

*westermann*



Johannes Huisken

Herausgeber: Heinrich Greving, Dieter Niehoff

# **Gesprächsführung und Kommunikation**

Heilerziehungspflege und Heilpädagogik

4. Auflage

Bestellnummer 04903

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

**service@westermann.de**  
**www.westermann.de**

Bildungsverlag EINS GmbH  
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-**04903-6**

**westermann** GRUPPE

© Copyright 2020: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

# Vorwort der Herausgeber

Die Schulbuchreihe „Heilerziehungspflege und Heilpädagogik“ stellt eine theoriegeleitete und gleichzeitig praxisbezogene Einführung in die grundlegenden Fächer und Themenfelder beider Bereiche dar. Die einzelnen Bände wenden sich sowohl an Studierende<sup>1</sup> als auch an Lehrer und können als Arbeitsbücher für das eigenständige Handeln und (Weiter-)Lernen der Studierenden, aber auch als Handbücher für die Planung und Gestaltung des Unterrichts genutzt werden.

Die grundlegende Struktur der einzelnen Bände stellt die spezifischen Inhalte von zumeist zwei Themenbereichen und/oder Handlungsfeldern zusammen und bezieht diese aufeinander (wie z. B. „Pädagogik und Psychologie“, „Didaktik und Praxis“ u. Ä.). Schon hierdurch erfolgt in einem ersten Schritt eine interdisziplinäre Verortung und Ausrichtung der einzelnen Fächerinhalte. Darüber hinaus gibt es in dieser Reihe auch Bände, welche ein einzelnes Fach bzw. eine einzelne Methodik vorstellen (wie z. B. „Recht“ oder „Psychomotorik“).

In allen Bänden sind die theoretischen und praxisbezogenen Inhalte der Fächer stark miteinander verknüpft, so dass die Leserinnen bereits vom ersten Unterrichtstag an die Bedeutungen einer nachhaltigen Vernetzung von Theorie und Praxis erfahren, lernen und einüben können. In der Zusammenschau bieten die Bände dieser Schulbuchreihe einen sachlogisch gegliederten Überblick.

In jedem Band werden die Leser von „Anna“ und „Jan“ begleitet, zwei „Profis“ der Heilerziehungspflege und Heilpädagogik, entworfen von dem Karikaturisten Phil Hubbe. Als Leitfiguren begegnen sie den Lehrinhalten in den exklusiv für diese Reihe entwickelten Karikaturen ernsthaft-konzentriert, stehen aber auch für die humorvollen Aspekte beider Berufe.



Anna

Phil Hubbe, 1966 in der Nähe von Magdeburg geboren, arbeitet seit 1992 als professioneller Zeichner u. a. für Tageszeitungen, Werbeagenturen und Online-Plattformen. 1985 erkrankte er an Multipler Sklerose und befasst sich in seinen Karikaturen seitdem mit dem Thema Behinderung. Seit 2004 veröffentlicht er „Behinderte Cartoons“.



Jan

Wir wünschen Ihnen mit den Bänden unserer Reihe viel Freude und Erfolg.

Heinrich Greving, Dieter Niehoff

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und in Ermangelung einer verbindlichen Bezeichnung für das dritte Geschlecht werden im Folgenden die männliche und die weibliche Form in unregelmäßigem Wechsel verwendet. Selbstverständlich sind immer alle Geschlechter gleichzeitig angesprochen.

## Vorwort des Autors

Gesprächsführung im professionellen Bereich findet in vielfältigen Situationen statt. Sie ist nicht begrenzt auf die Erziehung und Beratung von Kindern, Jugendlichen und Betreuten, sondern umfasst auch Elterngespräche, Gespräche mit Kollegen und Vorgesetzten, mit Fachdiensten, Behörden und Jugendämtern. Es ist daher unmöglich, alle relevanten Bereiche und Themen in einem Einführungsbuch zu berücksichtigen. Der Schwerpunkt des vorliegenden Bandes liegt folglich auf der Vermittlung situationsübergreifender Analyse- und Gesprächskompetenzen sowie von Fertigkeiten und Methoden, die in sehr unterschiedlichen Gesprächssituationen benötigt werden.

Als Methodenband wendet sich dieses Buch an Lehrerinnen und Studierende. Es ist ein Handbuch für die Planung und Gestaltung des Unterrichts und gleichzeitig ein Übungs- und Arbeitsbuch, das sich eignet, bestimmte Fragestellungen und Haltungen selbstständig zu erarbeiten. Im ersten Teil des Buches werden Ansätze aus der Kommunikationspsychologie dargestellt, die anhand von Beispielen und Aufgaben nachvollzogen werden können. Übungen und Rollenspiele, die in jedem Kapitel vorgeschlagen werden, sollen den Fokus auf bestimmte Aspekte einer Gesprächssituation richten und sie erfahrbar machen. Gleichzeitig stellen sie Möglichkeiten dar, Gesprächskompetenzen zu erwerben und zu trainieren. Der zweite Teil des Buches geht auf einige Aspekte ausgewählter Gesprächssituationen ein, die im heilerziehungspflegerischen und heilpädagogischen (Gruppen-)Alltag von den Fachkräften gelegentlich als problematisch erlebt werden. Der Schwerpunkt hier liegt auf der Vermittlung von Hintergrundwissen.

Gesprächsführung im heilerziehungspflegerischen oder heilpädagogischen Arbeitsfeld ist eine Methode, die wesentlich von der Persönlichkeit des Gesprächsführers, von seinen Einstellungen, Werten, Annahmen, Gefühlen, Intentionen etc. beeinflusst wird. Professionelle Gesprächsführung bedeutet deshalb stets, eigene Sichtweisen und Standpunkte zu reflektieren und/oder zu hinterfragen. Diese Überprüfung ist wichtig, um die Sichtweisen von Gesprächspartnern erfassen und verstehen zu können. Ein wesentlicher Teil der Übungen, die in diesem Band vorgeschlagen werden, sind daher solche, die dazu dienen, eigene Meinungen und Überzeugungen zu überprüfen. Sie sollen helfen, für andere Perspektiven sensibel zu werden. Je nach Vorkenntnissen, Erfahrungen und Selbstbewusstsein können die vorgeschlagenen Übungen und Rollenspiele bei den Teilnehmern Unsicherheiten auslösen. Rollenspiele und Übungen sind zwar Simulationen, aber die Gefühle, die entstehen, sind echt. Sie gehören zum Rollenspiel bzw. zur Übung. Sie sind nicht Ausdruck der Beziehungen zwischen den Teilnehmern. Dieser Sachverhalt muss beachtet werden, da sonst Missverständnisse und Konflikte entstehen (können). Jeder Teilnehmer bzw. jede Teilnehmerin sollte selbst entscheiden, ob er bzw. sie an einem Rollenspiel oder einer Übung teilnimmt. Niemand sollte überfordert werden oder sich selbst überfordern.

Johannes Huisken

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Gesprächsführung im pädagogischen Alltag</b>	<b>9</b>
1.1	Kommunikationsanlässe	10
1.2	Gesprächskompetenz als Schlüsselqualifikation	11
1.3	Einflussfaktoren	12
1.4	Wirklichkeit und Kommunikation	14
1.4.1	Physische und soziale Wirklichkeit	14
1.4.2	Meinungsbildung in Gruppen	17
1.5	Kommunikation und Beziehung	19
<b>2</b>	<b>Grundannahmen der Kommunikation</b>	<b>23</b>
2.1	Kommunikation und Interaktion	24
2.2	Axiome der Kommunikation	25
2.3	Doppeldeutige Botschaften	38
<b>3</b>	<b>Botschaften einer Nachricht</b>	<b>41</b>
3.1	Die vier Seiten einer Nachricht	42
3.2	Vierohriges Hören	49
3.3	Kommunikationsstörungen	54
3.3.1	Beziehungsstörungen	54
3.3.2	Kardinalfehler bei der Kommunikation	57
3.3.3	Einseitige Hörgewohnheiten	59
3.4	Klärung von Kommunikationsstörungen	61
<b>4</b>	<b>Selbstwert und Kommunikation</b>	<b>64</b>
4.1	Bedeutung des Selbstwertgefühls	65
4.2	Selbstkonzept und Selbstwertgefühl	68

4.2.1	Entstehung des Selbstkonzeptes .....	68
4.2.2	Ideal-Selbst und Real-Selbst .....	71
4.2.3	Wirkungen des Selbstkonzeptes .....	75
4.3	Kommunikationsmuster .....	80
4.3.1	Beschwichtigen .....	81
4.3.2	Anklagen .....	82
4.3.3	Rationalisieren .....	83
4.3.4	Ablenken .....	84
4.3.5	Kongruente Kommunikationsform .....	85
<b>5</b>	<b>Fremd- und Selbstbild .....</b>	<b>90</b>
5.1	Differenz zwischen Fremd- und Selbstbild .....	91
5.2	Fantasien und Vermutungen .....	93
5.3	Übertragung und Gegenübertragung .....	95
<b>6</b>	<b>Partnerzentrierte Gesprächsführung .....</b>	<b>98</b>
6.1	Menschenbild .....	99
6.2	Basisvariablen .....	102
6.2.1	Empathie, Akzeptanz und Kongruenz .....	102
6.2.2	Selektive Echtheit .....	104
6.2.3	Lenkung und Akzeptanz .....	106
6.3	Aktives, verständnisvolles Zuhören .....	108
6.3.1	Stufen des aktiven, verständnisvollen Zuhörens .....	110
6.3.2	Missverständnisse und Schwierigkeiten .....	111
<b>7</b>	<b>Sokratischer Dialog .....</b>	<b>117</b>
7.1	Einige grundlegende Schwierigkeiten, Menschen zu überzeugen .....	118
7.1.1	Reaktanz .....	118
7.1.2	Appelle .....	120

7.1.3	Bewertung des Senders .....	121
7.1.4	Selbstwertgefühl des Empfängers .....	123
7.2	Ausgewählte Ziele und Formen sokratischer Gesprächsführung .....	124
7.2.1	Einige Ursachen für irrationales Verhalten .....	125
7.2.2	Gesprächshaltungen .....	127
7.2.3	Disputationstechniken .....	129
<b>8</b>	<b>Rahmenbedingungen für Gespräche .....</b>	<b>135</b>
<b>9</b>	<b>Gespräche mit Menschen mit geistiger Behinderung ...</b>	<b>140</b>
9.1	Einige Aspekte geistiger Behinderung .....	141
9.1.1	Sprachliche Kommunikation .....	142
9.1.2	Selbstwertprobleme .....	144
9.2	Beziehungsgestaltung und Kommunikation .....	146
9.2.1	Bedeutung vertrauensvoller Beziehungen .....	146
9.2.2	Einige Grundregeln der Beziehungsgestaltung .....	147
<b>10</b>	<b>Gespräche mit Eltern von Kindern mit geistiger Behinderung .....</b>	<b>151</b>
10.1	Reaktionen von Eltern auf eine Behinderung .....	152
10.2	Aspekte der Gesprächsführung .....	157
<b>11</b>	<b>Gespräche mit Kollegen .....</b>	<b>162</b>
11.1	Dimensionen von Mitarbeitergesprächen .....	164
11.2	Aufgabenorientierte Gespräche .....	165
11.2.1	Informations- und Entscheidungsgespräche .....	166
11.2.2	Problemanalyse .....	169
11.2.3	Pro und Kontra .....	172

<b>11.2.4</b>	Teamkonferenzen .....	175
<b>11.2.5</b>	Kollegiale Beratung .....	179
<b>11.2.6</b>	Reflexion .....	184
<b>11.3</b>	Beziehungsorientierte Gespräche .....	185
<b>11.3.1</b>	Feedback .....	186
<b>11.3.2</b>	Blitzlicht .....	187
<b>11.3.3</b>	Metakommunikation .....	188
<b>11.4</b>	Konflikte und Konfliktgespräche .....	190
<b>11.4.1</b>	Persönlichkeitsmerkmale als Konfliktursachen .....	191
<b>11.4.2</b>	Gruppendynamische Prozesse als Konfliktursachen .....	193
<b>11.4.3</b>	Präventive Maßnahmen .....	196
<b>11.4.4</b>	Klärung von Teamkonflikten durch Konfliktgespräche .....	196
<b>12</b>	<b>Rollenspiele zur Einübung der Gesprächsmethoden</b> ....	<b>199</b>
<b>12.1</b>	Rollenspielanweisungen der Gesprächspartner 1 .....	201
<b>12.1.1</b>	Gespräche mit Eltern im Kindergarten .....	201
<b>12.1.2</b>	Gespräche mit Kindern und Jugendlichen im Heim .....	204
<b>12.1.3</b>	Team- und Gruppengespräche .....	209
<b>12.1.4</b>	Gespräche mit Eltern behinderter Kinder .....	213
<b>12.2</b>	Rollenspielanweisungen der Gesprächspartner 2 .....	215
<b>12.2.1</b>	Gespräche im Kindergarten .....	215
<b>12.2.2</b>	Gespräche mit Kindern und Jugendlichen im Heim .....	218
<b>12.2.3</b>	Team- und Gruppengespräche .....	222
<b>12.2.4</b>	Gespräche mit Eltern behinderter Kinder .....	225
	Literaturverzeichnis .....	228
	Bildquellenverzeichnis .....	231
	Sachwortverzeichnis .....	232



# 11 Gespräche mit Kollegen



- Welche Bedingungen begünstigen Teamkonflikte?
- Wie können Auseinandersetzungen und Konflikte gelöst werden?
- Was kann jedes Teammitglied zu einer guten Zusammenarbeit beitragen?

**DEFINITION****Team**

Ein Team ist eine Gruppe von Personen, die sich für einen unbestimmten Zeitraum zusammenfinden, um ihre Beiträge zugunsten eines gemeinsamen Ziels oder eines Auftrages zu koordinieren (vgl. Zimbardo, 1995, S. 723).

Die Erziehung und Förderung von Kindern, Jugendlichen und Betreuten sind Aufgaben, die von einer Person nicht alleine bewältigt werden können. Heilerziehungspflegerinnen und Heilpädagogen arbeiten daher stets in einem Team mit anderen zusammen. Sie müssen Ziele bestimmen, Erziehungs- und Fördermaßnahmen planen, durchführen und reflektieren, Normen und Werte festlegen sowie Regelungen absprechen und Handlungsstrategien vereinbaren. Der notwendige Austausch zwischen den Mitarbeitern findet in Team-, Förder- und Hilfeplangesprächen statt (s. Kapitel 8). Je klarer und eindeutiger die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern ist, desto effektiver sind die Hilfen, die sie anbieten können.

Die Bedeutung der Teamarbeit ist jedoch nicht begrenzt auf die Planung und Realisierung von Erziehungs- und Fördermaßnahmen. Neben der Familie und den Freundesgruppen erfüllen Gruppen am Arbeitsplatz zahlreiche Funktionen, die einen bedeutenden Einfluss auf die Persönlichkeitsentwicklung haben.

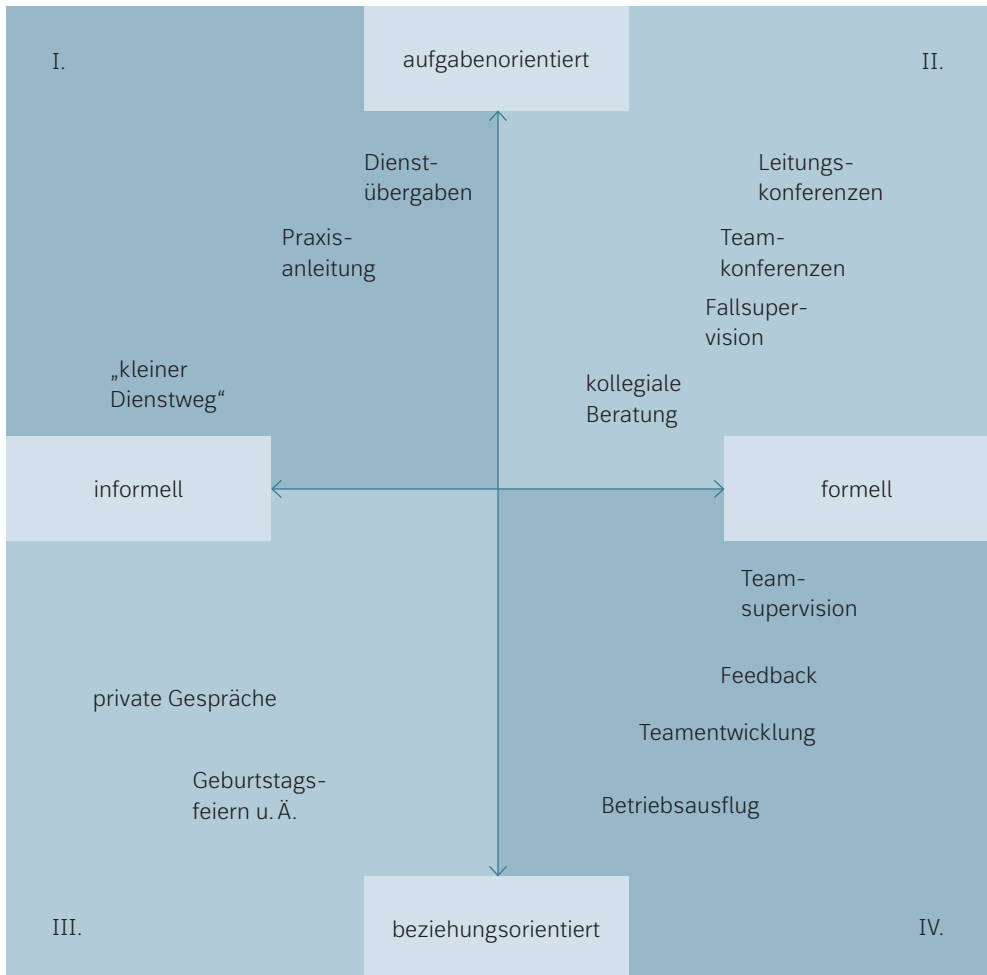


Außerdem trägt eine positive und harmonische Zusammenarbeit wesentlich zur Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen bei. Die Zufriedenheit mit der ausgeübten Tätigkeit ist besonders im Sozial- und Gesundheitsbereich von besonderer Bedeutung. Pflege, Erziehung und Lebensbegleitung können nur gelingen, wenn die Mitarbeiterinnen motiviert sind, sich den ihnen anvertrauten Menschen zuzuwenden und sich für sie zu engagieren.

Im Folgenden werden verschiedene Gesprächsformen dargestellt, die für die Arbeit in unterschiedlichen sozialen Einrichtungen der Behinderten- und Jugendhilfe typisch sind. Ausgehend von den unterschiedlichen Dimensionen der Gespräche werden zunächst eher aufgabenorientierte und dann eher beziehungsorientierte Gesprächsformen beschrieben.

## 11.1 Dimensionen von Mitarbeitergesprächen

Menschliche Kommunikation besitzt nach Paul Watzlawick immer zwei bedeutsame Aspekte, nämlich einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. Dabei bestimmt der Beziehungsaspekt, wie die Informationen zu verstehen sind (s. Kapitel 2.2). Gespräche mit Kollegen bzw. Teamgespräche können hinsichtlich dieser beiden Aspekte unterschieden werden. So lassen sich Gesprächsformen identifizieren, die eher sach- bzw. aufgabenorientiert sind, während andere Gesprächsformen eher dem beziehungsorientierten Pol zuzuordnen sind.



Eine weitere Dimension, die eng mit dieser Unterscheidung einhergeht, ist die Aufteilung der Gespräche in „formelle“ und „informelle“. Beispiele für formelle Gespräche sind Leitungsbesprechungen, Dienstübergaben oder Teamkonferenzen. Informelle Gespräche beziehen sich hingegen in der Regel auf den Austausch von persönlichen

Einstellungen, Meinungen, Ideen und Überlegungen sowie auf private Sachverhalte, über die sich Mitarbeiter am Arbeitsplatz austauschen. Eine weitere Unterscheidung betrifft den Aspekt der Gleichheit bzw. der Über- und Unterordnung. Je nachdem, ob die Gespräche zwischen Kollegen mit gleichen Voraussetzungen oder zwischen Kollegen mit unterschiedlicher Stellung oder unterschiedlichen Kompetenzen stattfinden, kann zwischen symmetrischen und komplementären Gesprächen unterschieden werden (s. Kapitel 2.2).

### → AUFGABEN

1. Bewerten Sie die Einteilung der unterschiedlichen Gespräche in der Abbildung. Diskutieren Sie, ob die vorgenommene Darstellung angemessen ist. Begründen Sie Ihre Meinung. Ändern Sie ggf. die Einteilung der Gespräche, indem Sie sie anderen Quadranten zuordnen.
2. Erinnern Sie sich an weitere Gespräche zwischen Mitarbeiterinnen, die Sie während Ihrer Praktika oder Ihrer Arbeit in Einrichtungen der Jugend- und/oder Behindertenhilfe kennengelernt haben. Listen Sie diese Gespräche auf. Überlegen Sie in Kleingruppen, ob diese Gespräche eher aufgabenorientiert oder eher beziehungsorientiert und ob sie eher formell oder eher informell waren. Ergänzen Sie die vier Felder entsprechend.

## 11.2 Aufgabenorientierte Gespräche

Arbeits- und Planungsgespräche finden in der Regel wöchentlich oder 14-tägig statt. Viele Mitarbeiterteams treffen sich zu festgesetzten Zeiten, um unterschiedliche Themen und Inhalte miteinander zu besprechen. Diese Themen können je nach Einrichtung sehr stark differieren. In einem Wohnheim für Menschen mit Behinderung betreffen sie vielfach

- die Organisation des Gruppenalltags (z. B. die Dienstplangestaltung, Begleitung von Betreuten zu Arztbesuchen oder zu Bekleidungseinkäufen, Heimfahrten der Betreuten),
- pädagogische Anliegen (z. B. Austausch und Dokumentation von Verhaltensbeobachtungen, Umsetzung von Entwicklungs- und Förderkonzepten, Planung von Elterngesprächen),
- pflegerische Notwendigkeiten (z. B. die Beurteilung des Gesundheitszustandes von Betreuten, Planung bzw. Umsetzung von Verordnungen, Austausch über Veränderungen) und
- hauswirtschaftliche Erfordernisse (z. B. Essens- und Diätpläne, Einsatz der hauswirtschaftlichen Kräfte, Umsetzung der Grundreinigung in den Ferien).

## 11.2.1 Informations- und Entscheidungsgespräche

Anhand der oben angesprochenen Themen und Inhalte wird deutlich, dass Arbeits- und Planungsgespräche eine Struktur brauchen, damit am Ende ein sinnvolles Gesprächsergebnis erreicht werden kann. Grundsätzlich können Arbeits- und Planungsgespräche oder einzelne Teile eines Gespräches in Informations- und in Entscheidungsgespräche eingeteilt werden, die nur selten in Reinform auftreten. Viele Teamgespräche sind eine Mischung aus Informations- und Entscheidungsgesprächen. Selbst einzelne Themen beinhalten häufig beide Anteile. Diese Mischung kann bei bestimmten Fragestellungen gelegentlich zum Problem werden.

### DEFINITION

#### Informationsgespräche

Informationsgespräche sind Gespräche, bei denen sich die Teammitglieder über bestimmte Inhalte, Situationen oder Vorkommnisse austauschen, die nicht allen bekannt sind.

Informationsgespräche sollten ergebnisoffen sein und lediglich informieren. Das Ziel besteht darin, alle Teamkollegen auf den gleichen Informationsstand zu bringen.

Andernfalls, d. h., wenn während des Gespräches zusätzlich Entscheidungen getroffen werden sollen, kann es zu einer Überfor-

derung der Teammitglieder kommen. Ungünstige Gesprächsergebnisse sind dann oftmals die Folge. Diese Gefahr ist bei komplexen Themen wie pädagogischen Anliegen oder bei Fallbesprechungen besonders groß. Der Grund hierfür liegt in der Begrenztheit des menschlichen Kurzzeitgedächtnisses und in der Tatsache, dass Menschen auf Überforderung mit Unlustgefühlen und mit Abwehr oder Verweigerung reagieren.



### MERKEN

Moderne gedächtnispsychologische Modelle gehen von der Existenz verschiedener Speicherinstanzen aus, die unterschiedlich leistungsfähig sind, aber miteinander wirken und zusammen unser Gedächtnis ausmachen. In Analogie zu einem Computer entspricht das Kurzzeitgedächtnis (KZG) dem relativ kleinen Arbeitsspeicher und das Langzeitgedächtnis (LZG) der Festplatte, auf der sämtliches Wissen und alle Programme gespeichert sind. Das KZG kann nur wenige Informationen aufnehmen und vorübergehend speichern, ohne dass sie wiederholt werden (rehearsal). Aus der Tatsache, dass das KZG lediglich sieben (+/- zwei) neue Informationen gleichzeitig aufnehmen und verarbeiten kann (vgl. Edelmann/Wittmann, 2012, S. 144ff.), ergeben sich für die Gesprächsführung bedeutsame Konsequenzen.

## → ÜBUNG

## „Einkaufen“

Bilden Sie Kleingruppen mit vier Studierenden (Person A, B, C und D). Person A schreibt eine Liste mit zwölf Lebensmitteln auf, die sie dann Person B mitteilt. Person B soll sich diese Lebensmittel merken (nicht notieren!) und zu einer weiteren Person D gehen, die in zwei bis drei Metern Entfernung wartet. Bevor Person B die Lebensmittel Person D mitteilen kann, wird sie von Person C angesprochen, die ihr ein Gespräch mit wichtigen Neuigkeiten (aus der Klasse, dem Kurs, zur Klassenarbeit etc.) vom Vortag aufdrängt und B in ein ca. fünfminütiges Gespräch verwickelt. Anschließend teilt Person B die Liste der Lebensmittel der Person D mit, die sie sich notiert. Vergleichen Sie anschließend die Listen miteinander und werten Sie Ihre Erfahrungen aus.

## → AUFGABE

**Selbstbeobachtung:** Registrieren Sie, wie lange Sie einer Rede zuhören können. Versuchen Sie alle Informationen eines Vortrages wahrzunehmen und sich an alle Informationen zu erinnern. Nehmen Sie hierzu eine Nachrichtensendung auf (z. B. mit einem Kassettenrecorder, Smartphone oder iPad) und vergleichen Sie anschließend Ihre Erinnerung mit den „objektiven Daten“.

Die Vermittlung von Informationen bei **einfachen Sachgesprächen**, die nur wenig Spielraum für Interpretationen und Bewertungen zulassen, gestaltet sich relativ leicht. So sind in einem Teamgespräch Informationen über den Einkauf von Verbrauchsmitteln oder über Ersatzbeschaffungen problemlos zu vermitteln. Auch Informationen



bei Teamübergaben über geplante oder bereits umgesetzte Termine aller Art (Arzttermine, Bekleidungseinkäufe, Elternbesuche etc.) gehören hierzu.

Etwas schwieriger sind Gespräche, in denen Informationen über **komplexe pädagogische Sachverhalte** ausgetauscht werden. Hier vermengen sich in der Regel reine Sachinformationen mit Bewertungen und Meinungen, da Informationen ausgetauscht werden, die der Wirklichkeit zweiter Ordnung zuzuschreiben sind (s. Kapitel 1). Ob ein Jugendlicher oder ein Betreuer fleißig, hilfsbereit, höflich etc. ist, lässt sich nicht ohne einen Bezugspunkt bestimmen. Insofern sind die Sichtweisen bzw. Meinungen anderer von Bedeutung.

Schwierig werden Informationsgespräche, wenn **Mitarbeiter selbst betroffen** und emotional involviert sind. Dies kann der Fall sein bei Konflikten mit Kindern und



# 12 Rollenspiele zur Einübung der Gesprächsmethoden



Im Folgenden werden Rollenspiele wiedergegeben, die geeignet sind, die in den vorangegangenen Kapiteln beschriebenen Gesprächsmethoden einzuüben. Die Rollenspiele sind so angelegt, dass sie neben den verschiedenen Gesprächsmethoden unterschiedliche alltägliche Situationen, Sozialformen und Schwierigkeitsgrade berücksichtigen:

## **Gesprächsmethoden:**

- aktives Zuhören
- sokratischer Dialog
- Deeskalationsstrategien/Hilfssatz

## **Kontext/Situationen:**

- Kindergarten/Kindertagesstätte
- Kinderheim
- Wohnheim für Menschen mit geistiger Behinderung
- Schule

## **Sozialformen:**

- Einzelgespräche mit Klienten (z. B. Kinder und Jugendliche)
- Gruppengespräche mit mehreren Klienten (z. B. Elterngespräche)
- Gruppengespräche mit Arbeitskollegen (z. B. Teamgespräche)

### Schwierigkeitsgrade:

- Informationsgespräche
- Beratungsgespräche (z. B. mit Eltern)
- Reflexionsgespräche (z. B. mit Jugendlichen)
- Konfliktgespräche (z. B. Teamgespräche, Gespräche mit Eltern)

Alle Rollenspiele basieren auf typischen Alltagssituationen, die sich tatsächlich ereignet haben und die sich professionellen Kräften in unterschiedlichen Variationen immer wieder stellen. Je nach Situation, Schwierigkeitsgrad und Vorerfahrungen der Teilnehmer können diese Situationen Erinnerungen und Gefühle auslösen. Die Erfahrungen, die die Teilnehmer während der Rollenspiele machen, sollten daher anschließend reflektiert und ausgewertet werden. Hierdurch besteht zusätzlich die Chance, eigene problematische bzw. hinderliche Haltungen sowie automatisierte Reaktionen, die nahezu reflexartig ablaufen, zu erkennen und ggf. zu verändern.

Grundsätzlich ist für alle Rollenspiele zu beachten: **Rollenspiele sind Spiele; die Gefühle, die auftreten, sind jedoch echt.** Die Gefühle haben ihren Ursprung in den Vorerfahrungen, Überzeugungen, Annahmen, Werturteilen etc. der Teilnehmer, sie gehören aber zum Rollenspiel; sie sind nicht Ausdruck der persönlichen Beziehungen zwischen den Teilnehmern. Die Rollenspieltelnehmerinnen sollten dieses beachten und je nach Situation vorsichtig miteinander umgehen.

In diesem Zusammenhang sollte auch berücksichtigt werden, dass für jedes Rollenspiel ein **Rollenspielleiter** sowie mindestens zwei **Beobachterinnen** benannt werden sollten. Im Wesentlichen besitzt der Rollenspielleiter die Aufgabe, durch seine Vorgaben (Einleitung, Unterbrechung und Beendigung des Rollenspiels) sowie durch die spätere Gesprächsleitung während des Reflexionsgesprächs nach dem Rollenspiel den Rollenspielern hilfreich zur Seite zu stehen und so zwischen Spiel- und Metaebene zu trennen. Die Beobachterinnen haben die Aufgabe, positive Rückmeldungen zu förderlichen Verhaltensweisen der Teilnehmer zu geben (d. h., die Beobachter sollen ausschließlich Verhaltensweisen beschreiben, die förderlich für den Gesprächsverlauf waren).

Folgende Fragen/Aspekte können bei der Auswertung der Rollenspiele behilflich sein. Sie sollten den Rollenspielern zunächst reihum gestellt werden, bevor die Beobachter zu Wort kommen, um ihre Rückmeldungen zu geben:

- Wie hast du dich in deiner Rolle gefühlt? Was ist dir leicht gefallen, was weniger leicht?
- Kennst du solche oder ähnliche Situationen? Hast du eine solche oder ähnliche Situation bereits erlebt?
- Was ist aus deiner Sicht gut gelaufen?
- Womit warst du weniger einverstanden?
- Ist es dir gelungen, die beabsichtigte Gesprächstechnik einzusetzen?
- Was ist dir schwergelungen? Was leicht?
- Wie möchtest du dich zukünftig in solchen oder ähnlichen Situationen verhalten?



### Bitte beachten Sie:

Die vorliegenden Rollenspiele sind für die übenden Teilnehmer Simulationen. Um dennoch Situationen zu erhalten, die realitätsnah sind, sollten sich die Rollenspieler nicht vorab über ihre (unterschiedlichen) Rollenspielanweisungen austauschen. Einzelne Rollenspielanweisungen enthalten – wie es in vielen alltäglichen Situationen der Fall ist – für die Gesprächspartner überraschende Wendungen.

Um den Spannungsbogen nicht durch versehentliches Lesen „fremder“ Rollenspielanweisungen zu gefährden, werden die Anweisungen nicht für alle Rollenspiele zusammenhängend wiedergeben, sondern auf verschiedenen Seiten getrennt dargestellt (Rollenanweisungen der Gesprächspartner 1 ab Kapitel 12.1, Rollenspielanweisungen der entgegenstehenden Gesprächspartner 2 ab Kapitel 12.2.). Darüber hinaus werden für einzelne Rollen alternative Rollenspielanweisungen beschrieben, die die Teilnehmer ggf. selbst auswählen können.

Anhand der Benennungen (z. B. A.1) ist erkennbar, welche Anweisungen jeweils zu welchem Rollenspiel gehören:

- A – Gespräche mit Eltern im Kindergarten
- B – Gespräche mit Kindern und Jugendlichen im Heim
- C – Team- und Gruppengespräche
- D – Gespräche mit Eltern behinderter Kinder

Zu jedem Rollenspiel erfolgt ein kurzer Hinweis. Er enthält Informationen über die Anzahl der Rollenspieler, das Ziel des Rollenspiels, den Kontext, den Schwierigkeitsgrad sowie Hinweise auf Besonderheiten.

## 12.1 Rollenspielanweisungen der Gesprächspartner 1

### 12.1.1 Gespräche mit Eltern im Kindergarten

#### A.1 Rollenspiel: Aufnahme in den Kindergarten/Swen, 3 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(2) Mutter, Erzieherin
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des aktiven Zuhörens
Kontext:	Gespräch im Kindergarten
Schwierigkeitsgrad:	Informationsgespräch/Beratungsgespräch
Besonderheiten:	Je nach gewählter Alternative kann aus dem Informationsgespräch ein intensives Beratungsgespräch werden, in dem sehr persönliche Lebenserfahrungen der Mutter zur Sprache kommen.

### Erzieherin

Sie sind Leiterin eines Kindergartens. Die Mutter eines dreijährigen Jungen (Swen) hat sich zum Gespräch angemeldet, da sie ihren Sohn in den Kindergarten geben möchte. Sie ist sich jedoch noch unschlüssig.

#### ANWEISUNG

Versuchen Sie aktiv zuzuhören und das Anliegen der Mutter zu erfassen.

### A.2 Rollenspiel: Verhaltensauffälligkeiten/Jan, 3 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(3) Mutter, Erzieherinnen
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des aktiven Zuhörens/ggf. des Hilfssatzes
Kontext:	Gespräch im Kindergarten
Schwierigkeitsgrad:	Reflexionsgespräch/Konfliktgespräch
Besonderheiten:	Je nach gewählter Alternative kann aus dem Reflexionsgespräch ein Konfliktgespräch werden. Besonders Berufsanfänger hoffen oftmals, einen „günstigen“ Gesprächseinstieg zu finden. Sie versuchen vergleichbare Situationen im Alltag der Familie zu nutzen, um Probleme ansprechen zu können. Das kann dazu führen, dass sie den „richtigen“ Zeitpunkt verpassen und Informationen im Gesprächsverlauf zu spät weitergeben, sodass sich die betreffende Mutter nicht ernst genommen fühlt und das Gespräch eskaliert. Das Rollenspiel ist geeignet, den Umgang mit derartigen Situationen zu üben.

### Zwei Erzieherinnen

Sie sind die beiden Erzieherinnen in einer Kindergartengruppe mit 25 Kindern. Sie haben die Mutter des dreijährigen Jan zum Gespräch eingeladen, da er nachhaltig den Tagesablauf in der Gruppe stört. Jan, der seit drei Monaten den Kindergarten besucht, ist sehr sprunghaft; er wechselt ständig seine Vorstellungen, Ideen und Wünsche. Dies geschieht oftmals so schnell, dass viele Kinder mittlerweile keine Lust mehr haben, mit ihm zu spielen. Jan möchte zudem immer im Mittelpunkt stehen. Wenn er die Aufmerksamkeit und Zuwendung der anderen Kinder nicht erhält, provoziert er Streit und Auseinandersetzungen. Es vergeht kaum ein Tag, an dem Jan die Gruppe nicht „durcheinanderbringt“.

#### ANWEISUNG

Sie haben den Eindruck gewonnen, dass Jan möglicherweise hyperaktiv ist (ADHS), und glauben, dass seine Mutter ihn untersuchen lassen sollte (fachärztliche und/oder psychologische Untersuchung). Versuchen Sie Jans Mutter von einer fachärztlichen Untersuchung zu überzeugen. Hören Sie ihr aktiv zu und teilen Sie ihr mit, dass Jan massive Verhaltensauffälligkeiten zeigt, gegen die etwas unternommen werden muss.

### A.3 Rollenspiel: Schmutzige Kleidung/Lea, 4 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(3) Mutter, Erzieherinnen
Kontext:	Gespräch im Kindergarten
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung von Ich-Botschaften bzw. des Hilfssatzes
Schwierigkeitsgrad:	Konfliktgespräch
Besonderheiten:	Je nach gewählter Alternative und Verlauf des Gespräches kann aus dem Sachkonflikt ein Beziehungskonflikt werden. In der Praxis sprechen Mitarbeiterinnen negative Gefühle (z. B. Ärger) ihrer Gesprächspartner oftmals nicht an. Statt sie zu thematisieren, argumentieren sie auf der Sachebene und bestreiten ggf. ihre Mitverantwortung für ungünstige Ereignisse. Die Wahrscheinlichkeit wächst hierdurch, dass ein bestehender Konflikt eskaliert. Das Rollenspiel ist geeignet, den Umgang derartiger Situationen zu üben.

#### Erzieherin/Gruppenleitung

Sie sind die neue Gruppenleiterin der Kindergartengruppe. Sie haben vor wenigen Wochen Ihren Dienst angetreten und sind bemüht, die Kinder und Eltern Ihrer Gruppe kennenzulernen. Die Mutter der vierjährigen Lea, die seit einem halben Jahr den Kindergarten besucht, hat sich zum Gespräch angemeldet. Sie will mit Ihnen über den Anorak ihrer Tochter sprechen, denn Lea sei vor zwei Tagen weinend mit dem völlig verdreckten Anorak aus dem Kindergarten gekommen. Da Sie neu sind und die Mutter noch nicht kennen, haben Sie Ihre Kollegin gebeten, an dem Gespräch teilzunehmen.

#### ANWEISUNG

Hören Sie aktiv zu und versuchen Sie das Problem und gleichzeitig die Wünsche der Mutter zu erfassen. Versuchen Sie eine Eskalation des Konfliktes mithilfe von Ich-Botschaften oder des Hilfssatzes zu vermeiden.

#### Erzieherin/Zweitkraft

Sie sind auf eigenen Wunsch mit 19,5 Stunden als Zweitkraft in einem Kindergarten angestellt. Die Gruppenleitung Ihrer Gruppe wurde vor wenigen Wochen neu besetzt. Die neue Gruppenleiterin, die sich noch einarbeiten muss, hat Sie gebeten, an einem Gespräch mit der Mutter der vierjährigen Lea teilzunehmen. Die Mutter hatte sich zum Gespräch angemeldet, da ihre Tochter vor wenigen Tagen mit einem total verschmutzten Anorak aus dem Kindergarten gekommen sei.

#### ANWEISUNG

Unterstützen Sie Ihre Kollegin indem Sie versuchen, eine Eskalation des Konfliktes zu vermeiden. Hören Sie aktiv zu.

## 12.1.2 Gespräche mit Kindern und Jugendlichen im Heim

### B.1 Rollenspiel: Verspätung/Daniel, 17 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(2) Erzieher, Jugendlicher (17 Jahre)
Kontext:	Kinderheim/Lehrlingsgruppe
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des aktiven Zuhörens, ggf. des Hilfssatzes
Schwierigkeitsgrad:	Konfliktgespräch
Besonderheiten:	Je nach gewählter Alternative und Verlauf des Gespräches kann aus dem Sachkonflikt ein Beziehungskonflikt entstehen. Das Rollenspiel ist auch geeignet, die Bedeutung eigener Vorurteile und Annahmen zu erkennen.

#### Erzieher (Herr Müller)

Sie sind Herr Müller, der neue Erzieher der Lehrlingsgruppe eines Kinderheimes. Hier leben sieben Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 16 bis 17 Jahren.

Es ist Samstagabend. Sie warten auf Daniel. Er ist der älteste Jugendliche der Gruppe. Er ist auf einer Party eingeladen und soll gegen 23:00 Uhr zurück sein.

Ihre Kollegen haben Sie gewarnt, Daniel sei sehr unzuverlässig. Zeitvorgaben halte er nicht ein. Wenn man nicht konsequent sei, dann nutze er das aus und mache, was er wolle. Er komme häufig von Partys erst gegen 02:00 Uhr morgens zurück. Gelegentlich sei er dann angetrunken.

Obwohl Daniel Ihnen sein Ehrenwort gegeben hat, rechtzeitig zurückzusein, kehrt er erst um Mitternacht in die Wohngruppe zurück. Sie haben lange gewartet und sind müde.

#### ANWEISUNG

Sprechen Sie mit Daniel und finden Sie heraus, weshalb er sich wieder einmal verspätet hat. Hören Sie ihm aktiv zu.

### B.2 Rollenspiel: Eingeworfene Fensterscheibe/Fritz, 14 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(2) Gruppenleiter im Kinderheim, Jugendlicher (14 Jahre)
Kontext:	Kinderheim/Wohngruppe
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des aktiven Zuhörens
Schwierigkeitsgrad:	Konfliktgespräch
Besonderheiten:	Je nach Verlauf des Gespräches kann aus dem Sachkonflikt ein Beziehungskonflikt entstehen. Das Rollenspiel ist auch geeignet, die Bedeutung eigener Vorurteile und Annahmen zu erkennen.

## Gruppenleiter

Sie sind Gruppenleiter in einem Heim, in dem Kinder und Jugendliche im Alter von sechs bis 15 Jahren leben. Als Sie zum Dienst kommen, wird Ihnen von einer Kollegin berichtet, dass Fritz (14 Jahre) am Vortag aus Wut eine Fensterscheibe eingeworfen habe. Anschließend habe er sich mit Jürgen (zwölf Jahre) fürchterlich gestritten und geprügelt. Sie wollen von Fritz wissen, warum er sich so ungehörig benommen hat. Sie glauben, dass seine Aggressivität etwas mit seiner familiären Vorgeschichte zu tun hat. Sie wollen Fritz u. a. auf seine Probleme ansprechen. Jetzt sitzen Sie mit Fritz im Dienstzimmer der Wohngruppe.

### ANWEISUNG

Hören Sie aktiv zu. Begegnen Sie dem Jungen (trotz der schwierigen Situation) mit einem hohen Maß an Aufmerksamkeit und Akzeptanz.

## B.3 Rollenspiel: Bewerbung/Patrick, 17 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(3) Sozialpädagoge, Mitarbeiterin des Jugendamtes, Jugendlicher (17 Jahre)
Kontext:	Kinderheim/Wohngruppe
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des sokratischen Dialogs/des aktiven Zuhörens
Schwierigkeitsgrad:	Beratungsgespräch/Reflexionsgespräch
Besonderheiten:	Die Reflexion irrationaler oder sich widersprechender Ziele sowie die Erarbeitung angemessener Ziele sind oftmals der erste Schritt, eine Verhaltensänderung zu bewirken. Mithilfe des Rollenspiels kann dieses anhand eines Sachkonfliktes geübt werden.

### Sozialpädagoge (Herr Jürgens)

Sie sind Herr Jürgens, ein Sozialpädagoge, der seit zwei Jahren in einer Wohngruppe eines Kinderheimes gemeinsam mit einem Kollegen und zwei Kolleginnen neun Jugendliche (im Alter von 15 bis 17 Jahren) betreut.

Patrick, einer der Jugendlichen, wohnt seit vier Jahren in der Wohngruppe. Patrick hat den Abschluss der Realschule erreicht und möchte Kraftfahrzeugmechatroniker werden. Im letzten Hilfeplangespräch, an dem Frau Möller, die Sozialarbeiterin vom Jugendamt, und Patricks Mutter teilnahmen, wurde vereinbart, dass Patrick sich um einen Ausbildungsplatz bewerben sollte. Die Chance, einen Ausbildungsplatz zu erhalten, wurde als realistisch eingeschätzt.

Nachdem Patrick fünf Absagen erhalten hat, ist er deprimiert und durch nichts mehr zu bewegen, sich erneut zu bewerben. Sie haben Frau Möller zu einem gemeinsamen Gespräch eingeladen, um mit Patrick eine Lösung zu finden. Sie sitzen nun zusammen.

**ANWEISUNG**

Versuchen Sie im Gespräch herauszufinden, weshalb Patrick sich nicht mehr bewirbt. Versuchen Sie ferner, Patrick davon zu überzeugen, dass er sich weiter bewerben muss. Nutzen Sie hierzu den sokratischen Dialog. Ermitteln Sie Patricks Ziele und zeigen Sie mithilfe des Vierfelderschemas kurz- und langfristige Konsequenzen seines Verhaltens auf.

**Sozialarbeiterin des Jugendamtes (Frau Möller)**

Sie sind Frau Möller, die zuständige Sozialarbeiterin für den 17-jährigen Patrick, der in wenigen Wochen volljährig wird. Patrick wohnt seit vier Jahren in einer Wohngruppe eines Kinderheimes mit acht anderen Jugendlichen im Alter von 15 bis 17 Jahren zusammen. Sie sind auf Einladung der Mitarbeiter der Wohngruppe zur Einrichtung gefahren, um mit Patrick zu sprechen. Patrick hat den Abschluss der Realschule erreicht und möchte Kraftfahrzeugmechatroniker werden. Im letzten Hilfeplangespräch, an dem die Mitarbeiter der Wohngruppe und Patricks Mutter teilnahmen, wurde mit Patrick vereinbart, dass er sich um einen Ausbildungsplatz bewerben sollte. Die Chance, einen Ausbildungsplatz zu erhalten, wurde von allen Beteiligten als realistisch eingeschätzt.

Patrick hat jedoch einige Absagen erhalten und seine Bemühungen eingestellt, einen Ausbildungsplatz zu bekommen. Er ist deprimiert und lässt sich von den Mitarbeitern nicht mehr motivieren. Herr Jürgens, ein Mitarbeiter der Wohngruppe, hat sich vor einigen Tagen bei Ihnen gemeldet und um ein gemeinsames Gespräch mit Patrick gebeten. Sie sitzen nun zusammen.

**ANWEISUNG**

Versuchen Sie im Gespräch herauszufinden, weshalb Patrick sich nicht mehr bewirbt. Versuchen Sie Patrick mithilfe des sokratischen Dialogs davon zu überzeugen, sich weiterhin zu bewerben. Machen Sie deutlich, dass er sich um einen Ausbildungsplatz bemühen muss, und zeigen Sie ihm auf, dass die Hilfen des Jugendamtes zeitlich begrenzt sind und irgendwann enden werden.

**B.4 Rollenspiel: Zahnschmerzen/Tim, 17 Jahre**

Anzahl der Rollenspieler:	(2) Erzieherin, Jugendlicher (17 Jahre)
Kontext:	Kinderheim/Wohngruppe
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des sokratischen Dialogs/des aktiven Zuhörens
Schwierigkeitsgrad:	Beratungsgespräch
Besonderheiten:	Die Reflexion und Erarbeitung angemessener Ziele sollen in diesem Rollenspiel als Voraussetzungen für eine Verhaltensänderung geübt werden.

## Erzieherin

Sie sind Erzieherin in einem Heim. Tim, ein 17-jähriger Jugendlicher, hat Zahnschmerzen. Er ist seit längerer Zeit nicht mehr zum Zahnarzt gegangen, da er Angst vor einer Behandlung hat. Der Jugendliche möchte von Ihnen eine Schmerztablette haben.

### ANWEISUNG

Wenden Sie den sokratischen Dialog an und versuchen Sie Tim davon zu überzeugen, dass ein Zahnarztbesuch sinnvoller ist, als eine Schmerztablette zu nehmen. Überzeugen Sie ihn davon, zum Zahnarzt zu gehen.

## B.5 Rollenspiel: Schulwechsel/Dennis, 15 Jahre

Anzahl der Rollenspieler:	(2) Erzieherin, Jugendlicher (15 Jahre)
Kontext:	Kinderheim/Wohngruppe
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des sokratischen Dialogs/des aktiven Zuhörens
Schwierigkeitsgrad:	Reflexionsgespräch/Konfliktgespräch
Besonderheiten:	Die Reflexion und Erarbeitung angemessener Ziele sollen in diesem Rollenspiel als Voraussetzungen für eine Verhaltensänderung geübt werden.

### Erzieherin (Frau Gramberg)

Sie sind Frau Gramberg, Mitarbeiterin in einer Heimgruppe, in der Dennis (15 Jahre) lebt. Dennis besucht zurzeit die dem Heim angeschlossene Förderschule mit dem Schwerpunkt „Emotionale und soziale Entwicklung“. Dennis möchte die Schule wechseln und die Hauptschule im Dorf besuchen. Dennis fällt es aber schwer, sich auf den Unterricht zu konzentrieren und sich gegenüber Mitschülern und Lehrern angemessen zu verhalten. Immer wieder kommt es zu Situationen, in denen Dennis seine langfristigen Ziele vergisst und kurzfristigen Impulsen nachgibt, die häufig aus frustrierenden Situationen resultieren; Dennis ist nur begrenzt in der Lage, angemessen mit Frustrationen umzugehen. Heute Morgen hat seine Lehrerin kurzfristig den Unterricht umgestellt. Dennis hat sich darüber so sehr aufgeregt, dass er seine Lehrerin und Mitschüler beleidigte und deshalb vom Unterricht ausgeschlossen wurde.

Sie wollen mit Dennis sprechen und mit ihm die kurz- und langfristigen Konsequenzen seines problematischen Verhaltens erörtern. Sie wollen darüber hinaus mit Dennis Verhaltensalternativen besprechen und ggf. einüben, die er dann in problematischen Situationen anwenden kann.

**ANWEISUNG**

Wenden Sie den sokratischen Dialog an; versuchen Sie Dennis davon zu überzeugen, dass sein auffälliges Verhalten nicht geeignet ist, um sein Ziel, die Schule zu wechseln, zu erreichen.

Ermitteln Sie seine „offiziellen“ und seine „impliziten“ Ziele (z. B. „Schulwechsel“ vs. „Unterricht darf nicht frustrierend sein“) und erörtern Sie mithilfe des Vierfelderschemas die kurz- und langfristigen Konsequenzen seines Verhaltens.

**B.6 Rollenspiel: Konflikte mit der Mutter/Alexander, zehn Jahre**

Anzahl der Rollenspieler:	(2) Sozialpädagoge, Kind (zehn Jahre)
Kontext:	Kinderheim/Wohngruppe
Ziel des Rollenspiels:	Anwendung des sokratischen Dialogs/des aktiven Zuhörens
Schwierigkeitsgrad:	Reflexionsgespräch/Konfliktgespräch
Besonderheiten:	Die Reflexion unangemessener und die Formulierung angemessener Ziele als Voraussetzungen für eine Krisenintervention sollen in diesem Rollenspiel geübt werden.

**Sozialpädagoge (Herr Jansen)**

Sie sind Herr Jansen, ein Sozialpädagoge, der seit zwei Jahren in einer Wohngruppe eines Kinderheimes gemeinsam mit einem Kollegen und zwei Kolleginnen acht Kinder und Jugendliche im Altern von acht bis 16 Jahren betreut. Sie sind alleine im Dienst.

Gegen 20:30 Uhr ist die neue Praktikantin nach Hause gefahren, nachdem sie mit Alexander gesprochen hatte. Alexander ist zehn Jahre alt und lebt seit einem halben Jahr in der Wohngruppe. Am kommenden Wochenende möchte Alexander seine Mutter (30 Jahre) besuchen, die nach der Scheidung von ihrem Mann alleine lebt. Alexander ist Einzelkind und wurde auf Veranlassung seiner Mutter ins Heim eingewiesen. Seine Mutter war mit der Erziehung von Alexander überfordert. Er schwänzte den Schulbesuch und fiel bei mehreren Ladendiebstählen auf.

Seit dem Gespräch mit der Praktikantin verhält Alexander sich mürrisch und nutzt jede Gelegenheit aus, die anderen Kinder zu beleidigen oder zu bedrohen. Er ist der Meinung, dass die anderen Kinder es viel besser hätten als er. Auch die Erzieher verhielten sich ihm gegenüber ungerecht. Er droht damit, die Gruppe zu verlassen und zu seiner Mutter zu fahren. Es ist nun 22:00 Uhr und Sie haben Alexander aufgefordert, mit Ihnen zu sprechen.

**ANWEISUNG**

Versuchen Sie im Gespräch herauszufinden, was passiert ist, und finden Sie eine Lösung. Nutzen Sie zur Krisenintervention sowohl die Möglichkeiten des aktiven Zuhörens als auch die Methoden des sokratischen Dialogs.



# Bildquellenverzeichnis

**Angelika Brauner, Hohenpeißenberg/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln:** S. 16.1, 32.1, 36.1, 95.1.

**Atelier Thomas Klinger, Ramsau/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln:** S. 92.1.

**Cornelia Kurtz, Boppard am Rhein/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln:** S. 35.1

**Fotolia.com, New York:** S. 99.1 (iceteastock), 118.1 (wahooo), 122.1 (Galina Barskaya), 137.1 (fhmedien\_de), 146.1 (Carlos Santa Maria).

**iStockphoto.com, Calgary:** S. 199.1 (KatarzynaBialasiewicz).

**King Features Syndicate, Inc./Distr. Bulls/Bulls Pressedienst GmbH, Frankfurt am Main:** S. 14.1, 15.1, 20.1, 25.1, 27.1, 32.2, 38.1, 44.1, 45.1, 46.1, 49.2, 51.1, 54.1, 61.1, 68.1, 71.1, 75.1, 87.1, 91.1, 101.1, 104.1, 109.1, 112.1, 119.1, 120.1, 126 (2x), 128.1, 166.1, 173.1, 180.1, 192.1, 197.1.

**Philipp Hubbe, Magdeburg/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln:** S. 3 (2x), 39.1, 44.2, 49.1, 81.1, 82.1, 83.1, 85.1, 192.1.

**Picture-Alliance GmbH, Frankfurt am Main:** S. 152.1 (Roland Scheidemann), 158.1 (KANN).

**Schlüter-Fotografie, Essen/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln:** S. 34.1, 148.1, 167.1.

**stock.adobe.com, Dublin:** S. 31.1 (SP), 163.1 (Woodapple).

**Süddeutsche Zeitung – Photo, München:** S. 9.1, 23.1, 41.1, 64.1, 90.1, 98.1, 117.1, 135.1, 140.1, 151.1, 162.1.

**ullstein bild, Berlin:** S. 142.1.

**© Peanuts Worldwide LLC/Distr. Andrews McMeel Syndicate/Distr. Bulls/Bulls Pressedienst GmbH, Frankfurt am Main:** S. 65.1, 102.2.

**Umschlagfoto:** iStockphoto.com, Calgary/nevarpp

Wir arbeiten sehr sorgfältig daran, für alle verwendeten Abbildungen die Rechteinhaberinnen und Rechteinhaber zu ermitteln. Sollte uns dies im Einzelfall nicht vollständig gelungen sein, werden berechnete Ansprüche selbstverständlich im Rahmen der üblichen Vereinbarungen abgegolten.