

# „Wir müssen reden!“ Hilfreiche Gesprächsführung mit Eltern, Kindern und Fachkräften bei Problemlagen

Fachtag der Koordinierungsstelle Frühe Hilfen - Koki  
der Stadt Fürth und des Landkreises Fürth am 1. Juni 2016

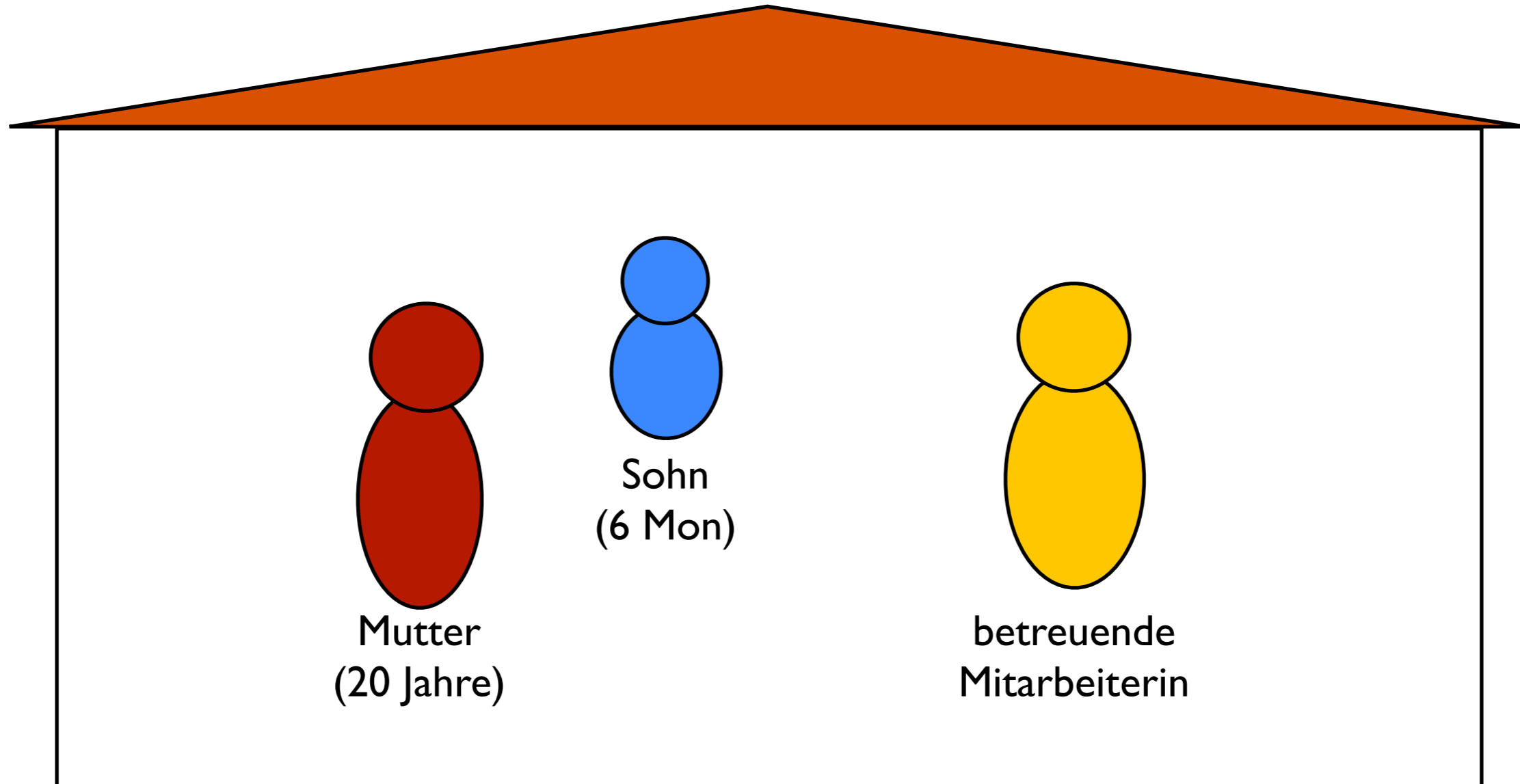


## Gliederung



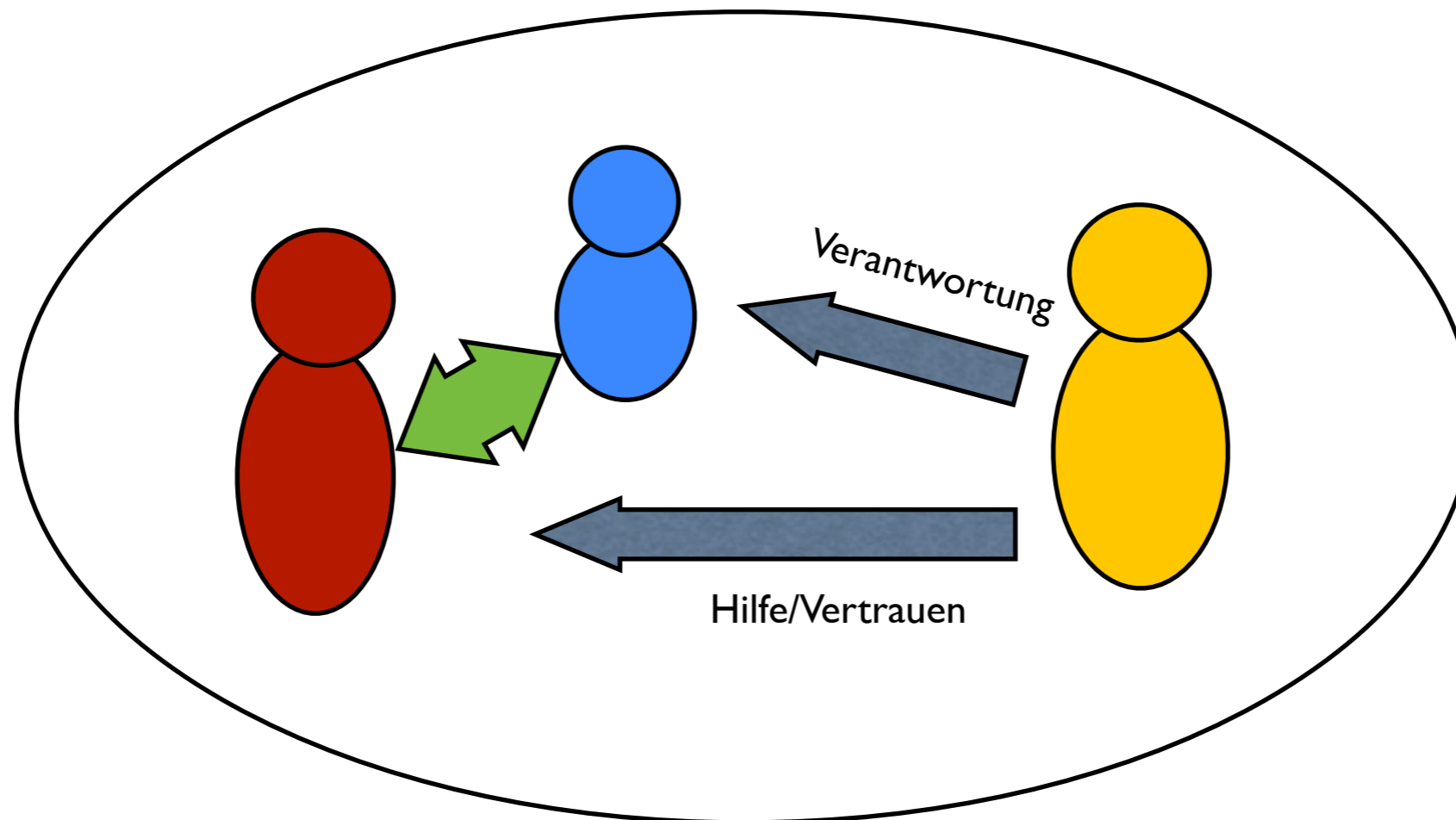
1. Was macht diese Gespräche so schwierig?
2. Wie sieht eine professionelle Beziehung aus?
3. Welche Rolle spielt das Arbeitsbündnis für die GF?
4. Wie spreche ich kritische Punkte an?
5. Wie gehe ich mit aufkommenden Widerstand um?

## Fallbeispiel

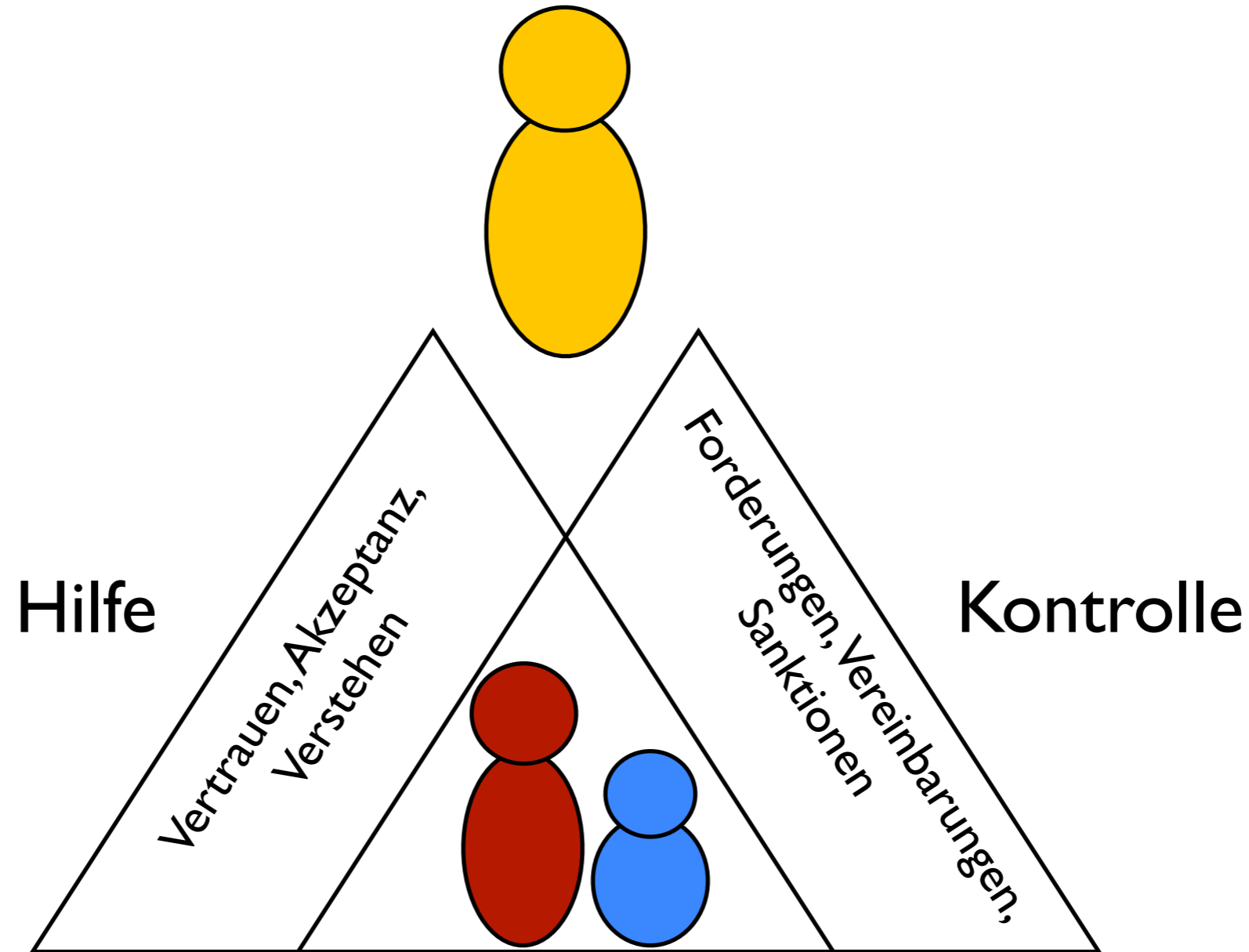


Szene I: Säugling schläft im Bett der Mutter

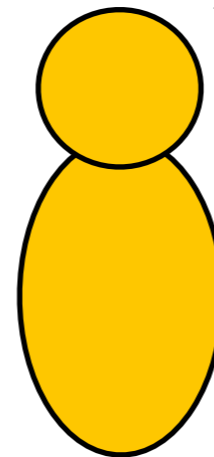
# Konstellation



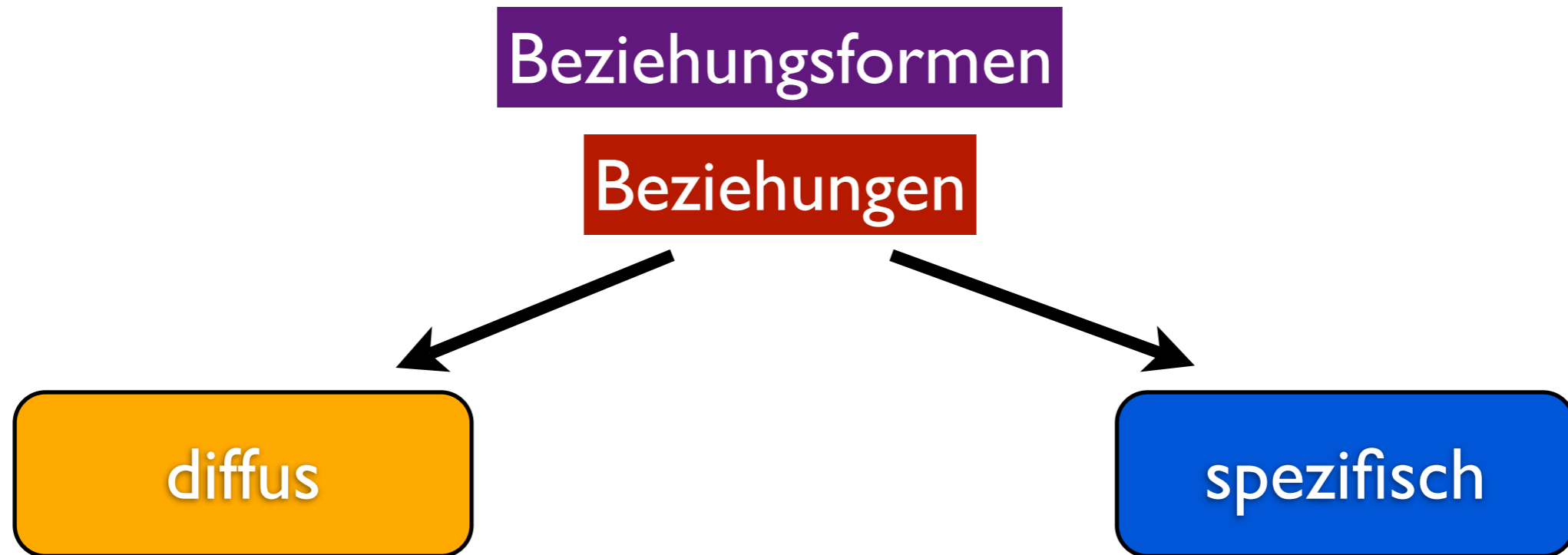
## Doppeltes Mandat



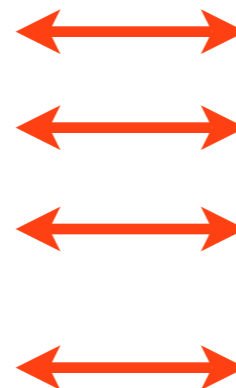
## Umgangsformen



„Wie können wir Ihnen helfen, uns wieder loszuwerden?“



- 1. unbefristet
- 2. Körperbasis
- 3. Vertrauen durch bedingungslosen Vollzug
- 4. generalisierte wechselseitige Affektbesetzung

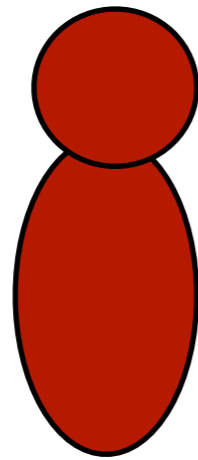


- 1. befristet
- 2. keine Körperbasis
- 3. Vertrauen durch vertrauensbildende Maßnahmen
- 4. Affektbesetzung ist sekundär

zwischen ganzen Personen  
(sind nicht ersetzbar)

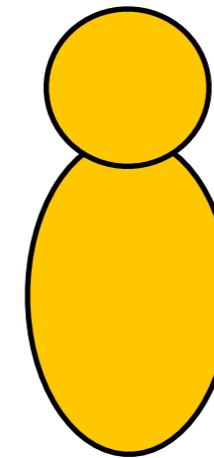
zwischen Rollenträgern  
(sind ersetzbar)

## Professionelle Beziehung



**Patient/Klient**

- ▶ verpflichtet sich zur Kooperation, zur Mobilisierung von Eigenkräften
- ▶ hat Kontakt zum Professionellen nur innerhalb eines vorgegebenen organisatorischen Rahmens



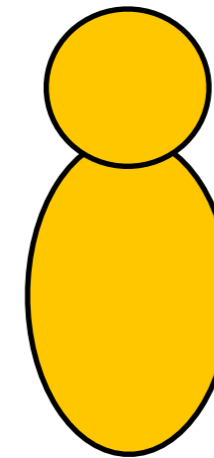
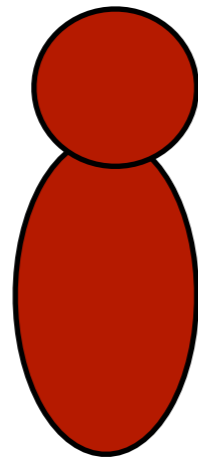
**Arzt/Therapeut / Pädagoge**

- ▶ hilft dem Klienten aufgrund seiner Berufsrolle (nicht aus Freundschaft)
- ▶ tritt dem Klienten als Experte gegenüber

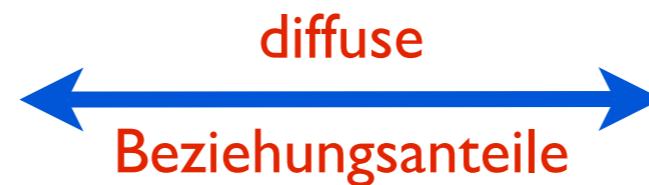




## Professionelle Beziehung



**Patient/Klient**

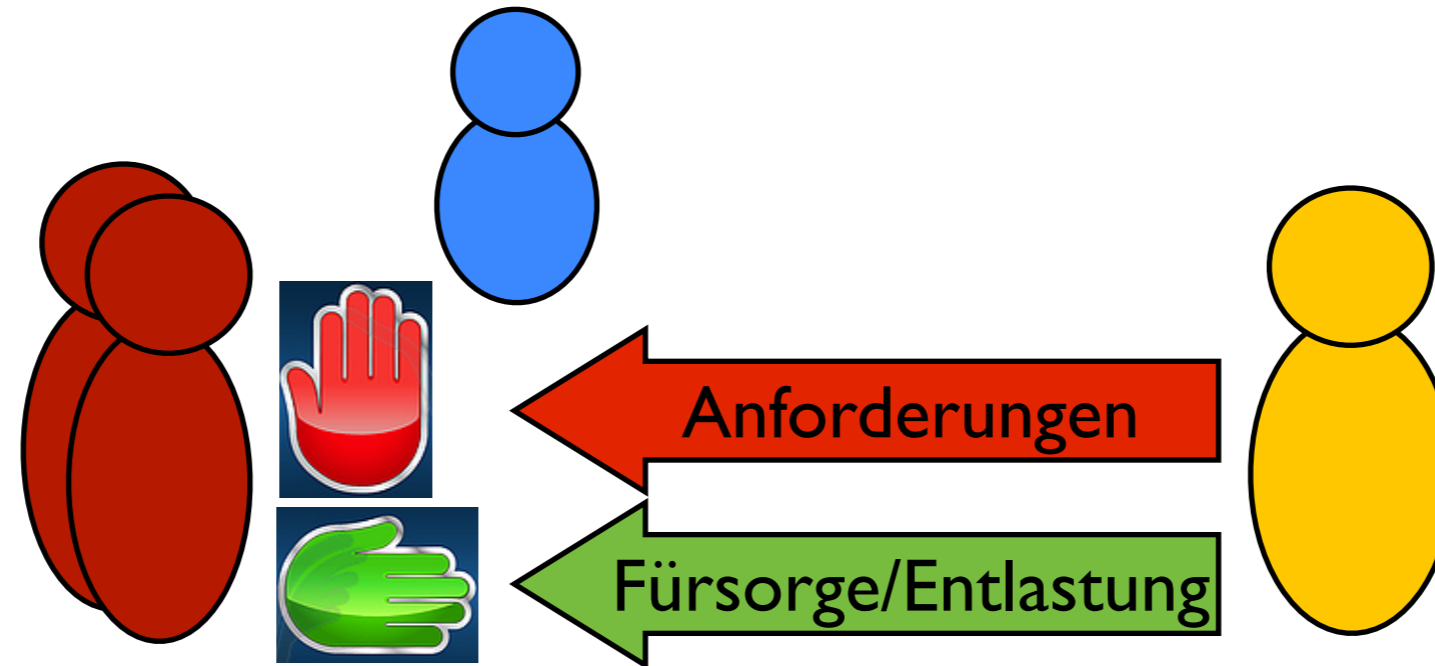


**Arzt/Therapeut /Pädagoge**

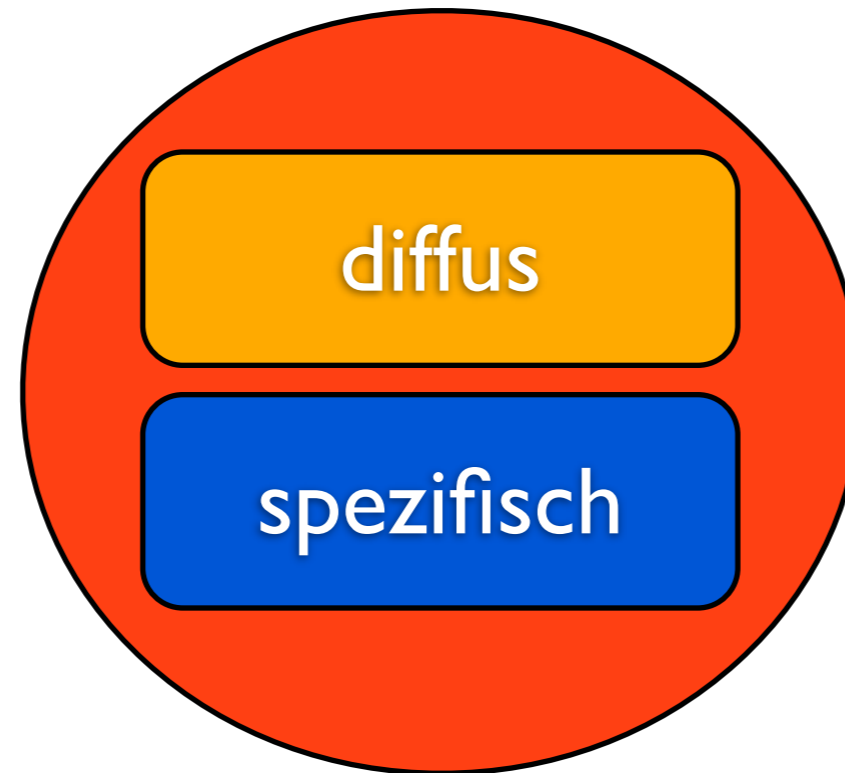
- ▶ muss Vertrauen haben können
- ▶ muss prinzipiell alles erzählen können

- ▶ muss sich für den Patienten/Klienten als ganze Person interessieren
- ▶ muss prinzipiell für alle Themen des Patienten/Klienten offen sein

# Konstellation



## Professionelle Beziehung



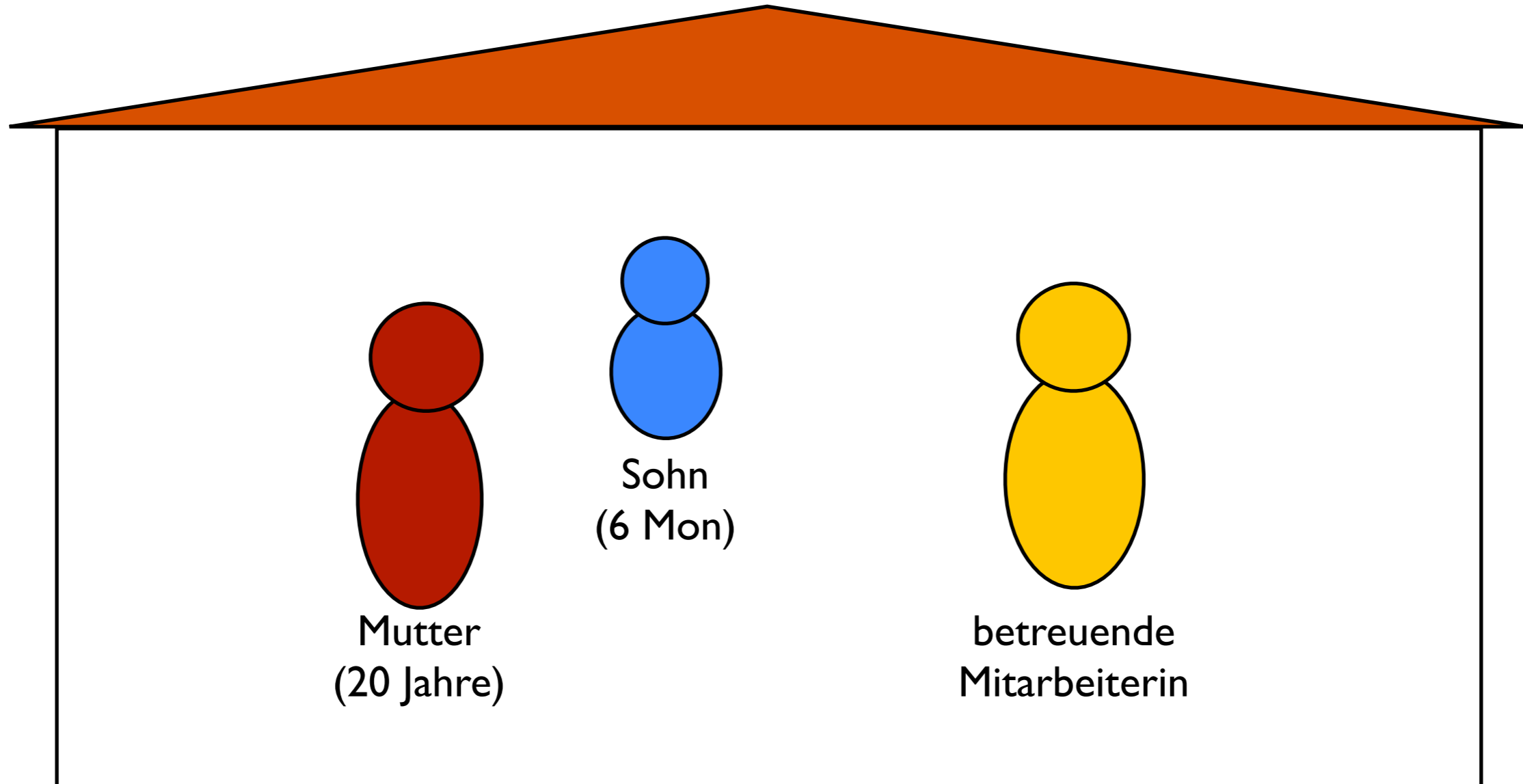
Arbeitsbündnis

Jedes **Arbeitsbündnis** einer professionalisierten Praxis ist durch die **widersprüchliche Einheit von diffusen und spezifischen Beziehungskomponenten** bestimmt.

## Struktur des Arbeitsbündnisses

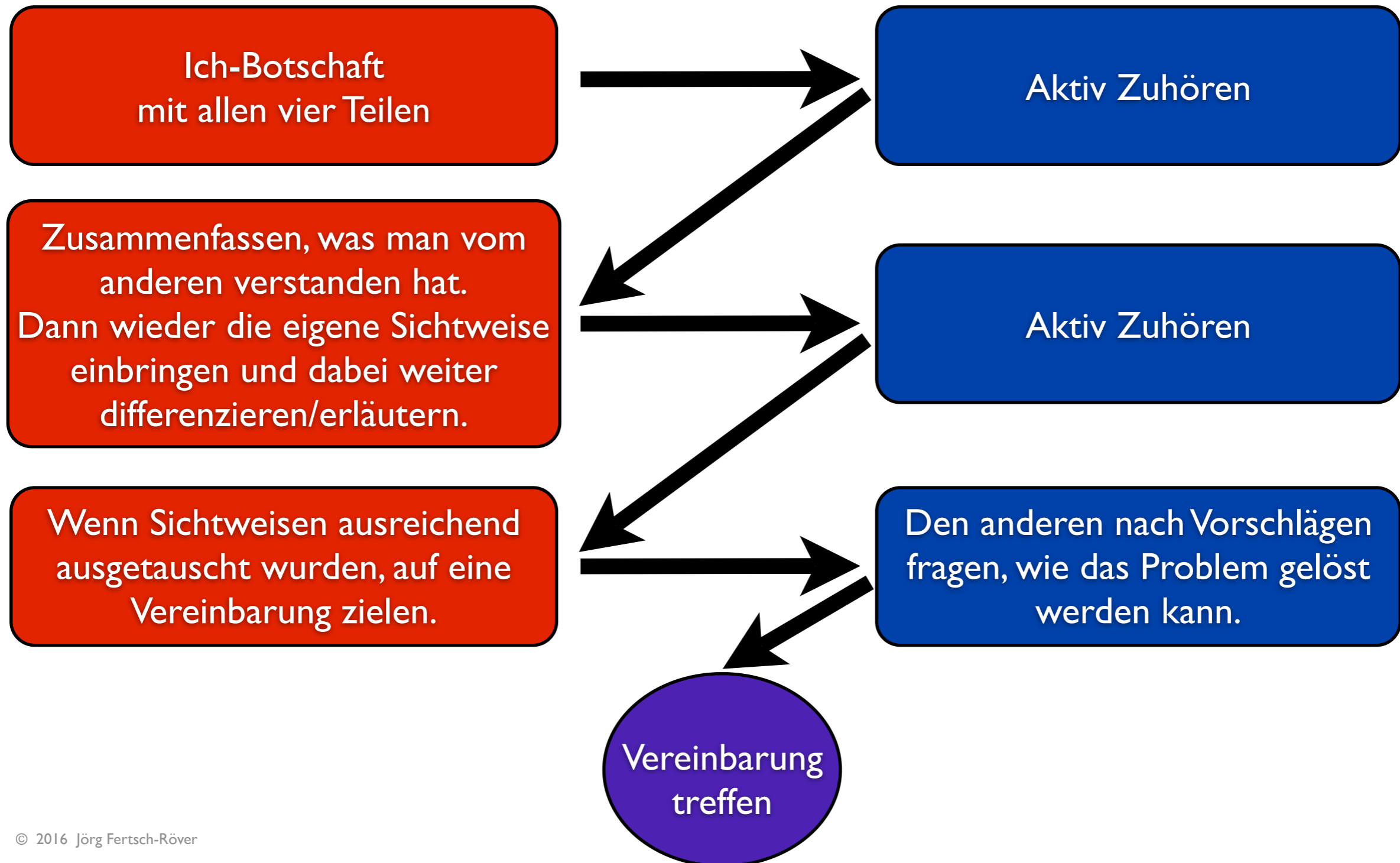
	Fachkraft	Klient
spezifisch	fachlicher Auftrag, emotionale Unabhängigkeit	Einhaltung des Rahmens und von Vereinbarungen
diffus	Interesse, Fürsorge und Verstehen	vorbehaltlose Öffnung

## Fallbeispiel



### Szene II: Termin zur Babymassage

## Vorgehen bei kritischen Rückmeldungen



## Vorgehen bei kritischen Rückmeldungen

### Regeln für konstruktive Rückmeldung der eigenen Wahrnehmung:

- ❖ Wahrnehmungen als subjektive Wahrnehmungen, also als Ich-Botschaften formulieren.
- ❖ Wahrnehmungsrückmeldung auf die wichtigsten Punkte beschränken und kurz und präzise gestalten.
- ❖ Dabei Bewertungen vermeiden.
- ❖ Wahrnehmungsrückmeldung ist der Beginn eines Dialogs, in dem auch die Wahrnehmung des Empfängers ernst genommen wird.
- ❖ Auftretenden Widerstand nicht versuchen zu brechen.

## Ich-Botschaften

### Die Struktur von Ich-Botschaften

<b>Situation</b>	<b>Gefühl</b>	<b>Begründung/ Ursache</b>	<b>Fragen/Wunsch</b>
Beschreibung aus sachlicher Perspektive	Offenlegung des eigenen Empfindens	Woher kommt das Gefühl? Wozu führt die Situation?	Fragen, wie das der andere sieht. Sagen, was man sich vom anderen wünscht.



## Beispiele für ge- und misslingende Ich-Botschaften

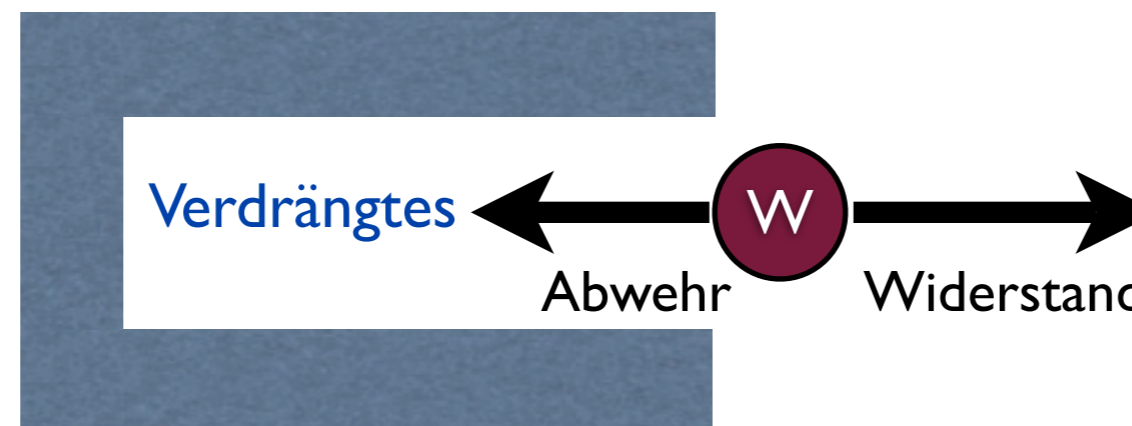
- (1) „Ich habe den Eindruck, dass Ihr Kind sehr verängstigt ist!“
- (2) „Ihre Tochter wirkt sehr verängstigt und teilnahmslos. Auch auf Ansprache reagiert sie überhaupt nicht. Ich denke, da muss unbedingt etwas passieren.“
- (3) „Ich mache mir sehr große Sorgen, wenn ich sehe, wie Malene teilnahmslos im Raum steht und auf Ansprache nicht reagiert.“
- (4) „Ich habe den Eindruck, dass Malene sehr aufmerksam beobachtet, was um sie herum passiert, und dass sie gleichzeitig Angst hat, etwas falsch zu machen und deshalb lieber gar nichts tut.“

# Widerstand

## Was ist Widerstand?

Mit Widerstand sind all diejenigen Verhaltensweisen gemeint, die eine positive Veränderung für den Klienten verhindern.

Gleichzeitig ist Widerstand eine wichtige Form des Selbstschutzes.



Widerstand zeigt eine Störung in der Interaktion zwischen Fachkraft und Klient an und ist deshalb immer auch ein interaktives Phänomen.

## Widerstand

### Widerstand ist ein kommunikatives Phänomen:

- ▶ Widerstand ist aus wiederkehrenden Kommunikationserfahrungen entstanden.
- ▶ Widerstand ist deshalb immer sinn-voll.
- ▶ Widerstand wird in der Kommunikation reaktualisiert.
- ▶ Widerstand ist nicht nur Folge von bestimmten Kommunikationserfahrungen, sondern stellt selbst ein spezifisches Kommunikationsangebot dar.
- ▶ Widerstand lässt sich deshalb über Kommunikation auch wieder verändern bzw. abbauen.

## Widerstand

# Widerstand begünstigendes Verhalten auf Seiten der Fachkraft

Für eine Veränderung argumentieren

Kritisieren, beschämen oder Schuld zuweisen

Die Expertenrolle einnehmen

Dem Klienten vorausseilen

Etikettieren

## Kritische Rückmeldegespräche

### Kritische Rückmeldung angemessen vorbringen durch

- Ankündigung/Einleitung der Rückmeldung
- einfache und direkte Worte
- ruhige und deutliche Formulierung
- Vermeiden von Nebenbotschaften (wie Tadel, Vorwürfe etc.)
- Kritik am konkreten Verhalten und nicht an der ganzen Person
- Ausdruck von Akzeptanz gegenüber der Person
- Übernahme der Verantwortung für die Konfrontation

## Kritische Rückmeldegespräche

Kritische Rückmeldung bedeutet nicht

- Vorwürfe machen
- Moralisieren
- feindselig-aggressives Verhalten
- autoritäres Bloßstellen
- kühles analytisches Diagnostizieren

## Widerstand

# Formen des Widerstandsverhaltens auf Seiten des Klienten

unterbrechen,  
reden während der  
andere noch redet,  
dauerndes Reden

bestreiten, abwerten,  
aggressives Verhalten,  
exzessives Jammern

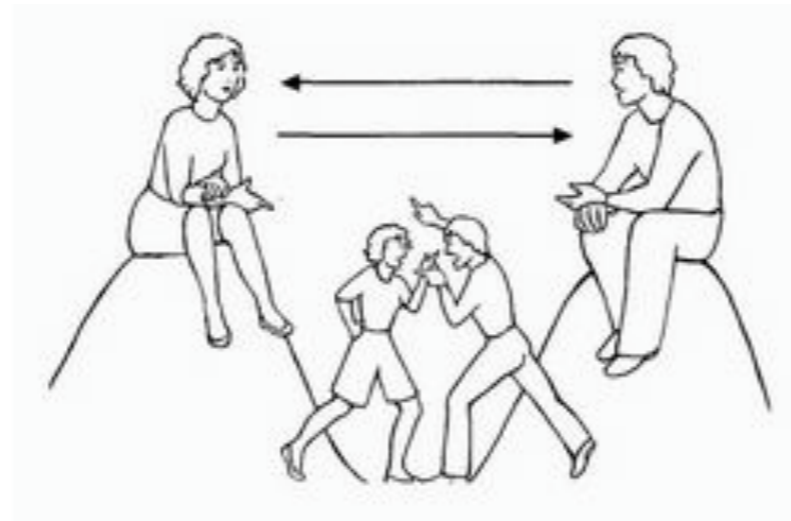
Schuld zuweisen, ablehnen,  
Ausreden finden, bagatellisieren

zögern, resignative Aussagen,  
verallgemeinernde Aussagen

Unaufmerksamkeit, Einsilbigkeit,  
Ablenken, wenig Response

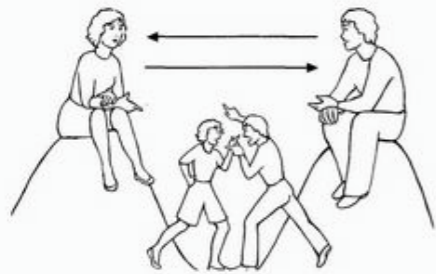
Unzuverlässigkeit,  
falsche Aussagen

## Metakommunikation



Metakommunikation ist ein weiteres wichtiges Mittel für die Gesprächsführung, das insbesondere eingesetzt wird, wenn es zu Störungen in der Kommunikation auf der ersten Ebene kommt.





## Metakommunikation

Metakommunikation ist sehr wirksam, weil sie das thematisiert, was gerade im hier und jetzt zwischen den beiden Kommunikationsteilnehmern passiert.

### Vorgehen

1. Um auf die Metaebene zu gehen, unterbreche ich die laufende Kommunikation und mache meinem Gesprächspartner deutlich, dass ich mit ihm jetzt über das sprechen möchte, was gerade zwischen uns passiert.
2. Dann frage ich ihn, ob er bereit und in der Lage ist zuzuhören, was ich ihm von meiner Wahrnehmung mitteilen möchte.
3. Wenn das der Fall ist, schildere ich kurz, wie ich die Gesprächssituation eben wahrgenommen habe und verbinde dies - bei Bedarf - mit einem Wunsch, wie die Kommunikation weitergeführt werden soll.
4. Dann gebe ich dem anderen Gelegenheit zur Stellungnahme.

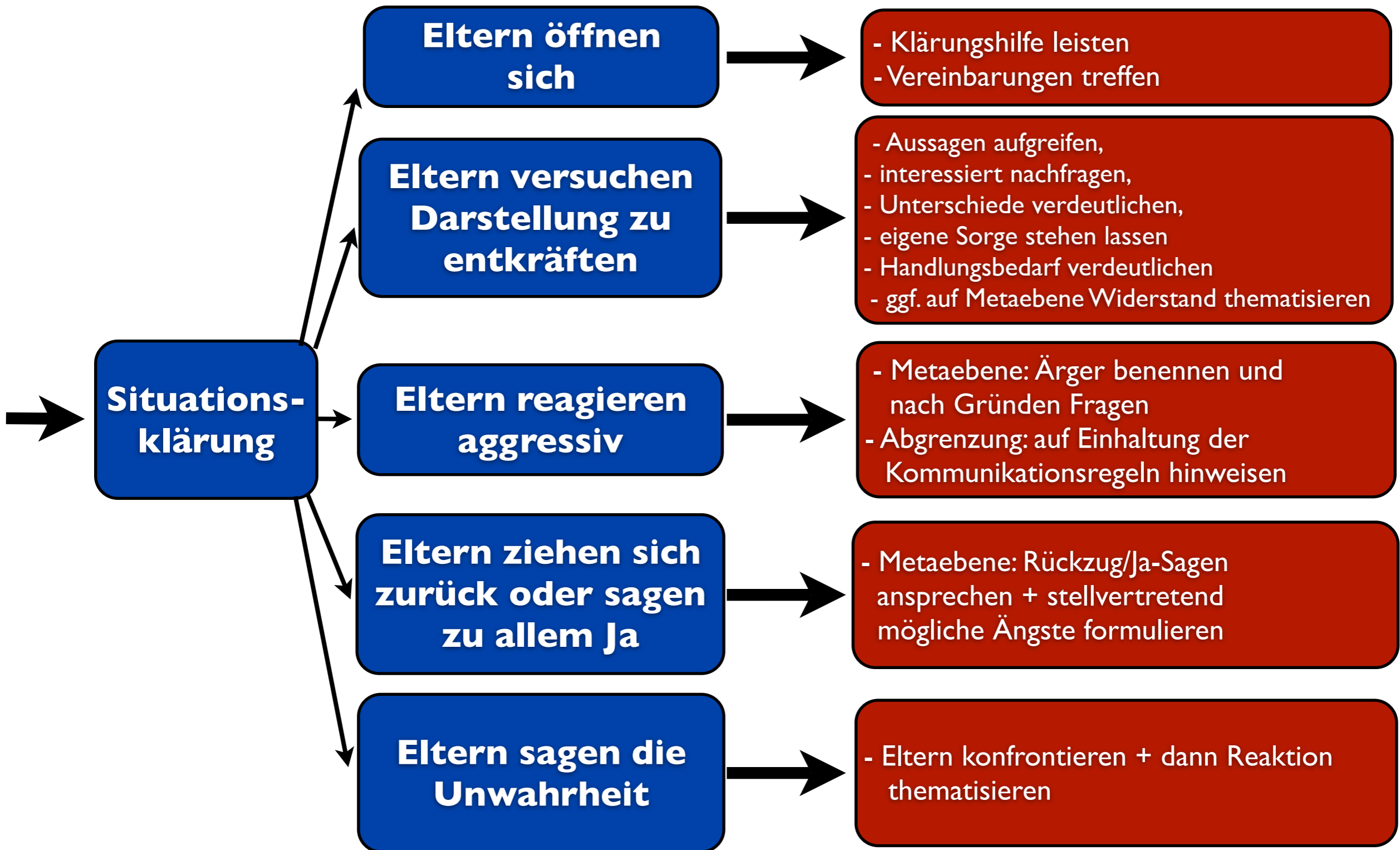
# Prozessmodell der Gesprächsführung



Stand Kooperation mit den Eltern; wie stehe ich den Eltern gegenüber?	Begrüßung, Kontakt aufnehmen	Anlass, Ziel, Rahmen des Gesprächs nennen + Einverständnis erfragen	wertfreie Schilderung der Beobachtungen/Informationen + Ausdruck der Sorge ums Kind	Eltern sprechen, antworten, Stellung beziehen lassen
systematische Gesprächsvorbereitung mit Bogen und Kollegin	gute Rahmenbedingungen schaffen	transparent sein: Anlass benennen, Ziel benennen	Ich-Botschaft	Aktives Zuhören
innere Offenheit für Auseinandersetzung mit eigenen Voreinstellungen	freundlich, aufmerksam, interessiert	freundlich, sicher, respektvoll	fachlich, ruhig, wohlwollend	interessiert, ernsthaft, keine misstrauische Haltung

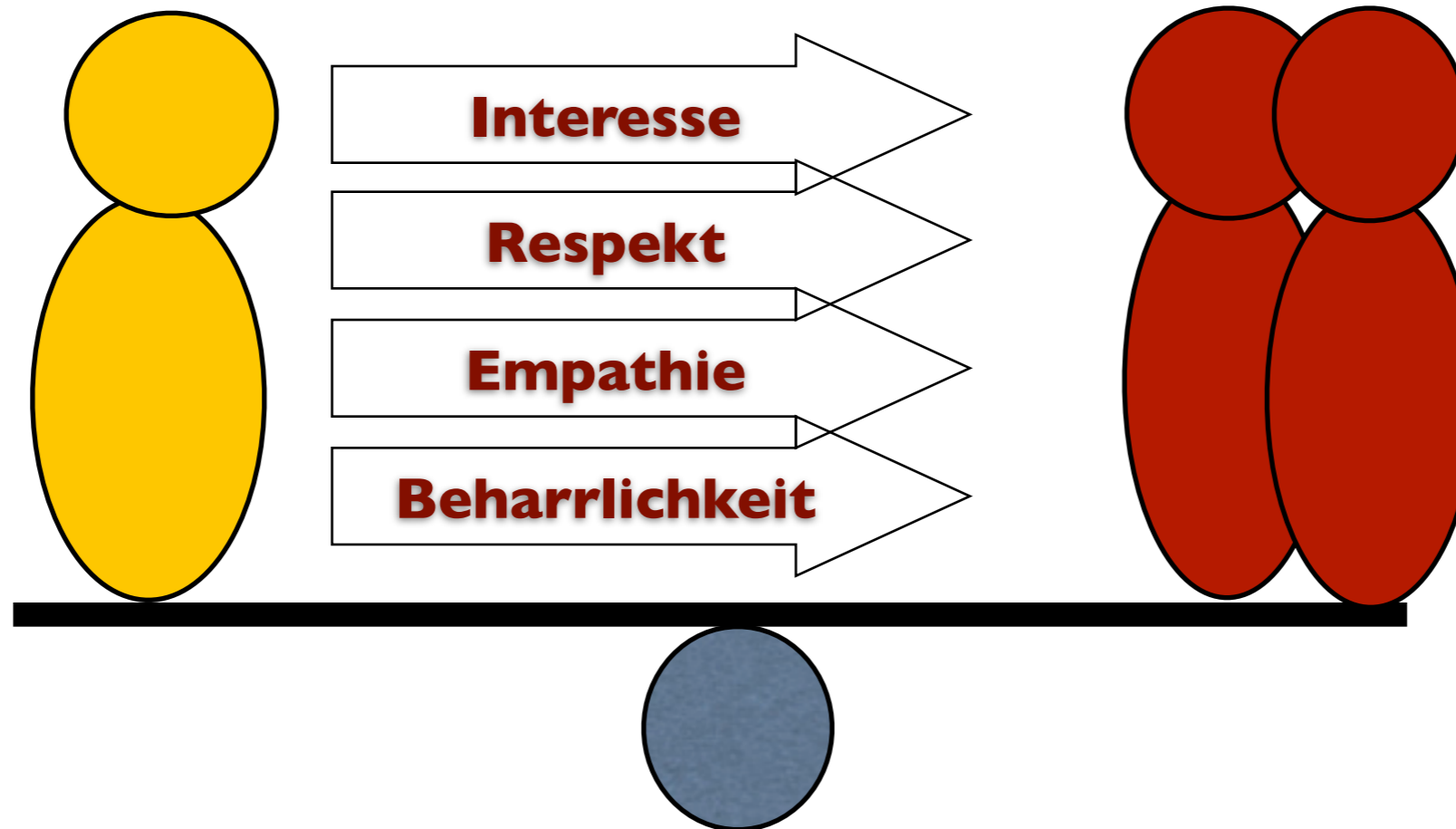
Handlung      Gesprächstechnik      Haltung

## Prozessmodell der Gesprächsführung



„Das Bedrohungsgefühl schwindet und die Entwicklung von Vertrauen bei den Eltern beginnt dann, wenn sich die Wahrnehmung der Fachkraft als zuverlässig und seine Persönlichkeit als echt, freundlich und kompetent erweist. Beim Vertrauensaufbau ist die Erkenntnis „Der ist ja auch ein Mensch“ ... sehr wesentlich, da mit solchen Erkenntnissen eine emotionale Beziehung entsteht. Auch offene Fragestellungen fördern diesen Prozess. Aktives Zuhören äußert sich im Aussenden verbaler und nonverbaler Signale, in der Körperhaltung, in Entspannung und positiver Stimmung, im Blickkontakt, in Freundlichkeit, in schilderungsbezogenen Fragestellungen, kurz in empathischen Reaktionen.“

## Grundhaltungen:



Vielen Dank  
für  
Ihre Aufmerksamkeit!