

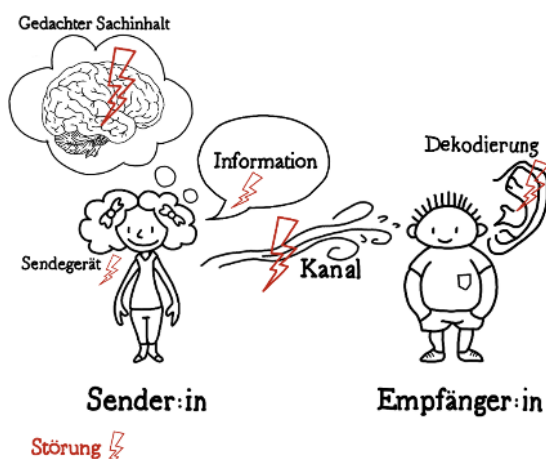
Herausfordernde Elterngespräche erfolgreich meistern

Schwierige Elterngespräche lösungsorientiert und erfolgreich zu führen, ist für viele pädagogische Fachkräfte eine der herausforderndsten Tätigkeiten im pädagogischen Alltag. Meist schon sind es nur die Gedanken über bevorstehende schwierige Elterngespräche, die Sorgen bereiten.

Egal, ob Sie in der Krippe, im Kindergarten oder im Hort tätig sind, die benannten Probleme sind die gleichen oder ähneln sich. Alle versuchen dabei nach bestem Wissen mit Eltern über die bestehenden Probleme der Kinder zu sprechen, um Lösungen herbeizuführen oder mit gut gemeinten Tipps zu helfen. Gehen Eltern auf Widerstand oder Konfrontation, blocken ab oder werden verbal ausfällig, fühlen sich viele meist angegriffen oder hilflos. Passiert dies häufiger, prägen Unsicherheit und Frust die Gesprächsführung.

Was kann Elterngespräche herausfordernd machen?

In Gesprächen stecken viele Störfaktoren. Shannon & Weaver (1949, zit. n. Röhner & Schütz, 2016) zeigen in ihrem Sender-Empfänger Modell 6 mögliche Störquellen auf, die ein Gespräch herausfordernd werden lassen. Dies sind, die



1. Informationsquelle selbst (zB. gedachten Worte im Gehirn),
2. Sender:in (gesendeten verbale und nonverbale Informationen),
3. Sendegerät (Stimmbänder bzw. Stimme),
4. Kanal (Luft),
5. Empfänger:in (muss Nachricht dekodieren) und
6. allgemeine Störungen (laute Geräusche, sprachliche Schwierigkeiten, kulturelle Unterschiede, starke Emotionen, ...).

Abb. 1: Störfaktoren im Sender-Empfänger-Modell nach Shannon & Weaver (aus Mooshammer, 2025, S.4)

Selbst wenn ein störungsfreier Ablauf in der Kommunikation gegeben ist, löst dies bei dem oder der Empfänger:in nicht immer die gewünschte Reaktion aus (Ebert, 2018). Hier ist es essentiell, wie der oder die Empfänger:in die Nachricht aufnimmt und interpretiert. Eine Erweiterung des Sender-Empfänger-Modells bietet Schulz von Thun (2010) mit dem 4-Ohren-Modell. Jeder gesendete Inhalt kann dabei auf einen der 4 Ebenen wie in Abbildung 2 bei dem oder der Empfänger:in ankommen. Wird z.B. ein Sachinhalt auf dem Beziehungsohr gehört, kann es zu Missverständnissen kommen.

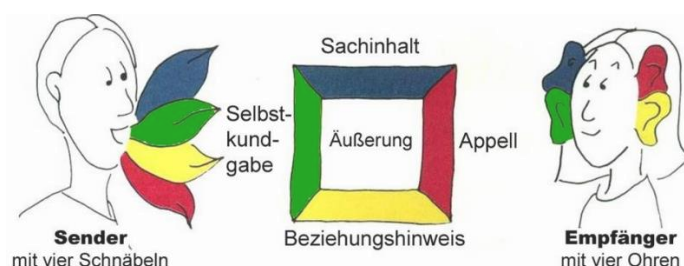


Abb. 2: 4 Ohren und 4 Schnäbel aus Schulz von Thun Institut (schulz-von-thun.de)

Welche Gespräche können herausfordern?

Kritikgespräche: Hinter einer Kritik stecken oft Sorgen, Befürchtungen oder Bedürfnisse der Eltern. Eltern sind Expert:innen für ihr Kind. Oft halten sich Eltern dabei für genauso kompetent wie Pädagog*innen. Dabei wird von den Eltern übersehen, dass Pädagog:innen eine intensive Ausbildung haben und einen hohen täglichen Einsatz leisten. Vor diesem Hintergrund wird verständlich, warum Kritik als kränkend aufgefasst werden kann. Genau hier ist eine gute professionelle Distanz gefragt. Dies gelingt mit den folgenden Fragen:

- *Welche Befürchtung oder welches Bedürfnis der Eltern steckt hinter der Kritik?*
- *Wurde tatsächlich etwas übersehen oder gab es Missverständnisse?*
- *Was lässt sich verbessern?*

Emotional aufgeladene Gespräche: Tauchen intensive Emotionen im Gespräch auf, haben diese genauso wie andere Störungen in Gesprächen Vorrang. Sie können benennen, welche Gefühle Sie beim Gegenüber wahrnehmen und verschiedene Angebote machen (Pause, Taschentuch, Getränke bereitstellen). In diesen Fällen soll das Gespräch entschleunigt werden, dh machen Sie eine Pause, schweigen Sie oder fragen Sie nach – dies gibt Eltern die Möglichkeit, ihr Gefühl auszudrücken und sich wieder zu beruhigen. Sie können dabei folgende Fragen stellen:

- *Was macht Sie gerade so traurig, wütend, aufgeregt?*
- *Was würde Ihnen jetzt helfen, um ...?*
- *Ich sehe, Sie sind aufgebracht, ...*

Ist es nach einer Pause oder nach Beruhigung nicht möglich, beim Thema weiterzuarbeiten, beenden Sie das Gespräch und vereinbaren Sie einen neuen Termin.

Trennungs-, Scheidungseltern: Wenn sich während der Betreuungszeit die Eltern trennen, verändert es auch die Elterngespräche. Wichtig dabei ist Ihre neutrale Haltung, um nicht in eine mögliche Verstrickung zu gelangen. Wenn es den Eltern nicht gelingt, sachlich zu bleiben und mit Ihnen über das Kind sprechen kann, bedarf es externer Stellen, die Trennungsberatungen (zB. Rainbows, Familienberatungsstellen, Psychologische Beratung nach §91) anbieten.

In **großen Runden** (wie zB. bei Helferkonferenzen) besteht die Herausforderung, dass viele Personen sprechen möchten, das Gespräch einerseits sehr lang werden kann und vom Kernthema wegführt. Dabei sind Vielredner eine Herausforderung für die Moderatorenrollen. Wichtig ist zusätzlich, auf den formalen Rahmen zu achten (Zeit, Ort, Dauer, Thema, Ziel, Erwartungen, Methoden...) sowie den Einsatz von verschiedenen Methoden (Flipchart, Time-Line, Redekarten, ...) zu überlegen. Ein:e Zeitwächter:in und Protokollant:in verstehen sich in diesen Gesprächen von selbst.

Welche Kompetenzen erleichtern das Führen von schwierigen Elterngesprächen?

Relevante Kompetenzen erstrecken sich von organisatorischen Fähigkeiten über das Wissen um Kommunikationsmodelle, lösungsorientierte Ansätze und Deeskalationsstrategien, bis hin zur Fähigkeit eigene und fremde Emotionen wahrzunehmen und entsprechend im Rahmen der Handlungskompetenz darauf zu reagieren. In Abb.3 sind für jeden Kompetenzbereich wesentliche Punkte zusammengefasst.

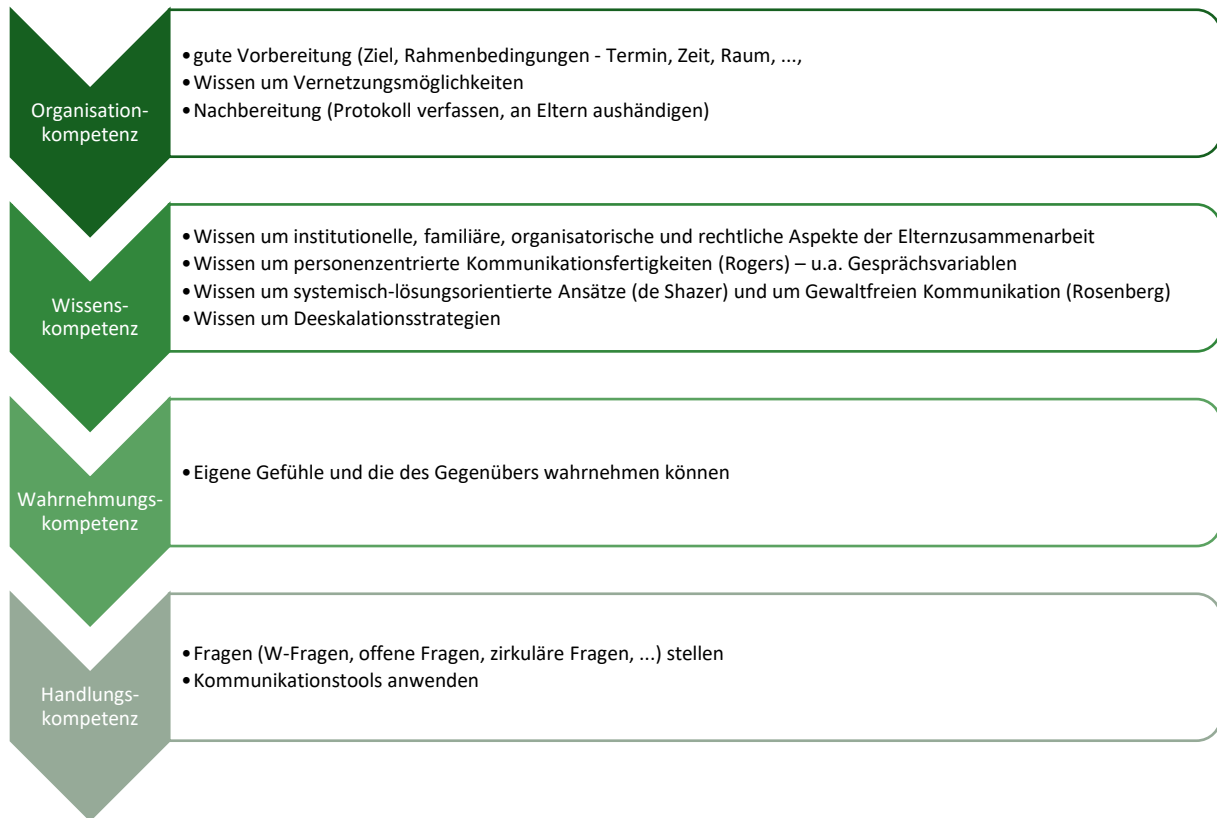


Abb. 3: Hilfreiche Kompetenzen für das Führen von schwierigen Elterngesprächen

Wie können herausfordernde Elterngespräche erfolgreich gemeistert werden?

1. Vorbereitung ist alles: Überlegen Sie sich im Vorfeld, welche Themen angesprochen werden sollen und was das Ziel in diesem Gespräch ist. Notieren Sie wichtige und relevante Punkte, die Sie ansprechen möchten. Ordnen Sie diese und geben Sie so dem Gespräch eine Struktur. Dies gibt Ihnen Sicherheit, um im Gespräch klar und ruhig zu bleiben. Planen Sie genügend Zeit, einen ungestörten Ort und geeigneten Rahmen (Raum und Sitzordnung) für dieses Gespräch ein. Stellen Sie Getränke und Taschentücher bereit. Überlegen Sie, ob es Vernetzungspartner:innen benötigt und holen Sie falls benötigt die Kontaktmöglichkeit ein.

2. Der eigenen innere Haltung zum/r Gesprächspartner:in **bewusst sein.** Die Akzeptanz und Anerkennung der Tatsache, dass jeder Mensch über individuelle Werte und Überzeugungen verfügt, bildet die Grundlage für eine respektvolle Behandlung und die Akzeptanz der Persönlichkeit eines anderen Menschen. Dies erfordert die Reflexion und Anerkennung der eigenen Werte und Überzeugungen gegenüber des anderen. Reflektierende Fragen wie im Kästchen angegeben, können dabei hilfreich sein. Der Versuch, Eltern Respekt und Wertschätzung zu vermitteln, ohne diese Gefühle tatsächlich zu empfinden, ist zum

Scheitern verurteilt. Die nonverbale Kommunikation, insbesondere die Körpersprache, gibt Auskunft über die wahrhaftigen Gefühle des Sprechers. Bleiben Sie also authentisch!

Die Identifizierung der eigenen inneren unbewussten Glaubenssätze und Antreiber kann ebenfalls hilfreich sein, um im Vorhinein selbst gelassen zu bleiben, wie dies Kahler (zit. n. Schmitz 2024) in seinem „*Process Therapy Model – die sechs Persönlichkeitstypen und ihre Anpassungsformen*“ beschreibt.

Reflektierende Fragen:

- Was denke ich über das Kind/die Familie?
- Was empfinde ich, wenn ich an das Kind/die Familie denke?
- Kenne ich ihre Werte, ihre Geschichte, ihre Probleme? Erkenne ich diese an?

3. Begrüßen Sie die Eltern und legen Sie den zeitlichen Rahmen fest. Holen Sie dabei das ok der Eltern ein.

4. Schildern Sie ihre Anliegen und erläutern Sie das Problem: Formulieren Sie Ihre Aussagen dabei klar, neutral, sachlich und verständlich. Vermeiden Sie Fachjargons, die Verwirrung stiften könnten.

5. Hören Sie aktiv zu: Geben Sie Eltern dann die Möglichkeit, ihre Sicht zum Problem ausführlich darzulegen. Zeigen Sie dabei Interesse und halten Sie Blickkontakt. Wiederholen Sie wichtige Aussagen und fragen Sie nach, ob Sie diese richtig verstanden haben. Beispiel: *Habe ich Sie richtig verstanden, Caro macht Ihnen auch zuhause Probleme?*

6. Stellen Sie Fragen: Formulieren Sie Vorschläge zu Veränderungen als Fragen. Beispiel: *Meinen Sie, dass es Sinn macht, eine andere Erziehungstaktik als bisher zu versuchen?* Zum einen regen Sie durch Fragen die Gesprächspartner zum Nachdenken an. Zum anderen haben Eltern die Wahl und das Gefühl, selbst auf die Idee gekommen zu sein und sind so eher bereit, eine Veränderung herbeizuführen.

7. Lösungsorientiert bleiben und eine **Win-Win-Situation herstellen:** Selbst im Falle eines für die Eltern belastenden Resultats des Elterngesprächs ist es essenziell, eine Win-win-Situation zu schaffen. Es ist essenziell, sachliche Informationen zu vermitteln. Sofern ein Konsens nicht erzielt werden kann, empfiehlt sich die Suche nach Kompromissen. Der Fokus auf Lösungen und gemeinsame Schritte erleichtert eine schwierige Situation. Dies trägt zur Stärkung des Vertrauens in die Zusammenarbeit bei.

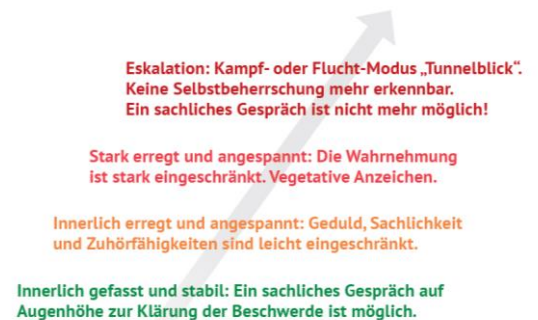
8. Ergebnisse festlegen: Halten Sie die konkreten Vereinbarungen in einem Elterngesprächsprotokoll fest. So werden die wichtigsten Inhalte und Festlegungen auf den Punkt gebracht und können auch nach längerer Zeit nachgelesen werden. Reflektieren Sie das Gespräch selbst und auch im Team. Dokumentieren Sie wichtige Punkte. Bei Bedarf können Sie auch einen Folgetermin vereinbaren.

9. Selbstfürsorge: Nach herausfordernden Gesprächen ist es hilfreich, kurz inne zu halten, sich Zeit für eine kurze Reflexion zu nehmen, um die eigenen Gefühle zu sortieren und wieder Energie zu tanken.

Was tun, wenn trotzdem ein Gespräch zu eskalieren droht?

In Konfliktsituationen wird das Stresssystem aktiviert, wodurch der Körper auf die Angriffs- und Fluchtreaktion oder eine mögliche Totstellreaktion vorbereitet wird. In der Folge sind Menschen häufig weniger empathisch und kreativ als unter anderen Umständen möglich. Schmitz (2024) beschreibt einen 4-stufigen Prozess bis zur Eskalation (siehe Abb. 4). Um dies zu vermeiden, bedarf es schon ab Stufe 2 ausgewählter Deeskalationsstrategien.

Eskalation und Deeskalation



Deeskalation durch Zeit: Es wird empfohlen, am Tag des Konfliktes keine Reaktion auf das Gespräch vorzunehmen.

Abb. 4: 4 Stufen bis zur Eskalation (Schmitz, 2024, S.11)

Deeskalation durch Humor: um ein angespanntes Gespräch zu entschärfen, kann eine elegante Lösung das Reagieren mit Humor sein. Humor entspannt, ist das Gegenteil von Angriff oder Aggression. Mit etwas Übung können Anlässe gefunden werden, um etwas zu lächeln.

Deeskalation durch Kollaboration: Kooperation und Kampf sind zugleich unmöglich. Die Zusammenarbeit ist dabei wichtiger und für das Kind notwendig. Hier kommt es zur Kollaboration, dh man lässt sich auf ein Arbeitsbündnis ein, obwohl man nicht immer der Meinung sein muss. Hier können folgende Fragen gestellt werden:

- *Muss die eigene Position wirklich so vertreten werden?*
- *Kann es zu anderen Lösungen kommen?*
- *Ist ein Kampf angemessen und gewünscht?*

Deeskalation durch Intervention: In Konflikten werden Positionen verstärkt. Jeder möchte in Gesprächen/Konflikten ernst genommen werden, jedoch sind die kommunikativen Fähigkeiten oft sehr unterschiedlich. Das Spiegeln und zirkuläre Fragen sind dabei empfehlenswerte Kommunikationstool.

Deeskalation durch ein Worst- und Best-Case-Szenario: manchmal findet sich keine passende Strategie, um einen Konflikt zu lösen oder das Miteinander zu fördern. Hier ist es hilfreich, zirkuläre Fragen zu stellen:

- *Was müsste Sie tun, damit es richtig schief geht?*
- *Wie könnte ich/Sie die Situation jetzt am besten verschlimmern?*

Erst wenn Sie herausgefunden haben, was das Schlimmste sein könnte, können gegenteilige Fragen, wie die Wunderfrage wirken:

- *Wenn plötzlich durch ein Wunder der Konflikt weg wäre – was würden Sie am nächsten Tag tun?*
- *Woran würden Sie es erkennen?*
- *Was würden Sie dann tun?*

Die Wunderfrage erzeugt 2 Wirkungen:

1. Imaginiert unverbindlich eine mögliche Lösung
2. Die Erkenntnis, dass nach einem Wunder oft nur geringfügig Dinge geändert werden würde.

Vereinzelte gibt es Situationen in der pädagogischen Arbeit, die trotz intensivster Bemühungen nicht mehr auf gute Weise lösbar sind, wenn z.B. die Eltern alles ablehnen, sie kein Vertrauen mehr haben, über das pädagogische Personal schimpfen. Dann hilft nur noch dies offen an- und auszusprechen, und klare Stellung zu diesem Konflikt zu beziehen. In diesem Fall ist die Leitung der Einrichtung verpflichtet zu unterstützen, dass das Kind die Einrichtung wechseln darf. Es bedarf einer Portion Mut, um zur Sprache zu bringen, wie man nun auseinandergeht, welche Wege nun offenstehen oder auch wo Eltern Beschwerde einlegen können. Wichtig ist, jede weitere Streiterei zu vermeiden oder in Aktion zu gehen. Es ist ein Zeichen von Stärke zu erkennen, wann die Grenzen erreicht sind und eine Kooperation endet. Ein Neubeginn ist dann im Sinne einer neuen Chance zu verstehen.

Sollten Sie nun Interesse bekommen haben, sich weiter in dieser Thematik zu vertiefen, haben Sie die Möglichkeit ab Herbst 2025/26 einen inhouse-Workshop mit gleichnamigem Titel zu buchen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg für Ihr nächstes Elterngespräch 😊

Ihr Team der psychologischen Fachberatung

Quellen:

Ahl, K. (2019). Elterngespräche konstruktiv führen. Systemisches Handwerkszeug. Vandenhoeck & Ruprecht.

Aich, B. & Behr, M. (2016). Gesprächsführung mit Eltern in der Kita. Beltz Juventa.

Eckert, P.B. (2019). 48 Impulse für wertschätzende Elterngespräche. Impulskarten fürs Kita-Team. Verlag an der Ruhr.

Ebert, H. (2018). Kommunikationsmodelle: Grundlagen. In: Becker, J.H., Ebert, H. & Pastoor, S. (Hrsg.). Praxishandbuch berufliche Schlüsselkompetenzen. 50 Handlungskompetenzen für Ausbildung, Studium und Beruf. S. 19-24. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-54925-4_3.

Mooshammer, V. (2025). Manipulation in der Alltagskommunikation (unveröffentlichte vorwissenschaftliche Arbeit) Modellschule Graz.

Röhner, J. & Schütz, A. (2016). Psychologie der Kommunikation. 2. Aufl. Springer.

Schmitz, S. (2024). Umgang mit Beschwerden, Vorwürfen und Kritik von Eltern. 55 Bildkarten von Basiswissen und Praxisideen. Don Bosco.

Schulz von Thun, F. (2010). *Das Kommunikationsquadrat*. Schulz von Thun Institut für Kommunikation. <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>.