

## **Herausfordernde Gesprächssituationen gut meistern - Professionelle Beratung und Gesprächsführung bei strittigen Eltern -**

### **Gesetzliche Grundlagen:**

- **§18 SGB VIII** (Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts)
  - **§ 52a SGB VIII** (Beratung und Unterstützung bei Vaterschaftsfeststellung und Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen)
  - **§ 55 SGB VIII** (Beistandschaft, Amtspflegschaft und Amtsvormundschaft)
  - **§1712 BGB** (Beistandschaft des Jugendamtes; Aufgaben) (Feststellung der Vaterschaft & die Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen sowie die Verfügung über diese Ansprüche)
  - Die Vorschriften der **§§1713 bis 1717 BGB, §§ 55, 56,59 Abs.2 und 3 SGB VIII** sind zu beachten.
- Das Erstgespräch ist von entscheidender Bedeutung für die künftige Zusammenarbeit und die Entwicklung eines Vertrauensverhältnisses, auf das die weitere Zusammenarbeit aufbaut.
- Einvernehmen ist im Interesse spannungsfreier gesamtfamiliärer Beziehungen anzustreben, da zwischen der Gestaltung des Prozesses der Unterhaltsfestlegung und -einforderung und der Zahlungsbereitschaft der Unterhaltspflichtigen ein Zusammenhang besteht. (Forschungsinstitut forsa)

**"So viel Beratung wie möglich, so viel Beistandschaft wie nötig!"**

### **Die drei Stufen:**

- 1) Die Beratung
- 2) Die Unterstützung (einvernehmliche Lösungen finden; zur Anerkennung der Vaterschaft auffordern; den Unterhaltsanspruch berechnen...)
- 3) Die Beistandschaft

(Quelle: LVR- Landesjugendamt Rheinland / LWL- Landesjugendamt Westfalen)

## **Beratung**

- Durch die Intensivierung von Beratung und Unterstützung wird das Ziel angestrebt, Eigenpotentiale der Eltern zu stärken und Beistandschaften nur im notwendigen Umfang einzurichten.
- Die Beratung soll als Ziel möglichst einvernehmliche Lösungen zum Wohle des Kindes haben. Optimal wäre ein gemeinsames Gespräch aller Beteiligten, um den Lebenssituationen von Kindern und ihren Eltern gerecht zu werden und ihre Eigenverantwortung und gemeinsame Elternverantwortung zu stärken.

Trennung und Scheidung - Wenn Beziehungen enden, bedeutet dies oftmals für alle Familienmitglieder einen Ausnahmezustand, der zur (persönlichen) Krise führen kann.

## **Emotionale Phasen bei Trennung und Scheidung:**

- Verleugnung der Tatsachen
- Wut, Angst, Hass
- Depression, Verzweiflung (evtl. nochmaliger Versuch der Beziehung)
- Trauer
- Verhandlung, Neuorientierung, neue Ziele, neue Lebensplanung

## **Verlauf von Trennung und Scheidung:**

- Ehekonflikte, Ehekrise
- Ambivalenzphase: ein oder beide Partner überlegen, ob sie die Ehe fortsetzen oder sich trennen wollen
- Trennungsphase: ein oder beide Partner wollen sich räumlich zeitweilig oder endgültig trennen
- Scheidungsphase: ein oder beide Partner leiten juristische Schritte ein
- Nachscheidungsphase/ Reorganisation der Familie

Eltern befinden sich häufig in unterschiedlichen Phasen, was das Konfliktpotential erhöht. Der Paarkonflikt wird im System der Elternschaft fortgesetzt.

(Quelle: Diez, Hannelore/ Krabbe, Heiner/ Thomsen, Sabine C.: Familien- Mediation und Kinder. Grundlagen- Methoden- Techniken. 2.Aufl. Köln 2005)

## Ablauf der Beratung:

### 1) Gesprächsvorbereitung

Selbstreflexion zur Vorbereitung auf ein Gespräch, als Möglichkeit gezielt eigene Interpretationen und Befindlichkeiten zu hinterfragen:

- Wie bin ich selbst gerade zurecht?
- Was stört mich? Wo ist bei mir Widerstand/ Abwehr?
- Auf welche Themen "springe ich persönlich an?" (Die eigenen Werte & Normen hinterfragen.)

### 2) Warm- up/ Angenehme Atmosphäre schaffen

- Bei gemeinsamen Gesprächen: Gleichzeitiges Hereinholen der Eltern
- Zwei Stühle seitlich mit etwas Abstand (ggf. Tisch dazwischen) nebeneinander positionieren; Blickrichtung der Eltern zum Berater. Der Berater sitzt neutral zwischen beiden Eltern; Jede Ausrichtung zu einem Elternteil kann ein Gefühl der Parteilichkeit bewirken.
- Bei Einzelgesprächen: "Um die Ecke sitzen"; Vermeiden Sie frontales Gegenübersitzen, da dies oftmals das Gefühl einer Hierarchie bestärkt.
- Smalltalk; Geben Sie ihren Klienten Zeit bei Ihnen anzukommen.
- Blickkontakt halten
- ggf. Getränke anbieten
- Ungestörtes Beratungssetting schaffen

### 3) Rahmung:

- Gesprächsdauer und Themen, Grundlagen der Arbeit (Transparenz, Ehrlichkeit, gegenseitige Erwartungen...)
- Transparenz über Umfang der bisherigen Gespräche/ Telefonate mit beiden Elternteilen.
- Rolle verdeutlichen: In welcher Rolle sitze ich hier (Berater, Unterstützer, Beistand)
- Aufgaben und rechtliche Grundlagen transparent erläutern

## 4) Beratung

### 4.1) Anliegen klären:

Raum und Zeit für den Elternteil sein Anliegen zu erläutern

- "Je geduldiger und genauer eine Anliegenklärung" zu Beginn stattfindet, desto einfacher und effektiver ist die anschließende Arbeit und der Verlauf folgender Gespräche.
- Gefahr, dass sich die Eltern in Erzählungen verlieren besteht, wenn der Berater das Gesprächssteuer aus der Hand gibt. Hilfreich: Fragetechniken. **Wer fragt, der führt!**
- In der ersten Phase kann das Kind, sein Wohlergehen und seine Bedürfnisse zur Sprache gebracht werden. Ziel von Gesprächen über Kinder ist es i.d.R. den Blick der Eltern, die in schwierigen Zei-

ten manchmal nur mit sich beschäftigt sind, auf die Bedürfnisse der Kinder zu lenken. Wichtig: Ehrliches Interesse!

- **(!)** Ausnahme: Wenn eine KWG vermutet wird, muss der MA mit den Eltern ins Gespräch kommen und Unterstützung anbieten.

#### **4.2) Informieren:**

- Wo sehe ich aus meiner fachlichen Haltung Unterstützungs- und Klärungsbedarf?
- Spielraum erläutern, in dem Unterstützung und Vermittlung statt finden kann.
- Sachgebietsfremde Anliegen ggf. mit Zustimmung der Eltern weitervermitteln
- regionale Unterstützungsangebote geben
- Informationen über Rechtsgrundlagen und Rechtsfolgen geben
- Berechnungen erklären und Erhebung von notwendigen Daten

#### **4.3) Lösungssuche:**

- Aushandeln/ Kompromisse finden
- Es ist sinnvoll Eltern auch in kleinere Entscheidungen mit einzubeziehen ("**Verantwortung da lassen, wo sie hingehört.**") und die Inhalte der Arbeit und des Handelns **transparent** zu machen.

#### **5) Bestandsaufnahme:**

- Zusammenfassen/ Ergebnisse schriftlich festhalten; ggf. von beiden Eltern unterschreiben lassen, um die Verbindlichkeit zu erhöhen.
- Etwaige Arbeitsaufträge werden für beide Seiten noch einmal benannt

#### **Beraterische Interventionen und Ziele:**

- Anliegen und Auftragsklärung
- Themenliste erstellen
- Priorisieren der Themen
- Begrenzen der Themen
- Probleme in Wünsche/ Interessen/ Bedürfnisse umdeuten
- Konflikten einen Platz geben
- Verlangsamen
- Kleinschrittig arbeiten
- Kleine und vorläufige Erfolge wertschätzen
- Fokus auf den Prozess des Verhandeln
- Klare Vereinbarungen und Grenzen der Vereinbarungen
- Parteilichkeit: Der Beistand hat bei der Erfüllung seiner Aufgaben die ganzheitlichen Interessen des Kindes und Jugendlichen zu vertreten.
- Neutralität

- Zukunftsorientierung
- Betonen von Elternschaft
- Betonen von Gemeinsamkeiten
- Loyalitätskonflikte der Kinder verdeutlichen

### Techniken der Mediation:

- **Normalisieren der Situation:** "Viele Eltern die hier in der Beratung waren tun sich beim verhandeln leichter, wenn sie vorher über Regeln der Fairness nachgedacht haben..."
- **Aktives Zuhören:** Widerspiegeln
- **Paraphrasieren (Reframing/ Umdeuten):** Dingen eine neue andere/ positive Bedeutung geben
- **Partialisieren:** Große Konfliktpakete in kleine, verhandelbare Themen unterteilen
- **Konstruktives Fragen – „Wer fragt, der führt!“**
- **Offene Fragen** (offene Antworten möglich; fördern den Gesprächsfluss) und **geschlossene Fragen** (Antwort: ja/nein; ermöglicht eine Begrenzung bei Antworten)
- **Zirkuläres Fragen:** "Was würde XY über diese Situation denken/ sagen?"
- **Zusammenfassen/ Fokussieren:** "Bei Ihnen höre ich, dass verbindliche Regeln wichtig sind und bei Ihnen höre ich, dass es um genaue Zeiten geht - sehe ich das richtig?"
- **Zukunftsorientierung:** Blick nach vorne richten
- **Betonen der Elternschaft:** Trennung der Paarebene von der Elternebene. Auch wenn die Paarebene endet, besteht weiterhin die Elternebene
- Betonen der **Gemeinsamkeiten**
- **Emotionale Ebene von Sachebene trennen**
- Konzentration auf **Interessen und Bedürfnisse** - nicht auf Positionen
- Optionen werden gesucht, die zum Vorteil aller sind, bei denen das Kind mit seinen Rechten und Bedürfnissen jedoch im Mittelpunkt steht
- **Positives Feedback**

**Grundlage für einen guten Beratungsprozess ist,**

- ...,eine **gute Rahmung** der Sitzung zu Beginn.
- ..., eine gute **Anliegen- und Auftragsklärung**.
- ..., eine **wertschätzende Haltung** gegenüber seinen Klienten.
- ..., dass beide Eltern **durchgängig** das Gefühl haben, dass der Berater **allparteilich** (bzw. parteilich fürs Kind) handelt.
- ..., dass der Berater sein Handeln mit **höchster Transparenz** für alle Beteiligten darstellt.
- ..., dass der Berater sich **emotional neutral verhält** und sich nicht emotional involvieren und auch nicht instrumentalisieren lässt.
- ..., wenn der Berater die **Verantwortung dort belässt, wo sie hingehört**: bei den Klienten.
- ..., wenn der Berater das Gesprächssteuer in der Hand behält: **Wer fragt, der führt**. Der Berater ist verantwortlich für den Prozess, nicht für die Lösungen.
- ..., wenn die Klienten härter arbeiten als der Berater. "**Never work harder than the client.**"

## Einführung in die Motivierende Gesprächsführung (nach Rollnick & Miller)

- **Herzstück von MI: Empathie, Diskrepanzen, Widerstand, Selbstwirksamkeit**
- **Warum Motivation und eine wertschätzende Haltung so wichtig sind**
- **Kommunikation ist trainierbar**

Dies ist nur ein kurzer Einblick in die motivierende Gesprächsführung. Sie werden vieles aus Ihrer Arbeit, aus Ihrer Ausbildung oder anderweitigen Gesprächsführungsseminaren wiedererkennen.

MI nutzt verschiedene Methoden, die sich auch in anderen Gesprächsführungskonzepten wiederfinden, so beispielsweise auch in dem Systemischen Beratungsansatz.

Motiviert etwas an einer Situation zu ändern, ist eine Person nur, wenn der Wunsch aus ihm selbst heraus kommt. Die Person muss es wollen und wenn möglich auch selbst Ideen entwickeln, wie sie es umsetzen möchte.

Die wertschätzende Haltung, die ich als Berater meinem Gesprächspartner gegenüber habe, ist für die motivierende Gesprächsführung kennzeichnend.

Würdigen und Wertschätzen des Menschen und seines Handelns sind Ausgangspunkt für die Reise, diesen Menschen mit seinen Motiven und Werten kennenzulernen und um zu verstehen, warum er so und nicht anders handelt.

**(Konzept des Guten Grundes: "Jeder hat einen guten Grund so zu handeln, wie er es tut. Wenn nicht im Jetzt - dann in der Vergangenheit!")**

Ich möchte Ihnen heute einen kleinen Einblick in die Methoden der motivierenden Gesprächsführung und der Systemischen Beratung geben, denn Kommunikation ist trainierbar. Die Sprache und die Haltung des Beraters kann ein Schlüssel für die Veränderung des Klienten sein.

## Umgang mit „Widerstand“ - Bewältigung als schwierig erlebte Gesprächssituationen

Widerstand galt in vielen beraterischen und therapeutischen Konzepten lange als Weigerung des Gesprächspartners, sich auf für ihn bzw. sie wichtige Einsichten einzulassen. „So betrachten z.B. einige tiefenpsychologische Theorien Widerstand als ein System unbewusster Konflikte und psychischer Abwehrmechanismen, die in der frühen Kindheit entwickelt werden“ (Miller/Rollnick 2004: 139). Die methodische Antwort darauf waren jahrelange Therapieprozesse, konfrontative Methoden oder der Abbruch von Beziehungen. Diese Auffassungen werden heute überwiegend für antiquiert gehalten. Insbesondere MI, aber auch systemische Denkweisen sehen in Situationen mit Adressaten, in denen diese zurückweisend, empört, aggressiv oder mit Rückzug reagieren, vielmehr eine Störung auf der Beziehungsebene. „Wenn dies geschieht, ist es Ihre Hauptaufgabe, erst einmal kehrt zu machen, den Grund für das Widerstandsverhalten und die Dissonanz in der (...) Beziehung zu verstehen und diese Schwierigkeiten anzusprechen“ (Miller/Rollnick 2004: 139). Die Verantwortung für die Beseitigung der Störung liegt bei beiden Beteiligten.

### Der Widerstand des Therapeuten

„Wer leistet Widerstand: der Klient oder der Therapeut? ... Häufig genug sind es beide. Dabei besteht der wesentliche Abwehrmechanismus [des Therapeuten] darin, Widerstand ausschließlich als Abwehr des Klienten zu deuten. Dann stößt Abwehr auf Abwehr .... Die wohl grundlegendste Form des Widerstands des Therapeuten manifestiert sich schleichend im Versuch, eine Methode durchzusetzen, die den Bedürfnissen des Klienten nicht angemessen ist.“ (S. 147)

zitiert nach: Hyener, R. (1989). *Zwischen Menschen. Ansätze zu einer Dialogischen Psychotherapie*. Köln: Edition Humanistische Psychologie.

Wenn man diese Ideen auf Gesprächsführung transferiert, bedeutet dies, eine Sensibilität dafür zu gewinnen, wenn der Gesprächsfluss gestört ist, die möglicherweise zugrunde liegenden Probleme zu erkennen und darauf abgestimmte Interventionen zu realisieren. Entscheidend ist eine Haltung, die bereit ist, sich selbstkritisch zu hinterfragen und dem Widerstand Wertschätzung entgegenzubringen: „Ich merke, Sie sorgen für sich!“.



## Aktives Zuhören

Beim Aktiven Zuhören **stelle ich mich in den Dienst meines Gegenübers** und verzichte auf meine eigene Meinung – für die begrenzte Zeit des Aktiven Zuhörens. Dabei gilt selbstverständlich: **Zuhören heißt nicht Zustimmung! Verstehen ist nicht das gleiche wie Verständnis haben!** Ich zeige meiner/m Gesprächspartner\*in, dass ich sie/ihn wirklich wahrnehme und für sie/ihn jetzt da bin. So werde ich zum Resonanzkörper für mein Gegenüber und befördere die Selbsterkundung.

Das, was ich reflektiere bzw. spiegele, ist entweder das, was ich höre bzw. wörtlich wahrnehme („*simple reflection*“) oder meine Vermutung über das, was mein Gegenüber auch oder eigentlich meint („*complexreflection*“).

F. Schulz von Thun (2015, S. 70ff) verwendet folgende Unterscheidung:

1. Ich zeige meinem Gegenüber, dass **ich ganz Ohr** bin, indem ich non- und paraverbal (Blickkontakt, Telefonlaute) auf ihn oder sie eingehe und (fast) wörtlich das Gesagte noch einmal ausspreche. Das fördert die **Beziehung** zum Gegenüber.
2. **Ich bringe etwas auf den Punkt**, indem ich das Gesagte mit meinen Worten wiederhole. Dies dient beiden Seiten für eine Klärung des **Inhalts**.
3. **Ich spreche meinem Gegenüber aus dem Herzen**, indem ich das ausspreche, was auch bzw. eigentlich gemeint war, insbesondere die emotionale Selbstkundgabe. D.h. ich formuliere meine Anmutung im Hinblick auf **Gefühle**, die die andere Person gerade bewegen. Falls ich mich mit meiner Vermutung täusche, wird mein Gegenüber mich korrigieren und für mich und sich selbst klären, was eigentlich gemeint ist und welche Gefühle damit verbunden sind.

## „Reframing“

Das „Reframing“ ist eine der wichtigsten Interventionen in der Systemischen Arbeit und auch in der Motivierenden Gesprächsführung. Es bedeutet, eine Aussage „in ein anderes Licht“ zu stellen. Wörtlich meint „Reframing“, einem Bild einen anderen Rahmen zu geben, also etwa einem alten durch einen modernen Rahmen einen völlig anderen Ausdruck zu geben. Warum ist dies wichtig? In der Beratung führt die Methode „Reframing“ dazu, festgefahrene Muster aufzulockern, neue Sichtweisen in das Gespräch zu bringen, und vor allem positive Anknüpfungspunkte zu entdecken.

Auch in Elterngesprächen ist diese Methode einsetzbar. Sie hilft z.B., Eltern aus ihrer Defensive zu Beginn eines Gespräches zu locken; Festgefahrene Sichtweisen zu irritieren (z.B. die Festlegung auf einen Sündenbock); Den Gesprächsfokus von einer Problemorientierung auf eine Lösungsorientierung zu lenken.

Für die Arbeit mit Eltern einige Beispiele:

Aussage	Reframing	Bedeutung
„Mein Kind macht mich völlig fertig! Kevin kann einfach nicht mal fünf Minuten still sitzen.“	„Ihr Kind ist sehr lebendig!“	Der Fokus löst sich von der Schuldzuschreibung zu einer Wahrnehmung, die auch positiv gedeutet werden kann...
Jeden Tag braucht meine Tochter ewig, um ihre Schularbeiten zu machen!	Ihre Tochter scheint die Schularbeiten sehr genau zu nehmen?	Es wird eine positive Eigenschaft „Genauigkeit“ mit dem Verhalten, was noch nicht erklärt ist, assoziiert und damit ein anderer Zugang zu dem Thema ermöglicht.
Mein Exmann provoziert mich immer so, dass ich mich wehren muss.	Sie entscheiden sich jedesmal, auf die Provokation einzugehen?	Mit diesem Reframing wird der Fokus auf die Eigenverantwortung gelegt.
„Meine Exfrau trifft mit mir keine Absprachen.“	Ihre Frau ist sehr autonom unterwegs?	Die Verlagerung vom Thema „Ärger“ auf „Stärken“.

➤ Herausfordernde Gesprächssituationen gut meistern  
- Professionelle Beratung und Gesprächsführung bei strittigen Eltern -

---

„Ich weiß im Moment gar nicht, wo mir der Kopf steht...“	Sie haben wahrscheinlich sehr viel zu tun?	Weg von der Selbstanklage oder vom Chaos hin zu einer wertschätzenden Unterstellung.
--	--	--

## Zirkuläres Fragen

Die grundlegende Überlegung dieser Methode ist, dass in einem sozialen System alles gezeigte Verhalten immer (auch) als kommunikatives Angebot verstanden werden kann: Verhaltensweisen, Symptome, aber auch die unterschiedlichen Formen von Gefühlsausdruck sind nicht nur als im Menschen ablaufende Ereignisse zu sehen, sondern sie haben außerdem immer eine Funktion in den wechselseitigen Beziehungsdefinitionen und Erwartungs- Erwartungen: Da das Verhalten von Menschen nicht von dem bestimmt wird, was andere Leute tatsächlich denken, sondern von dem, was sie denken, was die anderen denken, empfiehlt es sich, ganz direkt und ungeniert nach Vermutungen und Spekulationen über andere zu fragen.

Es kann interessanter sein, diese kommunikativen Bedeutungen sichtbar zu machen, als den betreffenden Menschen ausführlich nach seinen eigenen Empfindungen zu befragen. Konsequenterweise steht daher auch bei Fragen bezüglich der Symptome im Zentrum, wie jedes Familienmitglied diese versteht, welche Erwartungen und Beobachtungen damit verbunden sind und wie darauf reagiert wird.

Mit dieser Fragetechnik entsteht neue Information im System. Es werden neue Sichtweisen und Denkprozesse angeregt. Es wird ein Angebot zum Einnehmen einer Außenperspektive auf das eigene soziale System gemacht.

(Quelle: Arist von Schlippe/ Jochen Schweitzer; Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung)