg.de/sites/1/1_06.html; Stand: Jan. 2010)

Verdacht auf Kindeswohlgefährdung -Gesprächsführung

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

Beispiel:

Eine Erzieherin im Kindergarten sagt besorgt zu einer Mutter, dass sie bei deren Sohn Peter viele blaue Flecken am Oberkörper bemerkt hat.

Sender (Erzieherin) sagt: „Peter hat ja so viele blaue Flecke am Oberkörper.“

Sachebene: *Wir haben blaue Flecke festgestellt.*

Selbstoffenbarung: *Wir sind besorgt und verpflichtet, uns darum zu kümmern.*

Beziehung: *Wir müssen Mutter und Kind beobachten.*

Appell: *Sagen Sie mir bitte, woher die kommen!*

Empfängerin (Mutter) versteht: „Peter hat viele blaue Flecke.“

Sachebene: *Blaue Flecke.*

Selbstoffenbarung: *Die Erzieherin unterstellt mir Misshandlung/Vernachlässigung.*

Beziehung: *Ich fühle mich verdächtigt und angegriffen.*

Appell: *Kümmern Sie sich besser um Ihr Kind (Schlagen Sie es nicht)!*

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 Hilfssystems, hier das Netzwerk zur Förderung des Kindeswohls in Anspruch zu nehmen.³

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 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 Konfliktsituation?
- Welche Gefühle löst diese Situation bei mir aus?
- Wie kann ich mit diesen Gefühlen umgehen?

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, das 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 auch als Zielstellung für die Eltern erreichbar sind. Somit bleiben die Eltern motiviert und im Hilffssystem.

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 mit einbringen)
- 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.

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 Gedanke eine gewisse Logik. Aber um 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“ so genannte **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:

- 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).
- 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).
- 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).



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 dem 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 allein erziehende 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
- müssen sich nicht verteidigen
- haben die Möglichkeit über Ihre Gefühle zu sprechen und mit diesen zurecht zu kommen
- fühlen sich ermuntert, sich durch einen aufmerksamen Zuhörer, mit ihren Problem auseinander zusetzen
- werden in die Lage versetzt ihr Problem unter neuen Gesichtspunkten zu sehen
- finden einen Weg aus ihren Dilemma
- werden Zugänglicher für ihre Position
- 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 ein interaktives Gespräch führen, hängt dieses von dem Einsatz der Fragen ab, die Sie wählen. „Wollen Sie eine Interaktion lösende Wirkung erzielen, dann achten Sie darauf, dass die Fragen offen, positiv, wertfrei, prägnant und verständlich formuliert sind.

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



Fragetypus	Beispiel
Offene Fragen sollen Ihnen helfen zu einem tiefer gehenden Verständnis zu gelangen. Regt Ihren Gesprächspartner zum Nachdenken an.	Wie gehen wir weiter vor? Was schlagen Sie vor? Was haben Sie für einen Standpunkt dazu? Was wurde Ihnen in der Beratungsstelle angeboten?
Bestimmungsfragen dienen dazu, z.B. Orte, Zeiten, Tage herauszufinden.	Wann waschen Sie Sebastian? Wann machen Sie für Sebastian das Frühstück? Für welchen Tag haben Sie sich bei der Beratungsstelle einen Termin vereinbart?
Auswahlfragen geben 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: kann angewendet werden, wenn das Gespräch auf einen wichtigen Punkt konzentriert werden soll. Sie halten damit das Gespräch aber nicht im Fluss. Sparsam einsetzen!	Waren Sie in der Beratungsstelle? Haben Sie sich an das Jugendamt gewendet? Antwort: Ja oder Nein

Fragentypen, die Sie vermeiden sollten! (Mit solchen Fragen bringen Sie die Eltern in Bedrängnis.)

- Suggestivfragen = legen Antworten in den Mund der Eltern
- Fragen mit Vorannahmen, Fragewiederholungen, Vorwürfe, Bewertungen, Beschreibungen Drohungen

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.

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:

- a) Eltern wollen das Bestmögliche, Sie handeln aus ihrer eigenen Lerngeschichte
- b) Eltern wollen Ihre Kinder auf eine ungewisse Zukunft vorbereiten
- c) Eltern befinden sich im Spannungsfeld widersprüchlicher Normen und Werthaltungen



- d) Unterschiedliche Erziehungsstile und -vorstellungen
- e) Eltern haben Angst vor Bloßstellung
- f) 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 Könnens 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 Tuns 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 Frage, 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, 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.

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. dass Eltern sich bei Ihnen melden oder
 - b. dass 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 erfolgen.

In der Auswertung sollten zu folgenden Fragestellungen Aussagen getroffen werden:

- Ist das Kindeswohl gewährleistet?
 - Wenn ja, wodurch, durch was, durch wem/ warum ja?
 - Wenn nein, wodurch, durch was, durch wem/ warum nicht?
- Zeigten die Personensorgeberechtigte/n Problemkongruenz?
- 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?
- Wer kann mir aus dem Netzwerk zur Förderung des Kindeswohls weiterhelfen?
- Wurden mündliche/ schriftliche Vereinbarungen getroffen?
- Was wurde vereinbart?
 - a) Bis wann wurden die Eltern aufgefordert, einen für das Kind, den Jugendlichen gefährdeten Zustand abzustellen?
 - b) Wie ist die Überprüfung der Vereinbarungen zu den Zielen/ Teilzielen geregelt?
 - c) Liegt ein akuter Handlungsbedarf, welcher die Fallabgabe an das Jugendamt erforderlich macht vor?
- a. Sind die eigenen professionellen Hilfs- und Handlungsmöglichkeiten erschöpft?
- b. Aus einem Verdacht (**gelb**) hat sich eine akute Gefahr entwickelt (**rot**)
- c. 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 wider Erwartung 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 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 der Träger Ihrer Einrichtung oder Sie selbst das Jugendamt einschalten werden.

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, es 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 widerfahren 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, seine 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

1+2+4+5+6+11

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

3

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

7+8+9

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

12

vgl. Deegener, 2005; Johanniter-Jugend in der Johanniter -Unfall-Hilfe e.V. 2005



*„Ein durchgegangenes Pferd kann man wieder einfangen;
ein einmal ausgesprochenes Wort nicht.“
(Arabisches Sprichwort)*

10 allgemeine Regeln für richtiges Feedback“^a

1. Wahrnehmungen sollen als Wahrnehmungen, Vermutungen als Vermutungen und Gefühle als Gefühle mitgeteilt werden
2. Feedback soll so konkret wie möglich und ausreichend ausführlich sein. Feedback soll den Dialog zwischen Partnern eröffnen; stichwortartig Hingeworfenes eröffnet keinen Kommunikationsprozess, sondern beendet ihn oft.
3. Feedback bezieht sich auf ein ganz konkretes Verhalten in einer ganz bestimmten Situation. Je konkreter Feedback ist, umso weniger unterliegt es der Gefahr der Wertung.
4. Feedback soll den Partner nicht analysieren. Man versuche nicht, zu psychologisieren. Man sage, was man bemerkt, fühlt, sieht und hört.
5. Feedback soll nur soviel beinhalten, wie der Partner in der konkreten Situation auch aufnehmen kann.
6. Man gebe nur dann Feedback, wenn der andere auch innerlich bereit ist, Feedback anzunehmen und wenn die äußere Situation es zulässt.
7. Feedback soll in seiner Form umkehrbar sein, d.h. auch bei nicht gleichberechtigten Partnern sollte der andere in der gleichen Weise antworten können.
8. Wer Feedback annimmt, hör zunächst nur ruhig zu. Feedback ist kein Angriff- es besteht daher auch kein Grund, sich oder seine Verhaltensweise zu verteidigen.
9. Feedback heißt zunächst nur, dem anderen Informationen zu geben- und nicht, ihn zu verändern.
10. Feedback ist nicht gleich Kritik. Es umfasst daher- auch gerade- positive Wahrnehmungen und Gefühle.“

Beispiele zu 1:

- Wir haben das Gefühl, dass Sie in der letzten Zeit überfordert sind.
- Wir haben wiederholt beobachtet, dass Sie Ihr Kind angeschrien/ geschüttelt haben.

Beispiel zu 2:

- Falsch: Ich beobachte, dass Sie sich nicht mehr gut um Ihr Kind kümmern.“
- Richtig /Konkret: Ihr Kind hatte in den letzten zwei Wochen viermal keine Wechselsachen mit und dreimal keine Vesper.

^a Quelle: Rhetorik und Kommunikation, Allhoff D.-W./Allhoff W.1994, bayrischer Verlag für sprechwissenschaft regensburg



Beratungsgespräch

Man lässt sich gewöhnlich lieber durch Gründe überzeugen, die man selbst gefunden hat, als durch solche, die andern in den Sinn gekommen sind. (Pascal)

In der Beratungspraxis hat sich nondirektives Verhalten als methodisches Vorgehen bewährt. Hintergrund ist der Gedanke, dass der Betroffene sein Problem am besten kennt und daher am ehesten in der Lage ist, die für ihn richtige Lösung des Problems zu erkennen, um seine Schwierigkeiten zu meistern.

Direkte Ratschläge haben oft nur eine kurze Wirkung und **es kann weit wichtiger sein, den Ratsuchenden/Betroffenen durch das eigene Verhalten zu befähigen, eine Problemlösung zu finden.**

Für ein erfolgreiches Beratungsgespräch müssen verschiedene Voraussetzungen erfüllt sein.

- 1. Ernst nehmen und Akzeptieren des Ratsuchenden/Klienten**
 - z.B. akzeptieren, dass der andere anders denkt und fühlt als man selbst.

- 2. Ausschließliche Konzentration**
 - auf den Klienten
 - auf das, was er sagt
 - auf das, wie er es sagt

- 3. Eigenes Engagement**
 - in der Situation
 - Für die Probleme, die dem anderen wichtig sind

- 4. Geduld**
 - d.h. manchmal: „sich Zeit nehmen“

Der „Vater“ dieser Art des Beratungsgesprächs, der Amerikaner Carl Rogers, spricht von „Kongruenz/Echtheit“, „Wertschätzung/Akzeptanz“ und „Empathie/einführendes Verstehen“ als Grundvoraussetzung.



Leitfaden für Elterngespräche^b

Vorbereitung

- Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor!
- Werden Sie sich darüber klar, mit welchem Ziel Sie dieses Gespräch führen wollen. Was wollen Sie erreichen? (Zielsetzung)
- Wer außer Ihnen soll noch daran teilnehmen und warum? Klären Sie die Zuständigkeiten! Beachten Sie, dass die Anwesenheit zu vieler Personen bei den Eltern den Eindruck eines Tribunals erwecken könnte.
- Informieren Sie die Eltern über Ihren Gesprächsbedarf und vereinbaren Sie mit Ihnen einen Termin in absehbarer Zeit.
- Keine Gespräche zwischen Tür und Angel.
- Trick: Kleinster gemeinsamer Nenner zwischen Eltern und PädagogInnen ist das Wohlergehen des Kindes.
- Sie sind gesetzlich (§8a KJHG) verpflichtet, aktiv zu werden, wenn Ihnen Anzeichen für die Gefährdung des Wohls eines Kindes deutlich werden (Legitimation).

Gespräch

- Sorgen Sie dafür, dass Sie während des Gesprächs nicht gestört werden.
- Behalten Sie die „Fäden“ in der Hand.
- Begrüßen Sie die Eltern, danken Sie Ihnen für ihr Kommen. Stellen Sie die Anwesenden ggf. einander vor.
- Fertigen Sie ein Protokoll des Gesprächs an. Informieren Sie die Eltern bei Gesprächsbeginn darüber (Transparenz)
- Informieren Sie die Eltern über den Anlass, Ihre Gründe für den Gesprächswunsch. Dabei kann es sich als hilfreich erweisen, auch positive Aspekte der Entwicklung, Eingewöhnung, Erziehung des Kindes etc. zu würdigen. Schildern Sie Ihre „Sorgen“. Beobachtungen bzgl. des Kindes bzw. des Verhaltens oder des Unterlassens der Eltern.
- Falls die Eltern Ihre Kompetenz und Ihre Legitimation für Ihre „Einmischung“ in Frage stellen, bewahren Sie Ruhe und berufen Sie sich auf §8a KJHG.
- Geben Sie den Eltern Gelegenheit, sich zu äußern. Nehmen Sie alle Aussagen ernst, auch wenn Sie Ihnen irrelevant oder „falsch“ oder an der Angelegenheit vorbeigehend erscheinen (Informationen sammeln).

^b Heike Mann, Kick-Arbeitsgruppe § 8a SGB VIII; Landkreis Löbau-Zittau



- Eltern, die sich in ihrem Erziehungsverhalten kritisiert sehen, versuchen häufig, das Kind als „Problemkind“ darzustellen. Weisen Sie diese Einstellung nicht sofort zurück, nutzen Sie sie vielmehr als Einstieg ins Gespräch.
- Lassen Sie sich dennoch nicht von Ihrem Anliegen des Gespräches abbringen.
- Äußern Sie ihre Kritik sachlich und auf konkretes Verhalten bezogen. Bleiben Sie auch gegenüber Personen, die Sie nicht mögen, und deren Verhalten Sie nicht billigen, respektvoll und wertschätzend.
- Bewahren Sie Ruhe und Sachlichkeit, wenn die Eltern (lautstark) verärgert und unsachlich reagieren.
- Befragen Sie die Eltern nach ihren Vorstellungen, wie Sie die kritisierte Situation verändern oder zu ihrer Verbesserung beitragen können. Welche Unterstützung benötigen die Eltern dazu und wo können die Eltern diese finden (Einbeziehung der Eltern)?
- Formulieren Sie Ihre Erwartungen/Forderungen an die Eltern deutlich und nachvollziehbar!
- Sofern die Eltern ihre Mitwirkung verweigern, teilen Sie den Eltern mit, dass Sie das Jugendamt informieren müssen (Legitimation)
- Maximale Dauer des Gesprächs 1 Stunde. Vereinbaren Sie lieber einen weiteren Gesprächstermin.

Nachbereitung

- Werten Sie das Gespräch aus!
- Welche Eindrücke hatten Sie von den Eltern? Wie glaubwürdig erschien Ihnen die Bereitschaft zur Mitwirkung und Veränderung, Ihre Zusagen, Unterstützung in Anspruch zu nehmen etc.
- Machen Sie ggf. Ihren Gefühlen Luft!