



afs



Workshop „Schwieriges Elterngespräch“

Workshopleitung: Sabine Hellwig

8. SOPHIA-Fachtagung

Freitag, 09. November 2007 | Stadthalle Winsen

Grundlagen der Gesprächsführung mit Eltern

Das strukturierte Beratungsgespräch -Fünf-Phasen-System -

	Phase	Zielsetzung
	Vorbereitung	Was wissen Sie über die Familie? Welchen Kommunikationstypen treffen Sie? Welche Gefühle begleiten Sie selbst? Welche Besonderheiten gibt es zu beachten? (kultureller/ sozialer Hintergrund, Krankheiten, Behinderungen usw.)
1	Gesprächseinstieg	Vertrauensvolle Atmosphäre schaffen, Missverständnisse oder Missstimmungen sofort klären, ungeteilte Aufmerksamkeit auf die Eltern lenken, Rahmenbedingungen und Grund des Gespräches deutlich machen
2	Situationsanalyse	Problem ansprechen und die Eltern nach eigenen Erfahrungen und Einschätzungen fragen, Informationen zusammenbringen, Werte und Normen der Familie erkennen und wertschätzen, Ressourcen wahrnehmen,
3	Argumentationsphase	Lösungsvorschläge austauschen, Vor- und Nachteile spezifischer Hilfen abwägen, Aufklärung zu speziellen Krankheitsbildern (ADHS, Lernstörungen, Verhaltensauffälligkeiten)
4	Entscheidungsfindung	Behandlungsschritte vereinbaren
5	Abschluss	Bestätigen der Entscheidungen, im Einzelfall schriftlich, die ersten 2 Handlungsziele zeitlich festlegen, weitere Termine oder Telefonate vereinbaren

Innere Grundhaltung im Beratungsgespräch

Kongruenz/Echtheit „Ich-Botschaften-senden“	Übereinstimmung mit sich selbst, Körperhaltung und Mimik sollten den gesprochenem Wort entsprechen und als Echtheit erlebbar sein, der Arzt wird als Mensch erfahrbar und bildet Vertrauen, Ärger und Unstimmigkeiten werden offen angesprochen und somit konstruktiv wirksam
Akzeptanz	„Wir sagen nicht immer was wir meinen und wir denken nicht immer was wir sagen.“ Missverständnisse und Irritationen sind vorprogrammiert. Die „vier Seiten einer Nachricht“ helfen beim richtigen Verstehen. (Schulz von Thun)
Empathie „Aktives Zuhören“	Einführendes Verstehen ist die Grundlage eines weiterführenden Beratungsgesprächs. Auch wenn die Lebenssituation für den Berater nur schwer zugänglich erscheint, sollte er durch Fragen und „sich hineinversetzen“ (mit eigenen Worten wiederholen was verstanden wurde) eine Vorstellung erlangen, damit die Lebensumstände, Werte, Einstellungen und Befindlichkeiten deutlicher werden und so in die Hilfeplanung einfließen können.
Wertschätzung	In jedem Gespräch sollte es eine positive Wertschätzung geben und sei es, dass die Eltern zum Termin gekommen sind. Es gibt fast keine Eltern, die nicht „das Beste“ für ihre Kinder wollen, die Wege sind so unterschiedlich wie die Sozialisationen. Es lohnt sich, danach zu suchen, was Eltern zu bestimmten Handlungen treibt. (besonders bei Misshandlungen und Unterversorgung)

Bevor ein Elterngespräch stattfindet bedarf es einiger **Vorbereitungen**:

1. Ziel des Gespräches?

Welchen Inhalt möchte ich vermitteln? (Informationsaustausch über Verhaltensbeobachtungen? Weitere Zusammenarbeit? Probleme in der Schule? Probleme mit speziellen Lehrern? Schwierigkeiten mit anderen Eltern, Kindern? Mitteilung der Diagnose? usw.)

2. Wer nimmt an dem Gespräch teil?

Wer wird eingeladen? Auch bei getrennt lebenden Eltern ist es gut, beide Eltern einzuladen, neue Partner und Großeltern nur in besonderen Fällen, da die Verantwortlichkeit der Eltern deutlich hervorgehoben werden sollte.

Wenn Lehrer teilnehmen, sollten die Rollen vorher festgelegt werden? Moderation zwischen Eltern und Lehrer oder gemeinsamer Austausch zur Lösungsfindung?

3. Welche Informationen oder Erfahrungen bestehen bereits und wie wirken sie mich?

Wichtig ist nicht, welche Emotionen Sie zu den Familien haben, sondern, dass sie Ihnen bewusst sind, da sie deutlich auf den Gesprächsverlauf Einfluss nehmen werden.

Entweder Sie reflektieren die Emotionen für sich selbst und neutralisieren sie, besser ist ein kurzer kollegialer Austausch und wenn „Reste“ aus vorangegangenen Begegnungen nachwirken, sprechen Sie diese vor Beginn des neuen Gespräches an.

4. Mit welchem Kommunikationstypen habe ich es zutun?

Jeder Mensch verfügt über ein erlerntes Kommunikationssystem, dies kann als Zugangsmöglichkeit und zur Vertrauensbildung genutzt werden:

DER JA-SAGER: (Diese Eltern geben ihren Standpunkt schnell auf, passen sich Stärkeren an und wechseln ihre Meinung rasch. Autoritäten, wie Ärzte, wirken per se auf sie und verhindern einen echten Austausch. Dies hat zur Folge, dass keine Auseinandersetzung, sondern ein Monolog entsteht. Die Gefahr dabei ist, dass sehr wenig eigene Motivation wirkt und deshalb Veränderungen nur in geringem Umfang möglich sind. Fragen Sie in diesen Gesprächen überwiegend und halten Sie sich mit eigenen Meinungen weitgehend zurück. Zeigen Sie eine hohe Wertschätzung der angeführten Ideen.)

DER PASSIVE: (Passive Eltern gehen jeglicher Auseinandersetzung aus dem Weg. Oft stecken Ängste und große Unsicherheiten dahinter, wenn sie einer Konfliktsituation gegenüber stehen und keine Hilfen bekommen, werden sie zu JA-SAGERN. Hier wirkt der Satz: Angst macht taub und blind. Solange Sie die Angst nicht etwas auflösen können, verhallen alle Worte im Nichts. Beruhigungen wie: Davor brauchen sie doch keine Angst zu haben, sind wenig hilfreich. Aber die Annahme der Angst nimmt etwas von der Bedrohlichkeit. „Ich sehe ihnen an, dass sie sich viele Sorgen machen. Was genau sind Ihre Befürchtungen? Positive Schilderungen von ähnlichen Verläufen, z.B. gute Integration in einer Förderschule mit erfolgreichem Abschluss, öffnen manche Eltern.)

Der VIELREDNER: (Eltern, die viel und schnell reden, verhindern oft ein wirkliches Gespräch. Dies kann aus der Angst „nicht wahrgenommen zu werden“ passieren und es ist ratsam, sehr früh deutlich zu unterbrechen und den Eltern eine hohe Aufmerksamkeit zu schenken und Interesse an ihrer Meinung zu signalisieren. „Ich höre, dass sie sich schon sehr viele Gedanken gemacht haben. Sortieren wir sie gemeinsam.)

Freitag, 09. November 2007 | Stadthalle Winsen

DER JAMMERER: (Eltern, die über ihre Kinder und Situationen viel und ausgiebig jammern, kommen in der Regel nicht zum Handeln. Hier ist eine enge und gut geführte Gesprächsführung notwendig, damit weiterführende Ziele möglich werden. Machen Sie schnell deutlich, dass Sie die Sorgen gut verstehen können, doch z. Zt. nur ein Problem isoliert betrachtet werden kann, da auch Sie nicht in der Lage sind, einen ganzen Berg innerhalb einer Stunde abzutragen. Geben Sie deutlich den Zeitrahmen vor und teilen Sie mit, welches Thema für Sie Vorrang hat.)

DER FAIRE: (Eltern, die über eine hohe Sozialkompetenz verfügen, lassen sich schnell auf ein offenes Gespräch ein und berichten auch über ihre eigenen Befindlichkeiten. Fair in ihrem Kommunikationsverhalten ist besonders das Wissen darüber, dass Kompromisse geschlossen werden müssen, ohne als Gewinner oder Verlierer zu gelten.)

DER AGGRESSIVE, ÄRGERLICHE: (Eltern, die „schnell aus der Haut fahren“ haben meist viele negative Erfahrungen gemacht. Erst einmal ist zu prüfen, ob der Ärger direkt mit ihrem Besuch bei Ihnen im Zusammenhang steht. Sprechen Sie die Gefühle, die Sie Spüren direkt und freundlich an. Schenken Sie diesen Eltern besondere Aufmerksamkeit, damit sie ihr Vorurteil der Vorverurteilung ablegen können. Der Hintergrund von Aggressivität ist meist das Gefühl, nicht verstanden zu werden. Lassen Sie viel Raum zur Darlegung der Situation. Gleichzeitig behalten Sie die Gesprächsführung und die Einhaltung der Rahmenbedingungen. Wenn ein Elternteil schreit, bitten Sie ihn ruhiger zu sprechen, wenn dies nicht gelingt, bieten Sie eine Pause an. Bei Beleidigungen und Beschimpfungen, beenden Sie das Gespräch. Bei tätlichen Übergriffen schalten Sie die Polizei ein. Dies ist auch für die Kinder wichtig!)

DER STARKE UND KORYPHÄENKILLER: (Selbstbewusste Eltern ohne große Reflektionsmöglichkeit gestalten ihre Kommunikation oft dahingehend, dass Sie dem Arzt und Therapeuten mit dem Ausspruch begegnen: "Jetzt können nur noch Sie uns helfen." Verfallen Sie nicht auf diese Schmeicheleien. Diese Eltern wissen schon alles und wollen Ihnen beweisen, dass Sie auch nicht weiterkommen. Ziel jeglicher Gespräche ist bei diesen Eltern das Durchsetzen der eigenen Ziele und manchmal arbeiten sie auch mit Tricks.

Evtl. bilden sie ein Bündnis mit anderen Eltern oder der medizinischen Assistentin. Vermitteln Sie diesen Eltern nie, dass sie unterlegen sind, sondern handeln Sie Kompromisse aus, die den Eltern das Gefühl eines „Gewinns“ geben. Machen Sie besonders ihr Angebot der Unterstützung deutlich, auf welches die Eltern eingehen können, es aber nicht müssen.)

TIPP: **Der alte Arzt spricht Latein,
der junge Arzt spricht englisch,
der gute Arzt spricht die Sprache seines Patienten!**

Freitag, 09. November 2007 | Stadthalle Winsen

Mit dem Hören verhält es sich ähnlich:

Dank den Forschungen von Schulz von Thun wissen wir heute, dass jeder Mensch mit vier Ohren und vier Zungen ausgestattet ist, kommunikationstechnisch selbstverständlich.

DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT

Wir kommunizieren auf vier Ebenen als Sender:

der Sachebene: worüber ich informiere (Das Kind konzentrierte sich 3,5 Min. auf die Aufgabe)

der Selbstkundgabe: was ich von mir zu erkennen gebe (Ich finde die Konzentrationsspanne zu kurz)

einen Beziehungshinweis: was ich vom Gegenüber halte und wie ich dazu stehe (Sie nehmen das nicht richtig ernst, ich finde als Eltern müsste ihnen das auffallen und wichtig sein)

einen Appell: was ich beim Gegenüber erreichen möchte (Sie sollten sich mehr Zeit für das Kind nehmen und sich mit ihm beschäftigen)

Wir hören auf vier Ebenen als Empfänger:

der Sachebene: worüber ich informiert werde (Mein Kind konzentrierte sich 3,5 Min.)

der Selbstkundgabe: was ich von anderen über ihn empfangen (ist das okay so?)

den Beziehungshinweis: was der andere von mir hält (Habe ich Schuld daran?)

einen Appell: was als Forderung beim Gegenüber ankommt (Ich habe als Mutter versagt)

Jeder Mensch hört aufgrund seiner Biographie vorzugsweise mit einem Ohr besonders genau, wenn auch die anderen Ohren mithören. Oft kommen alle gesendeten Nachrichten nur auf dem Beziehungsohr an und eine sachliche Auseinandersetzung ist nicht möglich. Hier empfiehlt es sich, das Kommunikationsquadrat zu analysieren und fragend durchzuspielen. Nur so werden Sie sicher gehen können, wie Ihre Sätze angekommen sind und wie sie emotional verarbeitet wurden. Um Lösungen miteinander zu finden, die tragfähig sind, müssen wir „eine Sprache“ sprechen.

Der kulturelle und soziale Hintergrund der Familien

Konflikte mit kulturellem Hintergrund liegen auf der Werteebene. Sie werden nicht alle kultur- oder religiösbedingten Konflikte mit Eltern lösen können und Sie werden nicht alle Werte und Meinungen verstehen, aber die Annäherung und die Akzeptanz der Unterschiedlichkeiten sind der Schlüssel zum Kompromiss. Sie sollten keine Überzeugungsreden halten und sich auch nicht auf solche einlassen. Bleiben Sie bei „Ihrem Thema das Kind betreffend“ und überzeugen Sie durch das Darlegen der möglichen Konsequenzen für ein Kind, wenn es aus religiösen Gründen verschiedene Dinge, die für unsere Gesellschaftskultur als wichtig angesehen werden nicht erlernen und erleben kann. Z.B. ein Kind der Zeugen Jehovas darf an keinem Geburtstagsfest teilnehmen, oder ein türkischer Junge hört nicht auf Erzieherinnen und Lehrerinnen, weil der Vater es ihm sagt oder Mädchen aus muslimischer Kultur darf nach dem 10. Lebensjahr keinen Sport mehr betreiben, oder noch problematischer, wenn eine Beschneidung für Mädchen geplant ist.

Regeln für diese Gespräche:

- Laden Sie unbedingt die Entscheidungsträger zum Gespräch ein
- Stellen Sie Gesprächsregeln auf und erklären Sie diese
- Stellen Sie fest, wer deutsch versteht bzw. wer in welcher Weise übersetzt wird
- Stellen Sie Fragen zu den nicht verstandenen Haltungen, das schafft Vertrauen und Verständnis
- Stellen Sie Ihre Sicht in Bezug auf das Kind dar, vermeiden Sie Grundsatzdiskussionen, bestätigen Sie, dass das innerhalb der Kultur sicher völlig richtig ist, hier jedoch Konsequenzen hat und diese auf das Kind wirken, wenn alle Mädchen nicht zum Sport gehen, ist das etwas anderes, als ausgeschlossen zu sein.
- Wiederholen Sie viel was Sie verstanden haben, verstehen Sie die Sorge der Eltern, wenn das Kind zuviel von deutscher Kultur internalisiert (Was passiert dann?)
- Erarbeiten Sie Gemeinsamkeiten, seien sie auch noch so gering.
- Finden Sie Kompromisse, die das Kind unterstützen und den Eltern möglich sind

Gespräche mit sozial schwachen Familien

Besonders belastend sind Gespräche mit Eltern, die psychische Probleme und wenig oder keine Empathie für ihr Kind haben.

Klare und gut verständlich geführte Gespräche führen am ehesten zum Erfolg. Psychisch oder anderweitig stark belastete Eltern spüren einen sehr hohen Druck sich selbst zu entlasten. Geben Sie hier nur sehr wenig bis keinen Raum, verweisen Sie ggf. auf Therapeuten, Lebensberatungsstellen, Schuldnerberater, Psychiater oder die Hausärzte.

Sprechen Sie sofort und klar Ihre Wahrnehmung und Beobachtung an und teilen Sie den Eltern Ihre Befürchtungen mit. Bei langen Gesprächen fehlt oft die Konzentration und wichtige Informationen werden nicht mehr aufgenommen. Wenn es möglich ist, stellen Sie zur Verbesserung der Lebenssituation des Kindes Forderungen. „Ich möchte, dass ihr Kind nachmittags einen Hort besucht, damit es besser gefördert werden kann. Bitte gehen Sie zum Jugendamt und lassen sich dort bei der Hortsuche und der Finanzierung unterstützen.“

Hier wird direkt eine Forderung genannt, aber auch der Weg zur Lösung beschrieben. Da die Reflektionsmöglichkeiten und Kenntnisse der Hilfen oft unzureichend bis gar nicht vorhanden sind, ist diese direktive, aber freundliche Ansprache durchaus angemessen und hilfreich.

Aber natürlich gelten auch hier die inneren Haltungen der Echtheit, Akzeptanz, Empathie und Wertschätzung.

Sabine Hellwig

Annenstraße 8, 30171 Hannover,
Tel. 0511 / 88 54 18, E-Mail: sabine.hellwig@online.de