



Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen in der Kita
Praxisnahe Handreichung und Übungen für Erzieher zur professionellen,
souveränen und deeskalierenden Gesprächsführung mit Eltern



Handreichung zum Seminar: Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen für Erzieher

In der pädagogischen Arbeit gehören schwierige Gespräche mit Eltern, Kollegen oder Vorgesetzten zum Alltag. Gerade dann ist es entscheidend, sprechfähig zu bleiben und bewusst zu kommunizieren. Eine positive Grundhaltung bildet dabei die Basis: Wer seinem Gegenüber mit Respekt, Offenheit und echtem Interesse begegnet, schafft die Grundlage für eine tragfähige Beziehung. Das gilt insbesondere für Elterngespräche, in denen Beziehung und Vertrauen oft wichtiger sind als schnelle Lösungen.

Eine gute Vorbereitung hilft, Sicherheit zu gewinnen. Überlege dir vor einem Gespräch: Was könnte mein Gesprächspartner wollen? Welche Sorgen, Erwartungen oder Ängste bringt er möglicherweise mit? Kurze Notizen können helfen, den roten Faden zu behalten. Auch ein Blick auf die Rahmenbedingungen ist wichtig: Wie ist das Verhältnis zu Vorgesetzten? Wie hoch ist die aktuelle Arbeitsbelastung? Wie ist das Betriebsklima? Habe ich ausreichend Zeit für das Gespräch und für eine Nachbereitung? Und wie stabil ist die Beziehung zu den Eltern? All diese Faktoren beeinflussen den Verlauf eines Gesprächs.

Schwierige Gespräche können schnell zur Stressfalle werden. Typisch ist der Impuls, sofort Lösungen liefern oder etwas „richtigstellen“ zu wollen. Um aus dieser Stressfalle herauszukommen, hilft das RULE-Modell: Widerstehe zunächst dem Reflex, alles sofort richten zu wollen (Resist). Versuche stattdessen, die Motivation deines Gegenübers zu verstehen (Understand). Höre aufmerksam zu (Listen). Und stärke schließlich das Vertrauen, indem du die Beziehung aktiv gestaltest (Empower).

Die Art, wie du sprichst, ist dabei ebenso wichtig wie der Inhalt. Deine Stimme trägt die Botschaft. Tonfall, Tempo und Wortwahl entscheiden darüber, wie deine Aussagen ankommen. Wenn du Gefühle deines Gegenübers wahrnimmst und spiegelst, wirst du als einfühlsam und verständnisvoll erlebt. Zuhören ist eines der wirksamsten Mittel überhaupt – und zugleich das einfachste. Achte dabei auch auf deine Körpersprache und dein nonverbales Verhalten. Oft sagen Bilder und innere Vorstellungen mehr als viele Worte.

Zur Beruhigung in angespannten Situationen hilft es, dem Gesprächspartner Raum zu geben: Lass ihn ausreden, falle ihm nicht ins Wort und sprich ruhig und sachlich. Überlasse ihm zunächst die Gesprächsinitiative – gleichzeitig gilt: Wer fragt, führt. Vermeide vorschnelle Ratschläge, Belehrungen oder Vorhaltungen. Offene Ablehnung von Forderungen solltest du, wenn möglich, ebenfalls vermeiden. Stattdessen kannst du Schwierigkeiten transparent machen und dein Gegenüber aktiv in die Lösungsfindung einbeziehen. Rückfragen, Zusammenfassungen („lautes Mitschreiben“) und kurze Gesprächspausen unterstützen die Struktur.

Hilfreiche Formulierungen können zum Beispiel sein: „Ich bemühe mich darum...“, „Ich kümmere mich...“, „Ich werde veranlassen...“ oder „Wir haben folgendes Problem – was



schlagen Sie vor, wie wir damit umgehen?“ Wenn du für etwas nicht zuständig bist, benenne das klar und wertschätzend. Ein zentrales Werkzeug ist das Paraphrasieren: Indem du das Gehörte in eigenen Worten wiedergibst, zeigst du Verständnis – und oft liefert dir dein Gesprächspartner dabei selbst die Ansätze für Lösungen.

Ein oft unterschätzter Faktor ist Zeit. Wenn du oder dein Gesprächspartner keine Zeit habt, ist es sinnvoller, das Gespräch zu vertagen, als es unter Druck zu führen.

Aktives Zuhören besteht aus mehreren Elementen: einer zugewandten Stimme und Modulation, passendem nonverbalem Verhalten, einer reflektierten inneren Haltung und günstigen äußeren Bedingungen. Dazu gehören Techniken wie das Verbalisieren von Gefühlen („Ich habe den Eindruck, Sie sind gerade ratlos“), das Paraphrasieren („Sie meinen also...?“) und das bildhafte Beschreiben von Situationen. Ergänzend helfen defensive Gesprächstechniken wie Rückfragen statt direkter Antworten oder eine bedingte Zustimmung.

Stress gehört zu schwierigen Gesprächen dazu. Wichtig ist, ihn wahrzunehmen und zu benennen: „Mir fällt gerade nichts ein“, „Ich bin unsicher“, „Ich brauche einen Moment.“ Auch körperliche Reaktionen wie Herzklopfen oder Anspannung sind normal – dein Körper reagiert angemessen auf eine belastende Situation. Wenn es zu Übergriffigkeit kommt, darfst und musst du Grenzen setzen: ein klares, prägnantes „Stopp“, begleitet von eindeutiger Körpersprache und dem Aufzeigen von Konsequenzen. Gegebenenfalls kann es sinnvoll sein, ein Gespräch zu zweit mit einer Führungskraft zu führen oder einen neuen Termin für ein ausführlicheres Gespräch zu vereinbaren.

Der Umgang mit Stress lässt sich trainieren. Gute Vorbereitung, regelmäßiges Üben und das bewusste Wahrnehmen eigener Reaktionen helfen, sicherer zu werden. Kurzfristige Entlastungstechniken – etwa bewusstes Atmen oder kleine Pausen – unterstützen dich im Gespräch. Ebenso wichtig ist die Nachbereitung: Notiere dir, was du erlebt hast, reflektiere herausfordernde oder besonders gelungene Situationen und tausche dich, wenn nötig, mit Kollegen oder Vorgesetzten aus.

Gelingende Kommunikation in schwierigen Situationen ist kein Zufall, sondern das Ergebnis von Haltung, Vorbereitung und Übung. Wenn du es schaffst, ruhig zu bleiben, zuzuhören und dein Gegenüber ernst zu nehmen, legst du den Grundstein für tragfähige Lösungen – selbst in angespannten Momenten.



Ergänzung zur Handreichung: Praxisübungen für schwierige Gesprächssituationen in der Kita

Die folgenden Übungen vertiefen die Inhalte der Handreichung und ermöglichen es, die beschriebenen Kommunikationsstrategien praktisch zu trainieren. Sie sind so aufgebaut, dass Erzieher Schritt für Schritt Sicherheit im Umgang mit emotionalen, konflikthafter oder übergriffigen Gesprächssituationen gewinnen.

Rollenspiel: Der aufgebrachte Elternteil

Ziel: Sicherheit im Umgang mit starken Emotionen entwickeln und die Wirkung von aktivem Zuhören und Paraphrasieren erleben.

Ablauf:

Zwei Teilnehmer führen ein Gespräch:

Ein Elternteil äußert sich wütend („Mein Kind wurde ungerecht behandelt!“).

Ein Erzieher reagiert mit aktivem Zuhören und Paraphrasieren.

Die Gruppe beobachtet gezielt:

Gesprächsverlauf

Stimmung

Wirkung der Sprache

Reflexion:

Wo hat Paraphrasieren zur Beruhigung beigetragen?

An welchen Stellen hätte es klarer oder empathischer formuliert werden können?

Steigerung:

Runde 1: ohne Paraphrasieren → Gespräch eskaliert eher

Runde 2: mit Paraphrasieren → Gespräch deeskaliert sichtbar

Paraphrasieren unter Stress

Ziel: Spontanes, präzises Spiegeln von Emotionen trainieren.

Ablauf:

Eine aufgebrachte Aussage wird vorgelesen, z. B.:



„Mein Kind kommt immer mit schmutzigen Klamotten nach Hause!“

Teilnehmer formulieren spontan eine paraphrasierende Antwort – ohne Rechtfertigung.

Beispiel:

„Es klingt, als würden Sie sich wünschen, dass Ihr Kind hier sorgfältiger begleitet wird.“

Falsche vs. richtige Paraphrase

Ziel: Wirkung von Sprache bewusst wahrnehmen.

Schlechte Paraphrase: wertend oder abwertend

Gute Paraphrase: respektvoll, verstehend, offen

Reflexion:

Welche Formulierung beruhigt?

Warum wirkt sie besser?

Eskalation vs. Deeskalation – Szenenübung

Ziel: erkennen, dass Verstandenwerden beruhigt.

Ein Elternteil steigert sich emotional hinein.

Der Erzieher darf nur paraphrasieren.

Beobachtung: Wann kippt die Stimmung? Wann wird sie ruhiger?

Blitzrunde: „Ich höre, Sie sagen...“

Ziel: schnelles Formulieren unter Druck trainieren.

Trainer gibt eine konflikthafte Aussage vor.

Jeder Teilnehmer antwortet innerhalb von 10 Sekunden paraphrasierend.

Umgang mit schweren Vorwürfen (z. B. Diskriminierung)

Ziel: professioneller Umgang mit sensiblen, emotional belasteten Vorwürfen.

Kernprinzipien:



ruhig bleiben

nicht in Verteidigung gehen

Emotion anerkennen

konkrete Situation erfragen

Beispielreaktion:

„Sie machen sich Sorgen, dass Ihr Kind hier nicht gleich behandelt wird. Können Sie mir eine konkrete Situation schildern?“

Szenarien: Herabwürdigung und Überheblichkeit

In diesen Übungen lernen Erzieher, respektloses Verhalten nicht persönlich zu nehmen, sondern die dahinterliegenden Bedürfnisse zu erkennen.

Typische Ziele:

keine Rechtfertigung

keine Gegenangriffe

Gespräch auf Sachebene zurückführen

Bedürfnisse hinter der Aussage erkennen

Beispiel:

„Sie haben das Gefühl, dass Ihr Anliegen hier nicht ernst genug genommen wird. Worum geht es Ihnen genau?“

Souverän mit Beleidigungen umgehen

Ziel:

emotionale Stabilität

professionelle Haltung

Deeskalation ohne Unterwerfung

Grundprinzip:

Beleidigungen werden nicht beantwortet – sondern „überhört“ und in das eigentliche Anliegen übersetzt.



Beispiel:

Angriff: „Sie sind unfähig!“

Reaktion: „Sie sind unzufrieden mit der Situation. Lassen Sie uns schauen, wie wir sie verbessern können.“

Berechtigte Kritik in beleidigender Form

Ziel: Fehler zugeben können, ohne sich kleinzumachen.

Kernprinzipien:

sachlichen Kern erkennen

Emotion würdigen

Lösung anbieten

Beispiel:

„Es tut mir leid, wenn Ihr Kind sich bloßgestellt gefühlt hat. Lassen Sie uns gemeinsam überlegen, wie wir das künftig besser machen.“

Umgang mit pauschalem Misstrauen (z. B. gegenüber männlichen Erziehern)

Ziel: Ängste ernst nehmen, ohne Kollegen zu diskreditieren.

Strategie:

Sorge erfragen

Sicherheit betonen

professionelle Standards hervorheben

Beispiel:

„Sie möchten sicherstellen, dass Ihr Kind sich hier sicher fühlt. Was genau bereitet Ihnen Sorgen?“

Die „Zauberfrage“

Eine zentrale Frage zur Lösungsorientierung:

„Was kann ich tun, damit es Ihnen gut geht?“



Diese Frage:

lenkt auf Bedürfnisse

öffnet Lösungsräume

stärkt Kooperation

Paradoxe Intervention (mit Vorsicht einsetzen)

Diese Technik kann Provokationen entkräften, wenn sie souverän und ruhig eingesetzt wird.

Beispiel:

„Ich freue mich, dass ich Ihre Erwartungen erfülle. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“

Wichtig:

nur einsetzen, wenn genügend Beziehung besteht

nicht ironisch oder spöttisch wirken lassen

Übung: Wirkung nonverbaler Kommunikation

Teilnehmer erleben, wie stark nonverbale Signale wirken, z. B.:

auf die Uhr schauen

wegsehen

nebenbei etwas anderes tun

falsches Wiedergeben

Ziel: Bewusstsein für Körpersprache und Präsenz stärken.

Strukturierte Nachbereitung belastender Gespräche

Nach jedem schwierigen Gespräch:

Sachliche Auswertung

Was ist passiert?

Welche Fakten sind relevant?

Emotionale Auswertung



Wie habe ich mich gefühlt?

Was hat mich belastet?

Konsequenzen

Was mache ich beim nächsten Mal anders?

Ist Unterstützung nötig?

Beobachtungskriterien für Übungen

Zur gezielten Reflexion können folgende Aspekte beobachtet werden:

Persönliche Wirkung

Rollensicherheit

Empathie

Authentizität

Standfestigkeit

Rhetorik

klare Sprache

angemessene Modulation

verständliche Ausdrucksweise

Gesprächsführung

Fragetechniken

Struktur

aktives Zuhören

Deeskalation

Taktisches Verhalten

Zielklarheit

Lösungsorientierung

Grenzsetzung

Gruppenarbeit



Zusammenarbeit

Unterstützung

Beobachtungsfähigkeit

wertschätzendes Feedback

Abschließender Gedanke

Alle diese Übungen verfolgen ein gemeinsames Ziel:

Erzieher sollen auch in schwierigen, emotional aufgeladenen Gesprächen handlungsfähig, ruhig und professionell bleiben.

Die wichtigste Erfahrung dabei ist:

👉 Menschen beruhigen sich, wenn sie sich verstanden fühlen.

Und genau hier beginnt gelingende Kommunikation.