

**„Alle in einem Boot“**

**Gesprächsführung im  
Kinderschutzauftrag**

# Ausgangslage

**„Kinderschutz ist eine Praxis, die durch ein spannungsreiches und historisch kompliziertes Verhältnis zwischen Familien und Staat sowie durch starke normative Wertentscheidungen bestimmt ist, die kulturell und subjektiv moralisch aufgeladen werden.“**

(Praxisleitfaden 5, Dialogische Qualitätsentwicklung im kommunalen Kinderschutz, Nationales Zentrum Frühe Hilfen.2013)

**Die Kommunikation zur Problemlösung findet also in einem Spannungsfeld unterschiedlicher Bedürfnislagen und Wertvorstellungen der beteiligten Gesprächspartner statt.**

Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg

# Gespräch auf Augenhöhe

**„In der Praxis sind die Beteiligten auf den „Dialog als Kunst gemeinsam zu denken angewiesen.“** (Isaacs 2002)

**Gelingt eine Verständigung „ohne Parteien“ auf gleicher Augenhöhe nicht, bleiben grundlegende Annahmen unausgesprochen und Vorurteile auf beiden Seiten können sich verfestigen, was die Entwicklung blockiert.**

**Beziehungskonflikte verschärfen und ein Dialog erschwert sich.**

**Allerdings liegt hier gerade die zentrale Schwierigkeit der Kinderschutzarbeit, denn in ihr begegnen sich Akteure mit ganz ungleichen Positionen. Sie befinden sich gerade nicht auf Augenhöhe!**

**Dies gilt für das Verhältnis von Klienten und Professionellen, aber auch für das Verhältnis von Angehörigen unterschiedlicher Professionen, die in ungleichem Maß auf machtvolle Durchsetzungs- und Behauptungspraktiken zurückgreifen können.**

**Die richtigen Worte bei Verdacht auf Vernachlässigung, Misshandlung oder sogar sexuellem Missbrauch in einem Dialog auf Augenhöhe zu finden, den Gesprächspartner zu respektieren, ihn in seiner Andersartigkeit und seinen individuellen Bedürfnissen zu akzeptieren, ist Grundlage um als Eltern Unterstützung und Hilfe annehmen zu können.**

**Gleichzeitig gilt es, die Verantwortung für sich selbst und seine Bedürfnisse zu übernehmen, den eigenen Standpunkt zu vertreten und gegenüber unannehmbaren Forderungen und Erwartungen Grenzen zu ziehen, ohne dabei die Eltern zu verletzen und darüber die nötige Kooperation zu gefährden.**

Vgl. Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg

# Grundlagen der Gesprächsführung

**Eine sprachliche Mitteilung enthält vier Botschaften:**

- 1. Sachinhalt**
- 2. Selbstoffenbarung**
- 3. Beziehung**
- 4. Appell**

**Die entscheidende Botschaft in einer zwischenmenschlichen Begegnung wird im Gefühlsbereich, also auf der Selbstoffenbarungs- und Beziehungsebene übermittelt.**

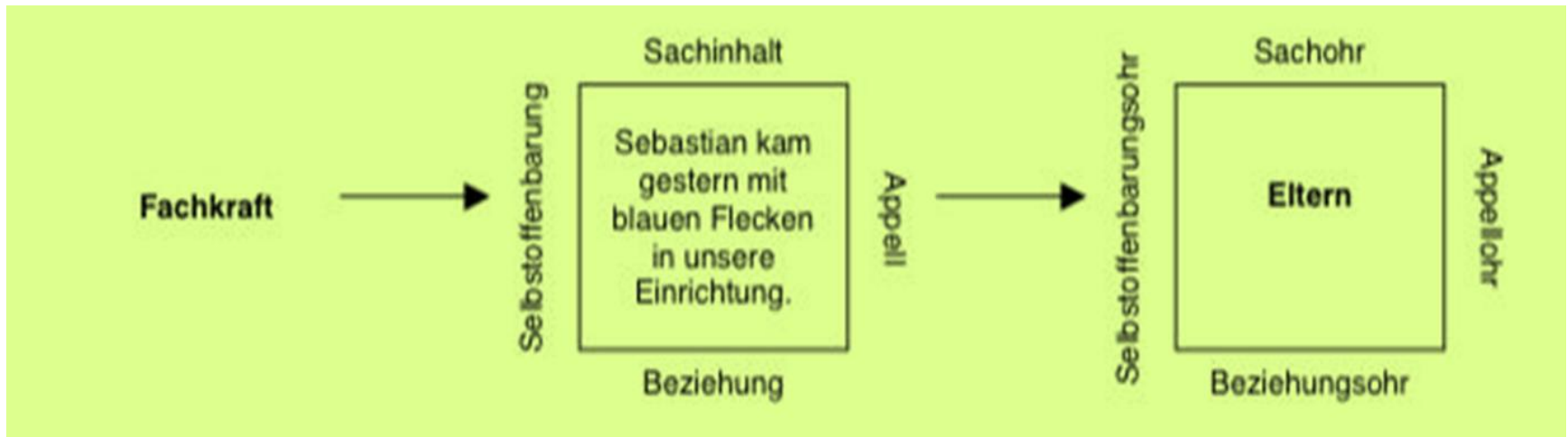
**Entgegen ihrer Bedeutsamkeit für das Gelingen oder Misslingen von Kommunikation wird diese meist nur indirekt gesendet.**

**Das geschieht bevorzugt über den nonverbalen Kanal, also über Tonfall, Mimik, Gestik sowie Körperhaltung und Blickkontakt.**

**Ein besonderes Problem stellen unstimmmige, sich widersprechende (inkongruente) Botschaften dar, d.h. wenn auf der nonverbalen Ebene etwas anderes ausgedrückt wird, als die verbale Mitteilung beinhaltet.**



# Beispiel: Gesprächsbotschaft zwischen Fachkraft und Eltern



**Fachkraft: Selbstoffenbarung:** Ich bin um das Wohl von Sebastian besorgt.

**Sachinhalt:** Sebastian hat sich verletzt.

**Appell:** Was ist passiert?

**Beziehung:** Sie waren unaufmerksam.

**Eltern: Selbstoffenbarungsohr:** Sie haben sich sehr erschrocken über die blauen Flecke.

**Sachohr:** Die blauen Flecke am Körper.

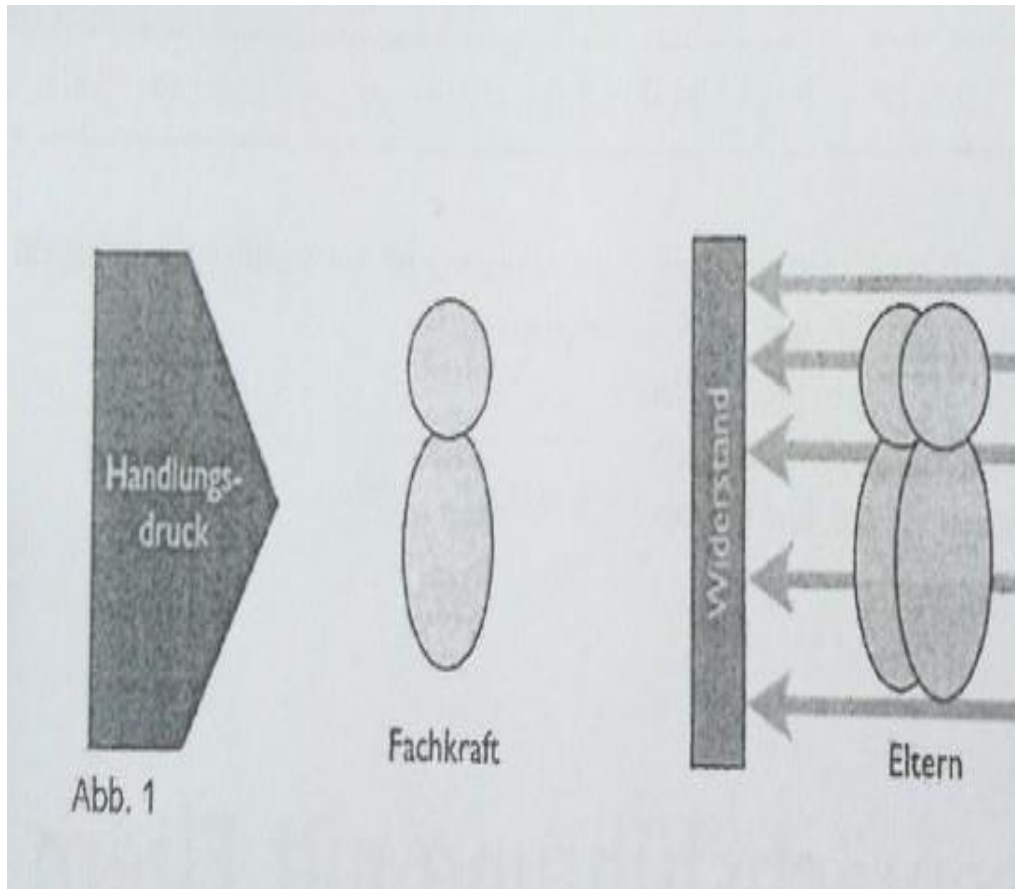
**Appellohr:** Passen Sie besser auf, wir beobachten Sebastian weiter.

**Beziehungsohr:** Wir haben unseren Sohn lieb! Wir können unsere Augen nicht überall haben.

**Da wir auf „unterschiedlichen Ohren“ hören, bestimmt die Persönlichkeit des Empfängers die Empfangsebene.**

**Neben der jeweils besonderen Empfänglichkeit auf dem einen oder anderen Ohr hängt die Antwort der Eltern auch vom Eindruck ab, welchen diese von der Fachkraft, vor allem auch über ihre nonverbale Kommunikation bekommen.**

Vgl. Leupold, Eva Maria: Handbuch der Gesprächsführung. Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten, 9. Auflage, Freiburg



**Eltern haben Angst**

**Fühlen sich angegriffen**

**Fühlen sich selbst benachteiligt**

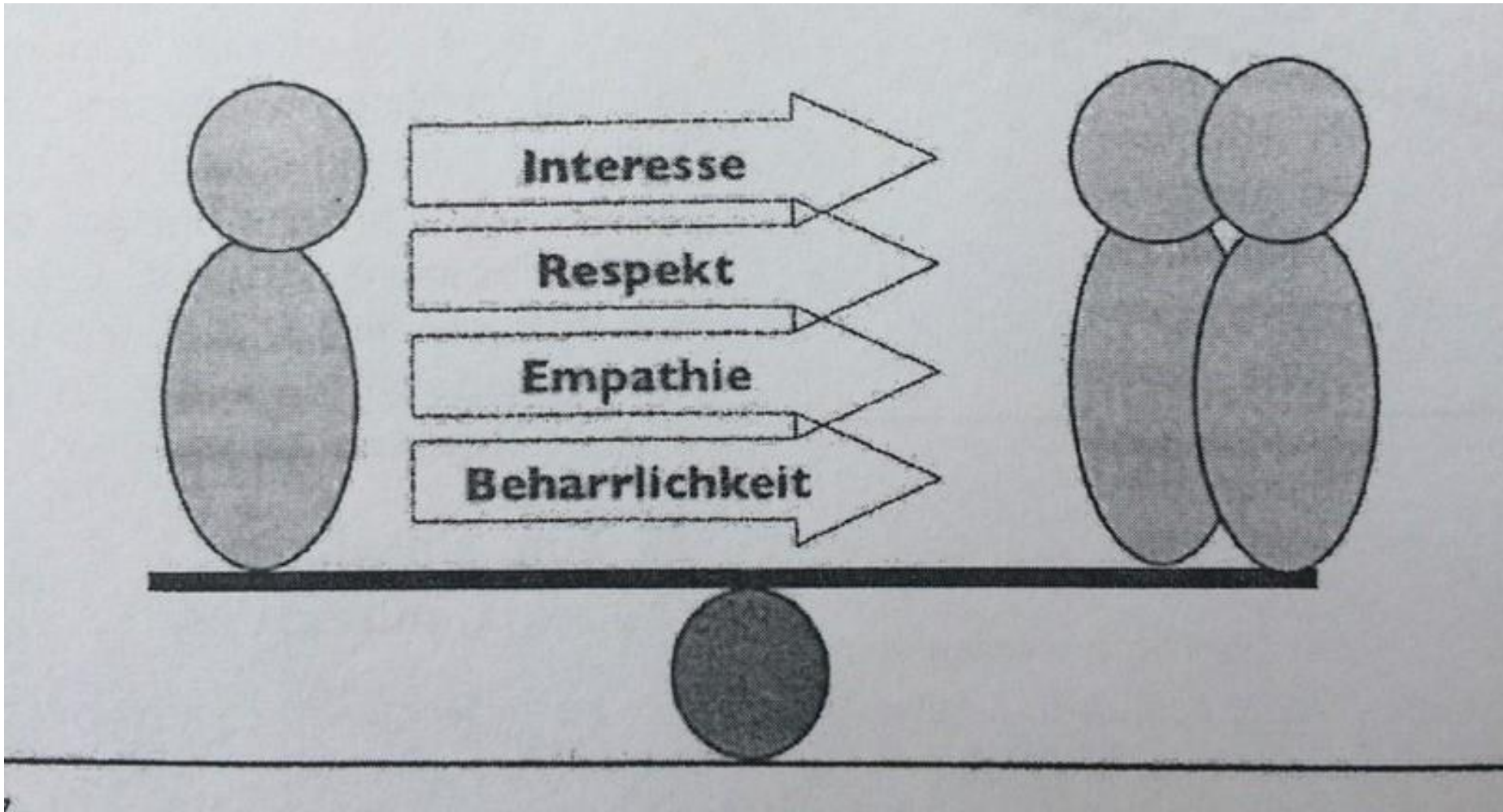
**Fühlen sich in ihrem Selbstbild als Eltern beschädigt**

**Wollen ihr schädigendes Verhalten als Eltern verbergen**

# Gespräch auf Augenhöhe

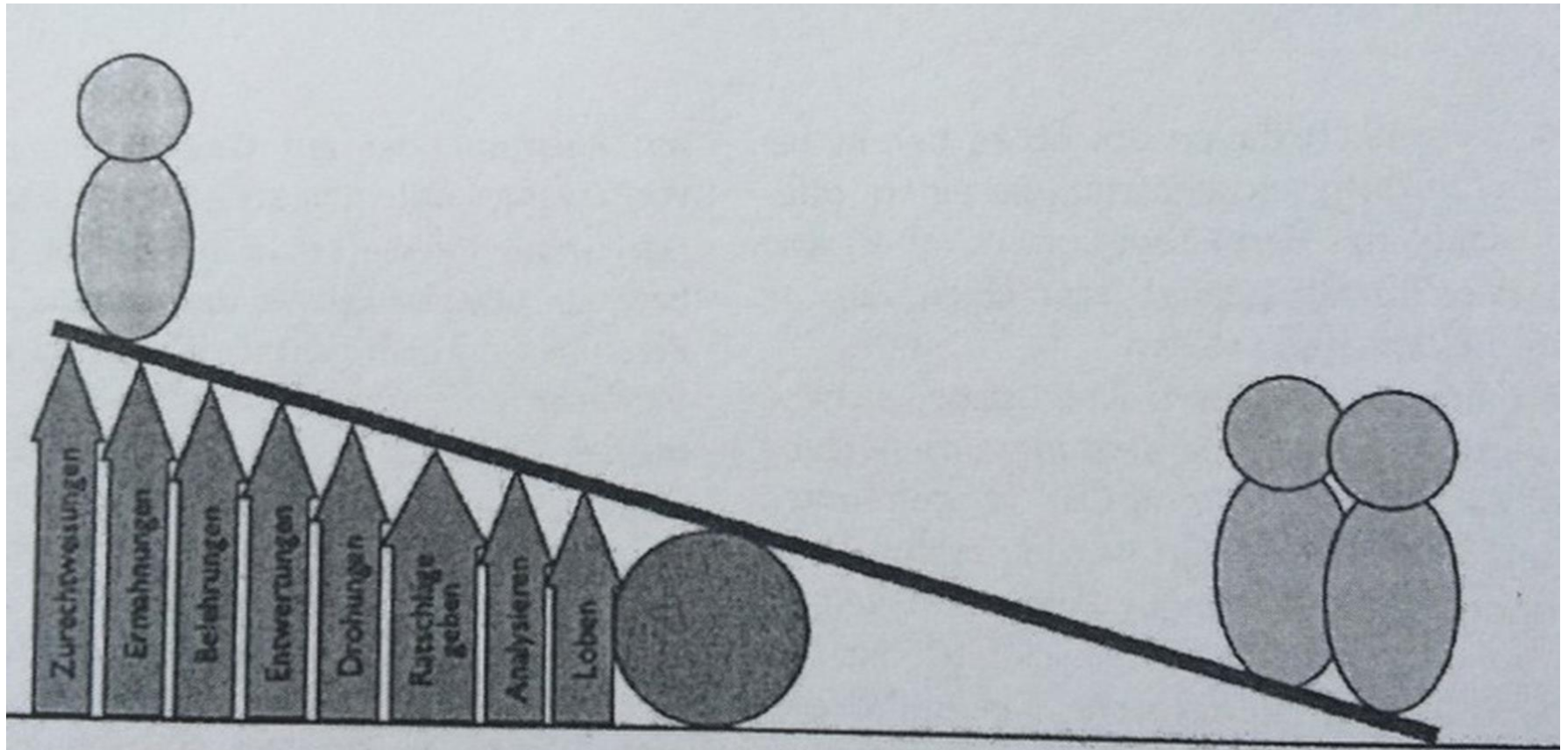
**Wir haben die besten Chancen, mit den Eltern auf gleicher Augenhöhe ins Gespräch zu kommen und einen Zugang zu ihnen herzustellen, wenn wir ihnen einerseits mit Interesse, Respekt, Empathie und freundlicher Beharrlichkeit, was unsere Sorge um das Kind betrifft, gegenüberreten.**

**So können wir den Eltern deutlich machen, dass es uns um das Wohl ihres Kindes geht und nicht darum, sie als Eltern zu beschämen.**



**Einen Veränderungsdruck aufbauen bedeutet NICHT, den wahrgenommenen Handlungsdruck einfach an die Eltern weiterzugeben, ihn also auszuagieren, indem man den Eltern beispielsweise nachweisen will, was sie falsch gemacht haben, sie ermahnt, sie abwertet oder mit Sanktionen droht.**

**Diese Kommunikationsform stellt den Versuch dar, sich gegenüber den Eltern in eine – zumindest moralisch – überlegene Position zu bringen.**





# **Pfeile Dominanzgefälle:**

**Von links nach rechts:**

- **Zurechtweisungen**
- **Ermahnungen**
- **Belehrungen**
- **Entwertungen**
- **Drohungen**
- **Ratschläge geben**
- **Analysieren**
- **Loben**

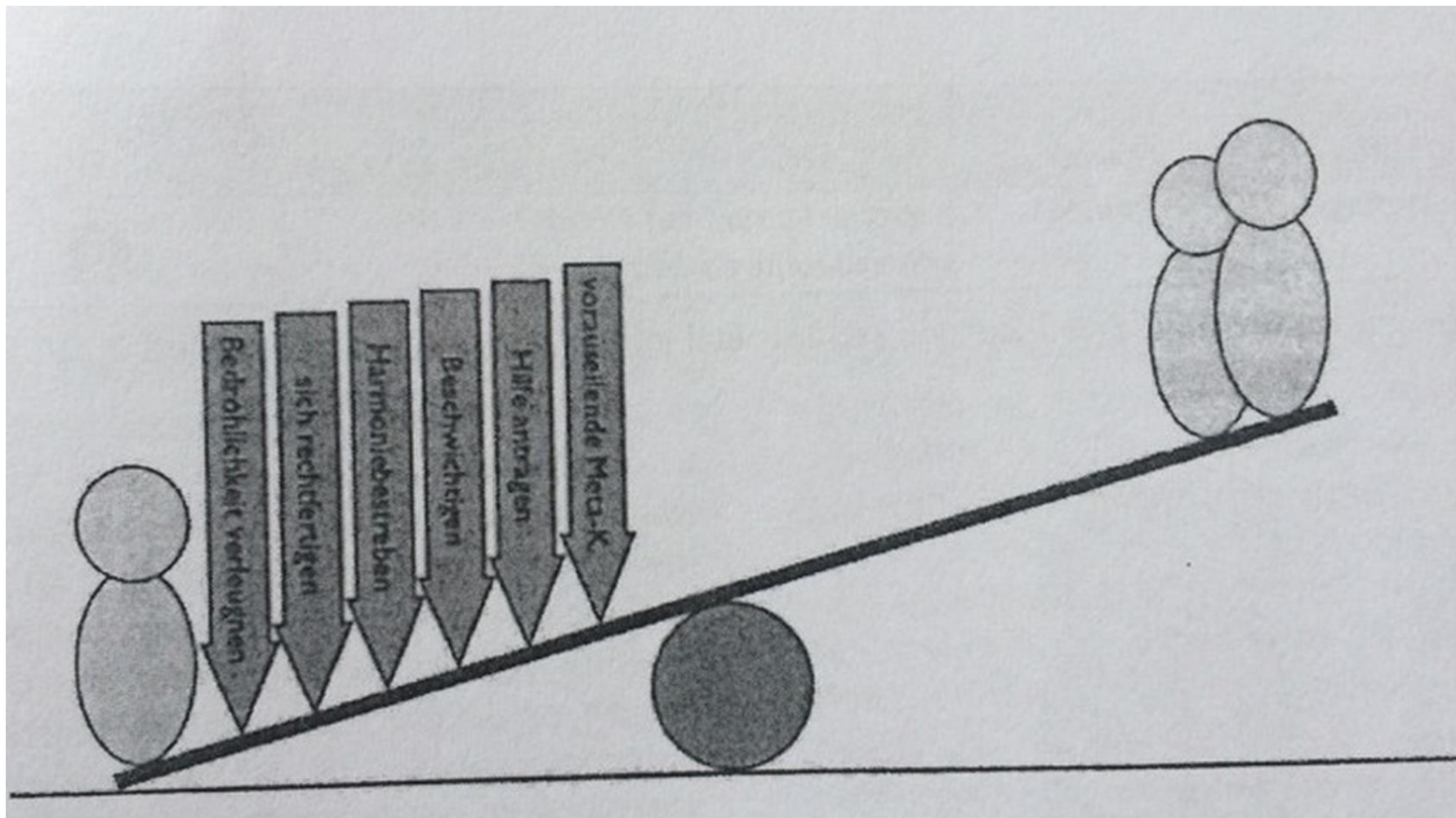
# Dominanzgefälle als anderes Extrem

**Fachkräfte, die gegenüber den Eltern signalisieren, dass es ihnen in erster Linie darauf ankommt, nicht als bedrohlich wahrgenommen zu werden, machen sich abhängig von den Eltern!!!**

**Sie geben den Eltern dadurch zu verstehen, dass sie Angst haben, von ihnen abgelehnt zu werden.**

**Fachkräfte schränken sich damit in ihrer notwendigen Handlungsfreiheit selber ein.**

**Eltern könnten sich von dem Beziehungsangebot eher verunsichert fühlen.**



## **Pfeile Dominanzgefälle:**

**Von links nach rechts:**

- **Bedrohlichkeit verleugnen**
- **Sich rechtfertigen**
- **Harmoniebestreben**
- **Beschwichtigen**
- **Hilfe antragen**
- **Vorausseilende Meta-Kommunikation (es wird nicht mehr die Sachebene kommuniziert, sondern z.B. Appell oder Beziehungsaspekte)**

# Gesprächsführung mit den Eltern

- Die Eltern haben um dieses Gespräch nicht gebeten und werden sich angegriffen fühlen, auch wenn wir unsere Sorge um das Kind noch so wohlwollend und Anklagen vermeidend vorbringen.
- Welches konkrete Ziel verfolge ich mit dem Gespräch? Ist dieses Ziel realistisch?
- Welche weiteren Handlungsmöglichkeiten habe ich?

- **Wie viel Zeit bleibt für ein weiteres Gespräch (wenn die Eltern nicht, oder nicht sofort kooperieren)?**
- **Welche Ressourcen der Familie kenne ich?**
- **Welche Hilfen sind geeignet und notwendig?**
- **Den Eltern ausreichend Gelegenheit geben sich zu ihrer Sichtweise zu äußern.  
Annehmen über „Aktives Zuhören“  
(insbesondere über Paraphrasieren).  
Interesse zeigen.**

- **Eltern die sich in ihrer Erziehungsfähigkeit in Frage gestellt fühlen, versuchen häufig das Kind als „Problemkind“ darzustellen, zur eigenen Entlastung.**
- **Den Eltern Raum geben zu berichten, was vielleicht schon von Beginn an schwierig war und zu einer Überforderungssituation beitragen konnte.**
- **Beschreiben Sie den Eltern gegenüber Ihre Eindrücke und Sorgen.**

- **Stellen Sie die Situation aus Sicht des Kindes und seinen erlebten Beeinträchtigungen authentisch und fachlich begründet dar.**
- **Die Not des Kindes für die Eltern sichtbar und spürbar werden lassen (vermitteln, nicht anklagen).**
- **Zur eigenverantwortlichen Stellungnahme/ Positionierung auffordern.**
- **Austausch und Abstimmung von unterschiedlichen Wahrnehmungen und Perspektiven.**



- **Nicht auf Ablenkungsmanöver oder Bagatellisierungen einlassen. Interesse, Respekt, Empathie aber auch Beharrlichkeit zeigen.**
- **Vermittlung des Handlungsdrucks, damit die Eltern in Bewegung geraten und sich für neue Formen der Krisenbewältigung öffnen.**
- **Bieten Sie Unterstützung an und zeigen Hilfsmöglichkeiten auf.**

- **Kleine und für die Familie wichtige und erreichbare Ziele**
- **Ziele sind terminiert und somit überprüfbar**
- **Inhalte und Vereinbarungen wiederholen und bestätigen lassen**
- **Gesprächsführung klar und in der Länge angemessen**
- **Verbindlichkeit und Verlässlichkeit: Helfer bleiben einschätzbar**

**„ .....wenn wir von den Eltern erwarten, Lösungen zu finden, bedeutet dies nicht, dass wir ihnen unbegrenzt viele Chancen einräumen oder endlos warten, bis sie ihr Leben in Ordnung bringen.**

**Ihre Entscheidungen haben immer Auswirkungen auf Sicherheit und Wohlergehen ihrer Kinder. Daran muss man sie erinnern.**

**Wenn wir ihre individuelle Autonomie und Würde respektieren, müssen wir die Klienten auch für die natürlichen Konsequenzen ihrer Entscheidungen verantwortlich machen,...“**