

Kapitel 5

Die richtige Grundeinstellung als Garant für ein gelungenes Elterngespräch

In der Gesprächsführung mit Eltern sind die Grundeinstellungen der Transaktionsanalyse hilfreich, um die Beziehungsmuster, die eigenen und die des Elternteils, schnell zu erfassen und dadurch die Beziehungsdynamik zu verstehen. Dieses von Berne (1961, 1963, 1964, 1966) entwickelte Konzept hilft, besonders festgefahrene Gespräche wieder in Gang zu bringen. Es analysiert, wie eine Person ihre eigenen Fähigkeiten und Einstellungen und die ihres Gegenübers positiv oder negativ einschätzt und wie sie sich und ihr Gegenüber positiv oder negativ bewertet. Damit fungiert es wie eine Brille, durch die die Person auf sich selbst und auf ihren Gesprächspartner blickt. Die Grundeinstellung eines Menschen ist »die Gesamtheit der grundlegenden Überzeugungen, die jemand über sich selbst und die anderen Menschen gewinnt und dann benutzt, um Entscheidungen und Verhalten zu rechtfertigen« (Sterwart & Joines 2000, S. 180). Es handelt sich um ein in sich relativ geschlossenes System von Gedanken, Gefühlen und Verhaltensweisen, die den Menschen in seinem Umgang mit sich selbst und mit seinem Gegenüber leiten. Man wertschätzt sich selbst in Bezug auf eigene Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen – oder nicht. Und man wertschätzt den anderen in Bezug auf seine Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen – oder nicht. So können für eine Person vier verschiedene Einstellungskombinationen entstehen. In dem O.K.-Corral von Ernst (1971) sind diese übersichtlich zusammengefasst (siehe Abb. 5.1).

Wie Sie in der Abbildung sehen, gehört zu jeder Grundeinstellung eine bestimmte Aussage, ein bestimmtes Gefühl und eine bestimmte Handlung, die das Verhalten der Person in dieser Grundeinstellung lenkt.

Im Gespräch wechseln wir unbewusst zwischen den verschiedenen Grundeinstellungen. Dadurch kommt es zu verschiedenen Grundeinstellungskonstellationen der Beteiligten, was im Normalfall nicht als Problem wahrgenommen wird. Jedoch gerade in schwierigen Gesprächssituationen oder gegenüber bestimmten Personen, wie zum Beispiel einem bestimmten Typ von Eltern oder gegenüber Vorgesetzten, hat jeder Mensch eine bevorzugte Grundeinstellung – seine »Lieblingsposition«. Diese Lieblingsposition hat sich im Laufe der Lebensgeschichte entwickelt und stellt ein sicheres, vertrautes Muster dar. Allerdings ist diese Sicherheit oft trügerisch, da zwar vertraute Kommunikationsmuster entstehen, diese aber oft dysfunk-

Für mich bist du O. K.			
Für mich bin ich nicht O. K.	<p>(-/+)</p> <p>Grundeinstellung: Für mich bin ich nicht O. K. und für mich bist du O. K.</p> <p>Operation: Abrücken, Weggehen</p> <p>Gefühle: Niedergeschlagenheit, Trauer</p> <p>Aussage: Ich bin hilflos.</p>	<p>(+/+)</p> <p>Grundeinstellung: Für mich bin ich O. K. und für mich bist du O. K.</p> <p>Operation: Einsteigen, Vorankommen</p> <p>Kein vorherrschendes Gefühl: alle Gefühle</p> <p>Aussage: Alles, was sich auf die momentane Situation bezieht.</p>	Für mich bin ich O. K.
	<p>(-/-)</p> <p>Grundeinstellung: Für mich bin ich nicht O. K. und für mich bist du nicht O. K.</p> <p>Operation: Nirgends hinkommen, Aufgeben</p> <p>Gefühle: Angst</p> <p>Aussage: Ist doch sowieso alles sinnlos.</p>	<p>(+/-)</p> <p>Grundeinstellung: Für mich bin ich O. K. und für mich bist du nicht O. K.</p> <p>Operation: Loswerden, Abschieben</p> <p>Gefühle: Wut, Ärger</p> <p>Aussage: Gib mal her, du schaffst es doch nicht! Außer mir blickt hier niemand durch!</p>	
Für mich bist du nicht O. K.			

Abb. 5.1: Das O. K.-Corral von Ernst (1971)

tional bzw. konfliktträchtig sind. Für eine Person in ihrer Lieblingsposition entsteht dadurch der Gedanke: »Habe ich mir doch gleich gedacht, dass es wieder so läuft!« Man erhält durch die eigene Lieblingsposition bekannte Verhaltensreaktionen, bemerkt jedoch nicht, dass man selbst durch seine Grundeinstellung das Gegenüber dazu eingeladen hat, sich in der Weise zu verhalten.

Gerade im Elterngespräch ist es für Sie als pädagogische Fachkraft wichtig, sich Ihrer eigenen Grundeinstellung bewusst zu sein und diese gegebenenfalls zu justieren. So können Sie unproduktive Gesprächsmuster verbessern. Außerdem können Sie mithilfe des Konzepts einschätzen, in welcher Grundeinstellung der Elternteil ist. Mit einfachen Mitteln wird deutlich, wer wem welche Kompetenz bzw. Verantwortlichkeit im Gesprächsverlauf zuweist und welche Gefahren es gibt. Dadurch entsteht Klarheit und die Gesprächssituation wird transparenter. In schwierigen Situationen können Sie dadurch den Überblick über den Gesprächsverlauf behalten und wirkungsvoll intervenieren, damit der Elternteil in die produktive »Für mich bin ich O. K., für mich bist du O. K.«-Grundeinstellung (+/+) kommt.

Mithilfe des Konzepts der Grundeinstellungen kann nach dem Gespräch auch überprüft werden, ob ein misslungenes Gespräch vielleicht deshalb scheiterte, weil die eigene Grundeinstellung im Gespräch nicht förderlich

war – oder ob der Gesprächspartner in einer unproduktiven Grundeinstellung verharrte und so das Gespräch zwangsläufig scheitern musste.

5.1 Die vier Grundeinstellungen

Die Grundeinstellung »Für mich bist du O. K., für mich bin ich O. K.« (+/+)

In der Grundeinstellung »Für mich bin ich O.K., für mich bist du O.K.« – auch verkürzt als +/+ bezeichnet – denkt die Person über sich und über andere Menschen, dass beide O. K. sind. Man ist an der Meinung des Gegenübers interessiert und begegnet ihm mit Wertschätzung (vgl. Kapitel 6) und Respekt. Gleichzeitig wertschätzt die Person sich selbst. Eigene Schwächen und Stärken sind bekannt und werden akzeptiert, die Schwächen müssen nicht verdeckt und die Stärken nicht übermäßig zur Schau gestellt werden (vgl. Kapitel 7). Dieses Wissen über die eigene Person ist durch eine klare Haltung und eine offene, gut strukturierte Kommunikation bemerkbar. Eigene Gesprächsziele werden deutlich benannt. Die Person ist sich der Grenzen des Machbaren bewusst und sie verfügt über Problemlösestrategien. Sie ist sich darüber im Klaren, dass die Verantwortung für einen Gesprächserfolg auch vom Gegenüber abhängt, und sie fühlt sich nicht als Ratgeber. Sie ist bereit, ihr Gegenüber in die Problemlösung so mit einzubinden, dass eventuell auch eigene Ziele aufgegeben werden müssen, um eine für beide Seiten gute Lösung zu finden (Aich, 2014; Aich & Behr, 2013b; Hagehülsmann & Hagehülsmann, 1998; Meyer-Winter, 1994; Steward & Joines, 2000). Angriffe vom Gesprächspartner können mit mehr Gelassenheit analysiert werden, da man Kritik als einen Wunsch zur Veränderung sehen kann. Somit wird Kritik nicht als persönlicher Angriff erlebt. Es wird möglich, auch in schwierigen Situationen durch Rückfragen die Situation zu klären. Gührs und Nowak bringen die Vorteile dieser Grundeinstellung so auf den Punkt:

»In dieser konstruktiven und integrierten Haltung fühle ich mich weder über- noch unterlegen und brauche daher weder mich noch andere zu manipulieren. OK bedeutet jedoch keineswegs, alles gut und richtig zu finden, was jemand sagt und tut. Vielmehr gestehe ich mir und anderen durchaus Fehler zu, ohne mich und andere dabei jedoch als Person abzuwerten. Diese Haltung fördert gute Kommunikation und effektive Arbeit« (Gührs & Nowak, 2013, S. 57).

Menschen in der +/+ -Position kreieren eine offene Atmosphäre. Der Gesprächspartner bekommt durch diese Grundhaltung die Erlaubnis, auch unbequeme Einschätzungen seinerseits offen anzusprechen, ohne die Befürch-

tung zu haben, dass das Gegenüber beleidigt oder aggressiv reagiert. Auch starke Emotionen werden von einer Person in dieser Grundeinstellung nicht als Angriff gesehen, sondern als eine Selbstauskunft, die es zu ergründen gilt (Schulz von Thun, 2014).

Beispiel aus der Praxis: Gespräch bei beiderseitigen +/+--Positionen

Fachkraft und Elternteil diskutieren die Angstproblematik der sechsjährigen Vera. Beide schildern auffällige Episoden, ihr Verhalten dabei, was daran förderlich, aber auch vielleicht falsch war, wie sie sich vielleicht jeweils anders verhalten könnten. Unterschiedliche Perspektiven werden ausgehalten und es entsteht kein Druck. Es ist ein kreatives, sich gegenseitig unterstützendes Überlegen, ohne jemals der anderen Person Schuld zuzuweisen.



Die Grundeinstellung »Für mich bin ich O. K., für mich bist du nicht O. K.« (+/-)

Diese Haltung drückt sich in einem Überlegenheitsgefühl gegenüber dem Gesprächspartner aus. Menschen mit dieser Grundeinstellung neigen dazu, Problemlösungen an sich zu ziehen und nur die eigene Lösung als praktikabel anzusehen (Gühns & Nowak, 2013). Sie treten dominant auf und möchten das Gegenüber bestimmen. Sie geben gerne Ratschläge und stellen sich dadurch über das Gegenüber. Im Grunde genommen sehen sich Menschen in dieser Grundhaltung als Befehlsgeber und das Gegenüber als Befehlsempfänger bzw. sich selbst als handlungsfähig und das Gegenüber als hilflos an. Wie diese imaginierte Top-down-Hierarchie ausgefüllt wird, entscheidet die Persönlichkeitsstruktur des Menschen. Die Transaktionsanalyse unterscheidet hier zwischen zwei Varianten.

Die aggressiv-dominierende Variante

Im kritischen Modus schwingt Ärger mit. Dieser Modus lässt sich gut anhand des strengen »Meister Lämpel« von Wilhelm Busch veranschaulichen. Die Person sieht nur ihre eigene Perspektive und wertet die Vorschläge des Gegenübers als nicht adäquat ab (Kapitel 15). Menschen in dieser Grundeinstellung sind es gewohnt, anderen Personen Anweisungen zu geben, und wirken dabei eher rechthaberisch, arrogant und oft werden sie als aggressiv und cholerisch beschrieben. Teilweise sind Menschen, die diese Grundeinstellung des Öfteren einnehmen, in beruflicher Hinsicht erfolgreich. Sie besetzen eine Vorgesetztenfunktion, da sie es gewohnt sind, ihre Gesprächspartner zurechtzuweisen und ihnen zu sagen, wie sie Dinge zu erledigen haben. Das Motto dieser Menschen lautet: »Ich muss immer alles selbst machen, da es die anderen eh nicht schaffen.« Teilweise sind Überarbeitung und körperliche Beschwerden eine Folge dieser Grundeinstellung, da die Personen immer die Verantwortung an sich ziehen. Gühns und Nowak (2013) schreiben zu diesem Muster:

»Bei Misserfolgen geben sie stets den anderen oder den Umständen die Schuld. Ein wesentlicher Bestandteil dieses Verhaltens besteht darin, dass die möglicherweise tatsächlich vorhandenen Mängel in den Fähigkeiten anderer stets mit der Abwertung der Person gekoppelt sind. Die Tatsache, dass viele Menschen so große Schwierigkeiten damit haben, Kritik anzunehmen, mag ein Hinweis darauf sein, wie verbreitet diese Position ist« (Gühns & Nowak, S. 57).



Beispiel aus der Praxis anhand der oben genannten Angstproblematik von Vera

Die Fachkraft befindet sich in einer +/--Position im kritischen Modus und weist den Elternteil zurecht. Sie zeigt ihm deutlich, dass er für die Angstproblematik von Vera die vollumfängliche Schuld trägt und dass sein Verhalten absolut inakzeptabel ist. Der Grundtenor des Gesprächs ist: »Sie sind schuld, dass Vera so viel Angst hat!« Außerdem gibt die Fachkraft von oben herab Anweisungen wie: »Sie müssen sich mehr um Ihr Kind kümmern«, »... so kann sie sich nicht entwickeln!« usw.

Die nett-dominierende Variante

Im überfürsorglichen Modus zeichnet sich eine Person durch Nett- und Bemühtsein aus. Wie im obigen Beispiel traut die Person dem Gegenüber nicht zu, Probleme zu lösen. Dieses Mal ist die Grundeinstellung jedoch nicht mit Ärger gepaart, sondern die Person geht mit der Haltung vor: »Ich weiß schon, was gut für dich ist! Auch wenn du es gar nicht einsiehst!« Häufige Ratschläge sind eine logische Folge dieses Denkens. Auch hier sind die Taten gut gemeint und viele Menschen in dieser Grundeinstellung geben immer alles für die andere Person. Sie übersehen dabei, dass das Gegenüber eigene Entscheidungen treffen und sich nicht fremdbestimmen lassen möchte. Das Bestreben nach Autonomie wird negiert und die eigene Meinung mit wohlwollender Überlegenheit übergestülpt, wobei jeder Widerspruch mit derselben netten Dominanz übergangen wird. Vom Umfeld wird dieses übergriffige Verhalten oft mit den Worten entschuldigt: »Der meint es ja nur gut!« Zur Veranschaulichung kann die Metapher der »Glucke« verwendet werden, die ihr Gegenüber mit überfürsorglichem Verhalten erdrückt.



Beispiel mit der oben genannten Angstproblematik von Vera

Die Fachkraft befindet sich in der +/--Position im überfürsorglichen Modus. Sie agiert aus einer selbstgefälligen Überlegenheit heraus und gibt in dieser Grundeinstellung dem Gegenüber Tipps und Ratschläge (vgl. Kapitel 14). So zum Beispiel in einem sehr fürsorglichen Ton: »Liebe Frau Z., ich kann gut nachvollziehen, dass es Ihnen nicht gutgeht, wenn Vera solche Angst hat. Aber ich denke, Sie müssten ihr da mehr Sicherheit geben! Nur dann kann sie ihre Angst loslassen.«

Beide Ausformungen dieser Grundeinstellungen »Ich bin O.K., du bist nicht O.K. (+/-)« führen zu ungünstigen Kommunikationsmustern. Wenn jemand aus dieser Grundeinstellung heraus kommuniziert, ergibt sich entweder eine Konkurrenzsituation mit dem Gegenüber, oder das Gegenüber wird passiv und übernimmt angepasst den angebotenen Vorschlag. Oft werden die aufgezwungenen Ratschläge jedoch nicht umgesetzt, da die Person bei sich keine Ressourcen zur Umsetzung sieht oder schlichtweg den Vorschlag aus anderen Gründen als nicht praktikabel einschätzt. Menschen setzen den Vorschlag auch nicht um, weil sie sich nicht bevormunden lassen wollen. Die Zustimmung im Gespräch erfolgt dann nur zur indirekten Freiheitsbeschaffung (siehe Box 5.1) nach dem Motto »Du hast recht und ich habe meine Ruhe«. Ein Anzeichen hierfür ist, wenn das Gegenüber immer mit »Ja, ja...« antwortet. Das Doppel-Ja an dieser Stelle bedeutet keine Zustimmung, sondern transportiert die Aussage: »Lass mich in Ruhe.« o. Ä. Seien Sie an diesem Punkt also wachsam und überprüfen Sie Ihre Grundeinstellung.

.....
Box 5.1:

Reaktanztheorie – Widerstand beim Gesprächspartner (Weisbach, 2003)



Nach Weisbach reagieren Menschen in der westlichen Gesellschaft auf die Einschränkung ihrer Freiheit sehr sensibel. Leider nehmen sie – auch gut gemeinte – Ratschläge, Anweisungen, Aufforderungen und Empfehlungen als eine Einschränkung ihrer persönlichen Autonomie wahr, sodass sie darauf mit Widerstand reagieren (vgl. Kapitel 14). »Wer wahrnimmt, dass sein Verhaltensspielraum eingeschränkt wird, äußert Widerstand« (Weisbach, 2003, S. 88). Durch diesen Widerstand versucht der Mensch, seine verlorene Freiheit wiederherzustellen. Nach Brehm (1966) gibt es vier Arten des Widerstands, die auch im Elterngespräch eine Rolle spielen.

- *Trotz*: Obwohl angenommen wird, dass erwachsene Menschen nicht trotzig reagieren, ist der Trotz sehr oft in Gesprächen sichtbar (vgl. Kapitel 8: rebellisches Kind-Ich). Die Botschaft lautet dabei immer: »Mit mir nicht!« (Weisbach, 2003, S. 88). Der Trotz manifestiert sich zum Beispiel in bewusstem Übertreten von Grenzen oder in einem unverrückbaren Beharren auf seinem Standpunkt, nur um den Widerstand aufrechtzuerhalten. Die Reaktanztheorie hilft im Elterngespräch, auf Trotz gelassener zu reagieren und gegebenenfalls nachzufragen, ob das Gegenüber eine andere Idee hat, wie man das Problem lösen kann. Andererseits ist es gut, sich selbst zu überprüfen, warum man gerade so beharrlich seinen Standpunkt vertritt. Ist es wirklich der Sache zuliebe oder aus Prinzip?
- *Hinwendung zur verwehrt Alternative*: Eine andere Form der Reaktanz ist die Hinwendung zur verwehrt Alternative. Dies kennen Fachkräfte vor allem bei Kindern. Aber auch im Elterngespräch wird diese Form des Widerstands verwen-

det, um die eigene Freiheit demonstrativ wiederherzustellen, zum Beispiel kommen Eltern vielleicht gerade zu spät zu einem Termin, weil Sie sie zu deutlich darauf hingewiesen haben, dass Sie pünktlich kommen sollen. »Ich bin doch nicht in der Schule und muss mir etwas vorschreiben lassen!«

- *Indirekte Freiheitswiederherstellung:* Diese Form des Widerstands bedeutet, dass man dem Gegenüber das Gefühl gibt, man sei mit der Sache einverstanden und gewissermaßen angepasst: man »Ja, ja ...« sagt, innerlich aber beschließt, die Sache nie so umzusetzen. Deutlich wird dies, wenn man sich zum Beispiel von Jugendlichen die Bedeutung eines gleichgültigen »Ja, ja ...« übersetzen lässt. Das Motto lautet mindestens: »Du hast recht und ich meine Ruhe!« Oft fällt die Übersetzung sogar noch drastischer aus. Häufig hört man in diesem Zusammenhang Sätze wie: »Das ist eine sehr gute Idee! Da muss ich mal drüber nachdenken!«, was dann jedoch nicht gemacht wird.
- *Offene Aggression:* Die vierte Form des Widerstands gegen die Einschränkung der persönlichen Freiheit ist die offene Aggression. Hiermit ist nicht nur körperliche Gewalt gemeint, sondern auch sprachliche Mittel. So kann zum Beispiel die Aussage »Sie haben doch keine Ahnung!« oder »Das ist doch lächerlich!« zeigen, dass man die Kompetenz des Gegenübers abwertet. Man zeigt ihm, dass man sich in seiner Handlungsfreiheit nicht beeinträchtigen lassen will und sich das Gegenüber mit seinen Vorstellungen nicht durchsetzen kann (Weisbach, 2003).

Weiterführende Literatur

Brehm, J. W. (1966). Theory of psychological reactance. New York: Academic Press.
Weisbach, C. R. (2003). Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch (6. Aufl.). München: dtv.

.....

Die Grundeinstellung »Für mich bin ich nicht O. K., für mich bist du O. K.« (-/+)

Bei dieser Grundeinstellung weicht das Überlegenheitsgefühl der vorherigen Grundeinstellung einem Unterlegenheitsgefühl. Es stellt sozusagen die Antithese zu der gerade beschriebenen Grundeinstellung +/- dar und bedingt damit eine komplementäre Haltung. Personen, die diese -/+ -Grundeinstellung einnehmen, fühlen sich überfordert und inkompetent. Tritt ein Problem auf, denken Menschen in dieser Grundeinstellung, dass sie es verschuldet haben bzw. dass sie es nicht lösen können. Dieses negative Selbstkonzept ist gepaart mit der Vorstellung, dass das Gegenüber kompetent, teilweise sogar fast schon allmächtig ist. Personen in dieser Grundeinstellung strahlen oft Niedergeschlagenheit und Trauer aus und zeigen ein hilfloses Verhalten. Berne nennt diese Grundeinstellung deshalb die depressive Grundeinstellung. Oft zeigen sich die Selbstabwertungen in Aussagen der Personen. »So etwas passiert im-

mer mir« oder »Ich schaffe es nicht, das Problem (o. Ä.) zu lösen, aber Sie sind doch so kompetent« (Aich & Behr, 2013b; Gührs & Nowak, 2013). Das Verhalten dieser Personen lädt das Gegenüber dazu ein, Ratschläge zu geben. Damit ist die Gefahr groß, die oben beschriebene Grundeinstellung »Ich bin O. K., du bist nicht O. K.« (+/-) zu besetzen. Daher entsteht eine Situation, die für die Kommunikation sehr ungünstig ist. Die beiden Grundeinstellungen passen in diesem Sinne zusammen, wie ein Deckel zum Topf, weil die Gesprächspartner am Gegenüber ihre Grundeinstellung bestätigen können. Die Passivität der Person mit der negativen Einstellung sich selbst gegenüber wird untermauert und es kommt keine Problemlösung zustande. An dieser Stelle beobachtet man häufig einen paradoxen Prozess. Die Person, die eine negative Einstellung zu sich selbst hat, wirkt sehr ruhig. Die Person mit der positiven Einstellung zu sich selbst versucht, das Problem in die Hand zu nehmen. Dies kann nicht gelingen, da die Person mit der Grundeinstellung »Für mich bin ich nicht O. K., für mich bist du O. K.« (-/+) aus der Untätigkeit aufstehen und selbst Schritte auf dem Weg der Problemlösung gehen muss.

Beispiel mit der oben genannten Angstproblematik von Vera

Jetzt befindet sich der Elternteil in der -/+ -Position: Sie/er agiert mit sehr vielen Selbstzweifeln und erwartet ein Rezept von der Fachkraft, um die Angst ihrer/seiner Tochter zu kurieren. Diese Konstellation lädt die Fachkraft dazu ein, Ratschläge zu geben. Nur werden diese von der Elternperson nicht umgesetzt, da diese sich die Umsetzung nicht zutraut bzw. sie für sie nicht umsetzbar sind. Der Elternteil denkt an der Stelle oft: »Die hat leicht reden, das weiß ich auch. Aber wie soll ich das bloß schaffen?« Dadurch wird die eigene negative Selbstwahrnehmung nochmal bestätigt (vgl. Kapitel 16).



Die Grundeinstellung »Für mich bin ich nicht O. K., für mich bist du nicht O. K.« (-/-)

Die letzte der vier Grundeinstellungen ist geprägt durch die Abwertung der eigenen Person und des Gegenübers. Diese pessimistische Sichtweise auf sich selbst und auf sein Gegenüber birgt ein Gefühl der Sinnlosigkeit, das sich in dem Motto »Ist doch eh alles sinnlos!« ausdrückt. Menschen in dieser Grundeinstellung zeichnen sich durch hohe Passivität und Kontaktvermeidung aus. Jede Anforderung – auch wenn sie objektiv gesehen klein ist – wird als Belastung erlebt und innerlich mit Angst und nach außen teilweise auch mit Aggression beantwortet. Wird diese Grundeinstellung von einem Gesprächspartner in der Kommunikation eingenommen, erschwert dies das Gespräch enorm. Oft bekommt man keine Antwort und der Blick geht nach unten als Zeichen dafür, dass man in Ruhe gelassen werden will. Menschen in dieser Grundeinstellung sind relativ schwer dazu zu bewegen, Probleme aktiv anzugehen. Zum einen denken sie, dass sie selbst nicht fähig

sind, Probleme zu lösen, zum anderen werten sie auch den Gesprächspartner und seine Vorschläge ab, weil sie denken: »Die Sachen, die der mir erzählt, bringen mir in meiner schlimmen Situation sowieso nichts.« Daher sind Ratschläge für eine Person in dieser Grundeinstellung sogar besonders kontraproduktiv. Die Resignation bei der Person steigt nach dem Motto: »Die hat ja leicht reden, ihr geht es auch nicht so schlecht wie mir. Die versteht mich (und mein Problem) gar nicht.« Von außen betrachtet ist diese Grundeinstellung oft nur sehr schwer auszuhalten. Gerade Personen, die sich selbst als tatkräftig beschreiben, also zum Beispiel eine Fachkraft gegenüber einem solchen –/–-Elternteil, sind angesichts dieser Passivität überfordert und reagieren deshalb ihrerseits aus einer ungünstigen Grundeinstellung. Berne bezeichnet diese Grundeinstellung auch als fatalistische Position (Aich & Behr, 2013b; Gührs & Nowak, 2013; Meyer-Winter, 1994).



Beispiel mit der oben genannten Angstproblematik von Vera

Fachkräfte im Elterngespräch sind in der Regel nicht in dieser Position. Wenn die Elternperson in der –/–-Grundeinstellung ist, ist es sehr schwierig, sie zu einem Gespräch zu bewegen. Auch wenn das Gespräch zustande kommt, ist es äußerst schwierig, da die Elternperson in dieser Grundeinstellung sich selbst keine Lösung zutraut und auch denkt, dass die Fachkraft ihr nicht helfen kann. Hier kann es sinnvoll sein, auf eine Erziehungsberatungsstelle hinzuweisen, da die frühpädagogische Fachkraft wahrscheinlich an dieser Stelle an ihre Grenzen kommt und vielleicht weitere Schritte, die über ein Beratungsgespräch in der Kita hinausgehen, eingeleitet werden müssen.

5.2 Schwierige Gesprächskonstellationen im Elterngespräch und mögliche Lösungsansätze

Um in der konkreten Gesprächssituation eine Hilfestellung geben zu können, werden in diesem Abschnitt die wichtigsten Gesprächskonstellationen im Elterngespräch skizziert. Ein Ausstieg aus der festgefahrenen Situation erfolgt grundsätzlich über die Veränderung der Grundposition der Fachkraft. Sie wechselt aus einer unproduktiven Grundposition in die »Für mich bin ich O.K., für mich bist du O.K.«-Haltung (+/+). Somit geht sie in die Position, die für eine professionelle Gesprächsführung zentral wichtig ist: echt sein (Kapitel 7) und gegenüber dem Elternteil wertschätzend sein (Kapitel 6). Dadurch kann sich Festgefahrenes auflösen und die Elternperson wird eingeladen, ebenfalls in die produktive »Für mich bin ich O.K., für mich bist du O.K.«-Haltung (+/+) zu wechseln. Das gelingt in der Praxis nicht immer. Bedenken Sie, dass die Gesprächsverantwortung nicht zu Hundertprozent bei der Fachkraft liegt. Wenn eine Fachkraft dies glaubte, wäre sie

aus Sicht der Transaktionsanalyse in einer »Für mich bin ich O.K., für mich bist du nicht O.K.«-Grundeinstellung (+/-). Sie würden Ihre Grenzen und Möglichkeiten in der Gesprächsführung nicht realistisch einschätzen. Die Verantwortung für das Gelingen des Gesprächs liegt bei beiden. Falls das Gegenüber nicht auch in die O.K.-O.K.-Haltung wechseln möchte, gilt es, diese Entscheidung des Gegenübers hinzunehmen – auch wenn es zugegebenermaßen schwer fällt. Das Gegenüber hat aufgrund seines lebensgeschichtlichen Hintergrundes oder aktueller Probleme sicherlich Gründe, nicht in die O.K.-O.K.-Haltung zu gehen.

Machen Sie sich nicht vom Verhalten des Gegenübers abhängig. Verfallen sie nicht automatisch in eine unproduktive Grundhaltung, wie es in der Studie von Behr & Franta (2003) beschrieben ist. Bei realistischer Betrachtung ist es völlig normal, dass es Gespräche gibt, bei denen es zu keiner Lösung kommt und/oder die Gesprächspartner nicht in Harmonie auseinandergehen. Hierzu gibt es in dem Bereich frühpädagogische Einrichtung – Elternhaus auch Spannungsfelder, die zum Teil unlösbar Konflikte hervorbringen können. Aus Sicht der Autoren gehört zu einer professionellen Gesprächsführung das Wissen um die Grenzen und Möglichkeiten eines Gesprächs genauso dazu wie die Verantwortungsübernahme für die eigene Grundeinstellung.

Im Folgenden erläutern wir die häufigsten Konstellationen im Elterngespräch. Die Auswahl dieser vier Konstellationen erfolgte aufgrund unserer eigenen Erfahrung als Weiterbildner und Berater und aus unseren Supervisionen. Die Beschreibung erfolgt allgemein, um den Transfer auf verschiedene Anwendungsfelder und Situationen zu ermöglichen. Wichtig ist außerdem der Transfer auf die eigene Person: Was passt zu mir, wie kann ich den Lösungsansatz mit meiner Person und in meinem beruflichen Umfeld umsetzen? Dies erlaubt es, das Konzept der Grundeinstellungen an die eigene Situation und die eigenen gewachsenen Neigungen anzupassen. Man kann die Grundposition »Für mich bin ich O.K., für mich bist du O.K.« (+/+) individuell ausgestalten und in jeder schwierigen Gesprächssituation einsetzen.

Konstellation 1: Konkurrenzsituation (+/- versus +/-)

Fachkraft: »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.«

Elternteil: »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.«

Diese Konstellation zeichnet sich durch eine Konkurrenzsituation zwischen der Fachkraft und dem Elternteil aus. Beispielsweise kann das Thema sein, dass die Fachkraft die Schuld an der verzögerten Entwicklung des Kindes in Bezug auf, Sprache, Motorik oder Selbstständigkeit bei den Eltern sieht. Die Eltern wiederum denken, dass die Fachkraft die Schuld oder Verantwortung für die Fehlentwicklung trägt. Dadurch wird die Fachkraft versuchen, aus ei-

ner +/--Position dem Gegenüber deutlich zu machen, dass die Eltern anders mit dem Kind umgehen müssen, zum Beispiel: »Sie müssen dem Kind mehr zutrauen bzw. mehr fördern.« Da jedoch die Eltern denken, dass die Fehlentwicklung durch die Fachkraft hervorgerufen wird, versuchen sie ihr aufzuzeigen, was sie verändern müsse, um die Entwicklung des Kindes zu verbessern, zum Beispiel: »Sie müssen mehr auf das Kind eingehen!«

Diese Konstellation beinhaltet eine hohe Tendenz zur Eskalation. Häufig enden solche Gespräche in einem Schlagabtausch zwischen den beiden Erziehungsparteien, bei dem es vornehmlich um Schuldzuweisungen zwischen den Erwachsenen geht. Der Tonfall wird immer aggressiver und die Stimmung schaukelt sich hoch. Paradoxerweise steht oft die Förderung des Kindes dabei nicht mehr im Vordergrund, sondern es geht nur noch um den Gewinn des Machtkampfes. Wenn beide Parteien ihre Grundeinstellung beibehalten, steht am Ende eines solchen Gesprächs kein Lösungsvorschlag, sondern beide Parteien sind erbost und gehen im Streit auseinander. Ein solcher Schlagabtausch hallt in der Regel bei beiden Parteien mit negativen Gefühlen nach und trägt zum Belastungsempfinden der Fachkräfte und der Eltern bei. Oft wirken solche Gespräche so stark nach, dass man Menschen in seinem Umfeld miteinbezieht und erzählt, wie schlecht man behandelt wurde. So können solche Gespräche auf einer anderen Ebene weitergehen. Fachkräfte wenden sich an ihre Kolleginnen und die Leiterin und Eltern wenden sich an andere Eltern. Koalitionen werden gesucht, um die eigene Meinung getreu dem Motto »Du siehst das doch auch so, oder?« in dieser zu festigen. Dadurch wird die Stimmung weiter angeheizt und man entfernt sich zunehmend von einer konstruktiven Allianz für das Kind. Eine solche Konstellation hat keinen positiven Einfluss auf die Entwicklung des Kindes, sondern verschlechtert die Situation für alle Beteiligten.

Lösungsansatz

Ein erster Schritt zur Lösung dieser Situation ist die Erkenntnis, dass an diesem Punkt die alte Volksweisheit »Angriff ist die beste Verteidigung« nicht zutrifft. Wenn sich die Fachkraft in der +/--Haltung befindet, ist es wichtig, aus dem Wettstreit auszusteigen und in eine »Für mich bin ich O. K., für mich bist du O. K.«-Haltung (+/+) zu kommen. Der erste Schritt hierfür ist, sich selbst zu besinnen und sich zu vergegenwärtigen, dass die positive Entwicklung des Kindes im Mittelpunkt steht und nicht der Machtkampf. Sie müssen dazu im Gesprächsverlauf für einige wenige Sekunden die Wahrnehmung auf sich selbst richten, das Geschehen aus einer Metaposition betrachten, um den Ablauf zu verstehen: Was fühle und denke ich gerade, wie redet der Elternteil mit mir, in welche Positionskonstellation sind wir gerutscht? Sieht man hinter den Verbesserungsvorschlägen oder sogar hinter den Angriffen des Elternteils auch die Sorge um sein Kind, so kann dies helfen, die Anliegen

des Gegenübers besser zu verstehen und im transaktionsanalytischen Sprachgebrauch »O. K.« sein zu lassen.

Das Empathie-Modell aus dem personenzentrierten Ansatz (vgl. Kapitel 10) hilft an solchen Stellen sehr gut, hinter Botschaften eines Gesprächspartners tiefer liegende Motive zu erkennen. Dies gilt auch dann, wenn man selbst nie so vorgehen würde. Das tiefere Verstehen des Elternteils ermöglicht es Ihnen auch, zu mehr Wertschätzung für den Elternteil zu gelangen. Ist die Fachkraft in der +/+ - Haltung und sieht in den Angriffen und Ratschlägen der Eltern die Not des Gegenübers, kann sie ruhig bleiben. Die Fachkraft kann dem Elternteil Raum geben. So kann er erstmal seine Sichtweise der Dinge erzählen. Das heißt nicht, dass man die eigene Perspektive aufgibt. Gut ist es, dem Gegenüber durch nonverbale Signale zu verdeutlichen, dass man ihm zuhört, und durch empathische Reaktionen zu vermitteln, dass man ihn versteht. Danach ist es aus unserer Sicht gut, nachzufragen, ob der Elternteil nun die Meinung der Fachkraft hören möchte. Diese Intervention stellt im Konzept der Transaktionsanalyse einen Vertrag dar (vgl. Kapitel 11).

Die Fachkraft sollte an diesem Punkt weder unterwürfig (-/+) noch zynisch oder arrogant (+/-) wirken, sondern dem Elternteil auf einer symmetrischen Ebene begegnen. Falls der Elternteil anfangs nicht bereit ist, seine Grundeinstellung zu verändern und in die Problemlösung einzusteigen, kann die Fachkraft noch mehr Raum geben. Wichtig ist es, Interesse zu zeigen, zum Beispiel durch Nicken oder Einwüfe wie das verständnisvolle »Hm« . Die Fachkraft kann mit ihrer Empathie die Nachricht des Gegenübers als eine Selbstoffenbarung über eigene Sorgen und Nöte in Bezug auf das Kind sehen. Dies hilft, die konstruktive Grundhaltung +/+ beizubehalten. Dann kann eine erneute Intervention erfolgen, nach dem Motto: »Nun haben Sie schon einiges erzählt und ich denke, ich konnte mir ein Bild von Ihrer/der Situation machen. Mir wäre jetzt wichtig, auch meine Sichtweise einzubringen!« Je länger die Fachkraft zuvor dem Elternteil empathisch zugehört hat, desto wahrscheinlicher wird es, dass nun auch der Elternteil auf den Vertrag eingeht – und diesen auch erfüllt, das heißt, die Fachkraft wirklich auch verstehen zu wollen. Der Vertragsvorschlag kommt manchmal zu früh! Es ist sehr hilfreich, vorher wirklich länger empathisch zuzuhören.

Meist kommt man durch mehrmalige Interventionen dazu, dass der Elternteil ebenfalls in Richtung der +/+ - Position gelangt. Falls die Interventionen dennoch keinen Erfolg zeigen, ist es sinnvoll, den Nutzen für das Kind anzusprechen. Beispiel: »Ich merke, wie viel Ärger/Druck/Sorgen etc. sich bei Ihnen angesammelt hat, und ich finde es gut, wenn wir danach schauen, was wir in Zukunft verändern können, damit es Ihrem Kind besser geht.« Auch hier ist die Grundeinstellung zentral wichtig. Die Intervention der Fachkraft darf nicht besserwisserisch oder zurechtweisend erfolgen, sondern aus der O. K./O. K.-Grundposition.

Erreicht man es, dass das Gegenüber ebenfalls die konstruktive Grundeinstellung einnimmt, ist es gut, sich auf ein gemeinsames Ziel zu verständigen, zum Beispiel: »Mir ist es wichtig, für Kind XY zu erreichen, dass ... Wie ist Ihre Vorstellung dazu?« Hat man sich auf ein gemeinsames Ziel geeinigt, muss man noch einen gemeinsamen Weg zu diesem Ziel finden. Man kann bei neuen Komplikationen immer wieder ansprechen, dass man sich über den Weg gerade uneins ist, das Ziel jedoch dasselbe ist. Gibt es vonseiten der Eltern einen Einwand gegen das von der Fachkraft Gesagte, ist es gut, nicht in eine verharrende Haltung zu gehen, nach dem Motto: »Warum denn nicht?«, sondern eher nach dem Motto: »Wenn dieser Weg für Sie nicht gangbar ist, wie sollen wir dann aus Ihrer Sicht vorgehen, um unser gemeinsames Ziel zu erreichen?« Manchmal muss allerdings auch im Gesprächsverlauf das Ziel neu definiert werden. Durch ein solches Vorgehen kommt man aus der Konkurrenzsituation zu einem kooperativen Miteinander und zu einer Allianz für das Kind. Die Konzepte und Fragenkataloge des lösungsorientierten Arbeitens bieten hier sehr hilfreiche Interventionen, allerdings nur, wenn die Meinungsverschiedenheiten tatsächlich abgebaut werden konnten (vgl. Kapitel 13).

In seltenen Fällen kann der Elternteil an dieser Stelle nicht einlenken und verharret in seinem Muster. Brechen Sie dann das Gespräch ab und bieten Sie einen späteren Gesprächstermin an. Als Beispielsatz kann dienen: »Ich merke gerade, dass wir momentan nicht zusammenkommen, und mir ist es wichtig, etwas für Kind XY zu tun, und deshalb möchte ich Sie fragen, ob wir uns zum Zeitpunkt XY nochmal treffen können.« Dann können sich beide Seiten noch einmal Gedanken machen. Diese Sätze müssen selbstverständlich auch aus der +/+ - Grundposition heraus geäußert werden.

Konstellation 2: Ratlos – raten oder der Umgang mit Passivität

(-/+ versus +/-)

Elternteil: »Für mich bin ich nicht O. K. und für mich bist du O. K.« (-/+)

Fachkraft: »Für mich bin ich O. K. und für mich bist du nicht O. K.« (+/-)

Auch diese problematische Konstellation ist im Elterngespräch sehr häufig anzutreffen. Fachkräfte besetzen hier qua ihrer Rolle zu einem hohen Prozentsatz die +/- - Grundeinstellung. Für viele Fachkräfte ist dies sogar die Rolle, von der sie glauben, dass sie sie aus ihrem professionellen Verständnis einnehmen müssen (vgl. Kapitel 2). Oft begegnet uns bei unseren Trainings an dieser Stelle zuerst Unverständnis.

Dies zeigt sich an Äußerungen wie: »Ich muss den anderen doch sagen, wie sie es machen sollen!« oder »Ich muss doch Tipps und Ratschläge geben!« Erfolgreiche Beratungsprozesse und Konfliktlösungen laufen jedoch nach anderen Prinzipien ab, und dies erfordert ein Umschalten, in der Spra-

che der Transaktionsanalyse eine andere Grundposition. Befinden die Eltern sich in der »Für mich bin ich nicht O.K. und für mich bist du O.K.«-Haltung (-/+), stellt diese eine verlockende Ergänzung zur +/- -Haltung der Fachkraft (vgl. oben) dar. Die Eltern zeigen in dieser Grundposition eine gewisse Demut sowie viel Anerkennung für die Kompetenz der Fachkraft. Durch diese Bestätigung fühlen sich viele Fachkräfte in ihrer »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.«-Haltung (+/-) bekräftigt. Deshalb wollen sie ihrem Gegenüber unbedingt Lösungen in Form von Tipps und Ratschlägen geben. Obwohl die Fachkraft ihren Rat in bester Absicht gibt, entsteht dennoch – bzw. paradoxerweise gerade deshalb – ein schwieriger Gesprächsverlauf (vgl. Kapitel 14). Da dann die Verantwortung für die Problemlösung zu stark auf der Seite der Fachkraft liegt. Sie übernimmt die Verantwortung, die Eltern gehen in eine angepasste Haltung und übernehmen vordergründig die Vorschläge. Aus der Sicht der Fachkraft handelt es sich erstmal um ein gelungenes Beratungsgespräch. Scheinbar wurde den Eltern geholfen. Leider werden die Vorschläge von Eltern mit der -/+ -Haltung »Für mich bin ich nicht O.K. und für mich bist du O.K.« selten bis gar nicht umgesetzt. Dies hat verschiedene Gründe:

- Die Eltern trauen sich die vorgeschlagenen Problemlöseschritte nicht zu.
- Sie haben keine Ressourcen – zum Beispiel Zeit –, um die von der Fachkraft entwickelten Lösungen umzusetzen.
- Sie glauben nicht daran, dass die Lösungsideen etwas taugen, da sie ihnen übergestülpt wurden.
- Etwas Unvorhergesehenes zerschlägt die ohnehin schon brüchige Motivation.

Im weiteren Verlauf kommt es oft dazu, dass beide Parteien nicht zufrieden sind. Die Fachkraft sieht ihre Ideen nicht umgesetzt und hat keine Erklärung dafür. Die Eltern haben das Gefühl, keine angemessene Lösung erhalten zu haben. Die wichtigste Ursache jedoch ist, dass sich für das Kind keine Verbesserungen ergeben.

Lösungsansatz

In bester Absicht und vielleicht unbewusst beraten Fachkräfte manchmal wie in der Rolle eines Arztes im Patientengespräch. Der Arzt diagnostiziert ein Symptom und kann dagegen ein Rezept verschreiben. Der Patient muss nur das Medikament einnehmen und ist geheilt. An dieser Stelle sei kurz angemerkt, dass auch im medizinischen Bereich die fehlende Compliance zwischen Arzt und Patient zu Milliardenverschwendung führt (Medikamente werden zwar geholt, aber nicht genommen). Ungleich schwerer ist es jedoch im pädagogischen Sektor. Hier ist auch die beste pädagogische Fachkraft ohne

die Mithilfe der Eltern machtlos. Deshalb ist es uns wichtig, zu betonen, dass kleine – gemeinsam entwickelte – Lösungsschritte, die dann auch umgesetzt werden, besser sind als große Schritte, die die Fachkraft »verschreibt«, die jedoch im Sande verlaufen. Die Fachkraft muss die »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.«-Haltung (+/-) verlassen und in eine »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du O.K.«-Haltung (+/+) wechseln. Der Grundgedanke dieser Haltung ist es, den Lösungsweg zusammen mit den Eltern zu suchen. Der lösungsorientierte Ansatz hat hier sehr hilfreiche Vorgehensweisen konzeptualisiert (siehe Kapitel 13): Die Fachkraft sollte zwar eine Idee haben, wie das Problem angegangen werden kann. Gleichzeitig muss sie aber auch bereit sein, durch den Einbezug der Elternsichtweise einen Kompromiss einzugehen oder sogar einen vollkommen neuen Lösungsweg zu akzeptieren. Nachdem die Fachkraft ihre Grundeinstellung in ein +/+ justiert hat, ist die zweite essenzielle Lösungsvoraussetzung, dass die Eltern aus der »Für mich bin ich nicht O.K. und für mich bist du O.K.«-Position (-/+) herauskommen.

Hierbei ist echtes Interesse an der Herangehensweise des Gegenübers wichtig. Den Eltern muss Raum und Zeit gegeben werden, damit sie eigene Ideen entwickeln können. Für die Fachkräfte ist es anfänglich schwierig, die Sprechpausen auszuhalten. Trotzdem ist es an dieser Stelle überaus bedeutungsvoll, auch bei Stille abwarten zu können. Sonst verfällt die Fachkraft in alte Muster und füllt die Stille mit Tipps oder Ratschlägen aus. Außerdem kann die Fachkraft durch Fragen die Eltern dazu anregen, in die »Für mich bin ich O.K., für mich bist du O.K.«-Grundeinstellung (+/+) zu wechseln (siehe dazu die Kapitel über selbsteinbringende (Kapitel 12) und lösungsorientierte (Kapitel 13) Interventionen). Dabei ist es notwendig, dass Fachkräfte die Eltern als gleichwertige Experten für ihr Kind akzeptieren und ihnen zutrauen, bei der Problemlösung mitzuwirken. Falls an dieser Stelle auf Fachkraftseite der Gedanke vorherrscht, dass die Eltern aus undefinierten Gründen nicht mitreden können, befindet sich die Fachkraft nicht in einer »Für mich bin ich O.K., für mich bist du O.K.«-Haltung (+/+). Falls die Fachkraft bemerkt, dass beim Gegenüber eine psychische Störung vorliegt, muss nach Mitteln und Wegen gesucht werden, wie man vorgehen kann, um eine adäquate Lösung zu finden.

Hier noch einige Fragebeispiele, die geeignet sind, um die Eltern zu animieren in eine +/+ -Grundeinstellung zu wechseln:

- Sie kennen Ihr Kind besser als ich, wie würden Sie vorgehen?
- Wie schätzen Sie die Lage ein?
- Was ist Ihre Sichtweise auf das Problem/oder zur Problemlösung?
- Jetzt habe ich Ihnen erzählt, wie ich das Problem lösen würde, und nun überlege ich mir gerade, wie Sie den Lösungsvorschlag finden?

Fünf Blicksignale			
Diese Blicke sind gängige Signale für Gesprächspausen und haben jeder eine spezielle Bedeutung:			
	Blick	Bedeutung	Aufforderung zum Sprechen
	den anderen ansehen und schweigen	Sie sind dran	Ja
	entspannter Blick nach schräg oben	Ich denke nach	Nein (Der andere braucht eine Denkpause)
	Blick nach unten (meist mit gesenktem Kopf)	Das ist mir unangenehm	Ja! (Lassen Sie den anderen nicht schmoren!)
	Blick nach schräg unten	Ich sinne nach (nach innen horchen)	Nein (Der andere braucht Zeit zum Nachspüren)
	Blick in unbestimmte Ferne	Lass uns schweigen	Nein (Genießen Sie das gemeinsame Schweigen)

Abb. 5.2: Fünf Gesprächspausen nach Weisbach & Dachs (1997, S. 95)

Begibt sich der Elternteil aus der passiven Haltung heraus auf einen gemeinsamen Lösungsweg, ist es wichtig, immer wieder nachzufragen, ob die Lösungsschritte für den Elternteil gangbar sind. Zögerliche Formulierungen wie »Ich werde versuchen, es zu machen« sollten hinterfragt werden, zum Beispiel: »Ich bemerke ein Zögern Ihrerseits und frage mich gerade, ob Sie von dem Lösungsweg überzeugt sind oder ob Sie denken, dass etwas anderes besser wäre.« Eine andere Möglichkeit wäre eine Frage, die überprüft, ob sich das Gegenüber den Lösungsweg zutraut: »Machen Sie sich gerade Gedanken, ob es klappen wird?« Falls diese Frage bejaht wird, ist es wichtig, dem Gegenüber zu signalisieren, dass vonseiten der Fachkraft Unterstützung angeboten wird. Die Frage dazu könnte sein: »Wie kann ich Sie bei der Problemlösung unterstützen?« (vgl. Kapitel 13, lösungsorientiertes Arbeiten mit

weiteren Überlegungen zur Nachhaltigkeit von Lösungsansätzen und vielen Fragemöglichkeiten). Dazu ist es wichtig, die +/+-Grundeinstellung beizubehalten und an dieser Stelle nicht zu viel Verantwortung zu übernehmen.

Konstellation 3: Hilfloser und beratungsresistenter Elternteil

(+/- versus -/-)

Fachkraft: »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.« (+/-)

Elternteil: »Für mich bin ich nicht O.K. und für mich bist du nicht O.K.« (-/-)

Beginnen die Eltern mit dieser Haltung das Gespräch, ist es für die Fachkraft sehr schwierig, nicht in eine »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.«-Haltung (+/-) zu gehen. Die Fachkräfte wollen dann helfen und versuchen dies über die Vorgabe von Lösungswegen und Ratschläge. Das fundamentale Problem an dieser Stelle ist jedoch, dass die Eltern in dieser Grundhaltung ihre eigene Problemlösungskompetenz sowie die der Fachkraft abwerten und deshalb die Vorschläge der Fachkraft für sich als nicht gewinnbringend einschätzen. Eltern in dieser Haltung nehmen oft keine Stellung zu diesen Hilfeversuchen oder nicken nur zaghaft mit dem Kopf. Innerlich sind sie mit dieser Grundeinstellung jedoch davon überzeugt, dass die Vorschläge nichts bringen, die Fachkraft nicht helfen kann und sie ihre Situation nicht versteht. Für die Elternperson in dieser Grundeinstellung ist die Fachkraft nur wieder eine Person, die sie nicht in Ruhe lässt und wieder etwas von ihr will. Hinter der Haltung der Eltern steckt oft ein Gefühl der Sinnlosigkeit. Wenn nun die Fachkraft in ihrer +/- -Haltung bleibt, versucht sie das Gegenüber zu motivieren. Häufig werden Sätze wie »Das bekommen wir schon irgendwie hin!« geäußert. Dieser gut gemeinte Aufmunterungsversuch ist jedoch an dieser Stelle kontraproduktiv. Die Gefahr ist groß, dass das Gegenüber das »wir« als eine Verantwortungsübernahme der Fachkraft versteht. Dies führt zu einem weiteren Verharren in einer passiven Haltung: »Der wird das Problem schon lösen und ich muss mich nicht bewegen.« Gleichzeitig kann das Gegenüber diese Motivation auch als eine Beschwichtigung und somit als eine Abwertung seiner Sichtweise und seiner Hilflosigkeit erleben und deshalb innerlich noch mehr auf Distanz gehen (vgl. Kapitel 14 & 15).

Falls die Fachkraft nun beginnt, das Problem allein zu lösen, wird sie zwangsläufig scheitern. Am Ende eines Prozesses stehen dann oft bekannte negative Gefühle und Gedanken, die nicht zur Entlastung der Fachkraft beitragen und auch dem Kind keine Verbesserung bringen. Weiterhin wird der Elternteil durch das Aufrechterhalten der Grundeinstellung der Fachkraft »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.« (+/-) nicht dazu angeregt, ihren Teil der Problemlösung anzugehen. Meist spürt sie intuitiv anhand der nonverbalen Signale und der Intonation, dass die Fachkraft mit

ihr und ihrer Einstellung nicht zufrieden ist. Dies führt sogar eher zu einer weiteren Verschlechterung des Selbstkonzepts der Eltern. Dadurch wird eine zukünftige gewinnbringende Zusammenarbeit mit den Eltern zum Wohle des Kindes unwahrscheinlicher und die Gefahr der Frustration auf beiden Seiten steigt.

Lösungsansatz

Diese Konstellation stellt eine besondere Herausforderung für Sie als Fachkraft dar. Teilweise verweigern sich Eltern mit dieser Grundeinstellung auch ganz dem Gespräch, sodass an dieser Stelle keine Problemlösung unter der Mitwirkung der Eltern zustande kommen kann. Sacher spricht hier von den »Hard to Reach Parents« (2008). Hier hilft es aus unserer Sicht nicht, den Eltern endlos »hinterherzujagen«, sondern ab einem gewissen Zeitpunkt zu akzeptieren, dass die Eltern zur Mitarbeit nicht bereit oder fähig sind. Hier gilt: Keine Antwort ist auch eine Antwort. Oft haben die Eltern selbst Probleme in ihrer Lebensführung, sodass sie ganz mit sich beschäftigt sind und die Verantwortung für ihr Kind kaum oder nur sehr begrenzt ausfüllen können. Dies ist dann zwar für die Fachkraft schwer auszuhalten, jedoch droht an dieser Stelle fast ausschließlich Vergeudung der eigenen Energie. Die Fachkraft muss sich an diesem Punkt andere Handlungsalternativen überlegen. Entweder sie kann die begrenzte Bereitschaft zur Mitarbeit akzeptieren oder sie bindet andere Fachkräfte ein, die die Eltern in ihrer Problemlage unterstützen, zum Beispiel die sozialpädagogische Familienhilfe.

Die Fachkraft muss realisieren und akzeptieren, dass sie die Eltern in einer aktiven Haltung braucht, um schwierige Situationen zu verändern oder Probleme zu lösen. Die Aktivierung der Eltern gelingt ihr nicht in einer »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du nicht O.K.«-Haltung (+/-) (s. o.). Zugegebenermaßen ist es für jemanden, der es gewohnt ist, seine Probleme aktiv anzugehen, schwierig, die Passivität seines Gegenübers in der Grundhaltung »Für mich bin ich nicht O.K. und für mich bist du nicht O.K.« (-/-) auszuhalten. Gleichzeitig gilt das humanistische Prinzip, dass Menschen ihre Probleme selbst lösen müssen und sie nicht durch »motivierende« Ratschläge oder kritische Anmerkungen dorthin geschoben werden können. Eine alte intuitive Volksweisheit hat diese hilfreiche Erkenntnis schon lange in Sprichwörter gegossen: »Das Gras wächst auch nicht schneller, wenn man daran zieht«, oder auch das englische Sprichwort: »You can lead a horse to the waterhole but you can't make it drink«. Man erzielt also mit Menschen, die in dieser Grundhaltung sind, keine Fortschritte, auch oder sogar gerade wenn man ungeduldig wird und denkt: »Die stellt sich vielleicht an! Jetzt machen wir mal voran!« Diese Erkenntnisse helfen Ihnen vielleicht, die eigenen Grenzen zu erkennen und dadurch in die »Für mich bin ich O.K. und für mich bist du O.K.«-Haltung (+/+) zu gelangen.

Wenn Eltern mit einer –/–-Grundeinstellung zum Gespräch kommen, ist dies für sie schon eine hohe Leistung, die eine Würdigung wert ist. Man könnte folgende Worte wählen: »Wahrscheinlich war es für Sie nicht so einfach, herzukommen, und ich freue mich sehr, dass Sie hier sind.« Solchen Eltern sollte erst einmal ausgiebig empathisch zugehört und Wertschätzung vermittelt werden (Kapitel 6 und 10). Später gilt es, mit dem Gegenüber kleine, aber begehbbare Schritte zu suchen und an dieser Stelle nicht in den Glauben zu verfallen, »viel hilft viel«. Wichtig ist, sich selbst und dem Gegenüber Zeit und Raum zu geben, Lösungsvorstellungen zu entwickeln. Behutsames, feinfühliges Vorgehen ist notwendig. Die Elternperson muss Vertrauen in die Fachkraft gewinnen. An dieser Stelle darf es nicht um Richtig oder Falsch bzw. Schuld und Strafe gehen, sondern darum, dass man die Eltern als Experten für ihr Kind sieht. Sehr häufig kommt beim ersten Gespräch mit Eltern in der –/–-Grundeinstellung keine Lösung zustande. Schon der Aufbau einer guten Beziehung zur Elternperson ist ein Erfolg!

Falls die Eltern schon im ersten Gespräch Lösungsschritte einbringen, ist es wiederum wichtig, diese anzuerkennen und wertzuschätzen. Dies gilt auch, wenn der Vorschlag von der Fachkraft nicht als zielführend empfunden wird. Immerhin zeigen die Vorschläge, dass die Elternperson bereit ist, mitzugehen und Verantwortung zu übernehmen. Natürlich soll auch die Fachkraft ihre Sichtweise einbringen. Hier könnte eine sinnvolle Intervention sein: »Vielen Dank für Ihren Vorschlag. Ich frage mich gerade, ob es an der Stelle XY haken könnte?« (vgl. Kapitel 8 & 11). Bilden Sie an dieser Stelle keine Sätze, die eine »Ja ..., aber ...!«-Struktur (Aich, 2014) enthalten, wie beispielsweise in dieser Äußerung. »Ja, tolle Idee, aber es geht nicht, weil ...« Durch eine solche Satzstruktur wird die Position des Gegenübers abgewertet und es entsteht schnell das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden. Wenn die Fachkraft eine starke Gegenüberstellung ihrer Sichtweise zur Sichtweise des Gegenübers möchte, ist es besser, die beiden Sichtweisen mit einem »und« verbunden zu kommunizieren. Dann stehen beide Sichtweisen gleichberechtigt nebeneinander (Weisbach, 2003): »Sie sehen es so und ich sehe es so.«

Teilweise ist es sinnvoll, ein zweites Treffen zu vereinbaren. Ein Gesprächs-ende könnte beispielsweise sein: »Ich freue mich, Sie persönlich kennengelernt zu haben. Jetzt geben wir uns x Tage Zeit, in denen jeder über die Lösung des Problems nachdenkt. Danach würde ich mich gerne nochmal mit Ihnen treffen, um unser weiteres Vorgehen zu besprechen. Was halten Sie davon?« Dadurch wird dem Elternteil Zeit gegeben, sich wirkungsvolle Problemlöseschritte zu überlegen. Das eigene Denken wird angeregt und die Elternperson fühlt sich in der Situation nicht überfordert. So kann in Ruhe in einem nächsten Schritt eine gemeinsame Lösung mit den Eltern entwickelt werden. Natürlich braucht dieses Vorgehen eine gewisse Zeit. Auf unseren Fortbildungen wird oft gesagt, »dass man doch schnell etwas ändern müsse«,

doch ist die Änderung nur zu erreichen, wenn die Elternperson eine andere Grundeinstellung einnimmt, dadurch Verantwortung übernimmt und Probleme löst – und dies braucht Zeit!

Die inneren Probleme für Beratungsfachkräfte, solchen Personen eine positive Grundhaltung entgegenzubringen, wie auch Rogers personenzentriertes Konzept vorschlägt, wird in Kapitel 6 weiter erläutert.

Konstellation 4: Umgang mit dominanten Eltern bei eigener Unsicherheit (-/+ versus +/-)

Fachkraft: »Für mich bin ich nicht O. K. und für mich bist du O. K.« (-/+)

Elternteil: »Für mich bin ich O. K. und für mich bist du nicht O. K.« (+/-)

Diese Konstellation wurde von den Fachkräften unserer Fortbildungsveranstaltungen, vor allem von Berufsanfängern, häufig als das Schreckgespenst im Elterngespräch bezeichnet. Ein Elternteil kommt zur Sprechstunde und will die Fachkraft in einer dominanten Art beeinflussen, zum Beispiel will er aufzeigen, wie die Fachkraft sich verhalten soll, wie sie ihre pädagogischen Prozesse besser planen könne, oder die Fachkraft wird auf der persönlichen Ebene angegriffen. Dies kann in dem beschriebenen überfürsorglichen Modus nach der Devise ablaufen: »Ich will Ihnen ja nur helfen!«, oder nach dem kritischen Modus: »So kann es nicht gehen! Ich muss Ihnen sagen, was Sie zu tun haben!« Geht die Fachkraft an dieser Stelle selbst in eine »Für mich bin ich O. K., für mich bist du nicht O. K.«-Grundeinstellung (+/-), haben wir Konstellation 1: eine Konkurrenzsituation. Geht die Fachkraft nun hingegen in eine komplementäre Haltung, also in die »Für mich bin ich nicht O. K., für mich bist du O. K.!«-Haltung (-/+), zeigt sich dies an ihrer Unsicherheit. Sie agiert sehr vorsichtig, nimmt Vorschläge ungeprüft an und grenzt sich nicht wirkungsvoll ab. Häufig rechtfertigt oder entschuldigt sich die Fachkraft unangemessen stark für ihr Verhalten, um so die Harmonie herzustellen. Leider führt diese devote Haltung nicht dazu, dass Harmonie hergestellt wird, sondern verführt das Gegenüber vielmehr, seine gewonnene Macht auszubauen. Manchmal erlebt sich die Fachkraft in solchen Momenten tatsächlich als inkompetent. Sie hat etwas übersehen, nicht bedacht. Ihre Berufsanfänger-Unsicherheit ist das Einfallstor für Selbstabwertungen. Oder sie möchte vom Gesprächspartner Anerkennung für ihr Verhalten erhalten. Demut soll zeigen, dass man es doch gut gemeint hat und man eine Absolution verdient hat. So spürt der Elternteil jedoch, dass er die Situation kontrollieren kann und dass er machtvoll ist. Deshalb verharren solche Eltern meist in ihrer Haltung und gehen nicht auf die Anliegen der Fachkraft ein. Für diese wird ein solcher Gesprächsverlauf zu einer Art Spießbrutenlauf, da sie sich, egal was sie anbringt, dem Gegenüber ausgeliefert fühlt. Oft berichten Berufsanfänger oder verunsicherte Fachkräfte solche Verwicklungen.

Lösungsansatz

Auch für gut ausgebildete Personen in der Gesprächsführung ist diese Konstellation schwierig. Die Fachkraft kann entscheiden, ob sie die Nachricht des Gegenübers als Angriff oder als ungeschickt vermittelte Mitteilung eigener Sorgen und Nöte deutet. Miller (2004) prägte für solche Situationen die Leitlinie: »Wer mich beleidigt, bestimme ich!« Diese Leitlinie hilft Ihnen vielleicht, sich selbst zu instruieren und eine Art Schutzhülle aufzubauen. »Ich entscheide, wer an mich herankommt und wer für mein Erleben bedeutsam ist.« Außerdem hilft es, sich an die eigenen Stärken und Kompetenzen zu erinnern und innerlich eine Distanz zu den Ratschlägen, Vorwürfen oder sogar Angriffen der Eltern herzustellen. Machen Sie sich Folgendes für mehr Distanz bewusst:

- Ich bin nicht dazu da, die Wünsche des Gegenübers ohne kritische Prüfung zu befriedigen, und ich darf eine eigene differierende Meinung haben.
- Ich habe mein eigenes Handeln geplant und an pädagogischen, psychologischen und ethischen Maßstäben ausgerichtet.
- Ich muss als Fachkraft nicht perfekt sein und darf Fehler machen.
- Es bringt nichts, nach der Schuld für etwas zu suchen, sondern ich will eine Lösung für den zukünftigen Umgang mit dem Kind, dem Problem bzw. der Situation finden.

Auch kann es helfen, den Gesprächsverlauf aus einer Metaposition zu betrachten und so die Gesprächstaktik des Elternteils zu entschlüsseln. Gelingt dies der Fachkraft und kann sie ihre +/- Haltung finden, so kann sie wirkungsvoll und gewinnbringend für beide Parteien vorgehen. Durch diese Grundhaltung kommt die Fachkraft aus der Verteidigungshaltung. Somit kann sie die Mitverantwortung für den Gesprächsverlauf wieder übernehmen. Kritik kann als Wunsch zur Veränderung gesehen werden und nicht als Bedrohung der eigenen Person oder als Abwertung der eigenen Fähigkeiten. Es wird der Blick auf die Motive des Gegenübers eröffnet. Wieso möchte mein Gegenüber, dass ich es so mache, wie er will? Was für einen Zweck haben seine Vorwürfe? Hinter den Angriffen und Ratschlägen stecken Sorgen und Ängste. Diese Emotionen sind zwar ungeschickt formuliert, trotzdem ist es für die Fachkraft wichtig, die Nachricht dahinter zu erkennen. Empathisches Verstehen und mit empathischen Reaktionen das Gemeinte in Worte fassen (vgl. Kapitel 10) ist auch mit solchen Eltern hilfreich. Ihr Stresslevel sinkt, weil Sie nicht mehr um die Anerkennung Ihrer Sichtweise kämpfen müssen. An dieser Stelle sind auch W-Fragen ein adäquates Mittel, um die Sichtweise des Gegenübers zu erfassen und das Gegenüber durch die Fragen ins Denken zu bringen.

Fragen bei Angriffen

- Ich merke gerade, dass Sie mit einigen Sachen unzufrieden sind, und denke, dass es gut ist, dass Sie hier sind, um die Sachen zu klären. Welche Veränderung wünschen Sie sich?
- Ich überlege mir gerade, was Sie an meinem pädagogischen Vorgehen nicht gut finden? Ich finde auch wichtig, dass wir die Sache angehen. Was wären denn Ihre Vorstellungen dazu?

Es gibt allerdings auch Eltern, die das empathische Verstandenwerden nur am Rande interessiert, sie wollen sich vor allem durchsetzen. Neben den empathischen Reaktionen – bitte dennoch einsetzen – helfen Ihnen hier vor allem W-Fragen und die in Kapitel 7 und 12 dargestellten authentischen, selbsteinbringenden, konfrontierenden Interventionen.

Übungen

..... Übung A: Umgang mit »schwierigen« Eltern

1. Stellen Sie sich eine Elternperson vor, mit der es für Sie schwierig ist, Gespräche zu führen.
2. Nehmen Sie sich etwas Zeit und überlegen Sie, welche Eigenschaften für Sie schwierig sind.
3. Analysieren Sie jetzt die Grundeinstellung, die die Elternperson Ihnen gegenüber einnimmt.
4. Welche Grundeinstellung nehmen Sie selbst ein?
5. Welche Grundeinstellung wäre aus Ihrer Sicht konstruktiver?
6. Überlegen Sie so konkret wie möglich, wie Sie diese konstruktive Grundeinstellung in der nächsten schwierigen Gesprächssituation erreichen/beibehalten können.

Hier ein paar Fragen, die Ihnen vielleicht helfen:

- Was müssen Sie sich innerlich sagen, um ruhig zu bleiben?
 - Was stört Sie an der anderen Person?
 - Welche Botschaft könnte unter der offenen Botschaft verborgen sein?
 - Was stört Sie so an dieser Botschaft?
 - Wie können Sie es schaffen, trotz dieser Botschaft der Elternperson O. K. zu bleiben und auch die Elternperson O. K. sein zu lassen?
 - Wollen Sie dies überhaupt? Oder denken Sie, bei so einem Verhalten muss man doch ...? Bringt es dann etwas für die Kinder oder nur für Sie?
7. Falls Sie die Möglichkeit haben, trainieren Sie Ihr neu erlerntes Gesprächsverhalten im Rollenspiel mit befreundeten Fachkräften.
-





Übung B: Wechselspiel der Grundeinstellungen

(in Anlehnung an Hagehülsmann & Hagehülsmann, 1998)

- Suchen Sie eine Gesprächspartnerin/einen Gesprächspartner.
- Wählen Sie ein gemeinsames Thema aus dem Bereich Elterngespräche.
- Nehmen Sie bei dessen Erörterung nacheinander (ca. 3 Minuten lang) die folgenden Positionen ein (siehe Tabelle unten).
- Notieren Sie am Ende jeder Sequenz, wie sich die entsprechenden Grundpositionen auf Ihr *Gesprächsverhalten* und Ihr *Thema* bzw. die *Problemlösung* ausgewirkt haben.

	Partner A (Ich/Du)	Partner B (Ich/Du)	Bemerkungen: Wie ging es den Spielpartnern? Kam es zu einer Problemlösung?
1	-/+	-/+	
2	-/+	+/-	
3	+/-	-/+	
4	+/-	+/-	
5	-/-	-/-	
6	+/+	-/-	
7	+/+	+/-	
8	-/+	+/+	
9	+/+	+/+	