

Gesprächsführung im Kinderschutz

Gesprächsbausteine

Mit einem belasteten Kind sprechen

Das Kind sagt nichts, zeigt aber deutliche Belastungsanzeichen	
so nicht	so ist's besser
<p>Mir ist x + y aufgefallen ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • .. wovor hast du denn Angst? • ... bekommst du zu Hause Schläge, oder schimpfen deine Eltern? • ... ich merke doch genau, dass da was mit dir nicht stimmt. • Erzähle doch einfach was los ist. Du wirst sehen, danach geht's dir viel besser! 	<p>Mir ist x + y aufgefallen ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ... kann es sein, dass du was auf dem Herzen hast? • ... ich frage mich, ob dich irgendwo der Schuh drückt?! • ... ich mache mir Gedanken, ob bei dir alles okay ist?! • Es gibt so Themen, da ist man hin- und hergerissen, man will's loswerden, kriegt's aber nicht über die Lippen.

Das Kind macht sehr vage Andeutungen, ,druckst herum'	
so nicht	so ist's besser
<ul style="list-style-type: none"> • Du musst schon sagen, was Sache ist, sonst kann dir niemand helfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich weiß nicht genau was du meinst, aber ich sag dir mal, was mein Eindruck ist, worum es geht und du schaust, ob ich da richtig liege: ...

Das Kind verlangt Geheimhaltung	
so nicht	so ist's besser
<ul style="list-style-type: none"> • Klar, das bleibt unser Geheimnis. Ich werde nichts weiter erzählen, wenn du das nicht willst. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich kann dir das nicht versprechen. Aber ich werde aufpassen, dass du keine zusätzlichen Probleme bekommst.

Emotionen auffangen		
Begleiten	Vertiefen	Bremsen
<i>Ich merke, das geht dir ganz schön nah</i>	<i>Was passiert da gerade bei dir?</i>	<i>Sollen wir einen Moment Pause machen?</i>
<i>Eueueu, da fließen die Tränen</i>	<i>Was kommt da an die Oberfläche?</i>	<i>Bist du trotzdem aufnahmefähig? Kann ich weiterreden?</i>
<i>Ich glaube, da kommt so einiges hoch</i>	<i>Ich glaube, da ist noch mehr, was dir durch den Kopf geht</i>	<i>Brauchst du ein Taschentuch?</i>

Vertrauensaufbau

Warum teilen sich Betroffene nicht offen mit	
Gefühle <ul style="list-style-type: none"> • Schamgefühl • Angst <ul style="list-style-type: none"> – Strafe – moralisches Urteil – Konsequenz <ul style="list-style-type: none"> • für sich • für den Täter • für Dritte • Schuldgefühle Abspaltung / Verdrängung <ul style="list-style-type: none"> • Zweifel an der Wahrnehmung • Verdrängung 	Beziehungen <ul style="list-style-type: none"> • Loyalität <ul style="list-style-type: none"> – zu Täter – zu Mitbetroffenen • Abhängigkeit • Druck <ul style="list-style-type: none"> – durch Täter – durch Dritte – Helfersystem schwächer als Täter (-System) • andere Gründe <ul style="list-style-type: none"> – Vorteilsnahme – Realschuld

Ja-Baukasten mit Kind			
	A	B	C
direkt	Mir scheint, dass du ...	Gedanken / Gefühle des Kinds	
	Ich habe den Eindruck, dass du ...		
	Ich kann mir vorstellen, dass stimmts?
	Kann es sein, dass du lieg' ich da richtig?
indirekt	Man denkt in solchen Momenten oft kann das sein?
	Viele Kinder in dieser Situation ist da was dran?
	Es gibt manche Kinder wie klingt das für dich?
	Wir erleben oft, dass Kinder ...		
	Wir kannten da mal ein Kind ...		

Beispiele von Ja-Sätzen		
A	B	C
Ich kann mir vorstellenman will am liebsten alles erzählen und kriegt's dann aber nicht über die Lippen,	... stimmts?
Wir erleben oft, dass Kinder ...	erst mal genau prüfen, wem sie vertrauen wollen,	... das scheint mir bei dir ähnlich!?
In solchen Momenten ...	wünscht man sich, man macht die Augen zu und alles ist vorbei....	... ist das was dran?

Keinen Druck auf das Kind ausüben! Keinen Druck auf sich selbst ausüben! Das Kind bestimmt das Aufdeckungs-Tempo!

Vertrauensaufbau - Beispiele

Ja-Beispiele oder Gegenpositionen		
Erleben des Kindes	a) emotional abholen	oder b) Gegenposition aufbauen
Scham	<i>(Ich kann mir vorstellen) es ist erst mal peinlich, über solche Themen zu sprechen, auch wenn man weiß, dass es nicht peinlich zu sein braucht.</i>	Es muss dir nicht peinlich sein, ...
Druck von außen	<i>(Manche Kinder) wollen nichts sagen, weil ihnen Angst gemacht wurde, für den Fall, dass sie was sagen ...</i>	Wir werden auf jeden Fall drauf achten, dass du keine zusätzlichen Probleme kriegst.
Angst – vor moralischem Urteil	<i>(Kann es sein, dass du überlegst), was der/die BeraterIn von dir denkt, dass es gerade dir passiert ist.</i>	Er wird von dir denken, dass du mutig bist, weil du dich mitgeteilt hast.
Angst – Konsequenz für Täter	<i>(Mir scheint, es ist dir wichtig), dass dein Trainer/Vater/Lehrer/ Bruder nicht eins auf den Deckel kriegt (stimmts?)</i>	Es geht nicht darum, jemand anderen zu strafen, sondern dich zu schützen!
(Gefühlte) Schuld	<i>(...) vom Kopf her weiß man zwar, dass man nicht dafür kann, und doch fühlt es sich irgendwie anders an (...)</i>	Du bist nicht schuld! Schuld ist nur der, der dir das angetan hat!
(Real-)Schuld	<i>(manchmal gibt es Kinder,) die trauen sich nicht, Hilfe zu holen, weil sie selbst auch etwas Unrechtes getan haben (...)</i>	Es geht nicht darum, dich zu verurteilen, sondern dir zu helfen – selbst dann, wenn du etwas Unrechtes getan haben solltest.
Zweifel an der Wahrnehmung	<i>(...) und man fragt sich, vielleicht spinne ich und bilde mir nur etwas ein (...)</i>	Der Kopf ist manchmal am zweifeln, aber das Gefühl spricht eine andere Sprache.
mit wem werde ich da sprechen?	<i>(Ich kann mir vorstellen) es ist erst mal ungewohnt, sich einem Fremden zu öffnen ...</i>	Das ist Herr/Frau xy, ich kenne die gut.
was ist, wenn der mir nicht glaubt?	<i>(man fragt sich vielleicht) was ist, wenn die Beraterin mir nicht glaubt?</i>	Sie wird dir glauben, weil sie viele andere Kinder kennt, denen Ähnliches passiert ist.
...	...	

Ja-Nein-Fragen

- Mir scheint, dass es dir nicht gut geht, dass du schlechte Gefühle mit dir herumschleppst. Sehe ich das richtig? -- *Weiß nicht*
- Gibt es etwas in deiner Klasse, was dich stört? -- *Nein*
- Ist irgendetwas in unserer Schule, was dir ungute Gefühle macht? -- *Nein*
- Dann ist es etwas, was vor oder nach der Schule passiert!? -- *Weiß nicht*
- Manche Kinder sehen Sachen im Fernsehen oder auf dem Computer, und haben danach schlechte Gefühle. Ist das bei dir auch so? -- *Nein*

usw.

Story-Telling

1. Einführung der Figur

*„Ich kannte mal einen Jungen, der was etwas älter als du, der konnte gut ... und ...
Jedenfalls, als dieser Junge neu in der Schule war, hat er ... (dies und das getan, gesagt,
gewirkt ...)*

- (Einzelheiten machen die Figur lebendig, interessant und glaubhaft)
- **Unterschiede + Gemeinsamkeiten** mit dem realen Kind → Identifikation bei ausreichender Distanz)

2. Problementwicklung

„... denn der Junge hatte etwas erlebt, was ihm eine riesige Angst machte. Aber er wollte das niemandem erzählen. Keiner sollte von ihm denken, dass er ein Angsthase wäre. Und außerdem wollte er ... (z.B. niemanden verpfeifen, zur Last fallen, ...)“

- **Innere Motivlage des fiktiven Kindes gleich vermuteter Motivlage** des realen Kindes
- **Das reale Kind durch Fragen einbeziehen:** z.B. „Was denkst du, warum hat der Junge niemandem etwas erzählen wollen?“ oder „Meinst du, die anderen Kinder hätte ihn für einen Angsthase gehalten?“

3. Lösung

„... und so kam es, dass der Junge schließlich gar nicht mehr zur Schule ging, sondern nur noch ...“

- **Das reale Kind stark einbeziehen:**
 - Alternativlösungen finden lassen
 - Die Lösung des fiktiven Kindes kommentieren lassen
 - Alternativlösungen diskutieren usw.

Elterngespräch / Der Standardablauf

1 Einstieg (Joining)

1.1 Begrüßen als Wertschätzung

- *Ja, schön dass es geklappt hat. Jetzt, um die Zeit, ist sicherlich viel Verkehr, da ist es gar nicht so einfach, es in der Zeit zu schaffen.*
- *Kann ich Ihnen etwas anbieten? Wir haben einen Kräutertee oder einen schwarzen Tee, oder mögen Sie lieber Kaffee? Gern kann ich Ihnen auch etwas Kaltes bringen.*
- *Ich habe mal das Fenster aufgemacht, damit ein Bisschen frische Luft reinkommt. Wenn es Ihnen ziehen sollte, mache ich es gerne wieder zu.*

1.2 Rahmen abstecken zum Führungsanspruch

- *Ich habe für unser Gespräch 1 Stunde angesetzt, ich denke, das wird reichen. Als ersten Punkt würden wir gerne Ihnen einmal rückmelden, wie wir ihren Sohn hier in der Einrichtung erleben und was uns Gedanken macht. Im Anschluss wäre es uns wichtig, dass Sie mal schildern, wie Sie Ihren Sohn bei dem Thema zuhause erleben und was er Ihnen von hier erzählt.*

1.3 Klartexterlaubnis

- *Ich würde gern ohne Umschweife zum Punkt kommen. Ist das auch in Ihrem Sinn?*
- *Wir beide sind keine Menschen, die lange drum herumreden. Dann komme ich einfach direkt zum Thema, ja?!*
- *Ich glaube, Sie sind jemand, mit dem man offen und direkt reden kann! Schätze ich Sie da richtig ein?*
- *Verzeihen Sie, wenn ich direkt zum Punkt komme. Das Thema ist aber zu wichtig, um lange drum herum zu reden und Zeit zu verlieren. Ist das okay so?*
- *Wir brauchen heute Zeit, um gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Ich würde deshalb gern direkt zum Punkt kommen. Wäre das für Sie in Ordnung?*

1.4 Eintrittskarte bereithalten (erst später oder auf Nachfrage vorzeigen)

Mit dem Bereithalten der Eintrittskarte ist folgendes gemeint:

Eltern betrachten die Versorgung, Betreuung und Erziehung ihres Kindes als Privatsache.

Die Einrichtung hat aber einen Grund, die Eltern auf ein heikles Thema in Bezug auf das Kind anzusprechen. **Die Eintrittskarte ist Ihre Begründung, warum Sie sich in die (gefühlte) Privatangelegenheit der Eltern einmischen.**

A

- *Es geht um unsere gesetzliche Verantwortung nach §8a SGBVIII, ...*
- *Es geht um grundlegende Werte unserer Einrichtung ...*
- *Wir machen uns Sorgen um Ihren Sohn / Ihre Tochter, ...*
- *Wir kommen ohne die Zusammenarbeit mit Ihnen nicht weiter, ...*
- *Wir brauchen Ihre Mithilfe bei einem Thema Ihr Kind betreffend, ...*

B

- *... und deshalb sind wir in der (gesetzlichen) Pflicht ...*
- *... und deshalb ist es unumgänglich ...*
- *... und deshalb haben wir uns erlaubt ...*
- *... und deshalb sehen wir keinen anderen Weg als ...*
- *... und deshalb ist es jetzt an der Zeit ...*

C

- *... das Gespräch mit Ihnen, den Eltern, zu führen.*
- *... Sie als Eltern darauf anzusprechen.*
- *... Sie um Ihre Mitarbeit zu bitten.*
- *...*

2 Das Thema eröffnen

Zur Eröffnung des Themas hat sich folgende Reihenfolge bewährt:

1. Darlegen des Sachverhalts
2. Schlussfolgerung
3. Eintrittskarte
4. Erwartung

2.1 Darlegen des Sachverhalts

- *Liebe Familie XY, ich sag' Ihnen mal, wie ich Ihren Max im letzten Jahr wahrgenommen habe:*
- *In den letzten drei Monaten haben wir bei Ihrer Tochter Folgendes beobachtet, über das wir uns Gedanken machen:*
- *Ich sage Ihnen mal, was uns Sorgen macht und was wir uns dazu notiert haben:*

2.2 Schlussfolgerung

- *Diese Beobachtungen geben uns Anlass zur Sorge, dass Ihr Kind irgendetwas belastet.*
- *Kinder, die dieses Verhalten zeigen, tragen das erhöhte Risiko, dass ...*
- *Solche Veränderungen können ein Hinweis darauf sein, dass ...*

2.3 Eintrittskarte

- *Es gehört zu unseren gesetzlichen Verpflichtungen, gemeinsam mit Ihnen, den Eltern, zu verstehen, was mit Max ist und wie man die Situation ggf. verbessern kann. Deshalb haben wir Sie heute eingeladen, um ...*
- *Unser Konzept sieht zwingend vor, dass ...*

2.4 Erwartung

- *Wir würde uns wünschen, dass Sie und wir so zusammen, dass es Max zu Gute kommt .*
- *Wir würden Sie gern dafür gewinnen, dass Sie täglich zu Hause auf die Hygiene achten. Insbesondere Zähneputzen, ...*

3 Reaktionen auffangen

3.1 Yes-Set / Ja-Kette

A	B	C
<ul style="list-style-type: none"> • Ich habe den Eindruck... • Mir scheint... • Ich habe das Gefühl... • Es kommt mir vor... • Kann es sein, dass ... 	Vermutete oder geäußerte Gefühle und Gedanken der Eltern (vage formulieren)	<ul style="list-style-type: none"> • ... Stimmt's? • ... Ist da was dran? • ... Kann das sein? • ... Liege ich da richtig? • ... Kennen Sie das?
Beispiele		
Ich kann mir vorstellen,...	... Sie halten unsere Bedenken für übertrieben und glauben, dass sich alles mit der Zeit von allein ergibt, kann das sein?
Ich habe den Eindruck, die angesprochenen Themen erleben Sie als Privatsache, die niemanden etwas angeht Stimmt's?

3.2 Entemotionalisieren → Auf Flip/WB Mitschreiben

Wenn heftige Einwände oder Reaktionen der Eltern aufkommen, kann es sinnvoll sein, diese auf einem Flip-Chart oder Whiteboard mitzuschreiben. Das hat folgende Effekte:

- Verlangsamen des Tempos
- Versachlichen der Einwände
- Signalisieren, dass die Einwände der Eltern ernst genommen werden

3.3 Emotionen aufgreifen

Begleiten	Vertiefen	Bremsen
Ich merke, das geht Ihnen ganz schön nah.	Was passiert da gerade bei Ihnen?	Sollen wir einen Moment Pause machen?
Eueueu, da fließen die Tränen.	Was kommt da alles an die Oberfläche?	Brauchen Sie ein Taschentuch?
Ich glaube, da kommt so einiges hoch.	Ich glaube, das ist nur die Spitze vom Eisberg!	Können Sie trotzdem noch zuhören?
Ich glaube, Sie sind kurz vorm Explodieren?	Machen Sie Ihrem Ärger ruhig mal Luft!	Wir sollten den Ärger jetzt mal beiseiteschieben.

3.4 Einwand-Entgegnung

- Eltern: *Wie können Sie behaupten, dass ...*
- Einrichtung: **Liebe Familie xy, da gibt es ein Missverständnis: Wir behaupten nichts! Wir haben jedoch ... beobachtet und darin erkennen wir ein Risiko! Und, allein das Vorliegen eines Risikos berechtigt und verpflichtet uns,**
 - **mit Ihnen zu sprechen, was hat es damit auf sich und**
 - **wie können wir die Situation für Ihr Kind verbessern**

4 Arbeitsphase

4.1 Zwischendurch Abholen

Auch das Besprechen von Sachthemen löst Emotionen aus. Diese sind nicht immer erkennbar. Um den emotionalen Kontakt aufrecht zu erhalten, sollten Sie immer wieder mal die Innenwelt des Gesprächspartners ansprechen!

- *Wenn wir jetzt über ... sprechen, wie kommt das bei Ihnen an?*
- *Was wir uns hier überlegen, klingt in der Theorie alles ganz gut. In der Praxis sieht es dann wieder ganz anders aus, was denken Sie?*
- *Ich habe den Eindruck, dass ganz berührt sie doch sehr, oder?*
- *Sie haben jetzt zwar nichts gesagt, aber irgendwie habe ich den Eindruck, sie sind mit dem Ganzen nicht so glücklich, oder!?*
- *Ich glaube, mit dem Thema Sauberkeit habe ich eben einen wunden Punkt berührt. Und mir scheint's, das ganze Thema ärgert sie, liege ich da richtig?*

4.2 Konflikte

4.2.1 Irrtümer über Konflikte

4.2.1.1 Der Konsens-Irrtum

Oft besteht die Erwartung, durch die Suche nach Übereinstimmung eine Lösung zu erzielen. Doch meistens tritt das Gegenteil ein: Gespräche mit der Absicht, den anderen zu überzeugen, führen in aller Regel zu weiterer Eskalation.

4.2.1.2 Lösbarkeits-Irrtum

Nicht jeder Konflikt ist (einvernehmlich) lösbar. Wenn man die Unvereinbarkeit von Interessen erkennt, sollte man in dem Punkt nicht weiterreden. Stattdessen sollte man die Machtverhältnisse anerkennen:

- a) bei eigener Überlegenheit dem Gegenüber mitteilen, wie man in der Sache weiter verfahren wird
- b) bei eigener Unterlegenheit die Überlegenheit des Gegenübers anerkennen und loslassen.

4.3 Konfliktbausteine

4.3.1 Zusammenfassen des Bisherigen

- *Lassen Sie mich zusammenfassen, wie ich Sie verstanden habe:*
- *Bevor wir jetzt ein neues Thema anschneiden, will ich noch mal zusammenfassen, worum es mir geht ...*

4.3.2 Den inneren Vorhang öffnen (Selbstmitteilung)

- *Ich sage Ihnen mal, wie's mir im Moment geht:*
 - *Von der einen Seite her kann ich verstehen ... Dann gibt's auch eine Seite in mir*
 - *...Ich merke, dass sich da verschiedene Stimmen in mir auftun: die eine Seite sagt, ... eine andere Stimme sagt dagegen ...*

4.3.3 Zeitlichen Abstand schaffen

- *Die Sache ist zu wichtig, um*
 - *... jetzt schnell etwas über's Knie zu brechen ...*
 - *... eine schnelle Antwort aus dem Ärmel schütteln...*

4.3.4 Standpunkte stehen lassen

- *Ihre Sicht auf die Dinge ist, ... und meine ist Ich denke an dem Punkt kommen wir nicht weiter.*
- *Lassen wir das mal so stehen und konzentrieren uns auf die Dinge, wo wir uns einig sind:*

4.3.5 Den Gemeinsamen Nenner finden

- *Bei allen Unterschieden haben wir doch einen gemeinsamen Nenner: Wir beide wollen, dass ...*
 - *endlich mal Ruhe in die Sache einkehrt ...*
 - *dass wir eine vernünftige Lösung finden ...*

4.3.6 Versöhnliche Gesten

- *Ich glaube unser Problem ist, dass wir uns manchmal zu ähnlich sind. Wenn Sie von einer Sache überzeugt sind, dann lassen Sie genauso wenig locker wie ich, stimmt's?*
- *Ihr Poltern ist ganz schön anstrengend. Aber Sie spielen mit offenen Karten, das weiß ich zu schätzen.*
- *Es war nicht meine Absicht, Sie zu verletzen. Wenn ich Sie gekränkt habe, tut es mir leid.*

4.3.7 Metakommunikation

- *Ich sage Ihnen mal, wie ich unser Gespräch gerade erlebe: ...*

4.3.8 Exakte Kriterien nennen lassen (als Entgegnung von Vorhaltungen)

- *Was genau kann ich aktiv dafür tun, damit Sie uns etwas mehr vertrauen?*
- *Woran würden Sie merken, dass ich in der Sache neutral bin?*

4.3.9 Beschwerde in Wunsch

- *Sie ärgern sich über ... und Was wäre denn Ihr Wunsch, wie wir das regeln sollten?*
- *Sie haben mir jetzt sehr genau gesagt, was Sie nicht wollen. Ich weiß aber noch nicht wirklich, was Sie wollen.*

4.3.10 zu Reaktionen einladen

- *Sie hören mir schweigend zu. Wo sind Sie gerade in Gedanken?*
- *Frau ..., Sie haben sich die ganze Zeit sehr zurückgehalten. Ich bin aber sicher, Ihnen geht gerade sehr viel durch den Kopf. Was denken Sie dazu?*

4.4 Moderations-Bausteine

Der Moderator ist Chef im Ring: Sie/Er begrüßt und beendet / erklärt und achtet die Spielregeln / gibt den Ablauf vor (Inhalt – Zeit – Reihenfolge - etc.)

Immer Vorab!

- **Vertrauen in Neutralität einholen**
Ich werde heute vermitteln, bin aber auch Kollegin von ... Vertrauen Sie mir, dass ich dennoch neutral in der Sache bin?
- **Erlaubnis zur Neutralität einholen**
Manchmal ist es schwer auszuhalten, dass ich als Moderator nicht Partei ergreife. Werden Sie es aushalten, dass ich unparteiisch bleibe?

4.4.1 Übersetzen

- *Frau A, lassen Sie mich in Worte fassen, wie ich Herrn B verstanden habe. Herr B., Sie passen bitte auf, dass ich Sie richtig wiedergebe: ...*

4.4.2 Entschärfen – Verschärfen

- *Herr B, lassen Sie uns nicht von ‚Rassismus in der Klasse‘ sprechen, dieser Begriff schießt über das Ziel hinaus. Ich möchte, dass wir uns auf den Begriff ‚Beleidigungen‘ verständigen!*
- *Frau A, wir sollten die Dinge schon beim Namen nennen: Marcel hat andere Schüler massiv eingeschüchtert und schwer bedroht, ‚ein bisschen erschreckt‘ verschleiert das, worum es hier geht.*

4.4.3 Bremsen – Beschleunigen

- *Herr B., das geht mir zu schnell, jetzt schon mit Lösungen zu kommen. Ich glaube, das eigentliche Thema, um das es geht, liegt noch nicht vollständig auf dem Tisch.*
- *Herr F, Frau D. wir haben nur noch ein ¼ Std. und wir müssen zu einer Regelung kommen: Wenn Sie bis dahin keine Lösung finden, werde ich eine vorläufige Regelung treffen.*
- *Kommen Sie zum Punkt, Herr C. Das andere sind Nebenthemen, die wir erst mal beiseite tun sollten.*

4.4.4 Wort erteilen – Wort entziehen

- *Frau A, Sie wollten eben ansetzen etwas zu sagen und haben sich unterbrechen lassen. Es ist wichtig, zu hören was sie denken. Herr B. wird diesmal sicherlich mit etwas mehr Geduld zuhören.*
- *Herr F., wenn Ihnen dazu etwas einfällt, machen Sie sich bitte Notizen, aber fallen Sie bitte nicht ins Wort. Ich weiß, es ist nicht leicht, sich zurück zu halten, ich verlange da viel von Ihnen.*

4.4.5 Päckchen machen (Lange Reden in verdauliche Portionen einteilen)

- *Frau D. Ich unterbreche Sie jetzt, weil ich will Herrn F. erst mal Gelegenheit geben, zu diesem Punkt Stellung zu beziehen. Ich weiß, es gäbe so viel zu erzählen, aber nur bei kleinen Portionen können Sie sicher sein, dass Herr F. auch wirklich zuhört und nicht abschweift.*

4.4.6 Versöhnen

- *Herr A., Frau B. so weit liegen Sie gar nicht auseinander: Sie beide stimmen darin überein, dass ...*
- *Frau D, Frau E. Mit Verlaub, aber Sie **beide** haben einen furchtbaren Dickschädel und stellen auf ‚stur‘, in dem Punkt schenken Sie sich **beide** nichts.*
- *Herr F., das kam eben sehr hart rüber, aber ich glaube, Sie haben das eben gar nicht so gemeint, oder? Und Herr K., ich glaube im Grunde wissen Sie auch, dass Herr F. einfach nur sehr besorgt ist, oder?*

4.4.7 Bilanzieren

- *Fassen wir doch nochmal die wichtigsten Standpunkte zusammen:*
 - *Gemeinsame Sichtweise war ...*
 - *Nicht zusammen gekommen sind wird in den Punkten ...*
 - *Eine Einigung war möglich im Punkt ...*

5 Festigungs-Phase

5.1 Schlafenden Hunde wecken

Widerstände und Blockaden werden während des Gesprächs oft ausgeblendet, verhindern aber in der Folgezeit die Umsetzung. Das erleben dann Eltern als Gesichtsverlust. Sie versuchen dann intuitiv, sich die Realität so zurecht zu biegen, dass das Gesicht wieder gewahrt bleibt: Absprachen werden in Frage gestellt, Probleme schöngeredet, teilweise wird auch gelogen oder Eltern kommen einfach nicht mehr zum Gespräch.

Um dem vorzubeugen, macht es Sinn, die zu erwartenden Widerstände aktiv in das Gespräch einzubeziehen:

5.1.1 Innere Widerstände

- *Konsequent sein wird manchmal sehr anstrengend werden. Und man wird an den Punkt kommen, wo man sich fragt, warum man sich das alles antut.*
- *Manche Eltern bekommen dann ein schlechtes Gewissen und Knicken dann doch ein. Wie schätzen Sie sich da ein?*
- *Es wird aber erst mal eine ganz schöne Umstellung sein und anstrengend werden. Wie sieht es bei Ihnen aus, ist das noch genug Energie in den Akkus?*

5.1.2 Äußere Widerstände

- *Was wird Ihr Mann / Ihre Frau dazu sagen, wenn Sie zu Hause ... umstellen?*
- *Ihre Kinder werden erst mal anstrengender werden, vielleicht werden sie Ihnen vielleicht sagen: „Du bist gemein!“, „Ich hasse dich!“ oder andere Dinge. Was denken Sie, was da auf Sie zukommen wird?*
- *Es kann sein, dass die Nachbarn / ihre Familie / andere Eltern / Freundinnen mit negativen Kommentaren kommen, wenn Sie ... tun. Wie werden Sie darauf reagieren?*

5.2 Wertschätzende Zusammenfassung

5.2.1 Sache zusammenfassen

- *Wir haben heute über XYZ gesprochen. Einig waren wir uns darüber, dass...*
- *In dem Punkt X hatten Sie den und den Standpunkt, unsere Sicht auf X war folgende:*

5.2.2 Selbstmitteilung

- *Ich persönlich bin froh, dass wir in der Form miteinander sprechen konnten.*
- *Offen gestanden, habe ich mich schon darüber geärgert, dass... Und es war für mich nicht ganz leicht, ...*

5.2.3 Rückmeldung des Gegenübers einholen

- *Ich hatte den Eindruck... / Mir schien ... / Ich kann mir vorstellen ...*
- *...Sie hatte auch so einige bittere Pillen zu schlucken!?*
- *... da gab es auf Ihrer Seite auch das ein oder andere, was man erst mal setzen lassen muss!?*
- *... einiges im Gespräch ging Ihnen ganz schön nahe!?*
- *... manches war sicherlich nicht einfach anzuhören!?*
- *Wie war das für Sie?*

5.2.4 Konstruktives Fazit

- *Auf jeden Fall ...*
- *... wissen wir, woran wir sind*
- *... war es ein offener Meinungs- / Schlagabtausch /*
- *... sind die Dinge jetzt mal klar auf den Tisch gekommen ...*
- *... konnten wir beide mal die Sicht des anderen kennenlernen ...*

II Besondere Situationen

1 Abgrenzen

1.1 Gegen Überfall / Tür und Angel – Gespräch

Die verbale Abgrenzung muss vom Körper begleitet werden, denn die Körpersprache überwiegt hier.

Beim Abgrenzen gegen starke Aufdringlichkeit und Grenzüberschreitung wird man manchmal auch die eigenen Standards der Höflichkeit absenken müssen. Dennoch sollen Sie Ihr persönliches Grundniveau wahren.

1.1.1 Ins Wort fallen und unbeirrt weiterreden

1.1.2 Abgrenzung als Aufwertung beschreiben

- *Ich kann Ihnen jetzt nicht zuhören, weil **Ihr Thema viel zu wichtig ist, um es ...***
 - *kurz im Flur*
 - *am Telefon*
 - *Zwischen Tür und Angel ... **zu besprechen.***
- *Lassen Sie uns am ... das näher besprechen. Machen Sie sich bitte Notizen, damit wir keinen Punkt vergessen.*
- *Geben Sie einen Termin vor.*

1.2 Gegen verbale Übergriffe (Beleidigung, Duzen u.ä.)

Wenn Sie auf den Inhalt eingehen würden, dann würden Sie den inakzeptablen Ton auch akzeptieren. Deshalb:

1.2.1 Beharrlich auf angemessenen Ton bestehen

- *Sie sind ärgerlich, das sehe ich. Dennoch, Ihr Ton, Ihre Wortwahl sind nicht akzeptabel. Mäßigen Sie Ihren Ton, und wir können reden.*
- **falls keine Besserung**
Nochmals, Herr ..., Ihr Ton, Ihre Wortwahl sind nicht akzeptabel. Mäßigen Sie Ihren Ton, und wir können reden.
- **falls immer noch keine Besserung** → *Abbruch oder*

1.2.2 Jedoch: Falls die Sache wichtiger sein sollte, als den Ton wahren:

→ **Grenzüberschreitung benennen!**

- *Ihr Ton / Ihre Sprache ist absolut unangemessen.*
- *Trotzdem werde ich mit Ihnen jetzt weiterreden, weil wir heute eine Sachlösung brauchen.*

2 Krisengespräch

Eine Krise ist das gleichzeitige Erleben von Bedrohung und (realem oder gefühltem) Kontrollverlust.

Menschen in Krisen suchen deshalb nach Handlungsoptionen, um wieder (das Gefühl von) Kontrolle zu erlangen. Wenn ‚Ratgeber‘ und ‚Helfer‘ im Umkreis von Eltern dann zu Aktionismus aufrufen, gibt das den Eltern ein Gefühl von Kontrolle zurück, führt jedoch zu Eskalationen.

Um Aktionismus zu verhindern, ist es demnach wichtig, dass Sie die Eltern an sich binden, indem Sie

- Emotionen auffangen
- ein Gefühl von Kontrolle vermitteln

2.1 Emotional auffangen durch allgemeine Empathie

- *Da haben sie ganz schön was durchgemacht.*
- *Da macht man sich natürlich riesige Sorgen.*
- *Das war bestimmt eine harte Woche für Sie.*
- *Ich kann mir vorstellen, da fällt man erst mal aus allen Wolken.*
- *Das zieht einmal erst mal den Boden unter den Füßen weg.*
- *Das hat Sie ganz schön Kraft gekostet, nicht wahr?*
- *Da kriegt man kaum ein Auge zu, oder?*

2.2 Emotional anbinden durch Wertschätzung

- *Es ist gut, dass Sie ihr Kind da ernst genommen haben.*
- *Es ist vollkommen nachvollziehbar, dass Sie sofort hierhergekommen sind, um uns zur Rede zu stellen.*
- *Ich finde es gut, dass Sie jetzt so entschlossen in der Sache vorgehen.*
- *Wenn es um mein Kind gegangen wäre, ich wüsste nicht, ob ich so ruhig hätte bleiben können.*

2.3 Emotional anbinden durch Kompetenz

- *Ich sag Ihnen mal, was sich in der Vergangenheit in solchen Situationen bewährt hat: ...*
- *Wir hatten leider schon einige ähnliche Vorfälle, und da hat sich folgende Vorgehensweise bewährt: ...*
- *Mittlerweile hatte ich schon mehrere Vorfälle dieser Art. Dabei haben die Eltern es als hilfreich empfunden, dass...*

2.4 Emotional anbinden durch Handlungsoptionen (alle nennen, am besten als Infoblatt aushändigen)

- *Nehmen Sie Vorläufig keinen Kontakt mit anderen betroffenen Eltern auf.*
- *Planen Sie jetzt mit mir die Zeit unmittelbar nach unserem Gespräch.*
- *Richten Sie einen Grübel-Buch und Grübel-Zeiten ein.
Um das Gedankenkarussell zu bremsen, sollten Eltern jeden Gedanken, der zum Krisenthema aufploppt, in ein Notizbuch = Grübel-Buch eintragen. Diese Notizen werden erst wieder zu vorher festgelegten Zeiten = Grübel-Zeiten angeschaut und dann intensiv überdacht. So geht kein Gedanke verloren und der Kopf ist im Alltag entlastet.*
- *Sprechen Sie das Krisenthema mit ihrem Kind nur gelegentlich an, max. 1-2 mal am Tag.*
- *Suchen Sie sich jemanden zum Reden, der mit dem Thema und ihren Gefühlen umgehen kann.*
- *Leben Sie ‚normalen‘ Alltag und planen Sie dazwischen etwas Schönes.*

2.5 Wichtig bei Krisen

Telefonnummer eines immer erreichbaren Ansprechpartners IHRER EINRICHTUNG hinterlassen!

2.6 Auf keinen Fall sollten Sie Eltern Handlungsoptionen komplett ausreden wollen. Versuchen Sie nur, diese zeitlich nach hinten zu schieben:

- *Natürlich können Sie später immer auch den Rechtsweg bestreiten. Im Moment jedoch, braucht Ihr Kind Sie eher als Eltern, denn als Rechtsbeistand.*
- *Eine Anzeige können Sie auch noch im Nachhinein stellen. Sie können aber jetzt schon mal zu Hause für sich alles notieren, was Sie bei dieser Anzeige vorbringen wollen.*
- *Sie können jetzt schon ein Protokoll der Ereignisse anfertigen, das sie dann im Falle der Anzeige vorlegen können.*
- *Natürlich können Sie eine Anzeige bei der Polizei erstatten. Sie sollten jedoch bedenken, dass zum gegenwärtigen Zeitpunkt eine Zeugenbefragung oder ein Verhör eine enorme Belastung / Retraumatisierung für ihr Kind bedeuten kann.*
- *Es kann sein, dass Ihr Kind die Ereignisse später bei einem Therapeuten aufarbeiten muss. Für den Moment braucht Ihr Kind aber kurzfristige Entlastung, nämlich ...*

2.7 Nicht Sagen in Krisen

- ~~*Ich kann Sie verstehen, ...*~~
- ~~*Bleiben Sie sachlich ...*~~
- ~~*Ich kenne mich da auch nicht aus*~~
- ~~*Auf keinen Fall zu Polizei / Rechtsanwalt / ...*~~

3 Metakommunikation

Festgefahrene Gespräche aus dem Schlamassel ziehen

Meta-Kommunikation bedeutet, über das Reden zu reden.

Während der Meta-Kommunikation wird nicht mehr auf die Inhalte eingegangen. Es wird ausschließlich darüber gesprochen, wie sich das Gespräch entwickelt hat, wie es im Moment empfunden wird und was sinnvoll sein könnte, um den weiteren Verlauf voran zu bringen.

- *Ich sag Ihnen mal, wie ich gerade die Situation erlebe: Wir versuchen Ihnen zu erklären, wie sich ihre Tochter hier in der Einrichtung entwickelt und nennen Ihnen dazu Beispiele. Sie stellen jede unsere Beobachtungen in Frage, nennen alles übertrieben, aufgebauscht oder unwahr. Ich habe den Eindruck, dass Sie im Moment kein Vertrauen in uns und unsere guten Absichten haben, und jedes weitere Beispiel nur noch mehr Misstrauen erzeugen würden!?*
- *Ich sag Ihnen mal, wie ich gerade unser Gespräch erlebe: Sie erzählen mir, was nicht gut läuft und fragen um Rat. Doch wenn ich Ihnen dann einen Vorschlag mache, beginnt ihr nächste Satz mit ‚Ja- aber‘. Und das geht schon seit einer Viertelstunde so: Sie fragen mich, ich gebe Antwort und Sie sagen ‚Ja-aber‘. Ich merke, dass die Stimmung bei uns beiden immer gereizter wird. Ich frage mich, ob es im Grunde um ein ganz anderes Thema geht, und ich sage Ihnen mal, was meine Vermutung dazu ist: ...*

4 Ass im Ärmel / Impfen

Wenn vor einem Gespräch schon absehbar ist, dass die Gesprächspartner bestimmte Gegenargumente bringen, dass Vorwürfe oder Einwände erhoben werden oder dass andere schwierige Reaktionen zu erwarten sind, dann sollte man sich darauf vorbereiten:

1. **Sammeln Sie Ihre typischen Verhaltensweisen / Reizwörter / Vorwürfe etc. mit denen Ihr Gegenübers Ihre emotionalen ‚Knöpfchen‘ drücken kann.**
2. **Schreiben Sie sich die für Sie passenden Reaktionen (Worte + Verhalten) auf Kärtchen!**
 - nüchtern, trocken, sachlich
 - nicht defensiv
 - nicht schlagfertig oder originell (*)
(außer, wenn es ohnehin Ihre Art ist)
3. **Spielen Sie dieses neue Verhalten durch,**
indem Sie laut sprechen und handeln. Passen Sie ggf. die geschriebenen Kärtchen an.

(*) Es mag zwar gut aussehen und ein gut dastehen lassen, wenn man eine besonders geistreiche oder schlagfertige Antwort hervorbringen kann. Ich empfehle aber, es nicht auf Schlagfertigkeit und Originalität anzulegen. Erstens, setzen Sie sich selbst mit der Erwartung, geistreich oder schlagfertig zu sein, unter Druck. Zweitens kann es sein, dass eine schlagfertige Antwort beim Gesprächspartner falsch ankommt.