

1. Familien im heilpädagogischen Kontext

psychosoziale und gesellschaftliche Aspekte für Familien mit behindertem Kind

- permanentes Offenlegen persönlicher Daten aufgrund der Behinderung des Kindes
- viele Fachleute Professionelle sind in der Entwicklung u. Erziehung des Kindes beteiligt „alle wissen es besser und meinen es gut“ – Eltern in der ewigen Position der Lernenden
- Stolz über sein Kind (kleine Schritte) oft nur schwer möglich
- Wertschätzung der eigenen Erziehungsleistung fällt oft schwerer
- meist getrennt Wege bis Isolation im gesellschaftlichen Umfeld/ Nachbarschaft/Kiga /Schule
- Teilhabe am gesellschaftl. Leben meist nur mit zum Teil enormen Aufwand, Mehr-Kosten, Zeit verbunden
- Entscheidungsvielfalt zur Lebensgestaltung stark eingeschränkt
- Lebensweg verläuft anders als üblich (Therapien, Frühförderung, Kiga, Schule, Freizeitgestaltung, Beruf)
- Ablöschungsschritte vom Elternhaus gestalten sich meist schwieriger aufgrund mangelnder Möglichkeiten bzw. aufgrund Angewiesensein von Hilfen
- Paare mit behindertem Kind sind öfter von Trennung und Scheidung betroffen
- Akzeptanz der Behinderung ist meist ein lebenslanger Prozess, keine punktuelle.
- Behinderung des eigenen Kindes wird oft als narzistische Kränkung empfunden (Schuldfrage steht oft im Fordergrund) siehe Oy/Sagi S.19

2. Kurzer Überblick beraterischer Ansätze

Integrative Ansätze sind heutzutage zukunftsweisend.

- Verschiedene beraterische Ansätze, die ihre Schwerpunkte unterschiedlich setzen und damit mehr oder weniger mit der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft arbeiten (problemorientiert in Gegensatz zu lösungsorientiert)
- Vertiefung des systemischen Ansatzes
Ursprünglich aus der Biologie (Bertalanffy) und Physiologie (Cannon).
„Zum Durchbruch kam sie nach dem II. Weltkrieg als Kybernetik, d.h. als Steuerungslehre technischer Systeme“ (Arist von Schlippe/Jochen Schweizer: Lehrbuch systemischer Therapie und Beratung)
1. Selbstorganisation lebender Systeme Beispiel Auto mit Beule, sie bleibt, kann sich nicht selbst reparieren. Dagegen Mensch mit Beule (verheilt) 2. Rückkoppelung mit der Umwelt (=offene Systeme) 3. geschlossene Systeme wie ein Auto, mittlerweile auch hier teilweise offene Systeme.
Systemischer Ansatz auch ganzheitlicher Ansatz genannt, weil er sich nicht nur an eine Person richtet, sondern auch an dessen Bezugssystem (Familie, Arbeitsstelle, Helfersystem)
Die Festlegung ist ursprünglich willkürlich und richtet sich nach dem Nutzen.
Wir stehen alle in Beziehung zueinander, in besonderer Weise aber mit unserer Ursprungsfamilie. Es reicht eben oft nicht nur mit dem Symptomträger zu arbeiten, sondern manchmal ist es notwendig mit allen zu arbeiten, die am Erziehungsprozess beteiligt sind.

Der Berater ist ab dem ersten Gespräch ebenfalls zum System gehörig, er agiert nicht in einem luftleeren Raum.

Bekannte Familientherapeuten der ersten Stunden sind:
Minuchin, Palazolli, Haly, Satir

Was ist ein System?

„Systemisches Handwerk“ Rainer Schwing, S. 24

„Der Begriff System ist wie jeder Begriff nur eine Konstruktion. Deshalb kann man sich zahllose Systeme ausdenken- es muss sich nur als sinnvoll herausstellen! Unsere Definition, wer in einem vorliegenden Fall zum System gehört, muss uns ermöglichen, erfolgreich zu arbeiten. Ist dies nicht der Fall, müssen wir vielleicht unsere Sicht vom System verändern, um zu neuen Handlungsmöglichkeiten zu kommen.....

Was genau meint der Begriff System?

Was unter einem System und insbesondere einem sozialen System zu verstehen ist, lässt sich anhand der folgenden Annahmen zu Eigenschaften und Merkmalen sozialer Systeme beschreiben:

- Ganzheit: Eine Veränderung in einem Teil des Systems beeinflusst notwendigerweise das ganze System; alle Elemente des Systems sind wie in einem mobile miteinander verbunden; im Einzelnen finden sich die Bewegungen des Ganzen wieder; Bewegungen Einzelner übertragen sich auf das Ganze.
- Übersummativität: Das Ganze unterscheidet sich von der Summe der Teile; es hat eine andere Qualität, ist mehr: ein Musikstück ist mehr als die Summe der Noten, ein Team kann anderes und mehr als mehrere Einzelkämpfer.
- Zirkuläre Kausalität, Nichtlinearität: ...Vorgänge ein Systemen lassen sich sinnvoller als zirkuläre Wechselwirkungs-Prozesse beschreiben, weniger als lineare Prozesse, die eine Einbahnstrasse zwischen Ursache und Wirkung unterstellen.
- Das Konzept „offenes System“: Organische Systeme auf der Zellebene, komplexe Organismen und Populationen von Organismen leben in ständigem Austausch mit ihrer Umgebung. Dieser Austausch ist unabdingbar für das Fortbestehen von Leben und Form des Systems, denn Interaktion ist die Grundlage der Selbsterhaltung....Dieser Offenheit biologischer und sozialer Systeme steht die „Geschlossenheit“ vieler physikalischer und mechanischer Systeme entgegen...
- Homöostase: ...Biologische Organismen streben nach Regelmäßigkeit in ihrer form und nach Abgrenzung von der Umwelt unter gleichzeitiger Aufrechterhaltung eines ständigen Austausches mit ihr.Wenn beispielsweise unsere Körpertemperatur normale Grenzen übersteigt, setzen bestimmte Körperfunktionen ein, die dem Temperaturanstieg entgegenzuwirken versuchen- wir beginnen zu schwitzen und heftig zu atmen. Soziale Systeme erfordern ebenfalls solche homöostatischen Kontrollvorgängen, wenn sie in einer dauerhaften Form weiter bestehen sollen.
- Anforderungsvielfalt: ...innere Regulationsmechanismen eines Systems müssen genauso vielfältig sein wie die Umgebung, mit der es in Wechselwirkung steht. ...
Jedes System, das sich von der Vielfalt der Umwelt isoliert, neigt zur Auszehrung und verliert seine Komplexität und seine Eigenheit...

- Systemevolution: Dieses Prinzip beschreibt die Fähigkeit von Systemen, sich zu entwickeln, zu verändern, komplexere Formen der Differenzierung und Integration anzunehmen
- Beobachtersysteme: Aus den vorherigen Ausführungenergibt sich, dass es kein System ohne einen Beobachter gibt. Ein System ist immer die Erfindung eines Beobachters. Entsprechend ist der Beobachter Teil des Systems.

Systemische Interventionen sind z.B.:

Externalisieren von Problemen

„Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung“ S.169f Arist von Schlippe

Extern (lateinisch)= draußen, fremd, von außen

„Die Externalisierung wurde als Technik von dem australischem Familientherapeut Michael White entwickelt. Über einen sorgsamem Umgang mit Sprache wird dabei versucht, ein Problem und die persönliche Identität eines Patienten zu unterscheiden und damit die Muster der Beschreibungen zu verstören, über die das Problem aufrechterhalten und stabilisiert wird.

In der herkömmlichen Sprachtradition neigt ein Problem dazu, auf die Identität oder Persönlichkeit herabzufallen.die Person, die das Problem hat, ist das Problem....die Störung ist in der Person.....ein Entkommen wird dadurch immer schwerer. Mit der Externalisierung wird dies wieder rückgängig gemacht.

In der Beratung/Therapie ist damit gemeint, das Problem wird geäußert (sprachlich, symbolisch, schriftlich,..)und als eigenständiger „Teil“/Person mit Eigenleben anerkannt. So kann man mit dem Problem in einen Dialog kommen, sein Eigenleben, Bedeutung, Funktion, Nutzen kennen lernen. Auf der symbolischen Ebene (z.B. die Klientin sucht sich das Symbol eines ständig begleitenden Fisches für ihre Depression) kann das Problem erlebbar nach außen gestellt und verdeutlicht werden.

Probehandeln

Meint, das gedankliche oder/und symbolische Durchspielen von angestrebten Verhaltensänderungen (z.B. Mutter soll regelmäßiges für gesundes Frühstück sorgen, das Kind mit sauberer Wäsche versorgen, oder das Kind soll keine Windeln mehr tragen und selbst auf die Toilette gehen, es soll keine Kinder schlagen...

Das Probehandeln könnte folgendermaßen eingeleitet werden:

Wir tun jetzt mal so als hätten sie ihr Ziel schon erreicht: Thomas geht selbständig auf die Toilette, er hat das voll im Griff.

Was genau wäre dann anders?

Woran würden sie erkennen, das Thomas nun selbständig zur Toilette geht, was würde ihnen dann auffallen,

was genau wäre dann anders? Wem würde es zuerst auffallen, dass sich etwas verändert hat? Woran würde diese Person es erkennen?

Bei dem Beispiel mit der Depression könnten folgende Fragen gestellt werden.
Was passiert,
wenn der Fisch verschwindet oder wie weit darf der Fisch sich von wem fort
bewegen, oder was muß
passieren damit er verschwinden dürfte. Welche Hilfe/Unterstützung erhalten sie
von ihm? In welchen
Situationen (was ist da anders?) darf der Fisch weiter weg oder verschwinden?
Was meinen
sie, wann wird der Fisch verschwinden? Was meinen sie, wie lange benötigen sie
den Fisch noch ?

Durch dieses mit Fragen geleitete Probehandeln erhalten wir wertvolle
Informationen zur Funktion des Problems und zu den Beziehungen der
Bezugspersonen bzw. sozialem Umfeld. Diese Informationen geben meistens
auch Hinweise auf mögliche Lösungsansätze.
Durch gezieltes Fragen wird dem Klienten ermöglicht eigenständig auf die
Zusammenhänge und mögliche Lösungen zu kommen. (im Sinne: „Der Klient ist
der Fachmann seiner selbst“)

Zukunftsfragen/ zielorientiertes Fragen

Fragen nach Perspektiven, Wünschen, angestrebten Ziele, erwünschten
Verhaltensweisen weisen
in die Zukunft und in die Lösungsebene. Im Gegensatz zu Fragen nach dem
Problem in der Vergangenheit , sie bewirken eher einen kreisen um das
Problem/Tunnelblick/Problemtrance.
„Wenn du nicht weißt, wohin du gehst, wie willst du dann wissen, daß du
angekommen bist?
(Orientalische Weisheit)

Unterschiede erfragen (Rainer Schwing „Systemisches Handwerk“, S. 31)

„Unterschiede sind Informationen- Information ermöglicht Veränderung
Jede Information bezeichnet einen Unterschied. Die Aussage“ Der Himmel ist
blau“ ist nur möglich, weil wir anderes wahrnehmen, das nicht blau ist. Der
Begriff Himmel erhält nur dadurch seinen sinn, dass wir andere Dinge
beobachten, die eben nicht „Himmel sind“, also Verschiedenheit zum Umfeld
kenntlich macht.“

„I never saw my hometown until I stayed away too long. I never saw the east
coast until I moved to the west.“ San Diego Serenade von tom Waits
Änderung in sozialen Systemen entsteht indem bisherige Sichtweisen aufgegeben
und neue entwickelt werden. Hierzu sind Informationen notwendig, die in
Unterschieden deutlich werden. „Deshalb sind die Fragen zu den
unterschiedlichen Sichtweisen so wesentlich und mindestens so wichtig wie die
Fragen zu den Fakten....“

Noch mehr Sichtweisen bedeuten manchmal noch mehr neue Information.
Deshalb ist es hilfreich, Sichtweisen von Personen zu erfragen, die gar nicht
unmittelbar beteiligt, aber dennoch wichtig für einzelne Mitglieder des Systems
sind.“

Zirkuläres Fragen (Rainer Schwing in Systemisches Handwerk, S.209f)

Zirkuläres Fragen wird auch als Tratsch über Anwesende genannt.

Beispiele:

Berater stellt Fragen an die anwesende Familie.

An die Mutter gewandt: "Was denken sie , wie steht ihr Mann zu Pauls Leistungen?"

An Paul gewandt: "Was passiert zwischen deinen Eltern, wenn du eine Fünf nach Hause bringst?"

An den Vater gewandt: "Was muss Paul tun, damit sie Zoff mit ihrer Frau bekommen?"

An Paul: „Angenommen du wärst plötzlich gut in der Schule. Wer würde sich am meisten freuen bei euch zu Hause ?“

An die Mutter: "Wie müsste Paul seine Freizeit verbringen, damit ihr Mann richtig glücklich darüber wäre?"

Zirkuläre Fragen untersuchen Wechselwirkungen im System, vor allem Wechselwirkungen zwischen dem Problem/Symptom und dem Kontext, in dem dieses sich vorfindet:

- die Beziehungen der Mitglieder des Systems und ihre Unterschiede,
- deren Sichtweisen und Vorstellungen über Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft,
- Ereignisse in der Vergangenheit und Gegenwart,
- Reaktionen auf Ereignisse und unterschiede in den Reaktionen.

Hypothetisches Fragen (Rainer Schwing in *Systemisches Handwerk*, S. 131f)

„Der systemische Berater nimmt eine experimentelle Lernhaltung ein. Er lernt auf einem Weg von Versuch und Irrtum, welche seiner Interventionen hilfreich und entwicklungsfördernd sind, und verfeinert so ständig die eigenen Hypothesen. Hypothesen sind vorläufig, haben eine geringe Halbwertszeit und sind kurzlebige Konstruktionen im Arbeitsprozess. Sie werden zur Handlungsorientierung genutzt und bleiben offen für Korrekturen. Die Arbeit erfolgt prozessorientiert: Lösungen entstehen in einem gemeinsamen Such- und Lernprozess. Die Klientin wird als Expertin ihres Lebens gesehen. ...

- Hypothesen sollten wir nicht danach beurteilen, ob sie wahr sind oder nicht, sondern danach, ob sie nützlich sind, Veränderungen anzuregen. ...
- Wir sollen bereit sein, uns schnell von Hypothesen zu trennen, wenn wir im Prozess bemerken, dass wir mit ihnen keine Veränderungen erzielen. Dann sollten wir lieber die Hypothesen wechseln als die Klienten.

„Man kann sich in eine Hypothese verlieben, auch mal mit ihr Essen gehen, aber man sollte sich nicht mit ihr verheiraten.“

Lösungsorientiertes Fragen (Wunderfrage)

(Arist von Schlippe" *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*", S. 159)

„Manche Klienten wissen keine Ausnahmen zu berichten, „nichts“ gefällt ihnen an sich, „ alles ist furchtbar, keinerlei Ausnahmesituationen können ausgebaut werden. Dableibt allenfalls noch ein Wunder....Und genau nach solchen Wundern kann man sich erkundigen....

Die Wunderfrage erzeugt zwei Effekte. Zum einen ist sie so unverbindlich(für ein Wunder kann man ja nichts), dass man Veränderungen phantasieren kann, ohne sich gleich schon für deren Herstellung verantwortlich fühlen zu müssen. Zum anderen stellt man fest, dass das was man nach dem Wunder tun würde, nichts Übernatürliches ist, sondern recht schlichte, handfeste Tätigkeiten. Hat man zuvor schon über Ausnahmen gesprochen, entdeckt man oft, dass man nach dem

Wunder einfach mehr von dem tun würde, was man heute schon in Ausnahmen hier und da macht..."

Fragen nach dem Ziel (Rainer Schwing in *Systemisches Handwerk*, S. 148)

Nach Seiwert sollen Ziele SMART sein:

- **s**pezifisch
- **m**essbar
- **a**ktionsorientiert
- **r**ealistisch
- **t**erminiert

Außerdem sollen sie in prozesshafter Sprache (Verbformen statt Substantive) und in der Sprache der Klienten verfasst sein.

Es ist hilfreich, den gewünschten Zustand so zu beschreiben als hätte man das Ergebnis schon erreicht (keine Weichmacher: sollte, müsste, wir versuchen). Denn: Unspezifische Ziele in ferner Zukunft sind unverbindlich und entwickeln keine Zugkraft. Sie geben auch keine Anhaltspunkte dafür, wie wir unser Ziel erreichen können.

Grenzen zwischen Subsystemen stärken (Rainer Schwing „Systemisches Handwerk“, S. 70)

Struktureller Ansatz nach Minuchin

„Minuchin geht davon aus, dass es funktionale und dysfunktionale Beziehungsstrukturen gibt.

„Minuchin arbeitete in den USA häufig mit Unterschichtsklienten und Menschen, die in Slums lebten. Er hatte es vor allem mit strukturschwachen, fragmentierten Systemen zu tun, was nahe legt, dass strukturbildende Elemente in der Therapie diesen Systemen wichtige, neue und nützliche Impulse geben können. Dieser Umstand macht die Auseinandersetzung mit seinen Ergebnissen zusätzlich interessant für Berater, die mit dauerhaft ausgegrenzter Unterschichtsklientel arbeiten.

Dysfunktionale und funktionale Beziehungsstrukturen siehe Kopie (wird in nächster Lehrveranstaltung verteilt)

Ressourcen beachten, benennen, fördern (siehe Grundhaltungen in der Gesprächsführung)

Reframing (Umdeutung, einen neuen Rahmen geben)

(„Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung“ S.177 Arist von Schlippe)

Bei dieser Methode wird einem Geschehen dadurch ein anderer Sinn gegeben, dass man es in einem anderen Rahmen(engl. Frame) stellt, einen Rahmen, der die Bedeutung des Geschehens verändert.

Witz

Gast: „ Herr Ober!!! Eine Fliege in meiner Suppe...

Ober interessiert erstaunt: „ Toll!!! - Normalerweise meiden unsere Fliegen unsere suppen...“

Häufig kann in dem, was die Klienten ausschließlich beklagen oder ausmerzen wollen, auch ein positiver Sinn gesehen werden. Durch positive Umdeutungen kann Folgendes erreicht werden:

- Klienten erkennen, das beklagte Symptom hat eine wichtige Funktion in ihrem Leben übernommen und kann nicht einfach ersatzlos gestrichen werden.
- Dem Klient wird deutlicher, dass es in seiner Hand liegt eine Veränderung herbei zu führen.

Leiden, Krisen, Schmerzen sind nicht nur lästige Symptome, sondern auch Anzeichen eines Entwicklungsprozesses und einer Reifungschance.
Klärungshilfe“ Schulz von Thun S. 306/307

positive Konnotation

Ansätze in Richtung Lösung positiv verstärken, herausstreichen in den Fokus stellen, betonen.

Vor allem Klienten, die sich schwer getan haben mit der Entscheidung zur Beratung zu gehen, kann es nützlich sein, das Engagement anzuerkennen, das darin zum Ausdruck kommt.

Beispiel:

„ Dass Sie heute ihrer Familie zuliebe hierhergekommen sind, obwohl sie sich nichts versprechen, ist uns deutlich geworden, wie viel sie für das Wohlergehen ihrer Familie zu tun bereit sind , selbst in Situationen, wo sie gar nicht glauben, dass es nützt.“

Wertschätzung(siehe Grundhaltung in der Gesprächsführung)

- **Vier Schritte des Cheerleading** (Walter/Peller 95 und Durant 96)
„Wie haben sie sich dazu entschieden, das (neue, überraschende) zu tun?“
„Wie genau haben Sie das denn gemacht (schaffen können, vollbracht?)“
„Wie erklären Sie sich das denn, dass das möglich wurde?“
„Das ist ja großartig“
- Der systemische Beratungsansatz zeichnet sich aus durch eine kurze Beratungsdauer, Lösungen bereits im Erstkontakt möglich, besonders hilfreich bei Personen mit kognitiven Einschränkungen und Multiproblemfamilien.

„Wie lange ein Gespräch dauert entscheidet sich in den ersten paar Minuten“
Brigitte Lämmle

Ziel der Beratung ist eine Änderung von einer Problemhaltung (physiologisch sichtbar) zu einer Lösungshaltung. Dies kann durch eine positive, aufrechte, entspannte, anpackende Haltung des Beraters bereits in den ersten Sekunden des Kontaktes mit beeinflusst werden.

3. Grundhaltungen in der Gesprächsführung

- wertschätzend
Eltern/Jugendlicher/Erwachsener
bleibt Spezialist/Fachmann seiner selbst /seines Lebens
Der Berater ist ein interessierter Begleiter, der beim Lösungen suchen behilflich ist.
„Der Klient ist immer noch der erste Fachmann seiner selbst, nur er kennt sein Gebiet, auch wenn er keinen Überblick hat oder sein Blick getrübt ist. Der Klärungshelfer ist ein Fremder und Gast des Klienten in

dessen Königreich, auch wenn er mehr Erfahrung hat im Begehen und Erkunden von unbekanntem Gebieten.

Der Klient kennt seinen Weg. Und auch ein Umweg hat seinen Sinn und ist oftmals eine Abkürzung.“ (aus: Klärungshilfe Thomann/Schulz von Thun, S. 46)

- lösungsorientiert
Problemphysiologie/ Lösungsphysiologie am Körper messbar
Schaubild von Rainer Schwing praxis institut für systemische beratung

nicht ärgern, sondern ändern

Ärger, Problem Vergangenheit	Ziel Zukunft
Wie konnte es nur dazu kommen? Führt zu Stress mit allem Symptomen: Blutdruck, Puls, Spannung, fixiert	Was kann ich tun, damit es nicht wieder eintritt? Entfaltet Tatkraft, erzeugt Hoffnung, eher entspannte Haltung, erzeugt Schubkraft
Engt die Wahrnehmung ein, stellt das eigene Versagen in den Fokus	Aktiviert Kreativität, erweitert die Perspektive, stellt die eigenen Ressourcen in den Fokus.
Problemphysiologie	Lösungsphysiologie

- ressourcenorientiert/Stärken aktivierend
Das Leben bringt es mit sich, dass jeder von uns einen großen Schatz an individuellen Erfahrungen hat, wie er schwierige Situationen lösen kann. Es gilt diese Erfahrungen zu aktivieren in Erinnerung zu rufen um bevorstehende Hürden zu überwinden.
- Bereitschaft zum Lernen oder Fehler als Optimierungspotentiale erkennen
„Durch Fehler wird man klug, drum ist einer nicht genug.“

4. Kommunikationsmodell

Modelle sind lediglich Hilfskonstrukte und bilden nicht die Wirklichkeit ab. Sie sind nicht wissenschaftlich bewiesen, aber es gibt eine Reihe namhafter Therapeuten, die mit diesen Hilfskonstrukten sehr erfolgreich arbeiten konnten.

Wir kommunizieren nicht nur mit Worten, sondern auch mit unserem Gesichtsausdruck, Körperhaltung, Muskelanspannung, Atemgeschwindigkeit, und Klang der Stimme. Virginia Satir(S.68)

Dies drückt auch Watzlawicks Satz aus „Man kann nicht Nichtkommunizieren“ oder das Sprichwort „Schweigen sagt mehr als tausend Worte“

Laut Satir besteht ein enger Zusammenhang zwischen Selbstwert und Kommunikation

Je selbstbewusster ein Mensch, desto eher kann er seine Argumente, Position, Gefühle im

Gespräch zum Ausdruck bringen. (S. 67 unten bis S.68Mitte)

Satir führte das Symbol Pot (=Selbstwert) ein, sowie high-pot (Selbstwertgefäß ist gefüllt) und low -pot (Selbstwertgefäß ist nicht voll)

Im vielen Kommunikationsmodellen geht man von folgendem Grundmodell aus

Empfänger - Sender – Mitteilung – Kommunikationskanal

Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun „Miteinander Reden 1“, S.45

Inhaltsohr: Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Selbstoffenbarungsohr: Was ist das für einer, Was sagt er über sich aus? Was ist mit ihm?

Appellohr: Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Mitteilung?

Beziehungsohr: Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben? Was bin ich für ihn?

Es ist förderlich in der Kommunikation **weniger** auf dem **Appell- und Beziehungsohr** zu hören, sondern **mehr** auf dem **Selbstoffenbarungsohr** zu hören.

Ziel dabei ist, mehr wahrzunehmen, was derjenige über sich selbst aussagt. Dadurch bekommen die oft schwierigen Appell- und Beziehungsbotschaften weniger Gewicht. (Rainer Schwing)

5. Gespräche führen

5.1. Äußere Rahmen

5.1.1. Anliegen klären

Auf wessen Initiative kam der Kontakt zustande? Wessen Anliegen steht im Vordergrund?

„Wer hatte die Idee, dass Sie hierher kommen sollten? Was glauben Sie verspricht er/sie sich davon? Warum hat er/sie Sie gerade zu mir geschickt? Welches Anliegen habe ich/ haben die Erziehungsberechtigten, was soll zur Sprache kommen,

„Was ist der Anlass Ihres Kommens, was kann ich für Sie tun? Was soll hier erreicht werden?

5.1.2. Zuständigkeiten klären

Fällt das Anliegen/Auftrag in meinen Zuständigkeitsbereich?

(Stellenbeschreibung, Absprachen im Team, Einrichtungsleiter....)

Wer ist in der Einrichtung für solche Anliegen/Aufträge zuständig?

Ist schon jemand anderes mit diesem Anliegen beauftragt oder mit einem Teil des Anliegens? Macht es Sinn den Auftrag anzunehmen oder wird dadurch die eigentliche Problematik verwässert?

Achtung: Nicht jeder Auftrag muss automatisch angenommen werden. Viele Köche verderben oft den Brei. Erst nach Überprüfung der Zuständigkeit, Effizienz und Sinnhaftigkeit eine Entscheidung treffen. Hierbei kann auch das Erstellen einer Familien Helfermap hilfreich sein.

Das Erstellen einer Familien-Helfermaps ist dann angebracht, wenn verschiedene Helfersysteme in der Familie tätig sind, wenn die Helfersysteme wenig oder keinen Austausch zueinander haben, wenn viel Hilfen installiert sind, sich aber wenig bewegt.

Die Familien-Helfer-Map verdeutlicht:

- bereits vorhandene Hilfen in der Familie auf einen Blick
- ob ein zusätzliches Hilfsangebot zu diesem Zeitpunkt sinnvoll ist.
- welche Art von Hilfe Sinn macht.

Hinweis: Unklare Zuständigkeitsbereiche führen oft zu Reibereien mit Kollegen (Vordergründig ein Beziehungsproblem, Urasche liegt aber in der unklaren Struktur)

5.1.3. Gesprächssetting

- Passender Raum, Bestuhlung, Tische
- Wo finde ich meinen Platz (Nähe - Distanz, Blick zum Fenster, Tür im Rücken?)

- wer sind die Teilnehmer,
- wer hat die Moderation,
- bei mehreren Mitarbeitern: wer übernimmt welchen Part

Keine Tür- und Angelgespräche hier können keine qualitativ guten Gespräche geführt werden. Wer anfällig fürs Appellohr ist übernimmt hier schnell mal eine Aufgabe, die er nicht übernehmen wollte oder für die er gar nicht zuständig ist. An Stelle „Ich habe keine Zeit könnte man sagen: „Ich möchte Ihrem Anliegen die volle Aufmerksamkeit schenken , hier kann ich das nicht. lassen Sie uns einen Termin vereinbaren/ einen geeigneten Raum suchen“

Bei Kollegen, die schnell mal von einem was wollen „ Ich kann mir das so nicht alles merken und aufnehmen, ich möchte dir aber meine ganze Aufmerksamkeit geben, lass uns bitte einen Termin oder Raum suchen wo ich dir gut zuhören kann“

5.2. Der rote Faden im Gespräch

Gesprächsphasen:

1. Joining, Aufwärmphase, andocken, erste Eindruck,
2. Anliegen klären
3. Ressourcen, Problem- und Lösungskontexte explorieren
4. Kontraktabschluss, Verabschiedung
5. Auswertung des Erstkontaktes (was war hilfreich im Gespräch)

Nach Rainer Schwing/Andreas Fryszter „Systemisches Handwerk“,S.33