



Eskalationsstufen in Beschwerdesituationen

Wenn Eltern sich beschweren, dann kann es aufgrund belastender Gefühle (Wut, Angst, Sorge, Ärger, Stress, Frust, Ohnmacht, Hilflosigkeit, Scham, o. a.) zu emotionalen Eskalationen kommen, die sich in der Wortwahl der Eltern, in ihrer Körpersprache, in der Lautstärke, im Tonfall und in ihrem Verhalten äußern. Dahinter verbirgt sich **der innere Erregungszustand** der Eltern im Moment der Beschwerde:

GRÜN

Im grünen Bereich sind die Eltern **innerlich gefasst** und **stabil**. Sie argumentieren **sachlich** und können im Gespräch auch **zuhören**. Sie haben vollen Zugriff auf ihre **sozialen Kompetenzen** und ihren **rationalen Verstand**.

Orange

Im orangenen Bereich sind die Eltern **angespannt** und **erregt**. Sie argumentieren schon noch sachlich, werden aber schnell **ungeduldig** oder **lauter** und können nicht mehr so gut zuhören.

Rot

Im roten Bereich sind die Eltern **stark erregt**, die Atmung ist flach. Sie fordern **vorwurfsvoll** bestimmte Erwartungen ein. Sie hören nicht mehr zu und **unterbrechen** ihr Gegenüber. **Vegetative Anzeichen:** hektische oder fahrige Gestik, Schwitzen, Erröten, o. a.

Eskalation

Im dunkelroten Bereich haben die Eltern ihre Selbstbeherrschung komplett **verloren**. Es fallen **Schimpfwörter**, die Eltern **schreien** ihre Forderungen, Kritik oder Vorwürfe heraus oder **knallen** Türen. Im schlimmsten Fall werden die Eltern sogar **handgreiflich**. Ein klärendes Gespräch ist in diesem Stadium nicht mehr möglich!

Die Eskalationsstufe (dunkelrot) wird meist erst **im Verlauf** eines Beschwerdegespräches erreicht, wenn wütende, besorgte oder enttäuschte Eltern sich in Rage reden. Deeskalationsstrategien greifen ab dem orangenen Bereich.

Quelle: Schmitz, Sybille (2024). Fotokartenset bei Don Bosco Medien zum Thema **Umgang mit Beschwerden, Vorwürfen oder Kritik von Eltern**.

Umgang mit plötzlichen, mittelanstrengenden Beschwerden

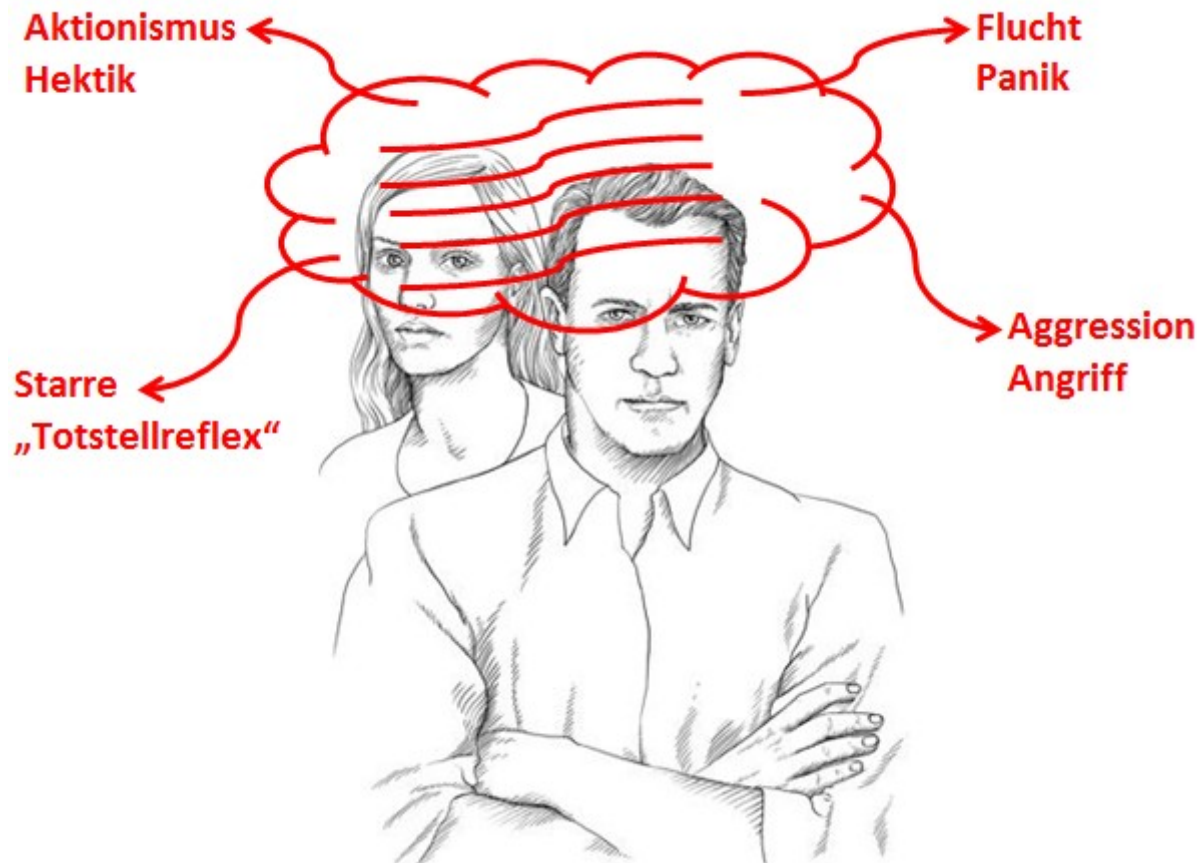
- Sich innerlich auf **aufnehmendes Zuhören** einstellen. Erkennen: *der andere ist aufgebracht!*
Die in der Beschwerde enthaltenen persönlichen Angriffe (direkte oder indirekte Vorwürfe, spitze Bemerkungen, stichelnde Andeutungen...) zunächst ignorieren/darauf nicht eingehen.
- Nicken und körpersprachlich signalisieren: **Ich höre Ihnen jetzt zu!** Ich habe erkannt, dass Sie mir etwas mitteilen wollen und deshalb höre ich jetzt aufmerksam zu.
- **Sachliche Rückfragen stellen** (nicht mit dem Ziel die Beschwerde zu klären, sondern mit dem Ziel den Vorfall bzw. die Beschwerde genauer zu verstehen!)
Beispiele für sachliche Rückfragen:
 - Wann genau ist das passiert?
 - Was genau haben Sie beobachtet? (Was haben Sie gesehen? Was haben Sie gehört?)
 - Wie genau...?
 - Wer war alles dabei?
 - Seit wann ist das schon so?

Wenn in der Beschwerde viele Interpretationen und Unterstellungen enthalten sind, dann **sachlich nachfragen**: „Woran machen Sie das fest?“, „Was genau haben Sie beobachtet?“, „Wie kommen Sie zu dieser Einschätzung?“ und auf diese Fragen wieder ausschließlich ZUHÖREN, NICHT REAGIEREN, sondern aufnehmend ZUHÖREN. Das aufnehmende Zuhören auch hier wieder **körpersprachlich deutlich machen**: Zugewandt bleiben, Blickkontakt halten, Nicken, Laute des Zuhörens von sich geben („Hmhm“).

Zuhören heißt nicht einverstanden sein, sondern heißt nur: Ich bin aktuell bereit, mir erst mal Ihre bzw. Deine Sicht auf die Dinge vollständig anzuhören und mir später eine eigene Meinung dazu zu bilden bzw. meine Sichtweise dann neben Deine zu stellen.

- **Zusammenfassen**: „Ich fasse jetzt mal zusammen, was Sie mir gesagt haben: Ich habe bis jetzt Folgendes verstanden: ... [Zusammenfassung der Beschwerde/des Anliegens]“
- Anschließend: **Feedback einholen**: „Habe ich das so vollständig/richtig zusammengefasst?“
- Jetzt **entweder** einen konkreten Vorschlag machen bzw. die eigene Meinung ankündigen und dann mitteilen **oder** eine Rückmeldung zu einem späteren Zeitpunkt in Aussicht stellen.
- **Eine Rückmeldung zu einem konkreten Zeitpunkt in Aussicht stellen**
Beispielformulierungen:
„Danke, dass Sie mit diesem Anliegen zu mir gekommen sind. Ich bin froh um Ihre Offenheit. Ich habe Ihr Anliegen jetzt aufgenommen und werde das im Team (bzw. mit meiner Kollegin/meinem Kollegen) besprechen. Sie erhalten [konkreten Zeitpunkt nennen] eine Rückmeldung von mir.“
Oder: „Mir ist es sehr wichtig, das mit Ihnen zu klären. Ich möchte gerne mit Ihnen einen Gesprächstermin dafür vereinbaren. Dann habe ich Gelegenheit, darüber nachzudenken.“
Oder andere Formulierungen, je nach Beschwerde und nach Betroffenen/Beteiligten.
- **Stellung nehmen**: Wozu bin ich bereit und wozu bin ich nicht bereit. Den Eltern ein **klares Feedback** geben. Eine **klare Bitte** an die Eltern formulieren, einen **konkreten Vorschlag** unterbreiten oder eine **klare Konsequenz** aufzeigen– je nach Beschwerdeanlass.

Der psychologische Nebel – Wenn unser Stammhirn die Führung übernimmt:



Eine Person, die sich angegriffen fühlt bzw. verunsichert ist oder sich in einem inneren oder äußeren Konflikt befindet, ist oft emotional (stark) betroffen oder aufgeladen. Ihre Fähigkeit die Situation aus einer gewissen Distanz zu betrachten oder die Perspektive der anderen am Konflikt Beteiligten einzunehmen ist deutlich eingeschränkt durch die überflutenden Gefühle. Dieses Phänomen wird bezeichnet als „psychologischer Nebel“. **Das Schlimmste, was jetzt passieren kann ist, dass Sie in einer solchen Situation selbst im psychologischen Nebel versinken!** Wenn Sie merken: „Bei mir zieht psychologischer Nebel auf.“

Ich werde...

- ...gereizt/wütend/zornig/angespannt,*
- ...traurig/betroffen/habe ein sehr starkes schlechtes Gewissen,*
- ...ängstlich/panisch,*
- ...beleidigt/gekränkt,*
- ...verwirrt/unklar,*
- ...ungeduldig/pampig/patzig/schnippisch,*
- ...starr/handlungsunfähig/fühle mich überflutet,*
- ...hektisch/zittrig/nervös...“*

...dann führen Sie das Gespräch nicht fort. **Mögliche Alternativen in einer solchen Situation:** Verschaffen Sie sich Bewegung, indem Sie aufstehen, sich Papier und Stift holen oder einen anderen Grund finden, um sich zu bewegen. Verordnen Sie sich und den anderen Anwesenden eine kurze Verschnaufpause, um sich sammeln zu können. Holen Sie eine Kollegin oder einen Kollegen hinzu, deren Gehirn noch nicht angespannt ist. Fangen Sie aus einer eigenen starken emotionalen Betroffenheit heraus keine inhaltlichen Klärungsversuche an!

Die inneren Antreiber zähmen

Innere Antreiber (siehe Transaktionsanalyse)

ANTREIBER	ÄUSSERE UND INNERE BOTSCHAFTEN
Sei stark!	<i>Ich komme alleine zurecht. Ich bin aufs Schlimmste gefasst. Wie es drinnen aussieht, geht keinen was an. Mich erschüttert nichts so leicht. Beiß die Zähne zusammen! Zeig keine Gefühle! Bewahre immer Haltung!</i>
Sei perfekt!	<i>Wenn ich eine Arbeit mache, dann gründlich und fehlerfrei. Ich mag keine Schlamperei. Ich finde immer noch etwas zum Verbessern. Mach bloß keine Fehler! Ich bin noch nicht gut genug! Ich muss noch besser werden!</i>
Mach es allen recht!	<i>Es fällt mir schwer, Nein zu sagen. Akzeptiert zu werden ist wichtiger als Interessen durchzusetzen. Positive Rückmeldungen sind sehr wichtig. Sei liebenswürdig! Bloß kein Streit! Sei freundlich zu allen! Sei gefällig!</i>
Beeil dich!	<i>Ich bin ständig in Bewegung und dauernd beschäftigt. Ich mache gern mehrere Dinge gleichzeitig. Ich fühle mich als Motor, der Dinge voranbringt. Mach schnell! Sei immer auf Trab! Ich darf keine Zeit verschwenden!</i>
Streng dich an!	<i>Wer nie aufgibt, erreicht alles. Erfolge muss man sich hart erarbeiten. Nur Schweres ist wertvoll. Mühe dich bis zum Letzten! Reiß dich zusammen! Ich muss es schaffen! Ich schaffe es auch ohne fremde Hilfe!</i>

Entnommen aus einem Skript von **Günter W. Remmert**, Quelle: <http://www.seminarhaus-schmiede.de/pdf/antreiber.pdf>

ANTREIBER	TYP	BEDÜRFNIS	POSITIVER KERN
<i>Sei stark!</i>	Kämpfer, Konkurrent	Allein zurechtkommen, alles unter Kontrolle halten, keine Schwäche zeigen	Einfluss, Stärke, Unabhängigkeit
<i>Sei perfekt!</i>	Perfektionist	Vollkommenes leisten	Korrektheit, Genauigkeit, Fehlerlosigkeit
<i>Mach es allen recht!</i>	Netter, liebens- würdiger Mensch, Harmoniker	Von allen gemocht und wertgeschätzt werden	Freundlichkeit, Liebenswürdigkeit, Mitgefühl
<i>Beeil dich!</i>	Hektiker	Schnell am Ziel sein	Schnelligkeit, Zeit und Chancen nutzen, Zielbewusstsein
<i>Streng dich an!</i>	Überforderer, Selbst-Ausbeuter	Beständig Aufgaben verfolgen, nie aufgeben	Durchhalte-, Beharrungsvermögen, Gründlichkeit, Ausdauer

Entnommen aus einem Skript von **Günter W. Remmert**, Quelle: <http://www.seminarhaus-schmiede.de/pdf/antreiber.pdf>

Innere Antreiber	Innere Erlauber
<p>Sei stark!</p> <p><i>Niemand darf es merken, dass ich schwach empfindlich oder ratlos bin. Gefühle zeigt man nicht. Gefühle sind ein Zeichen von Schwäche & machen verletzbar. Indianer kennen keinen Schmerz.</i></p>	<p>Ich darf offen sein für Zuwendung bzw. für Unterstützung und Verständnis. Ich darf mir Hilfe holen und sie annehmen. Gefühle zu zeigen ist erlaubt und ein Zeichen von Stärke. Ich darf vertrauen. Ich darf anderen meine Wünsche mitteilen.</p>
<p>Sei perfekt!</p> <p><i>Ich muss alles noch besser machen. Es ist nie gut genug. Jedes kleine Detail muss stimmen.</i></p>	<p>Ich darf Fehler machen und aus ihnen lernen. Oft genügen 85 % völlig. Ich bin gut genug, so wie ich bin. Ich gebe mein Bestes ohne mich zu überfordern, und das ist genug. So, wie ich bin, bin ich liebenswert.</p>
<p>Mach es allen recht! Gefalle den anderen!</p> <p><i>Ich bin dann wertvoll, wenn alle mit mir zufrieden sind. Wenn ich Nein sage, werde ich abgelehnt.</i></p>	<p>Ich darf meine Bedürfnisse und Standpunkte ernstnehmen. Ich bin okay, auch wenn jemand unzufrieden mit mir ist. Davon geht die Welt nicht unter. Ich darf es auch mir selbst recht machen. Ich darf mich zumuten. Ich nehme Rücksicht auf mich und auf die anderen.</p>
<p>Beeil Dich! Mach schnell! Achte auf die Zeit!!</p> <p><i>Ich muss schnell sein, sonst werde ich nicht fertig. Wer rastet, der rostet.</i></p>	<p>Ich darf mir Zeit nehmen und auch Pausen machen. Meine Zeit gehört mir. Manches darf auch länger dauern. Ich nehme mir die Zeit, die ich brauche. Ich darf Pausen machen. Ich berücksichtige meinen Rhythmus und meine Tagesform.</p>
<p>Streng Dich an!</p> <p><i>Ich muss mich immer anstrengen, egal wobei. Das Leben ist hart. Ohne Fleiß kein Preis. Das Leben ist kein Ponyhof.</i></p>	<p>Ich tue, was ich kann, aber nicht verkrampft und verbissen, sondern locker und lustvoll. Meine Kraft gehört mir. Ich teile sie mir selbst ein. Ich darf mir helfen lassen. Auch was leicht geht und Freude macht, ist wertvoll. Ich darf mich über Erreichtes freuen und mich ausruhen.</p>

Empfehlungen im Umgang mit den inneren Antreibern:

➤ **Den „Sei stark!“-Antreiber zähmen:**

- Beobachten Sie sich im Alltag selbst und registrieren Sie bewusst, wie oft Sie Gefühlsregungen beiseiteschieben oder gewaltsam unterdrücken. Versuchen Sie, wenigstens ab und zu etwas von diesen Gefühlen nach außen dringen zu lassen.
- Bitten Sie mindestens einmal in der Woche jemanden um Hilfe bei einer Tätigkeit, die Sie eigentlich auch alleine erledigen könnten.
- Halten Sie mehrmals am Tag kurz inne in dem, was Sie tun, und machen Sie einen schnellen „Bodyscan“: Spüren Sie dazu gedanklich von oben bis unten nach und nach in alle Muskelgruppen Ihres Körpers hinein. Welche davon sind angespannt? Wo sind Sie starr, wo sind Sie locker in Ihrer Haltung?
- Praktizieren Sie regelmäßig die progressive Muskelentspannung nach Jacobson oder eine andere Entspannungsmethode.
- Lächeln Sie öfter mal ohne konkreten Anlass!
- Nehmen Sie Gesangsstunden, gehen Sie in einen Chor oder singen/summen Sie wenigstens bei sich zuhause unter der Dusche jeden Morgen laut!

➤ **Den „Sei perfekt!“-Antreiber zähmen:**

- Achten Sie im Alltag darauf, wie oft Sie dazu neigen, sich zu rechtfertigen oder mögliche Kritik an dem, was Sie tun, schon mal vorsorglich vorwegzunehmen, bevor jemand anderes auch nur den Mund aufmachen kann. Versuchen Sie, diesem Impuls (des Rechtfertigens und dem Impuls des Vorbeugens) ab und zu nicht nachzugeben.
- Beobachten Sie sich daraufhin, wie oft Sie selbst andere kritisieren - verbal oder nonverbal. Versuchen Sie, auch diesen Impuls öfter mal zu unterdrücken. Wie verändert das Ihre sozialen Beziehungen?
- Machen Sie einmal in der Woche absichtlich etwas nicht so gut, wie Sie es eigentlich machen könnten oder brechen Sie eine Aufgabe kurz vor der Fertigstellung ab. Halten Sie das Gefühl der Unzulänglichkeit, das in Ihnen ausgelöst wird, bewusst aus.
- Halten Sie mehrmals am Tag kurz inne in dem, was Sie tun, und machen Sie einen „Bodyscan“ (Jon Kabat Zinn): Spüren Sie dazu gedanklich von oben bis unten nach und nach in alle Muskelgruppen Ihres Körpers hinein. Welche davon sind angespannt? Wo sind Sie starr, wo sind Sie locker in Ihrer Haltung?
- Praktizieren Sie regelmäßig die progressive Muskelentspannung nach Jacobson oder eine andere Entspannungsmethode.
- Lächeln Sie öfter mal ohne konkreten Anlass!

➤ **Den „Mach es allen recht!“-Antreiber zähmen:**

- Beobachten Sie sich im Alltag einmal selbst, während Sie mit anderen im Gespräch sind. Wie häufig nicken Sie, lächeln zustimmend oder machen den anderen bestätigende Gesten? Können Sie diese Impulse ab und zu versuchsweise unterdrücken?
- Achten Sie verstärkt auf die Art, wie Sie sich ausdrücken. Wie oft verwenden Sie Fragesätze, wenn Sie eigentlich Vorschläge machen oder Ihre Meinung sagen möchten? Also beispielsweise: „Sollen wir heute nicht mal ins Café am Markt gehen?“ statt „Lass uns heute ins Café am Markt gehen!“? Wie oft schwächen Sie das, was Sie sagen, noch im Satz ab, indem Sie Floskeln wie „ein Stück weit ist es ja so, dass ...“ oder „möglicherweise irre ich mich ja, aber ich denke ...“ oder „könnte es vielleicht sein, dass...“ benutzen? Versuchen Sie, ab und zu direkt zu sagen, was Sie meinen, denken oder möchten.
- Halten Sie sich in der nächsten Gruppensituation, in der der Leiter eine Frage in den Raum wirft und sich unbehagliches Schweigen breit macht, still! Warten Sie, bis ein anderer sich als erster zu Wort meldet.
- Lehnen Sie einmal in der Woche eine Bitte von jemandem ab, obwohl Sie sie erfüllen könnten, wenn Sie wollten.
- Halten Sie dreimal am Tag kurz inne und fragen Sie sich: Wenn es jetzt nur nach mir gehen würde - würde ich mit dem weitermachen, was ich gerade tue?

➤ **Den „Beeil Dich!“-Antreiber zähmen:**

- Beobachten Sie sich selbst im Alltag oder nehmen Sie sich, während Sie mit anderen sprechen oder einen Vortrag halten, einmal auf Tonband oder Video auf. Sprechen Sie schnell, abgehackt und ohne Punkt und Komma? Versuchen Sie, Ihr Sprechtempo bewusst zu senken.
- Wie oft verwenden Sie Ausdrücke, die Eile und Tempo zum Ausdruck bringen - „mal eben rasch“, „so schnell wie möglich“, „gleich noch“, „sofort“ usw.? Wie oft unterbrechen Sie andere, wenn sie sprechen? Können Sie diese Impulse unterdrücken?
- Schauen Sie Ihren Kalender der letzten Wochen und Monate an. Enthält er auch Leerzeiten, Phasen, in denen keine Einträge vorhanden sind? Gibt es von Ihnen freigehaltene Ausruh- und Entspannungsphasen? Oder hüpfen Sie von einer Tätigkeit zur nächsten und kommen nie zum Stillstand? Probieren Sie aus, was sich verändert, wenn Sie bewusst Zeiten des Nichtstuns in Ihren Tagesablauf einbauen!
- Bleiben Sie das nächste Mal, wenn Sie sich kränklich fühlen, normalerweise aber trotzdem arbeiten gehen würden, einen Tag zuhause. Zelebrieren Sie einen gemütlichen Tag im Bett. Machen Sie an diesem Tag möglichst alles langsam.
- Protokollieren Sie zwei, drei Wochen lang mehrmals täglich Ihren Blutdruck. Zu hoch? Sprechen Sie mit Ihrem Hausarzt!

➤ **Den „Streng Dich an!“-Antreiber zähmen:**

- Hören Sie sich im Alltag öfter einmal selbst zu. Wie oft verwenden Sie Ausdrücke wie: „Wenn ich mir Mühe gebe ...“, „Ich könnte es versuchen ...“, „Das wird schwierig, aber ...“, „wenn ich mich anstrenge, dann...“ und dergleichen? Fragen Sie sich, was Sie mit diesen Ausdrücken/Formulierungen bei Ihrem Gegenüber (Gesprächspartner) erreichen wollen und ob Sie sie auch weglassen könnten.
- Überprüfen Sie Ihre Ziele nach der SMART-Methode. Vor allem der Aspekt „realistisch“ ist dabei wichtig für Sie!
- Bitten Sie zweimal in der Woche eine Person Ihrer Wahl um Hilfe bei einer Aufgabe, die Sie eigentlich auch allein erledigen könnten.
- Schließen Sie die Augen und denken Sie an die Begriffe „Leichtigkeit“ und „Verspieltheit“. Gibt es eine Assoziation, die Ihnen als erstes dazu in den Sinn kommt? Ein Bild, ein Tier, ein Musikstück, eine bestimmte Erinnerung, eine Freizeitaktivität, ein Ort in der Natur oder etwas ganz anderes? Suchen Sie sich einen Gegenstand, der diese Assoziation für Sie treffend symbolisiert und stellen Sie ihn sich auf deinen Schreibtisch oder an einen anderen Ort, wo Sie ihn mehrmals täglich sehen. Er soll Sie an Ihr neues Mantra erinnern, dass auch Leichtes wertvoll ist!
- Protokollieren Sie zwei, drei Wochen lang mehrmals täglich Ihren Blutdruck. Zu hoch? Sprechen Sie mit Ihrem Hausarzt!
- Halten Sie drei-, viermal am Tag inne und konzentrieren Sie sich auf Ihre Hals-, Nacken- und Schultermuskulatur. Ist sie verspannt und hart? Gehen Sie zur Massage.
- Praktizieren Sie regelmäßig die progressive Muskelentspannung nach Jacobson oder eine andere Entspannungsmethode.
- Lächeln Sie öfter mal ohne konkreten Anlass! Lächeln Sie sich selbst zu.

Kraftgebende Mottos:

Ich gehe geduldig, freundlich und respektvoll mit mir selbst, meiner Energie und meinen Bedürfnissen um.

Ich nehme mir die Zeit, die ich brauche.

Ich blicke freundlich auf mich selbst.

Ich hole mir Hilfe, Unterstützung oder Rat. Ich teile anfallende Aufgaben mit anderen.

Ich beziehe andere in meine Gedanken ein, teile mich mit und suche aktiv den Dialog.