

7.1 Methoden der Gesprächsführung

Von Chirly dos Santos-Stubbe und Alexander Noyon

Das helfende Gespräch gehört zu den wichtigsten Methoden, die in der Sozialen Arbeit tätigen Fachkräften zur Verfügung stehen. Im Arbeitsfeld Schule sind dabei sehr unterschiedliche Herausforderungen gegeben, da z. B. eine Schulsozialarbeiterin sowohl mit Kindern und Jugendlichen als auch mit Erwachsenen (v. a. Eltern und Lehrern) professionell kommunizieren können muss. Da zudem je nach Alter sehr unterschiedliche Vorgehensweisen und Techniken der Gesprächsführung relevant sein können, untergliedern wir unsere Darstellung im Folgenden dementsprechend.

7.1.1 Methoden der Gesprächsführung im Umgang mit Erwachsenen

Je nach Person und Zielsetzung können sich die mit Aussicht auf Erfolg einzusetzenden beraterischen Vorgehensweisen stark voneinander unterscheiden. Der wichtigste Unterschied besteht aus unserer Sicht zwischen der Gesprächsführung mit Eltern einerseits und jener mit Lehrern andererseits. Auf beide Bereiche gehen wir im Folgenden ein.

Grundprinzipien der Gesprächsführung mit Eltern

Von zentraler Bedeutung für den Erfolg eines professionellen Elterngesprächs ist das Gelingen einer Arbeitsbeziehung. Grundlage hierfür ist häufig die sog. *klientenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers*. Wir gehen deshalb auf die wesentlichen Gesichtspunkte dieses Ansatzes näher ein (ausführlicher und mit vielen praktischen Übungen: Weinberger 2013).

Eine besondere Rolle spielen bei Rogers die drei Basisvariablen des helfenden Gesprächs: Empathie, Echtheit und unbedingte Wertschätzung.

Mit *Empathie* ist einführendes Verstehen gemeint: Der Berater bemüht sich, die Gefühle des Klienten aus dessen Sicht nachzuempfinden, zu verstehen und das Verstandene möglichst präzise mitzuteilen. Dies setzt eine gelungene Perspektivenübernahme voraus, die den Berater dazu befähigt, dem Klienten gegenüber Verständnis durch gezielte Mitteilungen zu signalisieren. Dies wirkt sich günstig auf die Arbeitsbeziehung aus, da der Klient das Interesse, die Anteilnahme und das Verständnis des Beraters erlebt und somit Vertrauen fassen kann. Sollten die empathischen Mitteilungen des Beraters nicht vollständig zum Erleben des Klienten passen, so hat dieser die Möglichkeit zur Korrektur, was sich prozessual ebenfalls günstig auswirkt.

BEISPIEL - Beispiel für eine gelungene empathische Verbalisierung

Klient: „Anna wird in der Schule immer schlechter und schlechter; ich weiß einfach nicht mehr, was ich tun soll. Und mein Mann kümmert sich überhaupt nicht darum.“

Sozialarbeiterin: „Sie sorgen sich um Ihre Tochter und sind ratlos. Und von Ihrem Mann fühlen Sie sich im Stich gelassen.“

Empathische Äußerungen sollten seitens des Beraters mit Bedacht und nicht im Übermaß eingesetzt werden, weil sonst auch gegenteilige Effekte resultieren können („Papageien-Effekt“).

Echtheit (Kongruenz) bedeutet, dass der Berater keine Rolle spielen sollte. Sein Erleben soll also im Einklang sein mit dem dem Klienten gegenüber gezeigten Verhalten. Bezogen auf positive Merkmale wird dies in den meisten Fällen nicht allzu schwerfallen. Problematisch wird es jedoch bspw. bei eigenen negativen Emotionen, da der Berater in seiner Kongruenz natürlich trotzdem vorsichtig und rücksichtsvoll bleiben muss, um den Kontakt zum Klienten nicht zu gefährden bzw. diesen zu überlasten.

BEISPIEL - Beispiel für rücksichtsvolle Echtheit bei problematischem Klientenverhalten

Klientin (nach einer kurzen, aber heftigen verbalen Attacke auf einen Schulsozialarbeiter): „Und schon wieder geht mein Temperament mit mir durch, und jetzt würden Sie mich wahrscheinlich am liebsten rauschmeißen.“

Berater: „Es stimmt, etwas erschreckt hat mich Ihre Heftigkeit in der Tat, und ich fühle mich in die Defensive gedrängt. Aber ich werde Sie ganz sicher nicht rauschmeißen, sondern ich vermute, dass es für diese Heftigkeit einen Grund gibt und sich darin zeigt, wie wichtig Ihnen das hier ist. Und deshalb möchte ich mir das mit Ihnen genauer anschauen, um mit Ihnen zusammen einen guten weiteren Weg zu finden.“

Wie das Beispiel zeigt, sind die hier beschriebenen Basisvariablen nicht als isoliert nebeneinander stehend zu betrachten, sondern wirken ineinander (im Beispiel: Echtheit in der Rückmeldung der beratereigenen Gefühle, Empathie in der klientenbezogenen Deutung der Heftigkeit).

Unbedingte positive Wertschätzung als dritte Basisvariable setzt voraus, dass der Berater in seinen Bewertungen exakt zwischen der Person und ihren Verhaltensweisen zu trennen vermag. Die Unbedingtheit der Wertschätzung bezieht sich darauf, dass jeder Mensch als *Person* geschätzt, akzeptiert und gewürdigt zu werden verdient. Nur vor diesem Hintergrund sind (negative) Bewertungen konkreter Verhaltensweisen zulässig. In seiner Grundhaltung vermittelt der Berater also auch dann, wenn der Klient

unerwünschtes Verhalten zeigt, eine tiefe und umfassende Achtung vor seiner Person und bleibt engagiert wie auch wohlwollend. Gerade die positive Wertschätzung wird sich besonders stark in nonverbalen Signalen äußern. Auf der nonverbalen Ebene geht es somit entscheidend darum, den Klienten Wertschätzung und Sympathie „spüren“ zu lassen.

BEISPIEL - Beispiel für den verbalen Anteil unbedingter positiver Wertschätzung

Klientin (unter Tränen): „Markus hat mich wieder so zur Weißglut getrieben, dass mir die Hand ausgerutscht ist, bevor ich es zurückhalten konnte. Ich hasse mich dafür!“

Sozialarbeiterin: „Ich spüre Ihr Bemühen darum, wirklich eine gute Mutter zu sein. Natürlich ist es nicht gut, wenn Sie Ihren Sohn schlagen, darin sind wir uns ja beide ganz einig. Ich bin froh, dass Sie trotz Ihres Stresses hierherkommen, um daran zu arbeiten, ihn nicht zu schlagen. Damit sind Sie auf dem richtigen Weg, auch wenn Sie das Ziel noch nicht erreicht haben.“

Es ist der „Echtheit“ halber unabdingbar, den eigenen Wortschatz zu verwenden und sich mit den Äußerungen wirklich „vertraut“ zu fühlen. In diesem Sinne sind die Beispiele auch nur als Anhaltspunkte zu verstehen. Das gilt auch für die im Folgenden gezeigten Interventionsmöglichkeiten.

Setting, Struktur und Orientierung

Eine gute Gesprächsführung wird durch geeignete Settingvariablen erleichtert. So sollte die Sitzanordnung weder zu barrierehaft (z. B. durch einen Schreibtisch zwischen Berater und Klient = „Verhör“-Atmosphäre) noch bedrängend sein. Ideal ist eine Sitzanordnung in einer Sitzgruppe mit einem kleinen Winkel zueinander und einem niedrigen Tisch zwischen den Gesprächspartnern. Bei mehr als einem Klienten ist die Runde entsprechend zu vergrößern. Für die Gesprächsdauer sollten Störungen ausgeschlossen werden.

Die Orientierung des Beraters sollte insbesondere bei einem Erstkontakt so stark wie möglich in Richtung der Beziehungsanknüpfung münden (s. Rogersche Basisvariablen). Informationsgewinnung ist notwendig, sollte jedoch nicht mit beziehungserschütternder Penetranz verfolgt werden. Der Berater sollte eine unaufdringliche Präsenz zeigen, stets wach und interessiert beteiligt sein, ohne dabei neugierig und übermotiviert zu wirken.

In der Regel wirken sich vorsichtige Strukturierungsbemühungen günstig aus. So sollte der Berater im Gespräch so bald wie möglich – aber nicht übereilt – eine Auftragsklärung anstreben.