



## Effektive Kommunikation beim familienzentrierten Ansatz

### FKS #8

Das Merkblatt 8 ist Teil einer Serie von 18 Merkblättern zum familienzentrierten Ansatz, die nach und nach auf Deutsch übersetzt werden.

Falls Sie dieses Merkblatt interessant finden, könnten Sie die folgenden Merkblätter auch lesen wollen:

- FCS Merkblatt 9: noch nicht übersetzt
- FCS Merkblatt 11: noch nicht übersetzt

Definitionen und die gesamte Auflistung der bisher übersetzten Merkblätter befinden sich am Ende dieses Textes.

Die Logopädin Claudia Lang und Herr und Frau Braun trafen sich zu einem miteinander vereinbarten Zeitpunkt, um die Ergebnisse einer kurz zuvor durchgeführten Untersuchung ihres vierjährigen Sohnes David zu besprechen. Frau Lang berichtete Herrn und Frau Braun von der schweren Sprachentwicklungsstörung, die David zeigte, und sprach auch über seine Stärken in der motorischen und kognitiven Entwicklung. Frau Lang hörte aufmerksam zu, als die Brauns ihre Besorgnis über diese Nachricht äußerten. Sie waren betroffen, aber nicht überrascht zu erfahren, dass David eine sprachliche Entwicklungsstörung aufwies. Claudia Lang nahm die Gefühle der Eltern ernst. Sie beschrieb, wie sich Davids Sprache prognostisch mit einer Intervention verändern könnte. Davids Eltern stellten viele Fragen zu den Ursachen der Sprachentwicklungsstörung, wie schnell er Fortschritte machen würde und was die Intervention beinhalten würde. Die Logopädin beantwortete die Fragen der Eltern und gab ihnen schriftliche Informationen zur Sprachentwicklung mit nach Hause. Sie vereinbarten, sich in der Folgeweche zu treffen, um mögliche Interventionen zu besprechen. Alle hatten das Gefühl, dass dies ein gutes Treffen gewesen war.

## Relevanz

Eine effektive Kommunikation zwischen Familien und Leistungserbringern ist der Schlüssel zum Erfolg eines familienzentrierten Ansatzes.

Kommunikation ist die Art und Weise, wie wir Beziehungen aufbauen und ausbauen. Kommunikation spiegelt den Wert und den Respekt wider, den wir der Person, mit der wir kommunizieren, entgegenbringen. Wir kommunizieren mit anderen, um wichtige Informationen, Gefühle und Zukunftspläne zu übermitteln.

Was wir als Eltern oder Fachpersonen tun, um eine effektive Kommunikation zu unterstützen, beginnt mit unserem allerersten Treffen. Unsere Kommunikation entwickelt sich dann weiter, wenn wir uns kennenlernen und gemeinsam die Zukunft des Kindes planen. Effektive Kommunikation unterstützt positive Beziehungen. Schlechte Kommunikation kann die Beziehung zwischen Familien und Fachpersonen leicht stören. Eltern schätzen am familienzentrierten Ansatz besonders, dass eine Fachperson für Fragen zur Verfügung stand und Familien in die Planung der Intervention einbezogen wurden (King et al., 2000). Obwohl die Bedeutung einer guten Kommunikation allseits Zustimmung findet, ist nicht immer klar, wie eine effektive Kommunikation erreicht und aufrechterhalten werden kann

## Fakten und Konzepte

### Allgemeingültige Prinzipien der Kommunikation

Effektive Kommunikation wird von allgemeingültigen Grundsätzen geleitet. Als Redner\*innen und Zuhörer\*innen sind wir uns der Prinzipien eines reibungslosen Gesprächsflusses möglicherweise nicht bewusst. Zu den vier Hauptprinzipien effektiver Kommunikation gehören (Grice, 1975):

1. Präzise sein: Verwenden Sie den passenden Umfang an Information und sprechen Sie nicht zu viel und nicht zu wenig.
2. Ehrlich sein: Den Zuhörer nicht wissentlich in die Irre führen.
3. Anknüpfungspunkte suchen: Beziehen Sie sich in Ihren Beiträgen zum Gespräch auf frühere Kommentare. Dies hilft dem Kommunikationspartnern, Ihnen leichter zu folgen.
4. Klar ausdrücken: Sprechen Sie deutlich und versuchen Sie, nicht zweideutig oder vage zu sein.

### Gute Kommunikation wird auch durch die folgenden drei Bereiche beeinflusst (Walker & Singer, 1993):

1. Entwickeln einer kommunikationsfördernden Atmosphäre.
2. Anpassen der Kommunikationsumgebung an die Bedürfnisse des Partners.
3. Grundlegende Kommunikationsfähigkeiten verwenden und beachten.

Die Atmosphäre, in der die Kommunikation stattfindet, umfasst die physische Umgebung, die Regelmäßigkeit der Kommunikation und die Erreichbarkeit der Eltern und Fachpersonen. Auch der Zweck der Kommunikation sowie die Perspektiven, Einstellungen und Werte der Kommunikationspartner\*innen sind zu berücksichtigen. Im Moment der Kommunikation braucht es Achtsamkeit für die Kommunikationsmechanismen (wie klares Sprechen und Blickkontakt), ein Bewusstsein für die Entwicklung des Kommunikationsgeschehens sowie für die Kommunikationsfähigkeit der Teilnehmenden.

### **Warum gerät die Kommunikation in Schieflage?**

Die meisten von uns haben die gute Absicht, effektiv zu kommunizieren und andere positiv und respektvoll zu behandeln. Trotzdem gibt es wichtige Gründe, die eine effektive und positive Kommunikation verhindern. Die folgenden Punkte gilt es zu beachten, sind aber nicht abschliessend:

### **Einstellungen und Perspektiven**

- Eltern und Fachpersonen können den Zweck der Zusammenarbeit nicht eindeutig festlegen.
- Eltern und Fachpersonen verstehen möglicherweise nicht die Rolle des anderen und was von dem jeweiligen Teilnehmenden realistisch erreicht werden kann.
- Durch frühere Erfahrungen kann die derzeitige Wahrnehmung der Eltern und Fachpersonen beeinflusst sein.

- Fachpersonen betrachten Familien nicht als gleichberechtigte Teilnehmende und Entscheidungsträger.

### **Kommunikationsatmosphäre**

- Eine Struktur für die regelmäßige Kommunikation ist nicht festgelegt.
- Eltern und Fachpersonen tauschen zu wenig Informationen über das Kind, die Familie, den Zustand des Kindes und/oder die Interventionsmöglichkeiten aus.
- Die physische Umgebung, die beteiligten Personen, die Tageszeit und die für Gespräche vorgesehene Zeit werden nicht sorgfältig geplant.
- Die Kommunikation ist nicht an die sprachlichen und kulturellen Bedürfnisse aller Partner angepasst.

### **Kommunikative Fähigkeiten**

- Fachpersonen und Eltern kommunizieren ihre Bedürfnisse nicht genau oder unvollständig.
- Fachpersonen sind nicht genug ausgebildet, um eine reibungslose Kommunikation zu ermöglichen.

# Strategien für eine effektive Kommunikation in einem familienzentrierten Kontext

Die folgenden Strategien sind nach Kommunikationsprinzipien organisiert. Sie sollen aufzeigen, wie jede Strategie zum gesamten Kommunikationsprozess beiträgt.

Prinzipien der Kommunikation	Strategien basiert auf Eigenschaften einer effektiven Kommunikation (Briggs, 1998; Brandt, 1993; Rosin, 1996; Tuchman, 1996; Winton, 1996)
Partner kommunizieren auf Augenhöhe (Brandt, 1993)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fördern Sie offene Diskussionen.</li><li>• Geben Sie jeder Person die Gelegenheit, ihre Ideen und Ansichten zu teilen.</li><li>• Rollen der Kommunikation: Fachpersonen und Eltern wechseln sich beim Senden und Empfangen gleichermaßen ab.</li><li>• Beurteilen oder entwerten Sie nicht die Ideen der Person, mit der Sie kommunizieren.</li></ul>
Partner kommunizieren klar, um Informationen auszutauschen (Brandt, 1993)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestalten Sie Ihre Beiträge klar und kurz.</li><li>• Verwenden Sie eine verständliche Sprache. Vermeiden Sie oder erklären Sie ungewöhnliche Wörter oder Sätze.</li><li>• Fachpersonen: Geben Sie klar und einfach ausgedrückte Informationen über den Zustand eines Kindes und über mögliche Unterstützungsangebote.</li><li>• Fachpersonen: Erkennen Sie die Gefühle der Familie an und sprechen Sie darüber.</li><li>• Eltern: Teilen Sie Informationen über Ihr Kind.</li><li>• Eltern: Sprechen Sie über die Stärken und Bedürfnisse Ihrer Familie.</li></ul>
Partner hören einander wirklich zu (Dunst, Trivette & Johanson, 1994)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fachpersonen: Hören Sie der Familie aufmerksam und einfühlsam zu (Stellen Sie Blickkontakt her, zeigen Sie ein entspanntes Auftreten).</li><li>• Fachpersonen: Geben Sie die Botschaften der Eltern mit Ihren eigenen Worten wieder. So zeigen Sie, dass Sie verstehen, was die Familie Ihnen gesagt hat. Klären Sie strittige Punkte.</li><li>• Eltern: Hören Sie den Fachpersonen aufmerksam zu.</li><li>• Eltern: Stellen Sie Fragen, wenn Sie etwas nicht verstehen. Lassen Sie Fachpersonen wissen, wenn Informationen unvollständig sind.</li></ul>
Partner kommunizieren offen, damit Eltern fundierte Entscheidungen über ihr Kind treffen können (Dunst, Trivette & Johanson, 1994)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eltern: Formulieren Sie Ihre Wünsche deutlich.</li><li>• Fachpersonen: Helfen Sie den Familien, offen über ihre Bedürfnisse zu sprechen.</li><li>• Fachpersonen: Nutzen Sie Strategien, um der Familie zu helfen, ihre Bedürfnisse zu erkennen (zum Beispiel mit Fragebögen oder dem Aufschreiben von positiven/negativen Ergebnissen und Konsequenzen).</li><li>• Fachpersonen: Vertrauen Sie der Familie und unterstützen Sie ihre Entscheidungen</li></ul>

## Zusammenfassung

Effektive Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil eines familienzentrierten Ansatzes. Fachpersonen müssen Kommunikationsfähigkeiten erlernen und üben. Diese Fähigkeiten ermöglichen es ihnen, effektiv zuzuhören, die Kommunikation zu überprüfen, freundliche Beziehungen aufzubauen und Eltern zu unterstützen. Eltern sollten zielgerichtet kommunizieren, um Informationen von Fachpersonen über ihr Kind und Unterstützungsmöglichkeiten zu gewinnen. Eltern sollten klar und ehrlich sagen, was sie für ihr Kind wünschen und welche Rolle sie bei der Intervention ihres Kindes spielen wollen. Ein erfolgreicher familienzentrierter Ansatz basiert auf einer erfolgreichen Kommunikation.

## Referenzen (Quellenangaben)

- Brandt, P. (1993). Negotiation and problem solving strategies: Collaboration between families and professionals. *Infants and Young Children*, 5 (4), 78-84.
- Briggs, M. H. (1998). Families talk: Building partnerships for communication change. *Topics in Language Disorders*, 18 (3), 71-84.
- Dunst, C. J., Trivette, C. M. & Johanson, C. (1994). Parent-professional collaboration and partnerships. In C. J. Dunst, C. M. Trivette and A. G. Deal (Eds.) *Supporting and strengthening families*. Vol. 1. Methods, strategies, and practices (pp. 197-211). Cambridge, MA: Brookline Books.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J. Morgan (Eds.) *Syntax and semantics Volume 3*. New York: Academic Press.
- King, S., Kertoy, M., King, G., Rosenbaum, P., Hurley, P. & Law, M. (2000). *Children with disabilities in Ontario: A profile of children's services. Part 2: Perceptions about family-centred service delivery for children with disabilities*. Hamilton, ON: McMaster University, CanChild Centre for Childhood Disability Research.
- Rosin, P. (1996). Parent and service provider partnerships in early intervention. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun and L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 65-80). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing.
- Tuchman, L. I. (1996). Team dynamics and communication. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun and L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 145-185). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Walker, B. & Singer, G. (1993). Improving collaborative communication between professionals and parents. In G. Singer and E. Powers (Eds.) *Families, disability and empowerment: Active coping skills and strategies for family interventions* (pp. 285- 313). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Winton, P. (1996). Understanding family concerns, priorities and resources. In P.J. McWilliam, P. J. Winton and E. R. Crais (Eds.) *Practical strategies for familycentred intervention* (pp. 31-54). San Diego, CA: Singular Publishing Group, Inc.

## Definitionen

**Familienzentrierte Angebote:** Familienzentrierte Angebote beinhalten eine Reihe von Werten, Einstellungen und Ansätzen in Form von Angeboten für Kinder mit besonderen Bedürfnissen und deren Familien. Familienzentrierte Angebote erkennen an, dass **jede Familie einzigartig ist**, dass die Familie die **Konstante im Leben des Kindes ist**; und dass die Familienmitglieder die **Experten für die Fähigkeiten und Bedürfnisse des Kindes sind**.

Die Familie arbeitet mit Fachpersonen zusammen, um fundierte Entscheidungen über die Auswahl von Angeboten zu treffen, und unterstützt das Kind und die Familie darin, die entsprechenden Angebote zu erhalten.

Im familienzentrierten Angebot werden die Stärken und Bedürfnisse aller Familienmitglieder berücksichtigt.

**Fachpersonen:** Der Begriff «Fachpersonen» bezieht sich auf Personen, die direkt mit dem Kind und der Familie arbeiten. Zu diesen Personen können Therapeut\*innen (Ergotherapie, Logopädie, Physiotherapie, Psychomotorik), Psycholog\*innen, Ärzt\*innen, Pädagog\*innen (Heil-, Sonder- und Sozialpädagog\*innen) oder ähnliche gehören.

**Organisation:** Der Begriff «Organisation» bezieht sich auf die Orte oder Institutionen, durch die das Kind und die Familie familienzentrierte Angebote erhalten. Organisationen können sozialpädiatrische Zentren, heilpädagogische Früherziehung, interdisziplinäre Frühförderstellen, Krankenhäuser, Rehabilitationszentren, Schulen usw. umfassen.

**Intervention:** Interventionen beziehen sich auf Angebote und Unterstützungsmaßnahmen, die durch die Fachperson erbracht werden, die mit dem Kind und der Familie arbeitet. Zu den Interventionen gehören die direkte Therapie, Beratungen, Vernetzungsangebote (z.B. mit Schule, Behörden, mit Selbsthilfegruppen oder anderen Eltern usw.). Die Inhalte sind auf den deutschsprachigen Raum angepasst worden.

Möchten Sie mehr über den familienzentrierten Ansatz erfahren? Besuchen Sie die CanChild-Website: [www.canchild.ca](http://www.canchild.ca). Oder rufen Sie uns an unter 905-525-9140 ext. 27850

## FKS Merkblätter

(FKS steht für Fakten, Konzepte und Strategien)

Die deutschsprachigen Merkblätter sind im «German Hub» zum Downloaden verfügbar.

**Folgende Merkblätter sind bisher übersetzt:**

- FCS Merkblatt #1 -- Was ist der familienzentrierte Ansatz?
- FCS Merkblatt #5 -- 10 Ideen, um den familienzentrierten Ansatz umzusetzen
- FCS Merkblatt #7 -- Eltern-helfen-Eltern
- FCS Merkblatt #8 -- Effektive Kommunikation beim familienzentrierten Ansatz
- FCS Merkblatt #12 -- Entscheidungen gemeinsam treffen: Wie treffe ich eine gute Entscheidung
- FCS Merkblatt #15 -- Das Beste aus Terminen und Besprechungen machen