

# 4

**GESPRÄCHE MIT FAMILIEN FÜHREN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL  
FÜR FAMILIENHEBAMMEN UND FAMILIEN-  
GESUNDHEITS- UND KINDERKRANKEN-  
PFLEGERINNEN UND -PFLEGER

## QUALIFIZIERUNGSMODULE

### FÜR FAMILIENHEBAMMEN UND FAMILIEN- GESUNDHEITS- UND KINDERKRANKEN- PFLEGERINNEN UND -PFLEGER

**KOMPETENZORIENTIERTES  
ARBEITEN IN DER QUALIFIZIERUNG**  
VON FAMILIENHEBAMMEN UND FAMILIEN-  
GESUNDHEITS- UND KINDERKRANKEN-  
PFLEGERINNEN UND -PFLEGERN

**1** **AUFGABEN UND ROLLE KLÄREN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 1

**2** **VERNETZT ARBEITEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 2

**3** **RESSOURCENORIENTIERT  
MIT FAMILIEN ARBEITEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 3

**4** **GESPRÄCHE MIT FAMILIEN FÜHREN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 4

**5** **ELTERLICHE KOMPETENZEN STÄRKEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 5

**6** **ENTWICKLUNG BEGLEITEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 6

**7** **ELTERN-KIND-INTERAKTION BEGLEITEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 7

**8** **LEBENSWELT FAMILIE VERSTEHEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 8

**9** **MIT MÖGLICHEN HINWEISEN AUF  
KINDESWOHLGEFÄHRDUNG UMGEHEN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL 9

**METHODENSAMMLUNG**



Über neu erschienene Qualifizierungsmodule  
und andere Publikationen des NZFH informiert der  
Newsletter des NZFH. Kostenfreies Abo unter:

[www.fruehehilfen.de/newsletter](http://www.fruehehilfen.de/newsletter)

**GESPRÄCHE MIT FAMILIEN FÜHREN**  
QUALIFIZIERUNGSMODUL  
FÜR FAMILIENHEBAMMEN UND FAMILIEN-  
GESUNDHEITS- UND KINDERKRANKEN-  
PFLEGERINNEN UND -PFLEGER

Redaktion:

**Felsenweg-Institut der  
Karl Kübel Stiftung**

Margot Refle  
Christiane Voigtländer

**Nationales Zentrum  
Frühe Hilfen (NZFH)**

Eva Sandner  
Michael Hahn  
Karin Schlipphak

# INHALTSVERZEICHNIS

## FACHLICHE GRUNDLAGEN

<b>1</b>	<b>Hinführung</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Auf welche kompetenzorientierten Ziele und Inhalte ist dieses Modul ausgerichtet?</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Was sind die zentralen Wissensbestände zum Modulthema?</b>	
3.1	Welches Wissen ist für die Gesprächsführung mit Familien grundlegend? .....	9
3.2	Wie können FamHeb und FGKiKP den Kontakt zu den Familien gestalten und Gespräche führen? .....	16
<b>4</b>	<b>Material und Literatur</b> .....	<b>21</b>

## SEMINARPLANUNG

<b>1</b>	<b>Methodisch-didaktische Schwerpunkte des Moduls</b> .....	<b>25</b>
<b>2</b>	<b>Seminarleitfaden</b> .....	<b>28</b>

# 4

## FACHLICHE GRUNDLAGEN

Autor/Autorin:

Herbert Vogt  
Margarita Klein



# 1 HINFÜHRUNG

Ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit von FamHeb und FGKiKP ist das Führen von Gesprächen. Die Anlässe können dabei ganz verschieden sein: Der allererste Kontakt mit einer Mutter steht an, ein Vater soll ein konstruktives Feedback bekommen oder Familien dazu motiviert werden, weitere Hilfen in Anspruch zu nehmen. Daneben gibt es immer wieder auch besonders herausfordernde Situationen, die eine spezielle Gestaltung erfordern. Für all diese Anlässe braucht es kommunikative Kompetenzen. Da die Zusammenarbeit mit Eltern und Familien im Kern Beziehungsgestaltung ist und Beziehungen hier wesentlich sprachlich gestaltet werden, sind Kenntnisse zu Grundlagen und Methoden der Gesprächsführung unverzichtbar. Dieser Text bietet eine Einführung in die theoretischen Grundlagen gelingender Gespräche und gibt darüber hinaus konkrete Hinweise zu ihrer Gestaltung. Damit ist er für alle Module relevant.

Im Fokus von Modul 4 steht die Fähigkeit von FamHeb und FGKiKP<sup>1</sup>, die Kommunikation mit Familien wertschätzend, ressourcen- und lösungsorientiert zu gestalten, ein konstruktives Arbeitsbündnis aufzubauen und dieses aufrechtzuerhalten. Jede Familie hat ihre eigene Kultur, verfügt über individuelle Werte und eine eigene »Sprache«. Für eine tragfähige Arbeitsbeziehung gilt es also, mögliche Unterschiede zu überbrücken.

Das weite Aufgabenfeld von FamHeb und FGKiKP birgt besondere Herausforderungen für die Gesprächsführung mit Familien: Manche Eltern<sup>2</sup> erhoffen sich von den Fachkräften praktische Hilfe und Anleitung zum Umgang mit Säugling oder Kleinkind. Sie fragen nach einem »guten Rat«. Eine fachliche Empfehlung muss natürlich inhaltlich korrekt sein, braucht aber darüber hinaus eine gute Passung zur Denkweise und Lebenswirklichkeit der Familie, damit die Umsetzung gelingen kann. Das erfordert in der Gesprächsführung eine genaue Analyse der Vorstellungen, Wünsche, Ziele und Werte aller Beteiligten im Kontext des Auftrags der FamHeb und FGKiKP.

Andere Familien in belastenden Lebenssituationen haben vielleicht wenig Interesse an spezifischen Informationsangeboten – sie erleben sie eher als zusätzliche Anforderung, die an sie gestellt wird. Zudem gibt es Themen, die nicht primär von den Familien als Anliegen formuliert werden, die aber aus fachlicher Sicht für das gesunde Aufwachsen von Kindern von Bedeutung sind und daher angesprochen werden müssen, wie etwa der Umgang mit Hygiene oder der Einsatz von Erziehungsmaßnahmen, die sich nicht mit den

Bedürfnissen und Rechten eines Kindes vereinbaren lassen. Es erfordert Mut, Klarheit und eine spezifische Gesprächsführungskompetenz, solche Themen anzusprechen, dabei wertschätzend zu bleiben und die Beziehung aufrechtzuerhalten. Die Grundfrage lautet, wie Eltern eine fachliche Empfehlung aufnehmen können, auch wenn sie zunächst gar nicht danach gefragt haben.

Kommunikative Kompetenzen und Strategien der Gesprächsführung werden darüber hinaus benötigt, um mit Familien passende Lösungen entwickeln sowie im professionellen Netzwerk agieren und kooperativ die eigene Fachkompetenz einbringen zu können.

Die Themen dieses Moduls sind eingebettet zum einen in die Inhalte von Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«, denn eine ressourcenorientierte Haltung gehört zur Basis einer wertschätzenden, lösungsorientierten Gesprächsführung. Zum anderen sind für die Kommunikation mit Familien aber auch die Inhalte von Modul 5 »Elterliche Kompetenzen stärken« und von Modul 8 »Lebenswelt Familie verstehen« relevant.

<sup>1</sup> Im Folgenden werden für die Berufsbezeichnungen Abkürzungen verwendet: Familienhebammen = FamHeb, Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen und -pfleger = FGKiKP.

<sup>2</sup> Primäre Bezugspersonen können leibliche oder soziale Eltern(teile) sein. Im Sinne der Lesbarkeit des Textes wird hier von »Eltern« gesprochen.

## 2 AUF WELCHE KOMPETENZORIENTIERTEN ZIELE UND INHALTE IST DIESES MODUL AUSGERICHTET?

### Welche Kompetenzen sind bedeutsam?

Die FamHeb und FGKiKP in den Frühen Hilfen:

- können die Komplexität, Unbestimmtheit und Nicht-Planbarkeit von sozialen Situationen und deren Bedeutung in der Zusammenarbeit mit der Familie verstehen.
- haben Wissen darüber, wie eine Arbeitsbeziehung zu den Eltern gestaltet und ein Arbeitsbündnis aufrechterhalten wird.
- können Eltern wertschätzend, aber eindeutig Mindestanforderungen bezüglich elterlichem Fürsorgeverhalten vermitteln.
- kennen verschiedene Konzepte und Modelle von Kommunikation.
- kennen Techniken wertschätzender, motivierender und zielführender Kommunikation und Gesprächsführung, um einen verstehenden Zugang zu den Erfahrungen und Orientierungen von Menschen zu finden.
- können Techniken der Gesprächsführung anwenden.
- wissen, wie sich Empathie, Authentizität, Wertschätzung und Transparenz zeigen, und können dies in den Gesprächen berücksichtigen.
- kennen kommunikative Strategien der Konfliktlösung.
- können bei Konflikten oder in Dilemma-Situationen die unterschiedlichen Perspektiven nachvollziehen und einbeziehen.
- können Familien zu anderen Angeboten Früher Hilfen beraten, ggf. auf Beratungsstellen verweisen oder direkt weitere Hilfen (Beratung, Diagnostik oder konkrete Entlastung) vermitteln und zu deren Annahme motivieren (Lotsin/Lotse).
- können das gesamte Familien- und Sozialsystem der Familie in der eigenen Arbeit berücksichtigen.
- können das eigene Gesprächsverhalten reflektieren und ggf. die Gesprächsführung an das Gegenüber und die Gegebenheiten anpassen.

Vgl. hierzu die Kompetenzformulierungen zu Handlungsanforderung 6 im Kompetenzprofil Familienhebammen (NZFH 2013) und Handlungsanforderung 2 im Kompetenzprofil Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen und -pfleger (NZFH 2014).

### Welche Inhalte sind bedeutsam?

FamHeb und FGKiKP in den Frühen Hilfen sind für Eltern und junge Familien wichtige Bezugspersonen. Sie können ihren Auftrag umso wirksamer erfüllen, je besser es ihnen gelingt, über einen vertrauensvollen Kontakt Zugang zu den Familien zu erlangen und als nachhaltige Hilfe akzeptiert und anerkannt zu werden. Um sich für diese Aufgaben der Beziehungsgestaltung zu qualifizieren und zu professionalisieren, empfiehlt es sich, eigene Haltungen und Einstellungen zu reflektieren sowie Instrumente und Verfahren zur konkreten Kontaktgestaltung kennenzulernen.

Modul 4 hat daher folgende Inhalte:

- Merkmale der systemischen Sichtweise: Familie als Lebens- und Beziehungssystem, in dem alle miteinander in Wechselwirkung stehen
- **Kommunikative Ansätze und Modelle** für die Arbeit mit Familien
- Bedeutung von **Motivation** aller Beteiligten für die Kontakt- und Beziehungsgestaltung
- Konzept des »**Inneren Teams**« und der »**Vier Ohren**« sowie entwicklungshemmende und -fördernde Kommunikationsstile
- **Dialog** als wertschätzende Art, miteinander zu kommunizieren
- **Lösungsorientierung** als Leitprinzip der Problembearbeitung
- Anregungen für **Gesprächsverläufe** und Gesprächsverhalten
- Umgang mit **Grenzen**, schwierigen Gesprächssituationen, **Krisen und Konflikten**
- Anregungen zur **Reflexion des eigenen Gesprächsverhaltens**



## 3 WAS SIND DIE ZENTRALEN WISSENSBESTÄNDE ZUM MODULTHEMA?

### 3.1 WELCHES WISSEN IST FÜR DIE GESPRÄCHSFÜHRUNG MIT FAMILIEN GRUNDLEGENDE?

#### Die Familie als Lebens- und Beziehungssystem

In Beratung, sozialer Arbeit, Erwachsenenbildung und Familientherapie hat in den letzten Jahrzehnten der systemische Ansatz weite Verbreitung gefunden, der versucht, Menschen und ihre Motive und Beziehungen in Wechselverhältnissen zu sehen. Dies ist auch für FamHeb und FGKiKP ein geeigneter Zugang zur Betrachtung von Familien und zur Zusammenarbeit mit ihnen. **Systemische Konzepte** gehen unter anderem auf den Anthropologen und Philosophen Gregory Bateson, den Konstruktivisten Ernst von Glasersfeld, den Biologen Humberto Maturana, den Soziologen Niklas Luhmann, den Kybernetiker Norbert Wiener und die Psychotherapeutin Virginia Satir zurück (vgl. Mücke 2001). Sie sehen den Menschen als Mitglied sozialer Systeme, von denen er nie unabhängig handelt. Das systemisch-therapeutische Menschenbild betont das Autonomiestreben und den Eigensinn des Einzelnen, ist jedoch eingebettet in die Interaktion mit seiner Umwelt. Demnach gehört jeder Mensch einer Vielzahl von Systemen an (Familie, Freundinnen und Freunde, Arbeitsgruppen, Vereine usw.), in denen er in ständiger Wechselwirkung mit anderen Mitgliedern steht.

**Systeme** haben viele Funktionen, vor allem aber bieten sie Sicherheit und Zugehörigkeit. Sie vermitteln Werte, Orientierung und Entwicklungsmöglichkeiten. Darüber hinaus gestalten sie sich dynamisch und sind Entwicklungsprozessen unterworfen – unter Umständen auch in destruktiver Weise. Dabei kann nicht fest und dauerhaft definiert werden, wer alles zu einem System gehört. Vielmehr erleben sich einerseits die Mitglieder eines Systems als solches (wobei sie keineswegs diesen Begriff kennen oder gebrauchen müssen). Dies erkennt man beispielsweise daran, dass ein nicht mit der Familie zusammenlebendes Familienmitglied zu Familienfeiern eingeladen wird und in Notlagen Unterstützung erhält, weil es »doch eigentlich dazugehört«. Andererseits kann ein System von außen als solches erkannt und beschrieben werden. Insofern sind Systeme konstruiert; es handelt sich um gedankliche Arbeitsmodelle, mit denen man Beziehungen und Prozesse in Gruppen beschreiben und beeinflussen kann.

Dies mag zunächst wenig greifbar klingen, kann aber in der Interaktion in und mit Familien außerordentlich hilfreich sein. In der Regel sind wir es gewohnt, in Ursache-Wirkungs-Mustern zu denken. Wir erleben ein Ereignis und fragen nach der Ursache, um es zu verstehen. Wenn etwa ein Kind apathisch wirkt, vermuten wir die Ursache im Verhalten der Mutter. Systemisch gedacht, würden wir nach den **Wechselbeziehungen** suchen, die zu dem sogenannten Symptom geführt haben, und danach fragen, welche Rolle der Vater spielt und welchen Einfluss das Symptom selbst wieder auf das Verhalten der Eltern hat. In diesem Verstehen hat kein Ereignis nur eine einzige Ursache. Entsprechend fragen systemisch denkende Fachkräfte nicht nur danach, welche Wirkung eine bestimmte Äußerung oder Handlung eines Familienmitglieds auf ein anderes hat, sondern auch danach, wie sie sich in der Familie insgesamt auswirkt. Man erkundet also, in welchen Wechselbeziehungen ein einzelnes Verhalten mit anderen Erfahrungen, Mustern, Gefühlen, Umständen etc. stehen könnte, um die Familie insgesamt zu verstehen, und lenkt damit weg vom Einzelnen und seinen Symptomen hin zum System und seiner »Störung«.

Im Kontext dieses Moduls wird die Familie als Lebens- und Beziehungssystem verstanden und die Arbeit von FamHeb und FGKiKP in und mit Familien in systemischem Geist gesehen. Dabei gleicht keine Familie einer anderen, da sie selbstverständlich in einen weiteren nachbarschaftlichen, verwandtschaftlichen und kulturellen Kontext eingebunden ist und mit anderen sozialen Systemen in Wechselwirkung steht. Insbesondere bei Familien mit Zuwanderungsgeschichte müssen kulturelle Diversität und Besonderheiten gesehen werden (vgl. Modul 8 »Lebenswelt Familie verstehen«).

## Merkmale der systemischen Sichtweise im Einzelnen

- Alles hängt mit allem zusammen. Jede Veränderung betrifft jeden. Versucht man, das System Familie zu verstehen, sollten nicht nur das einzelne Familienmitglied und seine Verhaltensweisen betrachtet und gewürdigt, sondern auch die Wechselwirkungen mit den anderen gesehen und als Beziehungsgeflecht verstanden werden.
- Das Verhalten der einzelnen Person erklärt sich nicht nur aus ihr selbst heraus, sondern auch aus ihrer Rolle im System. Das bedeutet auch, dass sie nicht nur selbst entscheidet und agiert, sondern auch reagiert und andere entscheiden lässt.
- Das System will im Gleichgewicht bleiben. Muss das System auf Anforderungen reagieren, führt dies zu Verhaltensänderungen bei allen Mitgliedern des Systems. Diese Reaktionsweisen können angemessen (funktional, konstruktiv) oder nicht angemessen (dysfunktional, destruktiv) sein.
- Jeder Mensch hat für sein Verhalten subjektiv gute Gründe und positive Absichten im Sinne des Gleichgewichts. Er tut für sich und das Gleichgewicht das Beste, das er gegenwärtig tun kann. Dies gilt auch dann, wenn man als außenstehende Person (zunächst) keine positiven Absichten erkennen kann.
- Jeder Mensch im System zieht aus seinem Verhalten einen Vorteil und zahlt einen Preis. Sein Verhalten nutzt ihm im Sinne seiner Bedürfnisse und Interessen. Dafür verzichtet er aber auch auf etwas. Dies muss ihm nicht bewusst sein.
- Veränderungen sind nur möglich, wenn das System sie aushalten (damit belastet werden) kann und die Mitglieder sie wollen. Interventionen von außen können beeinflussen, aber nicht bestimmen, was geschieht.
- Die Mitglieder des Systems sind Expertinnen und Experten für dessen Gleichgewicht. Sie wissen am besten, wie welche Äußerungen, Handlungen und Interventionen intern und von außen wirken können.

## Schlussfolgerungen aus der systemischen Perspektive für die professionelle Haltung von FamHeb und FGKiKP

Es ist nach den guten Gründen, positiven Absichten, Interessen und Zielen der Familienmitglieder zu suchen, auch wenn sie zunächst nicht positiv erscheinen mögen. FamHeb und FGKiKP können sie entdecken, wenn sie echtes Interesse zeigen und einen Perspektivwechsel mit den Familienmitgliedern vornehmen.

Die Eltern werden als Expertinnen und Experten für ihre Familie respektiert, ihre Eigenverantwortlichkeit ist anzuerkennen. Ohne ihre Mitwirkung lässt sich keine tragfähige Lösung finden. Es empfiehlt sich, vorsichtig mit der Familie zu arbeiten und gegebenenfalls die ablehnenden Entscheidungen der Eltern zu respektieren. Versuche, Eltern zu »erziehen«, sind in aller Regel zum Scheitern verurteilt.

FamHeb und FGKiKP können sich für eine Familie zuständig fühlen, müssen aber nicht für alles eine Lösung anbieten. Sie sind als Fachkräfte verantwortlich für eine möglichst konstruktive Gestaltung des Kontakts zur Familie.

## Was heißt das für die Arbeit von FamHeb und FGKiKP mit und in den Familien?

FamHeb und FGKiKP sollten für sich oder in kollegialer Beratung zu folgenden Aspekten reflektieren:

- Wer gehört zum System? Wie sieht das gesamte familiäre und soziale Umfeld der Familie aus? Wer gehört dazu, wer macht was? Wer hat welche Ziele, Bedürfnisse, Interessen (vgl. auch Familien- und Umfeldkarte in Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«)?
- Wie könnte was wirken? Welche wichtigen Familienereignisse gab es? Welche Veränderungen sind eingetreten? Wie hat die Familie reagiert? Was bedeuten diese Veränderungen für die Familie? Veränderungen können z.B. hervorgerufen worden sein durch: Geburt, Tod, Trennung oder Scheidung, Versagen eines Familienmitglieds in einem Zusammenhang, Erbe, berufliche Veränderungen, Rollenveränderungen, Veränderungen in der Zeitorganisation, in den persönlichen Zielstellungen, äußere Einflüsse, Kita-Eintritt eines Kindes, Ausbildung, Prüfungen etc.
- Welche guten Gründe und positiven Absichten stehen dahinter? Was würden die einzelnen Familienmitglieder aus ihrer subjektiven Sicht als Gründe für ihr Verhalten nennen?
- Was ist der Nutzen und der Preis für das Verhalten der Beteiligten? Welchen Nutzen, welchen Gewinn zieht jedes Familienmitglied aus seinem Verhalten? Welchen Preis zahlt jedes Familienmitglied für sein Verhalten?
- Was braucht jedes Familienmitglied, um mit einer gegebenen Situation besser zurechtzukommen?
- Allparteienstandpunkt beziehen: Jeder Mensch hat aus seiner subjektiven Sicht recht. Wenn man dies beherzigt, kann man neue Perspektiven in der Betrachtungsweise der Situation und des Verhaltens der Einzelnen gewinnen. Im allparteilichen Blick auf jedes Familienmitglied und dessen Sichtweise der Situation oder des Problems lässt sich die eigene Perspektive erweitern.

## Zentrale Fragen

- Was macht ein System aus?
- Wie kann die Familie als Lebens- und Beziehungssystem verstanden werden?
- Welche Schlussfolgerungen lassen sich daraus für die Zusammenarbeit mit Familien ziehen?

## Kommunikative Ansätze und Modelle für die Arbeit mit Familien

Die systemische Sichtweise dient zunächst dem Verständnis des Lebens- und Beziehungssystems Familie und hilft, dieser gegenüber eine ihr zugewandte und nicht wertende Einstellung zu gewinnen. Um die Kommunikation mit Eltern konkret zu gestalten, ist es jedoch vonnöten, sich mit einigen Grundfragen und Handlungsmodellen der Kommunikationslehre bekannt zu machen. Die im Folgenden vorgestellten Ansätze und Modelle bilden keine geschlossene Theorie der Kommunikation, sondern sind Zugangsweisen, die FamHeb und FGKiKP helfen können, das komplexe Phänomen menschlicher Kommunikation besser zu verstehen, und ihnen Hinweise geben, das eigene kommunikative Handeln zu reflektieren.

## Motivation als Ausgangspunkt von Kontaktgestaltung

Der systemische Ansatz geht vom Autonomiestreben, dem Entwicklungsbedürfnis und der Entwicklungsfähigkeit des Menschen aus. Solche Kräfte sind ihm grundsätzlich eigen und sie werden im Lauf des Lebens zunehmend bewusster entfaltet und mit persönlicher Sinngebung versehen. Viktor Frankl, Begründer der »Dritten Wiener Schule« der Psychotherapie, spricht davon, dass den Menschen ein »Wille zum Sinn« antreibe, da subjektiver Sinn von ihm selbst gefunden werden müsse und ihm nicht gegeben werden könne. Dieser Wille zum Sinn ist zentrale Triebfeder menschlicher Motivation (vgl. Teigeler 1992).

Ursachen und Bedingungen menschlichen Verhaltens nennt man **Motive** – sie können aus Trieben, Bedürfnissen, äußeren Reizen oder Erwartungen gespeist werden. Das Ausrichten von Motiven auf ein Ziel nennt man Motivation. In der Fachliteratur wird zwischen intrinsischer (von innen heraus wirkender) und extrinsischer (von außen einwirkender) Motivation unterschieden. Vom Standpunkt persönlicher Sinngebung aus, der davon ausgeht, dass Menschen immer nur so handeln, wie sie es subjektiv für richtig halten, kann Motivation nicht ausschließlich extrinsisch sein. Vorhaben und Ziele werden vielmehr umso tatkräftiger und nachhaltiger

verfolgt, je stärker sie mit persönlichen Bedürfnissen und subjektiver Bedeutung versehen sind. Anforderungen von außen erfüllt man eher dann, wenn sie mit den subjektiven Triebkräften vereinbar sind. Letztlich entscheidet der Einzelne für sich, welche Schritte für ihn sinnvoll sind. Gleichwohl sind die motivationshinderlichen und demotivierenden Faktoren im Leben mannigfaltig. Nicht selten führen sie zu Lernblockaden, geringem Selbstvertrauen und Widerstand gegenüber Erwartungen von anderen.

Es gibt verschiedene **Motivationstheorien**, die versuchen, die Bedürfniskonstellation von Menschen eingehender zu beschreiben. Eine ist die Bedürfnispyramide von Abraham Maslow (vgl. Pousset 2007), der die menschlichen Bedürfnisse in fünf Stufen geordnet hat. Demnach befinden sich auf der untersten Stufe physiologische Grundbedürfnisse (Hunger, Durst, Schlaf). Darauf bauen Sicherheitsbedürfnisse (Schutz, Angstfreiheit), soziale Bedürfnisse (Kontakt, Zugehörigkeit), das Bedürfnis nach Status und Anerkennung und ganz oben das der Selbstverwirklichung auf. Maslow geht davon aus, dass die Befriedigung höherer Bedürfnisse Bedingung und Ziel menschlichen Entwicklungsstrebens ist, wobei die höheren Bedürfnisse nur befriedigt werden können, sofern die unteren schon befriedigt sind.

In der Kommunikation mit Eltern und Familien ist für FamHeb und FGKiKP sowohl die Anerkennung und Berücksichtigung von deren Motivationslage, als auch die Reflexion der eigenen Motivation angezeigt. Trifft man auf Eltern mit geringer Motivation hinsichtlich der Erfüllung einer bestimmten Aufgabe, ist sensibel nach den Bedürfnissen und hemmenden Faktoren zu fragen, ohne deren Klärung sich ihr Handeln nicht ändern würde. Motivation lässt sich durch Neugierde wecken und steigern, wenn man attraktives Handeln, beispielsweise sprachbegleitendes Wickeln und Füttern, zur Nachahmung anbietet. Die Übernahme von Verantwortung und die Aussicht auf erfolgreiches Handeln, die Würdigung eingetretener Erfolge sowie die Erfahrung von Selbstwirksamkeit (vgl. dazu auch Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«) fördern Motivation. Dabei ist zu beachten, dass zu hohe Anforderungen demotivieren; vielmehr

sind es – auch im Sinne des Prinzips der Kleinschrittigkeit – mäßig anspruchsvolle Aufgaben, die zum Lernen und Handeln reizen und Entwicklungsschritte herausfordern (vgl. Modul 5 »Elterliche Kompetenzen stärken«).

Ein Ansatz, der beschreibt, wie im Rahmen der Gesprächsführung die Motivationskraft von Menschen entdeckt und beflügelt werden kann, ist die »**Motivierende Gesprächsführung**« (Motivational Interviewing, vgl. Miller 1983). Miller geht davon aus, dass Menschen, wenn sie Veränderungen in ihrem Leben vornehmen, verschiedene Phasen durchlaufen und dabei mal mehr, mal weniger motiviert sind. Verspürt ein Mensch nur wenig Motivation für eine Veränderung, ist es wenig zielführend, Motivationskraft gewissermaßen von außen zuzuführen, beispielsweise durch – aus Sicht der Fachkraft – gute Argumente. Vielmehr gilt es, die intrinsische Motivation gegenüber einer Veränderung zu verbessern: ein Hauptanliegen der motivierenden Gesprächsführung. Menschen reagieren Veränderungen gegenüber mit gemischten Gefühlen, also ambivalent. In der motivierenden Gesprächsführung wird das (zeitweise) Fehlen von Motivationskraft für Veränderungen nicht als Widerstand betrachtet, es wird vielmehr versucht, die Ambivalenzen der Menschen zu verstehen und zu verdeutlichen. Erst wenn solche Ambivalenzen weitgehend aufgelöst sind, kann die intrinsische Motivation so stark werden, dass die Fachkraft im Gespräch direktiver auf Veränderungen hinarbeiten kann, wobei immer die Eltern Triebkraft der Veränderung bleiben müssen.

### Allgemeine Grundsätze der Kommunikation

Es gibt eine Fülle von Methoden der Gesprächsführung. Viele davon wurden in anderen Arbeitsfeldern entwickelt (Psychotherapie, Beratung, Coaching, soziale Arbeit) und müssen für die Aufgaben von FamHeb und FGKiKP angepasst werden. Dabei ist zu bedenken, dass es das Ziel der Arbeit mit Familien ist, die Erwachsenen nicht nur in ihren Bedürfnissen zu verstehen und ihre Entwicklung zu begleiten, sondern auch dazu beizutragen, dass Eltern in belastenden Lebenslagen für das unmittelbare Wohlergehen ihres Kindes sorgen und eine funktionale Eltern-Kind-Beziehung aufbauen können. Die körperlichen und seelischen Bedürfnisse eines Säuglings sind dringend und nicht aufschiebbar.

Als Erstes: **Man kann nicht nicht kommunizieren.** Nach Watzlawick (vgl. Watzlawick/Beavin/Jackson 1967/2011) hat jedes wahrnehmbare Verhalten zwischen Menschen eine kommunikative Bedeutung, zum einen für den Sender von

Signalen, zum anderen für deren Empfänger. Auch wenn der Sender eine direkte Kontaktaufnahme vermeiden will, wird dies vom Empfänger als Botschaft gedeutet; genauso umgekehrt, wenn der Empfänger eine Reaktion zu vermeiden trachtet. Dies kann beispielsweise vorkommen, wenn in einer Familie der Vater die Mutter bittet, das Kind zu wickeln, diese aber überhaupt nicht darauf eingeht. Das ist eine kommunikative Situation! Des Weiteren hat jede kommunikative Aussage einen Inhaltsaspekt, die zu vermittelnde Information, und einen Beziehungsaspekt, indem die Information von Sender und Empfänger in ganz spezifischer Weise mit einer persönlichen Bedeutung versehen wird.

### »Vier-Ohren-Modell« als Erklärungshilfe für menschliches Miteinander

Die genannten Grundsätze sind von Schulz von Thun (vgl. Schulz von Thun 2011) weiter differenziert worden. Er beschreibt die »**Anatomie einer Nachricht**« mit vier Aspekten: Sachinhalt (worüber man informiert), Selbstoffenbarung (was man von sich selbst mitteilt), Beziehung (was man von der Kommunikationspartnerin bzw. dem -partner hält oder wie man zueinander steht) und Appell (wozu man die Kommunikationspartnerin bzw. den Kommunikationspartner veranlassen möchte).

Entsprechend hört die Kommunikationspartnerin oder der -partner mit »vier Ohren«: dem Sach-Ohr, dem Beziehungs-Ohr, dem Selbstoffenbarungs-Ohr und dem Appell-Ohr. Grundsätzlich sind in jeder Botschaft alle Aspekte enthalten, oft in unterschiedlicher Gewichtung. Je nachdem, mit welchem Ohr oder welcher Gewichtung die Empfängerin oder der Empfänger einer Nachricht in einer gegebenen Situation hört, wird sie oder er die Nachricht aber unterschiedlich aufnehmen und bewerten. Diese Rezeption kann also anders ausfallen, als es die Senderin oder der Sender beabsichtigt hat. Deshalb ist es im Wesentlichen die Empfängerin bzw. der Empfänger, die bzw. der die Kommunikationsstruktur bestimmt. Es ist nachvollziehbar, dass dies leicht zur Quelle von Missverständnissen und Irritationen werden kann.

Wenn beispielsweise die Mutter dem Vater mitteilt, aus der Windel des Kindes rieche es (Sachinhalt), dann sagt sie, dass sie der Geruch stört (Selbstoffenbarung), während der Vater hört, dass er das Kind frisch machen soll (Appell) und sie sich die Rolle der »Bestimmerin« darüber anmaßt, wer das Kind zu wickeln habe (Beziehungsbotschaft). Reagiert er dann mit der Aufforderung an die Mutter, sie möge doch

das Kind selber wickeln, löst er bei ihr Unmut aus, da sie möglicherweise ohnehin bereit war, das Kind zu wickeln. So kann ein Missverständnis das andere auslösen und eine zunächst harmlose Kommunikationssequenz in Kopfschütteln enden oder auch so eskalieren, dass es zu einem Konflikt zwischen den Kommunikationspartnerinnen bzw. -partnern kommt, in dessen Verlauf sogar das ursprüngliche Anliegen aus dem Blick gerät. Um miteinander eine angemessene Verständigung zu erreichen, ist es deshalb sehr hilfreich, wenn die Senderin bzw. der Sender die Bedeutung ihrer bzw. seiner Aussage möglichst transparent macht und die Empfängerin bzw. der Empfänger sich über das eigentlich Gemeinte einer Botschaft mit Rückfragen vergewissert. Wenn sich solche Rückfragen auf die vier Aspekte einer Nachricht beziehen, ist die Chance groß, eine angespannte Kommunikationssituation deeskalieren zu können.

### Das Modell des »Inneren Teams«

Ebenfalls von Schulz von Thun (vgl. Schulz von Thun 2013) stammt das Modell des »Inneren Teams«. Es beschreibt das Wirken von »inneren Stimmen« der Beteiligten, die sich in einer sozialen Situation bemerkbar machen können. Die Metapher von den »zwei Seelen in meiner Brust« weist darauf hin. Im Modell des Inneren Teams können weitaus mehr Stimmen miteinander sprechen, ringen und sich blockieren. Auch das »System der Inneren Familie« (IFS-Modell) von Richard Schwartz betrachtet die verschiedenen »Anteile« einer Persönlichkeit (vgl. Schwartz 2008).

Wenn beispielsweise ein Elternteil den anderen bittet, das Kind zu füttern, kann der angesprochene Elternteil in sich mehrere Impulse spüren, zum Beispiel die folgenden: »Warum soll schon wieder ich füttern?«, »Sie/Er soll das dieses Mal tun.« oder »Ja, gerne, das macht mir Spaß.« oder »Im Moment bin ich mit etwas Spannendem beschäftigt.«

Diese innere Pluralität von Bedürfnissen, Interessen und Motiven müssen Menschen unablässig psychisch organisieren und ausbalancieren. Meist gelingt dies dem »Inneren Team« ohne große »Verhandlungen«. Manchmal können Eltern sich aber nicht gleich zu einer klaren Reaktion oder Entscheidung durchringen. Dann ist das »Innere Team« uneinig. Die Frage nach möglicherweise widerstreitenden Gefühlen, inneren Stimmen oder auch Anteilen oder Seiten eines Menschen hilft dann, das »Innere Team« greifbar und besprechbar zu machen. Die Fachkraft kann den Eltern dann helfen, die widerstreitenden Gefühle in Worte zu fassen, zum Beispiel »Es fällt manchmal schwer, sich in einer Situation zu entscheiden, wie man reagieren soll.«

Es empfiehlt sich allerdings, als Fachkraft die Wortwahl auf die Situation und Familie zuzuschneiden, vielen Eltern dürfte der Ausdruck »innere Stimmen« eher weniger vertraut sein. Etwas niedrigschwelliger ist zum Beispiel der Begriff »Seite einer Persönlichkeit«: Er eignet sich eher zum Einführen des Gedankens des »Inneren Teams«.

### Die Kommunikationsstile nach Virginia Satir

In den Sozialisationsprozessen, die alle Menschen im Laufe ihrer Kindheit und der weiteren Entwicklung erleben, bilden sich häufig bestimmte Muster heraus, die das kommunikative Handeln prägen. Virginia Satir (vgl. Satir 2013) hat vier sogenannte **entwicklungshemmende Kommunikationsstile** beschrieben:

- Der beschwichtigende Kommunikationsstil, die eher zustimmend, versöhnlich, entschuldigend oder einschmeichelnd formuliert.
- Der rationalisierende Kommunikationsstil, die übervernünftig, korrekt, abstrakt und ohne Gefühl daherkommt.
- Der anklagende Kommunikationsstil, die ablehnend, zurückweisend und hart wirkt.
- Der ablenkende Kommunikationsstil, die belanglos und abschweifend ist.

Selbstverständlich lassen sich diese Stile wohl selten in expliziter Form beobachten. Vielmehr gibt es abgeschwächte Varianten und auch Überschneidungen. Um die eigene Gesprächsführung zu professionalisieren, ist es spannend, sich damit auseinanderzusetzen, wie wir auf Menschen, die stark in einem bestimmten Kommunikationsmuster kommunizieren, reagieren, und was im Umgang mit ihnen vielleicht hilfreich sein kann (vgl. Methodenblatt »Kommunikationsstile verstehen«).

Satir ergänzt diese Stile mit einem fünften, **entwicklungsförderlichen oder kongruenten Kommunikationsstil**. Er tritt dann auf, wenn die Elemente der Kommunikation der kommunizierenden Person authentisch sind. Dann stimmen Worte, Stimme, Körperhaltung, Selbsterleben und Sprachverhalten mit dem Inhalt der Äußerung überein. Kongruente Kommunikation wird als Zielvorstellung verstanden, auf die sich Menschen in einem Entwicklungsprozess hinbewegen können. Dieser Prozess wird aus der Bewusstmachung des jeweils bestehenden entwicklungshemmenden Kommunikationsstils und der schrittweisen Distanzierung davon gespeist.

### Zentrale Fragen

- Welche Grundsätze gelten für jede Kommunikation?
- Wie können Äußerungen gemeint sein und gehört werden?
- Was spielt sich im Inneren einer Person ab, die kommuniziert?
- Welche Kommunikationsstile gelten als entwicklungsförderlich bzw. entwicklungshemmend?

### Gemeinschaftliches Denken: der Dialog

Um nicht im eigenen begrenzten Weltbild gefangen zu bleiben, ist es wichtig, dessen Herkunft zu erforschen. Die eigenen Gedanken wenigstens zeitweise loszulassen, ist nicht leicht. Wir sind gut darin trainiert, etwas, das nicht mit unserer Sichtweise übereinstimmt, unter den Teppich zu kehren oder unsere Meinung durchzusetzen. Gelingt es, anderen mit einer dialogischen Haltung zu begegnen, kann man die Grenzen des eigenen Weltbildes überwinden und sich beeinflussen lassen von der Gedankenwelt des anderen. Eine offene Lernhaltung ist deshalb die wichtigste Grundlage für einen Dialog.

Der **Dialog** ist eine besondere Art, miteinander zu kommunizieren. Im Dialog kann es zu echter »Begegnung« (nach Jacob Moreno und Martin Buber, vgl. Hartkemeyer/Dhority 1998) kommen. Begegnung kann als Zustand beschrieben werden, in dem beide Seiten das Innenleben des jeweils anderen, seine subjektiven Beweggründe, annähernd erfassen und empathisch spüren bzw. als das Eigene des anderen respektieren können und dessen Sichtweisen als persönliche Bereicherung erleben.

Der Dialog ist vor allem eine Kultur des Fragens. Er will kreative Situationen schaffen, indem die eigenen Sichtweisen für eine gewisse Zeit »in der Schwebe« gehalten werden und dadurch Raum für neue Wahrheiten, Sichtweisen oder Einsichten entstehen kann. Der Dialog ist gemeinschaftliches Erkunden, ein Prozess gemeinschaftlichen Denkens. Im Dialog ist die Frage, wer recht hat, unerheblich. Im Dialog gibt es viele Wahrheiten nebeneinander. Während eine Diskussion um das »Entweder-Oder« im Bemühen verharret, sich gegen die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner zu behaupten, bezieht im Dialog jeder Teilnehmende einen Mehrparteienstandpunkt und betrachtet das Thema auch aus der Perspektive der Dialogpartnerin bzw. des Dialogpartners. Dadurch können die vielfältigen Sichtweisen wirksam werden (vgl. Methodenblatt »Dialogisches Handeln üben«).

Anregungen für die dialogische Arbeit von FamHeb und FGKiKP können sein:

- die erkundende Haltung eines Lernenden einzunehmen, bereit zu sein, sich auf andere Sichtweisen einzulassen
- sich mit »radikalem Respekt« zu begegnen, dem anderen dessen Wahrheit zuzugestehen
- eigene Annahmen eine Zeitlang zu »suspendieren«
- den anderen am eigenen Denkprozess teilhaben zu lassen, statt ihm das Denkergebnis zu präsentieren
- sich auf Denk- oder Handlungsprozesse einzulassen, deren Ausgang offen ist und nicht vorhergesehen werden kann
- aktiv zuzuhören (vgl. auch unten »Der achtsame Einsatz von Sprache«)
- mit Bezug zu sich selbst zu sprechen, von Herzen zu sprechen
- das Gespräch zu verlangsamen, abzuwarten, Pausen zuzulassen.

### Ausweg aus der Problemzentrierung: die Lösungsorientierung

Bereits Milton Erickson (vgl. Bentner/Krenzin 2011) hatte darauf hingewiesen, dass sich Probleme – nicht nur in Familien – verschlimmern und verfestigen können, wenn wir ständig das Augenmerk auf sie richten. Umgekehrt hilft eine lösungsfokussierte Betrachtungsweise, fatalistische Gedanken und destruktive Dynamiken zu vermindern oder gar zu vermeiden. Auch bei lange währenden und verfestigten Problemlagen gibt es Phasen, die von den Betroffenen als weniger belastend erlebt werden, und zumindest versuchte Handlungsschritte in eine positive Richtung. Niemand hat über den Tag und sein Leben hinweg ausschließlich und gleichbleibend Probleme bzw. systemisch gedacht »Symptome« (vgl. auch das Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«).

Hier setzt das lösungsorientierte Arbeiten an (vgl. Bentner/Krenzin 2011, S. 103ff.): Geht die Fachkraft lösungsorientiert vor, richtet sie ihre Aufmerksamkeit nicht darauf, was in einer Familie nicht funktioniert, sondern darauf, was bereits

gut funktioniert; denn was bereits gelöst ist, ist kein Anlass für eine nachträgliche Beratung. Das Prinzip der Lösungsorientierung legt nahe, das zu verstärken, was einer Lösung näher kommt. Dabei sind die Wirkung und der Lösungsweg entscheidend, nicht die Frage, ob es sich um die beste aller vorstellbaren Lösungen handelt. FamHeb und FGKiKP können in diesem Sinne Eltern ermutigen, ihre Kompetenzen auszubauen. Es gilt, alternative Wege zu suchen, wenn etwas nicht funktioniert. Hilfreich ist hierbei, bisherige Lösungsversuche zu dokumentieren, damit man sich vom erkannt Unwirksamen entfernen kann. Auch kleine Lösungsansätze, Vorschläge und gute Fragen können große Veränderungen auslösen.

**Lösungsorientiertes Arbeiten** ist bescheiden und kleinschrittig, weiß aber um das große Veränderungspotenzial, das kleinen Erfolgen innewohnt. Diese Form der Unterstützung ist darüber hinaus darauf eingestellt, dass die Lösung eines Problems nicht zwangsläufig direkt etwas mit dem Problem zu tun hat. Die Vergangenheit des Problems ist nicht wichtig, sondern die Perspektive in der Gegenwart und für die Zukunft. Daher können Lösungen sich vom Kontext des Problems tatsächlich »lösen«. Die Vergangenheit ist nur wichtig, wenn es gilt, frühere Erfolgsstrategien aufzuspüren (vgl. auch unten »Unterschiedliche Frageformen«). Grundannahme der Lösungsorientierung ist, dass Menschen handelnde Wesen mit eigenen Ressourcen sind und nicht ausschließlich Opfer von äußeren Zwangslagen. Wie die Resilienzforschung zeigt, sind sie auch unter widrigen Umständen oft in der Lage, selbstständig zu agieren (vgl. Fröhlich-Gildhoff/Rönnau-Böse 2014). Ihnen ist ein »Wille zum Sinn« eigen; ihr Handeln kann als persönliche und subjektive Sinnsuche verstanden werden.

### Krisen und Konflikte verstehen

Probleme, Krisen und Konflikte gehören zum Leben und sind für sich genommen keine Bedrohung für die Zusammen-

arbeit mit Familien. Vielmehr liegen in Krisen und Konflikten immer auch Chancen, Dinge zu klären und neue Entwicklungsschritte zu gehen. Nur wenn sie eskalieren, ist es schwer, wieder zu einer entspannten Zusammenarbeit zurückzukehren. Wenn solche Situationen aber konstruktiv bearbeitet werden, sind sie sogar beziehungsstärkend, denn: »Reibung erzeugt Wärme«.

In einem Konflikt gibt es zwischen zwei oder mehreren Parteien Widersprüche und Unvereinbarkeiten in Bezug auf das Denken, die Gefühle, das Wollen und das (potenzielle) Handeln. Erst wenn alle vier Aspekte involviert sind, spricht man von einem Konflikt, anderenfalls von logischen Widersprüchen, Meinungsverschiedenheit, Ambivalenz, Spannung und Krise. Konflikte können verschiedene Eskalationsstufen einnehmen. Sie reichen nach Friedrich Glasl von Verhärtung bis »gemeinsam in den Abgrund« (vgl. Glasl 2013). Je nach zuletzt »erreichter« Eskalationsstufe sind die Gewinne und Kosten eines Konfliktes unterschiedlich: Sie reichen von der sogenannten Win-win-Situation, bei der alle einen Gewinn aus dem Konflikt ziehen, über die Win-lose-Situation, bei der nur eine Partei einen Gewinn verbuchen kann, bis zur Lose-lose-Situation, in der alle verlieren.

Für FamHeb und FGKiKP ist es wichtig zu unterscheiden, ob sie Teil einer Konfliktkonstellation sind, sich also beispielsweise mit einer Mutter oder einem Vater in einem Konflikt befinden, oder ob sie als beobachtende Dritte einen Konflikt betrachten, wenn etwa eine Mutter oder ein Vater sich in einem Konflikt befindet. In ersterem Fall können FamHeb und FGKiKP die Konfliktbearbeitung nicht moderieren, in letzterem durchaus, wobei sie allerdings streng unparteiisch bleiben müssen. Allerdings endet diese Rolle dort, wo es um (mögliche) Kindeswohlgefährdung geht. Dann müssen spezifische Verfahren in Gang gesetzt werden (vgl. Modul 9 »Mit möglichen Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung umgehen«).

#### Zentrale Fragen

- Was ist mit Dialog gemeint?
- Wie kann man sich von der Fixierung auf Probleme befreien und lösungsorientiert arbeiten?
- Wie kann in Krisen und Konfliktsituationen agiert werden?

## 3.2 WIE KÖNNEN FAMHEB UND FGKIKP DEN KONTAKT ZU DEN FAMILIEN GESTALTEN UND GESPRÄCHE FÜHREN?

### Gesprächsanlässe und -phasen

In der Begegnung von FamHeb und FGKiKP mit Familien kommen – je nach Anliegen und anstehender Thematik – verschiedene Gesprächstypen vor. Dazu zählen Informations-, Beratungs-, Problem- und mitunter auch Konfliktgespräche. Sie können in Dauer, Atmosphäre und Verlauf sehr unterschiedlich sein und sicherlich lassen sich die verschiedenen Typen auch innerhalb eines Gesprächs nicht immer trennen. Wenn für die Fachkraft Gelegenheit zur Gesprächsvorbereitung besteht, kann sie sich auf den jeweiligen Gesprächscharakter einstellen und zumindest den Auftakt vorbereiten. Die unten vorgestellten Stichworte zum allgemeinen Ablauf eines Gesprächs müssen an den jeweiligen Gesprächsanlass und -charakter, an eigene kommunikative Vorlieben und die Kultur der Familie angepasst werden.

Zur **Vorbereitung** eines anstehenden Gesprächs können die Fachkräfte einen Perspektivwechsel vornehmen und die Situation aus dem Blickwinkel der Familie betrachten. Darüber hinaus empfiehlt es sich, eigene Ziele und Wünsche genau zu formulieren: Was will ich erreichen? Was möchte ich mitteilen? Was möchte ich in Erfahrung bringen? Was will ich klären?

Dann kann der Blick auf das gemeinsame Thema gerichtet werden und gegebenenfalls der eigene Verhandlungsspielraum in Bezug auf das Thema ausgelotet werden. FamHeb und FGKiKP können vorbereitend zudem auf ihren Gefühls Haushalt achten und schauen, ob dieser »ausgelotet« ist. Soweit möglich, ist es ratsam, das Setting günstig zu beeinflussen: Gibt es voraussichtlich eine kurze ruhige Zeitspanne für die Beteiligten (zum Beispiel wenn die Kinder Mittagsschlaf machen)? Gibt es Vorkehrungen, die die Fachkraft treffen könnte, um Unterbrechungen zu vermeiden (wie etwa den geplanten Besuch einer weiteren Fachkraft verschieben etc.)?

Ein Gespräch kann erst dann richtig **beginnen**, wenn alle sich begrüßt und willkommen geheißen haben und in Ruhe in der Situation ankommen konnten. In einem nächsten Schritt wird dann das genaue Thema bzw. der Gegenstand des Gesprächs geklärt: Wer hat welche Vorstellung davon? Wer hat welche Erwartung daran? Mögliche weitere Themen können anfangs gesammelt und je nach zeitlichem Rahmen und Dringlichkeit eine Reihenfolge der Bearbeitung oder

Besprechung vereinbart werden. Fachkräfte können nun die Interessen und Absichten der Eltern bzw. der Familie erkunden. Folgende Herangehensweise ist dabei nützlich: Zunächst empfiehlt es sich, die Haltung einer oder eines Lernenden einzunehmen. Eltern sind Expertinnen und Experten für die eigene Lebenssituation. Fachkräfte können »Augenhöhe« zu den Eltern herstellen und diese stabil halten, indem sie nicht bewerten oder moralisieren, sondern eine Haltung von Gleichwertigkeit ausstrahlen. Die Suche nach den »positiven Absichten« der Eltern kann helfen, gute Gründe der Eltern für ihr Handeln zu erkennen und wertzuschätzen. Möglicherweise kann es nötig werden, dass FamHeb oder FGKiKP darstellen, wie die eigene Sichtweise entstanden ist, oder feststellen, dass es unterschiedliche Sichtweisen gibt.

Je nach Gesprächsanlass variiert die dann folgende **Kernphase** der Gespräche: Geht es beispielsweise darum, den Eltern Informationen über die frühkindliche Entwicklung an die Hand zu geben? Oder möchte die Fachkraft den Eltern Rat geben bei einem aktuellen Problem, etwa weil das Schreiverhalten des Kindes als belastend erlebt wird? Zu beachten ist dabei: Geht es darum, Lösungen für ein Problem zu finden, sollten möglichst alle Beteiligten etwas »bekommen«. Gibt es Vereinbarungen, die sich in diesem Gespräch treffen lassen?

Um das Gespräch gemeinsam zu einem guten **Ende** zu bringen, empfiehlt es sich, dass FamHeb oder FGKiKP das Gesprächsergebnis zusammenfassen, die Zufriedenheit der Beteiligten mit dem Ergebnis erfragen und gemeinsames Verständnis herstellen. Manchmal erfordert es die Situation auch, weitere Perspektiven zu entwickeln, Absprachen zu treffen oder sich nach weiteren Anliegen zu erkundigen.

### Konkretes Gesprächsverhalten

Grundlegende Aspekte professioneller Gesprächsführung

FamHeb und FGKiKP agieren in der Regel in einer Hausbesuchssituation, sie greifen meist Anlässe für ein Gespräch auf und möchten in der Situation angemessen reagieren können. Begleiten FamHeb und FGKiKP Kommunikationsprozesse mit bzw. in der Familie, greifen sie auf folgende klassische Methoden der Gesprächsführung zurück:



- Gesagtes zusammenfassen (möglichst in der Sprachkultur der Familie)
- Spiegelnd und klärend nachfragen (vgl. »Der achtsame Einsatz von Sprache«)
- Den Beteiligten Raum für Gesprächsbeiträge geben
- Antworten abwarten
- Schweigen eine Zeit lang aushalten

Die Fachkräfte können dabei auch die Körpersprache der Beteiligten im Auge behalten (im Besonderen den Blickkontakt), soweit dies in einem Gespräch möglich ist.

Gibt es **Störungen im Gespräch**, etwa wenn eine Mutter oder ein Vater permanent mit ihrem bzw. seinem Handy beschäftigt ist, statt am Gespräch teilzuhaben, gilt: Störungen haben Vorrang. Es empfiehlt sich, das als irritierend empfundene Verhalten offen anzusprechen und nach der Motivation dafür zu fragen. Möglichen Widerstand der Beteiligten können FamHeb und FGKiKP als Informationsgewinn betrachten: Wer Widerstand zeigt, will im Grunde kooperieren, es gibt für sie oder ihn nur noch nicht die passende Form dazu. Diese gilt es, gemeinsam zu finden. Es lohnt sich für Fachkräfte darüber hinaus, das eigene Gesprächsverhalten wahrzunehmen, zum Beispiel auch auftretende eigene Unsicherheiten im Blick zu behalten und diese (im Nachhinein), vielleicht auch in einer Supervisionseinheit, zu reflektieren.

### Der achtsame Einsatz von Sprache

FamHeb und FGKiKP können das eigene Sprachverhalten während der Interaktion mit der Familie ins Visier nehmen. Folgende Verhaltensweisen haben sich bewährt:

- **Ich**-Formulierungen wählen und damit »echte« Ich-Botschaften senden, also solche Botschaften, die die eigenen Gefühle thematisieren; es empfiehlt sich hier auch der Dreischritt: »Ich nehme wahr, dass ...« – »Das wirkt auf mich so ...« – »Deshalb würde ich mir wünschen, dass ...«
- Möglichst **konkret** beschreiben; Aussagen auf einer allgemeinen bzw. verallgemeinernden Ebene eignen sich nicht für einen achtsamen Einsatz von Sprache.
- **Positive** statt negative Formulierungen wählen, zum Beispiel: statt »zu wenig« besser »mehr von«
- Eine **Frage**- anstelle einer Angriffshaltung einnehmen und auch zum Ausdruck bringen: »Ich habe mir Gedanken gemacht, woran es liegen könnte, dass ... «
- Das Gesagte fragend, interessiert oder klärend wiederholen (sogenanntes **Spiegeln**); so kann sich die Fachkraft der Sichtweise des Anderen nähern, um besser aus dessen Perspektive zu verstehen. Die Personen, deren Handlung

oder Aussage man spiegelt, können auf ihre Weise reagieren, sie müssen nicht antworten. In der Regel setzt oder hält das Spiegeln einen Dialog in Gang.

- Blickkontakt halten, Aufmerksamkeit signalisieren, das Gehörte mit eigenen Worten wiederholen und sich die Zustimmung einholen, dass man richtig verstanden hat (sogenanntes **aktives Zuhören**)
- Ein Geschehen oder Symptom unter anderen Vorzeichen oder mit anderer Bedeutung interpretieren (sogenanntes **Reframing** oder auch »Umdeuten«). Zum Beispiel kann man die Aussage einer Mutter oder eines Vaters: »Mein Kind ist so störrisch« umdeuten in: »Ihr Kind scheint genau zu wissen, was es will.«

### Unterschiedliche Frageformen

In einem gelungenen Gespräch geht es in erster Linie darum, sich mit den Eltern auf eine bestimmte Wellenlänge »einzupendeln«. Nur wenn die Gesprächspartnerinnen bzw. Gesprächspartner das Gefühl haben, dass ihr Gegenüber an ihrer Sichtweise interessiert ist, wird es gelingen, ein Gespräch auf Augenhöhe zu führen. Hierzu eignet sich der Einsatz unterschiedlicher Frageformen (siehe auch Renolder/Scala/Rabenstein 2012).

**Geschlossene Fragen:** Fragen sind »geschlossen«, wenn sie die Gesprächspartnerin bzw. der -partner nur mit »Ja« oder »Nein« beantworten kann: »Hat Ihr Kind getrunken?«. Der Einsatz von geschlossenen Fragen eignet sich insbesondere dann, wenn rasch Informationen benötigt werden, und weniger dann, wenn es darum geht, dass die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner viel von sich erzählt.

**Offene Fragen:** Diese Fragen werden auch W-Fragen genannt, da sie häufig mit einem Fragewort (wie, wer, wann, womit, wohin?) beginnen. Sie ermöglichen der Gesprächspartnerin bzw. dem Gesprächspartner eine völlig offene Beantwortung der Frage und signalisieren Interesse. Vorsicht bei »Warum«-Fragen: Sie könnten »inquisitorisch« aufgefasst werden, sind oft schwer zu beantworten und erzeugen dann Widerstand (vgl. auch das systemische Verständnis, dass es nicht eine Ursache gibt, die zu einem bestimmten Verhalten führt, sondern immer Wechselwirkungen).

**Alternativfragen:** Alternativfragen geben der Gesprächspartnerin bzw. dem Gesprächspartner zwei Alternativen zur Beantwortung. Alternativfragen stellen eine Mischform zwischen offenen und geschlossenen Fragen dar: »Möchten Sie lieber zur Allgemeinärztin oder zum Kinderarzt gehen?«

**Fragen nach der zeitlichen Entwicklung:** Sie bieten Vergleiche der Gegenwart mit Vergangenheit und Zukunft, machen Verläufe sichtbar und brechen damit unter Umständen ein Gefühl von Unveränderlichkeit auf. Beispiele: »Seit wann beobachten Sie dies?«, »Hat es in der Entwicklung Sprünge, Stillstand oder Ausnahmen gegeben?«.

**Fragen nach Unterschieden und Ausnahmen:** Sie öffnen »Scheuklappen« und sorgen dafür, dass die Beteiligten den Blick auf neue Möglichkeiten richten können. Beispiele: »Wann spüren Sie das Problem weniger, wann mehr?«, »Was hat dazu beigetragen, dass es nicht schlimmer geworden ist?«. Zu Fragen nach Ausnahmen vgl. auch Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«.

**Hypothetische Fragen:** Hypothetische Fragen beziehen sich auf einen noch nicht eingetretenen Zustand und sind daher auf Möglichkeiten und/oder in die Zukunft gerichtet. Dadurch können Konsequenzen für das eigene Handeln oder das der Gesprächspartnerin bzw. des Gesprächspartners aufgezeigt werden. Beispiele: »Könnte es sein, dass Ihr Kind vor etwas Angst hat?«, »Wenn Ihre Sorgen geringer wären, was wäre dann in Ihrer Familie anders?«.

**Lösungsorientierte Fragen:** Sie vergleichen implizit einen (problematisch erlebten) Ist-Stand mit einem gewünschten

Soll-Stand, einem Ziel, und lenken die Aufmerksamkeit in Richtung einer Lösung. Beispiele: »Wie haben Sie das Problem früher schon einmal gelöst?«, »Wo ist Ihnen etwas Ähnliches schon einmal gelungen?«, »Was haben Sie dazu konkret unternommen?«, Wenn es etwas gäbe, das Sie (ich, Ihre Freundin ... ) tun könnte(n), was wäre das?«.

**Zirkuläre oder triadische Fragen:** Mit Hilfe von zirkulären Fragen können mögliche Perspektiven von Dritten in das Gespräch hereingeholt werden. Sie können zu mehr Empathie führen, die Sicht auf die Dinge erweitern und vielleicht auch etwas über das Fremdbild der Gesprächspartnerin bzw. des Gesprächspartners »verraten«. Beispiel: »Wenn Ihr Kind uns zuhören würde und darüber sprechen könnte, was meinen Sie, würde es sagen?«.

**Paradoxe Fragen:** Sie bieten einen überraschenden Blickwechsel auf die Situation und können kreative Lösungen anregen. Beispiele: »Wie ist es gelungen, das Problem so lange am Leben zu erhalten?«, »Was müssten Sie tun, damit es schlimmer wird?« oder auch »Woran könnte Ihre Uhr (Ihr Auto, Ihre Nachbarin ... ) erkennen, dass es Ihnen gelungen ist?«. Solche »Rollentausche« helfen dabei, sich und sein Handeln gleichsam von außen zu betrachten und mit mehr Distanz neu zu bewerten.

### Zentrale Fragen

- Welche Phasen strukturieren ein Gespräch sinnvoll?
- Welches Gesprächsverhalten ist hilfreich und zielführend?
- Mit welchen Frageformen kann man ein Gespräch führen?

### Die Gestaltung »schwieriger« Gesprächssituationen

Nicht alle Gespräche mit Familien sind entspannt, harmonisch und konstruktiv. Auch wenn sie nicht explizit konflikthaft sind, können Gespräche »schwierig« werden, etwa wenn starke Gefühle im Spiel sind, Zielvorstellungen auseinandergehen, Störungen auftreten etc. Es ist zudem ein Unterschied, ob die Fachkraft Teil eines möglichen Konflikts ist oder nicht. Wenn ein Problem anzusprechen ist oder man Eltern etwas »Unangenehmes« sagen möchte, ist zunächst die innere Einstellung wichtig: Statt mit der Haltung »Ich muss den Eltern etwas Unangenehmes mitteilen« an das Gespräch heranzugehen, ist die Einstellung »Ich möchte mit den Eltern über ... ins Gespräch kommen« hilfreich. Denn FamHeb und

FGKiKP können und müssen allein keine Lösung finden. Eltern tragen immer etwas zur Lösung bei. Und: Es darf auch mal etwas »schiefgehen«, weil Eltern (wie alle Menschen) für sich selbst verantwortlich sind.

Für FamHeb und FGKiKP ist es wichtig, auf gute Beziehungen mit der Familie hinzuarbeiten. Daher empfiehlt es sich, nur so viel auszusprechen, wie das Gegenüber »verträgt«. Allerdings halten stabile, vertrauensvolle Beziehungen eine ganze Menge aus.

Wenn es einen aktuellen Anlass gibt, der aus der normalen Praxis fällt, ist es ratsam, das Gespräch bald zu suchen und es nicht im Vorübergehen zu führen. Am besten sagt die Fachkraft gleich bei der Einladung oder Terminfindung, worum es geht. Für ein konstruktives Gespräch ist es wichtig, dass alle Betroffenen von Anfang an wissen, warum sie dabei sind. Zur inneren **Vorbereitung** der Fachkraft gehört es, den eigenen Gefühlshaushalt auszuloten, sich ihre Stärken und früheren Erfolge bewusst zu machen, nicht nur vorzubereiten, was sie sagen will, sondern auch wie sie es sagen will. Hilfreich kann auch eine Abstimmung oder Beratung mit Kolleginnen bzw. Kollegen sein. Es ist zudem von Bedeutung, das Setting des Gesprächs, soweit das möglich ist, vorzubereiten (vgl. auch den Abschnitt »Gesprächsanlässe und -phasen«).

Die eigene Nervosität **während des Gesprächs** zu zeigen, ist nicht unprofessionell. Es ist vielmehr eine Möglichkeit, Spannung zu reduzieren. Wenn es schwer fällt zu beginnen, ist es gut, dies den Eltern zu sagen. Am besten formuliert die Fachkraft dann, worum es geht, ohne um den heißen Brei herumzureden. Viele Missverständnisse ergeben sich daraus, dass nicht deutlich genug formuliert wird. Ich-Botschaften und das Schildern eigener Beobachtungen und Erlebnisse der Fachkraft reduzieren Stress und Spannung.

Wenn FamHeb und FGKiKP dann die Eltern bitten, ihre Gedanken zu ihrer Darstellung zu äußern, gilt es, nichts zu rechtzurücken oder zu bewerten. Es geht nicht darum, die Eltern von der eigenen Sichtweise zu überzeugen, denn ihre Sichtweise kann und darf eine völlig andere sein; im Fokus steht vielmehr das Äußern und Nebeneinanderstellen der Sichtweisen.

Auch am **Ende** eines »schwierigen« Gesprächs steht die Zusammenfassung dessen, was gesagt und gegebenenfalls vereinbart wurde: »Hier stehen wir jetzt, das könnten die nächsten Schritte sein«. Anschließend empfiehlt es sich, zu besprechen, wer (möglichst auch: bis wann) welche Schritte zur Lösung beitragen kann. Eventuell brauchen alle noch Bedenkzeit. Dann ist es durchaus sinnvoll, das Gespräch zu beenden und ein zweites anzuberaumen. Wenn die Entscheidung der Eltern anders als erhofft ausfällt oder unterschiedliche Auffassungen bestehen bleiben, sollte auch das gewürdigt werden. Den Unterschied, der sich im Moment nicht ausräumen lässt, kann die Fachkraft als solchen benennen. Eine Unterschiedsfeststellung in der Sache ist an sich keine Bedrohung für die Beziehung. Ein schlechtes Gesprächsende hingegen ist, wenn es ein unklares Ergebnis und/oder keine weitere Perspektive oder Vereinbarung gibt.

Sind FamHeb und FGKiKP unmittelbar an einem bestehenden Konflikt beteiligt, gilt es, als Fachkraft zunächst für sich zu klären:

Soll die konfliktbeladene Situation überhaupt angesprochen werden?

- Welche Vor- und Nachteile hätte die Klärung? Wie würde eine Gewinn-Verlust-Bilanz ausfallen?
- Gibt es Alternativen?

Wenn ja: Wie soll die Situation thematisiert werden?

- Gibt es eigene konstruktive Ideen und Vorschläge?
- Soll die Konfliktpartnerin bzw. der Konfliktpartner indirekt oder direkt angesprochen werden? Indirektes Thematisieren kann helfen, die Bereitschaft der Konfliktpartnerin bzw. des Konfliktpartners zu prüfen; dies kann erfolgen als Bestandsaufnahme, in allgemeiner Form, als Ich-Botschaft (»Ich frage mich, ob ...«) etc.
- Welche weiteren Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung stehen zur Verfügung (z. B. Supervision)?

Wenn nein:

- Gibt es Möglichkeiten zu einer künftigen »Prävention«?
- Wie kann ich gut mit der Situation leben?

Wenn FamHeb und FGKiKP nicht selbst Partei in einer Konfliktsituation sind, sondern einen Konflikt »von außen« wahrnehmen, eventuell eingreifen oder vielleicht die Konfliktbearbeitung moderieren, gelten folgende Empfehlungen für die Arbeit an Konflikten:

**Für Deeskalation in der unmittelbaren Situation sorgen:**

Je nach Konfliktsituation und -beteiligten kann es ratsam sein, so lange wie möglich abzuwarten – aber präsent zu sein. Es kann auch ein direktes Intervenieren und Begrenzen nötig werden: FamHeb und FGKiKP können durch unaufgeregtes und bestimmtes Auftreten Ruhe vermitteln. Dabei kann helfen, sich klar und positiv auszudrücken, die Körpersprache der Konfliktbeteiligten wahrzunehmen und die eigene einzusetzen, gegebenenfalls Aggressionen zu begrenzen, Ich-Botschaften zu senden und Personen nicht zu bewerten.

**Gefühle wahrnehmen und darauf eingehen:** Fachkräfte können durch ihr Intervenieren die Situation entspannen und die Beteiligten trösten, sie können den Konfliktparteien gegenüber Mitgefühl zeigen. Es empfiehlt sich, dabei Gefühle zu spiegeln, also eine Wahrnehmung mit eigenen Worten zu beschreiben. Wichtig ist hier, eine grundsätzliche Allparteilichkeit zu zeigen und zu wahren.

**Konstruktive Fragen stellen und die Situation entschlüsseln:** FamHeb und FGKiKP können in ihrer Funktion als Fachkraft den Konflikt moderieren, ohne über die Beteiligten oder deren Verhalten zu urteilen. Es kann hilfreich sein, nach den Interessen und Bedürfnissen der Parteien zu suchen, diese zu hören und nicht infrage zu stellen – die Konfliktpartnerinnen und -partner sind Expertinnen und Experten für ihren Konflikt!

**Lösungen suchen:** Die Konfliktpartnerinnen und -partner können zur Entschärfung des Konflikts eigene Lösungsvorschläge einbringen. Damit werden sie zu Handelnden und Verantwortlichen gemacht. Bei der Lösungssuche gilt: Jede und jeder bekommt etwas! Die Fachkraft kann eventuelle Vereinbarungen formulieren (in der »Sprache« der Familie) und festhalten.

**Den »normalen« Kontakt wieder herstellen:** FamHeb und FGKiKP sollten nach der Konfliktmoderation ein Bewusstsein dafür schaffen und um Verständnis dafür werben, dass sie aus ihrer professionellen Rolle heraus gehandelt haben. Es empfiehlt sich, deutlich zu machen, dass der Konflikt nun zu Ende ist. Möchte die Familie vielleicht eine Erläuterung für das Verhalten der Fachkraft?

### Grenzen setzen

Selbstverständlich dürfen FamHeb und FGKiKP Familien gegenüber Grenzen setzen. Dies gilt zum Beispiel dann, wenn ihrer fachlichen Einschätzung nach die Eltern ihr Fürsorgeverhalten gegenüber dem Kind verbessern sollten (beispielsweise bezüglich Ernährung oder Entwicklungsförderung).

Grenzen setzen Fachkräfte aber auch dann, wenn sie sich in ihrer Rolle oder Person abgewertet oder bedroht fühlen. Grenzen sind eine Form der Wertschätzung und Resonanz: »Du bist mir etwas wert, ich schaue nicht bloß zu oder über dich hinweg«. Sorgt die Fachkraft nicht für den eigenen Schutz, weiß ihr Gegenüber vielleicht gar nicht, wo ihre Grenzen liegen. Erst durch ihre »Hilfe« gelingt es ihr bzw. ihm, sich ihr gegenüber adäquat zu verhalten. In diesem Sinne sind Grenzsetzungen auch förderlich für die Beziehung zwischen FamHeb oder FGKiKP und der Familie. Wenn Familien Grenzen

nicht einhalten, ist das auch Ausdruck nicht befriedigter Bedürfnisse und Interessen. Diesbezüglich sollten FamHeb und FGKiKP immer interessiert und gesprächsbereit bleiben. Das bedeutet: »Jetzt setze ich meine Grenze, später versuche ich, die versteckten Interessen und Bedürfnisse (die »guten Gründe«) der Familie zu erkunden.«

Grenzen setzen Machteinsatz voraus. Mit dem Ziehen von Grenzen riskiert man immer auch Ablehnung, Wut, Zorn und Empörung. Dem Wunsch, sich durchzusetzen, steht der Wunsch nach friedlichem Umgang und Harmonie gegenüber. Sich an Grenzen zu reiben, stärkt. Die Beteiligten gewinnen dabei Orientierung, Halt und durch die Reibung ein Gefühl für die eigenen Kräfte, allerdings nur, wenn Grenzen nicht unterwerfen, demütigen, beschämen, abwerten oder strafen. Mit Grenzsetzungen und Konsequenzen lassen sich Verhaltensänderungen allerdings nur bedingt oder gar nicht erzielen! Sie sind daher auf den Augenblick gerichtet und dienen in erster Linie dem unmittelbaren Schutz der Fachkraft und erst in zweiter Linie der Normverdeutlichung.

Für eine professionelle Gesprächsführung braucht es ein Bewusstsein für die eigenen Grenzen. Voraussetzungen dafür sind innere Ruhe und Gelassenheit, Durchhaltevermögen und die Bereitschaft zur Konsequenz sowie die Macht zu deren Durchsetzung.

So können FamHeb und FGKiKP Grenzen setzen:

- Bestimmt und auffordernd auftreten
- Knapp, klar und deutlich kommunizieren
- »Echte« Ich-Botschaften senden (vgl. auch den Abschnitt »Der achtsame Einsatz von Sprache«)
- Positiv formulieren, was Ziel der Grenzsetzung ist
- Freundlich sein; denn die Fachkraft weist die Sache oder Handlung zurück, nicht aber die Person
- Schuldzuweisungen vermeiden
- Möglichen Widerstand als angemessen respektieren
- Manche Eingriffe übertreten auch die Grenzen der anderen; in diesen Fällen ist im Anschluss eine erneute Kontaktaufnahme notwendig.
- Alternativen bieten und Alternativen lassen: »Ich möchte/ schlage vor, dass Sie ... oder ... tun.«

### Zentrale Fragen

- Wie kann man schwierige Gesprächssituationen konstruktiv gestalten?
- Welche Möglichkeiten haben FamHeb/FGKiKP als Konfliktparteilige oder Moderatorinnen bzw. Moderatoren eines Konflikts?
- Wie lassen sich Grenzen deutlich und wertschätzend setzen?

## 4 MATERIAL UND LITERATUR

### Materialhinweise

NZFH Nationales Zentrum Frühe Hilfen (Hrsg.) (2013): NEST. Material für Frühe Hilfen. Köln: NZFH

Alle NEST-Arbeitsblätter können Fachkräfte dabei unterstützen, Gespräche mit Familien zu führen. Besonders relevant sind die Themenbereiche Mutter-/Vater-/Elternrolle im NEST-Modul »Kind und Eltern« sowie im Themenbereich »Stärken und Ziele der Familie« im NEST-Modul »Begleitung«.

NZFH Nationales Zentrum Frühe Hilfen (Hrsg.) (2014): Guter Start in die Familie (GuStaF). Frühe Hilfen verstehen und verwirklichen. DVD inklusive Begleitbrochure. Köln: NZFH

Für das Modulthema »Gespräche mit Familien führen« besonders relevant sind Kapitel 2 »Familien stärken« und Kapitel 4 »Handeln und Vermitteln«.

Ziegenhain, Ute/Gebauer, Sigrid/Ziesel, Birgit/Künster, Anne K./Fegert, Jörg M. (2010): Lernprogramm Baby-Lesen. Übungsfilme für Hebammen, Kinderärzte, Kinderkrankenschwestern und Sozialberufe (mit DVD). Stuttgart: Hippokrates

Für das Modulthema »Gespräche mit Familien führen« besonders relevant sind die Sequenzen 4-1 bis 4-4.

### Literaturhinweise

Arkowitz, Hal/Westra, Henry A./Miller, William R./Rollnick, Stephen (2010): Motivierende Gesprächsführung bei der Behandlung psychischer Störungen. Weinheim: Beltz

Holmes, Tom/Holmes, Lauri (2013): Reisen in die Innenwelt. Systemische Arbeit mit Persönlichkeitsanteilen. München: Kösel

Miller, William R./Rollnick, Stephen (2015): Motivierende Gesprächsführung. Ungekürzte Übersetzung der 3. Auflage von Motivational Interviewing, Helping people change. Freiburg: Lambertus

Rollnick, Steven/Miller, William R./Butler, Christopher C. (2012): Motivierende Gesprächsführung in den Heilberufen. Core Skills für Helfer. Lichtenau: G. P. Probst

### Literaturverzeichnis

Bentner, Ariane/Krenzin, Marie (2011): Lösungsfokussiert gut beraten. Konzepte & Methoden für die psychosoziale Praxis. Darmstadt: Surface Book

Fialka, Viva (2010): Wie Sie mit Konflikten souverän umgehen. Konfliktmanagement. Aus der Reihe: Kindergarten heute. Management kompakt. Themenheft zu Methoden und Organisation. Freiburg: Herder

Fröhlich-Gildhoff, Klaus/Rönnau-Böse, Maike (2014): Resilienz. 3. Auflage. Stuttgart: UTB

Glasl, Friedrich (2013): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 11., aktualisierte Auflage. Bern und Stuttgart: Haupt/Freies Geistesleben

Hartkemeyer, Martina/Hartkemeyer, Johannes F./Dhority, Freeman L. (1998): Miteinander denken. Das Geheimnis des Dialogs. Stuttgart: Klett-Cotta

Herwig-Lempp, Johannes (2012): Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Klein, Lothar/Vogt, Herbert (2008): Eltern in der Kita. Schwierigkeiten meistern – Kommunikation entwickeln. Seelze: Klett/Kallmeyer

Lindemann, Holger (2008): Systemisch beobachten – lösungsorientiert handeln. Ein Lehr-, Lern- und Arbeitsbuch für die betriebliche Praxis. Münster: Ökotoxia

Miller, William R. (1983): Motivational interviewing with problem drinkers. In: BEHAVIOURAL PSYCHOTHERAPY, 11. Jg., H. 2, S. 147-172

Mücke, Klaus (2001): Probleme sind Lösungen. Systemische Beratung und Psychotherapie – ein pragmatischer Ansatz. Potsdam: ÖkoSysteme

NZFH Nationales Zentrum Frühe Hilfen (Hrsg.) (2013). Kompetenzprofil Familienhebammen. Köln: NZFH

NZFH Nationales Zentrum Frühe Hilfen (Hrsg.) (2014). Kompetenzprofil Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenschwestern und -pfleger. Köln: NZFH

Pousset, Raimund (Hrsg.) (2007): Handwörterbuch für Erzieherinnen und Erzieher. Berlin: Cornelsen

Renolder, Christa/Scala, Eva/Rabenstein, Reinhold (2012): Einfach systemisch! Systemische Grundlagen & Methoden für Ihre pädagogische Arbeit. Münster: Ökotoxia

Satir, Virginia (2013): Selbstwert und Kommunikation. Familientherapie für Berater und zur Selbsthilfe. Stuttgart: Klett-Cotta

Schulz von Thun, Friedemann (2010): Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek: Rowohlt

- Schulz von Thun, Friedemann (2013): Miteinander reden: 3. Das «Innere Team» und situationsgerechte Kommunikation. Kommunikation, Person, Situation. Reinbek: Rowohlt
- Schwartz, Richard C. (2008): IFS. Das System der Inneren Familie. Ein Weg zu mehr Selbstführung. Norderstedt: Books on Demand GmbH
- Teigeler, Peter (1992): Freinet-Pädagogik, psychologische Lernmotivations-Theorie und Viktor E. Frankls »Wille zum Sinn«. In: Hellmich, Achim/Teigeler, Peter (Hrsg.): Montessori-, Freinet-, Waldorfpädagogik. Konzeption und aktuelle Praxis. Weinheim: Beltz, S. 114-140
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (2011): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hans Huber

# 4

## SEMINARPLANUNG

Autorinnen:

Margot Refle  
Christiane Voigtländer  
Irene Ebert





# 1 METHODISCH-DIDAKTISCHE SCHWERPUNKTE DES MODULS

In diesem Abschnitt werden exemplarische Gestaltungselemente des methodisch-didaktischen Handelns erläutert. Er enthält Hinweise, welche Leitlinien der kompetenzorientierten Seminargestaltung im Seminarleitfaden schwerpunktmäßig aufgegriffen werden. Diese können auch dann eine Anregung sein, wenn mit einem eigenen Seminarleitfaden gearbeitet wird oder nur einzelne Einheiten übernommen werden.

## Erfahrungen aufgreifen und Praxisbezug herstellen

Mit Eltern Gespräche zu führen, ist eine alltägliche Aufgabe der Fachkräfte. Alle Teilnehmenden tragen also einen großen Schatz an Erfahrungen in sich. Diesen abzurufen und für die theorieorientierte Arbeit im Modul nutzbar zu machen, ist ein wichtiges Anliegen im Seminar. Bereits in der Einstiegseinheit sollen die Teilnehmenden – aus dem Nachdenken über ihre Praxiserfahrungen heraus – Erkenntnisse formulieren, auf die in den Folgeeinheiten zurückgegriffen werden kann. Der positiv gewählte Einstieg mit der Symbolik der Sternstunden zielt darauf ab, die Teilnehmenden für die detaillierte und lohnende Auseinandersetzung mit dem Thema Gesprächsführung zu motivieren.

Im Verlauf des Moduls wird immer wieder auf Beispiele und Erfahrungen der Teilnehmenden eingegangen. Der Kursleitung obliegt es schließlich, neue Informationen, Theoriemodelle und Erkenntnisse gezielt mit der beruflichen Praxis zu verbinden.

## Inhalte sinnvoll strukturieren und Kompetenzen spezifisch stärken

Eine zentrale Kompetenzformulierung lautet »FamHeb und FGKIKP kennen Techniken wertschätzender, motivierender und zielführender Kommunikation und Gesprächsführung«. Im Kompetenzbereich Fertigkeiten heißt es: »FamHeb und FGKIKP können Techniken der Gesprächsführung anwenden«. Diese »Techniken« oder, besser gesagt, diese konkreten Verhaltensweisen in der Gesprächsführung und die ihnen zugrundeliegenden Haltungen werden für die Arbeit im Seminar differenziert eingeführt, geübt und reflektiert. So gibt es eine Einheit, die auf das professionelle Zuhören fokussiert, eine Arbeitsphase zur »Kunst des Fragens« und eine Einheit zu hilfreichen Formulierungsmethoden (Ich-Botschaften, Reframing). Der Lernprozess der Teilnehmenden wird durch den jeweiligen Fokus intensiviert.

Die Kursleitung achtet darauf, dass Übungen zu kommunikativen Verhaltensweisen, zum Beispiel Formulierungsübungen, nicht im Sinne von »falsch« und »richtig« verstanden werden. Es ist wichtig, immer wieder zu verdeutlichen, dass es um das Kennenlernen eigener Gesprächsmuster und die Wirkungsmöglichkeiten von Sprache geht, da beides für eine professionelle Gesprächsführung bedeutsam ist.

## Aneignung von Wissen durch aktives Lernen

Die Kursleitung wählt Theorien und Modelle zum Verständnis menschlicher Kommunikation aus und stellt die Inhalte verdichtet und anschaulich dar. Der Seminarleitfaden enthält ein Beispiel dafür, wie Teilnehmende dabei unterstützt werden können, theoretische Informationen nachhaltig zu verankern und für die Praxis nutzbar zu machen: Die Übung »Ohren auf!« (vgl. Methodenblatt »Hör gut zu!«) ermöglicht ein aktives Erlernen des »Vier Ohren Modells« von Friedemann Schulz von Thun (vgl. Schulz von Thun 2010).

## Selbsterfahrung ermöglichen und Reflexionskompetenz stärken

Es ist ein wichtiges Anliegen des Moduls, dass die Teilnehmenden ihr eigenes Gesprächsverhalten reflektieren sowie Gesprächsführungsmethoden ausprobieren und erfahren können. So enthält eine Einheit die Möglichkeit, achtsames Zuhören zu erleben und die Erfahrung in beiden Rollen – die des Erzählenden und die des bewusst Zuhörenden – zu reflektieren. Die Kursleitung achtet im gesamten Modulverlauf darauf, die Teilnehmenden zur Reflexion ihres Gesprächsverhalten anzuregen – und dies, aufbauend auf Modul 4, über alle Module hinweg.

Im Sinne der Reflexion kann anstelle der Sternstunden im Rahmen der Einstiegseinheit auch mit einer Selbsteinschätzung des Kommunikationsverhaltens gestartet werden (vgl. Arbeitsblatt »Selbsteinschätzung zum Kommunikationsverhalten« zu Modul 4 »Gespräche mit Familien führen«). Wenn

eine solche Selbsteinschätzung am Ende des Moduls wiederholt wird, können die Teilnehmenden möglicherweise ihren Kompetenzzuwachs umso deutlicher wahrnehmen.

Die Kursleitung regt die Teilnehmenden ebenfalls an, ihren Lernprozess zu reflektieren und Lernmomente festzuhalten. Dazu wird in der Abschlusseinheit noch einmal die Symbolik der Sternstunden aufgegriffen – das gibt dem Tag eine positive Rahmung.

### Ganzheitliche Arbeitsweisen: Lernen durch Körpererfahrungen

Die Einheit »Systemische Sichtweise auf Familien« enthält ein Beispiel, die inhaltliche Arbeit durch körperliche Erfahrungen zu intensivieren (vgl. Methodenblatt »Systemische Übungen«). Die Teilnehmenden erleben hier, wie die Positionsveränderung eines Einzelnen das gesamte System in Bewegung versetzt. Dadurch werden Grundgedanken systemischen Denkens sichtbar, was einerseits die Aufnahme der Inhalte erleichtert und andererseits durch das Raumbild nachhaltig im Gedächtnis bleibt. Auch die Auflockerungsübungen nach der Mittagspause ermöglichen themenbezogene körperliche Erfahrungen, wie etwa Wahrnehmungsübungen oder Kooperationsübungen, die jeweils gute Anknüpfungspunkte für kommunikative Themen bieten. Der als Alternative vorgeschlagene »Stocktanz« (vgl. Methodenblatt »Stocktanz«) sorgt für das Erleben der gegenseitigen Bezogenheit von Gesprächssituationen.

### Praxisanaloge Situationen schaffen

Für langfristige Verhaltensänderungen in der Gesprächsführung braucht es immer wieder reflektierte Praxis. Im Rahmen des Seminars sollte daher auch mit möglichst praxisanalogen Situationen gearbeitet werden. Im Seminarleitfaden wird in der vorletzten Einheit mit Hilfe von Rollenspielen zu praxisanalogen Beispielen geübt; für deren Lernerfolg ist eine gute Einführung unerlässlich (vgl. Methodenblatt »Rollenspiel«).

### Brücke in die Praxis




Eine ressourcenorientierte Grundhaltung (vgl. Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«) ist für die Gesprächsführung mit Eltern zentral. Daher ist eine Verbindung der Module 3 und 4 über die Praxisaufgabe sinnvoll. Bei der Reflexion der Praxisaufgabe aus Modul 3 kann spezifisch auch nach gelungenen Aspekten der Gesprächsführung gefragt werden.

TAG 1	TAG 2
09:00 bis ca. 17:00 Uhr	09:00 bis ca. 16:30 Uhr
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eigene Erfahrungen und Erkenntnisse in der Gesprächsführung</li> <li>■ Systemisches Denken und Arbeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ich-Botschaften und Reframing</li> <li>■ Die Kunst des Fragens</li> </ul>
MITTAGSPAUSE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grundlegende Ansätze und Modelle der Kommunikation</li> <li>■ Dialogische Haltung und die Kunst des Zuhörens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Konflikte in Gesprächssituationen und Grenzsetzung</li> <li>■ Komplexe, praxisanaloge Gesprächssituationen üben</li> </ul>








## 2 SEMINARLEITFADEN

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
				TAG 1 MIN
<b>INDIVIDUELLES ANKOMMEN</b>				
	Die Teilnehmenden sollen sich vom ersten Moment an willkommen fühlen und schnell im Raum, in der Gruppe und in der Qualifizierung ankommen. Im Seminarraum können bereits Bezüge zum Thema erkennbar sein, beispielsweise durch Zitate zur menschlichen Kommunikation (vgl. Methodenblatt »Raumgestaltung«).			
<b>Ziele</b>	<p><b>Persönliche Begrüßung der Teilnehmenden</b></p> <p>Lernphase: Einsteigen</p> <p>Die Kursleitung (KL) heißt die Teilnehmenden (TN) persönlich willkommen.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Angenehmes Ankommen, Sicherheit und Orientierung ermöglichen</li> <li>■ Wertschätzung und Willkommen spürbar machen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Getränke, Snacks</li> <li>■ Ggf. Stehtische</li> <li>■ Willkommensplakat</li> <li>■ Zitate im Raum</li> </ul>			
				<b>45</b>
<b>GEMEINSAM BEGINNEN UND INS THEMA EINSTEIGEN</b>				
	Nach einer kurzen Begrüßung der Gruppe stehen zunächst all jene positiven Erfahrungen im Mittelpunkt, die die Teilnehmenden mit Gesprächen bislang gemacht haben. In Anlehnung an die Strahlkraft schöner Erfahrungen durch Raum und Zeit prägt die Kursleitung für solche Situationen den bildhaften Begriff »Sternstunden«. Diese Symbolik wird am Tagesende noch einmal aufgegriffen. Die gewonnenen Erkenntnisse aus der Gruppenarbeit stellen einen Bezugsrahmen für die sich anschließende Vorstellung der Modulinhalte dar. Die Aussagen der Teilnehmenden helfen der Kursleitung auch dabei, sich ein erstes Bild vom vorhandenen Wissen zu machen.			
<b>Ziele</b>	<p><b>Sternstunden der Gesprächsführung</b></p> <p>Lernphase: Einsteigen</p> <p>Die TN erinnern sich an positive Gesprächserfahrungen, ihre »Sternstunden«.</p> <p>Beispiel für die Anleitung der TN: »Wenn Sie an die letzten Wochen denken: Welches Gespräch im professionellen Kontext ist Ihnen in angenehmer Erinnerung geblieben und warum? Bitte nehmen Sie sich einen dieser Sterne, wenn Sie die Erinnerung von Ihrem Gespräch vor Augen haben.«</p>	<p><b>Impuls</b></p> <p><b>Gegenstandsassoziati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alternativen <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeit mit Arbeitsblättern</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stern (z. B. aus Papier) für jeden TN</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Positiv besetzter Einstieg ins Thema</li> <li>■ Austausch in Zweiergruppen zum Ankommen</li> <li>■ Positive Erfahrungen der TN aufgreifen und vorhandenes Wissen aktivieren</li> </ul>				

KOMPETENZ/ZIEL		INHALT/VORGEHEN		METHODE		ZEIT
				AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 1 MIN
 <p>FamHeb   FGKIKP ... können das eigene Gesprächsverhalten reflektieren und ggf. die Gesprächsführung an das Gegenüber und die Gegebenheiten anpassen</p>		<p><b>Austausch von Erfahrungen in Wahl-Gruppen</b> Lernphase: Einsteigen Beispiel für die Anleitung der TN: »Bitte gehen Sie nun auf eine Person zu, die Sie noch wenig kennen und tauschen Sie sich über Ihre Erinnerungen (»Sternstunden«) aus. Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede können Sie feststellen?«</p> <p><b>Erste Erkenntnisse zur Gestaltung von Gesprächen</b> Lernphase: Erarbeiten Beispiel für die Anleitung der TN: »Ausgehend von Ihrem Zwiegespräch: Was hat bzw. was haben Sie dazu beigetragen, dass bestimmte Gespräche bei Ihnen in positiver Erinnerung geblieben sind?«</p> <p>Die KL bringt die Sterne und Antworten der TN an einer Wand an, indem sie die Antworten als Stichworte frei verteilt (wie Sterne am Himmel) aufschreibt und jeweils den Stern daneben pinnt. Darauf kann im Laufe des Moduls immer wieder geschaut und Bezug genommen werden.</p>		<p><b>Kleingruppenarbeit</b></p>  <p><b>Plenumsgespräch</b></p> <p><b>Flexible Zettelwand</b></p>  <p>■ Pinnwand</p>		20
<p><b>MODULVORSTELLUNG UND RÜCKBLICK AUF DIE PRAXISAUFGABE</b></p> <p>Nachdem die Teilnehmenden inhaltlich eingestiegen sind, erhalten sie einen Überblick über die Inhalte und Arbeitsformen des Moduls 4. Die Kursleitung verknüpft die bisherigen Module mit dem aktuellen Thema, damit die Teilnehmenden die inhaltlichen Zusammenhänge immer wieder erkennen und nutzen können. Nach der Modulvorstellung wird die Praxisaufgabe aus dem vorhergehenden Modul bearbeitet und ausgewertet.</p>						
<p>Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN erhalten Orientierung im gemeinsamen Lernprozess</li> <li>■ TN reflektieren Praxisaufgaben und formulieren Lernmomente und Erkenntnisse</li> </ul>		<p><b>Einführung in das Modul und Erwartungsabgleich</b> Lernphase: Einsteigen Die KL führt in das Modul ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorstellung des Seminarablaufs unter Bezugnahme auf die »Sternstunden«</li> <li>■ Einordnung des Moduls in die Qualifizierung</li> <li>■ Rückfragen und Erwartungen der TN</li> </ul>		<p><b>Plenumsgespräch</b></p>  <p>■ Flipchart mit Seminarablauf</p>		15

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
	<p><b>Reflexion der Praxisaufgabe aus Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die TN arbeiten in Dreiergruppen ihrer Wahl. Beispiel für die Anleitung der TN:</p> <p>»Bitte tauschen Sie sich über Ihre Praxiserfahrungen aus und geben sich Rückmeldungen. Zentrale Fragen können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie sind Sie/bist du vorgegangen? Welche Erfahrung haben Sie/hast du mit den genutzten Methoden gemacht? Wie haben die Familien reagiert?</li> <li>■ Mit Blick auf die vorherige Einheit: Wie schätzen Sie Ihre Gesprächsführung ein?«</li> </ul> <p><b>Kurzaustausch im Plenum</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten/Integrieren</p> <p>Die Gruppe bespricht zentrale Erkenntnisse und klärt ggf. Fragen. KL stellt die inhaltlichen Verbindungen zu Modul 4 her.</p>	<p><b>Kleingruppenarbeit</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flipchart für Fragen</li> </ul>	<p><b>30</b></p> <p><b>TAG 1</b></p> <p><b>MIN</b></p>	
	<p><b>VORMITTAGSPAUSE</b></p> <p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ist die Gruppe arbeitsfähig und aufnahmebereit?</li> <li>■ Welche Fragen stehen für die TN im Vordergrund?</li> <li>■ Können die TN die Praxisaufgabe gut umsetzen und für sich einen Nutzen erkennen?</li> <li>■ Auf welchen Grundkenntnissen zu Kommunikation und Gesprächsführung kann ich aufbauen?</li> </ul>	<p><b>Plenumsgespräch</b></p> 	<p><b>15</b></p>	
	<p><b>SYSTEMISCHE SICHTWEISE AUF FAMILIEN</b></p> <p>Fachpersonen sind angehalten darüber nachzudenken, wie sie Familien sehen und auf Menschen zugehen sowie professionelle Beziehungen zu ihnen gestalten. Der inzwischen weit verbreitete systemische Ansatz ist auch für FamHeb/FGKIKP ein geeigneter Zugang zur Betrachtung von Familien und zur Zusammenarbeit mit ihnen. Die systemische Sichtweise ermöglicht es, unterschiedliche Perspektiven einzunehmen sowie komplexe Wechselwirkungen zu erkennen und kann dadurch oft neue Lösungswege aufzeigen. Ausgehend von einem körperorientierten Zugang werden in dieser Einheit Grundsätze systemischen Denkens und Arbeitens vorgestellt, diskutiert und ansatzweise mit der eigenen Arbeit verknüpft.</p>		<p><b>60</b></p>	

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 1 MIIN
<p>Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN erfahren systemische Zusammenhänge</li> <li>■ TN kennen den systemischen Ansatz als einen Zugang zur Betrachtung von Familien und der Zusammenarbeit mit ihnen</li> <li>■ TN reflektieren ihre eigene professionelle Haltung</li> <li>■ TN kennen Bedeutung von Arbeitshypothesen für zielgerichtetes Arbeiten</li> </ul>  <p>FamHeb   FGKIKP</p> <p>... können die Komplexität, Unbestimmtheit und Nicht-Planbarkeit von sozialen Situationen und deren Bedeutung in der Zusammenarbeit mit der Familie verstehen</p> <p>... können bei Konflikten oder in Dilemma-Situationen die unterschiedlichen Perspektiven nachvollziehen und einbeziehen</p> <p>... können das gesamte Familiensystem in der eigenen Arbeit berücksichtigen</p>	<p>»Alles in Balance?« Lernphase: Einsteigen</p> <p>Die TN führen eine Übung durch, die die systemische Sichtweise veranschaulicht. Die KL greift diese Erfahrung der TN auf und verknüpft sie mit dem folgenden Input und Austausch.</p> <p><b>Einführung in systemisches Denken und Arbeiten</b> Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die KL gibt eine Einführung, beispielsweise mit folgenden Inhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Systemischer Ansatz: Warum beschäftigen wir uns damit und welchen Sinn und Nutzen hat dieser Ansatz für die Arbeit von FamHeb/FGKIKP?</li> <li>■ Was ist ein System?</li> <li>■ Systemische Sichtweise auf Familien</li> <li>■ Merkmale der systemischen Sichtweise anhand von Beispielen (siehe »Fachliche Grundlagen«)</li> <li>■ Zugrundeliegendes Menschenbild, grundlegende Prinzipien (z. B. Selbstverantwortung)</li> <li>■ Schlussfolgerungen für die professionelle Haltung</li> </ul> <p><b>Austausch und Bündeln von Erkenntnissen</b> Lernphase: Erarbeiten/Integrieren</p> <p>Die KL fokussiert auf die Verknüpfung der Übung mit dem Input und zentralen Erkenntnissen. Gesprächspunkte können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Denken in Zusammenhängen und wechselseitigen Bezügen (vs. monokausales Denken in Ursache-Wirkung-Mustern)</li> <li>■ Erläuterung von »Arbeitshypthesen« als wichtige Grundlage für die eigene Arbeit</li> <li>■ Situationen und Beispiele aus der Arbeit der TN, in denen – systemisch gesehen – interessante (neue) Perspektiven auftauchen</li> <li>■ Was brauche ich, um mich dieser Grundhaltung zu nähern?</li> </ul>	<p><b>Systemische Übungen (Alles in Balance?)</b></p>  <p><b>Input</b></p>  <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lernplakat</li> </ul> <p><b>Plenumsgespräch</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Krepband</li> <li>■ Visualisierung</li> </ul>	<p>10</p> <p>30</p> <p>20</p>

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
	<b>MITTAGSPAUSE</b>			TAG 1 MIN 60
	<p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Können die TN die systemische Sichtweise als einen hilfreichen Ansatz annehmen?</li> <li>■ Wo sind Fragen offen geblieben?</li> <li>■ Welche »Aha-Momente« und Erkenntnisse sind mir bei den TN aufgefallen?</li> </ul>			
	<b>AUFLOCKERUNG</b>			<b>10</b>
	<p>Als Einstieg in den Nachmittag bietet sich eine auditive Wahrnehmungübung an, die auf die später thematisierte »Kunst des Zuhörens« einstimmt. Übungen wie der Stocktanz oder Kooperationsübungen (z. B. »Fester Stand«) bieten eine inhaltliche Nähe zum Modulthema und sind an dieser Stelle ebenfalls geeignet. Wenn die Teilnehmenden stärker aktiviert werden sollen, wählt die Kursleitung eine körperorientierte Auflockerungsübung.</p>			
<b>Ziele</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN aktivieren und für Energie sorgen</li> <li>■ Inhaltliche Erfahrung ermöglichen</li> </ul>	<b>Im Summwald</b> Lernphase: Einsteigen Die Gruppe führt eine Übung zur auditiven Wahrnehmung durch.  Die KL leitet die Übung mit deutlichem Bezug zum Modulthema an.	<b>Wahrnehmungsübungen (Im Summwald)</b>  Alternativen <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stocktanz</li> <li>■ Embodiment</li> <li>■ Auflockerung</li> </ul>		10
	<b>GRUNDLEGENDE ANSÄTZE UND MODELLE ZUM VERSTÄNDNIS MENSCHLICHER KOMMUNIKATION</b>			<b>90</b>
	<p>Im folgenden Schritt geht es um eine theoretische Einführung in die Grundlagen menschlicher Kommunikation. Die Kursleitung wählt wichtige und für die jeweilige Gruppe passende Modelle aus und stellt sie anhand von Beispielen vor. Es sollte immer wieder der Bezug zur Praxis der Teilnehmenden und den positiven Erfahrungen vom Anfang hergestellt werden. Das fördert die Motivation, sich mit theoretischen Modellen zu beschäftigen und unterstützt die Aneignung und Integration von neuem Wissen.</p>			



KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
 <p>FamHeb   FGKIKP ... kennen verschiedene Konzepte und Modelle von Kommunikation ... haben Wissen darüber, wie eine Arbeitsbeziehung zu den Eltern gestaltet und ein Arbeitsbündnis aufrechterhalten wird</p>	<p>»Wie meinst du das?« Lernphase: Einsteigen Die KL schreibt einen Satz auf und fragt nach dem, was die bzw. der Angesprochene darunter verstehen könnte, z. B.: »Tom muss gewickelt werden.«</p> <p>Die TN benennen in der Regel ganz verschiedene Aspekte, wie der Satz verstanden werden kann. Genau aus diesen Unterschieden im Hören entstehen jedoch Missverständnisse zwischen Sender und Empfänger. Die KL leitet über zu Modellen, die Verständnis und Missverständnis in der Kommunikation verstehbarer machen.</p> <p><b>Informationen zu Kommunikation</b> Lernphase: Erarbeiten Die KL stellt zentrale Inhalte vor, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestaltung von Beziehung als Grundlage jedes Gesprächs</li> <li>■ Modelle zum Verständnis von Kommunikation, z. B.: Axiome von Watzlawick, »Vier-Ohren-Modell« und das »Innere Team« von Schulz von Thun</li> <li>■ Lösungsorientierung in der Gesprächsführung (vgl. Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«)</li> </ul> <p><b>Paaraustausch zur Verarbeitung</b> Lernphase: Integrieren Die KL gibt einen Denkipuls für Nachbarschaftsgruppen.</p> <p>Beispielfragen für die Anleitung der TN: »Wenn Sie an die eingangs von Ihnen geschilderten Gesprächserfahrungen (Sternstunden) und an das eben Gehörte denken: Welche Verbindungen sehen Sie? Was waren für Sie interessante Aspekte? Welche Bestätigungen und Fragen sind entstanden?«</p>	<p><b>Impuls</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pinnwand für Sätze der TN</li> </ul>	<p><b>Impuls</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualisierung</li> <li>■ Handout</li> </ul>	<p>10 TAG 1 MIN</p>
		<p><b>Impuls</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flipchart für Fragen</li> </ul>		<p>10</p>

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
	<p><b>Weiterarbeit in Kleingruppen</b> Lernphase: Erarbeiten/Integrieren</p> <p>Die KL erläutert kurz den Hintergrund der Übung: Modelle wie das »Vier-Ohren-Modell« haben einen großen Nutzen im Alltag, wenn es gelingt, diese auch in Stress-situationen anzuwenden, beispielsweise ganz bewusst auf dem Selbstoffenbarungs-Ohr hören und darauf reagieren. Dafür braucht es Übung.</p> <p>Die vier Ohren werden symbolisch den Raumecken zugeteilt, die TN versammeln sich in etwa gleichgroßen Gruppen und hören Sätze der Kursleitung bewusst auf »ihrem« Ohr.</p> <p>Alternativ können die TN in Zweiergruppen eingeteilt werden und erhalten drei Aus-sagen auf einem Arbeitsblatt, die sie bewusst auf den vier Ohren hören und jeweils dazu passende Reaktionsätze formulieren.</p>	<p><b>Hör gut zu!</b> (Ohren auf!) </p> <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeit mit Arbeitsblättern</li> <li>■ Gesprächsführung üben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Symbolische Ohren</li> <li>■ Ggf. Arbeitsblatt</li> </ul>	15
	<p><b>Austausch der Erkenntnisse und Fragen</b> Lernphase: Integrieren/Auswerten</p> <p>Die KL moderiert ein Gespräch zu Erkenntnissen aus der Übungseinheit und klärt offene Fragen.</p> <p>Folgende Fragen können unter anderem thematisiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auf welchem Ohr haben Sie besonders »gut« gehört?</li> <li>■ Bei welchem Ohr ist Ihnen eine Antwort besonders schwer gefallen?</li> </ul>	<p><b>Plenumsgespräch</b> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fragen auf Flipchart</li> </ul>	25
	<p><b>NACHMITTAGSPAUSE</b></p> <p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Konnten die Inhalte so dargestellt werden, dass die TN sie praxisrelevant empfinden?</li> <li>■ Welche Fragen sind noch offen und müssen im weiteren Verlauf geklärt werden?</li> </ul>			15

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 1 MIN
				70
	<p><b>GRUNDLEGENDE FÄHIGKEITEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG: DIALOGISCHE HALTUNG UND DIE »KUNST DES ZUHÖRENS«</b></p> <p>»Für ein Gespräch sind die Ohren wichtiger als die Zunge« (Thornton Wilder). Zuhören als aktiver Prozess ist (nicht nur) im professionellen Kontext von entscheidender Bedeutung in Gesprächssituationen. In dieser Einheit wird das Zuhören als eine erste grundlegende Methode in der Gesprächsführung vorgestellt und geübt. Die Kursleitung verknüpft Information, Übung und Reflexion, um die Integration und den Transfer von Informationen und Erfahrungen zu unterstützen. Das eigene Erleben der Wirkung von gelingendem Zuhören ist ein bedeutsames Lernmoment für die Teilnehmenden.</p>			
<p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN erfahren aktives Zuhören und reflektieren dessen Wirkung</li> <li>■ TN kennen Merkmale einer dialogischen Grundhaltung</li> </ul>	<p><b>Das Zuhören beobachten</b></p> <p>Lernphase: Einstiegen</p> <p>Die KL demonstriert mit einer bzw. einem TN, der ein Thema einbringt/erzählt, was passiert, wenn man nicht zuhört. Dies tut die KL, indem sie z. B. selten Blickkontakt hält, die bzw. den TN unterbricht, nur »halb« zuhört und sich nebenbei anders beschäftigt usw.</p> <p>Anschließend wird gemeinsam ausgewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Erzählende wird befragt: »Wie ging es Ihnen? Was haben Sie empfunden, als Sie wiederholt unterbrochen wurden? Was haben Sie gedacht?«</li> <li>■ Die beobachtenden TN werden befragt: »Was ist Ihnen aufgefallen? Wie und warum hat der Zuhörende das Gespräch unterbrochen? Wie ging das Gespräch nach der Unterbrechung weiter?«</li> </ul>	<p><b>Plenumsgespräch</b></p> 		10
   <p>FamHeb   FGKIKP</p> <p>... kennen Techniken wert-schätzender, motivierender und zielführender Kommunikation und Gesprächsführung, um einen verstehenden Zugang zu den Erfahrungen und Orientierungen von Menschen zu finden</p> <p>... können Techniken der Gesprächsführung anwenden</p>	<p><b>Information zur dialogischen Haltung und zum Gesprächsbaustein Zuhören</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die KL bringt gut strukturierte Informationen ein und geht auf bereits geäußerte Erfahrungen der TN ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dialogische Haltung, Neugier und Respekt, Kultur des Fragens, Versuch, sich der Sichtweise des anderen zu nähern, um besser aus dessen Perspektive zu verstehen</li> <li>■ Zusammenfassen, spiegeln, nachfragen</li> <li>■ Zuhören und »Pausen ertragen« als aktiver Prozess im professionellen Kontext</li> <li>■ Grundhaltung und konkrete (methodische) Kompetenzen</li> </ul>	<p><b>Input</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualisierung</li> </ul>		20

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
... wissen, wie sich Empathie, Authentizität, Wertschätzung und Transparenz zeigen und können dies in Gesprächen berücksichtigen	<p><b>Übung Aktives Zuhören und spiegelndes Verhalten</b> Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die TN arbeiten in Zweiergruppen ihrer Wahl zusammen. Beispiel für die Anleitung der TN:</p> <p>»Bitte erzählen Sie sich zirka zehn Minuten etwas aus Ihrem persönlichen Leben. Ihre Partnerin oder Ihr Partner hat die Aufgabe, ganz bewusst aktives Zuhören zu üben.«</p> <p>Kurzauswertung zu zweit und anschließender Wechsel</p>	<p><b>Hör gut zu!</b> (Bewusst zuhören – oder nicht!?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> </ul> <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dialogisches Handeln üben</li> </ul>		20
	<p><b>Auswertung und Zusammentragen der Erkenntnisse</b> Lernphase: Integrieren/Auswerten</p> <p>Die TN berichten von ihren Erfahrungen mit der Übung. Gesprächspunkte können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie war es, dem anderen so bewusst zuzuhören?</li> <li>■ War das Gespräch qualitativ anders oder ungewohnt?</li> </ul> <p>Die KL erinnert an Inhalte aus dem Input und ergänzt je nach Bedarf weitere Informationen, wie etwa Gesprächsstörer, Diskussion vermeiden, Spiegeln, Paraphrasieren usw.</p>	<p><b>Plenumsgespräch</b></p> 		20
				<b>15</b>


### GEMEINSAM ZUM ABSCHLUSS KOMMEN

Am Ende des Tages sollten die Teilnehmenden die Gelegenheit haben, ihren eigenen Lernprozess zu reflektieren. Symbolisch wird nun noch einmal auf den Tagesanstieg zurückgegriffen, zu den Sternstunden der Gesprächserfahrungen kommen jetzt Sternstunden aus dem Seminartag hinzu. Die Kursleitung gibt außerdem einen Rückblick auf den Tag und verbindet ihn mit einem Ausblick auf den Folgetag.

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
<p>Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN reflektieren ihren Lernprozess und formulieren persönliche »Lern-Höhepunkte«</li> <li>■ TN erhalten Orientierung im gemeinsamen Lernprozess</li> <li>■ Rückmeldung geben und erhalten</li> </ul> 	<p><b>Reflexion des Lernprozesses</b> Lernphase: Auswerten</p> <p>Der Lernertrag des Tages wird wieder mit dem Bild »Sternstunden« verbunden.</p> <p>Beispiel für die Anleitung der TN: »Wenn ich auf den heutigen Tag zurückblicke: Welchen Lernertrag, welchen »Aha-Moment« kann ich festhalten? Welchen Stern nehme ich heute mit nach Hause? Bitte notieren Sie Ihre Stichworte auf diesem Papierstern.«</p> <p>Der Stern kann in das Lerntagebuch eingeklebt werden.</p> <p><b>Rückmelderunde und Verabschieden</b> Lernphase: Auswerten</p> <p>Folgende Punkte können von der KL eingebracht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rückblick auf den Tag und Rückmelderunde</li> <li>■ Ausblick auf den kommenden Tag</li> <li>■ Verabschiedung</li> </ul>	<p><b>Tagesabschluss gestalten</b></p>  <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktionssoziometrie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kleine Papiersterne</li> </ul>	<p>5</p>
				<p>10</p>

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
<p><b>DIE GEMEINSAME ARBEIT ERNEUT BEGINNEN</b></p> <p>Mit einer kurzen Übung zur nonverbalen Kommunikation beginnt die gemeinsame Arbeit an Tag 2. Die Teilnehmenden erhalten im Anschluss einen Überblick zu den Zielen und Inhalten des zweiten Tages und können ihre Fragen einbringen.</p>				
<p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN lassen sich auf die gemeinsame Weiterarbeit ein</li> <li>■ Bewusste Wahrnehmung nonverbaler Kommunikation</li> <li>■ TN erhalten Orientierung im Lernprozess</li> </ul>	<p><b>Ein nonverbaler Tageseinstieg</b> Lernphase: Einsteigen Beispiel für die Anleitung der TN: »Bitte berichten Sie ohne Worte, was Sie gestern nach unserer Veranstaltung noch gemacht haben und wie Sie sich dabei gefühlt haben.«</p> <p><b>Begrüßung und Einstieg</b> Lernphase: Einsteigen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kurze Reaktion auf den Einstieg</li> <li>■ KL erinnert an Vortrag und stellt Tagesplan vor</li> <li>■ Ggf. kurze Morgenrunde zu offenen Fragen</li> <li>■ Ggf. Wiederholung zentraler Inhalte von Tag 1</li> </ul>	<p><b>Tagesanfang gestalten</b></p>  <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wiederholung</li> <li>■ Tarzan</li> <li>■ Embodiment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flipchart mit Tagesplan</li> </ul>	<p>30</p>
<p><b>GRUNDLEGENDE METHODEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG: ICH-BOTSCHAFTEN UND UMDEUTEN (REFRAMING)</b></p> <p>Am Ende des ersten Tages ging es bereits um das Zuhören als einer zentralen Aufgabe in der professionellen Gesprächsführung. Nun werden weitere grundlegende Methoden der Gesprächsführung vorgestellt und in einer zeitsparenden Arbeitsform ausprobiert. Diese und auch die folgende Einheit zu Frageformen sind Übungen zur Vorbereitung des Rollenspiels als komplexeres Gesprächsführungstraining.</p>				
<p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN können Methoden der Gesprächsführung konkretbezogen anwenden</li> <li>■ Übungs- und Reflexionsmöglichkeit für Ich-Botschaften/Umdeuten</li> </ul>	<p><b>Gesprächsführungsmethoden einführen</b> Lernphase: Einsteigen Die KL erinnert an aktives Zuhören und spiegelndes Gesprächsverhalten vom Vortrag und ergänzt nun weitere hilfreiche Verhaltensweisen in der Gesprächsführung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ich-Botschaften</li> <li>■ Reframing (Umdeuten von Aussagen)</li> <li>■ Konkret beschreiben und positiv formulieren</li> </ul>	<p><b>Input</b></p>  <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lernplakat</li> <li>■ Textarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualisierung</li> <li>■ Ggf. Handout</li> </ul>	<p>10</p>

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 2 MIN
 <p>FamHeb   FGKIKP</p> <p>... kennen Techniken wert-schätzender, motivierender und zielführender Kommunikation und Gesprächsführung, um einen verstehenden Zugang zu den Erfahrungen und Orientierungen von Menschen zu finden</p> <p>... können Techniken der Gesprächsführung anwenden</p> <p>... wissen, wie sich Empathie, Authentizität, Wertschätzung und Transparenz zeigen und können dies in den Gesprächen berücksichtigen</p> <p>... können Eltern wertschätzend, aber eindeutig Mindestanforderungen bezüglich elterlichem Fürsorgeverhalten vermitteln</p>	<p><b>Methoden üben: Formulieren erproben</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die Gruppe geht arbeitsteilig vor: Die Hälfte der TN üben Formulierungen von Ich-Botschaften, die andere Hälfte übt Reframing. Die TN können in zwei getrennten Stuhlkreisen sitzen.</p> <p>Die KL legt auf Blättern formulierte Aussagen in die Mitte der beiden Stuhlkreise. Aufgabe ist es, in Zweiergruppen die Aussagen umzuformulieren.</p> <p>Beispielsätze für Umformulierungen hin zu Ich-Formulierungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sie sollten Ihren Partner nicht so ansprechen.</li> <li>■ Wenn Sie den Termin nicht einhalten, kann das nichts werden.</li> </ul> <p>Beispielsätze zum Üben von Reframing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mein Kind ist so störrisch.</li> <li>■ Diese Mutter fragt ständig dasselbe.</li> </ul> <p><b>Umformulierungen austauschen und Wirkung gemeinsam reflektieren</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten/Integrieren</p> <p>Die TN – nun wieder im gemeinsamen Stuhlkreis – stellen jeweils einige Umformulierungen der Ausgangssätze vor. Die Gruppe spürt der Wirkung verschiedener Satzformulierungen nach. Die KL achtet darauf, dass es nicht um »richtig« und »falsch« geht, sondern um den achtsamen und sensiblen Umgang mit Sprache und ihrer möglichen Wirkung.</p> <p>Zum Abschluss der Einheit kann folgendes Zitat genutzt werden:</p> <p>»Die magische Wirkung von Worten: Sie verändern das, was sie benennen; manchmal erzeugen sie es sogar erst.« (Fritz B. Simon)</p>	<p><b>Gesprächsführung üben</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ DIN-A4-Blätter mit Aussagen</li> <li>■ Ggf. Arbeitsblätter</li> <li>■ Beispielsätze</li> </ul> <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeit mit Arbeitsblättern</li> </ul> <p><b>Plenumsgespräch</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zitat auf Flipchart</li> </ul>	<p>15</p> <p>20</p>	
			<b>Ggf. Lerntagebuch</b>	
				
			<b>Ggf. Eintrag ins Lerntagebuch</b>	
			Lernphase: Integrieren	
			Die Kraft der Sprache zeigt sich für mich in ...	

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
	<b>VORMITTAGSPAUSE</b>			TAG 2 MIN
	<p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Können die TN bereits auf zahlreiche Kompetenzen aufbauen oder sind sie mit dieser Art der Auseinandersetzung mit Gesprächsführung bisher weniger vertraut?</li> <li>■ Was heißt das für die weitere Arbeit, die Praxisaufgaben, Aufgaben für die Intervisionsgruppen usw.?</li> <li>■ Welche Fragen stehen für die TN im Mittelpunkt?</li> </ul>			15
	<b>GRUNDLEGENDE METHODEN IN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG: »DIE KUNST DES FRAGENS«</b>			<b>90</b>
	<p>Das authentische und interessierte Gespräch auf Augenhöhe entsteht vor allem auch dann, wenn unser Gegenüber ebenfalls deutliche Redeanteile hat. Vor diesem Hintergrund sind Fragen für eine gelungene Gesprächsführung von zentraler Bedeutung. Diese Einheit thematisiert die »Kunst des Fragenstellens« und gibt den Teilnehmenden Anregungen für Gespräche mit Eltern. Sie ist hier mit einer zeitsparenden Methode relativ kurz vorgeschlagen. Wenn die Kursleitung an dieser Stelle einen Schwerpunkt setzen möchte, kann hier auch intensiver geübt werden.</p>			
<b>Ziele</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Übungs- und Reflexionsmöglichkeiten für Frageformen</li> </ul>	<p><b>Frageformen einführen</b></p> <p>Lernphase: Einsteigen/Erarbeiten</p> <p>Die KL erinnert ggf. an skalierende Fragen (vgl. Modul 3 »Ressourcenorientiert mit Familien arbeiten«) und stellt weitere Frageformen mit Beispielen und Einsatzmöglichkeiten vor.</p> <p>Alternativ demonstriert die KL mit einer bzw. einem TN ein Beratungsgespräch, bei dem verschiedenste Fragen im Gesprächsverlauf eingesetzt werden.</p>	<p><b>Input</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualisierungen</li> <li>■ Handout</li> </ul>		10
<p><b>Frageformen erkennen</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die TN schauen sich den Filmausschnitt »Klientenzentrierte Gesprächsführung« an (Min. 46:07-49:36) und gehen folgender Frage in Nachbargruppen nach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Welche Frageformen sind Ihnen aufgefallen und welche Wirkungen haben Sie beobachtet?</li> </ul>	<p><b>Arbeit mit Filmen</b></p>  <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Textarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GuStaF</li> <li>■ Filmsequenz</li> <li>■ Abspieltechnik</li> </ul>		10




KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT	
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 2 MIN	
 <p>FamHeb   FGKIKP ... können Techniken der Gesprächsführung anwenden</p>	<p><b>Austausch über die Beobachtungen und Ergänzungen</b> Lernphase: Integrieren Im Plenum werden die Beobachtungen ausgetauscht und bei Bedarf durch die KL ergänzt. Der Filmausschnitt kann erneut angesehen werden.</p> <p><b>Frageformen erproben</b> Lernphase: Erarbeiten Die TN formulieren eigene Fragen zu den verschiedenen Frageformen. Dazu kann ein Arbeitsblatt genutzt werden.</p> <p>Wenn die KL hier einen Schwerpunkt setzen möchte, bietet sich an dieser Stelle eine intensivere (längere) Kleingruppenarbeit an, in der sich zwei TN unterhalten, eine weitere bzw. ein weiterer übernimmt Beobachtungsaufgaben. A berichtet über ein authentisches eigenes Thema, B versucht im Gesprächsverlauf bewusst unterschiedliche Frageformen zu nutzen, anschließend Wechsel und Auswertung.</p>	<p>Plenumsgespräch </p> <p>Kleingruppenarbeit Arbeit mit Arbeitsblättern </p>	<p>15</p> <p>35</p> <p>Ggf. Arbeitsblatt mit Frageformen</p>		
	<p><b>Austausch von Erkenntnissen</b> Lernphase: Integrieren Mögliche Gesprächspunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Worin zeigt sich die »Kunst des Fragens«?</li> <li>■ Welche Frageformen setze ich häufig ein, welche weniger? Kann ich mir vorstellen, diese bewusster zu nutzen?</li> </ul> <p>Ggf. Eintrag ins Lerntagebuch</p>	<p>Plenumsgespräch </p>	<p>20</p>		
<b>MITTAGSPAUSE</b>				<b>60</b>	
		<p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sind die TN aktiv im Seminar?</li> <li>■ Können die TN aus der Arbeitsform Erkenntnisse für Ihre Praxis ableiten?</li> <li>■ Gehe ich vor wie geplant oder möchte ich etwas ändern?</li> </ul>			

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
<b>AUFLOCKERUNG</b>				<b>10</b>
	Zur Auflockerung ist an dieser Stelle eine körperorientierte Übung vorgeschlagen, die die systemische Sichtweise erfahrbar macht. So wird das sich durchziehende Thema der systemischen Sichtweise erneut präsent. Die Kursleitung kann auch eine Wahrnehmungsübung oder eine geeignete Kooperationsübung auswählen.			
	<p><b>Systemspiel: Wir sind ein System!?</b> Lernphase: Einsteigen</p> <p>Die TN führen unter Anleitung der KL die Übung durch.</p> <p>Im Anschluss an die Übungserfahrung kann die Kursleitung kurz an die am Vortag besprochenen Grundlagen systemischen Denkens und Arbeitens erinnern.</p>	<p><b>Systemische Übungen</b> (<b>Systemspiel – Wir sind ein System!?</b>)</p> 		10
	<b>KONFLIKTE IN GESPRÄCHSSITUATIONEN UND GRENZSETZUNG</b>			<b>80</b>
	Besonders herausfordernd sind Gesprächssituationen, die deutlich konflikthaft sind oder in denen (eigene) Grenzen überschritten werden. In dieser Einheit wird, ausgehend von Erfahrungen und Fragestellungen der Teilnehmenden, der Umgang mit konflikthaften Gesprächssituationen thematisiert. Einzelne hilfreiche Methoden, wie z.B. die bewusste Einstellung auf ein anspruchsvolles Gespräch, können ausprobiert und diskutiert werden.			
 FamHeb   FGKIKP ... kennen kommunikative Strategien der Konfliktlösung ... können bei Konflikten oder in Dilemma-Situationen die unterschiedlichen Perspektiven nachvollziehen und einbeziehen	<p><b>Individueller Einstieg</b> Lernphase: Einsteigen</p> <p>Beispielfragen für die TN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Welche Gesprächssituationen sind für Sie persönlich besonders herausfordernd?</li> <li>■ Welche Gesprächssituation oder konkretes Gesprächsverhalten Ihres Gegenübers bringt Sie an eine persönliche Grenze? Wie gehen Sie damit um?</li> <li>■ Wofür wünschen Sie sich eine Idee?</li> </ul> <p><b>Austausch</b> Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die TN tauschen sich in Dreiergruppen ihrer Wahl aus. Eine Fragestellung für den Austausch kann lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie reagiere ich in der Regel? Wie würde ich gern reagieren?</li> </ul>	<p><b>Impuls</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alternativen             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wahrnehmungsübungen (Mit den Augen stoppen)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Kleingruppenarbeit</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flipchart mit Fragen</li> </ul>	10
				20

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 2 MIN
<p>FamHeb   FGKIKP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>... können das eigene Gesprächsverhalten reflektieren und ggf. die Gesprächsführung an das Gegenüber und die Gegebenheiten anpassen</li> <li>... können eigene Problemlösestrategien (in Gesprächssituationen) reflektieren</li> </ul>	<p><b>Informationen zur Gestaltung »schwieriger« Gesprächssituationen</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die KL stellt wichtige Inhalte verdichtet dar, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufgreifen persönlicher Erfahrungen</li> <li>▪ Anregungen für Verhalten vor, im und nach dem Gespräch</li> <li>▪ Grundsätzliche Fragen: Um was für einen Konflikt handelt es sich? Bin ich Teil des Konflikts oder eher in moderierender Funktion?</li> <li>▪ Anregungen: Was kann ich konkret tun?</li> </ul> <p><b>Übungssequenz</b></p> <p>Lernphase: Erarbeiten/Integrieren</p> <p>Die KL wählt eine passende Form der Weiterarbeit aus. Möglichkeiten sind u. a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konkrete Praxisbeispiele der TN werden vor dem Hintergrund der Informationen aus dem Input verarbeitet und praxisbezogene Handlungsschritte ausgetauscht.</li> <li>▪ Übung mit Arbeitsblatt zur Einstellung auf ein forderndes Gespräch</li> <li>▪ Kurze, praxisanaloge Spielsequenz mit konflikthafte Momenten, wie etwa schwierige (grenzüberschreitende) Sätze einer Mutter oder eines Vaters. Die TN sind gefragt, zu reagieren.</li> </ul>	<p><b>Input</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visualisierung</li> </ul>	25	
<p><b>Ggf. Sichern der Erkenntnisse</b></p> <p>Lernphase: Integrieren</p> <p>Wenn Zeit zur Verfügung steht, können sich die TN in Einzelarbeit oder auch im Plenum mit folgenden Fragestellungen auseinandersetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie verändert sich mein Gesprächsverhalten in Konfliktsituationen?</li> <li>▪ Was ist für mich persönlich hilfreich im Umgang mit herausfordernden Gesprächen?</li> <li>▪ Was nehme ich aus der Übungssequenz für meine Praxis mit?</li> </ul>	<p><b>Kleingruppenarbeit</b></p>  <p>Alternativen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arbeit mit Arbeitsblättern</li> <li>▪ Arbeit mit familienbezogenen Beispielen</li> <li>▪ Gesprächsführung üben</li> <li>▪ Kommunikationsstile verstehen</li> </ul> <p><b>Ggf. Plenumsgespräch</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ggf. Arbeitsblätter</li> <li>▪ Ggf. Flipchart mit Fragen</li> </ul>	25	
<b>NACHMITTAGSPAUSE</b>				<b>15</b>

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
	<p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie nutze ich die verbleibende Zeit?</li> <li>■ Braucht es weitere Informationen zu bestimmten Themen?</li> <li>■ Welche Anregungen kann ich für die Arbeit in den Intervisionsgruppen mitgeben?</li> </ul>			TAG 2 MIN
				90
				60
 <p>FamHeb   FGKIKP ... kennen Techniken wert-schätzender, motivierender und zielführender Kommunikation und Gesprächsführung, um einen verstehenden Zugang zu den Erfahrungen und Orientierungen von Menschen zu finden ... können Techniken der Gesprächsführung anwenden ... wissen wie sich Empathie, Authentizität, Wertschätzung und Transparenz zeigen und können dies in den Gesprächen berücksichtigen</p>	<p><b>KOMPLEXE, PRAXISANALOGE GESPRÄCHSSITUATIONEN ÜBEN</b></p> <p>Verschiedene Gesprächsführungsmethoden wurden einzeln erläutert und geübt. Nun folgt eine komplexe Übungssituation durch szenisches Spiel. Dabei werden grundlegende Kompetenzen wie »Aktiv zuhören können«, »Ich-Botschaften formulieren können« usw. in komplexen Gesprächssituationen weiter gestärkt.</p> <p><b>Rollensequenzen in Kleingruppen</b> Lernphase: Erarbeiten</p> <p>Die TN arbeiten in verschiedenen Kleingruppen und üben szenisch eine Gesprächssituation (Gruppenzusammensetzung nach Themenwunsch). In den Kleingruppen sollte jeweils mindestens ein TN mit einer Beobachtungsaufgabe vertreten sein, um eine differenzierte Auswertung zu ermöglichen. Die TN können eigene Gesprächssituationen einbringen, an denen gearbeitet wird. Unterschiedliche Gesprächsanlässe können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erstgespräch</li> <li>■ Gespräch mit einer Mutter oder einem Vater</li> <li>■ Gespräch mit einem Paar</li> <li>■ Gespräch im interkulturellen Kontext</li> <li>■ Gespräch mit einem Fokus auf Motivation/Vermittlung zu weiteren Hilfen</li> <li>■ Gespräch zur Vor- oder Nachbereitung eines Gesprächs zwischen Familie und einem weiteren Akteur in den Frühen Hilfen</li> <li>■ Gespräch mit Fokus auf der Lösungssuche zu einer konkreten problematischen Situation</li> </ul> <p>Die Gruppen sollten seitens der KL eng begleitet werden. In den Gesprächen kann das NEST-Material für Frühe Hilfen genutzt werden. Alternativ kann ein Rollenspiel im Plenum stattfinden. Das erleichtert eine vertiefte Auswertung und Weiterarbeit in diesem Rahmen.</p>	<p><b>Rollenspiel</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anleitung zum Rollenspiel</li> <li>■ Beobachtungsaufgaben</li> <li>■ Arbeitsräume für die Kleingruppen</li> <li>■ ggf. NEST-Material für Frühe Hilfen</li> </ul>		

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	TAG 2
				MIN
<p>FamHeb   FGKIKP</p> <p>... können das eigene Gesprächsverhalten reflektieren und ggf. die Gesprächsführung an das Gegenüber und die Gegebenheiten anpassen ... können Familien zu anderen Angeboten Früher Hilfen beraten, ggf. auf Beratungsstellen verweisen oder direkt weitere Hilfen vermitteln und zu deren Annahme motivieren (Lotsin/Lotse)</p>	<p><b>Austausch der Erfahrungen</b> Lernphase: Erarbeiten/Integrieren</p> <p>Nach den szenischen Übungssequenzen in den Kleingruppen und kurzer Auswertung in den Gruppen moderiert die KL ein Plenumsgespräch. Gesprächspunkte können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie ging es den Beteiligten in den Gesprächssituationen?</li> <li>■ Was haben die Beobachtenden wahrgenommen?</li> <li>■ Inwiefern wurden Kompetenzen, an denen in den zwei Tagen gearbeitet wurden, nutzbar/sichtbar (aktiv Zuhören, Ich-Botschaften, Frageformen usw.)?</li> </ul> <p>Die KL ergänzt inhaltliche Punkte zu den Gesprächsanlässen und verweist ggf. auf vertiefende Module:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gesprächsführung mit Paaren</li> <li>■ Interkulturelle Kommunikation (Hinweis auf Modul 8 »Lebenswelt Familie verstehen«)</li> <li>■ Herausfordernde Gesprächssituationen im Kontext von Kindeswohlgefährdung (Hinweis auf Modul 9 »Mit möglichen Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung umgehen«)</li> </ul>	<p>Plenumsgespräch</p> 	<p>30</p>	
<p><b>TRANSFER VORBEREITEN UND DIE GEMEINSAME ARBEIT BEENDEN</b></p>				
<p>Gesprächsführung ist eine Kunst – sie zu erlernen, ein längerer Prozess. Die Themen aus Modul 4 werden in allen Modulen weiter vertieft und mit Bezug zum jeweiligen Modulschwerpunkt geübt. Die Teilnehmenden werden durch die Praxisaufgabe ermutigt, ihr Gesprächsverhalten in der Praxis bewusst zu reflektieren und eigene Erfahrungen zu machen. Im Sinne eines wertschätzenden Miteinanders endet der Tag mit einer stärkenden Rückmelderrunde.</p>				
<p>Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TN wiederholen zirkuläres Fragen</li> <li>■ TN geben und erhalten Rückmeldungen</li> </ul> 	<p><b>Rückblick: Gegenseitige Wertschätzung und zirkuläre Abschlussreflexion</b> Lernprozess: Auswerten</p> <p>Die KL wählt eine geeignete Abschlussrunde aus. Möglich sind etwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zirkuläre Reflexionsrunde: Woran wird Ihre ChefIn bzw. Ihr Chef/Ihre Freundin bzw. Ihr Freund/... merken, dass Sie hier waren?</li> <li>■ Tagesabschluss »Lernschatzrunde«</li> <li>■ Wertschätzende Rückmeldung der TN untereinander (z. B. schriftlich: Jede/Jeder TN erhält ein Blatt und schreibt ihren bzw. seinen Namen darauf. Die Blätter gehen einmal im Plenum herum, wobei jede bzw. jeder einen positiven Eindruck zur jeweiligen Person aufschreibt.)</li> </ul> <p>Ggf. Eintrag ins Lerntagebuch</p>	<p>Tagesabschluss gestalten</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flipchart mit Fragen</li> </ul>	<p>15</p>	

KOMPETENZ/ZIEL	INHALT/VORGEHEN	METHODE		ZEIT
		AKTIONSFORM SOZIALFORM	MATERIAL/ MEDIEN	
	<p><b>Ausblick: Praxisaufgabe und Folgemodule</b> Lernprozess: Auswerten</p> <p>Die KL erläutert Aufgaben für die eigene Praxis und die Interventionsgruppen. Mögliche Praxisaufgaben sind z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erstgespräch bewusst vorbereiten und schriftlich reflektieren</li> <li>■ Bewusst Gesprächsmethoden üben und reflektieren</li> </ul> <p>Die KL gibt einen Ausblick auf das folgende Modul.</p>	<p><b>Praxisaufgabe</b> <b>Interventionsgruppen</b></p> 		15
	<p>Reflexionsfragen für die Kursleitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Worauf beziehen sich die Rückmeldungen der TN?</li> <li>■ Welche Fragen und Erkenntnisse beschäftigen die TN und welche Konsequenzen ergeben sich für die Folgemodule?</li> <li>■ Was möchte ich methodisch beachten bei Gesprächsübungen in kommenden Modulen?</li> </ul>			

## IMPRESSUM

Herausgeber:

Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)  
in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Leitung: Dr. med. Heidrun Thaiss

Maarweg 149–161, 50825 Köln

Telefon: 0221 8992 0

[www.bzga.de](http://www.bzga.de)

[www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

Konzeption und Entwicklung,  
verantwortlich für den Inhalt:

Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung:

Margot Refle, Christiane Voigtländer

Straße des 17. Juni 25, 01257 Dresden

Telefon: 0351 21687 0

[www.felsenweginstitut.de](http://www.felsenweginstitut.de)

Nationales Zentrum Frühe Hilfen:

Eva Sandner, Michael Hahn, Karin Schlipphak

Gestaltung:

Grafisches Konzept:

AGENTUR KAPPA GmbH, Halle (Saale)

Abbildungen und Satzkontrolle:

MOSAIK MANAGEMENT GmbH, Dortmund

Satz:

Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung: Lydia Döring

Druck:

Rasch, Bramsche

Auflage: 1.1.06.16

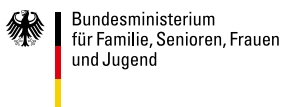
Bestellnummer: 16000204

Alle Rechte vorbehalten. Diese Publikation wird von der BZgA kostenlos abgegeben. Sie ist nicht zum Weiterverkauf bestimmt.

ISBN: 978-3-946692-04-1



Gefördert vom:



Träger:



In Kooperation mit:



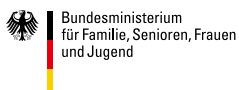


**Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)  
und Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie**

## **MODUL 4 GESPRÄCHE MIT FAMILIEN FÜHREN**

### **ARBEITSBLATT: SELBSTEINSCHÄTZUNG ZUM KOMMUNIKATIONSVERHALTEN**

Gefördert vom:



Träger:



In Kooperation mit:



In Zusammenarbeit mit:



## SELBSTEINSCHÄTZUNG ZUM KOMMUNIKATIONSVERHALTEN

Dieses Arbeitsblatt überprüft – vor dem Hintergrund der Fortentwicklung einer professionellen Gesprächsführung – Ihr persönliches Kommunikationsverhalten. Lesen Sie sich die Fragen in Ruhe durch und kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an. Ein regelmäßig durchgeführter Test kann Ausgangspunkt für selbstdefinierte Entwicklungsziele sein und den eigenen Fortschritt aufzeigen.

Bitte das Zutreffende ankreuzen.

1 = kaum ausgeprägt  
5 = sehr ausgeprägt

1. Wenn ich in eine Familie komme, begrüße ich jedes einzelne Familienmitglied.  1  2  3  4  5
2. Wenn ich mit anderen Menschen spreche, bin ich präsent und halte den Blickkontakt. Meine Gedanken schweifen nicht zu anderen Dingen ab.  1  2  3  4  5
3. Ich bin in der Lage, empathisch mit der Familie zu sein, ohne dabei von Gefühlen »überschwemmt« zu werden.  1  2  3  4  5
4. Ich kann meinen Standpunkt klar und verständlich vertreten.  1  2  3  4  5
5. Ich kann den Standpunkt meines Gegenübers wertschätzen und respektieren, auch wenn ich anderer Meinung bin.  1  2  3  4  5
6. Ich kann meine Gefühle reflektieren und sie in angemessener Weise ausdrücken.  1  2  3  4  5
7. Ich kann mich der Familie gegenüber konstruktiv abgrenzen und meine Grenzen eindeutig formulieren.  1  2  3  4  5
8. Ich begegne Konflikten mit der Absicht der Klärung und Bearbeitung.  1  2  3  4  5
9. Ich kann in Konflikten unterschiedliche Perspektiven nachvollziehen und einbeziehen.  1  2  3  4  5
10. Ich kann mein Gesprächsverhalten reflektieren und auch eigene Unsicherheiten transparent machen, wenn es für den Prozess dienlich ist.  1  2  3  4  5
11. Ich kann gut zuhören und nachvollziehen, was eine Mutter/einen Vater beschäftigt.  1  2  3  4  5

Wenn ich mir anschau, was ich angekreuzt habe:

**Was kann ich besonders gut? Was sind meine Stärken in der Gesprächsführung?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Worauf möchte ich demnächst achten? Woran möchte ich arbeiten?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---