

Diese Arbeitshilfe II zur Umsetzung der Vereinbarung zum Schutzauftrag der Jugendhilfe in Tageseinrichtungen für Kinder gem. § 8a Abs. 4 SGB VIII „Das Elterngespräch bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung“ wurde erstellt von der Arbeitsgruppe „Präventiver Kinderschutz“ am Fachbereich Jugendamt und Gesundheitsamt der Stadt Mannheim. An der Arbeitsgruppe beteiligt sind: die Psychologischen Beratungsstellen der Caritas, der Evangelischen Kirche und der Stadt Mannheim sowie die Psychologische Beratungsstelle Notruf und Beratung für sexuell misshandelte Frauen und Mädchen e. V., der Fachbereich Tageseinrichtungen für Kinder und die Frühen Hilfen – Netzwerkkoordination Präventiver Kinderschutz.

Basis ist die Arbeitshilfe I „Verdacht auf Kindeswohlgefährdung“ für pädagogische Fachkräfte in Tageseinrichtungen für Kinder.

Herausgeber:

**Stadt Mannheim**

Dez. III, Bildung, Jugend, Gesundheit

Fachbereich Jugendamt und Gesundheitsamt

Frühe Hilfen – Netzwerkkoordination Präventiver Kinderschutz

R1, 7 | 68161 Mannheim

68161 Mannheim

Telefon: 0621 / 293-3890

Fax: 0621 / 293-473890

Stand: Mai 2019



## II. DAS ELTERN- GESPRÄCH BEI VERDACHT AUF KINDESWOHL- GEFÄHRDUNG

Arbeitshilfe für  
pädagogische Fachkräfte in  
Tageseinrichtungen für Kinder  
Erstellt in Kooperation mit freien Trägern

# 1. Einführung

Dieser Leitfaden soll Ihnen als pädagogischen **Fachkräften in Kindertageseinrichtungen** und anderen Betreuungseinrichtungen eine **Hilfestellung** bieten, Elterngespräche<sup>1</sup> im Rahmen des gesetzlichen Auftrages nach dem Bundeskinderschutzgesetz mit mehr Handlungssicherheit führen zu können.

Werden der pädagogischen Fachkraft Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung bekannt und/oder ist eine Einschätzung des Gefährdungsrisikos durch eine Beratungsfachkraft Kinderschutz/insoweit erfahrene Fachkraft (ieF) erfolgt, so kann das Ergebnis sein, ein **Elterngespräch** zu führen.

Ziel eines solchen Elterngesprächs ist die Abwendung der Gefährdungslage für das Kind, indem es gelingt, die Eltern zur Annahme von Hilfen zu motivieren, und/oder zu erreichen, dass gemeinsame Vereinbarungen zum Schutz des Kindes getroffen werden.

<sup>1</sup>Zur besseren Lesbarkeit wird im folgenden Text der Begriff „Eltern“ synonym für den/die Personensorgeberechtigte/-n verwendet.

## Achtung:

**Keine Informationen an bzw. keine Einbeziehung der betroffenen Eltern/Sorgeberechtigten oder des Kindes/Jugendlichen, wenn dadurch der wirksame Schutz des Kindes oder des Jugendlichen in Frage gestellt wird (z.B. bei begründetem Verdacht auf sexualisierte Gewalt)!**

# 2. Vorbereitung des Elterngesprächs

## 2.1 Überprüfen Sie Ihre eigene Haltung

Es ist sinnvoll und notwendig, sich vorab mit der **eigenen Haltung**, den **eigenen Gefühlen** und **Gedanken** auseinanderzusetzen.

- Was lösen die Verdachtsmomente bei mir aus?
- Bin ich bereit, mich auf die Situation der Eltern einzulassen?
- Ist mir ein Perspektivenwechsel möglich, ohne dabei die Bedürfnisse des Kindes aus den Augen zu verlieren?
- Schaffe ich es, wertschätzend, sachlich und transparent zu sein?
- Bin ich mir klar über meine Rolle in diesem Elterngespräch?
- Brauche ich weitere Unterstützung (z.B. eine Beratung durch eine Beratungsfachkraft Kinderschutz/ieF, Supervision)?

- Sind mir meine eigenen rechtlichen und psychischen etc. Grenzen bekannt?

## 2.2 Bereiten Sie sich inhaltlich vor

Nachdem Sie Ihre eigene Haltung überprüft haben (siehe 2.1), sichten und sortieren Sie die vorhandenen Sachinformationen:

- Hat ein Informationsaustausch mit der Leitung und dem Team stattgefunden?

Nach einer **Gefährdungseinschätzung mit einer Beratungsfachkraft Kinderschutz/ieF**:

- Was waren die konkreten Ergebnisse aus der Gefährdungseinschätzung mit der Beratungsfachkraft Kinderschutz? Welche nächsten Schritte wurden dort vereinbart?
- Sind Ihnen mögliche Stolperfallen bewusst und haben Sie diese bedacht?

- Liegen die schriftlichen Dokumentationen vollständig und auf aktuellem Stand vor?
- Gibt es aktuelle Informationen zur Familiensituation und den Ressourcen der Familie?
- Haben Sie die gewünschten Ziele des Gesprächs für sich (schriftlich) formuliert?
- Haben Sie den Gesprächsaufbau und ggfs. Gesprächsbausteine vorbereitet und sich Notizen gemacht, damit Sie nichts vergessen? Haben Sie Ihre Sorgen formuliert?
- Sind Ihnen geeignete mögliche Hilfen für die Familie bekannt (z.B. Beratungsstellen, Soziale Dienste)? Liegen Flyer, Kontaktadressen etc. für die Familie bereit?
- Werden Dolmetscher/-innen oder Kulturdolmetscher/-innen benötigt?
- Vergessen Sie nicht Ihre Schreibunterlagen. Legen Sie sich eine Schweigepflichtentbindung zurecht.

### 2.3 Schaffen Sie günstige Rahmenbedingungen

- **Teilnehmende** sind, neben den Eltern, die pädagogische Fachkraft und i.d.R. die Leitung oder stellvertretende Leitung. Führen Sie das Gespräch nicht alleine!
- Empfehlenswert ist eine **Gesprächsdauer** von 1 Stunde, max. 1,5 Stunden. Der Zeitrahmen ist den Eltern vorab mitzuteilen.
- Die **Kinder** nehmen **nicht** am Gespräch teil.
- Ein **ungestörtes Gespräch** muss gewährleistet sein. Wählen Sie einen Raum, in dem ein Gespräch ohne Störungen stattfinden kann (keine Telefonanrufe, keine Störungen durch Kolleg/-innen).
- Bieten Sie den Eltern etwas zu trinken an.

## 3. Ideen für das Vorgehen beim Elterngespräch/Gesprächsbausteine<sup>2</sup>

Elterngespräche lassen sich nur bedingt planen, weil der Gesprächsverlauf auch von Ihren Gesprächspartnern abhängt. Durch eine eigene Struktur und mit gezielter Moderation wird es für Sie wesentlich einfacher.

Hier möchten wir Ihnen einige Gesprächsbausteine vorschlagen:

- **Benennen Sie deutlich den Anlass für das Gespräch und formulieren Sie ggfs. Ihre Sorge.**  
„Der Grund für das heutige Gespräch ist ...“, „Ich bin in Sorge, weil ich beobachtet habe, dass ...“
- **Benennen Sie klar Ihren Verdacht und zeigen Sie eventuelle Konsequenzen auf (ohne den Eltern zu drohen).**  
„Ich vermute, dass ...“, „Ich bin verpflichtet zu handeln, weil/wenn ...“
- **Erfragen Sie die Sichtweise/Haltung der Eltern/Sorgeberechtigten.**  
„Wie sehen Sie das?“

- **Arbeiten Sie die Unterschiede zwischen den Sichtweisen heraus.**  
„Habe ich Sie richtig verstanden, dass ..., ich sehe das so/anders ...“
- **Erarbeiten und formulieren Sie gemeinsame Ziele (z.B. Wohlergehen, gute Entwicklungsmöglichkeiten u.a.).**  
„Sie wollen, dass es Ihrem Kind gut geht, das ist auch mein Anliegen ...“
- **Versuchen Sie, auch problematisches Verhalten der Eltern sachlich und neutral zu formulieren.**  
„Kinder können herausfordernd sein“, „Unter Stress kann es vorkommen, dass man auch mal ...“, „Viele Eltern stoßen hin und wieder an Ihre Grenzen ...“
- **Übermitteln Sie klar, wer die Verantwortung hat (nämlich die Eltern).**  
„Es ist trotzdem wichtig, dass Sie als Eltern in solchen Momenten die Bedürfnisse Ihres Kindes wahrnehmen“; „Gibt es andere Wege für“

## 4. Nachbereitung des Gesprächs

- Sie, mit dem Stress umzugehen?“
- **Fragen Sie nach Ressourcen und entwickeln Sie gemeinsam mit den Eltern Ideen für eine Verbesserung der Situation.**  
„Was klappt denn gut in der Familie?“, „Wie sehen schöne gemeinsame Zeiten aus?“, „Welche Unterstützungsmöglichkeiten haben Sie?“, „Gibt es ein soziales Netz?“
- **Reflektieren Sie gemeinsam die aktuellen Bedürfnisse Ihres Kindes.**  
„Was meinen Sie, braucht Ihr Kind nun?“
- **Zeigen Sie Hilfemöglichkeiten auf und geben Sie entsprechende Kontaktdaten mit (Flyer, Telefonnummern etc.). Bei Bedarf unterstützen Sie die Eltern bei der Kontaktaufnahme.**  
„Eine gute Anlaufstelle für dieses Thema wäre ...“, „Ich kann mir vorstellen, dass Ihnen dabei ... gut helfen kann ...“, „Was halten Sie davon, ... zum nächsten Gespräch dazu bitten?“
- **Schreiben Sie die Ergebnisse/die nächsten Schritte möglichst konkret auf.**  
„Wir haben jetzt besprochen, dass Sie am ... zu mir kommen und dass Sie bis dahin ... Kontakt aufnehmen/anrufen etc.“

6

### 4.1 Dokumentieren Sie wichtige Ergebnisse

**Bestandteile dieser Ergebnisdokumentation können sein:**

- Welche Problemazeptanz zeigen die Eltern?
- Über welche Ressourcen verfügt diese Familie?
- Wie stehen die Eltern zu den Beobachtungen, die Sie als Mitarbeiter/-in gemeldet haben?
- Wie kooperieren die Eltern bei der Einschätzung der Kindeswohlgefährdung? Haben Sie die Eltern darüber informiert, was Sie tun werden, wenn keine Kooperation erfolgt und keine Veränderung für Sie sichtbar ist?
- Welche Hilfen sind notwendig und passend für diese Familie?
- Möchte die Familie Hilfen annehmen und wie sind Sie selbst daran beteiligt? Wenn Sie Zweifel daran haben, dass die Eltern etwas nicht umsetzen werden, und Sie zu besorgt sind, um die Ent-
- scheidung den Eltern überlassen können, dann können Sie vorschlagen, Fachkräfte der empfohlenen Einrichtung zu einem gemeinsamen Gespräch in die Kindertageseinrichtung einzuladen (z.B. Soziale Dienste oder Beratungsstellen).
- Haben Sie sich die erforderlichen Schweigepflichtentbindungen ausstellen lassen?
- Ist ein Folge-/Auswertungstermin vereinbart? Welche Zeitschienen geben Sie vor?

7

**Schätzen Sie als pädagogische Fachkraft ein, dass die Eltern nicht gewillt und/oder nicht fähig sind, Hilfen anzunehmen und zu kooperieren, müssen zum Schutz des Kindes weitere Schritte eingeleitet werden (z.B. ein weiteres Gespräch/ Gefährdungseinschätzung mit einer Beratungsfachkraft Kinderschutz/ieF, Mitteilung an das Jugendamt).**

## 5. Empfohlene Stichpunkte

### Für Ihren persönlichen Vorbereitungsbogen:

- Anlass für das Gespräch
- Meine Ziele für das Gespräch
- Neue/aktuelle Informationen, bzw. welche Informationen fehlen mir noch zur Familiensituation
- Ressourcen der Familie
- Geeignete mögliche Hilfen

### Für die Dokumentation des Elterngesprächs:

- Teilnehmende
- Ort, Datum, Zeit
- Gesprächsthemen
- Abweichende Sichtweisen
- Vereinbarungen
- Nächste Schritte

## 6. Wie können Sie dazu beitragen, dass ein Elterngespräch ruhig verläuft bzw. was können Sie tun, falls ein Elterngespräch zu eskalieren droht<sup>3</sup>

Informieren Sie vorab Ihre Kollegen/-innen/Vorgesetzte, wenn Sie eine Eskalation befürchten, und führen Sie das Gespräch nicht alleine. Stellen Sie sicher, dass sich jemand in Rufweite befindet.

- Zeigen Sie eine offene, zugewandte Körperhaltung.
- Achten Sie bewusst darauf, Ihre Lautstärke beim Sprechen nicht zu erhöhen.
- Achten Sie auf Ihr Sprechtempo. Langsameres Sprechen beruhigt.
- Betonen Sie Gemeinsamkeiten in Ihren Haltungen.
- Bleiben Sie im Gespräch, stellen Sie eine Lösung in Aussicht.
- **Lassen Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit für einen ehrenhaften Rückzug!** Z.B. können Sie das Gespräch kurz unterbrechen, eine Pause machen oder einen neuen Termin vereinbaren.

Falls es doch zu schwierig wird:

- Den Gesprächspartner des Zimmers verweisen mit Hinweis auf das Hausrecht.
- Wenn das Büro nach Aufforderung nicht verlassen wird, selber gehen und Kollegen/-innen/Vorgesetzte verständigen. Bei Bedarf weitere Hilfe holen, z.B. die Polizei verständigen.

# 7. Anhang

Falls Sie weitere Anregungen und Hinweise zu der Thematik wünschen, erhalten Sie im Folgenden einige Stichworte aus der Fachliteratur.

## 7.1 Ich-Botschaften

Damit wird dem Gesprächspartner die eigene Sichtweise und Wahrnehmung mitgeteilt.

Beispiele: „Ich mache mir Sorgen um ihr Kind, weil...“, „Ich habe mich gefragt, ob ...“, „Mir ist aufgefallen, dass ...“, „Ich halte für notwendig, dass ...“

### Wirkung:

- Ich-Botschaften sind in der Regel für die Person, die angesprochen (bzw. kritisiert) wird, leichter anzunehmen, da ich von mir selbst und meinen Überlegungen/Abwägungen spreche.
- Die Situation wird aus der eigenen Sicht konkret beschrieben, meinem Gegenüber werden keine

Eigenschaften zugeschrieben und die andere Person wird nicht abgewertet.

- Sie schildern die Auswirkung auf sich und lassen Raum für Antworten/Reaktionen.
- Sie formulieren ihre fachlichen Einschätzungen und Erwartungen.

## 7.2 Die vier Seiten einer Nachricht oder das Kommunikationsquadrat<sup>4</sup>

### Aspekte des Vier-Schnabel-Modells

- Sachebene – Worüber ich informiere.
- Selbstoffenbarungsebene – Was ich von mir selbst kundtue.
- Beziehungsebene – Was ich von dir halte, wie wir zueinander stehen.
- Appellebene – Wozu ich dich veranlassen möchte.

### Aspekte des Vier-Ohren-Modells

- Sachohr – Was ist der sachliche Inhalt einer Botschaft?
- Selbstoffenbarungsohr – Was sagt mir jemand über sich? Welche Gefühle hat er?
- Beziehungsohr – Wie steht dieser Mensch zu mir? Wie schätzt er mich ein?
- Appellohr – Was wird von mir erwartet?

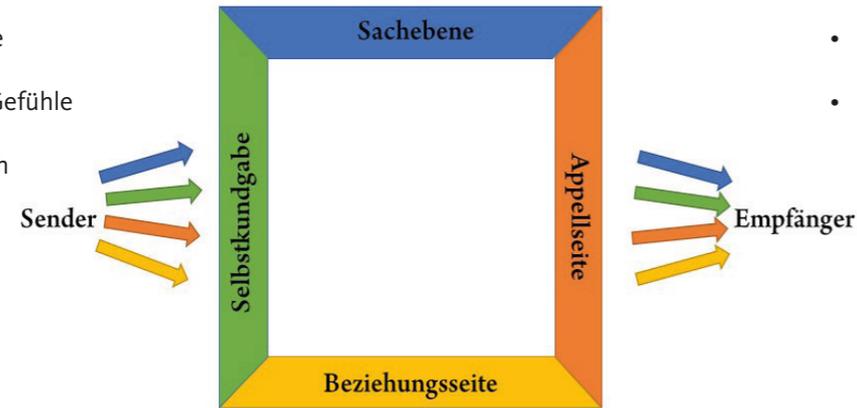
Mit welchem Schnabel wir sprechen oder Ohr wir jeweils hören, hängt von der Situation, der Beziehung und unserer augenblicklichen Verfassung und Nervenstärke ab.

## Ein Beispiel

### Gesprächsvorbereitung mit dem Nachrichtenquadrat

- Welche Themen will ich ansprechen? Reihenfolge?
- Welche Argumente, Gründe, Beispiele habe ich?
- Wie ist der Sachverhalt?

- Wie erlebe ich die Situation?
- Was sind meine Gefühle und Bedürfnisse?
- Was davon will ich mitteilen?



- Was ist mein (Maximal-/ Minimal-) Ziel?
- Welche Wünsche/ Forderungen habe ich?

- Wie kann ich ein positives Klima schaffen?
- Wie kann ich Kritik äußern, ohne zu verletzen?
- Wie sieht der andere die Situation?
- Wie kann ich das Gespräch positiv abschließen?

## 7.3 Gewaltfreie Kommunikation – GfK<sup>5</sup>

Die „Gewaltfreie Kommunikation“ kann zu einer besseren Verständigung beitragen und damit helfen, Konflikte zu entschärfen oder zu lösen.

- Die GfK basiert auf vier Schritten bzw. Komponenten, die aufeinander aufbauen. In diesem Prozess geht es sowohl darum, eigene Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten wahrzunehmen und zu artikulieren, als auch die Einstimmung darauf, was der andere *beobachtet*, *fühlt*, *braucht* und *wünscht*.
- 1. Schritt: Beobachten und beschreiben – ohne zu bewerten oder zu interpretieren.
- 2. Schritt: Gefühle wahrnehmen – ohne zu interpretieren.
- 3. Schritt: Bedürfnisse formulieren – statt Strategien.
- 4. Schritt: Bitten aussprechen – statt fordern.

Bitte bedenken Sie, bei Elterngesprächen im Kontext Kindeswohlgefährdung kann es notwendig sein, klare Forderungen zu formulieren!

## 7.4 Nonverbale Kommunikation

- Verbale Botschaften werden immer auch nonverbal begleitet.
- Nonverbale Signale können das Gesagte unterstreichen, relativieren, ergänzen, in Frage stellen, bekräftigen, erweitern, entkräften, ...

Nonverbale Kommunikation wird unter anderem über die Haltung, Gestik, Mimik, Distanz, Lautstärke, Betonung und der Stimmlage ausgedrückt.

<sup>5</sup> nach Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens. Paderborn 2010:

## 7.5 Klärende, öffnende Fragen – W-Fragen

W-Fragen bieten die Möglichkeit zur ausführlichen Darstellung und Meinungsäußerung.

Beispiele hierfür sind:

Was ...? Was genau ...? Was noch ...? Wie ...? Wann ...? Wo ...? Wieso ...? Weshalb ...?

**Wirkung:** Diese Fragen sind nicht einfach nur mit ja oder nein zu beantworten. Sie fordern den anderen zu ausführlicheren Antworten auf.

## 7.6 Aktives Zuhören

Aktives Zuhören beinhaltet Zuhören, Verstehen und Gefühle erkennen. Durch aktives Zuhören schenkt man seinem Gegenüber Aufmerksamkeit und Wertschätzung. Missverständnisse werden vermindert und die zwischenmenschliche Beziehung und Problemlösung wird verbessert.

Zuhören: Blickkontakt, Nicken, kurze Gesprächslaute z.B. „mhm“, „ja“, „ach“.

Verstehen: Verständnis überprüfen, Paraphrasieren, also in den eigenen Worten zusammenfassen und wiedergeben, Wiederholung des Gehörten, Nachfragen (W-Fragen).

Gefühle erkennen: „Gefühle verbalisieren“, „sich in einen anderen Menschen hineinversetzen“, „Wünsche heraushören“, „Empathie zeigen“.

## 7.7 Lösungsorientierung

Bleiben Sie nicht auf das Problem fokussiert, sondern versuchen Sie, mit den Eltern Lösungen zu erarbeiten. Hilfreich ist in solchen Momenten, nach problemfreien Zeiten zu fragen. So sind Fragen hilfreich: Wie oft, wann, wie lange, wobei ... ist das Problem nicht aufgetaucht? Wie haben Sie das erreicht? Haben Sie eine Idee, wer Sie darin unterstützen könnte?

# 8. Kontaktadressen

## Bei Anfragen für eine Beratung durch eine Beratungsfachkraft Kinderschutz/insoweit erfahrene Fachkraft (ieF):

- **Netzwerkkoordination Präventiver Kinderschutz der Stadt Mannheim**

für alle städtischen Einrichtungen, alle Träger und Einrichtungen ohne insoweit erfahrene Fachkraft oder nach Bedarf, Privatpersonen

Telefon: 0621 / 293-3890

E-Mail: jugendamt.ief@mannheim.de

- **Psychologische Beratungsstelle des Caritasverbandes Mannheim e.V.**

für alle Einrichtungen der Katholischen Kirche

Telefon: 0621 / 12 50 600

E-Mail: ief.kindeschutz@caritas-mannheim.de

- **Psychologische Beratungsstelle der Evangelischen Kirche Mannheim**

für alle Einrichtungen der Evangelischen Kirche

Telefon: 0621 / 280 00-280

E-Mail: team@pb.ekma.de

- **Psychologische Beratungsstelle Notruf und Beratung für sexuell misshandelte Frauen und Mädchen**

bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt

Telefon: 0621 / 10033

E-Mail: team@maedchennotruf.de

## In Fällen von akuter Kindeswohlgefährdung

- **Fachbereich Jugendamt und Gesundheitsamt Kinderschutzstelle der Sozialen Dienste der Stadt Mannheim**

Telefon: 0621 / 293-3700

Mo – Do 8.30 – 16 Uhr und Fr 8.30 – 15 Uhr

**Außerhalb der Dienstzeit:** Rufen Sie die Polizei an. Diese wird in Zusammenarbeit mit dem Sozialen Dienst abklären, welche Maßnahmen zum Schutz des Kindes zu treffen sind.

**Bei Fragen rund um das Thema Kinderschutz können Sie sich gerne jederzeit an eine der angegebenen Beratungsstellen wenden.**