

5.1 Gesprächsführung

Mit Eltern ins Gespräch zu kommen und sie mit dem Verdacht einer Kindeswohlgefährdung zu konfrontieren, trägt zur Abschätzung einer Gefährdungslage bei. Diese Gespräche bilden darüber hinaus die Grundlage für eine passgenaue Hilfe und Unterstützung für Kind und Familie. Gleichzeitig sind es aber besonders diese Gespräche, welche für Eltern wie auch für die Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe oft nicht einfach sind.

Patentrezepte wird man sicherlich auch für das Führen schwieriger Gespräche nicht finden, zumal Fallkonstellationen und Gesprächspartner sowie Gesprächssettings stark variieren können. Im Folgenden soll dennoch versucht werden, einige Ratschläge zu geben, welche zum Gelingen eines Gespräches beitragen können. Vieles davon werden Sie in Ihrer Arbeitspraxis bereits jetzt schon so handhaben und umzusetzen versuchen, in diesem Fall sollen Ihnen die Tipps auch Selbstbestätigung geben.

5.1.1 Ihre Haltung gegenüber dem Gesprächspartner und einige Grundregeln des Gespräches¹

Im Rahmen einer Kindeswohlgefährdung können Situationen eintreten, die sie emotional belasten und die auch dazu führen, dass sie sich stark mit dem Kind identifizieren und gleichzeitig Vorurteile und abwertende Haltungen gegenüber den Eltern entwickeln. Sich dessen bewusst zu sein, ist Ausgangspunkt dafür, die eigene Haltung immer wieder auch selbstkritisch zu hinterfragen. Es gilt eine Atmosphäre zu schaffen, welche das Gespräch nicht von vornherein aussichtslos werden lässt. Dazu gehört nicht zuletzt die Fähigkeit, sich in die Situation der Eltern versetzen zu können. Eine offene, interessierte Haltung, welche die gemeinsame Sorge um das Kind zum Ausdruck bringt und den Eltern gegenüber Respekt zollt, sollte am ehesten helfen, Widerstände auf Seiten der Eltern und unproduktiv zugespitzte Konflikte zu vermeiden. Vergegenwärtigen Sie sich, dass alle Eltern gute Eltern sein wollen, auch wenn diese unter Umständen, geprägt durch ihre Lebensgeschichte und konkrete Konfliktsituationen, mitunter mit der Erziehung, Pflege und Versorgung des Kindes überfordert sind.

Bedenken Sie, dass besonders Eltern, welche eine schwierige Lebensgeschichte hinter sich haben oder aber in problematischen Verhältnissen leben sich im Rahmen eines solchen Gespräches tendenziell unterlegen, ängstlich, bevormundet und beschämt fühlen. Dies kann auch zu Abwehrhaltungen führen. Sprechen Sie daher etwaige Befürchtungen der Eltern (bspw. die Angst vor dem Jugendamt oder vor Strafverfolgung) offen an und versuchen sie diese nach Möglichkeit zu entkräften. Machen Sie sich auch klar, dass bereits das Erscheinen zu einem Gespräch als etwas Positives gewertet werden kann.

Ein selbstbewusster, kollegialer Gesprächspartner, der weder zu zurückhaltend und bagatellisierend noch zu bestimmend oder gar anklagend ist, kann aber der erste wichtige Schritt zur Lösungsfindung sein. Machen Sie sich bewusst, dass Ausgangspunkt des Gespräches ist, dass Sie (und nicht die Eltern) ein Problem haben, weil Sie sich um das Kind sorgen und, dass Sie die Eltern für eine Zusammenarbeit gewinnen wollen.

5.1.2 Vorbereitung und Setting

Ein zielführendes Gespräch bedingt eine gute Vorbereitung. Überlegen Sie daher am besten schon im Vorfeld genau, was Sie über das Kind und seine Entwicklung sagen möchten, was der Anlass zur Sorge ist und was genau sie in diesem Zusammenhang beobachtet haben. Mit welchen Erfahrungen und Vorannahmen bezüglich der Eltern gehen Sie in das Gespräch? Was lässt sich Positives über Eltern und Kind sagen? Welches Ziel soll das Gespräch haben?

Wägen Sie im Vorfeld ab, inwiefern es sinnvoll oder aber auch kontraproduktiv sein könnte, eine weitere Fachkraft z.B. die „insoweit erfahrene Fachkraft“ zu Ihrer Verstärkung am Gespräch zu beteiligen. Berücksichtigen Sie hierbei: Umso mehr Personen den Eltern gegenüber sitzen, desto mehr werden sich diese bedroht und kritisiert fühlen. Andererseits kann eine solche Verstärkung natürlich auch positiv wirken und Ihnen selbst Unsicherheiten und Ängste nehmen und somit das Gespräch befördern.

Organisieren Sie einen ruhigen Besprechungsraum, in dem Sie ungestört sind. Vermeiden Sie Gespräche zwischen Tür und Angel. Machen Sie bereits in der Einladung und Terminabsprache deutlich worum es geht, ohne dabei mit der Tür ins Haus zu fallen und etwa von „Kindeswohlgefährdung“ zu sprechen. Weisen Sie schon zu Beginn des Gespräches darauf hin, dass die Eltern das Gesprächsprotokoll in Kopie erhalten werden und klären Sie schon im Vorfeld mit den Eltern den zeitlichen Rahmen des Gespräches.

5.1.3 Im Gespräch selbst

Klären Sie zu Beginn des Gespräches erneut Anlass und Ziel sowie den zeitlichen Rahmen (mehr als eine Stunde wird als nicht sinnvoll erachtet). Vermeiden Sie hierbei Wertungen und Interpretationen oder gar Worte wie „Misshandlung“ oder „Kindeswohlgefährdung“. Machen Sie aber dennoch sehr genau deutlich, was Ihnen aufgefallen ist und was Ihnen Sorgen bereitet und geben Sie den Eltern Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen und über ihre Sorgen, Nöte und Gefühle zu sprechen. Sprechen Sie auch Ihren Dank für das Kommen der Eltern aus.

Hilfreich erscheint ebenfalls, wenn auch Sie zu erkennen geben, dass die Erziehung eines Kindes durchaus schwierig sein kann und Sie positive Dinge anerkennen. Positive Inhalte sollten im Gespräch sogar überwiegen. Ebenso sollte die Suche nach entlastenden Ressourcen einen wesentlichen Bestandteil des Gespräches ausmachen. Diese können nicht zuletzt auch der erfolgsversprechende Ansatz zur (Selbst)Hilfe sein.

„Haben Sie nicht nur auf die Schwächen ein Auge, sondern insbesondere darauf, was den Eltern alles gut gelingt und sprechen Sie den Eltern hierfür ein Lob aus.“²

Im Bereich der Zielsetzung hat sich die „SMART-Regel“ als sinnvoll erwiesen. Diese besagt, dass Ziele...

Spezifisch (Das Ziel ist präzise formuliert und auf das Problem zugeschnitten.)

Messbar (Veränderungen bzw. die Zielerreichung müssen an Indikatoren erkennbar sein.)

Akzeptiert (Ziele müssen von beiden Seiten akzeptiert werden können.)

Realistisch (Ziele müssen erreichbar sein.)

Terminiert (Ziele müssen zu einem bestimmten Zeitpunkt umgesetzt sein.)

...sein sollten. Beachten Sie dabei, dass kleinere, konkret benannte Teilziele häufig besser umsetzbar sind, als große abstrakte Zielvorstellungen. Grenzen Sie dazu gemeinsam die Probleme ein, welche ihrer Meinung nach Priorität beanspruchen.

Im Gespräch selbst sollten Sie sogenannte Ich-Botschaften bevorzugen. Dadurch wird der Gesprächspartner in die Lage versetzt offener gegenüber seinen Problemen aufzutreten und gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen zu suchen:

„Demnach sollten Sie darauf achten, dass Sie die Eltern als ihren Interaktionspartner nicht bewerten, verurteilen, angreifen. Sie sollten sich stattdessen darauf beschränken, Aussagen ausschließlich über Ihr eigenes Verhalten zu machen. Nach Leupold umfasst eine gute Ich-Botschaft drei Komponenten, die Sie in ihrer Aussage berücksichtigen sollten:

- a) eine kurze Beschreibung des störenden Verhaltens der Eltern*
- b) die dadurch bei Ihnen ausgelösten (ehrlichen) Gefühle darstellen*
- c) die greifbare und konkrete Wirkung des Verhaltens (Konsequenzen) auf Sie aufzeigen*

Beispiele Ich-Botschaft:

- 1. Mir ist aufgefallen, dass Sebastian nicht regelmäßig sein Pausenbrot dabei hat (Beschreibung des Verhaltens). Ich fürchte (Gefühl), dass er Hunger hat und deshalb seine Konzentration nachlässt (Konsequenz des Verhaltens).*
- 2. Mir ist seit einiger Zeit aufgefallen, dass Sebastian mit verschmutzter Kleidung in die Schule kommt (Beschreibung des Verhaltens). Ich habe Angst (Gefühl), dass Sebastian von den anderen Kindern nicht angenommen und ausgegrenzt wird (Konsequenz des Verhaltens).*
- 3. Ich bin besorgt wegen Sebastian (Gefühl). Er wird wegen seiner mangelnden Hygiene (Beschreibung des Verhaltens) von den anderen Kindern ausgegrenzt und gehänselt (Konsequenz des Verhaltens).“³*

Gelingt es Ihnen durch das entsprechende Setting des Gespräches, Ihre innere Haltung und eine konstruktive, lösungsorientierte Gesprächsführung, dass sich die Eltern verstanden und akzeptiert fühlen (und sich durch Sie als aufmerksamen Zuhörer dazu veranlasst fühlen über ihre Probleme nachzudenken), werden Lösungschancen greifbarer. Achten Sie im Gespräch auch darauf, dass Sie den Eltern die Gelegenheit geben Ihre Ansichten nachzuvollziehen.

Dazu gehört auch, dass Sie Ihre Meinungen begründen und Ihre Absichten möglichst transparent machen.

Zum Abschluss des Gespräches sollten die gewonnenen Ergebnisse und Vereinbarungen noch einmal zusammengefasst und zur Umsetzung ermutigt werden. An dieser Stelle erscheint es ebenfalls als angebracht, noch einmal die Möglichkeit zur Reflexion zu geben. Geben Sie dabei den Eltern Gelegenheit darüber zu sprechen, wie sie die Aussprache empfunden haben und was sie sich in Zukunft wünschen, um konstruktive Gespräche führen und realisierbare Lösungen finden zu können.

¹ Vgl. hier und im Folgenden: Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.): Kindeswohlgefährdung. Erkennen und Helfen, Berlin 2009, 11. überarb. Aufl., S. 111ff.

Landkreis Zwickau, Landratsamt, Netzwerk zur Förderung des Kinderwohls: Notfallordner Kindeswohlgefährdung, Zwickau 2009

Gödde, Thomas: Das Elterngespräch - Schwieriges zur Sprache bringen, in: Institut für soziale Arbeit e.V., Serviceagentur „Ganztagig lernen in Nordrhein-Westfalen“ (Hg.): Arbeitshilfe zur Umsetzung des Kinderschutzes in der Schule. Empfehlungen für Lehrkräfte und pädagogische Fachkräfte. Münster 2009, 2. Aufl. S. 25-32.

² Landkreis Zwickau, Landratsamt, Netzwerk zur Förderung des Kinderwohls: Notfallordner Kindeswohlgefährdung, Zwickau 2009, Kap. Gespräche mit Eltern, Kindern und Jugendlichen führen, S. 4

³ Landkreis Zwickau, Landratsamt, Netzwerk zur Förderung des Kinderwohls: Notfallordner Kindeswohlgefährdung, Zwickau 2009, Kap. Gespräche mit Eltern, S. 6

5.2 Kollegiale Fallberatung

Mehrfach wurde bereits erwähnt, dass zur Problemerkörterung, Lösungsfindung und Selbstreflexion der Austausch im Fachteam ein sehr hoher Stellenwert zukommt. Das Teamgespräch eröffnet neue Sichtweisen, bringt neue Ideen zu Tage und kann helfen bisher unbeachtete Ressourcen zu entdecken und nutzbar zu machen.

Um die Vorteile eines solchen Teamgesprächs möglichst gut ausschöpfen zu können, bedarf es jedoch einiger struktureller Rahmenbedingungen, auf welche sich das Team als Ganzes einlassen muss. Im Unterschied zu gelegentlichen „Tür-und-Angel-Gesprächen“ sind angeleitete Beratungen besser geeignet, um die Handlungskompetenzen in Sachen Kinderschutz zu erhöhen.⁴

Eine mögliche Methode des Teamgesprächs stellt die kollegiale Fallberatung dar, bei der ein „Falleinbringer“ ein Problem zur Beratung an das Team abgibt.⁵

Die kollegiale Fallberatung zeichnet sich durch klar definierte und zeitlich begrenzte Gesprächsphasen aus. Die Einhaltung einer festgelegten Zeitschiene ist dabei ebenso wichtig wie die Rollendisziplin (der Falleinbringer, ein Moderator, die Berater, eventuell ein Protokollant) und die klare Trennung von Analyse- und Problemlösungsphase. Der zeitliche Rahmen für das gesamte Gespräch sollte 90 Minuten nicht überschreiten.

5.2.1 Die verschiedenen Rollen der Beteiligten in der Beratung

Der Falleinbringer:

Er schildert seinen Fall bzw. sein Problem der Gruppe (den Beratern) und ist bestrebt sich durch die Anmerkungen und Vorschläge des Teams anregen zu lassen. Er überlegt sich zuvor genau, wie er seinen Fall der Gruppe verständlich schildern kann. Als günstig erweist sich bei der Falleinbringung sowohl die Sachebene als auch Gefühlsebene für die Berater transparent zu machen.

Eine Visualisierung wesentlicher Facetten des Falles, z.B. am Flipchart, kann zum Verständnis des Falles bei den Beratern beitragen.

Die Berater:

Die Berater sollten so gewählt werden, dass diese nach Möglichkeit nicht zu sehr im selben Problem involviert aber gleichzeitig inhaltlich kompetent sind. Für eine optimale Problembearbeitung bedarf es zudem eines gewissen Maßes an gegenseitigem Vertrauen. Die Berater reflektieren den Fall und diskutieren ihn. Dabei sollten vorschnelle Bewertungen von in der Runde getätigten Aussagen bzw. vorschnelle Lösungsvorschläge vermieden werden.

⁴ Vgl.: *Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V., Institut für Soziale Arbeit e.V.: Kindesvernachlässigung. Erkennen, Beurteilen, Handeln. Münster/Wuppertal 2006, 2. Aufl., S. 47.*

⁵ Vgl. hier und im Folgenden: *Franz, Hans Werner; Kopp, Ralf: Die Kollegiale Fallberatung. Ein einfaches und effektives Verfahren zur „Selbstberatung“, in: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, Heft 3, 2003, S. 285-294.*

Der Moderator:

Die Aufgabe des Moderators besteht darin, das Beratungsgespräch zu strukturieren. Das heißt, dass er auf die Trennung der jeweiligen Rollen im Gesprächsverlauf und auf die Einhaltung der vorgegebenen Phasen der Beratung und deren zeitlichen Rahmen achtet. Er hält die Gruppe beim Thema, fasst Diskussionsbeiträge zusammen und sichert die Definition des Gesprächsziels.

Der Protokollant:

Diese Aufgabe kann auch vom Moderator übernommen werden. Der Protokollant hält die Aussagen des Teams möglichst genau fest (z.B. am Flipchart).

5.2.2 Die Gesprächsphasen

Die kollegiale Fallberatung durchläuft sechs Phasen:

- 1 *die Beschreibung des Problems durch den Falleinbringer*
- 2 *die Analyse- und Hypothesenerstellung*
- 3 *die Stellungnahme des Falleinbringers*
- 4 *die Entwicklung von Lösungsvorschlägen*
- 5 *die Ideenbewertung*
- 6 *die Prozessreflexion*

Die schematische Darstellung des Phasendurchlaufes findet sich ebenfalls in der Grafik „kollegiale Fallberatung“ wieder.

1. Die Beschreibung des Problems durch den Falleinbringer

Nach einer kurzen Anmoderation durch den Moderator stellt der Falleinbringer den zu beratenden Fall vor und formuliert einen Beratungsauftrag (Was soll das Ziel der Beratung sein?)

Daraufhin können die Berater gezielt Verständnisfragen zum Fall stellen, welche der Falleinbringer klärt. Dabei sollte es um das Verständnis der zentralen Problemzusammenhänge gehen. Detailfragen, ausufernde Diskussionen oder zu vorschnelle Meinungsäußerungen, Spekulationen etc. sollten hier vermieden werden. Die in der Grafik genannten Schlüsselfragen können hierbei hilfreich sein.

2. Die Analysen- und Hypothesenerstellung (Sammeln von Einfällen zum Thema)

Die Gruppe der Berater bekommt Gelegenheit untereinander den Fall vor dem Hintergrund ihrer eigenen beruflichen Erfahrungen, ihrer Biografien, Kenntnisse und Vermutungen zu diskutieren und Hypothesen zum Fall zu entwickeln. Dabei spiegeln die Berater dem Falleinbringer gezielt ihre Gefühle und Wahrnehmungen. Auch das Handeln des Falleinbringers im Bezug zur Fallproblematik kann angesprochen werden. Vorwürfe

gegenüber dem Falleinbringer sollten hierbei jedoch vermieden werden. Der Falleinbringer selbst hört dieser Diskussion lediglich zu.

Dabei ist es z. B. auch denkbar, dass er mit dem Stuhl etwas aus dem Beratungskreis rückt oder sogar in einen anderen Bereich des Raumes geht und der Diskussion nur akustisch folgt. Dies gewährleistet zum einen neue Sichtweisen auf den Fall und verhindert Rechtfertigungsdruck. In diesem Abschnitt kann er sich natürlich bereits Notizen machen.

3. Die Stellungnahme des Falleinbringers

In der dritten Phase bewertet der Falleinbringer die verschiedenen Hypothesen und Vermutungen, welche zuvor durch das Beraterteam diskutiert worden sind. Er entscheidet, an welchen Hypothesen, neuen Erkenntnissen und Ideen (und an welchem Schlüsselthema) im Verlauf der Beratung weitergearbeitet werden soll. Die Berater hören nun zu und nehmen die Rückmeldungen des Falleinbringers ihrerseits produktiv auf.

4. Die Entwicklung von Lösungsvorschlägen

Aufbauend auf der in Phase 3 getroffenen Entscheidung, welches Schlüsselthema weiter bearbeitet werden soll, sammelt die Gruppe der Berater „brainstormmäßig“ Lösungsideen. Diese werden durch die Gruppe jedoch noch nicht bewertet, sondern nur so gut wie möglich zusammengetragen und konkretisiert. Der Falleinbringer hört wiederum nur zu und macht sich hierzu Notizen.

5. Die Ideenbewertung

Der Falleinbringer nimmt im fünften Beratungsschritt kurz(!) Stellung zu den Lösungsvorschlägen und teilt mit, welche Lösungsideen er für besonders gewinnbringend hält. Er versucht darauf aufbauend, Lösungskonzepte und Vorgehensweisen für die weitere Arbeit am Fall zu konkretisieren.

In diesem lösungsorientierten Beratungsabschnitt werden demnach eine Handlungslinie und ein Zeitplan entwickelt. Das Team der Berater kann hierbei noch einmal Tipps geben.

6. Prozessreflexion

Im letzten Abschnitt gibt der Falleinbringer der Gruppe ein Feedback bezüglich der Gesamtberatung, während die Gruppe der Berater die Gruppenprozesse und die Zusammenarbeit in der Gruppe während der Beratung sowie die Moderation bewertet.

Weitere Bemerkungen

Im Bereich der Hypothesenbildung (Phase 2) und der Erarbeitung der Lösungsvorschläge (4) ist es auch möglich, andere Methoden der Gruppenarbeit, Fallberatung und der Ideenfin-

dung anzuwenden. Wichtig ist, dass sich möglichst alle Teilnehmer persönlich einbringen können. Signalisiert ein Teilnehmer, dass ihm die Methode missfällt, sollte ihm die Möglichkeit gegeben werden, z.B. nur zuhören zu können, oder die Diskussion auf einer anderen Ebene zu verfolgen (z.B. als Protokollführer oder Beobachter).

Kollegiale Fallberatung

