

KLARE WORTE FINDEN

ELTERNGESPRÄCHE IN DER KITA

Komplett
überarbeitete
Neuaufgabe



- ✓ professionell vorbereiten
- ✓ kompetent kommunizieren
- ✓ Konflikte entschärfen



KLARE WORTE FINDEN

ELTERNGESPRÄCHE IN DER KITA

Ulrike Lindner

- ✓ professionell vorbereiten
- ✓ kompetent kommunizieren
- ✓ Konflikte entschärfen

Komplett
überarbeitete
Neuaufgabe

IMPRESSUM

Titel

Klare Worte finden

– Elterngespräche in der Kita
(vollständig überarbeitete Neuauflage)

Autorin

Ulrike Lindner

Umschlagmotiv

Foto © diego cervo – stockadobe.com

Druck

Athesia Druck GmbH, Bozen, IT



Verlag an der Ruhr

Mülheim an der Ruhr

www.verlagruhr.de

**Geeignet für pädagogische Fachkräfte
in Kita, Krippe und Tagespflege**

© 2025, Verlag an der Ruhr GmbH,
Wilhelmstr. 20,
45468 Mülheim an der Ruhr,
E-Mail: info@verlagruhr.de
1. Ausgabe, 1. Druck
ISBN 978-3-8346-6965-0



PEFC
PEFC/18-31-166

PEFC-zertifiziert
Dieses Produkt
stammt aus
nachhaltig
bewirtschafteten
Wäldern und
kontrollierten Quellen
www.pefc.de

Urheberrechtlicher Hinweis

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen oder außerhalb dieser Bedingungen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Im Werk vorhandene Kopiervorlagen dürfen vervielfältigt werden, allerdings nur für den eigenen Gebrauch in der jeweils benötigten Anzahl. Editierbare Vorlagen dürfen darüber hinaus bearbeitet, gespeichert und vervielfältigt werden. Die dazu notwendigen Informationen (Buchtitel, Verlag und Autorin) haben wir für Sie als Service bereits mit angegeben. Diese Angaben dürfen weder verändert noch entfernt werden. Digitale Zusatzangebote, die über im Werk enthaltene QR-Codes/Links zum Download oder Stream angeboten werden, dürfen nur innerhalb der eigenen Gruppe/Einrichtung genutzt werden.

Die Weitergabe von Kopiervorlagen oder Kopien (auch von Ihnen veränderte), editierbaren Vorlagen, QR-Codes oder Download-Angeboten an Kolleg*innen, Eltern oder Kinder anderer Einrichtungen ist nicht gestattet.

Der Verlag untersagt ausdrücklich das digitale Speichern und Zurverfügungstellen dieser Materialien in Netzwerken (das gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen), per E-Mail, Internet oder sonstigen elektronischen Medien außerhalb der gesetzlichen Grenzen. Kein Verleih. Keine gewerbliche Nutzung.

Näheres zu unseren Lizenzbedingungen können Sie unter www.verlagruhr.de/lizenzbedingungen nachlesen.

Der Anbieter behält sich eine Nutzung der Inhalte für Text und Data Mining im Sinne § 44b UrhG ausdrücklich vor.

INHALT

Vorwort	6
Wie dieses Buch aufgebaut ist	8

1 Bildungs- und Erziehungspartnerschaft heute.....9

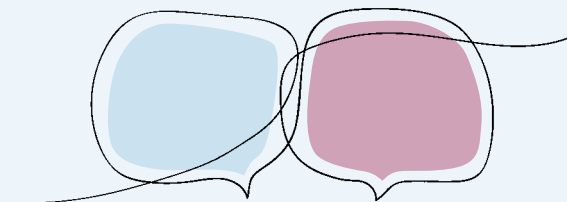
Erziehungspartnerschaft im pädagogischen Alltag	10
Drei Grundsätze einer funktionierenden Erziehungs- und Bildungspartnerschaft	12
Das A und O: Ihre innere Haltung	13
Ihre Rolle als Gesprächsleitung	15
Innere Haltung nach außen gespiegelt: Wie nonverbale Kommunikation wirkt	20
Signale der Sicherheit	22
Positiv denken, positiv formulieren	25
Ruhig und ausgeglichen ins Elterngespräch	27
Professionelle Distanz	29
Abstand wahren	31
Wege aus der Belastungsfalle	33
Auf den Punkt gebracht	36

2 Eltern im Gespräch.....39

Den offenen Blick trainieren	41
Der bedürfnisorientierte Blick	44
Herausforderungen in der Kommunikation:	
Sprachliche und kulturelle Barrieren	48
Verstehen Sie mich? Wenn Eltern eine andere Sprache sprechen	48
Kulturelle Unterschiede	51
Unterschiedliche Bildungsniveaus	54
Leitfaden Elternarbeit	56
Auf den Punkt gebracht	58

3	Elterngespräche führen	61
	Richtig einladen	62
	Der Raum als „dritter Gesprächspartner“	64
	Hilfreiche Sätze und Methoden für den Gesprächseinstieg	68
	Aufnahmegespräch	71
	Eingewöhnungsgespräch	75
	Entwicklungsgespräch	79
	Beratungsgespräch	85
	Konfliktgespräch	89
	Tür-und-Angel-Gespräch	97
4	Werkzeugkoffer Gesprächsführung	99
	Vier Seiten einer Botschaft	101
	Gewaltfreie Kommunikation	104
	Verhandlungsstrategien: Harvard-Konzept	107
	Die Kunst des Aktiven Zuhörens	109
	Richtig fragen	114
	Den eigenen Standpunkt vertreten	120
	Ich-Botschaften formulieren	122
	Gesprächswerkzeuge verwenden – so geht’s!	125
	Gesprächsführung im Team trainieren	128
	Auf den Punkt gebracht	130

5 Herausfordernde Situationen meistern	133
Konflikte gehören dazu – auch in der Kita	134
Konflikt als Chance	137
Kritik als Kommunikationsangebot wertschätzen	139
Abwehrreaktionen verstehen und richtig einschätzen	141
Mit Abwehr umgehen	144
SOS-Notfallkoffer für Angriffe und aggressives Verhalten	147
10 Tipps für gelungene Elterngespräche	150
Auf den Punkt gebracht	152
Literaturverzeichnis	155
Medientipps	156



VORWORT

Liebe Leser*innen¹,

es könnte so schön sein – miteinander reden, ohne Missverständnisse, ohne Vorbehalte, ohne das Gefühl, nicht beim Gegenüber angekommen zu sein. Miteinander reden, das tun wir alle. Am Küchentisch mit der Familie, im Freundeskreis, beim Einkaufen, über dem Gartenzaun oder beim Sport. Meist ohne viel darüber nachzudenken, meist erfolgreich.

Miteinander gesprochen wird tagtäglich auch in Kita, Krippe, Hort oder Tagespflge. Im Team, mit den Kindern – und mit den Eltern. Auch hier lässt sich festhalten: Meist ohne viel darüber nachzudenken, meist erfolgreich. Gesprächsanlässe, bei denen das passiert, gibt es zuhauf: beim Bringen und Holen der Kinder, beim Kennenlernen, bei der Anmeldung, beim Elternabend oder bei gemeinsamen Aktivitäten von Sommerfest bis Weihnachtsmarkt. Jede persönliche Begegnung mit den Familien bietet die Gelegenheit für ein Gespräch. Gerade diese spontanen Kontakte „zwischen Tür und Angel“ sind wichtig für die vertrauensvolle, tragfähige Zusammenarbeit zwischen Bildungseinrichtung und Elternhaus. Hier lernen wir uns kennen, tauschen uns über Werte, Wünsche und Alltägliches aus und bauen das auf, worauf es in der Erziehungspartnerschaft vor allem ankommt: Respekt und Vertrauen.

Erziehungspartnerschaft meint, dass Erziehungsberechtigte und pädagogische Fachkräfte gleichberechtigt ihre Kompetenzen in die Entwicklung und Bildung der Kinder einbringen. Kein Instrument ist in diesem Prozess so wichtig wie das Gespräch, um gegenseitige Erwartungen, Vorstellungen und Ziele in Bezug auf die Entwicklung und Bildung eines Kindes auszutauschen. Nur auf dieser Grundlage gelingt eine harmonische, sich ergänzende Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zum Besten des Kindes.

Doch gerade hier hapert und holpert es immer wieder, z. B. wenn pädagogische Fachkräfte auf fordernde, besorgte Eltern stoßen oder auf solche, die scheinbar nicht zum Gespräch bereit sind, wenn Erzieher*innen sich in ihrer Professionalität nicht anerkannt sehen oder unsicher in der Kom-

¹ Der Verlag an der Ruhr legt großen Wert auf eine geschlechtergerechte und inklusive Sprache. Daher nutzen wir neutrale Formulierungen oder das Gendersternchen, um alle Menschen unabhängig von Geschlecht oder Geschlechtsidentität einzuschließen.

munikation sind oder wenn Familien daran zweifeln, dass ihre Kinder gut betreut werden, deren Bedürfnisse gesehen werden, oder sie sich in ihrer Erziehungskompetenz infrage gestellt fühlen.

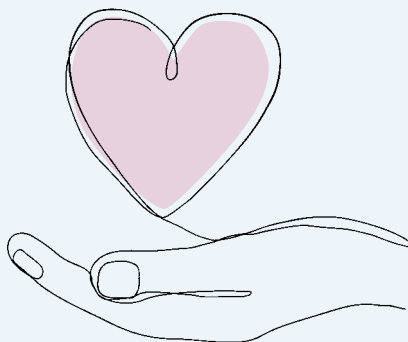
Hinzu kommen oftmals schwierige Rahmenbedingungen. Der steigende Betreuungsbedarf, veränderte Familienmodelle und immer mehr Kinder mit erhöhtem Förderbedarf fordern Fachkräfte in Kitas und Krippen Tag für Tag aufs Neue. Nicht zuletzt haben der allgegenwärtige Fachkräftemangel und die damit verbundene Überlastung auch Einfluss auf die Zeit, Energie und Bereitschaft zum Gespräch – auf beiden Seiten.

Trotz aller Herausforderungen – wenn die eigene Haltung stimmt, wir gut vorbereitet ins Gespräch gehen, die wichtigsten Gesprächstechniken und Kommunikationsmodelle kennen und den Erziehungsberechtigten mit Interesse, Empathie und Respekt begegnen, können Elterngespräche gelingen. Mehr noch: Sie stärken sowohl Eltern als auch Fachkräfte.

Mit dieser komplett überarbeiteten Neuausgabe von „Klare Worte finden“ will ich Sie unterstützen, in diesem Sinne gute Elterngespräche zu führen. Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen und Umsetzen.

Ihre

Ulrike Gindner



WIE DIESES BUCH AUFGEBAUT IST

Regelmäßiger Austausch, gegenseitiger Respekt und ein Miteinander zum Besten der Kinder – Elterngespräche sind ein unverzichtbarer Bestandteil der pädagogischen Arbeit. Jedes Kapitel beschäftigt sich mit einer Facette, die zu erfolgreichen Gesprächen beitragen kann, von der eigenen Rolle als Gesprächsleitung bis zum Umgang mit Konflikten.

Kapitel 1 beleuchtet die **eigene Haltung** im Gespräch. Sie ist besonders wichtig, denn nur wenn die Einstellung zum Gegenüber stimmt, kann auch die Kommunikation gelingen. Es geht um die wichtigsten Faktoren für sicheres, gelassenes Auftreten, das Sie nach außen „strahlen“ lässt, um professionelles Standing sowie um die Kunst, auch einmal Nein zu sagen.

Kapitel 2 widmet sich der **Situation der Eltern** und den Herausforderungen, die in der Kommunikation mit Menschen aus verschiedenen Milieus entstehen. Unterschiedliche Bildungsniveaus, Erwartungen und Werte, aber auch Sprachbarrieren und Unterstützungsbedarfe können zu Missverständnissen und Konflikten im pädagogischen Alltag führen. Je besser es gelingt, die Erziehungsberechtigten zu verstehen und sie im Gespräch „ins Boot zu holen“, desto eher lassen sich solche Stolpersteine aus dem Weg räumen.

Kapitel 3 stellt die typischen **Gesprächs-anlässe** in Kita und Krippe vor, vom Erst- und Aufnahmegespräch über Beratungs-, Entwicklungs- sowie Tür-und-Angel-Gespräch bis zum Konfliktgespräch. Zu diesen Gesprächen finden Sie im Downloadbereich Checklisten und Hilfen, die Sie bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung unterstützen.

Kapitel 4 gibt konkrete Tipps, wie die Kommunikation im Gespräch gelingt, auch wenn es schwierig wird. Das Kapitel stellt die wichtigsten **Kommunikationsmodelle** und **Instrumente der Gesprächsführung vor**. Es enthält zudem Anregungen für herausfordernde Gesprächssituationen.

Kapitel 5 geht auf das Thema **Konflikte** ein und bietet Strategien für den Umgang mit Abwehr und Angriff.



Passwort:

Link:

Bitte beachten Sie, dass der QR-Code seine Gültigkeit verlieren kann. Sollten Sie Schwierigkeiten beim Öffnen der Dateien haben, wenden Sie sich bitte an: digitaleslernen@verlagruhr.de

QR Code is registered trademark of DENSO WAVE INCORPORATED.

BILDUNGS- UND ERZIEHUNGSPARTNERSCHAFT HEUTE

In den letzten Jahren hat sich in den Kitas viel getan. Mit Blick auf das Verhältnis zu den Familien ist das Konzept der **Erziehungs- und Bildungspartnerschaft**, das die klassische Elternarbeit abgelöst hat, wohl die wichtigste Veränderung.

In der Erziehungs- und Bildungspartnerschaft geht es darum, dass beide Seiten, also Familien und Einrichtungen, zum Besten des Kindes kooperieren, wobei jede Seite die eigenen Kompetenzen einbringt und Verantwortung übernimmt:

- **Eltern bzw. Erziehungsberechtigte** als Expert*innen für ihre Kinder und deren Lebens- und Gefühlswelt,
- **pädagogische Fachkräfte** als Expert*innen für die Kinder im Allgemeinen, für Bildungsangebote, Lernen und Kompetenzentwicklung.

Beide tauschen sich über Bildungsziele, Themen und Interessen der Kinder aus, Bildungsangebote können dadurch zwischen Kita und Elternhaus vernetzt werden. Kinder, insbesondere solche aus benachteiligten Lebenslagen, sollen so bessere Bildungs- und Entwicklungschancen erhalten. Grundlage dieser Zusammenarbeit sind **Kommunikation** und der **Dialog auf Augenhöhe**.



ERZIEHUNGSPARTNERSCHAFT IM PÄDAGOGISCHEN ALLTAG

Erziehungspartnerschaft ist ein abstrakter Begriff. Ob und wie sie gelebt wird, zeigt sich im pädagogischen Alltag und im konkreten Umgang miteinander.

Wichtigstes Prinzip ist die **Wertschätzung**, die sich wie ein roter Faden durch alle Begegnungen zieht. Wertschätzung heißt, das Gegenüber zu akzeptieren und zu respektieren, unabhängig von persönlichen Vorlieben oder Überzeugungen. Der Leitsatz „*Ich bin o. k., du bist o. k.*“ bringt diese Einstellung auf den Punkt.² Konkret sichtbar wird diese Haltung vor allem in den **persönlichen Begegnungen** zwischen pädagogischen Fachkräften und Familien. Im Gespräch erleben Eltern nicht nur die Kompetenz der Fachkräfte, sondern auch ihr Interesse an Ansichten und Lebenswelt der Familien sowie ihre Bereitschaft zum Dialog. Erzieher*innen dagegen lernen die Familien kennen und erfahren von ihren Ressourcen, Werten und Erwartungen an die Bildungseinrichtung.

Die Kommunikation muss stimmen!

Es ist die Aufgabe der Kita, das Verhältnis zu den Eltern in diesem Sinn aktiv zu gestalten. Dazu gehört mehr als ein Plakat mit Willkommensgrüßen in vielen Sprachen an der Eingangstür. Vielmehr müssen wir uns für eine gelingende Erziehungs- und Bildungspartnerschaft auf Augenhöhe begeben. Voraussetzung dafür ist, dass wir einander kennen und schätzen – das funktioniert nur über Kommunikation. Regelmäßige Gespräche sind nicht nur die beste Möglichkeit, Informationen auszutauschen. Sie bieten auch die Gelegenheit, **Verständnis, Respekt** und **Gemeinsamkeit** aufzubauen.

Besondere Bedeutung kommt dabei der **persönlichen, direkten Information** jeder Familie über die aktuelle Situation, aber auch über den Bildungs- und Entwicklungsprozess des eigenen Kindes zu. Regelmäßige Begegnungen zwischen Tür und Angel sowie bei Veranstaltungen, Standardgespräche vom Erst- und Entwicklungs- bis zum Beratungsgespräch, Portfolio-Arbeit oder Hospitation sind nur einige Möglichkeiten, mit Familien ins Gespräch zu kommen. Damit das auch wirklich funktioniert, werden **feste Strukturen** gebraucht, die im Organisationsablauf jeder Einrichtung verankert sind.

² Der Leitsatz stammt von Thomas A. Harris (1967), der damit die Transaktionsanalyse popularisierte, die von Eric Berne in den 1950er und 60er Jahren entwickelt worden war. (Vgl. Aich & Behr, 2015, S. 62 ff.)

Das gehört dazu:

- Die Entwicklung der Kinder wird regelmäßig dokumentiert.
- Beobachtungen werden so aufbereitet, dass sie als gute Grundlage für das Elterngespräch dienen können.
- Für Gespräche mit Eltern wird ausreichend Zeit eingeplant.
- Alle Kolleg*innen erhalten Unterstützung bei der Kommunikation mit den Eltern in Form von Fortbildungen, kollegialer Beratung und den Rückhalt durch Leitung und Träger.



TIPP

Der Dialog zwischen Kita und Familien muss regelmäßig stattfinden. Wer erst zum Gespräch einlädt, wenn ein Problem auftaucht, darf sich über die fehlende Vertrauensbasis nicht wundern. Wo nur ein Entwicklungsgespräch zu Beginn und ein weiteres kurz vor dem Schuleintritt vorgesehen sind, kann kaum ein intensives Kennenlernen stattfinden.

Neben dem persönlichen Gespräch findet Kommunikation auch in Form einer regelmäßigen **Information der Eltern durch schriftliche bzw. bildgestützte Medien**, wie Elternbriefe, Kita-Apps, Projektdokumentationen, Konzeption etc., statt. So erfahren Erziehungsberechtigte Wichtiges über die Arbeit der Einrichtung, über Ziele, Abläufe und Inhalte der pädagogischen Arbeit und über die Qualität der Betreuung. In Inhalt und Gestaltung richten sich diese Informationen an den Interessen und Ressourcen der Familien aus.

Schließlich prägt sich die Erziehungspartnerschaft auch darin aus, inwieweit die Kita bereit ist, **Elternbeteiligung** zuzulassen. Auch hier hat sich in den letzten Jahren viel getan. Bestand Elternbeteiligung früher oft darin, einen Kuchen fürs Sommerfest zu backen oder als zusätzliche Begleitperson beim Ausflug einzuspringen, findet sie heute meist ganz selbstverständlich auf Augenhöhe statt – etwa durch die Beteiligung der Erziehungsberechtigten an der Planung und Durchführung von Projekten, gemeinsame Fortbildungen, das regelmäßige Einholen von Elternfeedback oder durch Expertengruppen mit Elternbeteiligung.



TIPP

Damit Erziehungs- und Bildungspartnerschaft gelingt, braucht es Information und Austausch durch:

- Bereitschaft zur Elternbeteiligung
- regelmäßige Gespräche mit allen Eltern
- Information über die pädagogische Arbeit

DREI GRUNDSÄTZE EINER FUNKTIONIERENDEN ERZIEHUNGS- UND BILDUNGSPARTNERSCHAFT

„Wie sehen Sie das?“ Eine einfache Frage, in der viel steckt. Wer so fragt, signalisiert Interesse, Offenheit und die Bereitschaft, andere Meinungen zu akzeptieren. Das ist die Grundlage für ein gutes Miteinander in der Kita. Wenn Kita und Eltern regelmäßig im Gespräch sind und einander mit Respekt, Vertrauen und möglichst auch mit Sympathie begegnen, kann Erziehungspartnerschaft gelingen.

Diese Grundsätze sollten dafür erfüllt sein:

- 1. In der Kita herrscht ein Klima des Willkommens für alle Eltern.** Eltern fühlen sich (genau wie ihre Kinder) in der Einrichtung angenommen – so, wie sie sind. Ist dieses grundlegende Bedürfnis nach Akzeptanz befriedigt, ist ein erster wichtiger Schritt zu einer gelingenden Erziehungspartnerschaft getan. Im Elterngespräch, ob spontan oder geplant, drückt sich dieses Willkommen täglich aus – durch Freundlichkeit, Offenheit und das Ausgerichtet-Sein auf die Bedürfnisse der Eltern.
- 2. Eltern werden als Expert*innen für ihre Kinder erkannt.** Die pädagogischen Fachkräfte gehen von der Grundvoraussetzung aus, dass Eltern das Beste für ihr Kind wünschen. Sie sind die wichtigsten Bezugspersonen der Kinder und kennen diese besser als jede*r andere. Während die pädagogischen Fachkräfte das Kind aus ihrer professionellen Perspektive in der Gruppe erleben, sind Eltern die Expert*innen für die Lebenswelt ihres Kindes.

3. Transparenz und Offenheit prägen alle Aspekte der pädagogischen Arbeit in der Kita. Neben der transparenten Information über die pädagogische Arbeit gehört dazu die Bereitschaft der Einrichtung zum Dialog und die Möglichkeit der Elternbeteiligung. Im Gespräch zeigt sich Transparenz darin, dass wir ehrliche Rückmeldung geben, den eigenen Standpunkt offenlegen und unsere Gefühle und die unserer Gesprächspartner*innen ernst nehmen.

DAS A UND O: IHRE INNERE HALTUNG

„Wo sind denn Matteos Schuhe? Die stehen gar nicht im Fach! Wir müssen in 5 Minuten beim Turnen sein.“

„Ich musste Leni noch mal wickeln, deshalb sind wir so spät. Ist doch nicht so schlimm, wenn wir etwas später kommen, sie ist ja noch den ganzen Tag hier.“

Kommt Ihnen das bekannt vor? Solche oder ähnliche Szenen gehören zum Alltag in Kita und Krippe. Während Erzieher Jonas sich über die Anspruchshaltung des einen und die Ignoranz des anderen Elternteils aufregt, sieht seine Kollegin Luisa die Situation entspannter. Sie hat gerade ein paar Minuten Zeit und hilft Matteos Mutter bei der Suche nach den Schuhen. Dabei erklärt sie, dass der Vierjährige schon sehr stolz darauf ist, sich allein fertig zu machen – und dass die Kita großen Wert auf die Selbstständigkeit der Kinder legt.

Auch auf Lenis eilige Mutter reagiert sie mit Verständnis. Statt in der aktuellen Situation spricht sie das Thema Pünktlichkeit bei der nächsten Begegnung in Ruhe an – und erreicht bei der Mutter die Bereitschaft, Leni in Zukunft zum Beginn des Morgenkreises zu bringen.



GUT ZU WISSEN

Eine Schlüsselrolle für das Gelingen von Erziehungs- und Bildungspartnerschaft spielen die pädagogischen Fachkräfte in Kita und Krippe. Sie öffnen durch ihr Verhalten den Eltern die Türen zur Einrichtung – oder verschließen sie.

Wenn es um eine gelingende Erziehungs- und Bildungspartnerschaft geht, ist die **Haltung der Erzieher*innen** einer der wichtigsten Komponenten. Sie sind es, die den Eltern die Tür zur Kita öffnen und die durch ihr Verhalten, ihre Worte und Taten zu Austausch, Akzeptanz und Teilnahme einladen. Im Umkehrschluss heißt das aber auch: Je nach Haltung kommt es auch vor, dass Erzieher*innen diese Türen verschließen.

Sich mit der eigenen **Haltung den Eltern gegenüber** und speziell mit der **Rolle als Gesprächsleitung** auseinanderzusetzen, ist deshalb eine wesentliche Anforderung an jede pädagogische Fachkraft. Treten Sie Eltern (oder Kindern) gegenüber, spiegelt sich Ihre Haltung in Ihrem Verhalten, Ihrem Auftreten, Ihren Worten, Ihrer Gestik und Mimik. Es ist also wichtig, nicht nur die Anlässe und Instrumente von Elterngesprächen zu kennen, sondern sich auch immer wieder die grundlegenden Haltungen zu vergegenwärtigen, die Ihnen helfen, auf Augenhöhe mit den Eltern zu kommunizieren. Das gehört dazu:

- Sie gehen vom **guten Willen der Eltern** aus und davon, dass sie das Beste für ihr Kind wollen – auch wenn sie dabei manchmal Verhaltensweisen an den Tag legen, mit denen Sie möglicherweise nicht übereinstimmen.
- Sie wissen, dass Eltern stolz auf ihr Kind sein wollen, **positive Dinge über ihr Kind** hören wollen und wissen möchten, was ihr Kind gut kann.
- Sie haben **Stärken und Ressourcen** von Eltern und Kindern im Blick, statt sich auf Defizite zu konzentrieren.
- Sie zeigen **Interesse** an den Eltern und sind bereit, sich auf ihre Sichtweise einzulassen.
- Sie kennen Ihre **Stärken und Kompetenzen** als Pädagog*innen.
- Im Gespräch nehmen Sie Ihre **Gefühle** und die Beziehungsebene wahr, um einfühlsam auf Ihr Gegenüber einzugehen.



REFLEXION

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und denken Sie zurück an ein fachliches Gespräch, bei dem Sie sich gut aufgehoben, in Ihrer Rolle akzeptiert und verstanden gefühlt haben. Das kann mit einer Kollegin aus einer anderen Kita gewesen sein, die Sie um Rat gefragt hat. Vielleicht war es auch ein Dialog mit der Fachberatung oder einer anderen Fachperson.

Überlegen Sie:

- *Wie hat sich Ihr*e Gesprächspartner*in verhalten?*
- *Wie war die Gesprächsatmosphäre?*
- *Worin unterschied sich dieses Gespräch von anderen Situationen, in denen Sie sich weniger wohlfühlt haben?*

Sicher fallen Ihnen auch dazu Beispiele ein.

IHRE ROLLE ALS GESPRÄCHSLEITUNG

Im Elterngespräch tragen Sie als Gesprächsleitung besondere Verantwortung. Es ist Ihre Aufgabe, den Dialog auf Augenhöhe zu führen, in dem beide Seiten das Wesentliche nicht aus den Augen verlieren: **das Wohl des Kindes.**

Gerade in schwierigen Situationen ist es wichtig, selbstbewusst und zugleich offen und wertschätzend aufzutreten. Je mehr Sie darüber wissen, wie Kommunikation funktioniert und welche Bedingungen Ihnen im Elterngespräch helfen, desto leichter fällt es Ihnen, hinderliche Muster abzulegen und den Eltern als kompetente*r Gesprächspartner*in zu begegnen.



GUT ZU WISSEN

Im Umgang mit den Eltern sind Sie der Profi. Es ist Ihre Aufgabe, im Gespräch eine Atmosphäre des Willkommens und der Wertschätzung zu schaffen, die den Eltern Sicherheit vermittelt.

Zu einem Gespräch gehören immer mindestens zwei Personen. Doch nur auf eine haben Sie direkten Einfluss: **auf sich selbst.** Wenn Ihre Haltung stimmt und Sie im Gespräch sicher, empathisch und kompetent auftreten,

ist das die wichtigste Voraussetzung für einen gelungenen Austausch auf Augenhöhe.

Das können Sie tun, um Ihre **Rolle als Gesprächsleitung** gut auszufüllen:

Authentisch sein

Authentisch heißt so viel wie „echt“. Ein authentisches Auftreten bedeutet also, dass Sie sich nicht verstellen und versuchen, etwas vorzuspielen, das Ihnen nicht entspricht. *„Toll, dass Olena ein so lebendiges Kind ist. Es macht mir viel Freude, sie in der Gruppe zu haben“*, sollten Sie daher nur sagen, wenn Sie auch wirklich froh über Olenas quirliges Verhalten sind. Eltern merken sehr genau, ob Sie etwas wirklich meinen oder ob Sie nur gute Stimmung machen wollen. Dafür sorgen die subtilen Signale Ihrer Körpersprache, Gestik und Mimik.

Auch in Ihrer Rolle als Gesprächsleitung sollten Sie authentisch auftreten. *„Aber was, wenn ich nervös bin und mich unsicher fühle? Das kann ich doch nicht so sagen!“*, könnten Sie einwenden. Stimmt genau. Authentisches Verhalten heißt nicht, in jeder Situation genau das zu sagen, was Ihnen gerade durch den Kopf geht. Schließlich ist und bleibt das Verhältnis zwischen Kita und Eltern ein professionelles. Authentisch aufzutreten, heißt vielmehr, dass Sie keine falsche Fassade aufbauen, sondern auch im Elterngespräch **im Einklang mit Ihrer eigenen Persönlichkeit agieren**. Eine zurückhaltende Erzieherin wird im Elterngespräch nicht zur Unterhaltungskünstlerin und ein extrovertierter Kollege redet vielleicht mehr und schneller als seine stillere Kollegin. Das spiegelt sich auch in der Körpersprache. Während es manchen Personen einfach entspricht, zu gestikulieren und eine lebendige Mimik zu haben, würde genau dieses Verhalten bei einem anderen Menschen aufgesetzt wirken.



TIPP

Rufen Sie sich vor jedem Gespräch mit Eltern kurz das entsprechende Kind vor Augen und überlegen Sie, welche positiven Eigenschaften Sie mit ihm verknüpfen. Das verleiht Ihnen die richtige Einstellung und führt zu einem authentischen, positiven Start ins Gespräch.

Kompetent sein

Im Elterngespräch sind Sie Expertin bzw. Experte. Zu Recht erwartet Ihr Gegenüber deshalb, dass Sie gut vorbereitet sind und wissen, wovon Sie reden. Gute **inhaltliche Vorbereitung** verleiht Ihnen eine Sicherheit, die Sie im Gespräch ausstrahlen. Ihre Gesprächspartner*innen werden darauf entsprechend reagieren. So kann sich ein Austausch entwickeln, der von gegenseitigem Respekt geprägt ist. Selbstverständlich ist auch, dass Sie **fachlich auf dem Laufenden** sind. Bei der Vielzahl der neuen Themen und Aufgaben, mit denen Sie in Ihrem Beruf ständig konfrontiert sind, ist das nicht immer ganz einfach. Falls Sie fachliche Unterstützung brauchen, kann es deshalb Sinn machen, eine andere Fachkraft aus Ihrer Gruppe oder dem Team zum Gespräch hinzuzubitten. Wenn Sie dieses Vorhaben entsprechend ankündigen, fühlen sich auch die Eltern davon nicht überfahren.



GUT ZU WISSEN

Ein sicheres und kompetentes Auftreten hat viel mit Lebens- und Berufserfahrung zu tun. Viele Unsicherheiten erübrigen sich mit der Zeit von selbst, wenn Sie etwas Geduld mit sich haben.

Machen Sie sich klar, dass es bei aller Vorbereitung und allem Vorwissen immer Situationen geben kann, in denen selbst die engagierteste Fachperson an ihre Grenzen stößt. Dann ist es natürlich legitim, **Wissenslücken zuzugeben**, z. B. so: „Damit bin ich im Moment auch überfragt. Ich werde mich aber informieren und melde mich, wenn ich Ihnen etwas Konkretes sagen kann.“ Solche Situationen sind jedoch die Ausnahme. Einen kompetenten Auftritt stellen Sie im Normalfall sicher, indem Sie

- sich im Vorfeld mit Kolleg*innen und ggf. weiteren Bezugspersonen über das entsprechende Kind austauschen,
- ein **klares Gesprächsziel** haben, z. B. über einen Sachverhalt zu informieren, eine Verhaltensänderung zu erreichen oder sich auszutauschen,
- die wichtigsten Punkte, die Sie ansprechen möchten, notieren,
- alle **notwendigen Unterlagen**, wie Beobachtungsbögen, Arbeitsproben, Bilder, weitere Materialien, parat haben,

- sich die **Situation der Familie** und ihre Ressourcen vergegenwärtigen,
- falls notwendig **Handlungsoptionen** und Ansprechpartner*innen kennen und konkrete Informationen, wie Programm, Kontaktdaten, Wartezeiten, Voraussetzungen etc., zur Hand haben,
- Ihre **Rolle als Gesprächsleitung** bewusst annehmen und ausfüllen.



TIPP

Vorher nicht zu viel grübeln!

„Frau Rose war schon letztes Mal so sauer und hat sich beschwert, dass Leni sich langweilt. Morgen meckert sie bestimmt wieder.“

Konzentrieren Sie sich bei der Gesprächsvorbereitung auf die fachlichen Aspekte und machen Sie sich nicht vorher mit Befürchtungen verrückt. Machen Sie sich klar, dass es auch bei schwierigen Situationen nicht Ihre Aufgabe ist, den Eltern all ihre Probleme abzunehmen. Wer sich zu sehr auf solche Sorgen konzentriert, ist im Gespräch nicht in der Lage, auf die tatsächliche Situation einzugehen. Notieren Sie lieber die Befürchtungen für den „Worst Case“ und sprechen Sie im Team vorher durch, wie Sie darauf reagieren können.

Interessiert sein

Als pädagogische Fachkraft wissen Sie, wovon Sie reden, und können Ihre Beobachtungen durch konkrete Beispiele anschaulich belegen. Als Gesprächsleiter*in zeigen Sie aber auch **Interesse** und **Offenheit** für Ihr Gegenüber und sind empfänglich für Anregungen, Fragen und Wünsche. Denken Sie daran – zu einem gelungenen Gespräch gehören immer zwei. Wenn Sie im Elterngespräch nur Ihr eigenes Programm abspulen, ohne auf Ihr Gegenüber einzugehen, müssen Sie damit rechnen, dass Erziehungsberechtigte verärgert reagieren, sich in ihren Bedürfnissen nicht gesehen fühlen oder sich aus dem Gespräch ausklinken. Schlimmstenfalls kommen solche Eltern nicht wieder zurück und meiden in Zukunft den Kontakt.

Jede Familie bildet einen eigenen Kosmos. Was für die eine passt, kann bei der anderen auf Widerstand stoßen. Durch Ihr Interesse haben Sie im Gespräch die Möglichkeit, gemeinsam mit den Eltern Strategien zu finden, die für diese Familie passend sind. Nur solche Lösungen haben letztlich eine Chance auf Umsetzung.



GUT ZU WISSEN

Im Elterngespräch zeigen Sie Ihr Interesse, indem Sie

- ✓ eine wertschätzende, zugewandte Haltung einnehmen, unabhängig von persönlichen Sympathien,
- ✓ Fragen stellen und zuhören,
- ✓ Gesprächspartner*innen zu Wort kommen und ausreden lassen,
- ✓ Gehörtes in eigenen Worten wiederholen (paraphrasieren),
- ✓ durch Nachfragen das Verständnis überprüfen,
- ✓ keine vorgefertigten Lösungen parat haben, sondern ergebnisoffen sind.



REFLEXION

Die eigene Haltung überprüfen

Beim Blick auf die eigene Haltung im Verhältnis zu den Familien können Ihnen diese Fragen helfen. Beantworten Sie sie für sich allein oder diskutieren Sie im Team darüber:

- *Was ist meine Motivation bei der Arbeit?
Warum übe ich meinen Beruf gern aus?*
- *Wo liegen meine Stärken? Wofür werde ich im Beruf gelobt?
Was kann ich gut?*
- *Wie ist mein Verhältnis zu den Eltern? Wie geht es mir mit ihnen?
Kann ich sie als Expert*innen für das eigene Kind annehmen?*
- *Welche Situationen in meinem Berufsalltag empfinde ich als schwierig?
Wie reagiere ich in der Regel?*
- *Welches Verhalten in schwierigen Gesprächen hat mir in letzter Zeit
geholfen, was würde ich wieder tun?*



INNERE HALTUNG NACH AUßEN GESPIEGELT: WIE NONVERBALE KOMMUNIKATION WIRKT

Ihre Haltung stimmt – jetzt kommt es darauf an, das auch für Ihre Gesprächspartner*innen sicht- und erlebbar zu machen. Denken Sie noch einmal an die Übung, bei der Sie sich an ein fachliches Gespräch erinnern haben, in dem es Ihnen gut ging. Woran haben Sie als Erstes gedacht? An Inhalte und Argumente? Wahrscheinlich nicht. Vermutlich haben Sie vor Ihrem inneren Auge eher ein Bild Ihres Gegenübers gesehen und sich erinnert, wie die Person sich verhalten, bewegt und gesprochen hat.

Kommunikation findet immer auf einer verbalen und einer nonverbalen Ebene statt. Dabei übersteigt die Bedeutung der nonverbalen, also der nicht sprachlichen Botschaften die der gesprochenen um einiges. Wichtig ist nicht so sehr, **was** gesagt wird, sondern vor allem, **wie** es gesagt wird. „Schön, dass Sie da sind!“ – wer diesen Satz ausspricht und dabei nicht die Mutter oder den Vater vor sich anschaut, sondern die Unterlagen auf dem Schreibtisch fixiert, muss sich über eine verhaltene Reaktion nicht wundern. Durch den fehlenden Blickkontakt und die Aufmerksamkeit, die sich nicht auf die Eltern, sondern auf die Unterlagen richtet, wird eine deutliche Botschaft gesendet, die sich von der gesprochenen Nachricht unterscheidet. **Wenn Körpersprache und gesprochene Worte nicht übereinstimmen, wirkt das auf unser Gegenüber verwirrend.**



GUT ZU WISSEN

Signale, die wir mit

- ✓ Körperhaltung
- ✓ Gestik (Bewegung der Arme und Hände)
- ✓ Mimik (Gesichtsausdruck, Blickkontakt)
- ✓ Stimme (Lautstärke, Stimmhöhe)
- ✓ Sprechweise (Tempo, Artikulation)

senden, kommen direkt bei den Eltern an. Sie drücken aus, was wir wirklich empfinden, und lassen sich deshalb auch nicht vortäuschen.

Körpersprache und Mimik lassen sich nur bedingt bewusst beeinflussen. Ein aufgesetztes Lächeln oder das krampfhaft Vermeiden von bestimmten Körperhaltungen (Arme nicht verschränken – wirkt abwehrend! Beine nicht übereinanderschlagen – wirkt unsicher!) verunsichern nur und bewirken womöglich das Gegenteil dessen, was eigentlich bezweckt war.

Andererseits ist bekannt, dass wir darüber, wie wir uns bewegen und welchen Gesichtsausdruck wir einnehmen, in einem gewissen Rahmen unsere Gefühle beeinflussen können, z. B. wenn wir uns bewusst aufrichten und für einige tiefe Atemzüge stolz und gerade dastehen. Dabei weitet sich der Brustkorb und die Atmung wird tiefer und gleichmäßiger. Eine ruhige, entspannte Stimmung ist die Folge. Ähnliches gilt für den Gesichtsausdruck. Wer lächelt, so heißt es, fühlt sich allein dadurch besser, dass sich die entsprechenden etwa 17 Gesichtsmuskeln bewegen.³

Körperhaltung, Mimik, Atmung und Bewegung beeinflussen unser Gefühl und unsere Wirkung auf andere. Das kann bei der Vorbereitung auf ein Elterngespräch helfen. Nach dem Motto *„Ich bewege mich gelassen und ruhig, also bin ich es auch“* können Sie Ihre nonverbale Kommunikation ein Stück weit beeinflussen. Funktionieren kann das auf Dauer natürlich nur, wenn Körpersprache und innere Einstellung übereinstimmen.



REFLEXION

Körpersprache erleben

Wie die eigene Körperhaltung unsere Stimmung beeinflusst, finden Sie mit dieser Übung heraus. Stellen Sie sich aufrecht, aber ohne Körperspannung hin. Kopf und Schultern sinken nach vorn, der Blick richtet sich auf den Fußboden. Sagen Sie jetzt laut und deutlich: *„Es geht mir gut“*. Sie werden merken, dass Ihnen das kaum gelingt. Richten Sie sich jetzt auf, blicken nach vorn, lächeln und sagen dieselben Worte – der Effekt ist ein völlig anderer. Ihre Körperhaltung hat sich auf Ihr Gefühl übertragen, Ihre Ausstrahlung war eine völlig andere, obwohl die Worte die gleichen waren.

³ Vgl. Coles et al., 2022, S. 1731–1742.



„Die innere Krone“

Für eine selbstbewusste Ausstrahlung brauchen Sie die richtige Einstellung! Mit dieser Übung fühlen Sie sich königlich, egal ob Sie stehen oder sitzen. Schließen Sie die Augen und stellen Sie sich vor, auf Ihrem Kopf säße eine Krone. Achten Sie jetzt darauf, dass diese Krone nicht herunterfällt. Lassen Sie den Kopf hängen, rutscht sie nach vorn vom Kopf. Ist der Kopf seitlich geneigt, ebenfalls. Finden Sie jetzt eine Kopfhaltung, in der Ihre Krone fest und sicher auf dem Kopf liegt. Sie werden spüren, wie das Kinn ganz leicht zum Brustbein sinkt, sich die Wirbelsäule aufrichtet und die Schultern nach unten sinken. Schenken Sie sich in dieser Haltung einige tiefe Atemzüge, bevor Sie Ihre Augen wieder öffnen, und genießen Sie das Gefühl, ganz stolz und gerade zu sein.

SIGNALE DER SICHERHEIT

Auch ein Bewusstsein, welche körpersprachlichen Signale beim Gegenüber ankommen, kann hilfreich sein. Besondere Bedeutung kommen hier der **Körperhaltung** und dem **Blickkontakt** zu. Sicher kennen Sie das aus eigener Erfahrung: Wer gerade und aufgerichtet (nicht steif!) steht oder sitzt und das Gegenüber anschaut, fühlt sich präsent, selbstsicher und kompetent – und kommt auch so beim Gegenüber an. Eine schlaffe, in sich zusammengesunkene Haltung und fehlender Blickkontakt bewirken das Gegenteil.



GUT ZU WISSEN

Nichts wirkt so angenehm und vertrauenerweckend wie ein Gegenüber, das uns die volle Aufmerksamkeit schenkt – auch wenn es sich dann einmal zurücklehnt und die Arme verschränkt!

DAS RICHTIGE WERKZEUG FÜR JEDES ELTERNGESPRÄCH – PRAXISNAH, DURCHDACHT, ENTLASTEND

Gute Elterngespräche entstehen nicht aus dem Bauch heraus – sie brauchen Vorbereitung, Klarheit und das passende Handwerkszeug. Dieser komplett überarbeitete Ratgeber liefert pädagogischen Fachkräften genau das: eine praxisnahe Ausstattung für alle Gesprächssituationen im Kita-Alltag.

Vom Tür-und-Angel-Gespräch bis zur Krisenintervention – mit praxiserprobten Methoden, hilfreichen Reflexionsfragen und verständlichen Kommunikationsstrategien gibt das Buch Sicherheit, Orientierung und Handlungsspielräume.

- ✓ Alle Gesprächsarten systematisch und professionell begleiten
- ✓ Mit konkreten Gesprächstechniken, Praxisbeispielen und Handlungshilfen
- ✓ Kompakte Zusammenfassungen am Kapitelende: „Auf einen Blick“

Für Erzieher*innen, Kita-Leitungen und pädagogische Fachkräfte, die im Alltag auf ein starkes Gesprächswerkzeug zurückgreifen möchten.



Zusätzliche Materialien zum Download:
Vorlagen zur Vorbereitung und
Dokumentation

