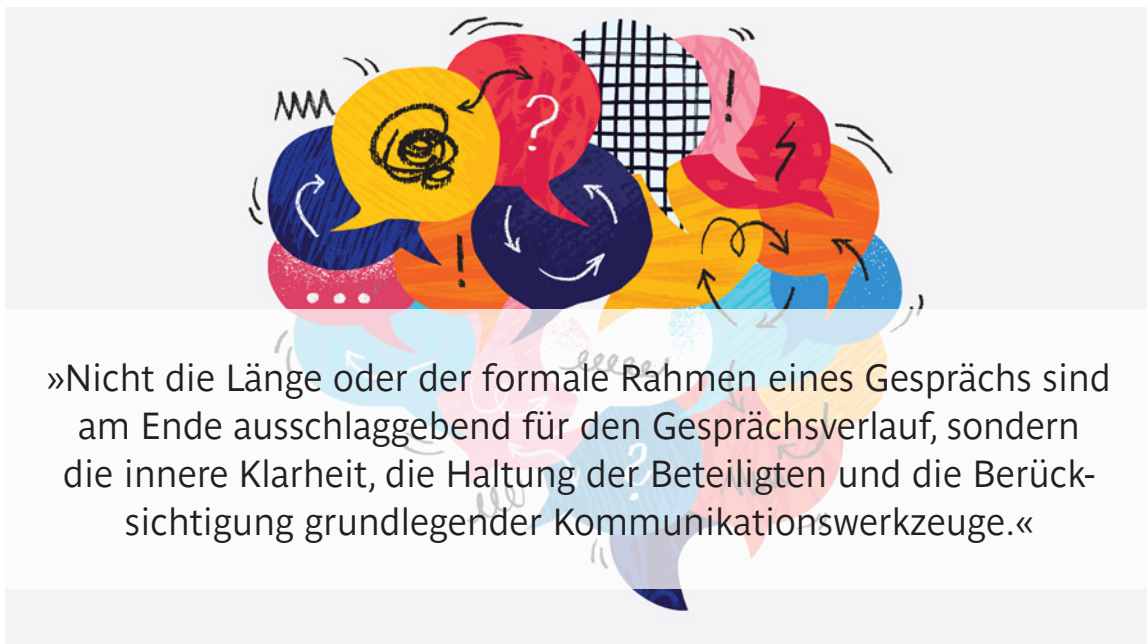


Begabung zwischen Tür und Angel

Lösungsorientierte Kommunikation mit Eltern in Theorie und Praxis

Nadine Kösters



»Nicht die Länge oder der formale Rahmen eines Gesprächs sind am Ende ausschlaggebend für den Gesprächsverlauf, sondern die innere Klarheit, die Haltung der Beteiligten und die Berücksichtigung grundlegender Kommunikationswerkzeuge.«

Foto: istock.com/DrAfter123

Kommunikation ist der Schlüssel für eine gute Beziehung und entscheidend für einen konstruktiven Umgang miteinander. Stress, Ablenkung oder gegensätzliche Bedürfnisse können jedoch schnell zu Missverständnissen und Konflikten führen.

Welche Bausteine zu einer gelingenden, lösungsorientierten Kommunikation beitragen können und wie diese im Alltag Anwendung finden, zeigt der folgende Artikel an einem fiktiven Fallbeispiel.

Wobei hilft lösungsorientierte Kommunikation?

Im Kita-Alltag gibt es geplante Gesprächssituationen, auf die sich alle Beteiligten gut vorbereiten können, die in einem ruhigen Rahmen und mit ausreichend zeitlicher Kapazität stattfinden. Noch viel häufiger gibt es aber Tür-und-Angel-Gespräche, zum Beispiel bei Bring- und Abholsituationen, in denen Eltern noch schnell etwas loswerden oder pädagogische Fachkräfte eine Beobachtung oder ein Anliegen teilen möchten. Diese spontanen Gesprächssituationen sind geprägt von Ablenkung, Störfaktoren und anderen eigenen Bedürfnissen (Zeitdruck, Hunger, Müdigkeit ...), was eine konstruktive Kommunikation beeinträchtigen kann.

Daher sollen im Folgenden grundlegende Kommunikationsmodelle und einige Werkzeuge vorgestellt werden, welche die Gefahr von Missverständnissen und Konflikten verringern können. Sie helfen dabei, Gesprächssituationen besser zu verstehen, eigene Anliegen zu formulieren, herangetragene Bedürfnisse anderer aufzunehmen und gemeinsam in eine Lösungsfindung zu kommen. Es geht um kleine Impulse, die direkt in den Alltag übertragen werden können. Und das Schöne ist: Diese Methoden sind für alle Gesprächssituationen hilfreich – in der Kommunikation zwischen pädagogischer Fachkraft und Eltern genauso wie zwischen Kolleg:innen, in der Paar-Beziehung oder zwischen Eltern und Kindern.

Ein Fallbeispiel soll im weiteren Text dabei helfen, die unterschiedlichen Methoden vorzustellen:

Theresa ist fünf Jahre alt und meist sehr schüchtern und angepasst. In der Gruppe hat sie eine enge Freundin – Pia, die ein Jahr jünger ist als Theresa. Ansonsten ist sie sehr zurückhaltend in der Interaktion mit anderen Kindern. Nur Maja, ein anderes Mädchen aus der Gruppe, scheint Theresa zu interessieren. Sie schaut Maja häufig an – doch obwohl Maja immer zurücklächelt, geht Theresa nicht auf sie zu.

Theresa erzählt Pia gerne von ihren Ideen zu philosophischen und existenziellen Themen wie Tod oder Gerechtigkeit. Zudem entwickelt sie viele kreative Spielideen, die von einer großen Vorstellungskraft geprägt sind. Wenn ihr beim Basteln etwas nicht sofort gelingt, wirft sie ihre Sachen wütend in die Ecke und verweigert einen erneuten Versuch. Sie reagiert ebenfalls frustriert, wenn sie sich traut, etwas vor den anderen Kindern zu sagen, zum Beispiel im Morgenkreis, aber unterbrochen wird oder ihre Spielideen von anderen Kindern abgelehnt werden. Dann zieht sie sich häufig zurück und wirkt verunsichert.

Was ist gute Kommunikation?

Bevor wir uns ausführlich der Frage widmen, wie gute Kommunikation gelingen kann, ist zunächst zu klären, was unter dem allgemeinen Begriff der Kommunikation zu verstehen ist. Von den vielen Wissenschaftler:innen, welche diese Frage in akademischen Schriften und Debatten untersucht haben, sind die Arbeiten von Paul Watzlawick et al. **1** und Friedemann Schulz von Thun **2** hervorzuheben, da diese die pädagogische Auseinandersetzung mit Kommunikation nachhaltig prägten. Aus ihren Analysen lässt sich festhalten: Kommunikation beschreibt vereinfacht gesagt den verbalen und nonverbalen Austausch von Informationen. Dabei wird die zu übermittelnde Botschaft zunächst von der sendenden Person ver- und von der empfangenden Person entschlüsselt. Dieser Prozess entscheidet darüber, welche Nachricht final beim Gegenüber ankommt.

Da die Kommunikation jede zwischenmenschliche Beziehung entscheidend beeinflusst, ist ein genauer Blick auf die Faktoren bedeutsam, welche sie erfolgreich machen. Dabei lässt sich feststellen, dass es vor allem zwei Stellschrauben gibt, an denen angesetzt werden kann, um eine „gute“ Kommunikation zu erreichen: Eindeutigkeit und Wertschätzung.

Wie kommuniziere ich eindeutig?

Eine eindeutige Kommunikation lässt möglichst wenig Deutungsspielraum offen, sondern formuliert klar das Anliegen der sendenden Person. Um diese Eindeutigkeit zu erreichen, ist es zum einen wichtig, die verschiedenen Kommunikationsebenen – wie Inhalt, Mimik, Tonfall – in Einklang zu bringen. Ironie ist auf diesen Ebenen beispielsweise inkongruent, da der Inhalt der Nachricht dem (non-)verbalen Ausdruck widerspricht. Die Botschaft ist in diesem Fall nicht eindeutig. Zum anderen tragen die Berücksichtigung und das Wissen über die verschiedenen Anteile einer Nachricht zur Eindeutigkeit von Kommunikation bei. Zur Verdeutlichung dieses Aspekts eignet sich das Vier-Seiten-Modell **2**. Dieses geht davon aus, dass jede Botschaft vier Aspekte beinhaltet:

- die Sachebene: Welche Informationen stecken in einer Nachricht?
- die Appellebene: Welche Aufforderung steckt in einer Nachricht?
- die Beziehungsebene: Wie stehen die Personen zueinander? Welche Haltung hat die sendende Person der empfangenden Person gegenüber?
- die Selbstoffenbarungsebene: Was gibt die sendende Person von sich selbst preis?

Um zu verdeutlichen, inwiefern eine Aussage in einem Gespräch auf verschiedene Weisen aufgenommen und interpretiert werden kann, betrachten wir folgende beispielhafte Situation:

Als Theresa nach einem Kita-Tag von ihrem Vater abgeholt wird, fragt die pädagogische Fachkraft: „Haben Sie eigentlich schon einmal darüber nachgedacht, dass Theresa hochbegabt sein könnte?“

Je nachdem, worauf der Vater besonders achtet, kann diese Frage ganz verschiedene Botschaften transportieren und entsprechend unterschiedlich verstanden werden – je nachdem auf welcher der vier Seiten der Fokus liegt.

<p>„Haben Sie eigentlich schon einmal darüber nachgedacht, dass Theresa hochbegabt sein könnte?“</p> <p>Wie kann diese Frage auf der Sachebene verstanden werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich könnte mir vorstellen, dass Theresa hochbegabt ist.
<p>„Haben Sie eigentlich schon einmal darüber nachgedacht, dass Theresa hochbegabt sein könnte?“</p> <p>Wie kann diese Frage auf der Apellebene verstanden werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie sollten Theresa testen lassen.
<p>„Haben Sie eigentlich schon einmal darüber nachgedacht, dass Theresa hochbegabt sein könnte?“</p> <p>Wie kann diese Frage auf der Beziehungsebene verstanden werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich bin die Expertin. • Ich sehe Seiten an Ihrer Tochter, die Ihnen möglicherweise nicht auffallen.
<p>„Haben Sie eigentlich schon einmal darüber nachgedacht, dass Theresa hochbegabt sein könnte?“</p> <p>Wie kann diese Frage auf der Selbstoffenbarungsebene verstanden werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich wünsche mir einen Austausch zu Ihrer Wahrnehmung von Theresas kognitiven Potenzialen. • Ich bin mir unsicher und freue mich über Ihre Meinung.

Je klarer die sendende Person weiß, was genau sie mit ihrer Aussage vermitteln möchte, desto eindeutiger kann sie dies zum Ausdruck bringen, desto weniger Interpretationsmöglichkeiten hat das Gegenüber und desto weniger Missverständnisse entstehen.

Wie kommuniziere ich wertschätzend?

Als zweiten Aspekt einer „guten“ Kommunikation umfasst Wertschätzung die im Gespräch ausgedrückte Wärme, Akzeptanz, Zuneigung oder Unterstützung. Eine Botschaft wird dann als wertschätzend erlebt, wenn sie dem Gegenüber das Gefühl gibt, als Person gesehen und geachtet zu werden. Dieses Empfinden von Verstandenwerden ist für konstruktive Kommunikation entscheidend, weil nur dann die Bereitschaft besteht, sich zu öffnen, zuzuhören, eigenes Verhalten zu reflektieren und Energie in die Lösungsfindung zu investieren. Konflikte können auf diese Art leichter und sozial verträglicher gelöst werden.

Wie kommuniziere ich eindeutig **und** wertschätzend?

Für eine nachhaltig und durchgehend „gute“ Kommunikation ist es entscheidend, sich gleichzeitig eindeutig und wertschätzend auszudrücken. Oft neigen wir zu einem Wechsel: in einigen Momenten sehr klar und direkt und in anderen Momenten sehr verständnis- und liebevoll. Beide Aspekte miteinander zu verbinden, erfordert jedoch mehr.

• **Ich-Botschaften**

Eine Möglichkeit, gleichermaßen eindeutig und wertschätzend zu kommunizieren, bieten die sogenannten Ich-Botschaften. Dabei geht es um den Ausdruck eigener Gefühle oder eigenen Erlebens, so dass das Gegenüber dies nachvollziehen kann, ohne sich dabei angegriffen zu fühlen. So banal sich das anhören mag – die Umsetzung ist in der Praxis nicht immer einfach. Es passiert schnell, dass wir unser Gegenüber (unbewusst) kritisieren, anstatt von uns selbst zu sprechen. Ein wahrgenommener Vorwurf führt häufig automatisch zu einer Verteidigungshaltung, die eine Rechtfertigung oder eine Konfrontation mit Gegenwürfen nach sich zieht, anstatt den Inhalt der Nachricht in den Blick zu nehmen.

Ich-Botschaften helfen, das eigene Anliegen auszudrücken, ohne diesen Beziehungskonflikt zu entfachen. Im Vier-Seiten-Modell findet sich diese Ebene bei dem Aspekt der Selbstoffenbarung wieder. Für die Formulierung einer Ich-Botschaft gibt es vor allem zwei Ansatzpunkte: eigene Emotionen und (bisher unerfüllte) Wünsche. Das schauen wir uns nachfolgend näher an.

In unserem Fallbeispiel brachte die pädagogische Fachkraft das Thema einer möglichen Hochbegabung an, woraufhin sie mit den Eltern einen Gesprächstermin für einen diesbezüglichen Austausch vereinbarte. Nun wurde der Termin zum dritten Mal von den Eltern abgesagt. Die folgende Grafik zeigt mögliche Aussagen der pädagogischen Fachkraft:



(Reine) Du-/Sie-Botschaft	Mischform (mit Nähe zur Du-/Sie-Botschaft)	Mischform (mit Nähe zur Ich-Botschaft)	(Reine) Ich-Botschaft
„Sie sind unzuverlässig.“	„Ich erlebe Ihr Verhalten als unzuverlässig.“	„Ich ärgere mich, weil Sie unseren Termin erneut abgesagt haben.“	„Ich ärgere mich, weil es mir wichtig ist, dass wir gemeinsam für Theresa sorgen.“

Auch wenn der Eindruck entstehen kann, dass es sich um „quasi die gleiche Aussage“ handelt, macht es einen großen Unterschied, ob ich mein Gegenüber mit einer Du-Botschaft konfrontiere (und damit einen Beziehungskonflikt aufmache) oder ob ich vollständig bei mir selbst bleibe. Im Folgenden untersuchen wir anhand des Fallbeispiels, wie Du-Botschaften in Ich-Botschaften umformuliert werden können.

Als nun ein gemeinsames Gespräch zwischen den Eltern und der pädagogischen Fachkraft zu Theresas vermuteter Hochbegabung stattfindet, möchte die pädagogische Fachkraft einige Aspekte ansprechen, die ihr in der Zusammenarbeit mit den Eltern und bei Theresa im Kita-Alltag aufgefallen sind. Wie könnten die folgenden Aussagen der pädagogischen Fachkraft von einer Du-/Sie-Botschaft in eine Ich-Botschaft umformuliert werden?

<p>„Ihre Tochter ist immer so schüchtern.“</p> <p>Wie könnte daraus eine Ich-Botschaft werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich mache mir Sorgen, dass Theresa im Gruppenalltag nicht genug Raum für ihre Bedürfnisse hat. • Ich wünsche mir einen Austausch zu Ideen, wie wir Theresa in ihrem Mut bestärken können.
<p>„Sie verstehen überhaupt nicht, was ich meine.“</p> <p>Wie lässt sich diese Aussage wertschätzend als Ich-Botschaft umformulieren?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich bin irritiert über Ihre Reaktion und bin unsicher, ob wir uns richtig verstanden haben. • Ich befürchte, dass ein Missverständnis vorliegt.
<p>„Sie sollten sich um Theresas Frustrationstoleranz kümmern.“</p> <p>Wie kann diese Botschaft als Ich-Aussage formuliert werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich befürchte, dass Theresa später Schwierigkeiten haben wird, wenn sie weiterhin direkt aufgibt, sobald etwas nicht beim ersten Mal klappt. • Ich wundere mich über Theresas geringe Frustrationstoleranz und mich interessiert Ihre Beobachtung außerhalb der Kita dazu.

<p>„Sie könnten auch von sich aus mal nachfragen, wie sich Theresa in der Kita verhält.“</p> <p>Wie klingt das als Ich-Botschaft ohne Vorwurf?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich wünsche mir, dass wir die Verantwortung für den Austausch über Theresas Entwicklung gemeinsam tragen. • Ich freue mich über Fragen zur aktuellen Entwicklung, damit ich Sie über alles Wichtige informieren kann.
<p>„Sie hören mir nicht richtig zu.“</p> <p>Wie lässt sich das aus der eigenen Perspektive ausdrücken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich möchte meinen Satz aussprechen können. • Ich sehe, dass Sie schnell nach Hause möchten. Mir ist es wichtig, dass ich Ihnen dringende Informationen vollständig mitteilen kann. Ich fasse mich so kurz wie möglich.
<p>„Sie fragen zu einer unpassenden Zeit.“</p> <p>Wie kann ich meine Wahrnehmung als Ich-Botschaft umformulieren?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich bin überfordert damit, die Kinder im Blick zu haben und gleichzeitig adäquat auf Ihre Frage einzugehen. • Ich wünsche mir, in Ruhe auf Ihre Frage eingehen zu können. Diese Ruhe habe ich gerade nicht.
<p>„Das hat Theresa wirklich gut gemacht.“</p> <p>Wie lässt sich Lob als Ich-Botschaft ausdrücken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich bin beeindruckt von Theresas kreativer Spielidee. • Ich wünsche mir, dass wir einen Weg finden, dass es häufiger so läuft wie heute.
<p>„Sie haben so ein kluges Kind.“</p> <p>Wie kann Anerkennung in einer Ich-Botschaft klingen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich freue mich über die spannenden Ideen von Theresa zu komplexen Themen. • Ich bin überrascht über Theresas komplexe Gedanken zu dem Thema Tod.

Die letzten beiden Beispiele stellen positive Aussagen dar, bei denen häufig die Frage aufkommt, ob in diesen Fällen eine Ich-Botschaft erforderlich sei. Konflikte entstehen vor allem bei Du-Botschaften in „negativen“ Anliegen, die schnell als Vorwürfe verstanden werden können. Lob löst dagegen meist eine angenehme Reaktion aus, selbst wenn es nicht als Ich-Botschaft formuliert ist. Dennoch kann auch durch ein Lob, das mit einer Du-Botschaft ausgedrückt wird, ein ungewollter Beziehungskonflikt entstehen, da sich die empfangende Person möglicherweise nicht auf Augenhöhe gestellt fühlt.

Zusätzlich bieten positive Anliegen eine optimale Gelegenheit, das Werkzeug der Ich-Botschaft im Alltag zu üben. Bei Emotionen wie Freude oder Stolz ist das Stresslevel häufig gering, wodurch die Kapazitäten für das Ausprobieren neuer Kommunikationstechniken verfügbar sind. Somit kann diese Art der Kommunikation trainiert und automatisiert werden und ist in belasteten Situationen leichter abrufbar.

• Aktives Zuhören

Während sich die Ich-Botschaften besonders für den Ausdruck eigener Bedürfnisse und Anliegen eignen, dient das Aktive Zuhören einer eindeutigen und wertschätzenden Kommunikation in der Rolle des Empfängers einer Nachricht.

Die Technik des Aktiven Zuhörens hat ihre Basis im personenzentrierten Gesprächsansatz nach Carl Rogers **3** und geht über ein aufmerksames Zuhören und ein rein inhaltliches Verständnis hinaus. Sie richtet den Blick auf die Gefühle, die hinter den Worten liegen. Auch beim Aktiven Zuhören hilft das Vier-Seiten-Modell, indem die empfangende Person versucht, die Selbstoffenbarung des Gegenübers herauszuhören. Vereinfacht gesagt bedeutet dies, stellvertretend für das Gegenüber die wahrgenommenen Ich-Botschaften zu spiegeln. Möglichkeiten des Aktiven Zuhörens bestehen demnach im Benennen der mitschwingenden Emotionen oder der Wünsche der sendenden Person. Eine beispielhafte Durchführung und den erzielten Effekt des Aktiven Zuhörens zeigt **Video 1 „Aktives Zuhören“** (Link am Ende des Beitrags).

Aktives Zuhören ist dann erfolgreich, wenn sich das Gegenüber verstanden fühlt. Das gibt Sicherheit und entlastet. Zudem ermöglicht es dem Gegenüber, die eigenen Gefühle, Bewertungen und Handlungen in einem geschützten Rahmen zu betrachten und eventuell neu zu bewerten. Voraussetzung für das Aktive Zuhören ist die Fähigkeit, eigene Bedürfnisse hinten anstellen zu können. Die wertschätzende Wirkung entfaltet sich dabei nur, wenn das Aktive Zuhören keine Angriffe beinhaltet.

Wie funktioniert die gemeinsame Lösungsfindung?

Die Methoden einer eindeutigen und wertschätzenden Kommunikation eignen sich gut dafür, eigene Bedürfnisse klar zu formulieren und die Perspektiven des Gegenübers wahrzunehmen. Wenn klar ist, welche Anliegen bei beiden Kommunikationspartner:innen vorliegen, geht es im nächsten Schritt dann oft um eine gemeinsame Lösungsfindung. Auch hierfür existieren Ansätze und Werkzeuge, welche diesen Schritt erleichtern.

Was ist „Lösungsorientierung“?

Zu Beginn des 20. Jahrhunderts bestand in der Psychologie unter anderem die Annahme, dass zur Lösung eines Problems zunächst eine ausführliche Problemanalyse erforderlich ist. Ausgehend davon entwickelten die US-amerikanische Psychotherapeutin Insoo Kim Berg (1934–2007) und ihr Ehemann Steve de Shazer (1940–2005) Anfang der 1980er-Jahre einen neuen, lösungsorientierten Ansatz. Dabei wurde der Fokus von einer minutiösen Erforschung des Problems auf die Auseinandersetzung mit Lösungsmöglichkeiten und bereits vorhandenen Ressourcen verschoben. Der lösungsorientierte Ansatz folgt der Annahme, dass wiederkehrendes Reden über Probleme diese verfestigen kann, wohingegen das Reden über Lösungen es erleichtert, diese zu finden **4**. Gunthard Weber bestärkt diese Haltung 1994: „Wenn ich weiß, wie ein Karren in den Dreck gefahren wurde, weiß ich noch lange nicht, wie er wieder herauszuziehen ist.“ (zit. nach **5**).

Eine Gegenüberstellung von Problem- und Lösungsorientierung in Bezug auf das Fallbeispiel Theresa findet sich in **Video 2 „Problem- vs. Lösungsorientierung“** (Link am Ende des Beitrags).

Grundannahmen der Lösungsorientierung

Ansatzpunkte zur Lösungsorientierung im Alltag lassen sich aus den von Berg und Miller **6** formulierten Grundannahmen ableiten, die sich wie folgt übersetzen lassen:

- **Wenn etwas nicht kaputt ist, mache es nicht ganz.**

Zuweilen neigen Menschen dazu, vorbeugend aktiv zu werden – in der Absicht, Probleme gar nicht erst entstehen zu lassen. Dabei kann es vorkommen, dass wir des Guten zu viel tun und Probleme erst entstehen.

Mit Blick auf unser Fallbeispiel könnte das bedeuten: Theresa spielt gerne mit ihrer Freundin Pia und tauscht sich intensiv mit ihr aus. Die pädagogischen Fachkräfte greifen nicht ein, um sie stärker in den Kontakt mit anderen Kindern zu drängen, sondern lassen die stabile Beziehung zwischen Theresa und Pia bewusst bestehen.

- **Wenn du weißt, was funktioniert, mache mehr davon.**

In welchen Situationen klappt es bereits gut? Was funktioniert? Durch die Fragen ermittelte Ressourcen und Ausnahmesituationen können Anhaltspunkte für Lösungen bieten.

Mit Blick auf unser Fallbeispiel könnte das bedeuten: Da Theresa eher in kleinen, vertrauten Situationen spricht, schaffen die Fachkräfte gezielte Konstellationen (z.B. Kleingruppen), in denen Theresa ihre Ideen einbringen kann.

- **Wenn etwas nicht funktioniert, lass' es sein, mache stattdessen etwas anderes.**

Wenn wir merken, dass unser Verhalten in bestimmten Situationen nicht hilfreich ist, fällt es uns manchmal schwer, damit aufzuhören. In problematischen Situationen neigen viele Menschen dazu, immer gleich zu reagieren (obwohl sie bereits wissen, dass es nicht die richtige Verhaltensweise ist). Diese dritte Annahme ist als Ermutigung gemeint, neue Wege zu entdecken und auszuprobieren.

Mit Blick auf unser Fallbeispiel könnte das bedeuten: Theresa im Morgenkreis spontan zum Sprechen aufzufordern, könnte sie verunsichern. Stattdessen geben die Fachkräfte ihr vorher die Möglichkeit, sich vorzubereiten oder sie wählen alternative Ausdrucksformen (z.B. Bildkarten).

Werkzeuge der Lösungsorientierung

Genauso wie die eindeutige und wertschätzende Kommunikation hält die Lösungsorientierung Werkzeuge bereit, die sich konstruktiv auf Gesprächssituationen auswirken. Beispielhaft sollen im Folgenden zwei Methoden angerissen werden:

- **Suche nach Ausnahmen**

Steht ein Problem im Fokus, scheint es oft allgegenwärtig. Alles leidet darunter. Alles wird davon beeinflusst. Alles läuft schief. Der erste Schritt zur Lösung liegt in der Suche nach Ausnahmen, egal wie klein diese sind. Denn meistens ist nicht alles schlecht, sondern es gibt auch Bereiche, die gut laufen oder zumindest ein bisschen weniger schlimm. Diese Ausnahmen verschaffen Ansatzpunkte, die ausgeweitet und übertragen werden können.

• Würdigung von Kompetenzen

Eine weitere Möglichkeit, den Fokus weg vom Problem hin zur Lösung zu verschieben, ist der Blick auf Kompetenzen. Dabei geht es darum, herauszufinden, welche Ressourcen aktuell vorliegen und was in ähnlichen Situationen bereits geholfen hat.

Video 2 „Problem- vs. Lösungsorientierung“ zeigt beide Methoden in Anwendung (Link am Ende des Beitrags).

Zielformulierung

Die Werkzeuge der Lösungsorientierung bringen häufig erste Anhaltspunkte und Ideen hervor, welche im zweiten Schritt in Ziele umgewandelt werden können. Für die Zielformulierung lassen sich von de Shazer **4** sowie Berg und Miller **6** folgende Kriterien ableiten: Das Ziel ...

- **... kommt von der Person selbst:**
Das Gefühl selbst entscheiden zu können, wo es hingehet, ist grundlegend für die Motivation.
- **... ist positiv formuliert:**
Zu wissen, was nicht gewollt ist, bedeutet nicht, eine Vorstellung von einer Alternative zu haben. Ohne die Vorstellung einer Alternative ist es jedoch schwer, Wege zur Veränderung zu planen. Hierfür ist es notwendig zu wissen, wo es hingehen soll (anstatt wovon es weggehen soll).
- **... ist so spezifisch wie möglich und prozesshaft formuliert:**
Es hilft zu fragen: Woran genau zeigt sich, dass sich die Situation verbessert/dass wir auf dem richtigen Weg sind? Was genau ist dann anders?
- **... liegt im eigenen Kontrollbereich:**
Nur daran kann gearbeitet werden.
- **... ist attraktiv für die Beteiligten:**
Anstrengungsbereitschaft entsteht nur bei ausreichender Attraktivität des Ziels.

Blicken wir noch einmal auf das Beispiel von Theresa. In einem Gespräch zwischen den Eltern und der pädagogischen Fachkraft sollen gemeinsame Förderziele vereinbart werden. Nutzen Sie die zuvor vorgestellten Werkzeuge der Lösungsorientierung, um die nachfolgend genannten Ausgangsformulierungen in wohlwollende Zielvereinbarungen zu überführen.

<p>Theresa soll nicht mehr so frustriert sein, wenn etwas nicht beim ersten Mal klappt.</p> <p>Formulieren Sie dieses Ziel so um, dass es positiv formuliert ist und im eigenen Handlungsbereich liegt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wir unterstützen Theresa dabei, beim Basteln oder Spielen einen zweiten Versuch zu machen, wenn ihr etwas nicht sofort gelingt, und ermutigen sie, Unterstützung einzufordern, anstatt das Material wegzuwerfen.
<p>Wir wünschen uns, dass Theresa besser integriert ist.</p> <p>Formulieren Sie dieses Ziel konkret. Was bedeutet besser?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Theresa soll regelmäßig an gemeinsamen Spielangeboten teilnehmen und dabei mindestens einmal täglich aktiv mit einem anderen Kind in Kontakt kommen.
<p>Theresa soll sich nicht mehr zurückziehen, wenn sie unterbrochen wird oder wenig Raum für ihre Ideen bekommt.</p> <p>Formulieren Sie dieses Ziel prozesshaft und im eigenen Handlungsbereich. Überlegen Sie dabei, woran im Alltag erkennbar wird, dass sich die Situation verbessert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Theresa soll im Kita-Alltag zunehmend erleben, dass ihre Ideen und Gedanken aufgegriffen werden, indem pädagogische Fachkräfte ihr in Gesprächen bewusst Zeit geben, diese zu Ende zu formulieren und sie dabei bestärken, weiterzusprechen.
<p>Wir setzen uns bald zu einem Gespräch zusammen.</p> <p>Formulieren Sie dieses Ziel so um, dass es so konkret wie möglich wird.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wir vereinbaren innerhalb der nächsten vier Wochen ein Gespräch, um Theresas Stärken, Herausforderungen und nächste Förderschritte gemeinsam festzulegen.
<p>Theresa soll auf Hochbegabung getestet werden.</p> <p>Formulieren Sie dieses Ziel so, dass es für alle Beteiligten sinnvoll, motivierend und unterstützend wirkt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eltern und pädagogische Fachkraft möchten gemeinsam klären, wie Theresas besonderen Interessen und Denkweisen im Kita-Alltag besser Raum gegeben werden kann und prüfen dafür passende nächste Schritte.

Die Bedeutung unterschiedlicher Gesprächshaltungen

Die Werkzeuge der eindeutigen und wertschätzenden Kommunikation sowie der Lösungsorientierung sorgen in den meisten Fällen für ein konstruktives Gespräch. Ein weiterer Faktor, der die Wirksamkeit der vorgestellten Strategien beeinflussen kann, ist die Gesprächshaltung. Diese kann sich in verschiedenen Situationen unterscheiden oder sich sogar innerhalb eines Gespräches verändern. Dennoch ist es hilfreich, die Haltung des Gegenübers zu erkennen, um entsprechend darauf reagieren zu können. In Anlehnung an Bamberger **5** lassen sich drei Haltungen unterscheiden, die in einem Gespräch auftreten können:

Kund:innen-Haltung

Personen in einer Kund:innen-Haltung haben die Bereitschaft, nötige Schritte zur Zielerreichung von ihrer Seite einzuleiten, um das Problem zu lösen, brauchen dabei jedoch Unterstützung. Als Gesprächspartner:in liegt die Aufgabe darin, ein Ziel festzulegen und die dafür notwendigen Schritte herauszufinden. Hierfür eignen sich die Methoden der eindeutigen und wertschätzenden Kommunikation sowie der Lösungsorientierung.

Besuchende Haltung

Personen in einer besuchenden Haltung erscheinen häufig, wenn sie von anderen geschickt werden oder nur auf Einladung zu einem Gespräch gekommen sind und kein eigenes Anliegen besteht (z.B. „Mein Mann hat gesagt, ich soll mich mit Ihnen einmal austauschen.“). Aus ihrer Sicht gibt es keine Probleme. Dementsprechend sind sie auch nicht auf der Suche nach einer Lösung und eventuell wenig empfänglich für lösungsorientierte Methoden. Besuchende wollen häufig, dass der Kontakt schnell endet und sie wieder in Ruhe gelassen werden. Diese Wahrnehmung kann wiederum durch Aktives Zuhören gespiegelt werden. Teilweise reicht dieser Perspektivwechsel schon, um die Gesprächshaltung zu verändern. Weitere Möglichkeiten im Umgang mit Menschen in einer besuchenden Haltung finden sich in **Video 3 „Umgang mit verschiedenen Gesprächshaltungen“** (Link am Ende des Beitrags).

Klagende Haltung

Personen in einer klagenden Haltung sehen sich häufig als unbeteiligte Zuschauende oder als Leidtragende der Schwierigkeiten, die *andere* ihnen bescheren. Sie erkennen zwar ein Problem und Handlungsbedarf, dabei aber meist keine eigene Beteiligung. Daher sind sie häufig nicht bereit, selbst Schritte zur Lösung des Problems zu unternehmen, sondern wollen, dass andere – die aus ihrer Sicht das Problem verursacht haben – auch für eine Problemlösung sorgen (z.B. „Theresa hat hier in der Kita gar keine Freund:innen, daran müssen Sie etwas ändern.“). Um gemeinsam an einem Ziel zu arbeiten, müssen alle ihre gemeinsame Verantwortung anerkennen (siehe [Kriterien für Zielformulierung: eigener Kontrollbereich, S. 21](#)). Gleichzeitig kann ein Verdeutlichen der Verantwortung des Gegenübers (in dem Fall des Elternteils) – selbst wenn dieses im Rahmen einer Ich-Botschaft erfolgt – zu einer Abwehrreaktion und einer destruktiven Gesprächssituation führen. Möglichkeiten im Umgang mit Menschen in einer klagenden Haltung finden sich in **Video 3 „Umgang mit verschiedenen Gesprächshaltungen“** (Link am Ende des Beitrags).

Konstruktive Kommunikation ist möglich

Tür-und-Angel-Gespräche sind häufig ein zentraler Ort pädagogischer Beziehungsgestaltung. Doch auch wenn die Zeit knapp, die Aufmerksamkeit fragmentiert und die emotionale Gelassenheit eingeschränkt sein können, ist konstruktive Kommunikation möglich.

Denn nicht die Länge oder der formale Rahmen eines Gesprächs sind am Ende ausschlaggebend für den Gesprächsverlauf, sondern die innere Klarheit, die Haltung der Beteiligten und die Berücksichtigung grundlegender Kommunikationswerkzeuge. Und diese sind trainierbar. So kann auch zwischen Tür und Angel der Blick vom Defizit auf die Möglichkeiten, vom Konflikt auf die Lösung gelenkt werden, ohne Probleme zu bagatellisieren, Gefühle zu überfahren oder die eigenen Grenzen zu überschreiten.

Quellen

- 1 Watzlawick, P.; Beavin, J.H.; Jackson, D.D. (1969): Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Huber.
- 2 Schulz von Thun, F. (1981): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- 3 Rogers, C.R. (1951): Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory. Boston: Houghton Mifflin.
- 4 de Shazer, S. (1985): Keys to Solution in Brief Therapy. New York: W.W. Norton.
- 5 Bamberger, G.G. (2015): Lösungsorientierte Beratung. 5. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz.
- 6 Berg, I.K.; Miller, S.D. (1992): Working with the Problem Drinker: A Solution-Focused Approach. New York: W. W. Norton.

Video zum Vortrag

„Tipps für eine lösungsorientierte Kommunikation mit Eltern im Kita-Alltag“



Das Video können Sie über den QR-Code aufrufen und anschauen.

Quelle: Karg-Stiftung

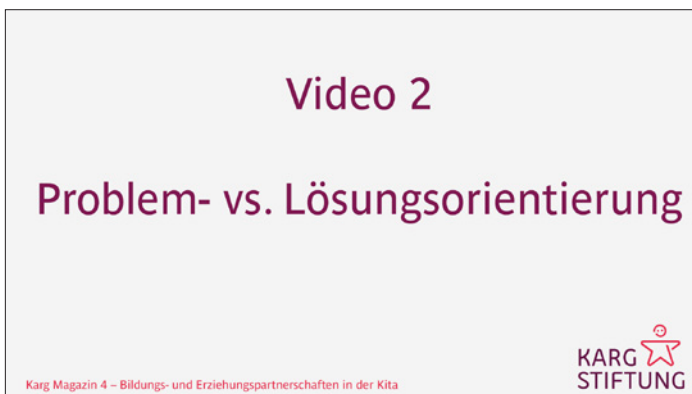
Video 1 „Aktives Zuhören“



Das Video können Sie über den QR-Code aufrufen und anschauen.

Quelle: Karg-Stiftung

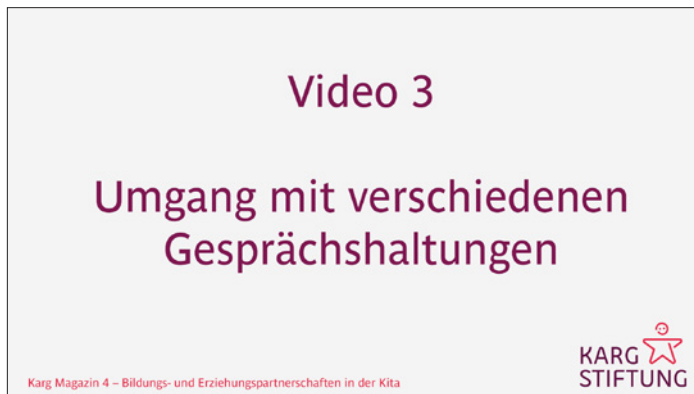
Video 2 „Problem- vs. Lösungsorientierung“



Das Video können Sie über den QR-Code aufrufen und anschauen.

Quelle: Karg-Stiftung

Video 3 „Umgang mit verschiedenen Gesprächshaltungen“



Das Video können Sie über den QR-Code aufrufen und anschauen.

Quelle: Karg-Stiftung

Unsere Autorin



Nadine Kösters

studierte Psychologie in ihrer Heimatstadt Köln (B.A.) und in Bonn (M.A.), wobei sie einen Schwerpunkt auf die Pädagogische Psychologie legte. Nach ihrem Studienabschluss mit Auszeichnung arbeitete sie von 2019 bis 2022 als Psychologin im Hoch-Begabten-Zentrum Rheinland. Ihre Aufgaben umfassten beispielsweise die Einzelfallhilfe (Anamnese, Diagnostik, Beratung), die Konzeption und Durchführung von Begabtenförderprojekten sowie die Fortbildung von Eltern, Lehr- und Erziehungskräften. 2023 zog sie nach Berlin und ist seitdem freiberuflich als Psychologin tätig.

Foto: Jeanne Degraa