



Gernot Aich | Michael Behr

Gesprächsführung mit Eltern in der Kita

BELTZ JUVENTA



Gernot Aich | Michael Behr
Gesprächsführung mit Eltern in der Kita

Gernot Aich | Michael Behr

Gesprächsführung mit Eltern in der Kita

BELTZ JUVENTA

Die Autoren

Juniorprof. Dr. Gernot Aich war lange Zeit in der pädagogischen Praxis tätig. Seit 15 Jahren ist er als Referent und Trainer an Akademien, Seminaren, Kitas und Schulen in den Bereichen Gesprächsführung, Kommunikation und Konfliktlösung tätig. Weiterhin leitet er transaktionsanalytische Ausbildungsgruppen. Als Juniorprofessor in der Abteilung Pädagogische Psychologie, Beratung und Intervention an der Pädagogischen Hochschule Schwäbisch Gmünd forscht er zur Gesprächsführung mit Eltern und zur Kommunikation und Konfliktlösung im pädagogischen Bereich. Außerdem ist er Autor diverser Bücher und Artikel.

Prof. Dr. Michael Behr ist seit 1984 als personenzentrierter Psychotherapeut und Supervisor für Kinder-, Jugendlichen- und Erwachsenentherapie tätig. Seit 30 Jahren führt er Weiterbildungen von pädagogischen und therapeutischen Fachkräften durch. Als Professor für Pädagogische Psychologie, Beratung und Intervention an der Pädagogischen Hochschule Schwäbisch Gmünd forscht er zur Elternberatung, zur Therapie mit Kindern und Jugendlichen und zu emotionalen Kompetenzen von jungen Menschen. Er ist Autor und Herausgeber diverser Bücher und Kursleiter für Beratungsverbände in Deutschland, UK, Österreich, Belgien.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© 2016 Beltz Juventa · Weinheim und Basel
Werderstr. 10, 69469 Weinheim
www.beltz.de · www.juventa.de
Satz: text plus form, Dresden
ISBN 978-3-7799-4358-7

Inhalt

Vorwort zum Geleit	11
--------------------	----

Vorwort	14
---------	----

Teil I

Elterngespräche erleichtern unsere Arbeit

Kapitel 1

Gesprächsführung mit Eltern –

Die beste Chance für ein gelungenes Miteinander	18
---	----

1.1 Was Eltern als hilfreich erleben	21
--------------------------------------	----

1.2 Von der Forderung zur Umsetzung	22
-------------------------------------	----

1.3 Entwickeln Sie Ihre Gesprächsführungskompetenz – Leitlinien hierfür	25
--	----

Kapitel 2

Das Gmünder Modell zur Gesprächsführung mit Eltern (GMG) –

Grundlagen und Ziele	28
----------------------	----

2.1 Was versteht man unter Beratung?	28
--------------------------------------	----

2.2 Wichtige Faktoren für die Elternberatung	29
--	----

2.3 Ziele für den Gesprächsverlauf	30
------------------------------------	----

2.4 Hilfreiche Gesprächsführungskompetenzen – Ziele für Fachkräfte	32
---	----

2.5 Mehr Herausforderung als Ziel: Ist die Suche nach objektiver Realität obsolet? – Unterschiedliche Perspektiven anerkennen	34
---	----

2.6 Diagnose oder Motivationsklärung? – Natürlich beides!	36
---	----

Kapitel 3

Entwicklung und Aufbau des Gmünder Modells

zur Gesprächsführung mit Eltern	38
---------------------------------	----

3.1 Das personenzentrierte Konzept	38
------------------------------------	----

3.2 Die Transaktionsanalyse	40
-----------------------------	----

3.3 Das lösungsorientierte Arbeiten	41
-------------------------------------	----

Kapitel 4

Der konkrete Ablauf des Gesprächs:

Das Gmünder Modell zur Gesprächsführung im Prozess – Ein Kompass für eine lebendige Verständigung

	45
4.1 Prozessaspekte kennzeichnen den Gesprächsverlauf	46
4.2 Die Beziehung aufnehmen, Problementfaltung und Problembesitz	48
4.3 Der Gesprächsverlauf	49
4.4 Prozessaspekte mit dem Schwerpunkt: Wahrnehmen	52
4.5 Prozessaspekte mit dem Schwerpunkt: Klären	53
4.6 Prozessaspekte mit dem Schwerpunkt: Lösen	55
4.7 Integration neuer Erfahrungen	58
4.8 Zusammenschau des Gesprächsverlaufs	58

Teil II

Wahrnehmen: Eltern und sich selbst genau wahrnehmen ist mehr als die halbe Miete

Kapitel 5

Die richtige Grundeinstellung als Garant für ein gelungenes Elterngespräch

	62
5.1 Die vier Grundeinstellungen	64
5.2 Schwierige Gesprächskonstellationen im Elterngespräch und mögliche Lösungsansätze	70

Kapitel 6

Den Elternteil respektieren, auch wenn es schwierig ist – Bedingungsfreie Wertschätzung als Kernbedingung der Beratungsbeziehung

	85
6.1 Was genau wertschätze ich bedingungsfrei?	86
6.2 Praktische Umsetzung	89
6.3 Schwierigkeiten bei der Umsetzung	92

Kapitel 7

Authentisch sein – Persönliche Kompetenz zeigen

	95
7.1 Auf drei Weisen authentisch sein	96
7.2 Praktische Möglichkeiten	99

Kapitel 8

Ich-Zustände als Landkarte der Gesprächsführung –

Kommunikationsverhalten besser verstehen 102

8.1 Das Funktionsmodell 106

8.2 Das Erwachsenen-Ich 107

8.3 Das Eltern-Ich 109

8.4 Das Kind-Ich 117

Teil III

Klären: Einstellungen, Motive, Konflikte, Ziele

Kapitel 9

Wann gelingt Kommunikation und wann scheitert sie? –

Justierung von ineffektiven Prozessen 128

9.1 Der kleinste Baustein der menschlichen Kommunikation –
Die Transaktion 131

9.2 »Wie man in den Wald hineinruft ...«
oder: Parallele Transaktionen im Elterngespräch 133

9.3 Den Kommunikationsverlauf wirksam beeinflussen –
Überkreuztransaktionen im Elterngespräch 135

9.4 Bewusstes Überkreuzen im Elterngespräch 138

9.5 Verdeckte Transaktionen – Wie finde ich eigentlich
heraus, was gemeint ist? 145

9.6 Umgang mit verdeckten Transaktionen im Elterngespräch 148

Kapitel 10

Sich in den Elternteil einfühlen –

Empathische Reaktionen als Grundlage

einer Beratungsbeziehung 153

10.1 Empathie erfahrbar machen 155

10.2 Wirkungsmodelle – Zur Theorie der inneren Vorgänge
in der Elternperson 157

10.3 Praktische Umsetzung: Die empathische Reaktion 160

10.4 Empathische Reaktionen im Kontext
anderer Interventionstechniken 164

Kapitel 11	
Gemeinsame Ziele vereinbaren und erreichen	171
11.1 Grundlagen der Vertragsarbeit	172
11.2 Was zeichnet einen guten Vertrag aus?	174
11.3 Möglichkeiten, einen Vertrag zu umgehen, und was Sie dagegen tun können – Marker für drohende Beschädigungen des Vertrags	178

Teil IV
Lösen: Im Konsens Lösungen finden

Kapitel 12	
Die eigene Meinung vertreten – Selbsteinbringung der Fachkraft	184
12.1 Möglichkeiten der Selbsteinbringung	186
12.2 Die Eltern mit Widersprüchen konfrontieren	188

Kapitel 13	
Lösungen finden und die Umsetzung aktivieren	195
13.1 Lösungsorientierte Gesprächsphasen im Gmünder Modell zur Gesprächsführung	197
13.2 Maßnahmen umsetzen und mit motivational-emotionalen Klärungen verbinden	200

Kapitel 14	
Herausforderung 1: Sackgassen in der Gesprächsführung – Merkmale, Mechanismen, Beispiele und Auswege	202
14.1 Examinieren	203
14.2 Interpretieren	205
14.3 Dirigieren	207
14.4 Beschuldigen	209
14.5 Bagatellisieren	210
14.6 Schwach sein	212

Kapitel 15

Herausforderung 2:

Umgang mit Beratungsresistenz und Probleblindheit

15.1 Die transaktionsanalytische Abwertungshierarchie	218
15.2 Umgang mit Abwertungen von Problemen im Elterngespräch	222
15.3 Verhaltensmechanismen, die zeigen, dass Menschen abwerten	227

Kapitel 16

Herausforderung 3: Unproduktive Kommunikationsmuster – Spiele erkennen und beenden

16.1 Merkmale eines transaktionsanalytischen Spiels	231
16.2 Wie kann man Spiele erkennen?	232
16.3 Der Ablauf eines Spiels	233
16.4 Das Dramadriek zur Analyse von Spielen	234
16.5 Spiele aus der Metaposition sehen	237
16.6 Spiel konkret – Ein Fallbeispiel aus dem Elterngesprächskontext	240
16.7 Strategien zum Spielausstieg	242
16.8 Das Gewinnerdreieck als Alternative zum Spiel	246

Kapitel 17

Gewusst wie! – Der Umgang mit typischen Spielen im Elterngespräch: Das Gmünder Modell im Einsatz

17.1 Das »Ja, aber ...«-Spiel	254
17.2 Das »Gerichtssaalspiel«-Spiel	255
17.3 Das »Makel«-Spiel	260
17.4 Das »Wir schaffen das schon!«-Spiel	265
17.5 Das »Ich bin dumm«-Spiel	270
17.6 Zusammenfassung	276

Literaturverzeichnis

282

Vorwort zum Geleit

Die moderne Frühpädagogik erwartet nicht nur differenziertes Fachwissen, sondern auch emotionale und soziale Kompetenzen im Umgang mit Kindern, Familien und gesellschaftlichen Entwicklungen. Veränderte Familienkonstellationen, Kinder mit problematischen Verhaltensweisen, Familien mit Migrations- und Fluchthintergrund, Qualitätsansprüche und neue Konzepte wie zum Beispiel die Entwicklung von Familienzentren verlangen eine spezifische Herangehensweise.

Viele gesellschaftspolitische Entwicklungen nehmen auch auf die Frühpädagogik zunehmenden Einfluss, seien es die pädagogischen Diskussionen um die Ganztagsbetreuung, die neuen Medien, die Integration in einem multikulturellen Umfeld oder die schon bis in die Kita einwirkenden Leistungserwartungen an das Kind. Um diese vielfältigen Aufgaben sinnvoll zu bewältigen, ist eine Zusammenarbeit mit den Eltern unumgänglich. Ein ganzheitlicher Ansatz, der Kopf *und* Herz, Wissen *und* Beziehungsgestaltung integriert, nimmt nicht nur die pädagogische Arbeit mit den Kindern in den Blick, sondern weiß wie wichtig eine gelingenden Kooperation zwischen Fachkräften und Eltern ist. Die von den Bildungsplänen geforderte Erziehungs- und Elternpartnerschaft bezieht die Eltern in die gemeinsame Arbeit ein und eröffnet die Chance, den anstehenden Herausforderungen gemeinsam zu begegnen.

Elternpartnerschaft stellt sich jedoch nicht von selbst ein, sondern muss aktiv von den pädagogischen Fachkräften forciert und umgesetzt werden. Um Elternpartnerschaft auf Augenhöhe gestalten zu können und dem Anspruch einer gelingenden Zusammenarbeit gerecht zu werden, benötigen Fachkräfte vor allem Gesprächskompetenzen. Die im Alltag praktizierte Gesprächskultur reicht dafür meist nicht aus. Sie müssen im professionellen Kontext weiterentwickelt werden.

Der vorliegende Band wird diesem Anspruch in mehrfacher Weise gerecht: Er beleuchtet den kommunikativen Alltag zwischen Fachkräften und den Eltern in Kindertageseinrichtungen und bietet die Chance, diesen nachhaltig zu verbessern. Die beiden Autoren nähern sich ihrer Aufgabenstellung von unterschiedlichen humanistischen Theorieansätzen her. Sie schaffen ein schlüssiges Gesamtkonzept aus der Transaktionsanalyse nach E. Berne, der Personzentrierten Beratung nach C.R. Rogers, und aus Elementen des lösungsorientierten Arbeitens nach S. de Shazer. Interessierte pädagogische Fachkräfte können sich so auf eine abwechslungsreiche Reise begeben, denn die Autoren vereinen die vielfältigen Gesprächsführungsmethoden zu ei-

nem neuen Konzept für die pädagogische Praxis: dem Gmünder Modell zur Gesprächsführung. Die große Chance dieses Buches liegt besonders darin, Gesprächssituationen aufgrund der unterschiedlichen Beratungsansätze differenzierter zu erfassen und zu verstehen und dadurch gleichzeitig das eigene Handlungsrepertoire zu erweitern. Ein Buch, das theorieübergreifend neue Horizonte des Verständnisses eröffnet und eine Chance für intensivere Elternkontakte darstellt.

Theorieteile werden im Text durch inhaltliche Zusammenfassungen, in extra markierten Feldern besonders hervorgehoben. Dies ermöglicht einen schnelleren Zugriff auf die Theorie und lädt ein zu Vertiefung. Praktische Übungsaufgaben am Ende der Kapitel motivieren die pädagogische Fachkraft, in die eigene Auseinandersetzung mit den Inhalten zu gehen und das Gelesene zu erproben. So wird Kompetenzerweiterung nicht nur durch Wissenserwerb ermöglicht, sondern durch praktische Übungsteile. Damit regt es zum praktischen Tun an. Theorie und Praxis werden auf angenehme und effektive Art und Weise miteinander verbunden.

Das Buch zeigt seine Qualität in seinem Aufbau in der Form eines Handbuches. Es lädt ein, die Inhalte so aufzunehmen, wie es beim Lesen individuell als geeignet erscheint. Vertiefende Theorieteile können gelesen, aber auch zunächst übersprungen werden. Der Aufbau der Kapitel ermöglicht ein schnelles erstes Erfassen der nötigen Eckpfeiler und der Basisqualifikationen für ein konstruktives Elterngespräch. So werden auch bereits geübtere pädagogische Fachkräfte zu einer differenzierteren Auseinandersetzung mit Elterngesprächen motiviert.

Dass die beiden Autoren aus der Praxis für die Praxis schreiben, ist schnell erkennbar an den zahlreichen Praxisbeispielen, die sehr lebendig und anschaulich alltägliche Konflikte in der Zusammenarbeit mit Eltern illustrieren. Sie sind nicht mit den vorschnellen »richtigen« Lösungen zur Hand, sondern untersuchen die kommunikativ herausfordernde Situation. So entwickeln sie sinnvolle und nachvollziehbare Lösungsmöglichkeiten.

Dieses strukturierte Vorgehen in klar umrissenen Schritten macht dieses Buch so nützlich: Es ist ein unentbehrliches Handbuch für Fachkräfte in der professionellen Kommunikation mit Eltern, ein Nachschlagewerk mit Übungsteil, in dem für viele verschiedene Konfliktsituationen Lösungsmodelle präsentiert werden. Dieses Buch regt nicht nur zur individuellen Auseinandersetzung mit dem Thema an, sondern eignet sich in besonderer Weise als Fortbildung für das gesamte Team. Die Inhalte können gemeinsam erarbeitet, diskutiert und eingeübt werden. Die Übertragung der Beispiele auf die Realität der Kindertageseinrichtung kann im Team vorgenommen und die Professionalisierung im Bereich der Gesprächsführung dadurch enorm weiterentwickelt werden.

Dem Buch ist zu wünschen, dass es viele Fachkräfte und Teams für die eigene Praxis entdecken, um entweder einen ersten Einstieg in die Gesprächsführung zu erhalten oder sich auch vertieft mit den bisherigen Erfahrungen auseinanderzusetzen. Es handelt sich um ein Buch, das wertvolle Orientierung gibt in einer Zeit, in der kommunikative Kompetenz im Elternkontakt immer mehr zu einer Schlüsselkompetenz in Kindertageseinrichtungen wird.

Stuttgart, im Mai 2016

Dorothea Hüßon

Vorwort

Die Bedeutung von Eltern-Gesprächen und das Ausmaß, in dem sie die Arbeit von Fachkräften erleichtern können, stehen in einem krassen Gegensatz zum geringen Stellenwert, den Gesprächsführungskompetenzen in der Aus- und Weiterbildung von Fachkräften einnehmen. Um dem zu begegnen, begannen wir im Jahr 2003, Konzepte zur Gesprächsführung mit Eltern in die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften einzubringen (Mühlhäuser-Link, 2004; Wetzel, 2004). Dies zunächst nur an der Pädagogischen Hochschule Schwäbisch Gmünd und dann an Fachtagen und Weiterbildungen von pädagogischen Fachkräften. Die teilnehmenden Studierenden sowie die pädagogischen Fachkräfte gaben uns immer wieder wertvolle Rückmeldungen, die es uns ermöglichten, das Konzepte stets weiter zu optimieren, sodass das erste Gmünder Gesprächsführungskonzept entstand – ein Meilenstein. Diese Vorversion des hier präsentierten aktuellen Modells wurde in den Jahren 2006 bis 2011 aufwändig evaluiert (Aich, 2011; Aich & Behr, 2010; Mühlhäuser-Link et al., 2008). Die Evaluationsergebnisse des Trainings wurden publiziert und sowohl die Forschungsarbeit als auch die Lehtätigkeit schließlich preisgekrönt. In Baden-Württemberg wird das Gmünder Modell zur Gesprächsführung mit Eltern momentan in der amtlichen Lehrerfortbildung flächendeckend für Grundschullehrkräfte angeboten.

Die Inhalte des Buches greifen also auf über zehn Jahre intensiver praktischer und wissenschaftlicher Auseinandersetzung mit der Thematik zurück. Die Texte, Materialien und Trainingsübungen sind jahrelang erprobt und ihre Effektivität methodisch anspruchsvoll evaluiert. Das Buch geht dadurch über ein Ratgeberwerk hinaus. Es ist vielmehr ein Handwerkzeug, mit dem Gesprächsführungskompetenzen optimiert werden können, damit man sich autonom – auch in schwierigen Situationen – zurechtfindet. Somit ist das Buch ein erster wichtiger Schritt zur Verbesserung der eigenen Gesprächsführungskompetenz mit Eltern. Das Buch kann kein Training ersetzen. Vor allem interaktive Prozesse in einer Lerngruppe oder einer Fallbesprechungsgruppe mit professionellem Training helfen, individuelle Gesprächsfallen zu erkennen und dadurch die eigene Art der Gesprächsführung Schritt für Schritt zu optimieren.

Danksagungen

Wir möchten uns bei den vielen Studierenden und berufserfahrenen Fachkräften für ihre Trainingsteilnahme und die Rückmeldungen bedanken. Dadurch konnten wir das Gmünder Modell zur Gesprächsführung mit Eltern

über Jahre hinweg verbessern, und wir wurden ermutigt, das Konzept über die Veröffentlichung allgemein zugänglich zu machen. Weiterhin möchten wir uns beim Vorstand der Pädagogischen Hochschule Schwäbisch Gmünd – der Rektorin Prof. Dr. Astrid Beckmann, dem Kanzler Edgar Buhl und den beiden Prorektoren Prof. Dr. Helmar Schöne und Prof. Dr. Hans-Martin Haase – bedanken, die uns auf vielen Ebenen stets unterstützt haben.

Ein Buch wie dieses kann nicht ohne die Unterstützung von vielen Freunden und Kollegen entstehen. Der Austausch mit ihnen über all die Themen dieses Buches hat unser Denken oft weitergeführt. Wir fühlten uns oft inspiriert und bestätigt. Namentlich nennen und tiefen Dank ausdrücken möchten wir gegenüber Dorothea Hüsson, die neben fachlichen Hinweisen ein Vorwort zum Geleit verfasst hat. Christina Kuboth, Lea Lippmann und Claudia Scheurenbrand unterstützten uns beim Lektorieren und gaben uns wichtige Hinweise, die das Buch fachlich noch verbessert haben. Christina Kuboth und Lea Lippmann unterstützten uns weiterhin bei der Erstellung der Grafiken und beim Layout. Unseren Lektorinnen Sonja Peschutter und Miriam Frank von Beltz Juventa verdanken wir ein großes Maß an Vertrauen und fachlichem Beistand, mit dem wir uns jederzeit voll unterstützt gefühlt haben.

Außerdem möchte ich, Gernot Aich, mich bei meiner Frau Sabine und meinen Töchtern Emma und Sarah bedanken. Sie haben in der Zeit des Schreibens oft auf mich verzichtet und mir den Rücken frei gehalten. Meine, Michael Behrs, Frau Naomi hat mich stets kompromisslos bestärkt, mich abgeschirmt und auf vieles verzichtet; ihrem solidarischen Zuspruch verdankt dieses Buch sehr viel.

Schwäbisch Gmünd, im Mai 2016

Gernot Aich und Michael Behr

Teil I

**Elterngespräche erleichtern
unsere Arbeit**

Kapitel 1

Gesprächsführung mit Eltern – Die beste Chance für ein gelungenes Miteinander

Die Aufgaben von Kita-Fachkräften wurden in den vergangenen Jahrzehnten immer komplexer; gleichzeitig wuchsen auch die Ansprüche an Kindertagesstätten: Kinder sollen individuell gefördert werden und soziale Kompetenzen entwickeln, gleichzeitig sollen Bildungsprozesse angestoßen werden. Neue Konzepte der Fachdidaktiken, wie zum Beispiel frühes Englischlernen oder naturwissenschaftliches Experimentieren beeinflussen daher zunehmend den Arbeitsalltag (Kasüschke, 2010).

Auch die Beziehung zu Eltern nimmt heute einen deutlich breiteren Raum ein. Dies zeigt sich schon am Begriff der »Erziehungs- und Bildungspartnerschaft« (Textor, 2006) oder auch an der Idee der Familienzentren, zu denen Kitas möglichst ausgebaut werden sollen. Es sollen nicht nur Tür-und-Angel-Gespräche mit Eltern und regelmäßig Entwicklungsgespräche geben, sondern unter dem erweiterten Dach des Familienzentrums sollen auch Elternbildung, Erziehungsberatung, Arbeit mit Problemfamilien, Angebote für umschriebene Zielgruppen wie Migranten, Väter, Alleinerziehende usw. stattfinden. Die Kita-Fachkraft ist bei alledem immer die erste Ansprechpartnerin. Ihre tägliche Präsenz und die Beziehung, die sie mit den Kindern und auch mit den Eltern aufgebaut hat, stehen für *Niedrigschwelligkeit*, die große, ja einmalige Stärke von Kitas bzw. des Familienzentrumkonzeptes. Solche konzeptionellen Entwicklungen werteten den gesamten Primarbereich auf, erhöhen aber auch die Ansprüche. Kita-Arbeit soll qualitativ weiter verbessert werden und sie soll ein noch breiteres Spektrum von Aufgaben umfassen.

Die Fachwelt ist sich einig, dass diese Konzepte für eine sehr positive Entwicklung der Kita-Arbeit stehen. Sie bieten Kindern umfassendere Entwicklungsmöglichkeiten, weil sie versuchen, Eltern so einzubinden, dass es für die jeweilige Familie passt. Je nachdem kann dies durch Sprachkurse, Eltern-Kind-Interaktionstrainings, Ernährungsberatung, Vermittlung zu weiterführenden Hilfen, Beratung oder Psychotherapie geschehen. Es gibt darum heute kein frühpädagogisches Konzept mehr, in dem nicht der Gedanke der »Erziehungs- und Bildungspartnerschaft« mit Eltern vertreten wird.

Hierzu einige Beispiele:

- Der Orientierungsplan für Bildung und Erziehung in baden-württembergischen Kindergärten und weiteren Kindertageseinrichtungen (Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg, 2014) widmet dem Thema ein ganzes Kapitel (S. 74–78). Die für Kinder so problematischen Übergänge sind mit den Eltern gemeinsam zu begleiten, neben Tür-und-Angel-Gesprächen auch systematisch Entwicklungsgespräche zu führen, in denen die Elternperspektive eine große Bedeutung haben soll. Das gilt vor allem für Familien mit Problemkindern. Migrantenfamilien mögen besonders viel Empathie und Unterstützung erfahren.
- Das Kompendium der Robert Bosch Stiftung »Frühpädagogik Studieren – ein Orientierungsrahmen für Hochschulen« (2008, S. 90–93) sieht in der Zusammenarbeit mit Eltern gleichfalls einen zentralen Qualifizierungsbaustein. Es stellt ebenfalls die »Erziehungs- und Bildungspartnerschaft« mit Eltern heraus. Kita-Fachkräfte mögen u. a. befähigt sein, die Ressourcen der Eltern zu erkennen und bedarfsgerecht zu unterstützen, dazu sollen sie den Eltern spezifisch zugeschnittene Bildungsangebote machen können.
- Ähnliches vertritt das Hochschulnetzwerk Bildung und Erziehung in der Kindheit Baden-Württemberg mit seinem »Rahmencurriculum BA Frühe Bildung Baden-Württemberg« (2012). Darin werden zusätzlich verschiedene methodische Kompetenzen zur Gestaltung der Elternkontakte herausgestellt, die Bestandteile der Ausbildung sein sollen (S. 39–44).

Parallel zu solchen fachwissenschaftlich fundierten Programmen finden sich Forderungen nach der Zusammenarbeit mit Eltern auch auf juristischer Ebene, insbesondere im Sozialgesetzbuch VIII. Unter den Grundnormen für die Kinder- und Jugendhilfe sagt § 1, Abs. 3, Satz 2: Jugendhilfe soll »Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Erziehung beraten und unterstützen«. Dies konkretisiert § 22 Abs. 2 für Tageseinrichtungen für Kinder und Kindertagespflege:

»Tageseinrichtungen für Kinder und Kindertagespflege sollen

1. Die Entwicklung des Kindes zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit fördern,
2. Die Erziehung und Bildung in der Familie unterstützen und ergänzen,
3. Den Eltern dabei helfen, Erwerbstätigkeit und Kindererziehung besser miteinander vereinbaren zu können«.

In § 22a heißt es: »Die Erziehungsberechtigten sind an den Entscheidungen in wesentlichen Angelegenheiten der Erziehung, Bildung und Betreuung zu beteiligen«.



Aus der Forschung: Gesichtspunkte für Elternkontakte

Neben fachlichen und juristischen Forderungen geben vor allem Forschungsprojekte zum Thema bedeutende Hinweise für die Bedeutung von Elternkontakten. Pietsch, Ziesemer und Fröhlich-Gildhoff (2010) erstellten dazu eine Übersichtsarbeit, die bedeutende Forschungsergebnisse auf deutscher und internationaler Ebene darstellt. Sie lässt sich so zusammenfassen:

- Die meisten Forschungsprojekte erproben neue Fördermaßnahmen für belastete Kinder. Das heißt, Problemfamilien sollen so gefördert werden, dass die Nachteile für die Kinder ausgeglichen werden. Die Ergebnisse sind aber nicht gut vergleichbar, weil manchmal Einzelmaßnahmen, manchmal ganze Programme, das heißt, Kombinationen vieler Maßnahmen evaluiert werden. In der Regel wird Erfolg bescheinigt, manchmal belegt durch Vorher-Nachher-Messung (quantitative Forschung), manchmal durch Interviews mit Beteiligten, Beobachtung und andere eher qualitativ-verstehende Zugänge. Viele Ergebnisse bestätigen, was ohnehin als plausibel erscheint, zum Beispiel dass besser ausgebildete Fachkräfte höhere Fördereffekte erzielen oder dass Problemfamilien die Angebote eher nutzen, wenn sie Vertrauen zu den Fachkräften entwickeln konnten.
- Am effektivsten erweisen sich Förderprogramme, die gleichzeitig sowohl in der Kita mit dem Kind arbeiten und als auch Elternbildung bzw. -trainings durchführen. Dies zeigt besonders das Head-Start-Programm: Kinder aus bildungsschwachen Familien profitieren von Förderungen, aber nur wenn sich auch die Eltern verändern.
- Problemfamilien sind ausgesprochen verschieden. Die Förderangebote sollten sehr passgenau auf die spezifischen Probleme der Familie zugeschnitten sein.
- Für die Arbeit der Familienzentren zeigte sich: Eltern sollten so früh wie möglich kontaktiert werden, am besten schon während der Schwangerschaft. Während viele Familien keine spezifischen Förderangebote benötigen, muss dennoch ausbalanciert werden, dass ein Förderangebot von einer betroffenen Familie als diskriminierend erlebt werden könnte. Werden die Väter einbezogen, verlaufen Förderungen effektiver.
- Fachkräfte arbeiten effektiver, wenn sie für ihre Arbeit Supervision und Burn-out-Prophylaxe erhalten.
- Die ›Haltung‹ der Fachkräfte gegenüber den Eltern ist entscheidend. Inwieweit gelingt es, die Eltern trotz der Probleme wertzuschätzen und deren Ressourcen zu erkennen.
- Die Selbstreflexionsfähigkeit von Fachkräften zeigt sich als wichtig, zum Beispiel eigene Gefühle differenziert wahrzunehmen, eigene Kindheits- und Erfahrungserfahrungen mit der gegenwärtigen Professionalität in Verbindung bringen zu können.

1.1 Was Eltern als hilfreich erleben

Im deutschsprachigen Raum wurde auch erhoben, welche Bedürfnisse Eltern gegenüber der Kita (Bernitzke & Schlegel, 2004; Thiersch, 2006) haben. Die Eltern wünschen sich:

- Information über die Bildungseinrichtungen
- Informationen über den Entwicklungsverlauf
- Informationen zu Entwicklungs- und Erziehungsfragen
- Einbezug der Elterninteressen in die pädagogische Entscheidungsfindung
- Informationen zur Motivation der Kinder und Jugendlichen
- Ansprechpartner bei Erziehungsproblemen
- Hilfen bei Konflikt- und Entscheidungssituationen.

Diese Themen werden in der Kita im Rahmen einer Reihe gut unterscheidbarer Gesprächstypen beim Elternkontakt umgesetzt. Die Aufteilung wurde in der Forschung als sinnvoll bestätigt und wird von Lehrbüchern oft vorgeschlagen. Eine große Bedeutung haben sogenannte *Tür-und-Angel-Gespräche* mit Eltern, etwa wenn sie Kinder bringen oder abholen. Ihr scheinbar beiläufiger Charakter macht die Kontaktaufnahme leicht. Da die Eltern die Distanz zur Fachkraft und zu einem Problem dabei gut regulieren können (zum Beispiel: »jetzt muss ich aber gehen, ich werde woanders erwartet ...«; »jetzt möchte ich Sie nicht länger aufhalten ...«), können Eltern auch Belastendes gut ansprechen und dann immer noch entscheiden, ob sie vertiefende Gespräche möchten. Formellere Gesprächstypen sind *Entwicklungsgespräche* oder Gespräche anlässlich von *Übergängen*. Ebenso Gespräche über *Erziehungsfragen*, bei denen Eltern ausgiebiger Rat suchen oder Fachkräfte diesen geben möchten, weil sie sich Sorgen machen bzw. Defizite erkannt haben. Hier kann es auch um *konkrete Unterstützungsmöglichkeiten* der Eltern gehen oder auch um Elternbildungs- oder Elterntrainingsprogramme. Eltern und Fachkräfte vereinbaren manchmal auch ein Gespräch, um *Konflikte* miteinander zu lösen. Schließlich gibt es Gespräche, die die Fachkraft initiiert, um Sorgen wegen möglicher Entwicklungsschwierigkeiten oder *Kindeswohlgefährdung* nachzugehen. Teilweise bieten frühpädagogische Fachkräfte Hausbesuche an, um einen differenzierteren Eindruck zu bekommen bzw. um mit den Eltern in ihrer vertrauten häuslichen Umgebung zu sprechen (vgl. Friedrich, 2011).



Aus der Forschung: Wie erreicht man schwer erreichbare Familien?

In der Expertise von Pietsch, Ziesemer und Fröhlich-Gildhoff (2010, S. 77) werden auch zum Kontakt mit schwer erreichbaren bzw. benachteiligten Familien Forschungsergebnisse zusammengefasst. Um zu diesen Familien in Beziehung zu treten, sind folgende Faktoren wichtig:

- »Bekanntheit der Einrichtung
- Erreichbarkeit der Einrichtung (hierzu zählen auch Kostenfaktoren, am besten kostenlose Angebote)
- Vertrauen (dies lässt sich in erster Linie durch die Kontinuität der Bezugspersonen gewährleisten; eine große Bedeutung haben positive Erzählungen von anderen Eltern)
- Ansetzen an konkreten Lebenssituationen (Essen, Fahrdienste, Unterstützung bei Ämtergängen, Ausfüllen von Formularen). Auch hier wird Vertrauen geschaffen; erst danach sollten Fragen beispielsweise zur Erziehungskompetenz bearbeitet werden.
- Transparenz des Vorgehens und der Ziele sind bei der genannten Zielgruppe besonders wichtig, da durch negative Vor-Erfahrungen mit Behörden bzw. öffentlichen Institutionen Misstrauen herrscht«.

1.2 Von der Forderung zur Umsetzung

Hinweise dieser Art treffen bei den meisten Fachkräften auf offene Ohren. Zugleich aber schwingt auch etwas mit, was Fachkräften Druck und Stress machen kann. Hinweise, Zielsetzungen ja Forderungen zur Elternpartizipation sind schnell formuliert, *doch wie setzt man sie um?* In den meisten Bildungsplänen und Curricula zur Aus- und Weiterbildung von Erziehungsfachkräften wird die Frage der Umsetzung zwar nicht vergessen, aber sie nimmt in Relation zu den Zielen, programmatischen Erklärungen und Forderungen einen vergleichsweise geringen Raum ein.

Unsere Meinung ist: Bei der Umsetzung all dieser sinnvollen Konzepte kommt es darauf an, wie die Fachkräfte den Kontakt zu Eltern aufnehmen und wie sie die Beziehung zu ihnen gestalten. Wir, die Autoren dieses Buches, halten die *Beziehungsgestaltung zu den Eltern* für den entscheidenden Punkt, wenn Fachkräfte vor Ort wirken. Die Art, wie wir mit Eltern Gespräche führen und so die Beziehung zu ihnen definieren, entscheidet darüber, wie nachhaltig wir die Familie und insbesondere das Kind bei der Entwicklung unterstützen können. Gleichzeitig wird durch gelungene Gesprächsführung der Fachkraft die eigene Effizienz erhöht, die Angst vor Konflikten abgebaut und die eigene Arbeitszufriedenheit steigt an.

Aus diesem Grund haben wir dieses Buch geschrieben. Die Gesprächsführung mit Eltern und der Aufbau einer gelungenen Beziehung gehört zu den größten Herausforderungen, die eine pädagogische Fachkraft zu bewältigen hat. Das gilt natürlich nicht für die Mehrheit der Gespräche. Doch dort, wo Kinder leiden und wo Eltern Schwierigkeiten mit ihren Beziehungen, ihrem Selbstverständnis, mit Hilfemöglichkeiten, mit fundamentalistisch-religiösen bzw. ideologischen Denksystemen oder mit ihren eigenen Ansprüchen haben, dort scheitern Beziehungen leicht. Solche Familien stellen eine maximale Herausforderung für den pädagogischen Alltag und für den Kontakt zu den Familien dar.

Mangelnde Kommunikation bzw. ungenügende Beratung der Eltern sind allerdings manchmal auch auf strukturelle Schwierigkeiten zurückzuführen, die in den *Rollen* der Fachkräfte und Eltern liegen. Schnebel (2007) stellte solche naturgegebenen Hindernisse bezüglich der Beratung in Schulen heraus. Wir haben diese teilweise übernommen und für die Kita adaptiert, da dort zum Teil andere Bedingungen gelten, so sind sie vor allem weniger in politische Strukturen eingebunden und haben flachere Hierarchien. In den Kitas sehen wir die folgenden Schwierigkeiten:

Fachkräfte sind (meist) semi-professionelle Berater

Aufgrund ihrer professionellen Rolle gehört die Beratung von Eltern zu den beruflichen Aufgaben der Fachkräfte. Ihre Expertise bezieht sich häufig auf die Themen, die in der Elternberatung gefragt sind (Entwicklung, Förderung, Lernen, Gruppenfähigkeit, Übergänge im Bildungssystem usw.). Das heißt, die Fachkräfte haben Wissen über den Inhalt, oft auch über Theorien der Beratung, haben aber zu wenig gelernt, wie sie Gesprächsführungstechniken in der Beratungspraxis umsetzen. Diesem Thema widmet sich meist nur ein kleiner Teil ihrer Ausbildung, deren eigentlicher Schwerpunkt die Arbeit mit den Kindern ist. Sie werden sozusagen ins kalte Wasser geworfen. Dadurch können – obwohl es die Fachkräfte gut meinen – unproduktive oder sogar für beide Seiten verletzende Situationen in Elterngesprächen entstehen (vgl. Kapitel 14, 15 & 16).

Neutralität der Fachkraft

In einer externen Beratungspraxis ist der Berater nie Teil des Klientenproblems. Bei der Beratung im frühpädagogischen Bereich kann es aber sein, dass die Eltern denken, dass die pädagogische Fachkraft Auslöser des Problems ist. Etwa nach dem Motto: »Wenn die Fachkraft nicht xy machen würde, hätte mein Kind gar kein Problem«. Oder die Eltern denken, dass die Fachkraft keine pädagogische Kompetenz hat bzw. dass sie ungeschickt mit den Kindern umgeht. Dies zeigt, welche hohen Anforderungen auf die Fach-

kraft in der Elternberatung und der Gesprächsführung mit Eltern zukommen und wie gut ihre Ausbildung sein müsste, um auch in solch schwierigen Situationen das Gespräch in eine produktive Richtung zu lenken.

Hierarchisches Eingebundensein der Fachkraft

Die Fachkraft ist in die Hierarchie ihrer Einrichtung eingebunden. Diese sind in Kitas, abgesehen von großen Häusern, oft flach. Dennoch kann dies erschweren, eine vertrauensvolle, angstfreie Kommunikation aufzubauen. Die Eltern könnten zum Beispiel Sorgen haben, dass die Fachkraft vertrauliche Mitteilungen der Leitung, anderen Kolleginnen oder sogar Behörden weitergibt und keine Verschwiegenheit zusichern kann. Auch für die Fachkraft ist es manchmal schwierig, in Konfliktgesprächen ruhig und angstfrei zu bleiben, da die Eltern – wenn sie unzufrieden mit dem Gesprächsergebnis sind – Vorgesetzte einschalten könnten und sie dann mit Repressalien rechnen muss. Auch können Vorgaben die Fachkraft davon abhalten, nach eigenem fachlichem Ermessen zu beraten.

Verantwortung

Ein Ziel von Beratung ist es, die Ressourcen des Gegenübers zu aktivieren, sodass dieses den Lösungsweg selbst entwickelt. Beratung ist so gesehen Hilfe zur Selbsthilfe. Oft ist dies in der Beratung von Eltern nur schwer zu realisieren, da die Fachkraft gleichfalls eine Verantwortung für das Kind und dessen Entwicklung trägt. Zu klären ist dann, wer für welchen Bereich die Verantwortung übernimmt und wie gegebenenfalls gemeinsam vorgegangen werden kann (vgl. Kapitel 11). Gelingt dies nicht, versucht die Fachkraft unter Umständen, Probleme zu lösen, die außerhalb ihres Verantwortungsbereichs liegen, und sie scheitert dann zwangsläufig. Von den Eltern wird das Vorgehen der Fachkräfte zwar anfänglich oft als netter Hilfsversuch gewertet. Dieses gut gemeinte Verhalten kann dann aber wie ein Bumerang zurückkommen. Die Eltern beschwerten sich, dass das Vorgehen der Fachkräfte zu aufdringlich war oder dass die Ratschläge nichts gebracht haben (vgl. Kapitel 16 & 17).

Rollenunklarheit

Teilweise nehmen die Fachkräfte gegenüber Eltern keine beraterische Rolle ein. Vielmehr geben sie fertige Lösungsvorschläge (s. o.). Dies geschieht meist nicht bewusst. Oder die Fachkräfte denken, dass die Eltern Ratschläge erhalten möchten und sie ihnen deshalb in der Ratgeberrolle, ja Lehrmeisterrolle begegnen müssen. Teilweise berichten uns auch Fachkräfte, dass sie explizit in einer solchen Rolle von den Eltern angesprochen werden. Dadurch übernehmen die Fachkräfte zu viel Verantwortung (s. o.) im Gespräch und die Eltern bleiben oder werden passiv (vgl. Kapitel 8 & 16). Mit Beratung hat dies nichts zu tun. Wichtig ist, dass die Fachkraft sich ihren Rollenwechsel be-

wusst macht und das Elternteil als gleichberechtigten Partner sieht, mit dem es einen gemeinsamen Lösungsweg zu entwickeln gilt.

Hohes Verletzungspotenzial

Auch können die Gesprächsthemen zwischen Eltern und Fachkräften beide Seiten verletzen. Für die Fachkräfte geht es um ihre gute Arbeit mit dem Kind; für die Eltern darum, dass sie keine Fehler gemacht haben. Zudem könnten sie manche Themen als Angriffe auf das Kind erleben. Bei beiden Erziehungsparteien wird Kritik des anderen schnell auf die eigene Person bezogen und dies bringt Verletzungen und Konflikte mit sich. Oft werden Gespräche zwischen Fachkraft und Eltern erst dann geführt, wenn das Problem schon virulent ist und eine der beiden Seiten – Fachkraft oder Eltern – schon länger unter dem Problem leidet. In einer solchen Situation ein konstruktives – nicht verletzendes – Gespräch zu führen ist dann natürlich schwierig. Eine weitere Enttäuschungs- bzw. Verletzungsfalle ist, wenn sich beide Seiten wünschen, dass ihre Erwartungen einfach umgesetzt werden. Wenn die andere Seite dies nicht möchte, sind sie dann enttäuscht. Weiterhin kommt es im Gespräch zwischen Pädagogen und Eltern oft vor, dass die Erwartungen an den Gesprächspartner nicht offen und deutlich artikuliert werden, da man höflich bleiben und dem Gegenüber nicht zu nahe treten möchte. Aus diesem Grund schwingen häufig unausgesprochene Erwartungen im Gespräch, wie geheime Botschaften, mit. Daraus resultieren unbefriedigende Gespräche, die sich teilweise endlos in die Länge ziehen, weil die Bedürfnisse der Gesprächspartner nicht geklärt und nicht befriedigt werden – oder es kommt dann erst recht zu Konflikten, die das Belastungserleben der Beteiligten erhöhen («Wollen Sie damit etwa sagen, dass ...») (vgl. Kapitel 16).

1.3 Entwickeln Sie Ihre Gesprächsführungskompetenz – Leitlinien hierfür

Probleme entstehen also nicht nur durch zu wenig Ausbildung oder mangelndes Naturtalent. Sie liegen auch im Wesen unserer Tätigkeit begründet: Wenn wir mit Eltern Gespräche führen, müssen mehrere Rollen gleichzeitig ausgefüllt werden. Dies wird zum Beispiel auch deutlich in der wiff-Expertise »Zusammenarbeit mit Eltern« (Deutsches Jugendinstitut, 2011), in der ein beeindruckender Katalog von Kompetenzen aufgestellt wird (S. 78). Er umfasst rechtliche, organisatorische, institutionelle und familiäre Aspekte der Elternzusammenarbeit, die Fähigkeit verschiedene Beteiligungsformen zu organisieren bis hin zu verschiedenen Vernetzungsmöglichkeiten. Dies ist aber nur der operative Teil der wünschenswerten Fachkräfte Kompetenzen, eher kognitive und organisatorische Kompetenzen werden dabei angesprochen.

Zusätzlich sieht die Expertise Kompetenzanforderungen auf den Ebenen der Gesprächsführung, der Haltung und der Selbstreflexion.

Das ist schon viel, was eine Fachkraft können und tun soll. Solche vielfältigen Rollen sind nicht zwangsläufig schlecht, wie das Konzept der Familienzentren zeigt. Aber sie erhöhen die Schwierigkeiten, die Ansprüche und manchmal auch die Probleme im Elternkontakt. Als besonders wichtig sehen wir es, dass die Gewichtung in der Aus- und Weiterbildung von Kita-Fachkräften verlagert wird, insbesondere zugunsten der Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung mit Eltern.

Was sollen Kita-Fachkräfte im Hinblick auf die Gesprächsführung mit Eltern nun konkret können? Auch hier sind sich die Konzepte, Forschungen und Expertisen weitgehend einig.

- Viele Autoren bezeichnen die »Haltung« der Fachkraft gegenüber den Eltern als das Wichtigste. Mit Haltung ist gemeint, dass Fachkräfte auch dann Wertschätzung gegenüber den Eltern erleben können, wenn sie anderer Meinung sind oder größere Probleme in der Familie vermuten. Sie sollen bei allen Sorgen auch die Ressourcen von Familien sehen und nutzen können. Sie sollen Respekt, Wertschätzung, Anerkennung anderer Sichtweisen, Zugewandtheit auch dann praktizieren können, wenn die Alarmglocken schrillen (Fröhlich-Gildhoff, Kraus & Rönna, 2006; Weltzin & Kebbe, 2011).
- Dazu ist Selbstwahrnehmung und Selbstreflexion nötig (Roth, 2010; Thiersch, 2006). Fachkräfte sollten erkennen können, welche Gefühle eine andere Person in ihnen auslöst. Dann kann man sich davon bewusst distanzieren und ist nicht quasi Opfer der eigenen Reaktion. Die Selbsterfahrung von Fachkräften umfasst auch persönliche Bereiche wie zum Beispiel die eigene Kindheit oder die eigene Elternbeziehung. Auf diesem Hintergrund können Fachkräfte besser verstehen, wie sie sich in Beziehungen nach immer wieder ähnlichen Mustern verhalten; von einem solchen Ausgangspunkt aus kann man eigene Kommunikationsstile verändern.
- Kita-Fachkräfte benötigen Supervision. Wertschätzung auch in schwierigen Gesprächssituationen aufbringen zu können, und dies auf der Basis tieferer Selbstreflexion, ist allein mit gutem Willen und guten Büchern nicht zu schaffen. Auch für Kita-Fachkräfte gilt die Grundregel, dass psychosoziale und psychotherapeutische Fachkräfte zwingend durch Supervision unterstützt werden müssen.
- Zur Weiterentwicklung der Gesprächsführungskompetenz helfen Kommunikationstrainings, die gar nicht praktisch und handlungsbezogen genug sein können. Rollenspiele, Videotraining, Life-Supervision, Selbst-

erfahrung – das sind die Methoden, die zu nachhaltigen Entwicklungen der Professionalität führen.

Unsere Meinung ist: Auch wir, die Autoren dieses Buches, teilen diese Leitlinien. Wer fachlich solche Wege beschreitet, wird es in der Kita leichter haben. Die Fachkraft hat dann die Chance, auch Problemfamilien auf eine gute Weise mit ins Boot zu holen. Sie wird deren Vertrauen gewinnen und darf hoffen, dass ihre fachliche Meinung tatsächlich zu einer Orientierung für die Familie wird.

Kapitel 2

Das Gmünder Modell zur Gesprächsführung mit Eltern (GMG) – Grundlagen und Ziele

2.1 Was versteht man unter Beratung?

Beratung kann vieles bedeuten. Bereits in den 1940er-Jahren entwickelte der amerikanische Psychologe Carl Rogers eine neue Sichtweise auf die Beratung (1942; 1951; 1957). Sein Beratungsmodell prägt bis zum heutigen Tag ein Verständnis von Beratung, in dem das Gegenüber dort abgeholt wird, wo es steht. Dies bedeutet, dass Maßnahmen zusammen erarbeitet werden und die Sichtweise des Gegenübers einen zentralen Stellenwert hat. Anders ist Beratung – vor allem Elternberatung – heute kaum denkbar. Rogers erlangte damit Weltruhm und begründete in diesem Zuge zugleich eine neue Psychotherapiemethode – die humanistische Psychotherapie.

Doch der Kampf war hart: Man geht zu einem Experten, erhält eine Diagnose und darauf gründende Ratschläge – dies war das Beratungsverständnis dieser Zeit. Und dieses sehr basale Modell hat Charme: Es scheint plausibel und passt für so manches Thema wie zum Beispiel die somatische Medizin, die Juristerei oder das Bauwesen. In diesen Bereichen wird eine derartige Beratung erwartet.

Auch Fachkräfte haben manchmal unbewusst eine solche Auffassung von Elternberatung. Sie denken, dass sie Eltern einen Expertenrat geben müssen, weil dies den Erwartungen der Eltern entspricht. Leider erwachsen aus einem solchen Beratungsverständnis sehr viele Konflikte und unproduktive Gespräche (s. o.).

Rogers und nach ihm Generationen von Psychologen, Pädagogen, Ärzten, Kinder-, Jugend- und Erwachsenenpsychotherapeuten fanden heraus, dass diese Art der Beratung bei der psychosozialen Entwicklung von Menschen ineffektiv ist. Diagnosebasierter Rat allein berührt die Person nicht; er führt nicht zu Veränderungen, wenn er die sozial-emotionalen Voraussetzungen der Person, ihr Verständnis der Welt, ihre Werte und ihre Bedeutungsgebungen nicht berücksichtigt. Rogers' Gegenmodell war aus psychologischer Sicht radikal: Beratung ist eine Begegnung auf Augenhöhe und das Gegenüber behält die Expertise für seine Entwicklung. Die Beraterperson hat nicht den Anspruch, besser zu wissen, was für das Gegenüber gut ist, als dieses selbst. Sie hilft dem Gegenüber vielmehr bei der Orientierung in seiner Weltsicht, der Organisation seiner Erfahrung und der Klärung seiner Motivationen. Eine