

⚡ KONFLIKT ⚡

= **Zusammenstoßen** unterschiedlicher **Erwartungen**

👉 Erwartung + Erwartung = Konflikt

ABER:

Konflikt $\neq$ **Problem**

Die 5 wichtigsten Regeln für „Krisengespräche“



Gehen Sie immer **vorbereitet** ins Gespräch:

- ✓ Beschreiben Sie **sachlich** (ZDF = Zahlen, Daten, Fakten) den IST-Zustand der Situation
- ✓ Überlegen Sie einen möglichst **SMART***en SOLL-Zustand
- ✓ Überlegen Sie für sich erste Lösungsansätze

* **S**pezifisch (Was genau?) – **M**essbar (Woran erkenne ich das Ziel?) – **A**traktiv (Was ist besser als vorher?) – **R**ealistisch (Ist es machbar?) – **T**erminiert (Bis wann?)

Gehen Sie VOR dem Gespräch gedanklich in den
Perspektivwechsel:

- ✓ Eltern wollen das Beste für Ihr Kind
 - ✓ Eltern neigen dazu, ihr Kind zu verteidigen
 - ✓ Eltern fühlen sich gelegentlich angegriffen oder kritisiert, wenn es um ihr Kind geht
- Ordnen Sie dieses Wissen für sich ein und akzeptieren Sie dies als gegeben

Schaffen Sie eine positive **Gesprächsatmosphäre**:

- ✓ Bieten Sie Plätze „über Eck“ an → vermeiden Sie konfrontatives Gegenübersitzen
- ✓ Bieten Sie ein Glas Wasser und gegebenenfalls Kekse oder ähnliches an
- ✓ Bedanken Sie sich für die Anwesenheit
- ✓ Lächeln Sie!!! 😊

Führen Sie das Gespräch:

- ✓ Leiten Sie kurz thematisch das Gespräch ein
- ✓ Lassen Sie Ihr Gegenüber sprechen
- ✓ Stellen Sie lösungsorientierte Fragen an die Eltern:

„Was wünschen Sie sich für Ihr Kind?“

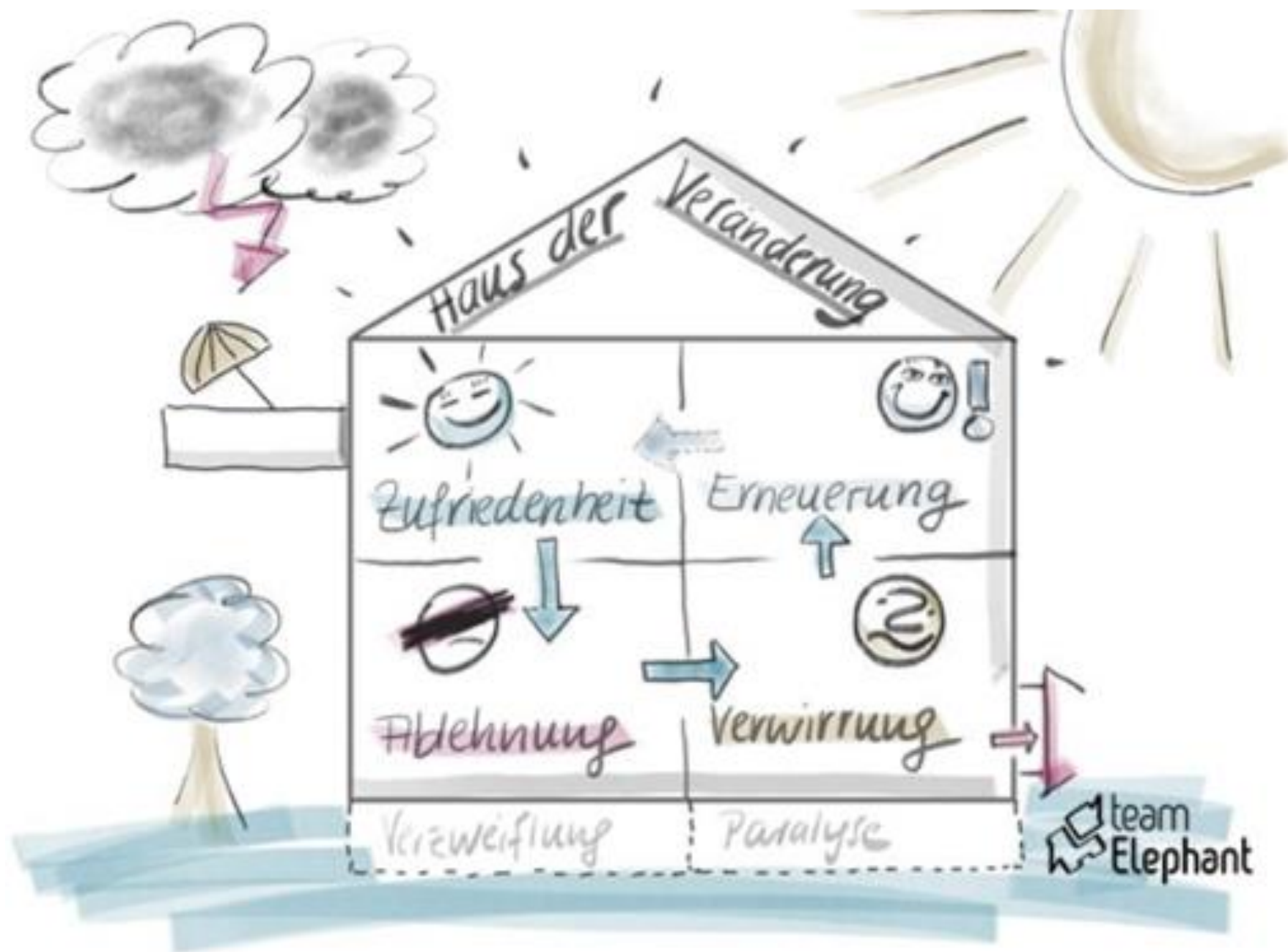
„Wo sehen Sie gutes Entwicklungspotenzial für Ihr Kind?“

„Wie können wir das gemeinsam erreichen?“

„Was schlagen Sie vor?“

Führen Sie das Gespräch:

- ✓ Hören Sie gut zu, notieren Sie wertvolle Punkte
- ✓ Bieten Sie Ihren Rat an und akzeptieren Sie, wenn er (noch) nicht gut angenommen wird
- ✓ Lassen Sie Ihrem Gegenüber Zeit zum Nachdenken und „Fühlen“ → spontane Skepsis oder (vorübergehende) Ablehnung sind normal und menschlich



Finden Sie einen guten **Abschluss** für das Gespräch

- ✓ Fassen Sie die wichtigsten besprochenen Punkte zusammen → lassen Sie sich diese bestätigen:

„Habe ich das richtig verstanden?“

„Möchten Sie etwas ergänzen?“

„Wollen wir uns auf ... einigen?“

Finden Sie einen guten **Abschluss** für das Gespräch

- ✓ Schaffen Sie schriftlich Verbindlichkeit: WER erledigt WAS bis WANN? → Lassen Sie den Eltern diese schriftlichen Festlegungen zukommen
- ✓ Bedanken Sie sich für das Gespräch!
- ✓ Lächeln Sie!!! 😊

Reden Sie miteinander!
Freuen Sie sich darüber!

*„Dass wir miteinander
reden können, macht uns
zu **Menschen.**“ – Karl
Jaspers.*

