

Wenn kein Ende in Sicht ist



Die Gesprächsleiterin hat sich bereits mehrere Storys angehört, die nichts mit dem Kindergarten, geschweige denn mit Kindererziehung zu tun hatten. Jeder Versuch, dem Redeschwall ein Ende zu setzen, schlug fehl. Was ist zu tun?

Übungen in Gesprächstrainings zeigen: Pädagogische Fachkräfte umschreiben gerne, deuten ihre Wünsche nur an, drücken sich vorsichtig und verhalten aus. *Power Talking* ist ihnen fremd. Wenn Leute sich so richtig an ihren Erzählungen ergötzen können, muss deutlich gesagt werden: „Solche Geschichten haben im Elterngespräch keinen Platz. Ich schlage vor, wir beenden jetzt das Elterngespräch.“



Bei hartnäckigen Vielrednern, die auch nach Ihrem Hinweis auf das Ende ohne Punkt und Komma weiterreden, wirkt oft ein „handgreifliches“ Handeln: Fassen Sie den Gesprächspartner leicht am Arm, wenn Sie auf das Ende hinweisen. Er wird vielleicht etwas erschrecken, dabei seinen Redefluss stoppen und der Aufforderung folgen.



Üben Sie im Teamgespräch die direkte und eindeutige Rede. Versuchen Sie, alle Weichmacher bei einer Diskussion zu verbannen, wie zum Beispiel „eigentlich“, „vermutlich“, „man sollte“ oder „man könnte“. Zeigen Sie Flagge, indem Sie sagen: „Ich möchte ...“, „Ich weiß ...“, „Ganz sicher ...“!

Wenn das Gespräch in der Sackgasse steckt

Elterngespräche können manchmal so feststecken, dass in dem Moment ein Weiterkommen kaum möglich erscheint. Beispielsweise bringt eine Mutter mehrmals ihre Befürchtung vor, dass sie auf ihre Tochter kaum noch Einfluss hat: *„Sie wird mir bald auf der Nase herumtanzen und ich kann froh sein, wenn ich sie bedienen darf.“*

Die Gesprächsleiterin zeigt auf, wie wichtig Konsequenz in der Erziehung ist, und verdeutlicht es an konkreten Situationen. Nach mehrmaligem Durchspielen des gleichen Problems gewinnt sie den Eindruck, das Gespräch führt nicht weiter. Wie kommt man aus einem solchen Kreisel wieder heraus?

In manchen Gesprächen erreichen kleine Veränderungen einiges. Zum Beispiel eine kurze Auszeit: *„Darf ich Ihnen etwas zum Trinken anbieten?“*, *„Soll ich etwas die Fenster öffnen? Die Luft ist hier schon zum Schneiden!“*, *„Darf ich kurz einige Unterlagen holen?“*. Nach einer kurzen Pause schlagen Gespräche oftmals neue und produktivere Wege ein.

Wenn ein Gesprächspartner unentwegt das gleiche Problem anschneidet, so kann dies auch als sicheres Zeichen gelten, dass diese Angelegenheit äußerst wichtig und hoch aktuell ist. Vertiefende Fragen können helfen, die Hintergründe herauszuarbeiten. Dabei werden meist Enttäuschungen, Wünsche, und Ängste aufgedeckt.

Wenn die Eltern nicht gut Deutsch sprechen

Bei Eltern mit Migrationshintergrund ist das vorrangige Gesprächsziel, Vertrauen aufzubauen. Viele Einzelheiten in der Einrichtung können dazu beitragen, dass sich Eltern, die wenig oder kein Deutsch sprechen, angenommen fühlen: beispielsweise wenn ein Plakat mit einer Grußformel in verschiedenen Sprachen angebracht wird oder wenn ein bebildeter Projektbericht Kinder aus verschiedenen Ländern zeigt. Das Zutrauen wächst auch, wenn solche Eltern ganz bewusst beim Bringen und Abholen des Kindes begrüßt werden. Oft genügen schon ein freundlicher Blick und eine Geste der Aufmerksamkeit. Einige Fachleute empfehlen, wenigstens dreißig bis fünfzig Wörter von der Muttersprache der Eltern zu lernen. So ist man in der Lage, sie in ihrer Sprache zu begrüßen und zu verabschieden.⁴⁰

⁴⁰ Folgende Veröffentlichung legt eine Liste von Ausdrücken in den Sprachen Deutsch, Polnisch, Russisch und Türkisch vor. Weiterhin werden mehrsprachige Elternbriefe und Karten für verschiedene Mitteilungen vorgelegt. Dannhorn, S.: Wenn Eltern und Kinder kein Deutsch verstehen ... Mülheim an der Ruhr 2007.

Die genannten Verhaltensweisen reichen natürlich nicht aus, wenn ein längeres Gespräch geführt werden soll. Dies ist bereits beim Anmeldegespräch der Fall. Sprechen und verstehen die Eltern kein Deutsch, so muss jemand zum Dolmetschen gewonnen werden. Schon im Vorfeld sollte geklärt werden, ob eine Kollegin, ein älteres Geschwisterkind, ein Lehrer oder entsprechende Fachleute (z. B. aus Integrationseinrichtungen) zur Verfügung stehen. Broschüren über den Kindergarten, die von den Ministerien bereitgestellt werden, bieten zusätzliche Hilfen.

Neben der Unterstützung von Übersetzern sind Materialien und Gegenstände, die von den Kindern angefertigt wurden, eine Hilfe und Bereicherung für solche Gespräche. Dabei ist zu beachten, dass Eltern aus anderen Ländern oft auch völlig andere Vorstellungen und Erwartungen von pädagogischen Einrichtungen haben. Elterngespräche in Kindertageseinrichtungen dienen in erster Linie zum gegenseitigen Kennenlernen und somit zum besseren Verstehen der Verhaltensweisen der Kinder. Gegenüber solchen Zielen sind in der Regel alle Eltern aufgeschlossen.

Wenn ich Partei ergreifen soll

„Können Sie meiner Frau beibringen, dass sie unseren Sohn strenger anfassen muss? Ich habe es ihr oft gesagt: Der braucht eine starke Führung. Aber meine Anordnungen bringen nichts. Wenn Sie das sagen, dann macht das auf meine Frau Eindruck.“ So fordert beispielsweise ein Vater die Horterzieherin seines Sohnes auf, seiner Frau Erziehungsprinzipien beizubringen.

Wenn Erziehungsschwierigkeiten und/oder Partnerprobleme im Elterngespräch diskutiert werden, so versuchen oftmals Väter bzw. Mütter offen oder versteckt in der Gesprächsleiterin eine Mitstreiterin zu finden. Allein die Bestätigung, dass man die Situation verstehen kann, wird häufig als Zustimmung und als Parteinahme ausgelegt.

Die Gesprächsleiterin kann nicht umsichtig genug sein, wenn sie merkt, dass sie auf eine Seite gezogen wird. Hier ist es wichtig, Neutralität zu signalisieren.



Zunächst helfen Fragen weiter, um die Situation zu klären. Dann ist eine klare Grenzmarkierung angebracht: Sprechen Sie deutlich an, dass Sie den Eindruck haben, als Handlanger missbraucht zu werden. Erklären Sie, dass es nicht in Ihrer Macht steht, in dieser Lage Unterstützung zu geben, und dass Sie auch nicht einseitig Partei ergreifen wollen. Sprechen Sie Ihre Beobachtung an, dass hier Partnerprobleme im Spiel seien.

Wenn ich persönlich angegriffen werde

„Sie nennen sich pädagogische Fachkraft? Eine echte Niete sind Sie! Sie können nicht einmal die Kinder zusammenhalten ...“

„So eine ruhige Kugel möchte ich auch mal schieben bei der Arbeit. Sie sitzen gemütlich beim Kaffee und lassen die Kinder im Garten herumrennen und den Herrgott einen guten Mann sein ...“

Wie soll die Gesprächsleiterin reagieren, wenn sie von den Eltern derart beschimpft wird? Die Gesprächstrainerin Barbara Berckhan hat eine Selbstverteidigung mit Worten entwickelt.⁴¹ Dieses Programm hilft, derartige Angriffe zu überstehen.

Erste Reaktionen auf solche Angriffe sind:

- tief durchatmen
- den Abstand zum Gesprächspartner vergrößern
- versuchen, total gelassen zu wirken
- nicht sofort reagieren, sondern sich bewusst Zeit lassen
- nur die allernötigsten Anstrengungen auf eine Antwort investieren

Nach dem Aufbau eines solchen Schutzschildes reagiert die attackierte Gesprächspartnerin wohlüberlegt und souverän. Beispielsweise könnten Sie den Ton der Kritik zurückweisen: *„In einem solchen Ton lasse ich nicht mir reden ...“*

Sie können versuchen, durch eine Frage eine Erklärung herbeizuführen: *„Was meinen Sie damit, wenn Sie behaupten ‚eine ruhige Kugel schieben‘?“*, *„Wie sollte Ihrer Meinung nach ‚die Kinder zusammenhalten‘ erfolgen?“* Durch die Frage wird der Angreifer in die Defensive gedrängt und versucht dann oft, seinen Vorwurf abzuschwächen.

Eine sehr geschickte Reaktion ist, wenn Sie sich für die Kritik bedanken und den Vorwurf in eine positive Aussage ummünzen: *„Danke für Ihre kritische Beobachtung. Sie müssen wissen, dass die Kinder Selbstständigkeit lernen, wenn sie alleine und ungestört im Garten herumrennen dürfen. Und zugleich bietet dies für uns eine vorzügliche Möglichkeit, das Verhalten der Kinder zu beobachten.“*

Das „Dankeschön“ darf nicht künstlich und übertrieben wirken – und vor allem muss es zu Ihnen passen. Kein mit knirschenden Zähnen hervorgebrachtes, vermeintlich freundliches Danke!



⁴¹ Vgl. Berckhan, B.: Die etwas intelligentere Art, sich gegen dumme Sprüche zu wehren. Selbstverteidigung mit Worten, München 2001.

Es gibt noch viele Möglichkeiten, wie eine Gesprächsleiterin auf unverschämte Angriffe reagieren kann. Immer ist dabei folgender Grundsatz wichtig: Vorwürfe und Beleidigungen verschlagen der Gesprächsleiterin nicht so leicht die Stimme, wenn sie diese nicht persönlich nimmt. Denn zügellose Äußerungen können auch als Zeichen von hoher Motivation und starker emotionaler Engagiertheit für Fragen der Erziehung und Förderung der Kinder gesehen werden. Bei solcher Wendung können derartige Giftpfeile zur heilsamen Stimulierung für Neuerungen werden.⁴²

Wenn ich ausgenutzt werde

Beispiel: Eine Erzieherin erinnert eine alleinerziehende Mutter an die Vereinbarung, dass sie mit ihrer Tochter zum Augenarzt gehen sollte. Daraufhin jammert Ihnen die Mutter vor, für sie sei es fast unmöglich, ohne Auto zum Augenarzt zu kommen. Dann kommt die Bitte: *„Sie haben doch ein Auto. Sie könnten uns doch leicht dorthin bringen!“*

Manche Eltern gehen sogar noch weiter und fragen nach, ob sie das Auto der Erzieherin für ein Wochenende ausleihen dürfen. Was ist zu tun? In diesem Fall darf es kein Flunkern geben, denn allen ist bekannt, dass dienstliche und private Angelegenheiten scharf zu trennen sind. Bei allzu zögerlichen Ablehnungen schleichen sich schnell Missverständnisse ein. Die Erzieherin muss deshalb deutlich und mit voller Überzeugung „Nein“ sagen. Kein „Vielleicht“ oder „Mal sehen“ darf nur ansatzweise erkennbar sein!

Wenn ich persönliche Aversionen gegen die Eltern habe

„Wenn ich nur den Namen dieser Mutter höre, dann stellen sich bei mir die Nackenhaare auf.“

„Mir war gleich beim ersten Augenblick klar, diese Mutter kann mich nicht leiden.“

Solche und ähnliche Klagen werden in jeder Fortbildung zum Schwerpunkt „Elterngespräche“ angestimmt. Erzieherinnen, die schon langjährige Erfahrungen vorweisen können, haben meist auch schnelle und scheinbar leicht zu praktizierende Antworten parat: das Gespräch ganz sachlich und kurz halten, die Antipathie übergehen und sich möglichst korrekt verhalten – und bei absolut unausstehlichen Eltern das Gespräch von der Kollegin oder der Leiterin führen lassen.

⁴² In folgenden Veröffentlichungen finden Sie viele praktische Anregungen zur schlagfertigen Reaktion in Gesprächen: Nöllke, M.: Schlagfertigkeit, Planegg 2005. Zittlau, D.: Schlagfertig kontern in jeder Situation, München 1998; Pöhm, M.: Nicht auf den Mund gefallen, München 2004; Ryborz, H.: Geschickt kontern. Nie mehr sprachlos, Regensburg Düsseldorf 2004.

Kurzfragebogen zur eigenen Einschätzung des Elterngesprächs

Name der Einrichtung:	Name und Alter des Kindes:
Gesprächleiter/in:	Datum des Gespräches:
Sonstige Teilnehmer/innen:	Dauer des Gespräches:
Anliegen des Gespräches:	

Ist das Gespräch insgesamt gut gelungen?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen:
Konnte eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre erzeugt werden?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen:
Gelang es, einen fruchtbaren Dialog zu führen?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen:
Wurde das Gesprächsvorhaben erreicht?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen:
Habe ich den Eltern Annahme, Einfühlung und Respekt entgegengebracht?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen:
Konnten im Gespräch Ergebnisse und Vereinbarungen erzielt werden?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen:
Gab es Blockaden/ Schwierigkeiten?	Ja <input type="radio"/>	Nein <input type="radio"/>	Bemerkungen: