

Impulse für therapeutische Video- und Telefongespräche mit Kindern und Jugendlichen

Worüber sprechen, was fragen, wie anfangen und auffangen?

Wenn die Beziehungsarbeit grundsätzlich das A und O in der therapeutischen Arbeit ist, dann um so mehr, in Situationen in denen man aus der Distanz kommunizieren muss. Wenn ein Gespräch nicht von Angesicht zu Angesicht geführt werden kann - wie in diesen Zeiten - wird das Herstellen von Rapport besonders herausfordernd. Es wird aber durchaus leichter, wenn man eine offene, flexible Haltung einnimmt und diese mit einem hypno-systemischen Ressourcenblick kombiniert.

Wie finden Therapeuten, Beratende aus der am Telefon oder in der Videokonferenz heraus, **welche** Themen - Ängste, Bedürfnisse, Interessen - momentan Kinder, Jugendliche und ja, auch deren Eltern haben? **Worauf** ist es wichtig einzugehen und in **welcher** Weise?

Achtsames Zuhören, genaue Beachtung von Zwischentönen und transparente Kommunikation sind nun mehr denn je gefragt.

Aber zunächst ist es vor allem wichtig, sich selbst auf die Arbeit mit diesen Kommunikationswegen einzulassen! Wer den Sinn hinterfragt, mit der Technik oder den Medien auf dem Kriegsfuß ist oder Widerstand bei dieser Form von Arbeit spürt, hat es schwerer. Dabei hat das neue Format vielleicht sogar Vorteile, die es zu erkennen gilt: wir „besuchen“ unsere Klienten in Ihrem Umfeld. Das kann vielleicht zu anderen Themen, Offenbarungen, Überraschungen auch für sie selbst führen und Therapeuten zu neuen Perspektiven einladen. Manchmal fällt es Menschen sogar leichter am Telefon Dinge zu erzählen, die sie bei Präsenz nicht äußern würden, weil sie abgelenkt sind oder sich nicht trauen. Die Tatsache, dass man hinter einem Monitor oder am Telefon ist, kann zu mehr Selbstwirksamkeit in der Entscheidung führen, sich einzulassen oder das Gespräch evtl. zu verkürzen.

Die Haltung

Ein ganz praktischer Aspekt, den es bei der Arbeit am Telefon oder Online zu beachten gibt, ist anfangs herauszufinden, ob wir **laut genug** für das Kind und den Jugendlichen auf der anderen Seite sprechen. Bei der Videotelefonie dürfen wir gerne auch die **Hände dazu nehmen**, die eine oder andere Geste machen, das wirkt natürlich. Es wird empfohlen zwischendurch direkt in die Kamera zu schauen, denn das wird wie ein direkter Blickkontakt empfunden, aber man sollte nicht die ganze Zeit sein gegenüber fixieren, wir dürfen auch mal woanders hinschauen, wie üblich bei einer persönlichen Konversation.

Bei Videokontakt und erst recht bei Telefonaten müssen **Signale und Stimmungen** anders erfasst werden. Ebenso müssen die eigene **Botschaft und Körpersprache** anders vermittelt werden, da man Signale nicht oder nur bedingt über Mimik und Gestik durch Pacing und Leading transportieren kann. Darauf sollte zu Beginn des Gespräches hingewiesen werden. Um einen guten Rapport herzustellen sind zwei Aspekte wichtig:

Das **verbalisieren**, dass diese Form von Beratung evtl. auch für uns neu ist. Beim Telefonat z.B. bitten wir um Rückmeldungen und erklären, dass wir darauf angewiesen sind. Das hat mehrere Gründe: weil wir unser Gegenüber nicht sehen können oder bei Videoübertragung wir etwas missverstehen könnten, um selbst dazuzulernen und weil es wichtig ist, dass sich beide Parteien während des Gespräches wohlfühlen. Denn nur so kann ein gutes Gespräch stattfinden.

Besonders wichtig ist **Transparenz**, gerade wenn man den Gesprächspartner nur teilweise oder gar nicht sehen kann. Beschreiben wir, was wir gerade machen, fühlt sich der andere mitgenommen: „Ich nehme mir gerade ein Blatt, damit ich mir ein paar Stichpunkte notieren kann“. So weiß auch derjenige, der sich auf der anderen Seite befindet, was wir machen und kann evtl. Geräusche zuordnen.

Sehr sinnvoll ist es auch zu erläutern, was wir mit unseren Fragen, Aussagen beabsichtigen, denn das schafft Augenhöhe. Es ergibt sich durchaus eine gewisse Entschleunigung im Gespräch am Telefon und vor allem bei der Videoübertragung, da die Audioübertragung sonst unverständlich wird. Wenn eine Frage gestellt wird braucht es noch die Zeit für die Antwort, das kennen wir auch aus Präsenzgespräche aber wenn man weiter weg ist, fällt das warten besonders schwer und löst Unsicherheit aus.



Wenn man nicht sicher ist, ob die Antwort überhaupt noch kommt oder wie die Frage aufgefasst wurde, fragen wir am besten ganz offen nach:

„**Denkst du noch darüber nach?**“

„**Brauchst du noch etwas Zeit dafür?**“

„**Möchtest du dich später oder vielleicht gar nicht damit beschäftigen, dann wechseln wir das Thema**“

„**Was hast du verstanden?**“

„**Ich frage dich, nicht weil ich drängeln möchte, sondern um zu verstehen, wo wir stehen...**“

Am Telefon: „**Da ich dich nicht sehen kann, bin ich sehr auf deine Rückmeldung angewiesen...**“

Wichtige Faktoren die für mehr **Lockerheit** auch online sorgen sind: Humor, Flexibilität und Kreativität bzw. das Geschick **Impulse** zu setzen, die zu kreativen Lösungen bei den Kindern, den Jugendlichen und auch bei den Eltern führen. Wenn wir diese nach unserem systemischen Credo als Experten für ihre persönliche Situationen ernst nehmen, ist es wichtig nicht nur konkrete Ideen vorzuschlagen, sondern diese Vorschläge sofort als Angebote zu deklarieren, die nur als **Anregung** für eigene Ideenfindung verstanden werden sollen.

Das Gespräch beginnen, die Themen finden

Genau so, wie man den ersten Eindruck bei einer Begegnung nicht wiederholen kann, ist der Beginn einer Fern-Konversation prägend für das ganze Gespräch. Hier ein paar Anregungen aus der Praxis:

1) „**Womit hast du dich kurz vor unserem Telefonat beschäftigt?**“

Eine Antwort könnte z.B. lauten „Ich hab' gechattet/gezockt/Musik gehört...“

Wir zeigen Interesse und vertiefen die Frage, holen Informationen über weitere Einzelheiten, Interessen, Besonderheiten dieser Aktivität ein, welches Spiel gespielt, welche Musik gehört wurde. „Mit wem hast du gezockt, wie geht es den anderen in dieser Situation...“

Bei vielen Jugendlichen könnte „Keine Ahnung“ oder „Nichts“ kommen. Auch darauf kann man sich einlassen und man könnte sich auch für dieses Nichts interessieren.

2) „**Wie fühlt sich die momentane Situation für dich an? Wie geht es dir damit?**“

Wenn keine Antworten kommen, empfiehlt es sich Hypothesen zu formulieren, wie es sich vielleicht anfühlen könnte: „Wirkt es eher einengend, oder befreiend so viel Zeit Zuhause zu haben?“

Ist es eher verwirrend so viele Schulaufgaben zu haben und diese selbständig machen zu müssen?

Oder wirkt es sich für manche Aspekte entspannend aus, weil du dir die Zeit selber einteilen kannst?“

So hilft man den Kindern und Jugendlichen ihren Gefühlen, ihrer eigenen Wahrnehmung einen Namen zu geben und Unterschiede festzustellen.

3) „**Was hat dich überrascht oder vielleicht sogar gefreut?**“

„Was ist neu bei Euch? Und welche Veränderungen gibt es, die du oder andere Familienmitglieder gut finden? Was möchtest du auch nach dieser Krise gerne beibehalten?“

4) „**In welchem Raum oder auch kleine Nische kannst du dich Zuhause zurückziehen?**“

„Und welche Plätze gibt es für die anderen? Wo hält sich deine Mutter, dein Vater, der Bruder auf, wenn sie entspannen?“ Im Gespräch über die aktuellen räumlichen vorhandenen oder nicht-vorhandenen Möglichkeiten entwickeln sich neue Ideen. Gerade da, wo Familien in engem Raum wohnen, Kinder sich Zimmer teilen ist es angebracht gemeinsam zu überlegen: Wie kann ein eigener Raum im Raum entstehen? „**Wo kann man sich eine Höhle bauen?**“ Vielleicht hinter einem Sessel, mit einer Decke unter einem Tisch, das eigene Bett als Ruhezone, Privatort nutzen. Das motiviert die Räume der anderen ebenfalls als solche wahrzunehmen und zu respektieren. Dabei sind wir je nach Alter sicher auch auf die Mitarbeit der Eltern angewiesen und sprechen mit diesen ggf. im Anschluß über die Pläne, die sich ergeben haben. Wir bitten darum, dass die Eltern ihre Kinder in diesem Vorhaben unterstützen.

5) **Haben die Eltern für sich selbst einen Raum und Ruhe-Zeiten?** „Wie können sie sich den Raum schaffen: Wo oder wie ziehen Sie sich zurück?“ Am besten fragen wir direkt: „Was ist bei Ihnen Zuhause überhaupt umsetzbar? Sie wissen es am besten, erzählen Sie mal?“

6) „**Welche Stimmung herrscht Zuhause?** Wann am Tag ist sie besser und wann eher schlechter? Wie löst sich die schlechte Atmosphäre wieder auf? Wer sorgt zuerst dafür, dass es wieder gut wird?“

7) „**Wie gehst du mit den schwierigen Momenten im Alltag um?** Welche sind das? Wie lösen das die anderen in der Familie? Wie geht es danach weiter mit euch?“

8) „**Wie bleibst du in Kontakt mit deinen Freunden/Mitschülern?**“ Wir können von den Ideen der Anderen erzählen zum Inspirieren: „Ich habe gehört, dass die Schüler einer Klasse sich täglich in einem Chatraum treffen und gestern haben sie zusammen gebacken (jeder für sich und doch miteinander). Ein anderes Kind hat mir von „Fensterspielen“ mit seinem Nachbarfreund berichtet: sie stehen an den gegenüberliegenden Fenstern und spielen selbsterfundene Spiele.“



9) „**Welche Tipps kannst du mir für mein nächstes Telefonat geben?** Was könnte ich anderen Kindern raten, wie sie ihre Zeit verbringen können? Wie sie diese Zeit gut überstehen?“ So macht man Kinder, Jugendliche zu Experten für sich und andere und vielleicht ist es tatsächlich eine Hilfe auch für uns, wenn wir eine Liste anlegen: „Ich sammle alle Ideen: Was kann ich von deiner Seite eintragen?“

10) „**Wer hat den meisten Humor Zuhause?** Was ist vielleicht auch Lustiges passiert?“
Wenn man einen Comic oder einen Film drehen würde, was würde man darauf sehen, welche Rolle hätte dann wer von euch?“

11) Dieser Zustand ist etwas vorübergehendes, auch wenn es uns erstmal lange erscheint: „**Was möchtest du als erstes machen, wenn die Einschränkungsmaßnahmen aufgehoben werden?** Was glaubst du, werden andere machen?“

12) „**Was wolltest du schon immer mal machen, welche Wünsche hast du für später?**“ Auflisten lassen und besprechen, was kann man virtuell oder sonst irgendwie kreativ zunächst umsetzen, sozusagen als Probedurchlauf, wie eine Trockenübung oder nur imaginativ?

Durch schwere Strecken begleiten

Was wenn das Gespräch schwierig wird? Was tun wenn wir wahrnehmen, dass Gefühle wie Traurigkeit, Angst o. ä. Emotionen die Person auf der anderen Seite überfluten?

Sofort ansprechen und verbalisieren kann sinnvoll sein, birgt gleichzeitig die Gefahr, dass das Problem dadurch größer wird. Wenn wir stattdessen zunächst den Fokus vom Problem - in diesem Fall vom Gedanken oder vom aktuellen Gefühl - auf etwas Externes lenken, kann es zunächst zur Beruhigung kommen und danach, kann das Thema nochmal bewusst aufgegriffen und mit mehr Distanz besprochen werden.

Ein Beispiel dazu: Als beim Satzergänzen am Telefon ein Mädchen den Satzanfang „Vater...“ hörte, fing es sofort an zu weinen. Offensichtlich war dies ein wunder Punkt, von dem die Therapeutin noch nichts wusste! Das Ablenken durch **Re-Orientierung** im Hier und Jetzt, durch Aufzählen von 5 roten Dinge, 4 blaue, 3 grüne etc., konnte helfen auch aus der Distanz das Kind zu beruhigen und das Gespräch wieder aufnehmen.

In solchen Situationen erweist es sich als hilfreich einfach etwas beschreiben zu lassen, was im unmittelbar Blickfeld des Jugendlichen liegt: „Was siehst du, wenn du aus dem Fenster schaust? Was liegt auf deinem Schreibtisch? Welche Farbe haben deine Möbel, zähle sie alle auf...“

Weitere kleine Interventionen sind:

- Rätsel raten,
- Rückwärts zählen von 1000 in 2er Schritten,
- Den eigenen Namen rückwärts buchstabieren oder
- Mit den einzelnen Buchstaben des Nachnamens andere Wörter bilden,
- Runde Gegenstände finden, dann eckige, dreieckige...

Am besten liefert man vorher erst noch eine Erklärung, weshalb man so etwas Unerwartetes und Ungewöhnliches vorschlägt: „**Mein Ziel ist es, deine Gefühle, die dich jetzt so stark im Griff haben zunächst zu beruhigen, später können wir uns das Thema mit mehr Anstand nochmal genauer anschauen...**“

Ablenkung und Abschluss

Nicht nur zur Ablenkung und **Distanzierung von Themen**, wie oben beschrieben auch zwischendurch können unterschiedliche Spiele- und Spaßgelegenheiten eingesetzt werden. In der Praxis spielt man meist noch ein Spiel zur Belohnung nach dem Gespräch oder Test, das ist durchaus auch aus der Ferne möglich und wünschenswert. Manche Spiele können einfach verbal durchgeführt werden und wer mag, darf sie natürlich auch schriftlich nach der Stunde fortsetzen.

Hier eine kurze **Liste mit Spielen**, die man und mit zunehmender Erfahrung erweitern kann:

- ABC-Listen (damit kann man eigene Stärken, Dinge die Spaß machen, Wünsche/was man mal erleben möchte... auflisten lassen)
- Stadt, Land, Fluß, Name, Tier, Beruf...
- Schiffe versenken
- Satzergänzungen: vorgegebene Listen oder selbst erfundene Sätze, vielleicht auch im Wechsel?
- Teekesselchen oder ähnliche Spiele
- Eine-Minute-Atemübungen
- Den „Wohlfühl-Ort“ als gedankliche Rückzugsmöglichkeit oder zur Entspannung
- Skalierungen zu verschiedenen Themen, die von den Kindern, Jugendlichen vorgeschlagen werden



Ressourcenorientierte Fragen:

- Wenn du drei Wünsche frei hättest?
- Was war in den letzten Tagen dein schönster Moment? Weshalb, war es das?
- Wer oder was gibt dir Kraft / Mut?
- Was ziehst du am liebsten an? Was würdest du nie tragen?
- Was mögen deine Freunde, deine Eltern an dir?
- Wenn deine Eltern (Geschwister) drei Wünsche frei hätten, was glaubst du würden sie sich wünschen?
- Wer ist dein Superheld / Vorbild / Idol / Lieblingsfußballspieler / -Sänger / YoutuberIn o.ä.?
 - Was bewunderst du an ihm/ihr?
 - Wofür bräuchtest du diese Eigenschaften?
 - Wer würde noch davon profitieren?
- Was nimmst du dir für heute vor?
- Was machst du nach unserem Telefonat?

Mittendrin, wenn es gerade passt oder auf jeden Fall zum Abschluss eignet es sich eine **Geschichte** zu erzählen oder vorzulesen. Dabei sollte es sich **um eine kurze Fabel, ein Witz oder eine Metapher** handeln, die vielleicht sogar einen Zusammenhang mit dem Gespräch hat oder einfach nur Mut macht, lustig ist. Nach einigen Telefonaten, kann man es auch mal umdrehen und sich eine Geschichte vorlesen, erzählen lassen.

Kriterien für ein gutes Gespräch

Woran erkennen Sie, dass das Gespräch gut angenommen wurde?

Merkmale könnten sein, dass während des Gespräches eine kooperative oder eine gelöste bis heitere Stimmung herrschte, gelacht wurde. Eine entspannte Atmosphäre bei dem das Gespräch im Fluss ist, ein Arbeits- oder Entwicklungsprozess sichtbar bzw. hörbar wird. Oftmals auch die Aussage am anderen Ende: „Das ist eine gute Frage!“ und dann das Nachdenken darüber.

Wenn wir das gute Gefühl haben dürfen Ressourcen betrachtet und ein Stück weit bewusst gemacht zu haben. Wenn wir kleine Unterschiede eingebracht und den Blick für Möglichkeiten erweitert haben, dann dürfen wir uns zufrieden schätzen.

Und darüber hinaus ist es wichtig nach einem konkreten Feedback zu fragen: **„Wie war dieses Gespräch für dich?“** Und dann können gleich Weichen gestellt werden, für das nächste Video-Telefonat: **„Was sollten wir das nächste Mal wiederholen oder vielleicht ähnlich machen?“**

Die Frage: **Worauf kann man erste telefonische und online Schritte aufbauen?** kann damit beantwortet werden, dass Kinder, Jugendliche, so wie jeder sich am liebsten mit Themen und Dingen beschäftigen, die sie interessieren, die für sie einen Sinn ergeben. Genau darauf können wir unser Gespräch aufbauen. Unser Ziel ist es im Gespräch zu **erforschen**, was sie beschäftigt und dabei nicht zu vergessen ganz gezielt, auf die **positiven Aspekte zu fokussieren** und uns **zu überlegen**, was kann in genau diesem Bereich angeboten werden kann, damit Freude erhalten bleibt oder vielleicht angestoßen werden kann.

Eine wichtige Anmerkung: Die beschriebenen Impulse eignen sich für therapeutische Gespräche mit stabilen Patienten. Bei Notfallsituationen oder wenn das Kind, der Jugendliche nicht erreichbar ist, sind die Erziehungsberechtigten zu verständigen und die üblichen Notfallmaßnahmen einzuleiten.

Grazia Rinallo

Systemische Therapeutin/Familientherapeutin (DGSF)

Systemische Supervisorin u. Institutionsberaterin (SG)

Traumatherapeutin (nach DeGPT-Richtlinien)

Ich bin selbständig in meiner Praxis für Supervision, Coaching und Fortbildung in Düsseldorf tätig und im kipz (Kinder- und jugendpsychiatrisches und -psychotherapeutisches Zentrum) als Familientherapeutin beschäftigt.

