SERIE 3: FACHKRÄFTE | PDF 8

Wenn Gespräche mit Eltern eskalieren.

Typische Fallen, wirksame Formulierungen und Deeskalationsstrategien für Fachkräfte.

Matteo Lencioni | Pädagoge, Systemischer Berater | Kinder- und Jugendhilfe Bayern

1. Warum Elterngespräche eskalieren

Eltern, die in eine Jugendhilfe-Situation kommen, befinden sich selten in einem ruhigen Moment. Sie kommen oft mit Scham, Angst, Hilflosigkeit – und manchmal mit einer langen Vorgeschichte von Gesprächen, die nichts verändert haben. Was nach außen wie Aggression oder Uneinsichtigkeit aussieht, ist in vielen Fällen: ein Schutzmechanismus.

> ***„Wer kämpft, will oft nicht siegen. Er will gehört werden."***

1	**Scham als Angriff**	Eltern fühlen sich bewertet, beschämt oder unter Beobachtung. Reaktion: Gegenwehr, Abwertung, Abbruch.
2	**Hilflosigkeit als Kontrolle**	Eltern erleben sich machtlos. Reaktion: Kontrolle über das Gespräch übernehmen, laut werden, Fachkraft abwerten.
3	**Erfahrene Machtlosigkeit**	Viele Gespräche haben nichts verändert. Warum sollte dieses hier anders sein?
4	**Loyalitätskonflikte**	Eltern stehen zwischen dem Wohl des Kindes und dem eigenen Selbstbild als gute Eltern.
5	**Systemisches Misstrauen**	Jugendamt, Schule, Beratungsstelle – alles wird als Bedrohung erlebt, nicht als Hilfe.

2. Typische Fallen für Fachkräfte

Was wir tun	Wie Eltern es erleben
→ Sachlich argumentieren	→ Ich werde belehrt
→ Grenzen setzen durch Stärke	→ Ich habe keine Macht mehr
→ Das Kind in den Mittelpunkt stellen	→ Ich bin schlechte Mutter/schlechter Vater
→ Protokolle und Fakten zitieren	→ Ich stehe vor Gericht
→ Ruhe durch Distanz signalisieren	→ Die interessieren sich nicht wirklich

3. Deeskalationsstrategien – konkret

1	**Beziehung vor Inhalt**	Bevor Sie das eigentliche Thema ansprechen: Verbindung herstellen. Kurze Wertschätzung, echtes Interesse.
2	**Emotionalen Zustand benennen**	"Ich spüre, dass das heute ein schwieriges Gespräch für Sie ist." – Das disarmiert, ohne nachzugeben.
3	**Gemeinsame Basis suchen**	"Was wollen wir beide für Ihr Kind?" – Zielorientierung verbindet statt trennt.
4	**Pause aktiv anbieten**	"Darf ich kurz vorschlagen, dass wir eine Pause machen?" – Reguliert beide Seiten.
5	**Transparenz über Ihre Rolle**	"Meine Aufgabe ist nicht, Sie zu bewerten – meine Aufgabe ist, gemeinsam Lösungen zu finden."
6	**Eskalation benennen ohne Vorwurf**	"Ich merke, wir kommen gerade nicht weiter. Was brauchen Sie, damit das Gespräch hilfreicher wird?"

4. Formulierungen, die helfen

Sätze, die verbinden statt spalten
→ "Ich verstehe, dass das alles gerade sehr viel ist."
→ "Ich bin nicht hier, um zu urteilen – ich bin hier, um zu unterstützen."
→ "Was ist aus Ihrer Sicht gerade das Wichtigste, das ich verstehen muss?"
→ "Sie kennen Ihr Kind besser als ich – was glauben Sie, was es gerade braucht?"

→ "Wir arbeiten nicht gegen Sie – wir wollen dasselbe wie Sie: dass es Ihrem Kind besser geht."

Sätze, die eskalieren

→ "Das sehen wir aber anders." – Positionskampf.

→ "Das ist nun einmal Vorschrift." – Distanz und Machtdemonstration.

→ "Das haben wir ja schon mehrfach besprochen." – Beschämend.

→ "Wenn das nicht klappt, müssen wir weitere Schritte einleiten." – Drohung.

5. Selbstschutz für Fachkräfte

Deeskalation beginnt innen. Wer selbst eskaliert, eskaliert mit. Fachkräfte in der Jugendhilfe sind keine Maschinen – und das ist gut so. Aber es braucht eigene Regulationsstrategien.

Was Fachkräfte brauchen, um deeskaliert zu bleiben

- ■ Klare eigene Grenzen kennen – und wissen, ab wann Unterstützung nötig ist.
- ■ Supervision und kollegialer Austausch als Standard, nicht als Ausnahme.
- ■ Eigene Stressreaktionen kennen – und Gegenmaßnahmen parat haben.
- ■ Team-Absprachen für Eskalationssituationen (Wer übernimmt? Wann Pause?)
- ■ Nachbereitung schwieriger Gespräche – keine stumme Belastung akkumulieren.

Reflexionsfragen

1. Was triggert Sie persönlich in Gesprächen mit belasteten Eltern am stärksten?

2. Welchen Ihrer Sätze würden Sie im Rückblick ersetzen?

3. Wann haben Sie zuletzt ein schwieriges Elterngespräch als Erfolg erlebt – und warum?