



Leseprobe aus Thimm, Methoden der Sozialen Arbeit an der Hochschule lehren  
und lernen, ISBN 978-3-7799-6244-1

© 2020 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel  
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?  
isbn=978-3-7799-6244-1](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6244-1)

# **A. Sozialpädagogische Kommunikation lehren und lernen**

# 1. Das Lehrgebiet

Lehre im Gebiet Sozialpädagogische Kommunikation und Interaktion wird an der Evangelischen Hochschule Berlin im zweiten Semester angeboten. Das Modul besteht ausschließlich aus der vierstündigen Veranstaltung. Dieses Seminar ersetzt die Einführung in die Gesprächsführung aus dem Diplom-Studiengang. Die maximale Teilnehmerzahl beträgt, eine Ausnahmeerscheinung an unserer Ausbildungsstätte, „nur“ 25 Student\_innen. Die Studierenden absolvieren ihr Praktikum erst im vierten Semester. Sie können Wissen und Fähigkeiten aus Kommunikation (und Beratung und Arbeit mit Gruppen) im halbjährigen Praktikum zwar verwenden, können sich in den Handlungskompetenzen befördern wollenden Methodenveranstaltungen A., B. und C. aber nicht auf selbst erfahrene berufliche Referenzsituationen im für alle pflichtigen Praktikumskontext beziehen.

Der im *Modulhandbuch* formulierte Anspruch ist hoch: „Kommunikation und Interaktion in sozialpädagogischer Absicht sind das zentrale Medium der unmittelbaren Arbeit mit Adressat\_innen in allen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Im Studienverlauf, durch Praktika, aber nicht zuletzt durch das vorgestellte Lehrangebot sollen die Studierenden lernen, Kommunikation und Interaktion fall- und situationsangemessen zu gestalten, indem sie Wissen, Erfahrungen und Intuitionen zu für sie selbst stimmigen, zur Person passenden Zusammenspielen führen. Dabei kommt es je nach Aufgabe darauf an, verbale, paraverbale und körpersprachliche, freundlich-einladende, lassend-begleitende und fordernde, konfrontierende und deeskalierende, einladende und sich abgrenzende Kommunikationsakte so zu verknüpfen, dass daraus Beiträge zur Situationsklärung bzw. zur Selbstentwicklung von Adressat\_innen entstehen. Die Studierenden, so der Anspruch, lernen zumindest in Ansätzen, ihre Worte und Handlungen, auch im Hinblick auf den Unterschied von geplanter und beobachteter Wirkung, selbstkritisch einzuschätzen. Sie entwickeln, angeleitet durch Fragen und Reflexionen von Kommiliton\_innen und dem/der Dozent\_in, Ideen dazu, was sie mit ihrem Handeln angeregt, vermieden, provoziert oder unbeachtet gelassen haben“ (Schwabe o. J., o. S.).

Drei thematische Blöcke verleihen der Veranstaltung grobe Struktur: Kommunikationstheorie, Gestaltungsmittel und Schlüsselsituationen in der Praxis.

**(1)** Im Seminar werden im *ersten Block* (vier Einheiten) Begriffe, Prinzipien, Modelle, Arten, Strukturen und Medien der Kommunikation gelehrt (siehe unten Wissensbaustein zu Kommunikation). Erste einfache Partner- bzw. plenare Übungen zur Führung von Gesprächen wie Feedback, Aktives Zuhören, Pausen

machen werden eingestreut. Es schließt sich eine Selbstdiagnose (mein Repertoire; mein Lernbedarf) an, die zur Bewusstwerdung über eigene Stärken und mitgebrachte Fähigkeiten und zudem zur Formulierung von Lernzielen einlädt.

### Fragebogen – Kompetenzen und Lernbedarf in Gesprächsführung

Wenn Sie an zwei, drei Ihnen wichtige Gespräche mit Personen in den letzten Wochen zurückdenken ... Wie gut ist es Ihnen gelungen,

... sich und Ihre Gedanken und Gefühle verständlich zu machen?

sehr gut		mittelgut		nicht gut
1	2	3	4	5

... die andere Person in ihren Gedanken und Gefühlen zu verstehen?

sehr gut		mittelgut		nicht gut
1	2	3	4	5

Wenn Sie an zwei, drei konflikthafte Situationen aus der letzten Zeit zurückdenken, in die Sie geraten sind ... Wie gut gelang es Ihnen mit Worten,

... Ihre Interessen zu vertreten bzw. sich zu behaupten?

sehr gut		mittelgut		nicht gut
1	2	3	4	5

... die andere Person so zu „behandeln“, dass diese sich (einigermaßen) gut fühlen konnte?

sehr gut		mittelgut		nicht gut
1	2	3	4	5

Was können Sie in Gesprächen schon ziemlich gut?

Wo und wie haben Sie dies gelernt (im Beruf, im Studium, als Bedienung, als Jugendgruppenleiterin, in der Kirchengemeinde, als große Schwester, als Vertraute der Mutter, als beste Freundin ...)?

Was würden Sie mit Blick auf professionelle Kommunikation gerne noch besser können?

(Schwabe o.J., o.S.)

(2) Im *zweiten Block* der Veranstaltung werden parallel zur theoretischen Arbeit und vor allem anschließend Mittel der Gesprächsführung gezeigt und in Partnerarbeit geübt. Dabei werden Techniken und Haltungen vorgestellt, plausibilisiert, auf Stimmigkeit für Beispielssituationen und auf Personenpassung hin überprüft: Ich-Botschaften; Aktives Zuhören; Fragen; Paraphrasieren; Zusammenfassen; Reflektieren; Einsatz von Schweigen; klare Aussagen, insbesondere Werben, Bitten und Fordern. Dabei werden als Kontexte für die Paarübungen von Haltungen und Techniken schon wenig komplexe, geeignete Schlüsselszenen (siehe unten) ausgewählt. In diesen Sequenzen soll, so sieht es die kollegiale Planung vor, auch Gesprächsführung für den Typus Beratung grundgelegt werden. Der „handwerkliche“ Teil des Seminars wird mit der Einführung in die Lösungsorientierung (Haltungen und Techniken: Ressourcenorientierung, Anerkennen, Umdeuten) sowie mit Kommunikation unter den Bedingungen von Unfreiwilligkeit (Umgang mit Zwang, Druck, Widerstand) abgeschlossen.

(3) Im *dritten Block* der gesamten Lehrveranstaltung werden die Mittel zu Kommunikationsstrategien kombiniert, mit dem eigenen personalen, spontan gezeigten Stil verbunden und in typischen Schlüsselszenen „auf der Bühne“ im Plenum ausprobiert. Mindestens die Hälfte der Seminarzeit werden solchen feld- und zielgruppenübergreifenden Herausforderungen in sozialberuflicher Kommunikation gewidmet. Als wiederkehrende Anforderungen wurden bestimmt: Anfänge gestalten; begleitendes Stützen; eine verwickelte Lage klären; Gegenwirkung, konfrontierende Strategien, z. B. Kritik üben, abgrenzen, Nein-Sagen, Auflagen verkünden; Kommunikation in einer situativen Krise; Enttäuschung, Ärger und Wut in der Kommunikation (Umgang mit heftigen Gefühlen), Eskalation und Deeskalation; Kommunikation mit belasteten Menschen, Ermutigen, Motivieren; Schlechte-Nachrichten-Gespräche. Die Studierenden erhalten jeweils einen Kurztext zu jedem Situationstypus und Möglichkeiten der Kommunikation (Standards; goldene Regeln; Checkpoints u. ä.).

Unterstützend kann in allen drei Blocks (Theorie; Techniken; Schlüsselsituationen) auf selbst entwickeltes Lehrfilmmaterial (vgl. Thimm/Hirschmann 2012) zurückgegriffen werden, das zur Schulung von kriteriengeleiteter Beobachtung und zur Einladung von Nachahmung oder für gegenidentifikatorisches Selbst- und-besser-Machen verwendet werden kann. Widulle (2011a; 2011b) hat ein hervorragendes Lehrbuch verfasst.

Im Verlauf des Seminars wird folgende checkpointartige Übersicht verteilt.

## Wissensbaustein: Reflexion von beruflicher Kommunikation

### (1) Arten, Typen von beruflicher Kommunikation mit Adressat\_innen

Gespräche sind denkbar in den Kontexten und Handlungsformen Betreuung im Alltag, Hilfe bei spezifischen Problemen, Erziehung, Bildung sowie informatorische und personennahe problembewältigende bzw. entwicklungsbegleitende Beratung. Am ehesten standardisiert verläuft ein sachzentriertes Beratungsgespräch.

Gefragt ist die kompetente Gestaltung grundlegender Anforderungen, insbesondere:

- Kontakt finden; Arbeitsbündnis herstellen; Ausgangslage klären
- Informieren und Sachen klären
- Personen partnerzentriert begleiten und unterstützen
- Strukturieren
- Lenken
- Gegenwirken
- Störungen und Konflikte bearbeiten

Gespräche können freiwillig und selbstinitiiert oder fremdinitiiert, unter Druck oder sogar Zwang (Zwangskontext; Zwang zum Gespräch; ggf. Zwang im Gespräch) erfolgen.

Folgende Typen lassen sich, sicher nicht trennscharf, unterscheiden:

- Erstgespräch
- Abschlussgespräch
- Kooperatives, hilfreiches, helfend-klärendes Gespräch (insbesondere Beratung und Hilfe bei Problemen), hier auch Entlastungsgespräch, Motivierungsgespräch, lösungsorientiertes Gespräch
- Beziehungs(störungs)klärungsgespräch
- Zielentwicklungsgespräch
- Hilfeplanungsgespräch
- Pädagogisches Alltagsgespräch
- Feedback-Gespräch
- Konfrontationsgespräch (Auflagengespräch, Sanktionsgespräch ...)
- Krisengespräch
- Konfliktgespräch
- Deeskalationsgespräch
- Schlechte-Nachrichten-Gespräch

### (2) Allgemeine Merkposten

- Nichts geht immer und überall. Die Einstellung auf eine besondere Situation und die spezielle Person ist unverzichtbar.

- Entscheidend ist, welche Ziele verfolgt werden.
- Menschen wollen über ihre Belastungen reden. Finden Sie im Kontakt mit dem/der Gegenüber den Punkt, an dem dann auch stimmig über Auswege gesprochen werden kann.
- Ggf. muss je nach Verlauf umgesteuert werden: hinsichtlich Zielen, Inhalten, Gesprächstyp, Vorgehen im Prozess, Ebenen (Beziehung – Sache; Vergangenheit – Gegenwart – Zukunft; Rolle der professionellen Kraft ...), eingesetzten Mitteln ...
- Packen Sie nicht alles in dieses eine Gespräch, was zu besprechen ist.
- Beobachten Sie nach Möglichkeit auch sich, das Gegenüber und die Art, wie das Gespräch verläuft.
- Neben dem inhaltlichen Engagement ist immer auch der Prozess, der Gang des Gesprächs zu beachten. Die Professionellen haben vor allem Prozessverantwortung, weniger Ergebnisverantwortung. Sie sind nicht primär (nicht nur) involvierter, freundlicher Gesprächspartner\_in, sondern oft (nicht immer) auch Klärungshelfer, immer Regisseur der Unterredung.

*Schwieriger* sind Gespräche,

- in einem Klima von Nicht-Kooperation, durch „abwehrendes“ Verhalten geprägt, mit Eskalationsrisiken
- wenn schlechte Nachrichten zu kommunizieren sind
- auf die man nicht vorbereitet ist
- die überraschende Wendungen nehmen
- die mit Handlungsdruck einhergehen
- die in einer Öffentlichkeit mit beobachtenden Personen stattfinden
- mit uneindeutigen, diffusen, widersprüchlichen, sich widersprechenden, fehlenden Aufträgen

(Mindestens) eins dieser Kriterien trifft auf fast alle Gespräche in der Sozialen Arbeit zu.

*(3) Kriterien und Gestaltungsmittel für gelingende kooperative Gespräche (nicht für Konfrontationen)*

- Das Gegenüber steht im Mittelpunkt. Er/sie könnte etwas lernen, profitieren ...
- Ein respektiertes Gegenüber wird immer eher kooperieren als ein unachtsam behandelte Mensch.
- Die Gesprächsführenden sind miteinander im Kontakt.
- Die Beteiligten erleben gegenüber der Ausgangssituation Neues, Tiefungen, ggf. Überraschendes.
- In Gesprächen wird ein verbissenes Kämpfen und destruktives wiederholendes Kreisen vermieden.

- Es ist eine Zielorientierung zu merken.
- Es finden Ordnung, Prioritätensetzung, Strukturierung statt.
- Bei Störungen im weiten Sinne wird markiert und die metakommunikative Ebene genutzt.
- Nicht immer werden Lösungen erreicht, oft gibt es nur Zwischenergebnisse. Deshalb nicht zu verbissen Gründe für Probleme erforschen, sondern eher das Umgehen mit Belastungen, weitere Schritte u.ä. in den Mittelpunkt stellen.
- Es werden keine ungebetenen Ratschläge erteilt, wo nötig wird aber deutlich Stellung genommen.

*Konstruktive Strategien und Techniken sind:*

- Durch vorsichtige, hilfreiche Fragen Sichtweisen, Erleben ... erkunden
- Zuhören
- Moderierende Grundhaltung (Inhalte; Gesprächsverlauf)
- Themen ordnen und in besprechbare Form bringen (Schritt-für-Schritt-Mentalität; Skalieren; Reihenfolge bilden; Portionieren; Zusammenfassen ...)
- Eigenverantwortung mobilisieren durch Zurückgeben
- Widersprüche, Dilemmata, Schweregrade, schon versuchte Lösungen, Anstrengungen ... formulieren (lassen) ... es gibt Vorläufe
- Metakommunikation (Störungen; Beziehungsebene; Gesprächsverlauf)
- Ermutigung ohne falschen Trost (Ressourcen; Gelingen ...)
- Gesprächsräume eröffnen; Pausen machen
- Inhaltliche Stellungnahmen und reflektierende Aussagen

*(4) Häufig nicht-konstruktive Bedingungen und Gestaltungsmittel*

- Zu schnell glauben zu wissen, worum es geht
- Lautes Interpretieren; ungeprüfte Unterstellungen
- Überengagement für bestimmte Inhalte; Fremdziele ohne Eigenziele
- Besetzung von viel Redezeit (mit Eifern, „Argumentationsbatterien“ ...)
- Killerphrasen (wie nie, immer ...)
- Vorwürfe, Abwerten
- Unerwünschte Ratschläge, überreden
- Wichtigkeitssetzungen des Gegenübers unkommentiert überspringen
- Bohrende, verhörähnliche Fragen, Fragenschwall
- Versuch, in einem Gespräch „die“ Ursache für ein Problem zu finden
- Lapidare, beschwichtigende unempathische Antworten (etwa: Das geht doch allen so.)

*(5) Auswertungsdimensionen von (simulierten) Gesprächen*

- Vorgeschichte; Beteiligte; Situation; Kontext
- Ziele (Minimum/Maximum)

- Plan A und Plan B
- Abgleich Soll – realer Ablauf
- Kritische Momente, Schlüsselszenen, Berührungen, Wendepunkte
- Verhalten/Kommunikation von der/dem Gesprächspartner\_in; wahrgenommene bzw. vermutete Wirkung
- Zufriedenheitsgrad mit der Gesprächsführung
- Zufriedenheitsgrad mit dem Ergebnis

In der zweiten Seminareinheit (im ersten Block, in dem primär theoretisch gearbeitet wird) wird zum ersten Mal in Partnerarbeit „ohne lästige Zuschauer\_innen“ geübt. Circa zwei Drittel der Student\_innen nimmt die Aufgabe an, ernst und hält sich mindestens grob an die Arbeitsvorschläge. Die folgende Übung fordert noch keine Aufnahme und Umsetzung neuer Wissensbestände und Handlungsimpulse, sondern soll sensibel für einen ausgewählten Fokus (hier Wohlgefühl) machen und einen Einstieg in Selbstbeobachtung bewirken. Es ist eine doppelte Aufgabe aus Sicht der aktiv gesprächsführenden Person (der/dem Professionellen) mit pendelndem Blick zu leisten: bewusst beim Gegenüber sein und bei sich selbst wahrnehmen, was läuft und wie man handelt. Herausfordernd und nicht selten schwierig ist es, die räumlichen Voraussetzungen für einigermaßen ungestörte Partnerarbeit zu schaffen – draußen bei Sonne auf der Wiese und gar im Campuscafé wird signifikant weniger ernsthaft trainiert. Zu Beginn der ersten Übung wird die folgende Unterlage verteilt; aufwändige Erklärungen und Motivationsnotwendigkeiten etc. sind hier selten.

### **Übung „In ein flüssiges Gespräch kommen“**

(in dem sich der/die Adressat\_in so fühlt, dass er/sie wiederkommen möchte)

*Beispiel 1:* Früher Nachmittag in einer Tagesstätte und Beratungsstelle für Menschen in Notlagen. Es war ein hektischer Tag für Sie als Sozialarbeiterin, weil viele Dinge zu erledigen waren. In einer Stunde ist Feierabend. Plötzlich steht eine Person vor Ihnen, die Sie flüchtig kennen. Der Mann/die Frau wirkt ein wenig durcheinander: „Heute habe ich einen Brief bekommen. Ich soll eine saftige Mieterhöhung bezahlen.“ Zudem gibt es noch Konflikte mit den Nachbarn wegen nächtlicher Musik des Ratsuchenden und er/sie deutet auch Probleme mit ihrer/seiner 60-jährigen Mutter an, die im Nachbarhaus lebt. Sie sind bereit, auf Ihr Gegenüber einzugehen. Geben Sie den Adressaten/die Adressatin so, dass der/die Professionelle auch zum Zuge kommen kann. Reden Sie als Klient\_in nicht zu viel (bitte schon gar nicht „wie ein Wasserfall“); zudem: nicht zu viel Gefühl wie Verzweiflung, Frustration, Ärger ... hineinlegen.

*Beispiel 2:* Als Mitarbeiter\_in einer Tagesgruppe (Hilfe zur Erziehung für ältere Kinder) rufen Sie (mal wieder) in der Schule an und erkundigen sich nach Tom, einem „schwierigen“ Kind (elf Jahre), das sowohl in der Schule als auch in der Tagesgruppe einigen Ärger macht (Beleidigungen, Schlägereien, Diebstähle, Zündeleyen etc.). Der Lehrer bittet Sie in die Schule, die nur einen Steinwurf entfernt von der Hilfeeinrichtung liegt. Seitens des Lehrers wird Verdruss gegenüber Eltern und Tagesgruppe geäußert (Hausaufgaben nicht immer vollständig; Materialien vergessen etc.). Sie haben aber auch das Gefühl, dass der Lehrer seinen Frust (über diesen Schüler, über die Klasse, vielleicht sein Lehrer-Dasein unter heutigen Bedingungen) ausschütten möchte. Sie sind bereit, auf Ihr Gegenüber einzugehen. Geben Sie den Adressaten so, dass der/die Professionelle zum Zuge kommen kann, d. h. nicht zu viel reden, nicht zu viel Gefühl wie Verzweiflung, Frustration, Ärger ... hineinlegen.

*Beispiel 3:* Frau Peter unterhält sich mit einem/r Sozialarbeiter\_in eines Trägers, der Betreutes Wohnen und tagesstrukturierende Angebote für alte Menschen bereithält. Frau Peter will ihre pflegebedürftige Mutter professionell betreuen lassen, da sie es zu Hause nicht mehr alleine schafft. Bevor die Fachkraft genauer auf Angebote zu sprechen kommt, will er/sie einen Eindruck von Frau Peters Situation gewinnen. Frau Peter hat wenige Außenkontakte, so dass sie aus ihrer Belastung, aber auch entstehenden Schuldgefühlen heraus bereitwillig spricht. Geben Sie die Adressatin so, dass der/die Professionelle auch zum Zuge kommen kann, d. h. nicht zu viel reden, nicht zu viel Gefühl wie Belastung, Überdruß, Resignation ... hineinlegen.

*Beispiel 4:* Marion (18 Jahre) möchte gerne nach der Entbindung mit ihrem Baby allein wohnen. Die Beraterin im Betreuten Einzelwohnen hält das für unmöglich. Nicht selten äußerte Marion, wie schnell sie sich überfordert fühlt und dass alles „too much“ ist. Die junge Frau hat offensichtlich eine Wohnmöglichkeit aufgetan und ist Feuer und Flamme. Aber gleichzeitig ist sie auch ein wenig unsicher, ob ihr Schritt nicht doch zu früh kommen würde. Geben Sie den die Adressatin so, dass der/die Professionelle auch zum Zuge kommen kann, d. h. nicht zu viel reden, nicht zu viel Gefühl wie Euphorie ... hineinlegen.

*Beispiel 5:* Nehmen Sie ein Beispiel aus Ihrem Alltag. Was möchten Sie sich von der Seele reden (echtes drängendes Thema; vergangenes Thema – etwa: meine Mutter will täglich mit mir quatschen; mein Freund hat ein Hobby, das ich nicht teile; wir streiten gerade darüber, wie wir Weihnachten verbringen; die Situation an der Hochschule wächst mir über den Kopf ...)?

*Aufgabe:* Gehen Sie mit Ihrer Aufmerksamkeit zur Sache und der Person Ihres Gegenübers. Kommen Sie als Professionelle\_r in ein für Sie natürliches, flüssiges

Gespräch, indem Sie nicht auf Techniken achten, sondern bei Ihrem Gegenüber und auch etwas bei sich sind.

A = Professionelle\_r; B = Adressat\_in; C = Beobachter\_in (fakultativ)

Ein Durchgang dauert zehn Minuten, danach fünf Minuten Auswertungsgespräch. Falls vorhanden, spricht zuerst C: Was ist mir aufgefallen? Welche Mittel hat A eingesetzt?; danach B: Wie ist es mir ergangen?; danach A: Was fiel mir leicht, was schwer?; dann Rollentausch und zweiter und dritter Durchgang

Die Auswertung erbringt vielfältige Erkenntnisse neben dem Zweck, an Rollenspiele als Mittel des Lernens heranzuführen. So wird deutlich, dass Wohlfühlgefühl sehr unterschiedlich konstellierte ist und entsteht, dass aber ganz überwiegend Wiederkommen-Wollen mit Achtsamkeit und dem Erleben von verfügbarem Raum und Zeit positiv zusammenspielt.

Öfter wird ein Wissensbaustein vor Übungen verteilt, um Anregungen für die Rollengabe hinsichtlich einer Technik oder Strategie zu geben und „gute Praxis“ wahrscheinlicher werden zu lassen – beispielsweise dieser (mit Bezug auf eine eingesetzte Filmsequenz; vgl. Thimm/Hirschmann 2012).

### **Wissensbaustein: Mittel der professionellen Kommunikation: Anerkennen/Wertschätzen**

Die Schulsozialarbeiterin äußert anerkennende Sätze wie „Das klingt gut, das könnte einiges bringen“ und „Sie können das bestimmt, Frau Sommer“. Hier wird auf das fokussiert, was funktioniert bzw. weiterbringen könnte und was schon beherrscht oder sogar hin und wieder gemacht wird. Damit dürfte nicht selten eine verfestigende Modellierung einhergehen. Anerkennenden Botschaften lassen sich glaubwürdig in beinahe jedes Gespräch einstreuen. Solche Äußerungen dürfen allerdings nicht (nur) taktische Nettigkeiten sein, an die man als Sender\_in womöglich noch nicht einmal wirklich glaubt. Insbesondere hingeworfene Allgemeinplätze sind eher kontaktverhindernd, da das Gegenüber meist unterscheiden kann zwischen Floskeln und authentischen Mitteilungen, die Schätzenswertes markieren und häufig Übersehenes wie etwa Bewältigungsleistungen (Überwindung, Aufmerksamkeit, Regelmäßigkeit, Bemühen um ...) für der Rede wert halten. Damit wird die involvierte Person gesehen und gewürdigt.

Gute „Komplimente drücken Wertschätzung aus, schaffen eine positive Atmosphäre und setzen voraus, dass unser Gegenüber uns aufmerksam wahrgenommen hat, darüber hinaus sind Komplimente wohltuend. [...] Einer allein erziehenden Mutter, die ‚im Chaos versinkt‘ (Bemerkung der Lehrerin, die die Beratung empfahl), kann beispielsweise gesagt werden: ‚Bei allen Schwierigkeiten, die sie

mit ihren drei Kindern haben, ist es eine großartige Leistung, dass sie den äußeren Rahmen mit Essen, zu Bett gehen und morgendlichem Aufstehen sehr zuverlässig sicherstellen. Sie machen sich viele Gedanken um jedes Kind und versuchen jedem das zu geben, was es braucht, das stelle ich mir nicht einfach vor, wenn man allein die Verantwortung für drei kleine Kinder hat.' [...] Wenn wir an schwierigen Veränderungen arbeiten, brauchen wir Mut, Zuversicht und [...] stabilen (Selbstwert) beim Gegenüber. Wie sonst könnten wir uns auf die Risiken einer Veränderung einlassen“ (Schwing/Fryszter 2006, S. 240f.).

Ein weiteres Beispiel, an konstruktive Seiten anzuknüpfen, diese zu bestätigen und damit die Wiederholung wahrscheinlicher werden zu lassen: „Ich nehme gerade wahr, dass Sie zuhören und sich echt Gedanken machen, ohne sich gleich zu rechtfertigen. Ich finde, das ist ein großer Schritt.“

Besonders wertvoll sind Mitteilungen, die den Menschen in der Professionellenrolle sichtbar machen und die mit einem entsprechenden Erleben von Achtung und Wertschätzung unterfüttert sind. Anerkennung kann allerdings auch rationalem Kalkül entspringen. Anerkennung wird günstig transportiert, indem etwas verlangsamt (und damit die Bedeutsamkeit steigernd), ggf. mit Pause, gesprochen wird; die Stimme sollte sich durch eine gewisse weiche Tönung auszeichnen; Blickkontakt und Ansprache mit Namen können die Wirkung intensivieren. Einige mitunter passende Satzanfänge sind: „Ich schätze an Ihnen ... Nicht jeder in Ihrer Lage würde ... Mir gefällt ... Nicht selbstverständlich ist ... Dieses Mal haben Sie ...“

Vor der Übungssequenz zu Konfrontation – etwa in der Mitte der Gesamtveranstaltung – wird der folgende Text verteilt, der durchgesprochen und mit vielen Beispielen und Erfahrungen aus dem Alltag der Student\_innen angereichert wird. Die Teilnehmer\_innen üben lieber unbeobachtet in der Peergroup (und alle sind involviert), aber lehrreicher ist nicht selten das Spiel im Plenum, in das der/die Dozent\_in lenkend eingreifen kann und/oder er/sie eine Rolle übernimmt.

### **Wissensbaustein und Übung: Schlüsselsituation Konfrontation**

Im Rahmen von sozialpädagogischer Kommunikation ergeben sich immer wieder Situationen, in denen wir einmischend an Adressat\_innen herantreten, um als problematisch definierten, unerwünschten Einstellungen und Verhaltensweisen (Tun und Nicht-Tun) mit Standpunkten, Auflagen, Sanktionen entgegenzuwirken. Dazu gehören Anlässe und Themen wie (erhebliche) „Selbst- und Fremdgefährdung“, Regelübertretung, Beleidigung, Bedrohung, Verheimlichung, mutmaßlich überwiegend nachteilige „dysfunktionale“ Entscheidungen, die Adressat\_innen zu treffen drohen bzw. getroffen haben. Wenn wir gegenwirkend intervenieren, kön-

nen wir dies mit Blick auf *verschiedene Erwartungsträger (Interessen und Ziele)* begründen. Zu unterscheiden sind:

- Adressat\_innen (z.B. dem Gegenüber eine gute Lernerfahrung ermöglichen; Schaden vom Gegenüber abzuwenden, etwa den Verbleib von X. im Kurs sichern)
- Gruppe (z.B. andere schützen; ein abschreckendes Exempel statuieren)
- Person als Fachkraft (z.B. sich vor Glaubwürdigkeitsverlust schützen)
- Fachlichkeit; Konzept (z.B. einem uns wichtigen pädagogischen Prinzip, Wert ... Geltung verschaffen; die Geltung einer wichtigen Regel unterstreichen)
- Gesellschaft (z.B. Steuermittel nur dann aufwenden, wenn auch Gesetze durchgesetzt werden, Fehlverhalten vermindert wird)
- Einrichtung (z.B. Erhalt des Projektes durch gute Rede in der Öffentlichkeit oder Aushaltbereitschaft von Nachbarn sichern)

Also: Manche Gegenwirkung ist fachlichen und individuumsbezogenen Erwägungen wie gebotene Grenzsetzung oder Einsteuerung von Realitäten durch Konfrontation mit Widersprüchen geschuldet. Manchmal müssen Sie ggf. aber auch gesetzliche Regelungen wie Schulpflicht oder die Interessen der Nachbarschaft vertreten (doppelte Rolle der Sozialen Arbeit mit Angebot und Eingriff). Nicht zuletzt sind Gruppen- und Einzelinteressen abzuwägen. Und schließlich muss der/die Professionelle die eigene Arbeitsfähigkeit erhalten.

Prinzipiell gilt: Das kritisierte Verhalten wird benannt. Es wird beschrieben, worin das Problem besteht und welche Konsequenzen dies hat. Der/die Kritisierende setzt sein/ihr Recht auf Schilderung durch. Erst in einem weiteren Schritt werden ggf. Umstände, eine ggf. implizite positive Absicht u.ä. thematisiert. Schließlich werden Wünsche oder Forderungen an ein verändertes Verhalten geäußert. „Während dieser Phase sind die Verarbeitungskapazitäten, die emotionale Erregung und Kränkungsaspekte zu beachten. Im Zweifelsfall sollte der Gesprächsführende nachfragen, ob der Partner zuhören kann [...]“ (Widulle 2011a, S. 224). Eine Möglichkeit zur Stellungnahme sollte eingeräumt werden. „Falls Rechtfertigungen [...] oder Ausflüchte vorgebracht werden, gilt es, bei der Kritik zu bleiben und beharrlich die Konfrontation, Wünsche oder Forderungen aufrechtzuerhalten. Falls Vermeidungsverhalten, Schweigen oder Beschwichtigungen als Antwort kommen, sollte der Gesprächsführende auf Stellungnahmen zum Verhalten insistieren [...]“ (ebenda, S. 225). Zum Vorgehen:

### *Sprechweise*

- Ich-will-Botschaften
- Engagiert und klar, aber ruhig
- Thema halten, Ausflüchte bzw. Nebenplatzschaffung erschweren

### *Auswertung*

- Ist die Konfrontation angekommen? Hat die Konfrontation das Gegenüber erreicht?
- War die Konfrontation wohl dosiert?
- Ist es gelungen, die Bearbeitung der Problematik voranzubringen?
- Ist es gelungen, das Arbeitsbündnis aufrechtzuerhalten?

Zu unterscheiden sind drei Arten der Konfrontation:

1. Situative Konfrontation wegen eines aktuell stattfindenden Fehlverhaltens
2. Konfrontierende Aufarbeitung von schon stattgefundenem Fehlverhalten
3. Konfrontation mit einer unerfreulichen Entscheidung

#### *(1) Situative Konfrontation*

*Beispiel 1:* Paul, 19 Jahre, Bewohner im Betreuten Jugendwohnen, hat seinen Küchendienst zum wiederholten Mal nicht gemacht. Er liegt um elf Uhr gemütlich im Gemeinschaftsraum und liest am Handy, statt in der berufsorientierenden Maßnahme zu sein. Die Betreuerin kommt in die Wohnung und ist überrascht und verärgert.

*Beispiel 2:* Sie als Schulsozialarbeiter\_in sehen in der Pause, wie Ronny (8. Klasse) von Daniel verfolgt wird. Mindestens dreimal sehen Sie „Nackenschläge“. Ronny lächelt schmerzverzerrt und ruft mehrfach deutlich „Aufgabe, Aufgabe!“. Sie hören, wie Daniel hämisch „Opfer“ erwidert (mehrfach). Sie stellen sich vor Daniel auf.

*Beispiel 3:* Ali, 17 Jahre, hat vier Wochen Hausverbot in der Jugendwohngemeinschaft Wrangelstraße (Drogen; Stress mit den Mädchen). Als der WG-Betreuer überraschend mittags in das Projekt kommt, findet er Mehmet (Bewohner; krankgeschriebener Schüler) beim Frühstück mit Ali im Gemeinschaftsraum vor. Es sind erst knapp drei Wochen der Hausverbotszeit vorbei. Mehmet befindet sich im Rahmen einer Bewährungsauflage in der WG. Wenn er ausziehen muss (Rauschmiss), droht eine Jugendstrafe.

*Variante eins:* Die Stimmung zwischen Betreuer\_innen und Jugendlichen ist zur Zeit angespannt. Mehrere der sechs Bewohner\_innen (drei Mädchen, drei Jungen) entziehen sich der Betreuung. Eigentlich steht „Beziehungspflege“ an. Allerdings sind die Regelübertretungen in der Summe nicht hinnehmbar, so dass auch Konsequenz gefordert ist.

*Variante zwei:* Die Stimmung zwischen Betreuer\_innen und Jugendlichen ist zur Zeit gut. Mehrere der sechs Bewohner\_innen (drei Mädchen, drei Jungen) sagen, dies sei die beste Jugend-WG der Stadt. Allerdings gestand Ihnen gestern Abend eine Bewohnerin, dass manches „unter der Decke“ ist: Drogenkonsum im Haus;

zwei von Pädagog\_innen noch unentdeckte Schwänzepisoden (ein Schüler, eine Auszubildende), die schon fünf Tage dauern; heimliche Übernachtungen von Ali bei Mehmet.

#### *Aufgaben:*

*Aufgabe Pädagog\_in:* Stellen Sie sich vor, dass Sie hier und jetzt eine erste Intervention setzen wollen, ohne auf ein Gespräch mit Kolleg\_innen oder einen Gruppenabend oder ... zu warten. Mögliche Konfrontationslevel: freundlich nonverbal – unfreundlich nonverbal – freundlich verbal – unfreundlich verbal. Sie entscheiden sich für die verbale Intervention (Stufe drei und/oder vier)

*Aufgabe Beobachter\_innen:* Wie kommen die Botschaften der Pädagogin bzw. des Pädagogen bei Ihnen an? Welche Reaktionen beobachten Sie bei dem/der Jugendlichen? Sehen Sie Zusammenhänge?

*Ziele:* Anpassung (Unterlassen des Verhaltens); ggf. situative Einsicht; nicht unbedingt Einstellungsänderung verlangen

#### *Wirkungsprinzipien/Techniken*

- Konfrontieren mit Realität: Das hast du gemacht!
- Bagatellisierung unterbinden
- Widerlegen von Ungereimtheiten
- Häufigeres Wiederholen
- Unterbrechen
- Verunsichern, z. B. durch Überführung
- Ggf. Fragen: Was machst du gerade? Machst du das immer so? Willst du das immer so machen?
- Unnachgiebige Haltung: Gegenwirkung halten, Nein sagen, beim Nein bleiben, unmissverständlich abverlangen ...
- Arbeit mit körperlicher Nähe, Mimik, Gestik (Blickkontakt ...)
- Ggf. Konsequenzen – Zukunftsszenario (geht in Richtung Aufarbeitung)
- Ggf. Handlungsalternativen (geht in Richtung Aufarbeitung)
- Ggf. Abmachung zu Wiedergutmachung (geht in Richtung Aufarbeitung)

#### *(2) Konfrontierende Aufarbeitung*

*Beispiel 1:* Ihnen ist folgendes zu Ohren gekommen (aus drei verschiedenen glaubwürdigen Quellen bezeugt): In der Justizvollzugsanstalt in B. hat Ihr Klient Herr P., 32 Jahre, mehrfach gegenüber einem Mithäftling gedroht, wenn dieser noch einmal keinen Tabak „abgeben“ würde, kriegte er „eins auf die Fresse“. Herr P. ist wegen schwerer Körperverletzung verurteilt. Sie führen als Sozialarbeiter\_in ein klärendes, konfrontatives Gespräch über die offensichtliche Abweichung vom erwünschten Verhalten.

*Beispiel 2:* Yvonne, 17 Jahre, sitzt wegen eines schweren Konfliktes mit ihrer Schulsozialarbeiterin im Büro der Pädagogin. Die Fachkraft weiß von anderen Jugendlichen, dass Yvonne mit ihrem Freund Ron vor zwei Tagen einen lauten Disput auf dem Schulhof hatte (Ron ist kein Schüler der Schule). Am darauf folgenden Tag beleidigte Yvonne die Schulsozialarbeiterin mit einer Serie von abwertenden Bemerkungen in der öffentlichen Situation „vor allen Augen“ (circa sechs Schüler\_innen und eine Lehrerin), als die Pädagogin die Jugendliche nicht vor der Klassenlehrerin wegen wochenlanger Fehlzeiten in Schutz nahm. Yvonne streitet beides ab – einen angeblichen Vorfall mit Ron und „starke Beleidigungen“. Sozialarbeiterin und Yvonne stehen seit einem halben Jahr in losem Kontakt. Die Stimmung ist distanziert.

### *Aufgaben*

- *Aufgabe Pädagog\_in:* Stellen Sie sich vor, dass Sie als Sozialarbeiterin eine erste Aufarbeitung beginnen wollen.
- *Aufgabe Beobachter\_innen:* Wie kommen die Botschaften der Pädagogin bzw. des Pädagogen bei Ihnen an? Welche Reaktionen beobachten Sie bei dem Adressaten/der Adressatin? Sehen Sie Zusammenhänge?

### *Arbeitsweise*

- Auswahl einer Situation und Besetzung der Rollen
- Der Profi sollte sich für eine Variante und ein Ziel entscheiden, der/die Adressat\_in kann frei agieren; Zielfrage: Was will ich als Professionelle\_r in der Situation erreichen?
- Aktion im Rollenspiel; ggf. Unterbrechen/Einfrieren durch Akteure bzw. Cut durch Seminarleitung; nach Reflexion Weitermachen mit Beginn von vorn oder Weiterführung an der Stelle des Abbruchs (ggf. sich ablösen lassen)

*Ziele:* Anpassung (Unterlassen des Verhaltens); ggf. situative Einsicht, nicht unbedingt nachhaltige Einsicht (Einstellungsänderung) verlangen; Arbeitsbündnis soll n. M. entstehen/bestehen bleiben

*Wirkungsprinzipien, Strategien* (Nichts geht immer und überall! Entscheidend: Was ist das Ziel?)

- Kontakt herstellen (mittleres Maß)
- Realitäten benennen, Tatsachen schildern
- Ausflüchte, Bagatellisierungen, Rumreden dezent oder deutlich stoppen
- Entlarven, Widersprüche nachweisen u. ä.
- Auf wichtige Punkte insistieren, Linie halten, an der Kernsache bleiben
- Forderungen, Erwartungen äußern, ggf. dabei eigenes Problem benennen
- Ggf. Ärger, Trauer etc. zulassen
- Alternativen aufmachen (entweder – oder)