

Zwischen Tür, Angel und Emotion

Elterngespräche in der OGS mit Gelassenheit meistern



Dirk Zeuner, Regionale Schulberatungsstelle

Die OGS im Fokus: Das Spannungsfeld



- Tür-und-Angel-Gespräche: Unvermittelt, emotional und unter Zeitdruck.
- Rollenvielfalt: Erzieher*innen als Bindeglied zwischen Schule, Hort und Familie.
- Hohe Erwartungen: Sorgen um die kindliche Entwicklung treffen auf knappe Ressourcen.
- Das Ziel heute: Fokus auf konkretes Alltagshandeln

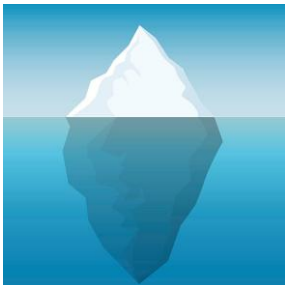
Der psychologische Blick hinter die Kulissen

- Der Eisberg der Kommunikation: Nur 15% (Sachebene) sind sichtbar; 85% (Beziehung/Emotion) bestimmen das Gespräch.
- Was hinter Vorwürfen steckt: Angst, Überforderung, Schuldgefühle der Eltern.
- Projektionen erkennen: Ärger gilt oft dem System, nicht Ihnen persönlich.
- Verständnis bedeutet nicht Einverständnis!

09.11.2026

3

Der psychologische Blick: Was liegt unter der Wasserlinie?



Sachebene

Beziehungsebene

Individuelle Werte/Interessen

09.11.2026

5

Der psychologische Blick: Angst, Überforderung, Stress

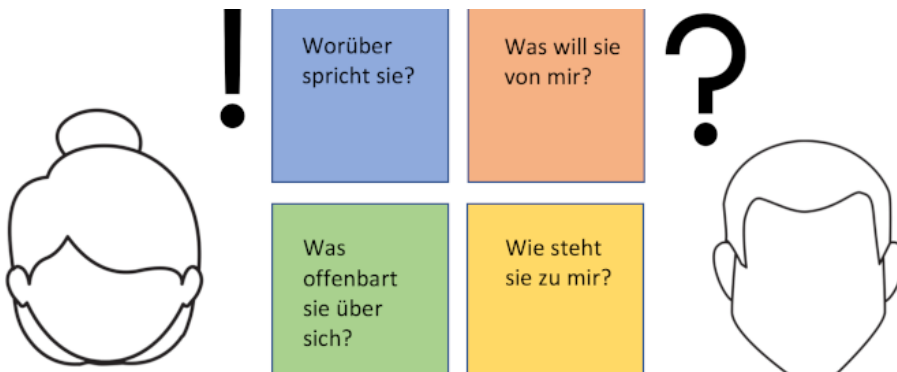
- In emotional aufwühlenden Situationen denkt unser Gehirn anders.
- Das gilt für Sie, aber auch für Ihr Gegenüber.



09.11.2026

7

Der psychologische Blick: Der 4-Ohren-Mensch



09.11.2026

9

Der psychologische Blick: Prof. Beziehungsmuster nutzen



Privates Beziehungsmuster

- Beziehung wahrnehmen
- Er/sie meint mich als Person
- Er/sie greift mich persönlich an
- Übertragungsprozesse
- Klient ist unverschämt, verhält sich frech, aggressiv
- Selbstwertverminderung, Angst, Wut Ärger

Professionelles Beziehungsmuster

- Selbstoffenbarung wahrnehmen
- Er/sie meint nicht wirklich mich persönlich
- Er/sie greift mich an als Repräsentant der Einrichtung
- Abgrenzung
- Er/sie ist in Not, will etwas Wichtiges mitteilen
- Wachheit, Wahrnehmung, auf sie/ihn eingehen

09.11.2026

10

Der psychologische Blick: Verständnis <-> Einverständnis



- Jedes Verhalten hat einen „guten“ Grund
- Sie dürfen die Emotionen verstehen und sich mit ihnen solidarisieren
- „Und gleichzeitig...“ - statt „Aber“ 😊 -
- Können Sie in der Sache klar bei Ihrem Anliegen bleiben
 - „Ich verstehe ihre Sorge, dass.... Als Mutter würde es mir wahrscheinlich ähnlich gehen. Und gleichzeitig ist es in der OGS wichtig, dass ihr Kind...“.
- Wer sich in seiner Sorge, seinen Emotionen gesehen fühlt, kann sich im nächsten Schritt besser auf die Sache einlassen

09.11.2026

12

1. Sicher auftreten, wenn es ungemütlich wird



- Die innere Haltung: Professionelle Distanz wahren und durchatmen.
- Die Macht der Körpersprache: Aufrechter Stand, offene Hände, Blickkontakt halten.
- Präsenz durch Stimme: Ruhiges, etwas langsames Sprechtempo senkt das Erregungsniveau.
- Sicheren Raum schaffen: Gespräch bei Bedarf ins Büro verlegen (Weg von der Tür!).

09.11.2026

13

2. Deeskalierende Kommunikation einsetzen



- Aktives Zuhören: „Ich höre, dass Sie sich große Sorgen machen...“
- Validieren statt Rechtfertigen: Emotionen spiegeln und anerkennen (bricht Spitzen ab).
- Weg von „Ja, aber...“ -> Hin zu „Ja, und...“: Vermeidet sofortige Blockadehaltungen.
- W-Fragen nutzen: „Was würde Ihnen jetzt konkret am meisten helfen?“

09.11.2026

14

3. Eigene Grenzen wahren

- Grenzen setzen ist Beziehungsarbeit: Klarheit schafft Sicherheit für beide Seiten.
- Stopp-Signal bei Angriffen: „In diesem Ton kann ich das Gespräch nicht fortführen.“
- Vertagung als Werkzeug: „Lassen Sie uns dazu morgen in Ruhe einen Termin vereinbaren.“
- Der emotionale Feierabend: Rituale, um Erlebnisse nicht mit nach Hause zu nehmen

09.11.2026

15

Kleine Kniffe – Große Wirkung

- Gemeinsames Ziel betonen: Das Wohl des Kindes verbindet OGS und Eltern.
- Die 3-Sekunden-Pause: Vor dem Antworten kurz innehalten.
- Paraphrasieren: „Verstehe ich richtig, dass...?“ (Sichert ab und verlangsamt).
- Lösungsorientierung: Den Blick konsequent nach vorne richten („Was tun wir ab morgen?“).

09.11.2026

16

1. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Emotionalisierte Eltern
- Aktivieren Sie den Denkapparat!
- Stellen Sie Detailfragen
 - So muss Ihr Gegenüber nachdenken
 - Das stärkt die Rationalität und dämpft die Emotionen
 - Es beruhigt.
 - z.B.: „Wo genau ist das passiert...?“



09.11.2026

17

2. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Weinende Eltern
 - Die Eltern trauen sich, ihren Gefühlsausbruch zu zeigen!
 - Nicht unbedingt vorschnell trösten
 - Den Tränen Raum geben
 - sendet Signale der Akzeptanz
 - öffnet Eltern für Bearbeitung der emotionalen Anteile

09.11.2026

18

3. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen



- Aggressive Eltern
 - Nutzen Sie die Metakommunikation!
 - „Ich erlebe gerade, dass sie sehr ärgerlich werden... .“
 - „Das macht mich natürlich auch sehr betroffen... .“
 - „Mir ist es aber lieber, Sie zeigen ihren Ärger ganz offen und ehrlich... .“
 - Ggf. Gespräch abbrechen und verschieben

09.11.2026

19

4. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen



- Redefreudige Eltern
 - Freundlich begrenzen!
 - „Mir ist es wichtig, dem was Sie sagen konzentriert zuhören zu können....“
 - „Damit wir zu einer gemeinsamen Einschätzung der Situation kommen.....“
 - „Lassen Sie uns heute bei diesem Aspekt bleiben. Wir können gerne einen weiteren Termin ausmachen.“

09.11.2026

20

5. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Sich beschwerende Eltern
 - Nicht dem ersten Impuls nachgeben und sich wehren
 - Bewusstes Atmen, beruhigende Selbstinstruktion
 - „Ich bleibe jetzt ruhig und höre aufmerksam zu. Ich werde zu einem positivem Verlauf des Gesprächs beitragen.“
 - Blickkontakt halten und Sichtweise versuchen zu verstehen
 - Eltern ermöglichen Dampf abzulassen → Das Gehörte zusammenfassen und Gefühlslage der Eltern spiegeln

09.11.2026

21

5. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Sich beschwerende Eltern
 - Eigene Sichtweise ruhig darstellen
 - Beide Sichtweisen nebeneinander stehen lassen
 - Sachlage im Hinblick auf ein gemeinsames Ziel klären
 - Vereinbarung treffen
 - Eltern ernst nehmen!
 - Schreiben Sie das Gesagte auf, sodass es alle sehen können.

09.11.2026

22

6. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Persönlich angreifende Eltern
 - Ruhig bleiben, keine Gegenvorwürfe!
 - Sachebene nicht Beziehungsebene in den Mittelpunkt stellen
 - Grenzen setzen
 - Verbalisierung der eigenen emotionalen Reaktion
 - „Ich merke, dass Sie sehr aufgebracht sind, aber ich habe nicht das Gefühl, dass wir auf dieser Ebene weiter sprechen sollten.“ → Metakommunikation
 - Eigenes Verhalten in der angesprochenen Situation erläutern aber kein Rechtfertigungsdruck
 - ggf. Gespräch abbrechen und verschieben

09.11.2026

23

Fazit & Austausch

- Gelassenheit ist ein Muskel, der trainiert werden kann.
- Schutz der eigenen Ressourcen sichert die professionelle Beziehungsqualität.
- Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
- Fragen, Diskussion & Erfahrungsaustausch..

09.11.2026

25