



DIE HALTUNG MACHT'S – LEITFADEN FÜR DIE PROFESSIONELLE ELTERNBERATUNG

von Ursula Günster-Schöning

Der Ton macht die Musik, sagt der Volksmund. Doch mindestens ebenso entscheidend für den Verlauf eines Gesprächs ist die Einstellung zum Gegenüber. Die innere Haltung bahnt sich durch Wortwahl, Ansprache, Fragetechnik und responsives Verhalten ihren Weg nach außen und beeinflusst das Gespräch entscheidend. Eltern feinfühlig und kompetent in Erziehungsfragen zu beraten, setzt daher neben einer detaillierten und strukturierten Gesprächsvorbereitung vor allem die Bereitschaft voraus, sich auf das Gegenüber wirklich einzulassen. Dazu braucht es idealerweise kommunikative Sicherheit, die Bereitschaft zur Selbstreflexion und nicht zuletzt den Willen und den nötigen Mut zur Auseinandersetzung, wohlgerne immer im Interesse des Kindes.

KOMMUNIKATIVE SICHERHEIT in Elterngesprächen bedeutet, ein Repertoire an kommunikativen Mitteln zur Verfügung zu haben:

1) Signale der nonverbalen Kommunikation anwenden und die des Gegenübers entschlüsseln können wie Blickkontakt, vorbeugen oder zurücklehnen des Oberkörpers, wegschauen, mit den Augen rollen, verstummen, erstarren usw.

2) Strategien der verbalen Kommunikation beherrschen wie

- › **spiegeln:** ein Wort, einen Satzteil oder einen Satz des Gesagten wiederholen, z. B. Mutter: „Jonas hat das noch nie gemacht.“ – Fachkraft: „Noch nie?“ – Mutter: „Na ja, einmal hat er ...“
- › **aktives Zuhören:** mit respektvoller, empathischer und offener Einstellung genau zuhören, nicht unterbrechen, zusammenfassen, was verstanden wurde, um dann zuzustimmen bzw. dagegen zu argumentieren, z. B. Fachkraft: „Ihrer Schilderung entnehme ich, dass Yamal auf dem Spielplatz andere Kinder schlägt. Ich verstehe, dass Sie sein Verhalten nicht akzeptieren können. Mir selbst ist jedoch aufgefallen, dass ...“
- › **paraphrasieren:** in eigenen Worten umschreiben und auf den Punkt bringen, z. B. Fachkraft: „Mit Blick auf das Trockenwerden Ihrer Tochter sind Ihnen also zwei Dinge wichtig. Erstens ..., zweitens ... Gibt es sonst noch etwas?“
- › **offen sein:** sich von eigenen Vorannahmen lösen können
- › **die Aussagen der Eltern nicht bewerten:** es gibt kein Richtig und Falsch, nur eigene Empfindungen, Wahrnehmungen und Sichtweisen

3) Um die Wirkung des Perspektivwechsels wissen: die Problemstellung aus einer anderen Richtung betrachten, z. B. Fachkraft: „Was könnte gut daran sein, dass Sina sich in der Situation verweigert hat?“

4) Unterschiedliche Frageformate beherrschen wie zirkuläre Fragen, Fragen nach Gefühlen, Fragen, die zusammenfassen oder einen Denkanstoß geben, offene Fragen, die zum Weitererzählen einladen u.v.m.

5) Lösungsorientiert vorgehen: nicht immer wieder das Problem durchkauen, sondern nach Lösungen suchen, z. B. Mutter: „Nie hört er und tut, was ich sage.“ – „Fachkraft: „Erinnern Sie sich vielleicht an einen Tag, an dem er sofort gehört hat? Was war da anders?“

6) Ich-Botschaften verwenden, z.B. Fachkraft: „Ich kann verstehen, dass ..., gleichwohl ist mir wichtig, dass ...“

7) Sachlich bleiben: nicht persönlich nehmen, wenn sich Eltern im Ton vergreifen; sie sind oft emotional zu sehr involviert, um die Sachebene zu wahren

BEREITSCHAFT ZUR SELBSTREFLEXION ist die Voraussetzung für ein partnerschaftliches Miteinander in der Elternberatung. Wer sich mit den eigenen Vorurteilen, Vorannahmen und bereits gemachten Erfahrungen kritisch auseinandersetzt, kann sowohl den eigenen pädagogischen Anspruch als auch die (Eltern-) Wirklichkeit, also die Lebenswelt und die Möglichkeiten der Familie, berücksichtigen. Eltern partnerschaftlich zu beraten, bedeutet für uns als pädagogische Fachkräfte,

- mit den Eltern gemeinsam auf das Kind zu schauen, dabei neugierig auf die Sichtweise der Eltern zu sein.
- zu akzeptieren, dass Eltern ihr Bestes für ihr Kind geben wollen, auch wenn dabei Erziehungsstil und Herangehensweisen der Eltern nicht immer dem entsprechen, was wir für optimal halten.
- die Leistung der Eltern wertzuschätzen, auch wenn wir sie als zu gering ansehen.
- Eltern teilhaben zu lassen an unseren Gedanken, Ideen und Problemlösungsansätzen, ohne ihnen unsere Lösungen und Unterstützungsmöglichkeiten aufzudrängen.
- den Mut aufzubringen, unangenehme Aspekte konkret – jedoch ohne Vorwurf – anzusprechen. Denn nicht immer reicht das, was die Eltern geben können, aus, um eine positive Entwicklung zu begünstigen.

„Jedes Kind hat das Recht auf eine stärkenorientierte Gesprächsführung.“

Ein ganz entscheidender Faktor in Elternberatungsgesprächen ist die Art und Weise, wie wir was ansprechen und worauf wir den Fokus legen. Wenn wir in der Elternberatung von Qualität sprechen, sollten wir bei jeder Frage, jedem Problem, das die Eltern an uns herantragen, immer die Ressourcen des Kindes mit in den Blick nehmen. Jedes Kind hat seine Stärken! Die Erfahrung zeigt jedoch, dass oft das Problem, das Defizit oder das unerwünschte Verhalten die Diskussion bestimmen, während die Ressourcen – sicherlich auch angesichts der drängenden Lage – unter den Tisch fallen. Aber das Abrutschen in einen „Problem-Talk“ hinterlässt am Ende oft eine erschütternde sowie gleichsam bedrückende Hilflosigkeit. Lösungsansätze zu finden scheint dann fast unmöglich. Zielführender ist es, immer beides anzusprechen: das, was den Eltern Sorgen bereitet, aber auch das, worin das Kind gut ist. Denn nur wenn wir die Kompetenzen des Kindes berücksichtigen, können wir bei der Lösungsfindung daran anknüpfen.

Frageformate für einen positiven Gesprächsverlauf*

Fragen, mit denen Sie Eltern abholen und die zum Reden einladen:	Fragen, mit denen Sie Gefühle ansprechen:	Fragen, die einen Denkanstoß geben:	Fragen, mit denen Sie klären:
<p>„Mit welchen Gedanken (und Gefühlen) sind Sie in die Einrichtung gekommen?“</p> <p>„Möchten Sie mir mehr darüber erzählen?“</p> <p>„Können Sie das genauer beschreiben?“</p> <p>„Das möchte ich im Detail verstehen. Können Sie das bitte konkretisieren?“</p> <p>„Was ist Ihnen im Vorfeld dieses Gesprächs durch den Kopf gegangen?“</p> <p>„Welche Erfahrungen haben Sie bislang mit ... gemacht?“</p> <p>„Was stört Sie? Was nicht?“</p> <p>„Welche Frage hat Ihnen bislang gefehlt, würden Sie sich jetzt von mir wünschen?“</p>	<p>„Wie ist es Ihnen (in der letzten Woche, beim letzten Gespräch usw.) ergangen?“</p> <p>„Wie fühlen Sie sich gerade ...?“</p> <p>Wie geht es Ihnen jetzt, nachdem wir ...?“</p> <p>„Wie war Ihnen da/ist Ihnen jetzt zumute?“</p> <p>„Womit sind Sie zufrieden? Womit weniger?“</p> <p>„Wenn Sie jetzt Ihr Herz/Ihren Verstand sprechen lassen würden, was würde es/er sagen?“</p> <p>„Auf einer Skala von 0 (ich stimme dem gar nicht zu, fühlt sich ganz schlecht an) bis 10 (ich stimme voll und ganz zu, fühlt sich richtig gut an), wo würden Sie sich da einsortieren?“</p>	<p>„Was würde passieren, wenn ...?“</p> <p>„Was bräuchten Sie, damit ...?“</p> <p>„Was noch ...?“</p> <p>„Welche Möglichkeiten sehen Sie sonst noch?“</p> <p>„Was könnte ich tun, damit ...?“</p> <p>„Was müsste gewährleistet sein, dass ...?“</p> <p>„Stellen Sie sich vor, das Problem würde über Nacht verschwinden. Was wäre dann morgen früh anders?“</p>	<p>„Verstehe ich Sie richtig, dass ...?“</p> <p>„Darf ich einmal an dieser Stelle kurz zusammenfassen? Was ich bisher verstanden habe, ist ... Ist das richtig so?“</p> <p>„Sie meinen also ...?“</p> <p>„Es geht Ihnen also um ...?“</p> <p>Wenn dann ein Nein kommt, können Sie wie folgt nachfassen:</p> <p>„Wie ist es denn dann?“</p> <p>„Was meinten Sie denn genau ...? Bitte erklären Sie mir das noch einmal.“</p> <p>Wenn ein Ja kommt, lassen Sie das Gesagte einfach stehen oder schließen Sie mit einer weiteren Frage an: „Okay, was bedeutet das jetzt für das weitere Vorgehen/die Zukunft/den nächsten Schritt ...?“</p>

* Vgl. Funcke, A./Rachow A. (2017): Was ist eigentlich Ihre Lieblingsfrage? Die Fragen-Kollektion. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.