

»Schwierige« Elterngespräche in der Kita

Grenzen in der Zusammenarbeit mit Eltern?! ■ Gibt es eigentlich Grenzen für die Zusammenarbeit mit Eltern? Besonders im Bereich des Kinderschutzes kommt es für pädagogische Fachkräfte in der Kita zu gefühlt »schwierigen« Gesprächskontexten. Manchmal entstehen diese bereits in Entwicklungsgesprächen mit den Eltern. Alle nachfolgend aufgeführten Praxisbeispiele wurden anonymisiert und pseudonymisiert.



Anja Thürnau

Systemische Therapeutin (SG), systemische Supervisorin (SG), Dipl. Sozialarbeiterin/-pädagogin (FH) und staatlich anerkannte Erzieherin

Die pädagogischen Fachkräfte in den Kitas haben es im Rahmen der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft mit vielfältigen Eltern – also mit einem ganz normalen Querschnitt der Gesellschaft – zu tun. Vor diesem Hintergrund führen die Mitarbeiter/innen Elterngespräche, sowohl präventiv, beratend als auch in konkreten (Gefährdungs-)Situationen. Eine Herausforderung besteht darin, die unterschiedlichen Rollen und Aufgaben möglichst klar zu filtern und den Eltern gegenüber transparent zu machen.

»Vor allem unfreiwillige Klienten ziehen es in der Regel vor, dass man offen und direkt mit ihnen umgeht. [...] Sie erwarten, dass professionelle Helfer ehrlich zu ihnen sind. Sie schätzen fast jede Art von Offenheit und klaren Äußerungen angesichts ihrer Erfahrungen mit Entscheidungen von überweisenden Stellen, die »hinter ihrem Rücken« getroffen werden« (Conen/Cecchin 2016, S. 154).

» Eine Herausforderung besteht darin, die unterschiedlichen Rollen und Aufgaben möglichst klar zu filtern und den Eltern gegenüber transparent zu machen.«

Eltern zeigen sich in diesen Gesprächskontexten nicht immer kooperativ. Bereits bei wohlgemeinten Gesprächsangeboten der pädagogischen Fachkräfte,

können Reaktionen vonseiten der Eltern erfolgen, die für die Fachkräfte in ihrer Intensität überraschend sind, sodass sie sich anschließend fragen, ob sie etwas Falsches gesagt haben. Dieses Verhalten der Eltern kann z.B. aus **Widerständen** resultieren.

Wenn Eltern kämpfen

»Widerstand ist das Regulativ für die angemessene Geschwindigkeit der Veränderung« (Witzleben 2019, S. 58)

Einige Fachkräfte in Kitas haben bereits erlebt, dass Eltern beginnen, gegen die Einrichtung, die Leitung oder einzelne Mitarbeiter/innen zu kämpfen.

» Jeder Konflikt mit Eltern sollte kontextsensibel betrachtet werden.«

Eine Erklärung für diese oft impulsiven Reaktionen von Eltern in Gesprächen in der Kita ist **Stress**, der aufgrund nicht berücksichtigter Kernbedürfnisse (Witzleben 2019, S. 15 ff.) wie Autonomie/Handlungsspielraum, Schutz/Sicherheit oder Respekt/Wertschätzung/Beziehung ausgelöst wird. Gelangen die Eltern dann in ihre persönliche Überforderungszone, den sogenannten Dis-Stress, signalisiert ihr Körper ihnen Überforderung (Ohnmacht) und das Angstzentrum (Amygdala) meldet: **ANGST!!! GEFAHR!!!** In diesem Zustand schüttet unser Körper Hormone aus für den physischen Kampf ums Überleben.

Dies bewirkt, dass die Wahrnehmung und das Denken eng werden, das Fühlen die Empathiefähigkeit verliert, das Wollen und Verhalten stur werden sowie eine kreative Lösungssuche nicht mehr möglich ist (Ballreich 2017; Ballreich/Glasl

2011). Dieser körperliche Zustand der Eltern kann, wenn dieser nicht erkannt und durch eine angepasste Gesprächsführung reguliert werden kann, geradezu in den Konflikt führen.

Jeder Konflikt mit Eltern sollte kontextsensibel betrachtet werden. Dabei wird in der Gefährdungsabschätzung im Kinderschutz der Kontext erst einmal erweitert, um ihn für das Ergebnis wieder »auf den Punkt« zu bringen. Wichtig ist, auch in belastenden und schwierigen Kontexten, immer auch auf den Bereich der Ressourcen zu fokussieren. Sie bilden eine wichtige Grundlage für das anstehende Gespräch mit den Eltern und sollten unbedingt mitgeteilt werden. Auch der Einsatz von Lob und Wertschätzung, z.B. pünktlich zum Gespräch erschienen zu sein, den weiten Weg auf sich genommen zu haben usw. können als »Türöffner« fungieren und die Eltern gesprächsbereiter machen, als sie vielleicht ursprünglich waren.

Dass Reaktionen und Handlungen unter Emotionen weniger reflektiert sind und nicht selten zu einem Handeln führen, das zu einer Eskalation beiträgt, beschreiben auch Lemme und Körner. Es kann dann beidseitig zu Handlungen kommen, die nach dem Gespräch bedauert werden. Die Autoren beschreiben in ihrem Konzept der neuen Autorität die Haltung im Gespräch in einem Werte-Dreieck, das sich zwischen den drei Ecken »Beziehung/Kooperation«, »Gegenüber/Klarheit« und »Transparenz/Verbindlichkeit« bewegt (Lemme/Körner 2018, S. 83 ff.).

Beratung im Zwangskontext – in der Kita?

»Nachdem wir von der Erwartung Abschied genommen haben, dass die Menschen

→ KITA-ALLTAG // KOMMUNIKATION MIT ELTERN

→ BEISPIEL ELTERNGESPRÄCH ZUR GEFÄHRDUNGSABSCHÄTZUNG

Im Rahmen der Gefährdungsabschätzung (GA) in einer Kita äußert die Leitung in Bezug auf das Ergebnis der GA (speziell die nächsten Schritte der fallführenden Fachkraft und das dort vereinbarte Elterngespräch): **»Mensch, hab`ich einen Bammel vor diesem Gespräch! Sowas haben wir in der Ausbildung doch gar nicht gelernt.«** Daraufhin wird der Gesprächstermin gemeinsam mit der Kita-Fachberatung intensiv vorbereitet. Zusätzlich wird ein telefonischer Nachbesprechungstermin vereinbart, an dem die Fachberatung sich bei der Leitung meldet. In diesem Telefonat sagt die o.g. Einrichtungsleitung dann: **»Das Gespräch lief richtig klasse. Ich bin mächtig stolz auf meine Kollegin und auf mich!«**

→ BEISPIEL GRENZEN IN DER KOOPERATION

Ein Vater droht einer Kitaleitung mit einer Strafanzeige. Es wird ein vermittelndes Gespräch mit einem Trägervertreter und der Kitaleitung vereinbart. Kurz nach Eröffnung des Gespräches, noch während der Trägervertreter versucht, die Situation zusammenzufassen, springt der Vater auf diesen zu, fasst ihn am Kragen und schreit ihn an: **»Ihr steckt hier doch alle unter einer Decke, die Kinder sind euch doch scheißegal [...]«**

aus einer echten Motivation heraus unsere Hilfe freiwillig in Anspruch nehmen, müssen wir vor allem lernen, unsere Klienten zur notwendigen Veränderung ihrer Beziehungen zu motivieren. Wir müssen zunächst das Bedürfnis nach Veränderung wecken und dann die Veränderung selbst in die Wege leiten« (Mara Selvini Palazzoli in Cirillo; Di Blasio 1992, S. 11).

Das oben aufgeführte Beispiel zeigt, dass sich sowohl die Fachkräfte als auch die Eltern in der Kita temporär in einem Gespräch im Zwangskontext¹ befinden können. Vor diesen Gesprächsterminen können nicht nur die Eltern ein ungutes »flaues« Gefühl haben, sondern auch Fachkräfte:

Das Beispiel zur Gefährdungsabschätzung zeigt, dass eine gute fachliche Vorbereitung den Fachkräften helfen kann. Aufgrund der nicht ausreichenden Rahmenbedingungen in den Kitas und den komplexen Bedarfslagen der Eltern muss hier darauf hingewiesen werden, dass den Kitamitarbeitern und Kitamitarbeiterinnen für diese Reflexion jedoch manchmal schlicht die Zeit fehlt. Die zeitlichen Ressourcen sollten deshalb durch politische Entscheidungen unbedingt den erschwerten Bedingungen und Problemlagen der Eltern angepasst werden. Was dann wiederum den Eltern und Kindern zugutekäme.

Klienten in einem Zwangskontext erleben es dagegen als eine Stärkung, wenn sie in den Gesprächen mit dem professionellen Helfer immer wieder erleben,

dass sie die Wahl haben – auch die Wahl, jederzeit die Gespräche abzubrechen (Conen/Cecchin 2016, S. 173). »Dabei sollte der professionelle Helfer eine Position innehaben, die es ihm erlaubt, z.B. die Gewalttätigkeiten eines Klienten abzulehnen und sich zugleich aber gegenüber dem Klienten insofern neutral zu verhalten, als er neugierig auf seine Erklärungswelt und auf sein Verständnis für die Situation ist.« (ebd., S. 146)

» Unsere innere Haltung hat erheblichen Einfluss auf unser Handeln als pädagogische Fachkraft.«

Grenzen in der Zusammenarbeit mit Eltern?!

In seltenen Fällen können Konflikte mit Eltern so eskalieren, dass diese fast unweigerlich zu Grenzen in der Kooperation führen.

Die Entstehung von Zusammenhängen sowie Handlungs- und Handlungsaspekte zwischen Selbstkontrolle und Deeskalation und der damit verbundene Umgang werden durch die Polyvagalttheorie (PVT) von Stephen Porges verstehbar (Lemme/Körner 2018, S. 86).

Eine besondere Möglichkeit stellt hier der Fokus auf die Rahmung des Gesprächs dar. Unspezifische Wirkfaktoren wie Haltung, Rahmung und Humor machen besonders in herausfordernden Gesprächskontexten einen Unterschied, der einen Unterschied macht.² **Rahmung** meint hier

das gesamte Setting, in der das Gespräch stattfindet und wie die Eltern die Kitamitarbeiter und Kitamitarbeiterinnen vorfinden. Ist es ein Raum, der angenehm ist? Gibt es etwas zu trinken? Bin ich präsent als gesprächsführende Fachkraft? Nehme ich Bindung zum Klienten auf? Lächle ich freundlich und zuversichtlich? All das gibt den Eltern schon im ersten Moment vielfältige Informationen und umgekehrt. Unsere innere Haltung hat erheblichen Einfluss auf unser Handeln als pädagogische Fachkraft. Vielleicht muss man sich als pädagogische Fachkraft selbst fragen, was für ein Gegenüber man sich wünscht, wenn man selbst mal in einem solchen Gesprächskontext sitzen sollte, in dem es um die eigenen Kinder und mögliche eigene Versäumnisse geht. (vgl. Bohne 2010, S. 42 ff.)

» Empfehlenswert ist es – nach dem Motto »wehret den Anfängen« – bei ersten Konfliktsignalen für die eigene Beratung und Reflexion zu sorgen.«

Die (Wieder-)Herstellung von Präsenz stellt eine intensive Möglichkeit dar, auf das System für soziales Engagement (SES/Social Engagement System) einzuwirken sowie Resonanzräume zu schaffen. Zur Wiedererlangung von Selbstkontrolle in Gesprächen kann u.a. darauf geachtet werden:

- das Sprechtempo und die Lautstärke zu verringern,
- die Intonation und Sprechmelodie anzupassen: Bei tieferen Frequenzen der Stimme und einer lebendigen Variation der Stimme wird das eigene SES wie auch das SES des Gegenübers aktiviert und sorgt für Beruhigung;
- das Tempo zu verzögern und Pausen einzulegen;
- Körperhaltung: Im Beratungskontext ist selbst die Körperhaltung und damit die Botschaft an Überzeugung und Sicherheit durch die das Gespräch führende Fachkraft, ein wichtiger Faktor, die Eltern zu motivieren (vgl. Lemme/Körner 2018, S. 91 ff.).

Fazit

Wo Fachkräfte mit Beleidigungen und/oder Drohungen von Eltern konfrontiert

KITA-ALLTAG // KOMMUNIKATION MIT ELTERN ←

werden, ist eine Grenze erreicht (auch im Sinne der Eskalationsstufen nach Glasl), die mit einsetzender körperlicher Gewalt bereits überschritten ist und Unterstützung von außen bedarf. Sobald Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen merken, dass in Elterngesprächen »etwas aus dem Ruder läuft«, macht es Sinn, diese Grenze deutlich zu markieren und damit für die eigene Sicherheit (Kernbedürfnis) zu sorgen. Empfehlenswert ist es – nach dem Motto »wehret den Anfängen« – bei ersten Konfliktsignalen für die eigene Beratung und Reflexion zu sorgen. Leider haben noch nicht alle Kitas regelmäßigen Zugang zu Supervision als lösungsorientierte Beratungsform für Personen und Institutionen, die professionelle Zusammenhänge thematisiert und Reflexionshilfe für das Berufsleben ermöglicht (Ebbecke-Nohlen 2013), was aufgrund der oben ausgeführten immer komplexeren Problemlagen dringend erforderlich ist. ■

Literatur

Balreich, Rudi (2017): *Fortbildung Systemische Konfliktbearbeitung in Teams*, Heidelberg: Helm Sierlin Institut.

Balreich, Rudi; Glasl Fritz (2011): *Konfliktmanagement und Mediation in Organisationen*. 1. Auflage, Stuttgart: Concedora Verlag

Barthelmeß, Manuel (2014): *Systemische Beratung – Eine Einführung für psychosoziale Berufe*. 4. Auflage, Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Bohne, Michael (Hrsg./2010): *Klopfen mit PEP – Prozessorientierte Energetische Psychologie in Therapie und Coaching*. 1. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.

Cecchin, Gianfranco (1988): *Zum gegenwärtigen Stand von Hypothesieren, Zirkularität und Neutralität. Eine Einladung zur Neugier*. *Familiendynamik* 13, 1988 Jg: 13 Heft Nr.: 03 Seiten: 0190–0203

Cirillo, Stefano; Di Blasio, Paola (1992): *Familiengewalt – Ein systemischer Ansatz*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Conen, Marie-Luise; Cecchin, Gianfranco (2016): *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten*. 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.

Conen, Marie-Luise (Hrsg./2011): *Wo keine Hoffnung ist, muss man sie erfinden – Aufsuchende Familientherapie*. 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.

Ebbecke-Nohlen, Andrea (2013): *Einführung in die systemische Supervision*. 2. unveränderte Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.

Hipp, Michael (2018): *Hauptvortrag: »Präventive Begleitung von Kindern aus psychisch belasteten Familien – Bindung ermöglichen und Kinderschutz sicherstellen« auf dem Fachtag »Kleine Drahtseil-*

akrobaten – Kinder psychisch kranker Eltern in Kita und Kindertagespflege stärken« am 21.02.2018, eine Kooperationsveranstaltung vom Landkreis Hildesheim & nifbe.

Lemma, Martin; Körner, Bruno (2018): *Neue Autorität in Haltung und Handlung. Ein Leitfaden für Pädagogik und Beratung*. 1. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.

Witzleben, Gabriela von (2019): *Das triadische Prinzip – Minimalinvasive Psychologie mit Bauch, Herz und Kopf*. 1. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.

Der ungekürzte Beitrag ist im Fachbuch »Zusammenarbeit mit vielfältigen Familien« von nifbe (Herausgeber/in) im Herder Verlag (1. Auflage 2020) erschienen.

Fußnoten

- 1 Hier wird zwischen den »harten« (Strafvollzug, Jugendamt) und den »beauftragten« Arbeitskontexten (z.B. vom Jugendamt beauftragte Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe) unterschieden. Die Kitas gehören zumindest im Kontext von Gesprächen im Kinderschutz zu den »anderen Einrichtungen im Zwangskontext« (müssen von den Nutzern in Anspruch genommen werden, damit sie bestimmte Leistungen erhalten). Nach: Conen, Marie-Luise; Cecchin, Gianfranco (2016): *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?* S. 155 ff.
- 2 Gem. Gregory Bateson, Mitbegründer der kybernetischen Systemtheorie.

16. Ausschreibung 2021

Mestemacher Preis Spitzenvater des Jahres

Einsendeschluss ist der 31.12.2020



Förderer Gleichstellung
Frau + Mann
www.mestemacher.de/
gleichstellungsaktivitaeten

Mestemacher
the lifestyle-bakery

„Die Preisträger sind Vorbilder für eine moderne Gesellschaft, in der Frauen und Männer gleichberechtigt sind.“

Prof. Dr. Ulrike Detmers
Initiatorin „Mestemacher Preis Spitzenvater des Jahres“

Die Großbäckerei Mestemacher schreibt für 2021 zum 16. Mal den **Mestemacher Preis Spitzenvater des Jahres** aus. Das Preisgeld beträgt zweimal 5.000 Euro.

Die Teilnahmebedingungen können von der Website geladen werden www.mestemacher.de/gleichstellungsaktivitaeten/mestemacher-preis-spitzenvater-des-jahres/ oder angefordert werden bei

Mestemacher GmbH · Prof. Dr. Ulrike Detmers · Postfach 2451 · 33254 · Gütersloh
Telefon 05241 87 09-68 · ulrike.detmers@mestemacher.de

Zusätzlich in 2021 5000 Euro an eine **MÜTTERORGANISATION**
mehr unter www.mestemacher.de/gleichstellungsaktivitaeten/