

MÜTTER- UND VÄTERBERATUNG
KANTON BERN
CENTRE DE PUÉRICULTURE
CANTON DE BERNE



Beratungsmethodik in der Elternarbeit. Wie spreche ich herausfordernde Themen an?

Regionale Vernetzung Biel
26.10.2023/Aline Schulthess

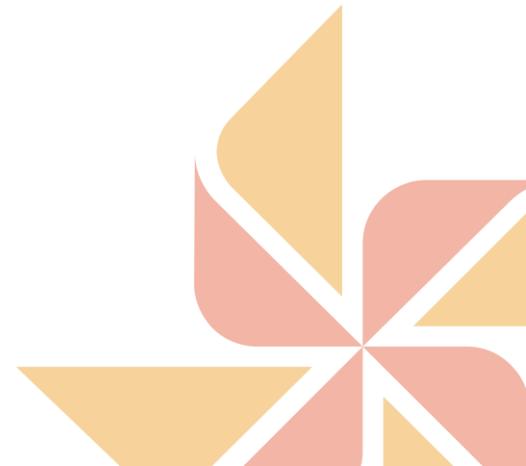
Ablauf

- Einstieg: Umfrage Mentimeter
- Definition: Was zeichnet herausfordernde Gespräche aus?
- Beratungsprozess: Struktur, Phasen und Ablauf, transkulturelle Beratungskompetenzen
- Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?
 - Haltung
 - Methoden/ Techniken der Gesprächsführung
 - Einflussfaktoren und Gesprächsvorbereitung
 - Erfolgsfaktoren und Stolpersteine
- Gruppenarbeit
- Abschluss: Take Home Messages



Umfrage Mentimeter

Welche Gefühle und Erfahrungen verbindest Du mit herausfordernden Gesprächen?



Definition herausfordernde Gespräche

Unter herausfordernden Gesprächen können *Konfliktgespräche*, *Krisengespräche*, *Schlechte-Nachrichten-Gespräche*, *Konfrontationsgespräche* und *Kritikgespräche* subsummiert werden. Herausfordernde Gespräche zeichnen sich dadurch aus, dass sie:

- Das Erleben und Fühlen aller Gesprächspartner:innen beeinträchtigen.
- Widerstand, extreme Gefühle, impulsive Reaktionen bis hin zu Eskalation auslösen können.

(vgl. Widulle 2010: 181ff.)



Definition Beratung

Unter systemisch-lösungsorientierter Beratung verstehen wir

«einen kooperativen Prozess zum Finden von Lösungen (...). Grundlegend ist dabei die Überzeugung, dass der Klient über alle notwendigen Fähigkeiten verfügt, um vom Problem zur Lösung zu kommen, und diese nur noch durch geeignete Fragen aufgedeckt und mit Hilfe ziieldienlicher Hausaufgaben aktiviert werden müssen.» (Bamberger, 2015: 328)

Der Beratungsperson kommt die Aufgabe zu, mit Hilfe geeigneter Fragen herauszufinden:

- Was der:die Kund:in will (Ziel)
- Was er, sie tun kann (Ressourcen)
- Was der nächste Schritt ist (Handlung)



Beratungsprozess

Gesprächsphasen- und Ablauf

| | |
|---|---|
| Beratungseinstieg Gespräch eröffnen/Rahmen klären | <ul style="list-style-type: none">• Begrüssung, Vorstellung Beratungsperson• Klären Zeitrahmen und Vorgehensweise• Vorstellen, Angebote, Auftrag, Arbeitsweisen der MVB, Datenschutz |
| Kärung Kontext und Anliegen/Auftrag | <ul style="list-style-type: none">• Klarheit schaffen über Inhalt, Themen, Form und Organisation der Zusammenarbeit• Beratungserfahrungen, erste Anliegen klären |
| Exploration Sammeln von Informationen/Anamnese | <ul style="list-style-type: none">• Anamnese, Problemschilderung der Klient:innen,• aktuelle Lebenssituation erfassen, bisherige Massnahmen, bisherige Lösungen, Änderungswünsche und Ziele, Ressourcen erfragen |
| Motivationsklärung und Zieldefinition | <ul style="list-style-type: none">• Klären ob Beratung, Veränderung Bereitschaft für weitere Schritte erwünscht ist (Leidensdruck)• Konkrete Auftragsklärung• Gemeinsame Zieldefinition |
| Entwicklung von Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten | <ul style="list-style-type: none">• Förderung der Selbstwirksamkeit• Befähigung zur Handlung• Informationsvermittlung und Anleitung |
| Zusammenfassen | <ul style="list-style-type: none">• Ergebnisse sichern und zusammenfassen• Vereinbarungen treffen und Aufgaben geben |
| Gesprächsabschluss | <ul style="list-style-type: none">• Gespräch beenden• Feedback einholen• Gewährleistung Transfer in den Alltag, Stabilisierung |



Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

Professioneller Umgang mit Vielfalt

- Gesellschaftliche Vielfalt ist in der Schweiz Realität und Normalität
- Immer mehr Menschen haben einen Migrationshintergrund
- Vielfältige Biographien, Familien und Interaktionen gehören zu unserem Alltag



Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

Erfassen

- Sicherstellen der Verständigung
- Transkulturelle Assessment
- Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung

Verstehen

- Neutrale, vorurteilsfreie Haltung
- Migrationspezifisches Wissen
- Empathie

Handeln

- Orientierung an den realen Bedürfnissen
 - Anwendung des Fachwissens auch im Migrationskontext
 - Das eigene Handeln richtet sich nach den vorgegebenen Zielen
-

Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

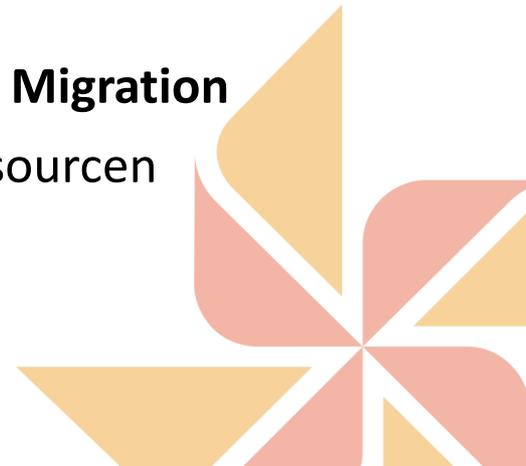
Informations- und Wissensmangel

- Über das Schweizerische Gesundheitssystem (z.B. Funktionsweise, Hausarztssystem, Spezialisten, Präventionsangebote etc.)
- Über die Gesundheit (z.B. körperliche Vorgänge, Anatomie-Physiologie, Schwangerschaft etc.)

Erschwerte Kommunikation in der Begegnung mit Fachpersonen und Fachstellen

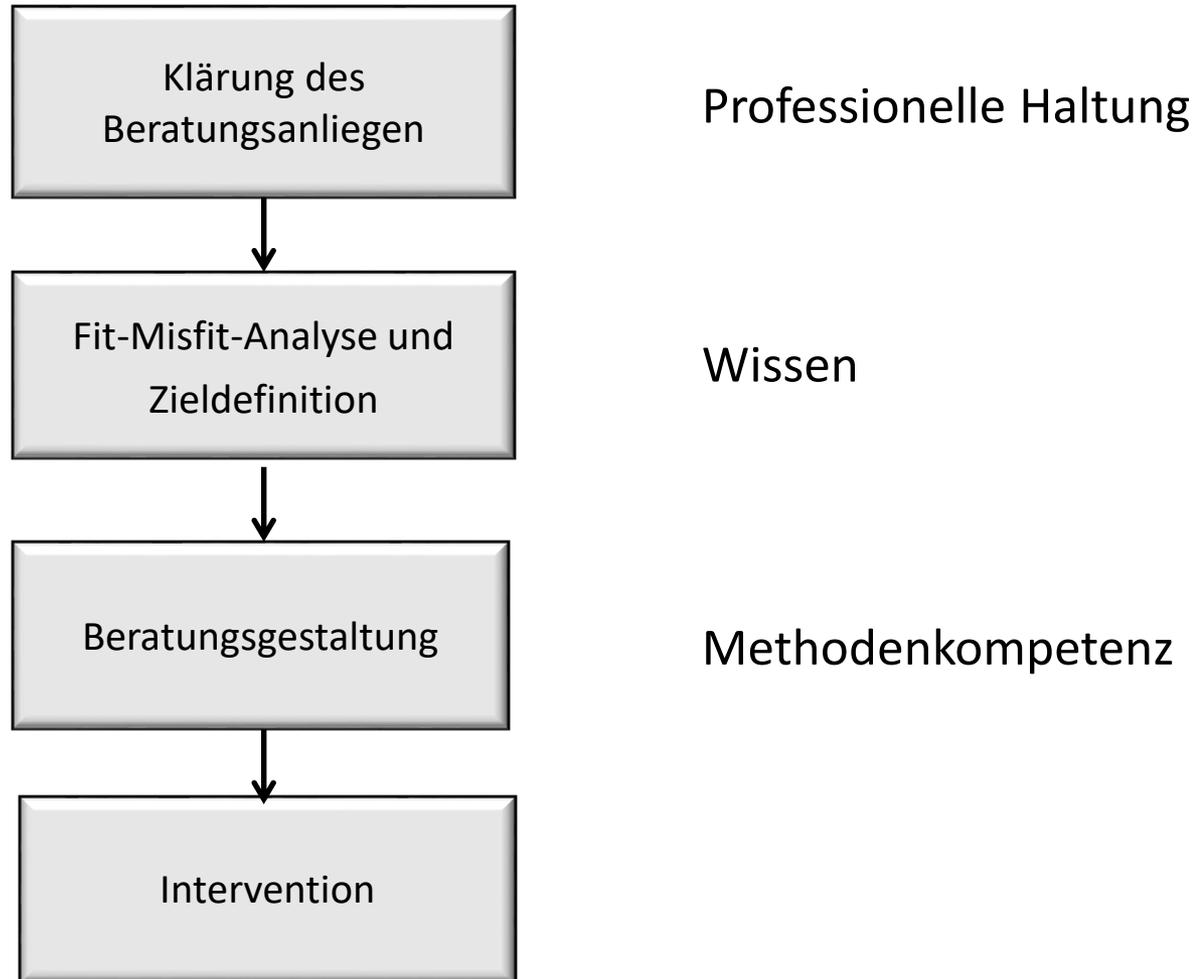
Isolation und fehlendes familiäres oder soziales Netz in der Migration

- Mangel an überliefertem Wissen, Unterstützung und Ressourcen



Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz



Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

Klärung des
Beratungsanliegen

Kulturspezifische Vorstellungen und Erwartungen
in Bezug auf

- die Idealen des Kindes und das optimale Elternverhalten
- das beschriebene Problemverhalten und dessen Korrekturbedürftigkeit
- (Soziale) Unterstützungs- und Entlastungsstrukturen



Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

Fit-Misfit-Analyse und
Zieldefinition

Ableich des (kultur)-spezifischen Ideals

- mit der aktuellen Lebenswelt
- mit normativen Perspektiven und Angeboten
- Positionierung im Spannungsfeld
- Normativität – Kultursensitivität



Beratungsprozess

Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

Beratungsgestaltung

- Kontaktgestaltung mit Eltern
- Bei Bedarf: Berücksichtigung von Migrationsprozessen



Beratungsprozess

Kulturell unterschiedliche Erziehungsvorstellungen

Unterschiedliche Erziehungsvorstellung ...

- Bedürfnisse der Eltern im Vordergrund
- Häufigere Initiierung der Interaktion durch die Mütter, Kinder folgen stärker der Initiativen der Mutter als umgekehrt

... brauchen individuell zugeschnittenes Herangehen

- Hierarchische Struktur versus Diskursorientierung (Direktivität anpassen)
- Passende Intervention auswählen (kollektivistisch versus individualistisch)
- Rolle der Väter beachten



Beratungsprozess

Professionelle Haltung in der transkulturellen Arbeit

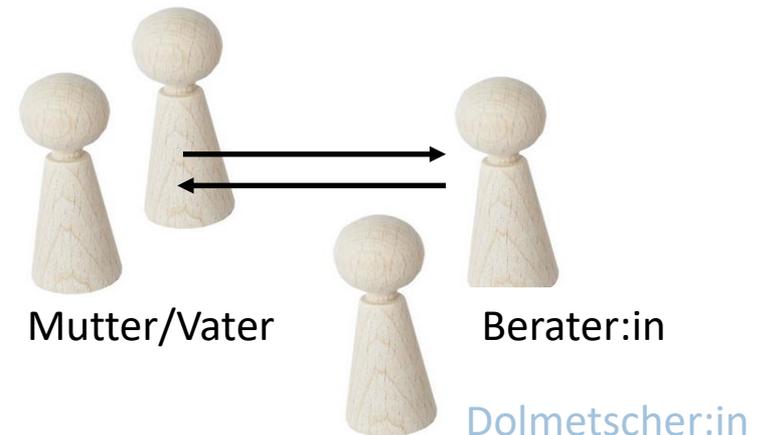
- Selbstreflexive Haltung
- Haltung der Offenheit für Erfahrung
- Aktiv bejahende Haltung von Vielfalt
- Bereitschaft, sich in bisherigen Überzeugungen irritieren zu lassen
- Ambiguitätstoleranz (Umgang mit Mehrdeutigkeit/Widersprüchen)
- Multiperspektivische Haltung
- Respektvolle Haltung
- Kommunikative und konfliktbereite Haltung



Beratungsprozess

«Spielregeln» der Kommunikation in der Arbeit mit Dolmetschenden

- Blickkontakt mit der Mutter/dem Vater behalten
- Natürliche Mimik und Gestik beibehalten
- Mutter/Vater direkt ansprechen
- Langsam und deutlich sprechen
- Einfache Sprache
- Kurze Sätze (1 Information = 1 Satz)
- Pausen
- Hochdeutsch sprechen
- Nachfragen
- Gehörtes in eigenen Worten zusammenfassen



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Haltung

Empathie

Empathie oder auch einführendes Verstehen wird als Fähigkeit verstanden, zu wissen, was andere Menschen fühlen, und sich in das Erleben und Handeln des Gegenübers hineinzusetzen.

- Sich in die Situation des anderen hinein fühlen
- Richtiges Verständnis der anderen Person haben und sie wissen lassen, wie dieses aussieht
- Rückmelden, was angekommen ist, was verstanden wurde
- Keine Beurteilung/Verurteilung

(vgl. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Haltung

Wertschätzung

Wertschätzung in der Beratung zeichnet sich durch ein bedingungsloses Akzeptieren der beratenen Person aus, ohne dass damit auch immer alle Handlungen akzeptiert werden.

- Einnehmen eines werteneutralen Zugangs: Verhaltensweisen, Einstellungen und Lebenskonzepte nicht bewerten und verurteilen
- Wertschätzung schafft Vertrauen und ein gutes Beziehungsklima
- Unterstützt die Auseinandersetzung mit belastenden Erfahrungen, schwierigen Situationen und stösst Veränderungen an.

((vgl. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005))



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Haltung

Kongruenz/Echtheit

Unter Kongruenz wird die Übereinstimmung mit sich selbst, seinen Gedanken und Gefühlen verstanden, die sich in der nonverbalen und verbalen Kommunikation zeigen

- Echt bleiben, keine Rolle spielen
- Bewusst wahrnehmen und reflektieren, was das Gegenüber in einem auslöst, angemessene Kommunikation dieser Gefühle.
- Ansprechen von negativen Gefühlen und problematischen Verhaltensweisen
- Das Setzen von Grenzen

(vgl. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Methoden der Gesprächsführung

Aktiv zuhören

- Ich antwortet auf das Gesagte, indem ich eine Hypothese aufstelle, was das Gegenüber gemeint haben könnte.
- Ich stelle keine Fragen, sondern mache eine affirmative (bejahende) Äusserung, die keine eigene Meinung enthält.
- Zeigt sich, indem ich die Aussage wiederhole, zusammenfasse oder Ambivalenzen hervorhebe (einerseits... andererseits...).
- Gebrauch von Metaphern

(vgl. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005)



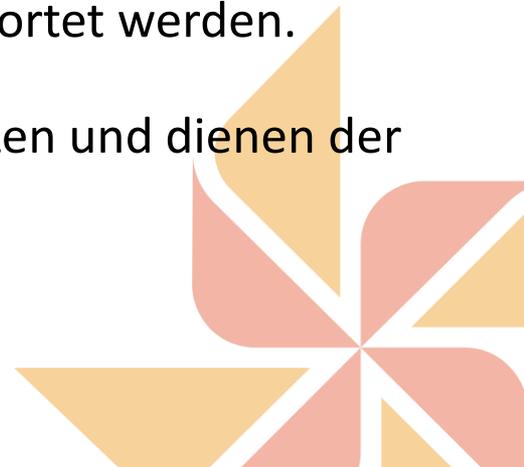
Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Methoden der Gesprächsführung

Offene Fragen

- Schaffen eine Atmosphäre des Vertrauens und der Akzeptanz, können den Kontext erklären.
- Geben dem:der Klient:in Raum
- Sind Türöffner
- Offene Fragen können nicht mit «ja» oder «nein» beantwortet werden.
- Offene Fragen ermöglichen das Erkennen von Ambivalenzen und dienen der motivationalen Klärung.

(vgl. Bamberger 2022, Rogers 2016, Stimmer, 2020, Weinberger 2005)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Methoden der Gesprächsführung

Zusammenfassen

- Verknüpft bis jetzt gemachte Aussagen.
- Bestätigt, dass der Zuhörer zugehört hat.
- Erlaubt dem Gegenüber, sich selbst noch einmal zu hören.
- Ermöglicht das Erkennen von Ambivalenz.
- Ermöglicht die Entwicklung neuer Strategien.

(vgl. Bamberger 2022, Rogers 2016, Stimmer, 2020, Weinberger 2005)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Methoden der Gesprächsführung

Was motiviert Menschen:

- Ein Ziel zu haben.
- Etwas gesehen oder erlebt zu haben, so dass ein «Funke» gesprungen ist.
- Einen inneren Antrieb zu spüren, «intrinsische» Motivation.
- Kompetenzgefühl
- Autonomiegefühl
- Einen sozialen Bezug zu haben.

(vgl. Fuller und Taylor 2015, Miller und Rodnick 2015)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Methoden der Gesprächsführung

Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung:

- Empathie ausdrücken
- Aktiv zuhören
- Offene Fragen stellen
- Zusammenfassen
- Das Verhalten des Gegenübers würdigen.
- Wunsch nach Veränderung fördern (Diskrepanzen entwickeln).
- Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit fördern.
- Auseinandersetzungen vermeiden (Tanzen statt kämpfen).
- Ziele setzen und Vereinbarungen treffen

(vgl. Fuller und Taylor 2015, Miller und Rodnick 2015)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Merkmale guter Gespräche und Einflussfaktoren

Es gibt spezifische Merkmale, die gute Gespräche auszeichnen:

- **Klare** und **explizite Kommunikation**
- **Situationsangemessene Reaktion**
- **Zuhören** statt sich rechtfertigen und verteidigen oder ständig reden oder abschweifen
- **Sich ausdrücken**, das heisst auch in schwierigen Situationen Gefühle, Diskrepanzen und Unstimmigkeiten benennen
- **Gute Innen- und Aussenwahrnehmung**
- **Ehrlich, echt und direkt sein** und zum Beispiel Konflikte direktiv ansprechen
- **Konkret bleiben** anstatt um den heissen Brei herumzureden.

(vgl. Widulle 2010: 37f).

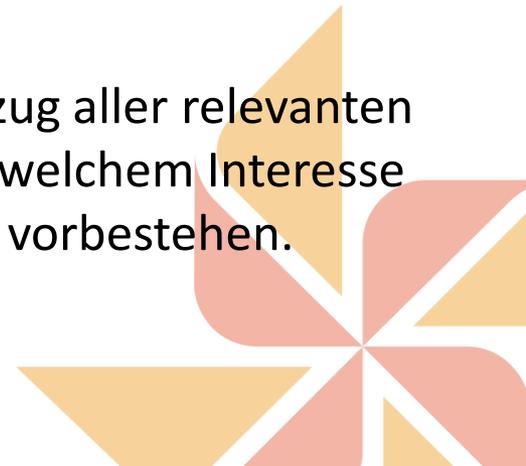


Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Merkmale guter Gespräche und Einflussfaktoren

Ein gutes Gespräch muss immer zur Person, zur Situation und dem Kontext passen und wird durch verschiedene **Einflussfaktoren** bestimmt. Dabei sind folgende Dimensionen hilfreich:

- *Gesellschaftlicher/organisatorischer Rahmen*: Dazu gehören Faktoren wie Kultur, Organisation, Zeit, Vorgeschichte, Ort und der Raum.
- *Soziale und persönliche Bedeutung des Gesprächs*: Dazu gehören Aspekte wie freiwillige Beratung vs. Auftragsberatung, gleiche Ziele und Themen, gemeinsames oder divergierendes Problemverständnis.
- *Rollenbeziehung der Beteiligten*: Beispielsweise der Einbezug aller relevanten Personen, die Klärung, in welcher Rolle/Funktion und mit welchem Interesse die Beteiligten im Gesprächsprozess sind und ob Konflikte vorbestehen.



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Merkmale guter Gespräche und Einflussfaktoren

- *Stimmung und Persönlichkeitsstrukturen der Gesprächspartner:innen*: Dazu gehören persönliche (Vor)Erfahrungen, aktuelle Befindlichkeiten und Lebenssituation, Ressourcen, Defizite, Werte und Motivation.
- *Thematische Struktur (Inhalte und Themen des Gesprächs)*: sachorientierte vs. psychosozialorientierte Inhalte
- *Gesprächsform und -methode*: z.B. Erstgespräch, Standortgespräch, Verlaufsgespräch, Konfliktgespräch, Tür- und Angelgespräch und lösungsorientierte/ressourcenorientierte/systemische Beratung, motivierende Gesprächsführung usw.

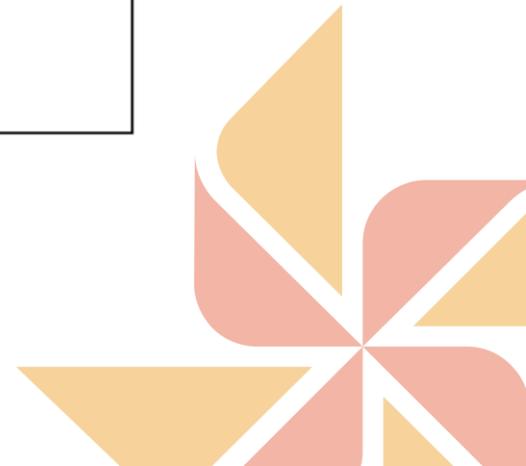


Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Weitere Einflussfaktoren

| Einflussfaktoren Kund:innen | Einflussfaktoren Berater:in | Einflussfaktoren Setting |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Soziale Einbettung/Herkunft - Vorerfahrungen - Kompetenzerleben - Veränderungsmotivation - Vorherrschendes Beziehungsmotiv (Anerkennung, Wichtigkeit, Verlässlichkeit, Autonomie...) - Schamgefühle - Eigene Schemata («interaktionale Erwartungen») - Setting (freiwillig/angeordnet) - Nonverbale Kommunikation - Sprache/Verständnis - Beratungsmotivation usw. | <ul style="list-style-type: none"> - Beratungserfahrungen - Norm- und Wertvorstellungen - Soziale Einbettung - Beratungsverständnis (Rolle und Methodik) - Eigene Schemata und Vorerfahrungen - Befindlichkeit und Emotionen - Setting (freiwillig/angeordnet) - Berufliches Selbstverständnis - Nonverbale Kommunikation - Sprache/Verständnis usw. | <ul style="list-style-type: none"> - Beratungsraum (Grösse, Ausstattung, Atmosphäre, Temperatur) - Beratungszeit - Sitzanordnung - Beratungsort (Kirche, Schule, Erreichbarkeit, öffentlich/vertraulich) usw. |

(vgl. Kapitel 6.3.4 und Widulle 2010: 39, Benien 2003: 16)

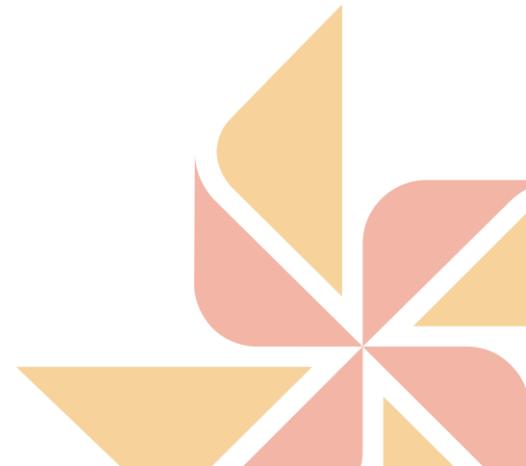


Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Gesprächsvorbereitung

Auch unter Zeitknappheit lassen sich Gespräche mit wenig Aufwand vorbereiten, wenn zum Beispiel folgende vier Fragen beantwortet werden:

- Was ist hier die Situation/der Fall?
- Was will ich mitteilen?
- Was will ich erfahren?
- Was will ich/wollen wir erreichen?



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Gesprächsvorbereitung

Schritte zur Gesprächsvorbereitung:

- **Kontext, Vorgeschichte und Anlass klären:** Auftrag, Rahmen, Zuständigkeiten, Konzepte und Methoden
- **Selbstklärung – Themen, Ziele, Personen und Beziehungen:** Klärung eigener Sichtweisen, Erwartungen und Positionen zum Gespräch



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Gesprächsvorbereitung

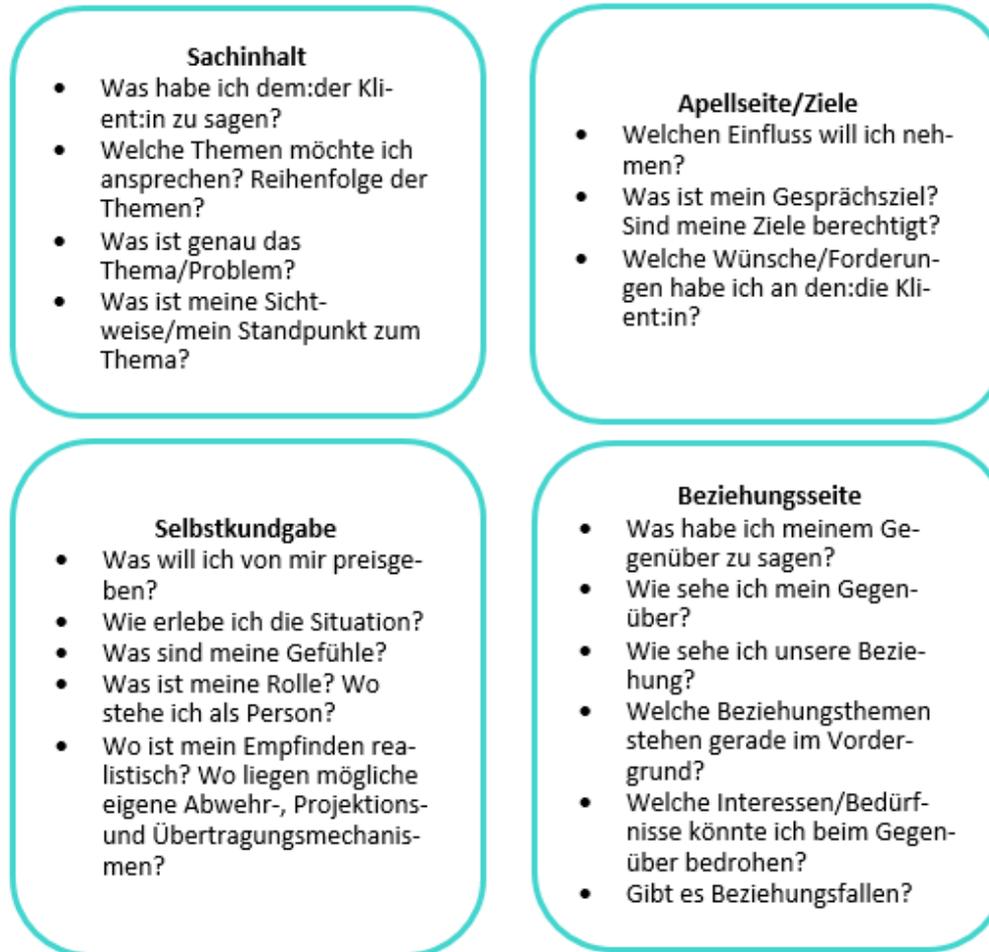


Abbildung: Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun 1981 (vgl. [Widulle 2010: 76](#))



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Gesprächsvorbereitung

- **Perspektivenwechsel – Identifikation mit dem:der Gesprächspartner:in:** Antizipation möglicher positive/negative Reaktionen, Emotionen, Erleben, Widerstand
- **Gesprächsform- und Ablauf wählen:** Themen- und problemangemessene Vorbereitung des Gesprächsablaufs
- **Rahmen klären, organisieren und einladen:** Zeitpunkt, Zeitaufwand, Raum, Störquellen

(vgl. Widulle 2010: 73ff.)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Erfolgsfaktoren

Bei herausfordernden Gesprächen sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

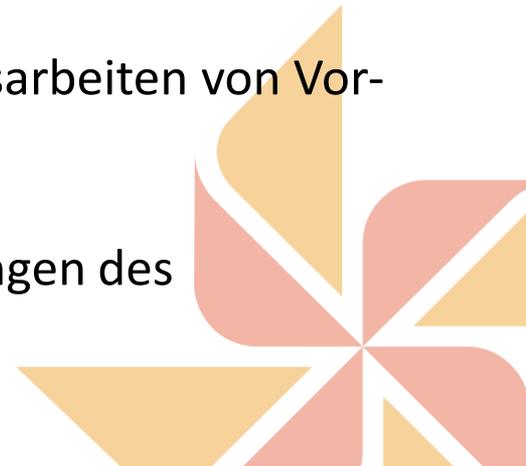
- Sorgfältige **Gesprächsvorbereitung** inklusive der Antizipation möglicher Reaktionen des Gegenübers (**Perspektivenwechsel**)
- Berücksichtigung spezifischer **Rahmenbedingungen**: ausreichend Zeit, einen geeigneten Raum und allenfalls Einbezug einer Drittperson
- **Achtsamkeit** für die **Gesprächsatmosphäre** und die leisen Zwischentöne
- Der Fokus sollte auf der **Beruhigung** der **Situation** liegen.
- Klare **Kommunikation** des **Gesprächsanlasses** (Krise, schlechte Nachricht, Konflikt usw.).



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Erfolgsfaktoren

- **Vermeidung von Wut, Aggression, Abwertung, Moralisierungen, Bewertungen und Angriffen**
- Fokussierung auf **konstruktive** und **realistische Ziele** / Klare Fixierung von **Zielen** und **Vereinbarungen** inklusive Terminierung sowie Zuständigkeiten
- **Offenlegung** eigener **Gefühle** und **Motive** sowie bestimmtes, freundliches Vertreten eigener Interessen
- **Förderung** der **Motivation** und **Kooperation** durch Herausarbeiten von Vor- und Nachteilen sowie Ambivalenzen
- Berücksichtigung der zentralen Interessen und Befürchtungen des Gegenübers (**kooperative Beziehungsgestaltung**)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Erfolgsfaktoren

- **Zulassen/Validierung** von **Gefühlen**, Förderung des Ausdrucks von Gefühlen, aber auch **Förderungen** von **rationalen Sichtweisen**
- **Einschätzung** der **Aufnahmefähigkeit** des:der Klient:in und **adressat:innen-gerechte Kommunikation**
- **Kooperation** mit anderen **Fachpersonen** und dem **sozialen Netz**, sowie bei Bedarf Vorhandensein von Notfallplan/-strukturen
- **Inanspruchnahme** von **Unterstützung** durch Vorgesetzte, Kolleg:innen, Supervision zur Vor- und Nachbereitung sowie Verarbeitung schwieriger Gespräche
- **Wichtig: Besteht die Gefahr vor impulsiven Reaktionen oder Gewalt, das Gespräch nie alleine führen** (vgl. Widulle 2010: 183ff.)



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Fallbeispiel:

| Wahrnehmung | Einschätzung Risiko | Einschätzung Ressourcen | Vertiefendes Gespräch 1. Teil | Vertiefendes Gespräch 2. Teil | Zeitaufwand |
|---|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
| Beraterin | ah1 | | Datum | 09.06.2023 | |
| | | | | | Zeitaufwand |
| Risikofaktor 1: Soziale Belastug | | | | | |
| | | | | | Hinweise auf schwere Konflikte bzw. Gewalt in der Partnerschaft Hohe Stressbelastung und wenig Ressourcen (soziale Lage /Lebenssituation der Familie) Niedriger Bildungsstand Misshandlungs- Missbrauchs- Vernachlässigungserfahrung der Mutter oder des Vaters in der Kindheit |
| Risikofaktor 2: Medizinische Versorgung | | | | | |
| | | | | | |
| Risikofaktor 3: Kind stellt deutlich erhöhte Fürsorgeanforderungen, welche die Möglichkeit der Familie zu übersteigen drohen | | | | | |
| | | | | | |
| Risikofaktor 4: Beobachtbare deutliche Schwierigkeiten der Hauptbezugsperson bei der Annahme und Versorgung des Kindes | | | | | |
| | | | | | Reagiert unangemessen (nicht alters- und /oder situationsgerecht) |
| Risikofaktor 5: geäußerte Sorgen der Hauptbezugsperson | | | | | |
| | | | | | |

Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Fallbeispiel:

| | | | | | |
|-------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Wahrnehmung | Einschätzung Risiko | Einschätzung Ressourcen | Vertiefendes Gespräch 1. Teil | Vertiefendes Gespräch 2. Teil | Zeitaufwand |
|-------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------|

| Kooperationsfähigkeit/Ressourcen der Eltern | Mutter | | | Vater | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | Trifft nicht zu | Trifft zu | K.A. | Trifft nicht zu | Trifft zu | K.A. |
| Kann mit Kritik umgehen | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kann eigene Bedürfnisse, Gefühle, Interessen und Meinungen ausdrücken und angemessen vertreten | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kann den Willen und die Grenzen anderer respektieren | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Kann Probleme erkennen / anerkennen | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Soziales Umfeld (z.B. Grosseltern, weitere Verwandte, Freunde, andere Kinder) vorhanden | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ist in der Lage, nach Lösungsmöglichkeiten (mit anderen) zu suchen | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ist bereit, an der Abwendung der Gefährdung mitzuwirken | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ist in der Lage/fähig, an der Abwendung der Gefährdung mitzuwirken | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Zeitaufwand

Alter des Kindes: 0 - 2 Jahre

| Kindbezogene Ressourcen (Resilienzfaktoren) | Trifft nicht zu | Trifft zu | K.A. |
|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Kind hat regelmässige, altersgerechte, ausserfamiliäre Angebote | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Besuch einer Kindertageseinrichtung, einer Spiel- und/oder Babygruppe, eines Förderangebotes | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Unterstützendes soziales Umfeld (z.B. Grosseltern, weitere Verwandte, Freunde, andere Kinder) vorhanden | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Alter des Kindes: 3 - 5 Jahre

| Kindbezogene Ressourcen (Resilienzfaktoren) | Trifft nicht zu | Trifft zu | K.A. |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Hohes Selbstwertgefühl und positive Selbstwirksamkeitsüberzeugung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kann eigene Bedürfnisse, Gefühle, Interessen und Meinungen ausdrücken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Angemessene Sozialkompetenz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Besuch einer Kindertageseinrichtung, einer Spiel- und/oder Babygruppe, eines Förderangebotes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Enge Geschwisterbeziehung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Unterstützendes soziales Umfeld (z.B. Grosseltern, weitere Verwandte, Freunde, andere Kinder) vorhanden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Talente und Interessen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Fallbeispiel:

| fahrnehmung | Einschätzung Risiko | Einschätzung Ressourcen | Vertiefendes Gespräch 1. Teil | Vertiefendes Gespräch 2. Teil | Zeitaufw |
|-------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------|
|-------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------|

Einschätzung des Risikos
Wie hoch schätzen Sie das momentane Risiko für das Kind ein?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| sehr niedrig | niedrig | eher hoch | hoch | sehr hoch |

Einschätzung der eigenen Sicherheit
Wie sicher fühlen Sie sich in der Einschätzung ob derzeit eine Kindeswohlgefährdung vorliegt?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| sehr unsicher | unsicher | eher unsicher | sicher | sehr sicher |

Bewertung
Aufgrund der Einschätzung des Risikos und der Sicherheit kann der Fall als grün, gelb, orange oder rot eingeordnet werden.

| | | | |
|--|--|--|---|
| Risiko < 3 Sicherheit ≥ 4 <input type="checkbox"/> Risiko niedrig, Sicherheit hoch | Risiko < 3 Sicherheit < 4 <input type="checkbox"/> Risiko niedrig, Sicherheit niedrig | Risiko ≥ 3 Sicherheit < 4 <input type="checkbox"/> Risiko hoch, Sicherheit niedrig | Risiko ≥ 3 Sicherheit ≥ 4 <input checked="" type="checkbox"/> Risiko hoch, Sicherheit hoch |
|--|--|--|---|

< = kleiner als ≥ = grösser als oder gleich als

Dokumentation



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Fallbeispiel: Gesprächsvorbereitung

| | | | | | |
|-------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Wahrnehmung | Einschätzung Risiko | Einschätzung Ressourcen | Vertiefendes Gespräch 1. Teil | Vertiefendes Gespräch 2. Teil | Zeitaufwand |
|-------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------|

Bewertung des Risikos einer Kindeswohlgefährdung

- Gelber Fall Mässiges Risiko
- Oranger Fall Hohes Risiko
- Roter Fall Sehr hohes Risiko

Zeitaufwand

Fachspez. Beratung Kinderschutz (JGK)

Oranger Fall Roter Fall

Stelle:

Kontaktperson:

Datum:

Einschätzung der Situation gemäss Wahrnehmungsbogen und Bewertung

Die Familie ist aktuell sehr belastet, da enorme Paarkonflikte bestehen (Die Eltern können nicht mehr miteinander kommunizieren). Sie sehen beide ein, dass Hilfe von extern nötig ist und sind kooperativ. Den Kindern ging es bis jetzt soweit gut, Nevio, der Jüngste, entwickelt sich altersentsprechend, Rahel zeigt im Verhalten übersteigernde Emotionen, Zaphira, die älteste schläft oft bei der Grossmutter.

Mögliche Unterstützungsmassnahmen

- Grossmutter weiterhin mit einplanen
- Paartherapie anmelden
- Sozialpädagogische Familienbegleitung
- Väterberater

Priorisieren der Unterstützungsmassnahmen

1. Paartherapie
2. runder Tisch mit Beiständin, FED organisieren
3. Mutter Arbeitszeit-Reduktion
4. Sozialpädagogische Familienbegleitung
- 5.

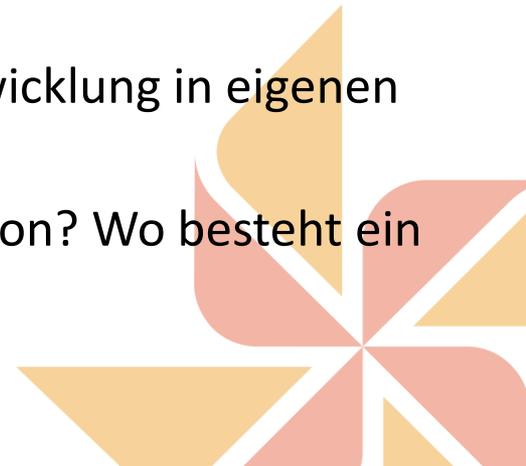
Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Gesprächsvorbereitung:

Vorbereitung, Erarbeiten von Formulierungen und Üben dieser Formulierungen für das geplante Gespräch zu folgenden Punkten:

- Vereinbarung des Gesprächstermins, Kommunikation des Anlasses und des Gesprächseinstieges
- Kommunikation Einschätzung Fachperson: Formulierung der Belastungen und Risiken sowie der vorhandenen Ressourcen in der Familie in eigenen Worten und Ich-Botschaften
- Ausdruck der Sorge um das Kind und dessen gesunde Entwicklung in eigenen Worten, Ich-Botschaften
- Erfragen Einschätzung der Eltern: Wie sehen Sie die Situation? Wo besteht ein Veränderungswunsch?



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Gesprächsvorbereitung:

Antizipation der möglichen Reaktionen der Eltern auf das Gespräch sowie weiteres Vorgehen daraus:

– **Eltern sind kooperativ**

- Aufgleisung Unterstützungsmassnahmen mit den Eltern, allenfalls Triage an weitere Fachstelle

– **Eltern sind überfordert und es kann im Gespräch keine gemeinsame Problem- und Zieldefinition erfolgen**

- Kleinsten gemeinsamen Nenner finden, neuen Gesprächstermin vereinbaren, Tempo rausnehmen, Coaching in Anspruch nehmen

– **Eltern sind nicht kooperativ**

- Erneutes Coaching, Prüfung Gefährdungsmeldung je nach Ampelfarbe bzw. Einschätzung



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Fallbeispiel: Gesprächsdurchführung

Einschätzung der Situation aus Sicht der Mutter / des Vaters

Mutter: Es gehe im Moment etwas besser, sie hat aber Bedenken, wie es wird, wenn Rahel in den Kindergarten kommt und ob sie es als Eltern schaffen, alle Bedürfnisse «unter einen Hut» zu bringen.
 Vater: Er erwähnt, dass er oft das Gefühl hat, alles falsch zu machen, er fühle sich sehr verunsichert und sich deshalb häufig von seiner Frau zurück.

Zeitaufwand

Einsichts- und Kooperationsbereitschaft der Mutter / des Vaters

Sowohl die Mutter, als auch der Vater sind sehr einsichtig und kooperativ.

Ressourcen der Familie

- Kooperationsbereitschaft beider Eltern ist vorhanden
- Grossmutter väterlicherseits unterstützt in der Betreuung, sowie finanziell
- alle Kinder werden regelmässig extern betreut (Heilpädagogische Schule, Kita, Tagesmutter, Grosseltern väterlicherseits)

Massnahmen und weiteres Vorgehen

| Frist | Massnahme | Wer | Frist |
|------------|--|------------|------------|
| 18.08.2023 | ► Adresse des Paartherapeuten an Eltern abgeben | MVB | 04.08.2023 |
| 15.08.2023 | Einladungen verschicken | Beiständin | 07.08.2023 |
| 31.08.2023 | Pensumreduktion der Mutter, der Vater wird dadurch von der Betreuung der Kinder am frühen Morgen entlastet / Arbeit Gebieten | Eltern | 31.08.2023 |
| 31.10.2023 | Sozialpädagogische Familienbegleitung mit einbeziehen: Am «runden Tisch» besprechen, was die Familienbewältigung angeht | | 31.10.2023 |
| | * | | |

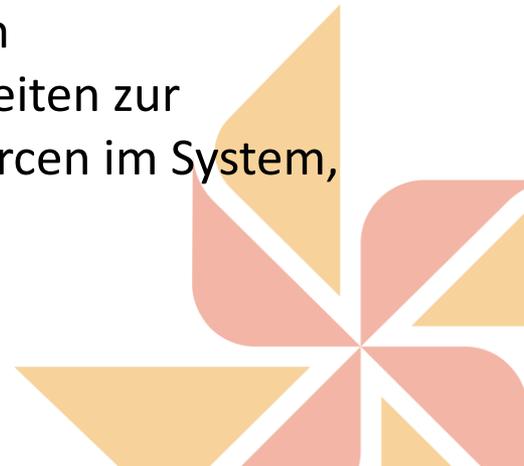


Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Gesprächsdurchführung:

- Kommunikation und Einschätzung der Belastungen und Risikofaktoren durch die Fachperson
- Einholen der Perspektive der Eltern zu dieser Einschätzung
- Erfassen der Ressourcen der Eltern
- Gemeinsame Problem- und Zieldefinition, Fokus auf die 3 P: Problem – Priorität – Procedere
- Einschätzung Kooperationsbereitschaft und -fähigkeit der Eltern
- Festlegen des möglichen weiteren Vorgehens: Abholen von Lösungsvorstellungen und Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten zur Stabilisierung der Situation zum Wohle des Kindes (Ressourcen im System, Bezug externer Stellen)

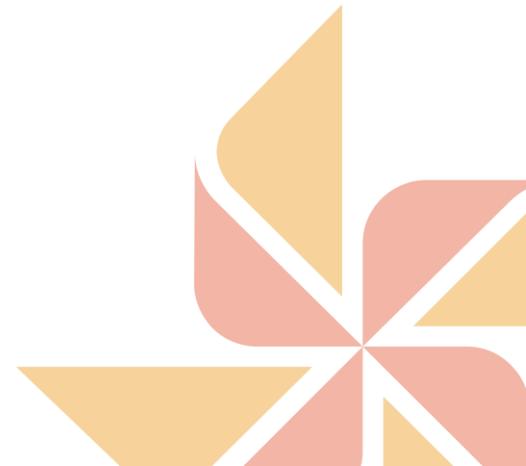


Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiel anhand des vertiefenden Gesprächs

Gesprächsdurchführung:

- Kommunikation von Empfehlungen und Unterstützungsmassnahmen aus fachlicher Sicht
- Konkrete Zielvereinbarungen und Massnahmen: Was? Wer? Bis wann?
- Bei Nicht-Kooperation: Informationen zum Vorgehen bei Einreichen einer Gefährdungsmeldung, zum nachfolgenden Procedere, Information der Eltern über Melderechte und -pflichten sowie Bestimmungen zum Informationsaustausch informieren.



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

1. Gesprächswunsch ankündigen

Wenn das unangenehme Thema direkt angesprochen werden soll:

„Hey Kim, hast du einen Moment? Ich würd gern kurz mit dir sprechen.“

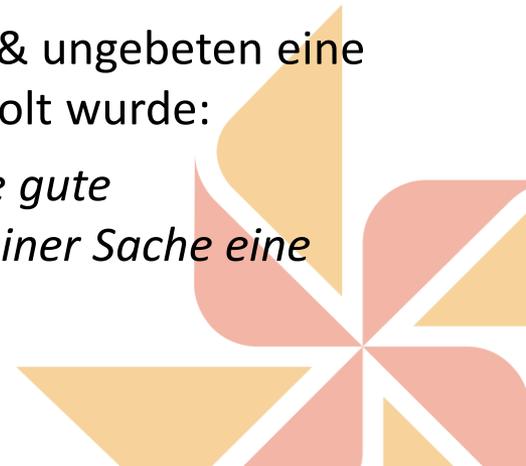
Wenn ein Termin für das Gespräch vereinbart werden soll:

„Kim, ich würde gern mit dir (über unsere Zusammenarbeit) reden. Passt es dir morgen früh um 10 Uhr?“

2. Gesprächseinstieg finden

Es macht einen grossen Unterschied, ob unerwartet, ungefragt & ungebeten eine Rückmeldung gegeben oder vorher die „Erlaubnis“ dazu eingeholt wurde:

„Das Thema ist vermutlich etwas unangenehm, aber mir ist eine gute Arbeitsbeziehung mit dir wichtig, daher möchte ich dir gern zu einer Sache eine Rückmeldung geben. Ist das in Ordnung für dich?“



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

3. Kurz & knapp das unangenehme Thema ansprechen

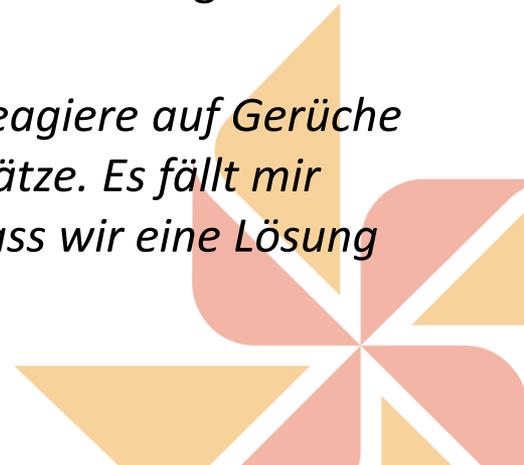
Neutrale und sachliche Formulierung, möglichst in nur **einem einzigen Satz**. Gute Einleitungen sind: „*Mir ist aufgefallen, dass ...*“ oder „*Ich habe bemerkt / beobachtet, dass ...*“.

„Mir ist aufgefallen, dass du an manchen Tagen nach Schweiss riechst.“

4. Auswirkungen schildern

Beschreibung der Auswirkungen des Verhalten auf die Beratungsperson oder deren Arbeit. Formulierung der Sätze **in Ich-Form** und als konkrete Beschreibung mit dem Ziel, **das Problem aus der Welt zu schaffen**.

*„Wir arbeiten hier auf relativ engem Raum zusammen und ich reagiere auf Gerüche sehr sensibel. Das ist schade, weil ich dich als Kolleg*in sehr schätze. Es fällt mir nicht leicht, das Thema anzusprechen, aber ich bin mir sicher, dass wir eine Lösung dafür finden.“*



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

5. Frage stellen

Das Gegenüber dazu einladen, seine:ihre Sicht der Dinge mitzuteilen:

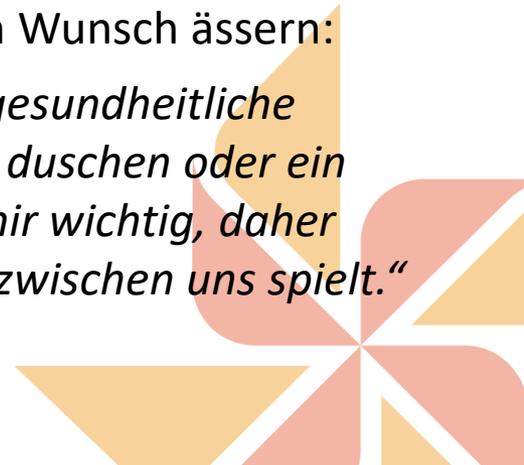
„Was meinst du dazu?“ / „Wie siehst du das?“

Folgende drei Reaktionen sind dabei möglich: **Gefühlsausbruchs, Schweigen, Schilderung der Situation** aus der Perspektive des:der Klient:in

6. Eigenen Vorschlag oder Wunsch äussern

Wenn sich die gemeinsame Lösungsfindung schwierig gestaltet, kann die Beratungsperson auch selber einen Vorschlag machen oder einen Wunsch äussern:

„Darf ich einen Vorschlag machen? Körpergeruch kann natürlich gesundheitliche Ursachen haben. Vielleicht reicht es aber auch schon, morgens zu duschen oder ein Wechseloberteil mitzubringen. Unser gutes Arbeitsverhältnis ist mir wichtig, daher hoffe ich, dass das Thema Körpergeruch künftig keine Rolle mehr zwischen uns spielt.“



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

7. Einverständnis sichern & Hilfe anbieten

Nicht ohne die Zustimmung der anderen Person aus dem Gespräch gehen. Beide sollten idelaerweise mit dem Ergebnis einverstanden sein. Klärung der zur Verfügung stehenden Ressourcen.

“Kann ich dich dabei unterstützen?” „Bist du damit einverstanden? / Ist das für dich in Ordnung?“

8. Gespräch beenden & bedanken

Das Gespräch beenden, indem sich die Beratungsperson beim Gegenüber bedankt:

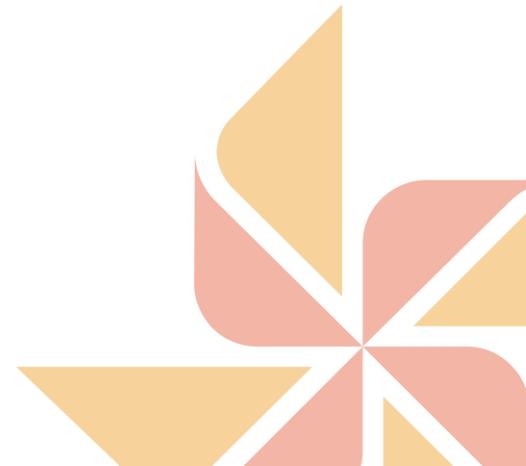
„Danke, dass du dieses Gespräch mit mir geführt hast, das war nicht einfach. Ich weiß das wirklich zu schätzen.“



Methodik: Was sollte vermieden werden?

Stolpersteine und Fallen

- Bagatellisieren
- Diagnostizieren
- Dirigieren und Anbieten von Ratschlägen – Expert:innenrolle
- Examinieren – Frage-Antwort-Dynamik
- (Über)Identifikation der Beratungsperson mit der beratenen Person
- Interpretieren – Vorzeitige Fokussierung
- Moralisieren/Bewerten/Abwerten/Etikettieren
- Intellektualisieren



Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Gruppenarbeit

Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe Folgendes:

Bitte stellen Sie sich anfangs gegenseitig vor.

1. Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrer Praxis, bei welchem Sie bei den Erziehungsberechtigten ein herausforderndes Thema ansprechen mussten.
2. Wie sind Sie vorgegangen?
3. Diskutieren Sie in der Gruppe Gelingensfaktoren für schwierige Gespräche.

Zeit: 20 Minuten



Take-Home Messages

- Mutig sein, ausprobieren, üben und Erfahrungen sammeln.
- Ausreichend Zeit in die Gesprächsvorbereitung investieren.
- Erarbeiten von Formulierungen und Üben dieser Formulierungen für das geplante Gespräch
- Berücksichtigung der Kontextfaktoren für das Gespräch (Zeitpunkt, Zeitrahmen, Raum, anwesende Personen)
- Antizipation mögliche Reaktionen des Gegenübers im Gesprächsverlauf und das damit verbundene Vorgehen (Perspektivenwechsel)



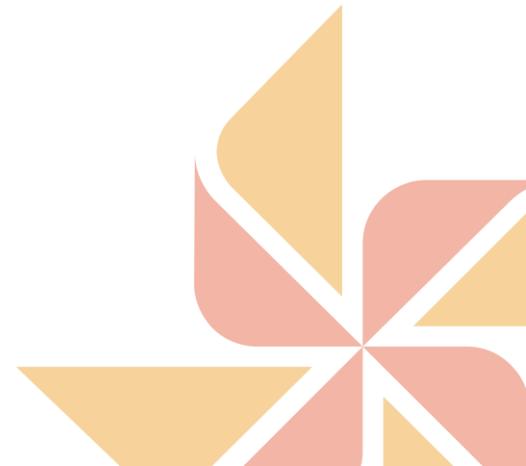
Take-Home Messages

- Mit einer positiven, wertschätzenden und werteneutralen Haltung in das Gespräch gehen.
- Offenheit und Neugierde für die Perspektive des Gegenübers zeigen.
- Direkte Konflikte vermeiden, aber transparent, klar und direkt kommunizieren bzw. schwierige Themen ansprechen.
- Verständigung und Kommunikation gewährleisten, allenfalls Einsatz von Dolmetschenden.
- Sich der eigenen Rolle, blinder Flecken, Werte, Interessen und Gefühle bewusst sein.



Take-Home Messages

- Achtsam sein für sich verändernde Stimmungen und Irritationen im Gespräch und diese ansprechen/mit diesen arbeiten.
- Bedürfnisse und Interesse des Gegenübers im Gespräch, in der Zielklärung und in der Planung der Unterstützungsmassnahmen berücksichtigen (Partizipation).
- Unterstützung bei der Vor- und Nachbereitung sowie Verarbeitung von herausfordernden Gesprächen suchen.
- Sich vor Rückschlägen nicht demotivieren lassen.



Danke für Ihre Aufmerksamkeit.



Quellen- und Literaturangaben

Bamberger, Günter G. (2022). Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch. 3. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Benien, Karl (2033). Schweige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag. Reinbek bei Hamburg: Rowolth Taschenbuch Verlag.

Jacob, Gitta/Lieb, Klaus/Berger, Matthias (2016). Schwierige Gesprächssituationen in Psychiatrie und Psychotherapie. 2. Auflage. München: Urban&Fischer.

Lindemann, Holger (2018). Systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung in Beratung, Coaching, Supervision und Therapie. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.



Quellen- und Literaturangaben

Miller, William R./Rollnick, Stephen (2015). Motivierende Gesprächsführung. 3. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Rogers, Carl Ransom (2016). Eine Theorie der Psychotherapie. 2. Auflage. München, Basel: Reinhardt.

Stimmer, Franz (2020). Grundlagen des methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. 4. Aktualisierte Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.

Stimmer, Franz/Ansen, Harald (2016). Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen-Prinzipien-Prozess. 1. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.



Quellen- und Literaturangaben

Weinberger, Sabine (2005). Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. 10. Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Widulle, Wolfgang (2011). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

Widulle, Wolfgang (2020). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Arbeitsmaterialien. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

