

## Verlauf eines Elterngesprächs

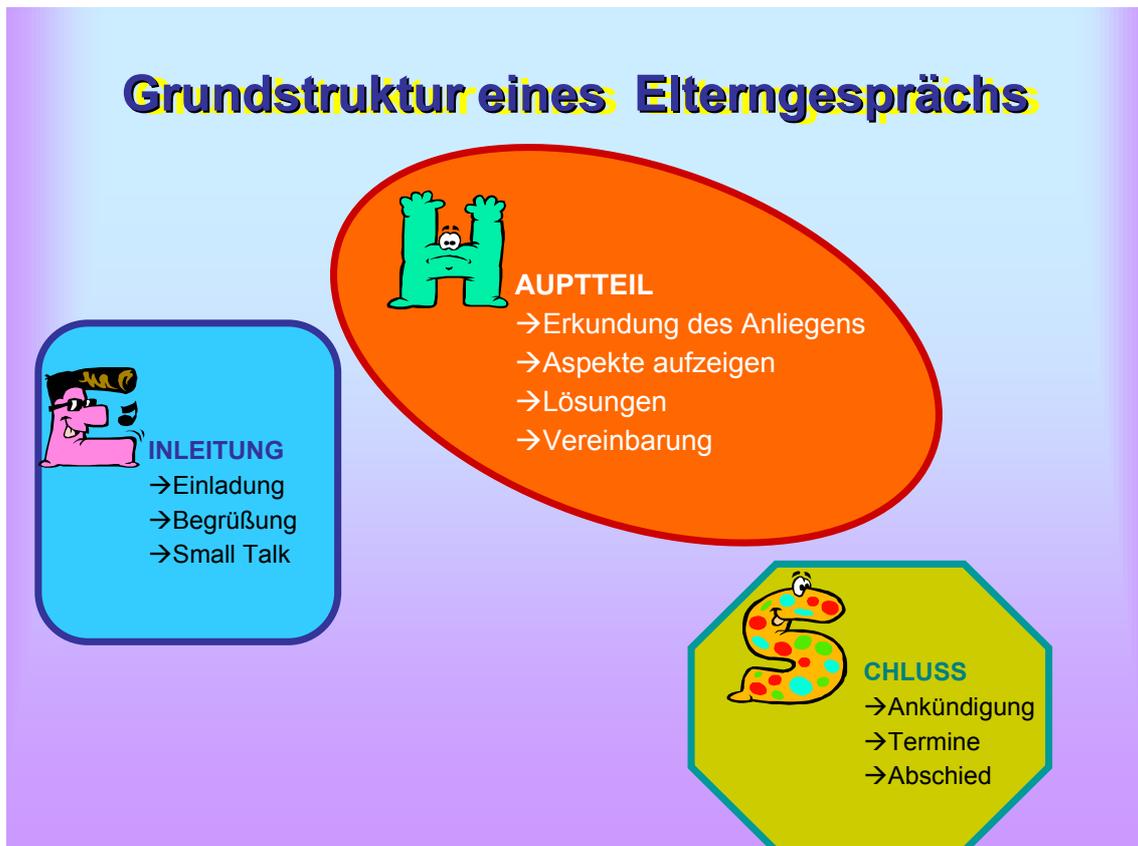
Jedes Gespräch ist für Überraschungen gut: Eine Frage am Rande wächst sich so aus, dass dadurch der Großteil eines Gespräches belegt wird, unvorhergesehene Schwierigkeiten bremsen, blockieren oder decken tieferliegende Verletzungen auf.

Ein Informationsgespräch, ein Beratungsgespräch oder ein Konfliktgespräch sind sehr unterschiedlich in ihren Verläufen, in der Gesprächsatmosphäre und im gesamten Charakter.

Trotz allen Verschiedenheiten besitzen Elterngespräche ein dramatisches Grundmuster. Folgende Grundstruktur ist immer anzutreffen:

- **Einleitung**
- **Hauptteil**
- **Schluss**

Ein gutes Gespräch wird durch eine Einleitung eröffnet, setzt sich mit dem Anliegen im Hauptteil auseinander und rundet das Gespräch durch einen gestalteten Schluss ab. Hier ein Überblick zum Verlauf.



## ***Nur keinen Fehlstart!***

Hundertmeter-Läufer sind beim Start bis in die letzten Fugen 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 den Beginn eines Elterngespräches zu legen! Eine gute Einleitung braucht viel Überlegung!

Wenn die Einleitung Gespräche aufs richtige Gleis setzt, so ist das Gelingen schon vorgezeichnet.<sup>1</sup>

Der Start eines Gespräches ist auch deshalb so bedeutungsvoll, weil sich in den ersten Sekunden einer Begegnung ein Bild von Gesprächspartner aufbaut, das sich über lange Zeit hält.

## **Gesprächsbeginn vor der Eingangstür!**

Ein Gespräch beginnt nicht erst, wenn der Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin in die Einrichtung kommt, sondern schon vor der Eingangstür. Ja, sogar schon bevor sich die Mutter oder der Vater auf den Weg macht. erinnert sei an folgende Punkte: Wie wurde die Mutter oder der Vater eingeladen? Wie weit kommt die Gesprächsleiterin den Eltern bei der Terminabsprache entgegen? Wurde darauf geachtet, dass der Vater auch am Gespräch teilnehmen kann? Werden Hinweise zum Weg oder zu Parkgelegenheiten geben? Die Beantwortung dieser Fragen legt bereits erste Spuren in der Gestaltung der Gesprächssituation.

## **Gesprächspartner/in professionell empfangen!**

Wenn diese Gesprächsvorbereitungen zur Zufriedenheit der Eltern erledigt wurden, folgen weitere Schritte: Sie empfangen die Mutter und/oder den Vater an der Eingangstür und begleiten ihn/sie zum Besprechungsraum. Dort fragen Sie, ob ihr Gast den Mantel oder die Jacke ablegen möchte. Und Sie weisen ihm einen Platz an.

"Alles olle Kamellen! Weiß doch schon jedes Kind, dass ein Gast freundlich und einladend empfangen werden muss!" Trifft es wirklich zu? Sehen Erzieherinnen in den Eltern Gäste, wenn sie in den Kindergarten kommen? Einen Empfang an Tür habe ich bisher selten gesehen und selbst noch nie erlebt. Im Gegenteil: Ich konnte häufig beobachten, wie Eltern vor der Eingangstür oder vor dem Besprechungsraum warteten, bis sie vorgelassen wurden.

## **Small talk nicht unterschätzen!**

Auch nachdem alle Gesprächspartner sitzen, beginnt noch nicht die Erörterung des Anliegens: Sie werden auf dem Weg zum Besprechungsraum schon einige Worte gewech-

---

<sup>1</sup> Vgl. Cerwinka, G; Schranz, G.: Die Macht des ersten Eindrucks. Souveränitätstips Fettnäpfe Small talks Tabus, Wien 1998.

selt haben. Dieses unverbindliche Gespräch läuft jetzt weiter. Der einleitende Small talk kann verschiedene Themen umfassen: Haben Sie gleich hergefunden? Das schlechte Wetter. Wie läufst in der Arbeit? Hobbys des Gesprächspartners.

## **Eine Brücke zum Anliegen**

Das lockere einleitende Gespräch baut dem Gesprächspartner eine Brücke aus seiner Berufs- bzw. Familiensituation hin zum Thema des Gesprächs. Zwischendurch kann der Gesprächspartner gefragt werden, ob er etwas zu trinken wünscht.

Hat sich beim Gesprächspartner ein Wohlfühlgefühl eingestellt, so kann der zeitliche Rahmen, das Thema und das Vorgehen des Gesprächs angesprochen werden.

Mit einer kurzen Überleitung läuft das Gespräch auf den Hauptteil zu.

„Eine unendliche Geschichte diese Einleitung!“ Es müssen in jedem Elterngespräch nicht alle genannten Punkte der Einleitung peinlichst genau durchlaufen werden. Jedoch ist ein überhasteter Beginn eines Elterngesprächs meist eine schwere Hypothek fürs gesamte Gespräch. Sehr wichtig sind ein freundlicher und wohlwollender Empfang und ein zwangloses Vorgespräch. Durch den einladenden Empfang erhalten die Gesprächspartner einen guten Ersteindruck und die einleitende zwanglose Unterhaltung gibt den Eltern Zeit, richtig anzukommen.

Praxistipp: Reden Sie in der Einleitung von den Hobbys der Gesprächspartnerin bzw. des Gesprächspartners – nicht von Ihren eigenen Hobbys! Auch nicht von Ihrem Arbeitsstress oder ihrem letzten Urlaub! Keine Ich-Aussagen, wie manchmal empfohlen wird, sondern lassen Sie die Mutter oder den Vater reden! Leicht entsteht der Verdacht: Es sollen die Erlebnisse der Gesprächsleiterin im Mittelpunkt stehen. Und die Absicht, der Mutter oder dem Vater einen einladenden Übergang anzubieten, ist fehlgeschlagen.

Achtung Risiko!!! Der nette Small Talk kann die Gruppenleiterin leicht überlisten. Da ein interessantes Geschichtchen und hier eine schöne Story. Und nach einer Stunde werden noch schnell die Infos eingezwängt, die eigentlich der Mittelpunkt des Gesprächs sein sollten. Der Small Talk am Anfang verlangt Disziplin in der Gesprächsführung, damit er nur auf seine Aufgaben beschränkt bleibt.

Wichtiger Hinweis für die Nachbereitung eines Elterngesprächs! Viele Erwachsene haben ausgefallene Hobbys oder eigentümliche Liebhabereien: Bierdeckelsammeln, Steine sammeln, Heilkräuter züchten, Bauchtanz, Hinterglasbilder malen: sind nur einige Beispiele. Wenn beim Small Talk derartige Besonderheiten angesprochen werden, ist dies ein überdeutliches Zeichen dafür, dass die Gesprächsleiterin großes Interesse zeigt. Daher bei der Nachbereitung der Elterngespräche eine Notiz dazu!

Vorsicht! Stopp! Bestimmte Themen sind bei einem Small talk tabu. Klammern Sie problematische Fragen und Themen aus, die sehr persönliche Dinge des Gesprächspartners bzw. der Gesprächspartnerin betreffen: beispielsweise Fragen des politischen

Standpunktes, Fragen nach Geld und Gehalt, Fragen nach Krankheiten und vor allem Gerüchte und Klatsch.<sup>2</sup>

## ***Der Hauptteil eines Elterngesprächs***

Im Hauptteil des Elterngesprächs werden Themen und Anliegen ausgetauscht, beraten, verhandelt und wenn nötig, nach Lösungen gesucht. Bei den meisten Themen, auch wenn sie noch so unterschiedlich sind, ist ein dreigliedriges Vorgehen mit folgenden Schritten hilfreich:

- Erkundung und**
- Beratung des Anliegens**
- Folgerungen.**

„Ich möchte nur wissen, wie es bei Ihnen im Kindergarten so läuft“, fragt eine Mutter. Daraufhin erläutert die Erzieherin in großer Ausführlichkeit das pädagogische Konzept. Wollte die Mutter darüber Auskünfte?

Vielleicht wollte sie nur organisatorische Auskünfte erfragen: Öffnungszeiten, unterschiedliche Gruppen, Betreuungszeiten u.a. Oder die Mutter interessiert sich für den Tagesablauf im Kindergarten.

### **Erkundung des Anliegens**

Die Analyse von Elterngesprächen zeigte: Viele Gesprächsleiterinnen legten zu ungestüm los. Ein Thema, ein Anliegen, eine kritische Anmerkung und schon bricht ein Schwall von Erklärungen los. "Ja, wunderbar, dass es eine Frage gibt worüber man so richtig palavern kann!" So drängt sich manchmal der Eindruck bei der Sichtung von Elterngesprächen auf.

Es braucht Geduld und kann dauern, bis sich diejenigen Punkte herauskristallisieren, die den Eltern auf den Nägeln brennen. Echte Anliegen herauszufinden gelingt mit aufmerksamem Zuhören.

Die Erkundung des Anliegens und der Erwartungen können das Elterngespräch auf die richtige Spur bringen. Dabei helfen Fragen, die das Thema eingrenzen (W-Fragen), und aktives Zuhören.

### **Beratung des Anliegens**

Stellt sich beim Abtasten verschiedener Anliegen und Themen heraus, das die Gesprächspartner eine Frage gründlicher angehen wollen, so kann eine Beratung starten. Auch hier ist die allererste Wahl das Zuhören. "Ich möchte doch eine Beratung durch-

---

<sup>2</sup> Vgl. Protner, J.: 30 Minuten für perfekten Small Talk, Offenbach 2000.

führen. Und Eltern erwarten Ratschläge ..." In der Zusammenarbeit mit pädagogischen Fachkräften kommt immer und immer dieser Einwand. So paradox es klingen mag: Eine Beratung ist dann im höchsten Maß erfolgreich, wenn der Ratsuchende selbst viele Aspekte und Möglichkeiten aufdeckt. Geschickte Fragen der Gesprächsleiterin können helfen, neue Gesichtspunkte heraus zu finden.

## **Folgerungen und Lösungen**

Nachdem das Anliegen auseinandergenommen wurde und möglichst viele Gesichtspunkte offen daliegen, können Folgerungen abgeleitet werden. Im natürlichen Fluss des Gespräches lassen sich Beratung und Folgerung meist nicht deutlich voneinander trennen. Denn die Praxis zeigt, wenn Gesprächspartner verschiedene Aspekte eines Anliegens entdecken, so hängen sie meist eine passende Lösung an. Das Gespräch schwingt wie eine Schaukel zwischen Entdeckung verschiedener Gesichtspunkte und Ausfertigung von Lösungen hin und her. Gelingt es den Gesprächspartnern nicht brauchbare Lösungen zu formulieren, so kann die Gesprächsleiterin durch gezielte Fragen Lösungen herausarbeiten.

## **Die Taktik der kleinen Schritte**

Manche Gespräche erwecken die Vorstellung eines Kreisverkehrs, dem Ausfahrtsschilder fehlen. Nach sechs. Bzw. zehn Minuten sind sie wieder an derselben Stelle: Entweder sind es die Eltern oder die Gesprächsleiterinnen, die immer wieder das gleiche Thema ansprechen. Nachbesprechungen von Elterngesprächen brachten ans Licht, dass es den Gesprächsleiterinnen und den Gesprächspartnern meist nicht auffiel, dass sie drei-, vier- oder sogar fünfmal am gleichen Problem diskutierten.

Hier ist das Gebot der Stunde: die Taktik der kleinen Schritte.

Erste Begrenzung: In einem Elterngespräch nur ein Thema gründlich behandeln! Am Rande dürfen schon noch zwei oder drei Gesichtspunkte mitlaufen. Bewusste Konzentration im Elterngespräch ist lebensnotwendig!

Zweite Begrenzung: Nach jedem Gesprächsabschnitt eine Zusammenfassung formulieren! Wenn die umfangreichen Erörterungen kurz und prägnant zusammengefasst werden, dann fällt sofort ein Kreisel auf!

## ***Und zum Schluss ...***

Einleitung und Schluss sind höchst verantwortlich dafür, welchen Eindruck der Gesprächspartner vom Gespräch mitnimmt. Der Knalleffekt am Schluss einer Rede ist ein sehr wirksames Stilmittel. Bei einem Gespräch liegen die Dinge etwas anders. Aber planvoll sollte die Beendigung eines Elterngesprächs verlaufen.

## **Ankündigung des Gesprächsschlusses**

Vom Hauptteil zum Ende des Gespräches kann mit einer Ankündigung übergeleitet werden „Wir haben uns viel erzählt. Für heute soll es reichen.“ Oder: "Ich habe den Eindruck, es sind alle wichtigen Gesichtspunkte angesprochen worden .." Kommt vom Gesprächspartner kein Widerspruch, so kann das Gespräch kurz zusammengefasst werden.

Halten Sie sich streng an die Anweisung: Kurz zusammenfassen! Greifen Sie zwei oder drei Gesichtspunkte auf, die die Hauptthemen des Gespräches waren. Und hier wieder nur in einem Satz nennen!

## **Abmachungen aufgreifen**

"Kaum ist eine Abmachung verhallt, schon erinnert sich keiner mehr daran!" "Ich gebe Ihnen nach dem Gespräch die Telefonnummer der Beratungsstelle ... Ich leihe Ihnen unseren Katalog ..." Solche Versprechungen der Gesprächsleiterin waren nach dem Gespräch völlig weg. Daher unbedingt am Ende des Gespräches die Versprechungen und Abmachungen nochmals aufgreifen. Auch die Zusagen, die die Eltern gemacht haben! Dies multipliziert die Wahrscheinlichkeit, dass die Eltern ihre Zusagen einlösen.

## **Dank und Verabschiedung**

Dann erfolgt ein Dank an die Gesprächspartnerin bzw. den Gesprächspartner für die offene und freundliche Auseinandersetzung. Umwerfend ist der deutlich formulierte Dank, wenn das Gespräch sehr schwierig, kritisch und konfrontierend war. Dann gleitet das Gespräch in einen Small talk über.

Der bzw. die Gesprächspartner werden verabschiedet und bis zur Tür begleitet.

## ***Resümee zur Verlaufsstruktur***

"Wird die Auseinandersetzung gut verlaufen ?... Dass ich nur ja nicht vergiss zu sagen ...Hoffentlich kommen keine unverschämten Vorwürfe ..." Solche oder ähnliche Befürchtungen schießen den Gesprächsleiterinnen vor einem Elterngespräch durch den Kopf. Und dann noch all die genannten Punkte , die ein Gespräch strukturieren sollen, beachten? Da muss der Besprechungsraum mit Hinweistafeln tapeziert werden, um dies alles in Griff zu bekommen.

Nur keine Panik! Viele Forderungen sind ansatzweise in den Elterngesprächen aufzufinden. Die bewusste Konzentration darauf eröffnet neue Chancen. Manche Elemente sind so schmal, dass sie mit einem Halbsatz oder mit einem kurzen Satz absolviert sind: beispielsweise Zusammenfassungen, Überleitungen, Dank und Abschied.

Umfängliche Elemente werden behutsam umgesetzt. Dazu erfolgt bei jedem Gespräch die Konzentration auf ein Strukturelement. Und wenn es erfolgreich umgesetzt werden

konnte, kann im nächsten Gespräch ein weiterer Gesichtspunkt eingelöst werden. Ein eleganter und erfolgversprechender Weg zur Professionalisierung der Elterngespräche.

Hier nochmals anschaulich, wie der Verlauf eines Elterngespräches strukturiert sein soll:

