

Sibylle Münnich

# Elterngespräche kompetent führen

Bausteine Elementardidaktik

1. Auflage

Bestellnummer 40003



Bildungsverlag EINS



Haben Sie Anregungen oder Kritikpunkte zu diesem Produkt?  
Dann senden Sie eine E-Mail an [40003\\_001@bv-1.de](mailto:40003_001@bv-1.de)  
Autorin und Verlag freuen sich auf Ihre Rückmeldung.

[www.bildungsverlag1.de](http://www.bildungsverlag1.de)

Bildungsverlag EINS GmbH  
Hansestraße 115, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-40003-5

© Copyright 2012: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	4
<b>1 Grundsätzliches</b> .....	5
1.1 Die Rolle der pädagogischen Fachkraft .....	7
1.2 Die Bedeutung des Gesprächs .....	9
1.3 Wie kommt die Kompetenz ins Gespräch? .....	10
1.4 Die eigene Wahrnehmung .....	12
1.5 Analyse der Gesprächspartner/-innen .....	16
1.6 Verbale und nonverbale Kommunikation .....	18
<b>2 Kommunikationsmodelle</b> .....	25
2.1 Das Vier-Ohren-Modell .....	25
2.2 Transaktionsanalyse .....	28
2.3 Neurolinguistisches Programmieren (NLP) .....	31
2.4 Gewaltfreie Kommunikation .....	38
<b>3 Strategien in Elterngesprächen</b> .....	44
3.1 SABRINA .....	44
3.2 Die 13 Helfer zur gelingenden Kommunikation .....	48
3.3 Interkulturelle Kommunikation .....	53
<b>4 Vielfalt der Gespräche</b> .....	56
4.1 Spontane Gespräche .....	58
4.2 Geplante Gespräche .....	67
4.3 Gesprächshilfen .....	85
<b>5 Während des Gesprächs</b> .....	87
5.1 Genaues Beobachten .....	87
5.2 Aktives Zuhören .....	90
5.3 Faire Kritik .....	91
5.4 Missverständnisse klären .....	92
5.5 Konfliktmanagement .....	94
<b>6 Abgrenzung bei herausfordernden Gesprächssituationen</b> .....	96
6.1 Alltagstaugliche Strategien .....	96
6.2 Rettungsanker in Gesprächen .....	97
<b>7 Reflexion und Planung</b> .....	100
<b>Schlusswort</b> .....	103
<b>Literatur</b> .....	104
<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	105
<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	106

## Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

Gespräche zwischen Eltern und pädagogischen Fachkräften gehören zum täglichen Miteinander in der Kindertagesstätte. Ob geplant, aus einem bestimmten Anlass heraus oder zwischen Tür und Angel – wir kommunizieren fortwährend. Kommunikation fordert die Menschen, die miteinander interagieren, da jeder anders wahrnimmt, sich individuell ausdrückt und seine eigene Sprache spricht. Um einander zu verstehen, braucht es das Zusammenspiel unterschiedlicher Komponenten, wie Einfühlungsvermögen, Konzentration, authentisches Auftreten und Strategien, mit denen wir Gespräche meistern.

Aber: Was tun in Situationen, in denen sich keiner verstanden fühlt, das Gespräch außer Kontrolle gerät und in eine Richtung läuft, die wir als unvorteilhaft empfinden? In diesem Buch erhalten Sie eine Kombination aus theoretischen Hintergründen und praxisorientierten Strategien sowie Impulse und Tipps für Gespräche mit Eltern, die zur persönlichen Umsetzung anregen sollen, aber auch individuell verändert und erweitert werden können. Zudem sehen Sie einige Gespräche als Video-Sequenzen und erhalten Arbeitsblätter online. Das BuchPlusWeb-Material – durch das am Rand stehende Symbol gekennzeichnet – kann nach Eingabe des vorn im Buch abgedruckten Codes unter [www.bildungsverlag1.de](http://www.bildungsverlag1.de) kostenlos heruntergeladen werden.



In meinen Seminaren und Workshops zu dieser Thematik mache ich immer wieder die Erfahrung, dass eine Mischung aus Gesprächstheorien und praktischer Übung wichtig ist. Als Rückmeldung bekomme ich von Teilnehmern/-innen, dass sie diesen Seminartag zum einen zur Wissenserweiterung, zum anderen auch zur Selbstreflexion nutzen. Genauso können Sie es auch mit diesem Buch handhaben. Gelingende Kommunikation besteht vor allem aus Übung, Reflexion, stetiger Weiterentwicklung sowie dem Mut und der Bereitschaft, die gewonnenen Erkenntnisse anzuwenden und neue Strategien auszuprobieren.

Für die Praxisnähe dieses Buchs dient eine fiktive Modelleinrichtung: die Kindertagesstätte „Villa Kunterbunt“. In diesem Erfahrungsraum werden Gespräche und Situationen beschrieben. Diese Einrichtung mit ihren Erziehern/-innen, Eltern und Kindern wie auch die Situationen sind frei erfunden.

In diesem Buch stehen die Begriffe „Erzieherin“ und „Erzieher“ stellvertretend für alle pädagogischen Berufsgruppen in sozialpädagogischen Einrichtungen.

Ich wünsche Ihnen gewinnbringendes Lesen und Impulse, die Sie für sich individuell nutzen können!

Herzlichst  
*Sibylle Münnich*

# 1 Grundsätzliches

Und ebenso offensichtlich ist, dass der Mensch von den ersten Tagen seines Lebens an die Regeln der Kommunikation zu erlernen beginnt, obwohl diese Regeln selbst, dieser Kalkül der menschlichen Kommunikation, ihm kaum jemals bewusst werden.

*(Watzlawick/Beavin/Jackson, 2007, S. 13)*

„Wie gesprächsbereit bin ich heute?“ und „Wo liegt meine Toleranzgrenze mir und anderen gegenüber?“ Diese und ähnliche Fragen tauchen auf, wenn wir gezielt reflektieren und unsere Gesprächsbereitschaft hinterfragen. Aber ist es überhaupt möglich, im vielseitigen Alltag in Dialog mit uns selbst zu treten und nachzuforschen, wie unsere Gesprächshaltung in dieser Situation ist? Schließlich fragt die Mutter eines Kindes, die genau jetzt über dessen Entwicklungsstand informiert werden möchte, auch nicht nach unserer Offenheit ihr gegenüber. Richtig ist, sie fragt nicht danach, aber sie spürt es. Und wenn sie es nicht sofort merkt, dann doch im Verlaufe des Gesprächs. In Reaktionen, Fragestellungen und Gesprächsergebnissen sind wir in jeder Situation aufs Neue mit unserer eigenen Person konfrontiert. Denn, unserer Einzigartigkeit sei Dank, kein Mensch reagiert wie der andere. Das Zusammenspiel unserer verbalen Sprache mit unserer Körpersprache und Ausdrucksweise ergibt die Summe der Reaktionen auf die Vielzahl von Reizen, die wir während eines Gespräches empfangen.

Und unser Gegenüber nimmt diese Reaktionen bewusst oder unbewusst wahr und reagiert darauf. Deshalb lässt sich logisch folgern, dass es für ein Gespräch bereichernd ist, wenn wir unser inneres Leben, unsere Gefühls- und Erfahrungswelt regelmäßig befragen und einen Zugang zu uns selbst finden, um uns anschließend öffnen zu können und somit einen Zugang zu anderen zu finden.

## **Was ist Kommunikation?**

*Unter Kommunikation werden Begegnungen und Interaktionen verstanden, die mit anderen sowie uns selbst stattfinden.*

*Unter „kommunizieren“ verstehen wir, in Kontakt zu treten, miteinander zu sprechen, den zwischenmenschlichen Umgang zu pflegen, die Verbindung zu halten sowie sich mit anderen zu verständigen.*

Das Wahrnehmen und Kennenlernen der eigenen Person ist eine der Grundvoraussetzungen, um erfolgreich mit anderen kommunizieren zu können. Aktive Kommunikation setzt voraus, die eigene Persönlichkeit einer eingehenden Betrachtung zu unterziehen. Bevor wir auf andere zugehen und kommunizieren, nehmen wir unseren eigenen Status wahr.

Inhalte	Impulsfragen zur eigenen Person	Impulsfragen zum/zur Gesprächspartner/-in
<b>Analyse der eigenen Person</b>	Wie nehme ich mich gerade wahr? Wie geht es mir heute? Welche Erfahrungen habe ich in Gesprächen mit Eltern gemacht?	Wie sehe ich meine/-n Gesprächspartner/-in? Welche Erfahrungen habe ich mit ihm/ihr gemacht?
<b>Rollenverständnis</b>	Welche Rollen habe ich in meinem Arbeitsfeld? In welcher Rolle begegne ich meinem/-r Gesprächspartner/-in?	Welche Rolle möchte ich meinem Gegenüber vermitteln?
<b>Bedeutung des Gesprächs</b>	Was ist mir wichtig im Gespräch zu vermitteln? Welche Ziele habe ich?	Durch welche Wörter, Mimik oder Gestik signalisiere ich die Bedeutung des Gesprächs für meine/-n Gesprächspartner/-in?
<b>Persönliche Haltung</b>	Welche Haltung vertrete ich während des Gesprächs? Welche Erwartungshaltung habe ich an mich?	Welche Einstellung habe ich bezüglich meines/-r Gesprächspartners/-in? Welche Erwartungen habe ich an mein Gegenüber?
<b>Wahrnehmung</b>	Welches sind meine bevorzugten Sinne? Welche Sinne aktiviere ich, während ich ein Gespräch führe?	Was kann ich an meinem/-r Gesprächspartner/-in beobachten? Was nehme ich bezüglich meines Gegenübers und der Umgebung wahr?
<b>Analyse des Gesprächspartners</b>	Wie stehe ich persönlich zu meinem/-r Gesprächspartner/-in? Welche Erfahrungen habe ich mit ihm/ihr gemacht?	Was weiß ich über meine/-n Gesprächspartner/-in? Welche Informationen sind für ein gelingendes Gespräch wichtig und von Vorteil?

**Grundsätzliche Überlegungen werden regelmäßig auf Wirksamkeit, Inhalt und Qualität überprüft, analysiert und definiert. Dies erfolgt nach situativen und persönlichen Gesichtspunkten.**

## 1.1 Die Rolle der pädagogischen Fachkraft

Spielpartner/-in, Berater/-in, Konfliktschlichter/-in, Beobachter/in, Diplomat/-in, Begleiter/-in, Tröster/-in, Vermittler/-in, Forscher/-in, Bildungsvermittler/-in, Künstler/-in, Organisator/-in, Entwickler/-in ... Dies sind sicherlich nur einige Rollen, die Ihnen einfallen, wenn Sie Ihren Berufsalltag unter die Lupe nehmen. In Bezug auf Gespräche bedeutet dies, sich Klarheit zu verschaffen, in welcher Rolle wir auf unsere/-n Gesprächspartner/-in zugehen beziehungsweise das Gespräch führen möchten.

Rollen wie Moderator/-in, Informant/-in oder Vermittler/-in kommen uns dabei in den Sinn. Die Erwartung und das Ziel des Gesprächs bestimmen oftmals die Rollenverteilung der Beteiligten. Rollen können sich verändern, je nach Verlauf eines Gesprächs.

**Beispiel:** Es ist sieben Uhr morgens. Ein neuer Tag beginnt in der Kindertagesstätte Villa Kunterbunt. Susanne Müller bringt ihren zweijährigen Sohn Paul in die Kinderkrippe und ihre fünfjährige Tochter Sofia in die Igelgruppe der Kita. Erzieherin Katharina Winter begrüßt Frau Müller und informiert sie über den morgigen Ausflug in den Zoo. (Weitergeben von Informationen – Informanten-Rolle)

Im Laufe des Gesprächs erzählt Frau Müller, dass Sofia jeden Morgen über 25 Minuten zum Anziehen ihrer Kleidung benötigt. „Was kann ich machen, um Sofia zum schnelleren Anziehen zu motivieren?“, fragt Frau Müller. Katharina Winter überlegt und gibt Frau Müller einige Tipps für Rituale am Morgen. (Berater-Rolle)

Eine weitere Mutter kommt zum Gespräch hinzu und erklärt Frau Müller, dass Sofia gestern die Brotzeit ihrer Tochter Viola gegessen hat. Erzieherin Katharina Winter klärt die Situation auf, indem sie ihre Beobachtung mitteilt, dass die Mädchen ihre Brotzeit getauscht haben. Sie vermittelt zwischen den beiden Müttern. (Vermittler-Rolle)

Des Weiteren überlegen nun die beiden Mütter, wie sie die Brotzeit für beide Mädchen abwechslungsreich gestalten können. Katharina Winter hält sich im Hintergrund und stellt Fragen, wie z. B.: „Was essen Ihre Töchter gerne?“, „Welche Speisen ergänzen sich ernährungstechnisch?“, „Ist es für Sie in Ordnung, wenn Ihre Töchter die Brotzeit teilen?“ (Moderatoren-Rolle)

Schließlich verabschieden sich alle drei Gesprächspartnerinnen voneinander. Die Erzieherin reflektiert beim Gang in ihre Gruppe das Gespräch. Sie nimmt den Verlauf wahr und stellt fest, dass sie vier verschiedene Rollen professionell ausgeübt hat, und zieht daraus ihr Fazit: In der Rolle als Moderatorin hat sie sich sehr wohl gefühlt, da sie der Überzeugung ist, dass Eltern Ratschläge am besten annehmen, wenn sie diese selbst erarbeitet haben.



## Helfer zum Abschluss

### „Sag zum Abschied fröhlich Servus!“

Ein positiver Abschied rundet ein gelungenes Gespräch ab und beruhigt eventuell erhitzte Gemüter. Ohne übertrieben und aufgesetzt zu wirken, greifen Sie den Gesprächsabschluss auf, den Sie sich im Vorfeld überlegt haben (siehe Helfer zur Vorbereitung, „Visualisierung“ auf Seite 49).

### *Tipp: Bis bald!*

*Bevor Sie sich verabschieden, geben Sie Ihrem/-r Gesprächspartner/-in eine Perspektive mit auf den Weg, z. B. „Wir sehen uns ja morgen um acht Uhr wieder, da können Sie mir gleich berichten, wie das Erarbeitete funktioniert hat!“, „Sprechen Sie mich zwischen Tür und Angel gerne an, um von der Entwicklung zu erzählen!“, „Ich bin schon gespannt, welches Foto Sie von Ihrem Kind zum nächsten Gespräch mitbringen!“ oder „Am 28. April sehen wir uns zum nächsten Entwicklungsgespräch wieder, dann überlegen wir nochmals weitere Fördermaßnahmen!“*

Diese Helfer sind gemeinsam ein gutes Team und freuen sich auf weitere Geschwister, die in der Praxis entwickelt werden.

## Impuls für die Praxis

Gestalten Sie Ihre eigene Liste mit den 13 Helfern zur gelingenden Kommunikation. Verwenden Sie dazu Fragen wie:

- Welche Priorität haben für mich die einzelnen Punkte der „13 Helfer zur gelingenden Kommunikation“?
- Welche persönlichen Punkte ergänze ich noch auf der Liste?
- Was hat mir bei Gesprächen besonders geholfen? Beachten Sie dabei Vorbereitung, Durchführung, Verabschiedung.

Einen Arbeitsbogen zu den 13 Helfern finden Sie im Online-Material (Blatt 5).

Diese Liste kann auch im Team erarbeitet werden. Reflektieren und überarbeiten Sie diese Gedankensammlung zur gelingenden Kommunikation regelmäßig, denn Kommunikation lebt von Veränderung und Weiterentwicklung!



## 3.3 Interkulturelle Kommunikation

Was erwarten wir, wenn wir ein anderes Land besuchen? Hier gibt es mehrere Erwartungsmöglichkeiten: Wir möchten uns beispielsweise wohl fühlen, Land und Leute kennenlernen oder kulturelle Brauchtümer und Sehenswürdigkeiten entdecken, von denen wir in unserer Heimat schon so viel gehört haben. Wir fühlen uns als Besucher, als Gast und erwarten von den Einheimischen Gastfreundschaft.

## 4 Vielfalt der Gespräche

Im Laufe eines Tages in der Kindertagesstätte ist eine Vielzahl an Gesprächen möglich. Ob es um Informationsaustausch, pädagogische Unterstützung oder die Vertiefung der Erzieher/-innen-Eltern-Beziehung geht – immer steht der/die Gesprächspartner/-in mit einer bestimmten Erwartungshaltung vor der pädagogischen Fachkraft. Erwartungen setzen sich meist aus einer Summe von Anforderungen zusammen:

- kompetente Beratung,
- konkrete Weitergabe von Informationen,
- Wahrnehmen und Wertschätzen der einzelnen Persönlichkeiten.

Jedes Gespräch stellt Anforderungen an die pädagogische Fachkraft, die je nach Gesprächspartner/-in und Situation unterschiedlich sind. Eine der grundsätzlichen Regeln, die diese Summe von Anforderungen aufgreift, lautet: **präsent sein**. Konkret bedeutet das:

- im Hier und Jetzt zuhören,
- die Sinne öffnen für die Wahrnehmung: Was höre ich? Was sehe ich? Was fühle ich? Was schmecke oder rieche ich?, und
- diese Wahrnehmung nutzen, um die Sprache des Gegenübers zu sprechen.

***Beispiel:** Erzieherin Katharina Winter trifft ihre neue Kollegin, die vor einer Woche in der Nachbargruppe ihre Arbeit aufgenommen hat. „Wie schaffst du es, dich auf die unterschiedlichen Persönlichkeiten der Eltern einzustellen? Ich war so ausgelaugt nach der ersten Woche, allein von den Elterngesprächen. Hier musste ich eine Information weitergeben oder an den Ausflug erinnern, dort zwischen Eltern vermitteln. Welchen Tipp kannst du mir bezüglich der Elternarbeit geben?“, fragt die Kollegin. Katharina Winter antwortet: „Ich persönlich finde Tür- und Angelgespräche schwierig, vor allem, wenn sie länger dauern. Denn um mich herum läuft das Gruppengeschehen und es fällt mir schwer, mich auf Aussagen von Eltern zu konzentrieren. Darum habe ich mit meiner Kollegin abgesprochen, dass ich auch für Tür- und Angelgespräche vor die Tür gehe. Ich denke, wir sollten im Team nochmals alle möglichen Gesprächsformen besprechen und deren Ziele analysieren. Ich kann mir vorstellen, dass dann nochmals Klarheit in die Vielfalt der Gespräche und deren Umgang kommt. Ist das für dich in Ordnung?“ Die neue Kollegin nickt und somit beschließen die beiden Erzieherinnen, die Gesprächsformen in der nächsten Teamsitzung zu besprechen.*

Die tägliche Kommunikation mit den Eltern birgt immer wieder Herausforderungen. Daher ist es hilfreich, diesem Thema in einer Teamsitzung Aufmerksamkeit zu schenken. Um den Überblick in der Vielfalt der Gespräche zu bewahren, ist es hilfreich, gemeinsam die Gesprächsformen und deren Ziele unter die Lupe zu nehmen. Erarbeiten Sie mit Ihrem Team einen Strategieplan für Elterngespräche. Klären Sie dabei die Inhalte und Ziele der Gesprächsform, Regeln, die zur Einhaltung verpflichten, und

fragen Sie jedes einzelne Teammitglied nach hilfreichen Strategien während dieses Gesprächs. Das Ganze kann auf einer großen Wandzeitung übersichtlich gestaltet und im Personalzimmer aufgehängt werden. Eine Vorlage finden Sie hier:

Spontane Gespräche	Geplante Gespräche
<b>Tür- und Angelgespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:	<b>Einführungsgespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:
<b>Telefongespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:	<b>Klärungsgespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:
<b>Spontanes Gruppengespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:	<b>Entwicklungsgespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:
<b>Small Talk</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:	<b>Übergangsgespräch</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:
<b>E-Mail-Kommunikation</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:	<b>Elternabend</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:
	<b>Organisierte Gesprächsgruppe</b> Inhalte/Ziele: Regeln: Hilfreiches:

Nachfolgend werden Merkmale, Strategien, Möglichkeiten und Vorsichtssignale erörtert. Es lohnt sich, gemeinsam und in einem Gruppenprozess einen individuellen Übersichtsplan für das eigene Team zu erstellen, um Klarheit für Elterngespräche zu haben. Dies gibt den Pädagogen/-innen und den Eltern Sicherheit, da klare Standpunkte bezüglich der Gesprächsdauer und -inhalte vermittelt werden.

***Auch wenn die Vielfalt der Gespräche unendlich scheint, so bestimmen das pädagogische Handeln und der Einsatz der Gesprächshelfer immer die übergeordneten Ziele: das Wohl des Kindes zu unterstützen und den Menschen ein Stück auf seinem persönlichen Weg zu begleiten.***

Einen Arbeitsbogen für gelingende Gespräche finden Sie im Online-Material (Blatt 6).



## 4.1 Spontane Gespräche

Gespräche aus dem Stegreif werden auch als spontane Gespräche bezeichnet. Sie bieten Herausforderungen, aber auch Möglichkeiten, da wenig Vorbereitung stattfinden kann. Oftmals hat sich der/die Gesprächspartner/-in bereits im Vorfeld mit dem Inhalt des Gesprächs beschäftigt, da er/sie sich vorgenommen hat, den/die Erzieher/-in auf eine bestimmte Sache anzusprechen – doch die pädagogische Fachkraft trifft es völlig unvorbereitet. Hier gilt es, spontan, intuitiv und trotzdem professionell zu reagieren. Eine erste Reaktion, die ersten Gedanken, die wir bei Reizen empfangen, sind oftmals hilfreich. Natürlich ist es wichtig, sich stets seiner Rolle als pädagogische Fachkraft bewusst zu sein, aber intuitive Gedanken, die sachlich formuliert werden, geben dem/der Gesprächspartner/-in eine ehrliche Rückmeldung.

Bei Unklarheiten oder Missverständnissen gilt auch hier die Regel: fragen, fragen, fragen! Denn Kompetenz bedeutet auch, die richtigen Fragen zu stellen, um für Lösungswege die Weichen vorzubereiten!

Im Folgenden werden nun die unterschiedlichen Formen des spontanen Gesprächs erläutert.

### Tür- und Angelgespräche

#### Merkmale

- Informationsaustausch
- Schaffen und Vertiefen einer professionellen Beziehung

**Beispiel:** „Guten Morgen, Frau Özkan, wie geht es Ihnen und Emine?“, begrüßt die Erzieherin Katharina Winter die Mutter der dreijährigen Emine. „Emine wollte heute Morgen unbedingt ihren neuen Rucksack mitnehmen, den wir gestern gekauft haben, obwohl sie ihn erst morgen bekommen sollte. Emine hat ja morgen Geburtstag und sie hat Freunde eingeladen. Deswegen nehme ich Sofia Müller morgen gleich nach der Kita zu unserer Party mit, das habe ich mit ihrer Mutter bereits besprochen“, erklärt Frau Özkan. Katharina Winter entgegnet: „Dann werde ich Frau Müller heute nochmals erinnern, uns eine Einverständniserklärung zu unterschreiben, damit Sofia mitgehen darf. Das ist bei uns so Vorschrift. Was bringt Emine morgen denn für die Kinder hier in der Kita zur Feier mit?“ „Sie hat sich einen Kuchen gewünscht, den backe ich nachher noch“, antwortet Frau Özkan. „Da freuen wir uns ja auf deinen Geburtstag, Emine“, sagt Katharina Winter, bückt sich und sieht Emine auf Augenhöhe an. Diese lächelt zurück. Katharina gibt Frau Özkan zum Abschied die Hand und Emine verabschiedet sich wie jeden Morgen mit einem Winken von ihrer Mutter. Sie geht mit Katharina Winter an der Hand in die Gruppe. Die Erzieherin schreibt sich noch schnell eine Notiz, die sie an die Einverständniserklärung von Frau Müller erinnert.

## Strategien

Planen Sie in regelmäßigen Abständen Zeit ein, um auf Eltern zuzugehen. Dies signalisiert Interesse und Gesprächsbereitschaft. In Tür- und Angelgesprächen werden oftmals akute Probleme angesprochen, die aufgrund mangelnden Wissens oder einseitiger Sichtweise beispielsweise Missverständnisse beinhalten. Umso wichtiger ist es, eine gute Basis zu schaffen und Eltern regelmäßig über die Entwicklung und das Alltagsgeschehen zu informieren.



Nutzen Sie verschiedene Gesprächstechniken, um diese Gespräche optimal zu führen. Die erste Gesprächstechnik lautet: fragen, fragen, fragen! Stellen Sie dazu offene Fragen, also Fragen, auf die sich Ihr Gegenüber mehr einfallen lassen muss als „Ja“ oder „Nein“. Das regt zum Nachdenken an und bringt weitere mögliche Perspektiven ins Spiel.

### Wort-Spiele

- „Wie meinen Sie das?“
- „Was genau ist passiert?“
- „Wann haben Sie das bemerkt?“

Die zweite Gesprächstechnik lautet: aktives Zuhören. Redewendungen und Wörter des Gegenübers werden wiederholt, wodurch bestätigt wird, dass die Aussagen wahrgenommen wurden.

### Wort-Spiele

*Behauptung:* „Mein Sohn Felix erzählt, dass die Turnstunden unregelmäßig und sehr kurz sind.“

*Antwort:* „Er erzählt, dass die Turnstunden unregelmäßig und sehr kurz sind. Wann erwähnte er das letzte Mal, dass ihm die Turnstunde zu kurz ist?“

Eine dritte Gesprächstechnik besteht darin, Ich-Botschaften zu vermitteln. Ich-Botschaften sind Aussagen, die wir aus unserer Sicht äußern. Sie haben einen verbindlichen Charakter und fordern unser Gegenüber auf, diese auch als verbindlich wahrzunehmen.

### Wort-Spiele

- „Ich habe wahrgenommen, dass ...“
- „Folgendes konnte ich beobachten: ...“
- „Meiner Meinung nach ...“