

Mit Eltern reden

Wie Gespräche mit Müttern und Vätern gelingen

Elterngespräche, ob der ungeplante kurze Austausch zwischen Tür und Angel oder die vorbereitete Zusammenkunft, ob Informations-, Entwicklungs-, Problem- oder Beschwerdegespräch, sind wichtige Elemente in der Erziehungspartnerschaft von Familie und Kita. Eine professionelle Gesprächsführung durch die Erzieherin ist für alle Beteiligten ein Gewinn.

LOTHAR KLEIN

Morgens, 8:10 Uhr im Frühdienst: Frau Engler ist ziemlich aufgebracht. Ihr kleiner Sohn Tim, noch keine vier Jahre alt, hat gestern zu Hause davon erzählt, dass Johannes, Melvin und Jacob ihn festgehalten und „verhauen“ hätten. Johannes, Melvin und Jacob seien ganz gemein gewesen. Frau Engler hat ihren Sohn dann gefragt: „Machen die das öfter?“, worauf Tim geantwortet hat: „Ja, immer sind die so!“. Nun möchte Frau Engler klären, „was da los ist“.

Frau Zinhorst, eine der Erzieherinnen, ist überrascht. Sie habe gar nichts davon wahrgenommen. Im Augenblick aber habe sie auch gar keine Zeit, mit Frau Engler zu sprechen oder sich darum zu kümmern. Frau Engler hingegen lässt sich nicht abwimmeln. Sie beharrt darauf, „dass das geklärt wird“. Eine schwierige Situation für Frau Zinhorst.

Die „Überfallsituation“ zwischen Tür und Angel

Was Frau Zinhorst hier widerfährt, kennt beinahe jede Erzieherin. Wie soll sie darauf reagieren? Zunächst einmal ist wichtig wahrzunehmen, dass Frau Engler ihr Kind liebt und deshalb für dessen Interessen eintritt. Sie ist also eine „gute Mutter“. Wenn es der Erzieherin in dieser Situation gelingt, einen Augenblick abzuwarten, bevor sie etwas erwidert, und in dieser Zeit nachzufühlen, dass es Frau Engler um ihr Kind geht, dann ist der erste Schritt getan. Auch wenn es in der Realität nicht leicht fällt: Die Erzieherin muss Frau Englers Sorge bewusst hören und eventuelle Appelle und Vorwürfe zunächst bewusst überhören.

Der zweite Schritt besteht darin, verstehen zu wollen, worum es überhaupt genau geht. Meist nämlich sind die ersten Vorwürfe überzogen oder verallgemeinern in eigentlich unzulässiger Weise.

Damit die hinter diesem Ärger verborgenen tatsächlichen Anliegen oder Erwartungen sichtbar werden können, fragt Frau Zinhorst deshalb präzise nach, worum es Frau Engler genau geht und was sie sich wünscht. Sie will verstehen und Beschwerdeklarheit schaffen. Sie sagt deshalb: „Erzählen Sie doch mal. Was hat denn Tim genau gesagt? Hat er vielleicht erzählt, wie es dazu kam?“. Wichtig ist, dass diese Fragen vom Tonfall und dem sonstigen Ausdruck her von echtem Interesse geprägt sind und keine versteckten Rechtfertigungen oder Vorwürfe enthalten. Dabei sollten nicht zu viele Fragen auf einmal gestellt werden, damit die Eltern ausreichend Gelegenheit bekommen zu antworten.

Der dritte Schritt könnte dann sein, sich dafür zu bedanken, dass Frau Engler sich mit ihrem Anliegen überhaupt an Frau Zinhorst gewandt hat: „Gut, dass Sie

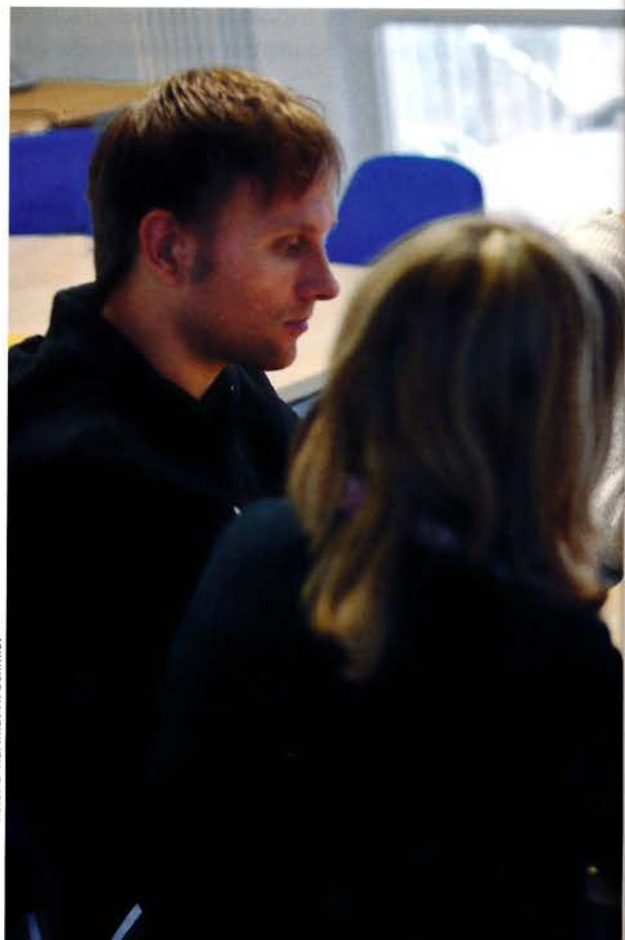


Foto: © Hartmut W. Schmidt

gleich zu mir gekommen sind. Ich weiß jetzt Bescheid, und wir können überlegen, was zu tun ist.“ Es ist ja wirklich so: Jede Beschwerde ist ein Informationsgewinn. Und es ist doch allemal besser, wenn Eltern sich möglichst zeitnah an die Erzieherin wenden, anstatt das Problem hin und her zu wälzen, den Ärger anzustauen und irgendwann noch stärker zu explodieren.

Der vierte Schritt könnte jetzt darin bestehen, zu klären, wie Frau Zinhorst das Problem angehen will, ob sie vorschlägt, gleich selbst noch einmal mit Tim zu reden, ob sie verspricht, einmal mit allen vieren zu sprechen und der Mutter am Ende des Tages Auskunft zu geben, oder einen anderen Weg gehen möchte.

Wichtig ist, dass Frau Engler sich darauf verlassen kann und präzise Informationen bekommt: „Wenn Sie Tim heute Nachmittag abholen, kann ich Ihnen sicher nähere Informationen geben.“ oder: „Meine Kollegin ist heute nicht im Haus. Ich werde aber morgen gleich nachfragen und spreche Sie dann beim Abholen noch einmal an.“ – Je nachdem eben, was genau zu tun ist.

Innerlich klären: Was ist im Moment machbar?

Wenn all das nicht geht, muss Frau Zinhorst das Machbare und das Notwendige miteinander in Beziehung setzen. Sie muss also ziemlich schnell entscheiden, ob sie sich jetzt auf ein kurzes Gespräch (siehe oben) einlassen will und kann oder nicht. Wenn nicht, muss sie dies

ziemlich klar und unter Umständen auch mehrere Male zum Ausdruck bringen.

Günstig ist es, diese auf den Moment bezogene Zurückweisung mit einer Wertschätzung des Anliegens zu verbinden: „Ich spüre, dass es Ihnen sehr wichtig ist, eine Antwort darauf zu bekommen, was da konkret passiert ist. Weil es mir genauso geht, möchte ich Ihr Anliegen nicht in dieser Stresssituation behandeln. Im Augenblick kann ich mich nämlich beim besten Willen nicht entsprechend darum kümmern. Ich verspreche Ihnen, das aber heute noch zu tun, und werde Sie heute beim Abholen noch einmal ansprechen. Ist das in Ordnung für Sie?“

Falls die Mutter das verneint, steht erneut die Entscheidung an: sich jetzt auf das Gespräch einlassen oder nicht. Ich wäge dabei innerlich Schaden und Nutzen und natürlich auch die Möglichkeiten ab, die ich habe. Falls ich mich weiterhin dafür entscheide, jetzt in kein längeres Gespräch einzusteigen, muss ich freundlich und ruhig, aber auch bestimmt und klar und ohne versteckte Herabwürdigung meines Gegenübers wiederholen, was ich zuvor gesagt habe. Wir müssen davon ausgehen, dass Menschen, die emotional erregt sind, nicht beim ersten und vielleicht auch nicht beim zweiten Mal hören, was wir ihnen anbieten. Dabei ist es sehr wichtig, bei der Ich-Botschaft zu bleiben. Im Ernstfall muss ich auch darauf bestehen. Eine freundliche Botschaft kann dann lauten: „Ich wünsche mir von Ihnen, dass Sie dies jetzt respektieren.“



◀ Zu Beginn des Gesprächs sind das Schaffen einer vertrauensvollen Atmosphäre und eine fragende, offene Haltung wichtig.

Nicht in die Rechtfertigungsfalle tappen

An dieser Stelle ein Wort zur Rechtfertigungsfalle. Wir alle erliegen ihr immer wieder. Das ist nicht immer zu vermeiden, weil wir uns angegriffen fühlen und alte Kindheitsmuster aktiviert werden. Keinesfalls dürfen wir jetzt aber dem eigenen Rechtfertigungsdrang erliegen! Tun wir dies, befinden wir uns nicht nur bereits mitten in einem Gespräch, das wir ja gar nicht wollen. Rechtfertigungen werden darüber hinaus als Abwimmelungsversuch erlebt. Man fühlt sich zudem bezichtigt, selbst die Unwahrheit gesagt zu haben.

Wenn es gelingt, die richtigen Ohren zu öffnen, können Rechtfertigungen weitgehend vermieden werden. Was bedeutet das? Vorwürfe wie die von Frau Engler erleben wir oft als Angriff oder persönliche Abwertung. Wir hören vor allem die Beziehungsbotschaft und den Appellgehalt der Nachricht. Die Beziehungsbotschaft sagt: „Das halte ich von Ihnen! Sie sind eine schlechte Erzieherin.“ Die Appellbotschaft teilt mit: „Sie müssen das wieder hinbiegen!“. Die damit verbundenen unangenehmen Gefühle möchten wir mindern, indem wir versuchen, den Sachverhalt richtigzustellen. Diese „Ohren“ müssen wir in professionellen Situationen möglichst schließen.

Das „Problemgespräch“ mit Eltern

Gespräche über Sorgen, die sich Erzieherinnen und/oder Eltern um ein Kind machen, fallen sicherlich nicht unbedingt leicht. Sie werden von beiden Seiten als „Problemgespräch“ empfunden. Dass das so wahrgenommen wird, hängt auch an der Art und Weise, wie es zu solchen Gesprächen kommt, und wie sie gestaltet sind: Sie werden eben auch in ihrem Verlauf als „problematisch“ erlebt. Vielleicht wäre es besser, statt an ein „Problemgespräch“ zu denken, auch Eltern gegenüber von einem „Expertengespräch“ oder „gegenseitigen Beratungsgespräch“ zu sprechen. Schließlich hängen Wortwahl auf der einen und Denken und Fühlen auf der anderen Seite sehr eng zusammen. Auf ein Gespräch, das ich als „gegenseitiges Beratungsgespräch“ bezeichne, bereite ich mich nicht nur anders vor. Ich gehe auch mit anderen Gefühlen hinein.

Die Einladung

Bereits mit der Einladung sollten die Eltern schon möglichst detailliert darüber informiert werden, worum es gehen soll. Es ist also sinnvoll, sich etwas Zeit dafür nehmen. Ungeeignet wäre: „Wir wollen mit Ihnen mal wieder über Julia sprechen.“ Einmal davon abgesehen, dass das „Wir“ leicht als „unsere Kita“ oder „wir alle im Team“ verstanden werden kann, ist der zweite Teil einer solchen Einladung nichtssagend und sogar verharmlosend.

Verbindlicher und informativer klingt folgende Einladung: „Ich mache mir in letzter Zeit ein wenig Sorgen um Julia. Ich habe das und das (muss natürlich konkret benannt werden) beobachtet und habe in diesem Zusammenhang ein paar Fragen an Sie. Sicher können Sie mir und uns weiterhelfen. Ich würde mich gerne mit Ihnen darüber beraten und mir dafür auch etwas Zeit nehmen. Wann passt es Ihnen denn am besten?“

Gut wäre auch, Eltern schon jetzt konkrete Hinweise zu geben, wie sie sich selbst auf das Gespräch vorbereiten können. Sie könnten beispielweise

- zu Hause auf etwas Bestimmtes achten,
- unter Umständen Tagebuch darüber führen,
- sich, wenn nicht beide Elternteile teilnehmen können, untereinander schon einmal verständigen,
- gemeinsam Fragen an die Erzieherin sammeln.

So erfahren Eltern von Beginn an, dass sie nicht als Bittsteller oder Befehlsempfänger eingeladen sind, sondern als Experten für ihre Familie und ihr Kind.

Das Setting und der Einstieg in das Gespräch

Natürlich ist ein ungestörter Rahmen nötig. Zu empfehlen ist, selbst noch keine Plätze durch Unterlagen, Taschen oder dergleichen zu besetzen, sondern den El-

tern den Vortritt zu lassen: „Wo möchten Sie Platz nehmen?“. Danach suche ich mir selbst einen Platz.

Sollten weitere Kolleginnen teilnehmen oder die Leiterin, sollten Eltern am besten schon bei der Einladung, spätestens aber jetzt gefragt werden, ob sie damit einverstanden sind. Kaffee oder andere Getränke können angeboten werden, und immer empfiehlt sich zunächst einmal ein belangloses Thema, besonders dann, wenn es Kaffee zu trinken gibt. Der soll nämlich auch getrunken werden können. Wird gleich ins Thema eingestiegen, bleibt er oft unberührt und wird mit der Zeit kalt. Falls Sie sich Notizen machen möchten, sollten Sie Eltern auch das erklären und gegebenenfalls ihr Einverständnis einholen. All das mag man als Kleinigkeiten abtun. Es trägt aber dazu bei, dass Vertrauen und Gleichwertigkeit entstehen können. Wir dürfen nicht vergessen: Wir sind die Gastgeber und Eltern sind bei uns zu Besuch.

Zu Beginn sollte noch einmal das Thema benannt werden, um das es geht. Darüber hinaus sollte immer gefragt werden, ob es vielleicht noch weitere Anliegen gibt, welche die Eltern gerne ansprechen möchten. Außerdem ist wichtig, die gemeinsam zur Verfügung stehende Zeit zu vereinbaren: „Ich kann mir für unser Gespräch eine Stunde Zeit nehmen. Wie sieht es bei Ihnen aus?“

Eltern das Wort geben

Nun kann das eigentliche Gespräch beginnen. Zunächst haben die Eltern das Wort: „Ich würde mir wünschen, zunächst einmal von Ihnen zu hören, was Sie beobachtet haben. Sie kennen Ihr Kind am besten, und ich bin sehr daran interessiert zu hören, wie Sie die Sache einschätzen. Ich erzähle Ihnen dann gerne im Anschluss, was ich wahrgenommen habe.“

Eltern werden sich, sofern der Gesprächsimpuls nicht von ihnen selbst ausging, manchmal darüber wundern. Sie erwarten einen Vortrag der Erzieherin. Umso wichtiger ist es, zunächst die Haltung einer Ratsuchenden und Lernenden einzunehmen. Dabei kann gut an das angeknüpft werden, was Eltern eventuell vorbereitet haben.

Wenn Eltern berichten, frage ich vorsichtig nach, interessiert, neugierig, aber nicht insistierend oder ausfragend. Ich achte darauf, was Eltern mir mitteilen möchten und wo eventuell Tabuzonen berührt sind.

Aber ich sollte, so gut es geht, beim Fragen-Stellen bleiben. Ich sollte zu diesem Zeitpunkt keinesfalls eigene Beobachtungen dagegen stellen oder beginnen, mich zu rechtfertigen, sollte vielmehr wirklich bemüht zu sein, zu verstehen, was Eltern erlebt oder beobachtet haben, wie ihre Sicht der Dinge ist oder was sie eventuell befürchten. Ich kann diese Rolle beziehungsweise meine „lernende Haltung“ im Gesprächsverlauf dadurch verdeutlichen, dass ich zum Beispiel sage: „Das ist jetzt interessant, was Sie da sagen. Ich bekomme dadurch einen ganz anderen Blick auf Julia.“

Auch können die Eltern in ihrer Rolle als Experten bestärkt werden, indem sie Bestätigung bekommen, wo es geht: „Genau, das habe ich auch gedacht ...“ oder: „Da haben wir etwas ganz Ähnliches beobachtet ...“ oder auch: „Dass Sie dies oder jenes mit Julia machen, finde ich richtig gut. Das machen durchaus nicht alle Eltern.“

Die erste Phase eines solchen Gesprächs ist immer labil. Darin, dass wir Eltern zuerst das Wort geben, sind zweierlei Signale enthalten. Erstens: „Ich bin an Ihrer Sichtweise interessiert.“ Und zweitens: „Sie bleiben hier handlungsfähig. Sie werden hier weder als Bittsteller noch Objekt meiner Intentionen behandelt, sondern als eigenverantwortliche Eltern.“

Die eigene Perspektive daneben stellen

Irgendwann, nachdem die Eltern erzählt haben, sind auch Sie als Erzieherin an der Reihe, Ihre Sicht der Dinge darzulegen. Daran sind Eltern in aller Regel sehr interessiert. Allerdings sollten Sie darauf achten, Ihre Perspektive nicht als Tatsache oder Fakt darzustellen, sondern als Möglichkeit oder Hypothese – also „im Konjunktiv“ zu sprechen: „So könnte es sein. Ich vermute, dass ... Es gibt Hinweise darauf, dass ...“. Dies erlaubt den Eltern, die eigene Sichtweise, das eigene Erleben, die eigenen Erfahrungen nicht über Bord werfen zu müssen. Sie behalten das Gefühl, weiterhin autonom in ihren Entscheidungen bleiben zu können. Auf diese Weise können sie besser zuhören. Sie müssen sich nämlich innerlich nicht gleichzeitig mit der eigenen Verteidigung beschäftigen.

Zusätzlich ist es ratsam, möglichst konkret zu sein und nicht zu stark zu verallgemeinern. Erzählend und nachdenklich sollte der Bericht sein, gespickt mit Beispielen. Gut ist es auch, zwischendrin die Eltern immer wieder zu fragen, ob sie diese Sichtweise teilen können, ob sie Ähnliches erlebt haben oder nicht. Auch Formulierungen wie: „Bitte unterbrechen Sie mich gleich, wenn es eine Verständnisfrage gibt oder Sie meine Sichtweise nicht teilen“ können Eltern ermutigen, sich auch jetzt am Gespräch zu beteiligen.

Unterschiede als solche benennen

Nicht immer sind sich Eltern und Erzieherinnen in ihren Beobachtungen, Deutungen, Bewertungen und Schlussfolgerungen einig. Das muss auch gar nicht sein! Meist ist es aber sinnvoll, eventuelle Unterschiede zu benennen: „In diesem Punkt unterscheiden sich wohl unsere Beobachtungen“. Eltern haben auf diese Weise die Möglichkeit, etwas dazu zu sagen. Außerdem sind Unterschiede nur dann aufzulösen oder zu bearbeiten, wenn sie sichtbar sind.

Es ist auch kein Beinbruch, wenn Unterschiede auch am Ende des Gesprächs weiterhin Bestand haben. So ist

es nun mal. Nicht immer sind sich Erzieherinnen und Eltern einig in dem, wie etwas bewertet werden oder was getan werden soll. Was aber dann notwendig ist, ist der Versuch, sich darüber zu verständigen, wie beide Seiten mit diesen Unterschieden umgehen möchten. Das könnte beispielsweise bedeuten, dass beide vereinbaren, noch einmal genauer hinzusehen, weitere Informationen einzuholen, das Gespräch mit anderen zu suchen und dabei die eigene Sichtweise zu überprüfen. Auch ein erneutes Gespräch, in dem es sich dann vor allem um diesen Punkt drehen könnte, wäre eine solche Vereinbarung.

Gemeinsam an Lösungen arbeiten

Richtig gut ist es natürlich, wenn es am Ende des Gesprächs gelingt, gemeinsam zu überlegen, wer was beitragen kann, um das Kind zu unterstützen. Das muss aber nicht sein. Eltern brauchen oft eine gewisse Zeit, um mit der für sie neuen Situation zurechtzukommen, um zu verdauen, was sie erfahren haben. Deswegen ist es ratsam, nicht schon im ersten Gespräch auf Lösungen zu drängen. Manchmal bewirkt ein: „Bitte überlegen Sie sich alles noch einmal in Ruhe und besprechen es auch zu Hause mit Ihrer Familie – vielleicht können wir uns in 14 Tagen noch einmal kurz darüber unterhalten“ wahre Wunder. Erzieherinnen sollten überhaupt grundsätzlich eine innere Haltung aufbringen, dass das Gespräch gemessen an den eigenen Erwartungen auch „schiefgehen“ darf. Es geht nie darum, Eltern von irgendetwas zu überzeugen, sondern immer „nur“ darum, gemeinsam über das jeweilige Problem nachzudenken, sich gegenseitig die unterschiedlichen Perspektiven zu verdeutlichen und eine Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Ganz wunderbar wären natürlich gemeinsame Vereinbarungen. Sollte es nicht dazu kommen, sollte die Erzieherin – und zwar vollkommen ohne missbilligenden Unterton – hervorheben, dass sie die Entscheidung der Eltern, egal wie sie ausgefallen ist, respektiert. Leider ist die Unsitte, gemeinsame Vereinbarungen unterschreiben zu lassen, weit verbreitet. Das ist aus meiner Sicht ein klarer Misstrauensbeweis gegenüber Eltern. Erzieherinnen tun dies, um später etwas gegen die Eltern in der Hand zu haben oder sich gegenüber anderen abzusichern zu können. Es geht hier aber nicht um eine vertraglich festgelegte Geschäftssache, sondern um ein gegenseitiges Beratungsgespräch.

Das Gesprächsende

Am Ende könnten folgende Schritte sinnvoll sein:

- noch einmal die Ergebnisse zusammenfassen,
- sich nach der Zufriedenheit der Eltern mit dem Gesprächsverlauf und den Ergebnissen erkundigen und
- fragen, ob man noch etwas für die Eltern tun kann. ■

Weiterführende Literatur

- Lothar Klein
Mit Eltern sprechen. Zusammenarbeit im Dialog – Beispiele aus Kita und Kindergarten.
 Freiburg 2010.
- Lothar Klein | Herbert Vogt
Eltern in der Kita. Schwierigkeiten meistern, Kommunikation entwickeln.
 Klett-Kallmeyer, Seelze 2008.