



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



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

Regionale Vernetzung Bern Süd  
29.04.2024/Aline Schulthess

# Ablauf

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



# Umfrage Mentimeter

Welche Gefühle und Erfahrungen verbindest Du mit herausfordernden Gesprächen?



# Definition herausfordernde Gespräche

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

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

(vgl. Widulle 2010: 181ff.)



# Definition Beratung

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

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



# Beratungsprozess

## Gesprächsphasen- und Ablauf

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



# Beratungsprozess

## Familien mit Migrationshintergrund: Transkulturelle Kompetenz

---

### Erfassen

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

### Verstehen

- Neutrale, vorurteilsfreie Haltung
- Migrationspezifisches Wissen
- Empathie

### Handeln

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

# Beratungsprozess

## Professionelle Haltung in der transkulturellen Arbeit

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





# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Haltung

### Empathie

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

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

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Haltung

### Wertschätzung

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

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

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Haltung

### **Kongruenz/Echtheit**

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

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

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

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Methoden der Gesprächsführung

### Aktiv zuhören

- Auf das Gesagte antworten, indem eine Hypothese aufgestellt wird, was das Gegenüber gemeint haben könnte.
- Keine Fragen stellen, sondern eine affirmative (bejahende) Äusserung machen, die keine eigene Meinung enthält.
- Zeigt sich, indem Aussagen wiederholt, zusammengefasst oder Ambivalenzen hervorgehoben werden (einerseits... andererseits...).
- Gebrauch von Metaphern

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Methoden der Gesprächsführung

### Offene Fragen

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

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

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Methoden der Gesprächsführung

### Zusammenfassen

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

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Ich-Botschaften

<b>WWW-Formel</b>	<b>Beschreibung Beispiel</b>
<b>Wahrnehmung</b>	<b>Beschreibung ohne Bewertung</b> Wichtig, ist es auf der Beschreibung- und Beobachtungsebene zu bleiben und nicht zu erklären oder zu bewerten. <i>Beispiele:</i> <b>Ich nehme wahr,....</b> <b>Ich sehe, dass...</b> <b>Mir fällt auf, das....</b>
<b>Wirkung</b>	<b>Gefühle und Bedürfnisse zum Ausdruck bringen</b> <i>Beispiele:</i> <b>Das verursacht bei mir,....</b> <b>Irgendwie wirkt es auf mich,...</b> <b>Ich finde es irritierend,....</b>

(vgl. Widulle 2010: 76ff).

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Ich-Botschaften

<b>WWW-Formel</b>	<b>Beschreibung Beispiel</b>
<b>Wunsch</b>	<b>Vorschlag für eine zukünftige Interaktion/Ziel</b> Eine Bitte ist keine Aufforderung. Wichtig ist es, einfache und erfüllbare Wünsche zu formulieren <i>Beispiele:</i> <b>Ich würde mir für die Zukunft wünschen,...</b> <b>Ich bitte Sie, mir zu sagen, ob sie....</b> <b>Mir wäre es recht, wenn wir uns auf.... einigen könnten...</b>

(vgl. Widulle 2010: 76ff).





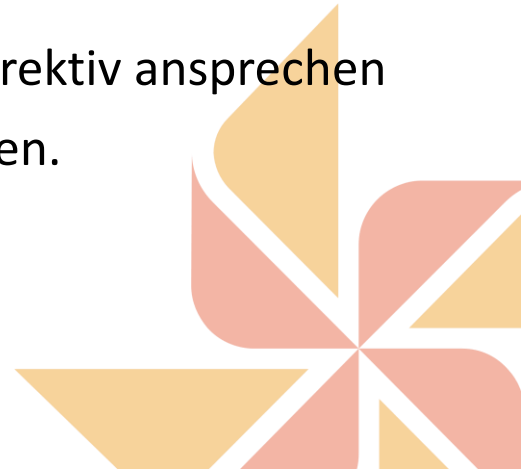
# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Merkmale guter Gespräche und Einflussfaktoren

Es gibt spezifische Merkmale, die gute Gespräche auszeichnen:

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

(vgl. Widulle 2010: 37f).

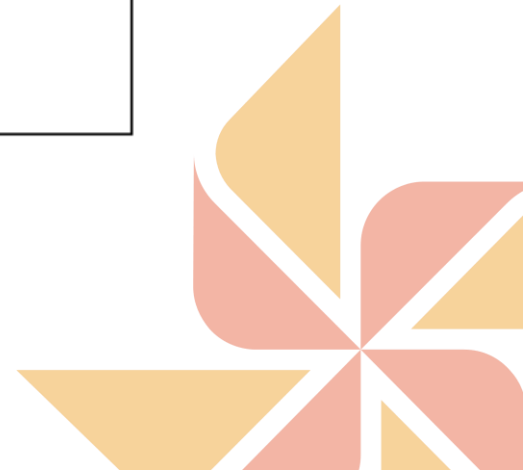


# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Einflussfaktoren

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

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gruppenarbeit

### **Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe Folgendes:**

Bitte stellen Sie sich anfangs gegenseitig vor.

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

Zeit: 20 Minuten

# Vernetzungspause



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Erfolgsfaktoren

Bei herausfordernden Gesprächen sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Sorgfältige **Gesprächsvorbereitung** inklusive der Antizipation möglicher Reaktionen des Gegenübers (**Perspektivenwechsel**)
- Berücksichtigung spezifischer **Rahmenbedingungen**: ausreichend Zeit, einen geeigneten Raum und allenfalls Einbezug einer Drittperson
- **Achtsamkeit** für die **Gesprächsatmosphäre** und die leisen Zwischentöne
- Das **Kind**, seine Bedürfnisse, sein Verhalten in den **Fokus** des Gesprächs stellen.

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Erfolgsfaktoren

Bei herausfordernden Gesprächen sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Der Fokus sollte auf der **Beruhigung** der **Situation** liegen.
- Klare **Kommunikation** des **Gesprächsanlasses** (Krise, schlechte Nachricht, Konflikt usw.).
- Vermeidung von **Wut, Aggression, Abwertung, Moralisierungen, Bewertungen** und **Angriffen**
- Fokussierung auf **konstruktive** und **realistische Ziele** / Klare Fixierung von **Zielen** und **Vereinbarungen** inklusive Terminierung sowie Zuständigkeiten

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Erfolgsfaktoren

- **Offenlegung** eigener **Gefühle** und **Motive**/ bestimmtes, freundliches Vertreten eigener Interessen
- **Förderung** der **Motivation** und **Kooperation** durch Herausarbeiten von Vor- Nachteilen, Ambivalenzen
- Berücksichtigung der zentralen Interessen und Befürchtungen des Gegenübers (**kooperative Beziehungsgestaltung**)
- **Zulassen/Validierung** von **Gefühlen**, Förderung des Ausdrucks von Gefühlen, aber auch **Förderungen** von **rationalen Sichtweisen**

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Erfolgsfaktoren

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gesprächsvorbereitung

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

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gesprächsvorbereitung

Schritte zur Gesprächsvorbereitung:

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gesprächsvorbereitung

### Sachinhalt

- Was habe ich dem:der Klient:in zu sagen?
- Welche Themen möchte ich ansprechen? Reihenfolge der Themen?
- Was ist genau das Thema/Problem?
- Was ist meine Sichtweise/mein Standpunkt zum Thema?

### Apellseite/Ziele

- Welchen Einfluss will ich nehmen?
- Was ist mein Gesprächsziel? Sind meine Ziele berechtigt?
- Welche Wünsche/Forderungen habe ich an den:die Klient:in?

### Selbstkundgabe

- Was will ich von mir preisgeben?
- Wie erlebe ich die Situation?
- Was sind meine Gefühle?
- Was ist meine Rolle? Wo stehe ich als Person?
- Wo ist mein Empfinden realistisch? Wo liegen mögliche eigene Abwehr-, Projektions- und Übertragungsmechanismen?

### Beziehungsseite

- Was habe ich meinem Gegenüber zu sagen?
- Wie sehe ich mein Gegenüber?
- Wie sehe ich unsere Beziehung?
- Welche Beziehungsthemen stehen gerade im Vordergrund?
- Welche Interessen/Bedürfnisse könnte ich beim Gegenüber bedrohen?
- Gibt es Beziehungsfallen?

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gesprächsvorbereitung

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

(vgl. Widulle 2010: 73ff.)

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## **Gesprächsvorbereitung:**

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

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

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gesprächsvorbereitung:

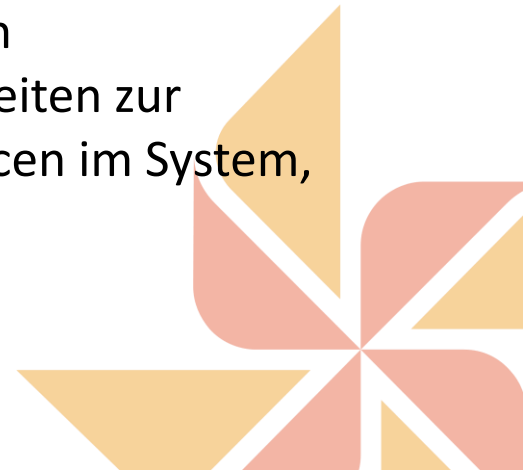
*Antizipation der möglichen Reaktionen der Eltern auf das Gespräch sowie weiteres Vorgehen daraus:*

- **Eltern sind kooperativ**
  - Aufgleisung Unterstützungsmassnahmen, ev. Triage an weitere Fachstelle
- **Eltern sind überfordert und es kann im Gespräch keine gemeinsame Problem- und Zieldefinition erfolgen**
  - Kleinsten gemeinsamen Nenner finden, neuen Termin vereinbaren, Tempo rausnehmen, Coaching in Anspruch nehmen
- **Eltern sind nicht kooperativ**
  - Erneutes Coaching, allenfalls Prüfung Gefährdungsmeldung

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## Gesprächsdurchführung:

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



# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

## **Gesprächsdurchführung:**

- Kommunikation von Empfehlungen und Unterstützungsmassnahmen aus fachlicher Sicht
- Konkrete Zielvereinbarungen und Massnahmen: Was? Wer? Bis wann?
- Bei Nicht-Kooperation: Informationen zum weiteren Vorgehen, Information der Eltern über Melderechte und -pflichten sowie Bestimmungen zum Informationsaustausch





# Fallbeispiel

Noah, 3 Jahre, kommt in der letzten Zeit immer wieder mit schmutzigen Kleidern und öfters auch vollen Windeln in die Kita. Es fällt auf, dass Noah nicht mehr so gut gepflegt ist und auch streng riecht. Die anderen Kinder haben bereits begonnen, sich von ihm zu distanzieren. Noahs Mutter ist alleinerziehend, arbeitstätig und erhält nur wenig soziale Unterstützung. Beim Abholen fällt auf, dass sie zunehmend gestresst ist und wenig Geduld mit ihm hat. Sie wirkt deutlich überlastet, dünnhäutig und sehr müde.

Wie kann der Mutter gegenüber in einem Elterngespräch das Thema Sauberkeit und Hygiene auf eine gute Art und Weise angesprochen werden? Wie kann der Eindruck der Überlastung der Kindesmutter thematisiert werden?

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

## 1. Gesprächswunsch ankündigen

Wenn das unangenehme Thema direkt angesprochen werden soll:

*«Frau Müller, haben Sie einen Moment? Ich würd gerne kurz mit Ihnen sprechen.»*

Wenn ein Termin für das Gespräch vereinbart werden soll:

*«Frau Müller, ich würde gern mit Ihnen über Noah reden. Passt es Ihnen morgen um 17 Uhr?»*

## 2. Gesprächseinstieg finden

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

*«Das Thema ist vermutlich etwas unangenehm, aber mir ist ein guter Kontakt mit Ihnen wichtig, daher möchte ich Ihnen gern zu einer Sache eine Rückmeldung geben. Ist das in Ordnung für Sie?»*

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

## 3. Kurz & knapp das unangenehme Thema ansprechen

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

*«Mir ist aufgefallen, dass Noah an manchen Tagen mit stark verschmutzten Kleider in die Kita kommt und riecht. Ausserdem haben wir festgestellt, dass er im Windelbereich schon länger eine wunde Stelle hat. Ich bin mir sicher, dass Sie als Mutter das beste für Noah wollen. Es fällt mir nicht leicht, das Thema anzusprechen. Aber ich möchte gerne gemeinsam mit Ihnen eine Lösung finden»*

*«Ich nehme zudem wahr, dass Sie in der letzten Zeit beim Abholen von Noah müde, gehetzt und gestresst auf mich wirken. Ich mache mir deshalb Sorgen um Sie. Sie haben als alleinerziehende und erwerbstätige Mutter viel zu bewältigen und zu tragen. Sie leisten da wirklich enorm viel. Wie geht es Ihnen damit?»*

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

## 4. Auswirkungen schildern

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

*«Noah wird wegen seinen dreckigen Kleidern und seinem Geruch von anderen Kindern gemieden und ist oft alleine. Das ist für in sehr schwierig und er leidet darunter.»*

*«Für Noah und seine Entwicklung ist es wichtig, dass es seiner Mama gut geht und dass sie ausreichend Kraft, Energie und Freude hat. Ich finde es deshalb wichtig, dass wir gemeinsam schauen, was Sie brauchen, damit es Ihnen besser geht.»*

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

## 5. Frage stellen

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

*«Was meinen Sie dazu?» / «Wie sehen Sie das?»*

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

## 6. Eigenen Vorschlag oder Wunsch äussern

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

*«Darf ich einen Vorschlag machen? Ich sehe, dass Sie im Moment viel Stress und wenig Zeit haben, sich um Haushalt und Wäsche zu kümmern. Wäre es eine Möglichkeit, wenn wir da gemeinsam schauen, wer Sie in diesen Aufgaben unterstützen und im Haushalt und allenfalls auch in der Betreuung von Noah entlasten könnte?»*

# Methodik: Wie gelingen herausfordernde Gespräche?

Beispiele: Wie kann Schwieriges zur Sprache gebracht werden

## 7. Einverständnis sichern & Hilfe anbieten

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

*«Kann ich Sie dabei unterstützen?» «Sind Sie damit einverstanden? / Ist das für Sie in Ordnung?»*

## 8. Gespräch beenden & bedanken

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

*«Danke, dass Sie dieses Gespräch mit mir geführt haben, das war nicht einfach. Ich weiss das wirklich zu schätzen.»*

# Methodik: Was sollte vermieden werden?

## Stolpersteine und Fallen

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



# Take-Home Messages

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



# Take-Home Messages

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

# Take-Home Messages

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



Danke für Ihre Aufmerksamkeit.



# Quellen- und Literaturangaben

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

Benien, Karl (2023). Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag. Reinbek bei Hamburg: Rowolth Taschenbuch Verlag.

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

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



# Quellen- und Literaturangaben

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

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

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

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



# Quellen- und Literaturangaben

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

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

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

