

# Herzlich Willkommen bei der Fachreihe *„Kinderschutz“*

Ärztliche Beratungsstelle  
gegen Vernachlässigung und  
Misshandlung von Kindern  
+  
Kinderschutz-Zentrum  
des DKSB - Essen

**10. Fachreihe - 1. Halbjahr 2016**  
*Elterngespräche*  
**- Grundzüge der Gesprächsführung  
im Interesse des Kindes**  
*Dr. Kohns und Weyand*

*Das schwierige Kind*  
*- es verstehen und mit ihm umgehen*

**Dr. Ulrich Kohns**

**Kinder- und Jugendarzt  
Psychotherapie**

ehemals:  
Sozialpädiatrische Praxis  
Klarastr. 31 45130 Essen  
**[dr.kohns@t-online.de](mailto:dr.kohns@t-online.de)**  
**[www.drkohns.de](http://www.drkohns.de)**

# Modelle der Kommunikation

*Wie kommunizieren wir mit  
anderen Menschen?*

# Modell der Kommunikation

Sprache und Kommunikation gliedern sich,  
in drei Systeme:

- **verbales System:**  
*Wort, Schrift, Sprache*
- **paraverbales System:**  
*Tonfall, Sprechpausen, Tonhöhe, Lautstärke*
- **nonverbales System:**
  1. **Körpersprache:**  
*Mimik, Blickkontakt, Körperhaltung, Gestik, Körperkontakt*
  2. **Objektsprache:**  
*körpernahe Objekte wie Kleidung, Schmuck, Haar- und Barttracht, Geruch*

Schulz von Thun (1981)

# Fünf kommunikationspsychologische Axiome

*Paul Watzlawick (1921- 2007)*

## ***Kommunikation***

*Informationen austauschen oder übermitteln  
und*

*in Verbindung treten, sich verständigen, sich verstehen*

## **Die fünf Grundregeln menschlicher Kommunikation (Axiome)**

- 1. Man kann nicht nicht kommunizieren.***
- 2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.***
- 3. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.***
4. Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten.
5. Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.

# Die fünf Grundregeln menschlicher Kommunikation (Axiome) nach Paul Watzlawick

## 1. Man kann nicht nicht kommunizieren

*Basisgesetz:*

*Es ist nicht möglich, nichts auszusagen.*

*Auch wenn wir schweigen, teilen wir zum Beispiel mit,  
dass wir Ruhe haben wollen.*

## 2. Jede Art von Kommunikation hat zwei Ebenen

- **Inhaltsebene:**

*neutrale Information einer Aussage*

- **Beziehungsebene:**

*der emotionale Aspekt des Mitteilenden und des Zuhörenden  
bestimmt die gesamte Kommunikation*

# Die fünf Grundregeln menschlicher Kommunikation (Axiome) nach Paul Watzlawick

## 3. Die Gliederung definiert die Kommunikation einer Beziehung

*Jede Kommunikation unterliegt einer bestimmten Ordnung.*

### - **Konfliktsituationen:**

*Konflikt eine zentrale Rolle*

### - **Streitgespräch:**

*- Anfangspunkt des Streits oftmals unterschiedlich gesetzt  
und dem anderen die Schuld zugewiesen*

*- in Wahrheit ist dieser Punkt aber kaum exakt festzulegen  
und der Streit dreht sich immer weiter im Kreis*

### - **Aufklärungsgespräche**

### - **diagnostische Gespräch**

### - **therapeutische Gespräche (Beratungsgespräche)**

## Die fünf Grundregeln menschlicher Kommunikation (Axiome) nach Paul Watzlawick

### 4. Kommunikation besteht aus digitalen und analogen Bausteinen

- **Digitale Teile:** *komplex und logisch, wie etwa Worte. Sie bilden etwas in abstrakter Form ab.*
- **Analoge Teile:** *Mangel an exakten Informationen, aber eine direkte und emotionale Information, wie Körpersprache oder Bilder*  
*Im Idealfall ergänzen sich die beiden Bereiche.*

### 5. Zwischenmenschliche Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär

- **symmetrische Kommunikationsbeziehung:**  
*unter Beteiligten Gleichheit und Übereinstimmung, ausgeglichene Machtverhältnisse*
- **komplementäre Kommunikationsbeziehung:**  
*Ergänzung aus Unterschieden und Gegensätzen*

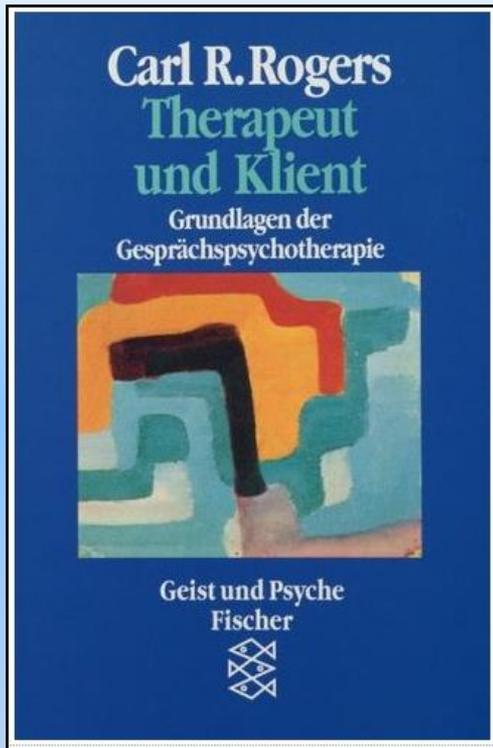
# **Kontaktaufnahme - Voraussetzungen**

***„Wer andere erkennt, ist klug,  
wer sich selbst erkennt, ist weise.“***

(Laotse)

***Aber weise ist derjenige,  
der keinen Charakter verachtet,  
sondern einen prüfenden Blick auf ihn richtet und  
ihn in den tiefsten Gründen seines Wesens zu  
verstehen sucht.***

(Nikolai Gogol)



**Carl R. Rogers** (1902 bis 1987)

Begründer der personenzentrierten  
Gesprächsführung

- klientenzentrierte Psychotherapie -

### 3 grundlegenden Axiome

- für die *nondirektive Gesprächsführung*  
- im *therapeutischen Rahmen*:

- ***Empathische und offene Grundhaltung***
- ***Authentisches und kongruentes Auftreten***
- ***Akzeptanz und bedingungslose positive Beachtung der anderen Person***

# „Grundhaltungen in der Beziehung zum Klienten“ (Rogers)

## 1. Empathische und offene Grundhaltung

*Empathie mit einem anderen Menschen bedeutet:*

- *sich in dessen Lage zu versetzen und mit ihm mitzufühlen,*
- *sich darüber klar zu werden, was der andere fühlen muss,*
- *sowie die eigenen Gefühle zu erkennen und angemessen zu reagieren*

*Empathie = Einfühlsames Verstehen der Welt und der Probleme aus der Sicht des Klienten und die Fähigkeit, diese Empathie dem Klienten zu kommunizieren*

**Grundformen, Empathie zu vermitteln:**

- *die Wiederholung des Mitgeteilten,*
- *die Konkretisierung des Gesagten,*
- *das Einstellen auf das Selbstkonzept des Klienten ...*

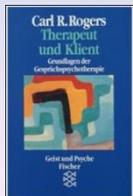
(J. Finke, 2004).



## 2. Authentisches und kongruentes Auftreten

### *Echtheit und Wahrhaftigkeit des Therapeuten erkennbar in seiner Haltung:*

- offenes Wahrnehmen des eigenen Erlebens
- sich als Person nicht nur als Fachmann dem Klienten in der Begegnung zu erkennen geben, z. B.
  - *Echtheit im Sinne von Konfrontation mit dem Klienten,*
  - *Echtheit im Sinne von Klärung des Beziehungsgehaltes und*
  - *Echtheit im Sinne einer Selbstmitteilung*



### 3. Akzeptanz und bedingungslose positive Beachtung der anderen Person

Bedingungslose positive Wertschätzung gegenüber der Person des Ratsuchenden mit ihren Schwierigkeiten und Eigenheiten

*Die bedingungslose positive Wertschätzung gegenüber dem Klienten:*

- das vorbehaltlose Annehmen des vom Klienten Ausgedrückten
- das Ermutigen der ratsuchenden oder leidenden Person
- das Ausdrücken von Solidarität mit dem Gegenüber

*(J. Finke, 2004)*



# **Kontaktaufnahme - Umsetzung**

# Kontaktaufnahme

***„Der Arzt lässt den Patienten auf sich wirken und wählt nach einer Weile aus, was ihn am deutlichsten anspricht.“ (Balint)***

*An Stelle der eingebürgerten Frage: „Wie geht es?“ oder „Warum kommen Sie?“ offene Gesprächseröffnung mit Mitteilung einer Wahrnehmung:*

- *positiver Kommentar zur Begegnung, zur Kleidung, Frisur, Mimik, Spielzeug*
- *Feststellung als Frage: „Ich habe den Eindruck, dass ...“*
- *Frage nach bekanntem positivem Freizeiterlebnis, z. B. zum Hobby, Sport, Fernsehen etc.*
- *Tatsache, dass der Patient diesen und keinen anderen Arzt als Gesprächspartner gewählt hat, ist von Bedeutung und erwähnenswert*

# Kontaktaufnahme

*Die **Erstbegegnung** bzw. das **Erstinterview** bestimmt die **Beziehung** zwischen **Arzt** und **Patient** und damit den **Ablauf** weiterer **Gespräche** wesentlich. (Balint)*

## **Das Gespräch als "Interaktion von Mitteilung und Deutung"**

Diese Deutung vermittelt ... das Erlebnis:  
*"Hier ist einer, der mich erkannt hat und der sich nicht scheut,  
mit mir die Wahrheit zu entdecken.,,  
(Mitscherlich)*

**„Was der Klient zum Ausdruck bringen will,  
wird vielleicht erst nach längerem, aufmerksamem  
Zuhören klar.“ (Rogers)**

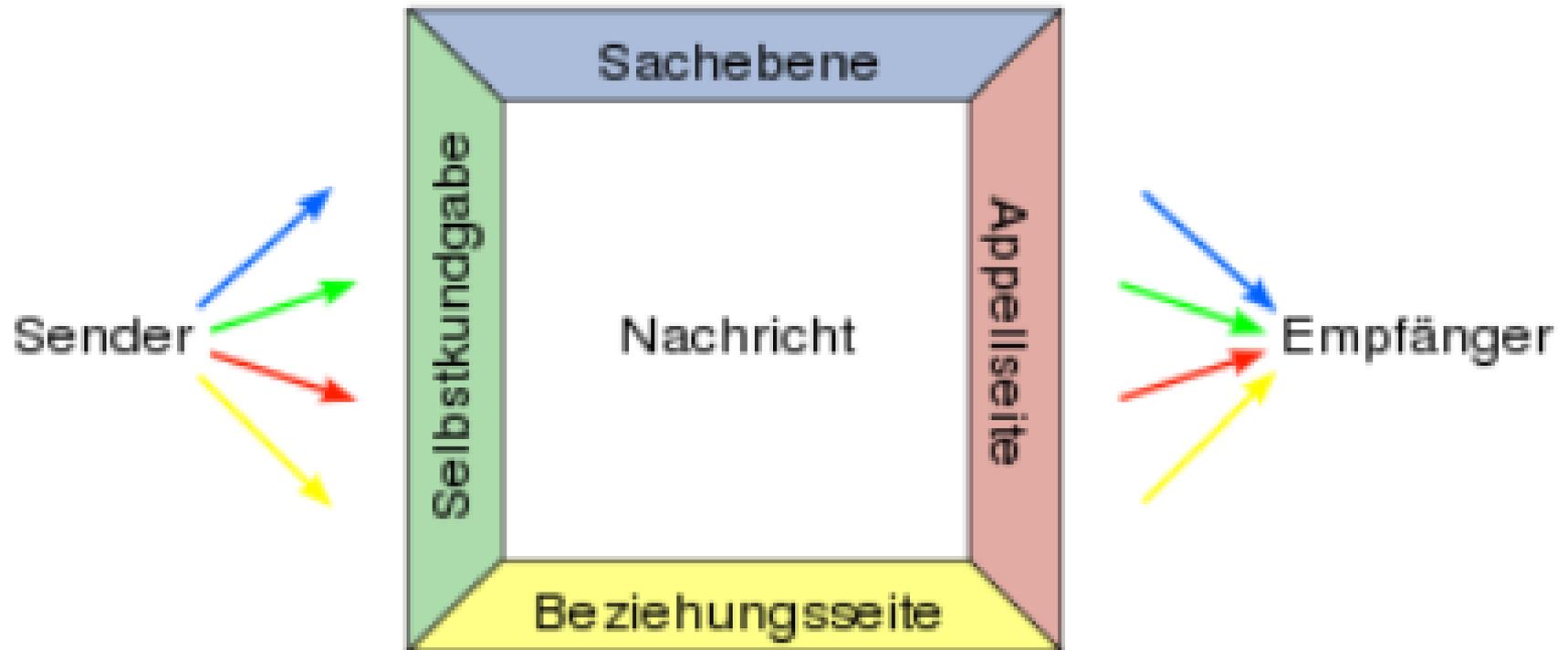


***Echtheit und Wahrhaftigkeit,  
Wertschätzung und Empathie  
in ihrer Kombination sind  
eine Grundhaltung des Beraters.***

# **Gesprächsführung**

## **- allgemeine Grundsätze**

# Kommunikationsquadrat – „4 Seiten Modell“ (Schulz von Thun)

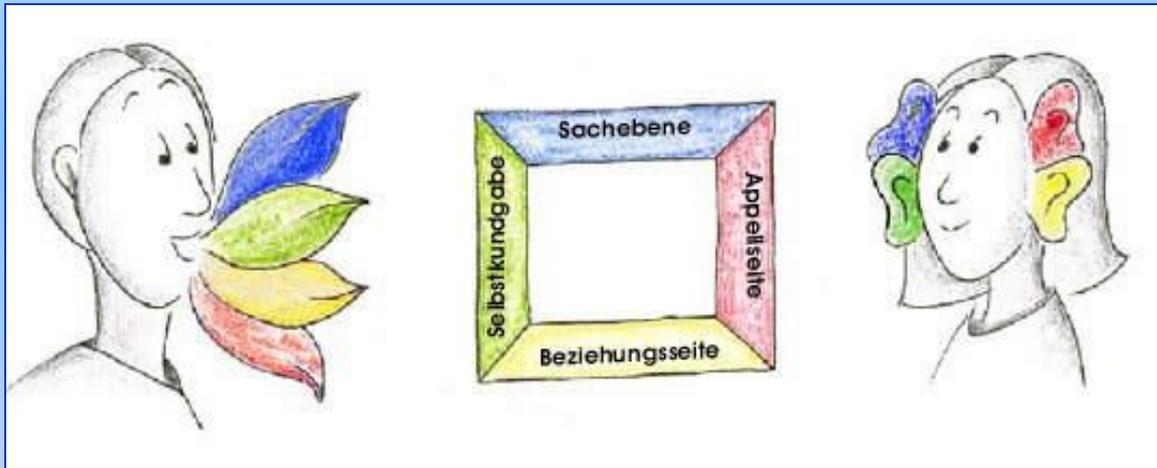


Graphische Darstellung des Vier-Seiten-Modells

# Kommunikationsquadrat – „4 Seiten Modell“

(Schulz von Thun)

„Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig“:



**Sachinformation**

*(worüber ich informiere)*

**Selbstkundgabe**

*(was ich von mir zu erkennen gebe)*

**Beziehungshinweis**

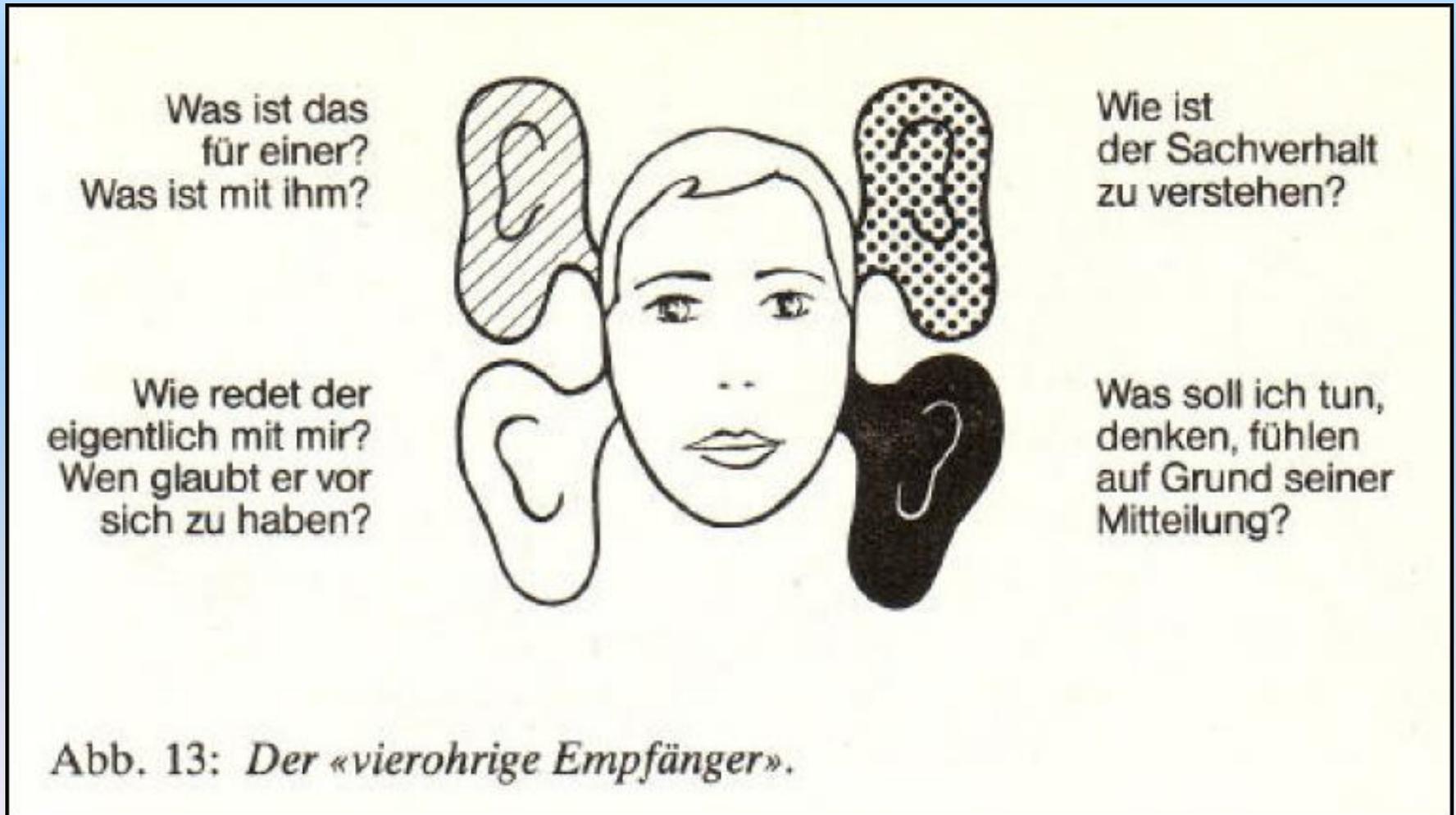
*(was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)*

**Appell**

*(was ich bei dir erreichen möchte)*

## Schulz von Thun - **Modell der „vier Ohren“**.

*„Jede Botschaft kann auf vier verschiedenen Ebenen wahrgenommen und interpretiert werden.“*



# Gesprächsführung

- allgemeine Grundsätze

危机

Das chinesische Schriftzeichen für *Krise* besteht aus zwei Teilen: der eine Teil symbolisiert *Gefahr*, der andere *Chance*.



«*Krise ist ein produktiver Zustand, man muss ihr nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen.*»

(Max Frisch)

# Personenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers

(nach:Christa Kaddar)

## 1. Echtheit und Wahrhaftigkeit

Echtheit und die Wahrhaftigkeit die Voraussetzungen für eine vertrauenswürdige Haltung

- *aufrichtig an der Beziehung mit Klienten beteiligt sein*

## 2. Wertschätzende Anteilnahme

über Freundlichkeit und Sympathie hinaus:

- *Haltung der Wärme,*
- *ermutigende Haltung,* die im Zusammenhang steht mit dem Glauben an die grundlegende Vertrauenswürdigkeit
- nicht ein Fürwahrhalten von Tatsachen, die erzählt werden, *sondern die positive Zuwendung zu einer Person und ihrem Erleben*
- *wichtig, dass der Klient wiederholt die Erfahrung des Angenommenseins macht,* um zu einer ausreichenden Selbstakzeptanz zu kommen

***Wertschätzung lernt man vor allem durch genaues Zuhören.***

### 3. Einführendes Verstehen und dessen Verbalisierung

#### **Aktives Zuhören** - ein nicht wertendes Zuhören

- *Durch empathisches Verstehen spürt der Berater die Gefühle und Empfindungen des Klienten und nimmt dessen persönliche Bedeutungszusammenhänge wahr.*
- *Die Gefühle, die der Berater wahrnimmt, muss er auch zur Sprache bringen, d.h. er muss das Verstandene spiegeln.  
Das sogenannte „Spiegeln“ der Gefühle, darf nicht ein starres Wiedergeben der Emotionen des Gesprächspartners sein und es soll keine „Technik des Pseudoverstehens“ sein.*

***Erfahrene Berater benötigen nur ein Drittel  
oder ein Viertel der Gesprächszeit des Klienten.***

- *Richtiges Verbalisieren soll Interpretationen und fremde Aspekte im Gespräch weitgehend vermeiden.*

# Aktives Zuhören

(nach C. Rogers)

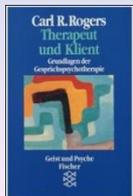
- *Richtiges Zuhören beinhaltet vor allem, dass wir **versuchen zu verstehen**, was unser Gegenüber sagt.*
- *Wenn wir aber nicht richtig zuhören, bekommen wir auch nicht mit, womit sich der andere gerade beschäftigt, ob es ihm gut oder schlecht geht und was er oder sie sich von uns wünscht.*
- *Wir merken dann oft gar nicht, ob der andere traurig oder fröhlich ist, was ihn oder sie beschäftigt und ob er oder sie uns vielleicht etwas wirklich Wichtiges sagen möchte.*



# Aktives Zuhören

(nach C. Rogers)

- **Zuhören hat etwas mit Aufmerksamkeit zu tun.**  
*Viele denken aber schon während der andere spricht bereits über Gegenargumente oder Erwiderungen nach - sind dann gedanklich nicht bei Ihrem Gesprächspartner, sondern viel mehr bei sich selbst.*
- **Das Entscheidende hierbei ist, gegenseitig zu überprüfen, wie gut einander zugehört und wie gut einander verstanden wird.**



## Verstehen des Sprechenden wird für ihn erkennbar:

- *Sich auf das Gegenüber einlassen, konzentrieren und dies durch die eigene Körperhaltung ausdrücken.*
- *Blickkontakt halten.*
- *Geduld haben und den Sprecher nicht unterbrechen, ausreden lassen*
- *Zuhören heißt nicht gut heißen.*
- *Bestätigende kurze Äußerungen*
- *Pausen aushalten; sie können ein Zeichen sein für Unklarheiten, Angst oder Ratlosigkeit*
- *Nachfragen bei Unklarheiten*



Verstehen des Sprechers wird für ihn erkennbar:

***Die Art des Nachfragens ist auch aktives Zuhören,***  
*also das aktive Bemühen des Empfängers, genau herauszufinden,*  
*was der Sender eigentlich sagen will. (Th. Gordon)*

Damit Missverständnisse möglichst vermieden werden  
können, gilt als wichtigste Regel:

***Nachfragen statt interpretieren,***  
***Nachfragen statt unterstellen.***

***Ich-Botschaften statt Du-Botschaften!***

# Verstehen des Sprechenden wie folgt unterstützt:

- *Empathie ausüben und sich innerlich in die Situation des Anderen begeben*
- *Die Gefühle des Partners erkennen und ansprechen*
- *Auf eigene Gefühle achten*
- *Mit der eigenen Meinung zurückhaltend umgehen*
- *Sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus der Ruhe bringen lassen*



# WWSZ-Techniken

## - 4 typische Techniken des Gesprächs

- **Warten (Pausen):**  
als Einladung, zu sprechen, als Zeit zum Nachdenken und zum „Hochstufen“ des Gesagten  
- bis zu drei Sekunden Länge nicht als unangenehm erlebt -
- **Wiederholen:**  
zum eigenen Verständnis, zur Betonung des Gesagten,  
zur Gesprächsfortsetzung
- **Spiegeln:**  
zum Benennen von Wahrgenommenen z. B. Emotionen, Wichtigem,  
zur Vertiefung des Gesagten mit fragendem Ton,  
zum Signalisieren des Verständnisses
- **Zusammenfassen:**  
zur Strukturierung des Gesprächsablaufs,  
zum Überprüfen des Wahrgenommenen,  
zum Schließen einer Mitteilung

# NURSE-Modell - Umgang mit Emotionen

- ***Naming:***  
Emotionen benennen
- ***Understanding:***  
Wenn möglich Verständnis für die Emotionen ausdrücken
- ***Respecting:***  
Respekt oder Anerkennung für den Patienten artikulieren
- ***Supporting:***  
Dem Patienten Unterstützung anbieten
- ***Exploring:***  
Weitere Aspekte zur Emotion herausfinden

# Bedingungen für erfolgreiche Gesprächsführung

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

- **Keine Monologe**, denn ein Monolog ist kein Gespräch.
- **Verantwortung für die Kommunikation** in der Beziehung zu übernehmen
- Achten Sie auf ein **Gleichgewicht im Gespräch**.

- **Einander ausreden lassen!**

Lassen Sie Ihren Gegenüber ausreden und fordern Sie dasselbe ein. **Ausreden lassen, heißt zuhören**. Üben Sie sich trotzdem in Geduld. So schwer es fällt.

- Falls Sie wieder einmal versehentlich in das Wort des anderen fallen, entschuldigen Sie sich.
- Wenn Sie unterbrochen werden, bitten Sie freundlich aber bestimmt darum, ausreden zu dürfen.

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## Tipp 1: Bereiten Sie sich gut vor.

*Wenn Sie wissen, dass Sie ein Gespräch oder eine Besprechung vor sich haben, ist es wichtig sich gut vorzubereiten.*

***Eine gute Vorbereitung macht schon 50% des Erfolgs aus.***

*Inhaltliche Vorbereitung - Strategische Vorbereitung - Zielbestimmung*

## Tipp 2: Behalten Sie das ganze Gespräch über immer Ihre Ziele im Auge.

- Klare Ziele im Auge zu haben*
- Klare Ziele ermöglichen ein frühzeitiges Eingreifen*
- Klare Ziele erlauben es Ihnen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren*

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## **Tipp 3: Bemühen Sie sich um eine partnerschaftliche Einstellung.**

- *Es gilt, sich weder überlegen noch unterlegen zu fühlen, weder feindlich noch zu vertrauensselig zu sein.*
- *Sehen Sie Ihren Gesprächspartner nicht als Gegner, nicht als Feind, aber auch nicht als Opfer oder wertlosen Menschen.*

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## **Tipp 4: Erst verstehen, dann verstanden werden.**

***Versuchen Sie immer erst Ihren Gesprächspartner zu verstehen***, bevor Sie selbst verstanden werden wollen.

***Verstehen heißt*** hier nicht nur, dass Sie den Standpunkt Ihres Gesprächspartners intellektuell nachvollziehen können, sondern auch, dass Sie ***die Sichtweisen Ihres Gegenübers akzeptieren und respektieren***.

***Jemanden zu verstehen, heißt nicht unbedingt auch, dass Sie die Ansichten teilen müssen!***

***Wenn Sie Ihrem Gesprächspartner dieses Gefühl geben, ist die Wahrscheinlichkeit sehr groß, dass auch Sie gehört werden.***

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## **Tipp 5: Lassen Sie sich nicht „zuschütten“.**

### *Vielredner stoppen*

Unterbrechen Sie einfach:

*„Warten Sie bitte mal kurz! Ehe ich es vergesse...“*

*„Dazu fällt mir Folgendes ein.“*

*„Ja. Das ist ja genauso, wie bei... Dabei müssen wir auch beachten...“*

***Aus den Gedanken des anderen etwas lernen.***

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## **Tipp 8: Fragen Sie auf jeden Fall nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.**

### ***Kommunikation ist immer zweiseitig!***

- Wenn Sie etwas nicht verstehen, kann das daran liegen, dass Sie noch nicht genug wissen oder vielleicht hat sich Ihr Gesprächspartner auch nicht klar genug ausgedrückt.
- Nachfragen deutet auf ein Interesse und eine wache Persönlichkeit hin. *„Eines habe ich dabei noch nicht so ganz verstanden.“* Die Wörter "eines" und "ganz" stehen dafür, dass Sie schon eine Menge verstanden haben, und dass Ihnen nur noch ein kleiner Rest zum vollständigen Verständnis fehlt.

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## Tipp 9: Fragen, fragen, fragen!

- *Wie geht das genau?*
- *Was darf ich mir darunter genau vorstellen?*
- *Wie soll das genau funktionieren?*
- *Warum ist das so?*
- *Warum geht das nicht?*

***Fragen leiten das Gespräch in Ihre Wunschrichtung, z. B.  
„Was würde denn passieren, wenn sie/jemand ... es so tun  
würde?“***

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## ***Wer fragt, der führt.***

### ***"Warum-Fragen"***

*nur, wenn Ihr Gesprächspartner seine Aussage als allgemeingültig hinstellt.*

***Meiden Sie oder sind vorsichtig bei Frage nach Ursache oder Begründung.***

### **Fragetypen**

***Offene Fragen  
rhetorische Fragen  
Paraphrasierung***

***Geschlossene Fragen  
Nachfragen  
Suggestivfragen***

***Pseudofragen  
Alternativfragen  
Verbalisierung***

# 10 Praxistipps für erfolgreiche Gespräche

([www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung](http://www.zeitzuleben.de/artikel/kommunikation/gespraechsfuehrung))

## **Tipp 10: Verwenden Sie eine klare und bildhafte Sprache mit vielen Beispielen.**

- *Wenn Sie wollen, dass andere Sie verstehen, dann reden Sie in Bildern, geben Sie viele Beispiele und reden in bildlicher Sprache.*
- Beispiele und Metapher transportieren eine Nachricht viel besser, als eine abstrakte Erklärung.
- Achten Sie auch darauf, kurze Sätze zu formulieren und klar und deutlich zu sagen, was Sie sagen wollen. Das erleichtert das Verständnis.

# **Akutsituation**

## **- schwieriger Gesprächspartner**

## Psychosoziale Krise

## schwieriger Gesprächspartner

- selten durch direkte vitale Bedrohung gekennzeichnet
- Im Vordergrund steht das Fehlen oder das **Zusammenbrechen individueller u./o. sozialer Bewältigungsstrategien** im Rahmen belastender Krankheits- bzw. Umgebungsbedingungen

# Kommunikation bei schwierigen Gesprächen

*Viel zu oft wird nur auf das „Was“,  
nicht aber auf das „Wie“ einer Kommunikation  
Wert gelegt.*

## **„Fragen an mich selbst“**

- Schaffe ich einen ruhigen, ungestörten Gesprächsrahmen?
- Begrüße ich meinen Gesprächspartner freundlich?
- Frage ich nach seinem Befinden?
- Ist meine komplette Aufmerksamkeit bei meinem Gegenüber?
- Höre ich zunächst zu, ohne zu unterbrechen?

## Kommunikation bei schwierigen Gesprächen

### **„Fragen an mich selbst“**

- Gebe ich Aufmerksamkeitssignale wie Kopfnicken?
- Frage ich nach?
- Nehme ich die Emotion meines Gesprächspartners wahr?
- Beschreibe ich Sachverhalte - ohne Angriffe und ohne Vorwürfe?
- Unterlasse ich körperliche Signale, die als Zurückweisung oder Abwertung verstanden werden könnten?
- Schlage ich konstruktive Schritte vor, die in Richtung Unterstützung oder Lösung gehen?

***Sichergestellt werden kann ein Verstehen nur, indem der Gesprächspartner die erhaltenen Informationen wiederholt.***

# Erregungszustand des Gesprächspartners

## Hinweise auf Erregungszustand:

- Steigerung von Antrieb und Psychomotorik
- affektive Enthemmung
- Kontrollverlust

## Wichtige Aspekte in Beurteilung:

- Gesichtsausdruck
- Hin- und Hergehen
- Ringen der Hände, Gestikulieren
- Äußern aggressiver Inhalte
- Äußern von Bedrohung
- gewalttätiges Verhalten
- Sachzerstörung

# Risikoindikatoren für gewalttätiges Verhalten

- Misstrauen und Feindseligkeit, die nach Gesprächsangebot oder im Gespräch eher zunehmen
- Psychomotorische Erregung, Anspannung, motorische Unruhe,
- Blickmeidung, Schweigen, „kontrollierte“ Anspannung
- Reizbarkeit, Stimmungsschwankungen
- Eingeschränkte Selbstkontrolle, z.B. mit bizarrem, wechselhaftem Verhalten
- Gegenüber fühlt sich in die Enge getrieben.
- Verbale und gestische Aggressivität und Gewalt-androhung
- Offene Drohung, anderen Menschen Gewalt anzutun

**Eigenem Angstempfinden vertrauen!**

# Empfehlungen für die Gesprächsführung mit erregten Gesprächspartner

- Prüfung, ob Gegenüber zu Gespräch bereit und fähig ist
- Reizabschirmung
- Beachten wesentlicher Sicherheitsaspekte
- Empathie zeigen, Anliegen des Patienten wahrnehmen.
- Vermeidung von Konfrontationen, wo dies möglich ist.
- Grenzen setzen, wo dies nötig ist.
- Gesprächsstil am aktuellen Zustand des Gegenüber orientieren (einfache, klare Diktion).
- Versuch, zu pragmatischen Problemlösungen zu gelangen.

# Empfehlung zum Umgang mit eskalierendem Gespräch

- Beruhigen mit positiver Anmerkung, Zuwendung, Humor
- Kurze Unterbrechung der eskalierenden Situation:  
*„Geben Sie bitte mir einen Moment, dass ich ...“*
- Lenken Sie auf Gesprächsinhalt wie Thema und Ziel hin:  
*„Ich habe den Eindruck wir verlieren unser Ziel...“*
- Zusammenfassen des bisher Gesagten und Erreichten
- Rückfrage zum Gesprächsinhalt, Problem oder Ziel:  
*„Wie denken Sie darüber?“*
- Einbeziehen in die Problemlösung:  
*„Wie stellen Sie sich vor, das Problem zu lösen/Ziel zu erreichen?“*  
*„Haben Sie eine Idee, wie Sie es machen können, dass ...?“*
- Eventuell Gesprächsende herbeiführen und Angebot/Absprache zum neuen Gespräch

# Gesprächsabschluss

## *Gesprächsdauer:*

- nach Aktualität der Situation, Thematik, Belastbarkeit von Erzieherin und Mutter, Gesprächsverlauf, Ergebnis und zeitlicher Möglichkeit
- Gesprächsdauer über 30 Minuten nur in Ausnahmefällen

## *Gesprächsende:*

- Idealfall, wenn es (vorerst) thematisch abgeschlossen oder weit genug vorangebracht ist
- immer eine (Zwischen-) Bilanz
- Patient immer Gelegenheit zur abschließenden Frage (?)
- Terminvereinbarung oder –angebot für weiteren Kontakt

***„Stop problem talk –  
promote solution talk!“***  
(de Shazer 1996)

