

Wolfgang Widulle

Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

Grundlagen und Gestaltungshilfen

LEHRBUCH



Arbeitshilfen und Trainings- materialien zum Lehrbuch

Wolfgang Widulle

Impressum

1. Auflage

zuletzt überarbeitet: 02.03.2011 / Wolfgang Widulle

Zitiervorschlag

Widulle, Wolfgang (2011). Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien zum Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften. OnlinePlus-Materialien.

Download

<https://www.vs-verlag.de/Buch/978-3-531-17480-8/Gespraechsfuehrung-in-der-Sozialen-Arbeit.html>

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkung	5
2	Allgemeine Dokumentvorlagen	6
2.1	Hilfen für die Arbeit mit Trainingsgruppen	7
2.2	Gesprächsvorbereitung	11
2.3	Gesprächsprotokoll	13
2.4	Selbstevaluation kritischer Episoden – Dokumentvorlage	14
2.5	Beobachtungsvorlage offen	15
2.6	Checkliste Gesprächsqualität	16
2.7	Selbstevaluation Gespräch - Variante 1	17
2.8	Selbstevaluation Gespräch - Variante 2	18
2.9	Vorlage Gesprächsphasenkonzept offen	19
3	Methodische Ansätze der Gesprächsführung	20
3.1	Handlungsstruktur Kooperative Gesprächsführung nach Redlich	21
3.2	Fall Sandro - „ein junger Sozialhilfeklient zurück bei Mama“	22
3.3	Fall Sandro - Rollenanweisung Klient	23
3.4	Lösungsorientierte Gespräche - Gesprächsphasenkonzept	25
3.5	Fall K & A Suchtkranke „Reto traut sich nicht nach Hause“	26
3.6	Beobachtungsbogen Lösungsorientierte Gesprächsführung	27
3.7	Motivierende Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept	28
3.8	Fall Frau Müller „Änderungsmotivation auf einer Reha-Station“	29
3.9	Fall Frau Müller - Rollenanweisung Klientin	30
3.10	Beobachtungsbogen motivierende Gesprächsführung	31
3.11	Gespräche im Zwangskontext - Gesprächsphasenkonzept	32
3.12	Fall Bolek „Unfreiwillige Platzierung auf der Beobachtungsstation“	33
3.13	Fall Bolek - Rollenanweisung	34
3.14	Beobogen - Gespräche unter Unfreiwilligkeit	35

4	Gespräche im Hilfeprozess	36
4.1	Erstgespräch – Gesprächsphasenkonzept	37
4.2	Checkliste Fragen zur Exploration und Auftragsklärung.....	38
4.3	Fall Erstgespräch Drogenhilfe „Susi P. - will clean werden“	39
4.4	Fall Erstgespräch Drogenhilfe - Rollenanweisung Klientin	40
4.5	Beobachtungsbogen Erstgespräch	42
4.6	Gesprächsphasenkonzept Zielklärungsgespräch.....	43
4.7	Fall „Frau Reber und ihre Tochter“.....	44
4.8	Fall „Frau Reber und ihre Tochter“ - Rollenanweisung Klientin	46
4.9	Beobachtungsbogen Zielklärung im Gespräch.....	47
4.10	Gesprächsphasenkonzept Beratungsgespräch.....	48
4.11	Beobachtungsbogen Beraterverhalten.....	49
4.12	Gesprächsphasenkonzept Gespräch Abschlussphase	50
4.13	Fall Leila - Abschlussgespräch in der Jugendberatung	51
4.14	Fall Leila - Rollenanweisung Klientin	53
5	Gespräche im Kontext der Organisation.....	54
5.1	Gesprächsphasenkonzept in Teamsitzungen	55
5.2	Gesprächsphasenkonzept in Arbeitsbesprechungen	56
5.3	Gesprächsphasenkonzept in der kooperativen Beratung.....	57
6	Herausfordernde Gespräche.....	58
6.1	Gesprächsphasenkonzept Konfliktgespräch	59
6.2	Konfliktgespräch Jeanette „Zimmer aufräumen, dann ausgehen“	60
6.3	Beobachtungsbogen Konfliktbewältigungsverhalten	61
6.4	Gesprächsphasenkonzept im Krisengespräch	62
6.5	Fallsituation Krisengespräch Trennung.....	63
6.6	Beobachtungsbogen Krisengespräch	64
6.7	Gesprächsphasenkonzept Schlechte-Nachrichten-Gespräch	65
6.8	Fallsituation Kürzung Sozialhilfe	66
6.9	Beobachtungsbogen Schlechte-Nachrichten-Gespräch	67
6.10	Gesprächsphasenkonzept Kritikgespräch.....	68
6.11	Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“.....	69
6.12	Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“ - Rollenanweisungen	70
6.13	Beobachtungsbogen - Kritikgespräch / Konfrontation	71

1 Vorbemerkung

Die hier vorliegenden Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien ergänzen das Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“. Sie sind in den Jahren 2004 bis 2010 entstanden und werden mit den semesterweise stattfindenden Lehrveranstaltungen an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und im Rahmen der Überarbeitung des Lehrbuchs angepasst und erweitert.

Kompetenzen in professioneller Gesprächsführung können auch im Rahmen eines Vollzeitstudiums ohne permanente studienbegleitende Praxis durch geeignete, systematische Trainingsmaßnahmen und nachhaltig angelegte kompetenzbezogene Lernprozesse erworben werden. Auch wenn der letzte Schritt zur Gesprächskompetenz authentische Gesprächspraxis im beruflichen Feld erfordert, so sind Trainings in einem geschützten und handlungsdruckentlasteten Setting sehr hilfreiche und wichtige Schritte auf dem Weg zur kompetenten Gesprächsführung im sozialen Beruf.

Trainings sozialer und kommunikativer Kompetenzen, seien es Kommunikations- und Verhaltenstrainings, Gesprächs- oder Beratungstrainings arbeiten mit Erfahrungsbildung und Übung, Beobachtung, Feedback und Reflexion. Das Lernen in Trainingsumgebungen geschieht dabei vorzugsweise mit authentischen und komplexen Fallsituationen und in strukturierter Weise in Gruppen. Günstig sind dabei Tutoren oder Begleiter, die auch Expertenfeedback auf Handlungsversuche in Rollenspielen geben können. Die vorliegenden Materialien sind für geleitete wie auch studentische Selbsttrainingsgruppen geeignet, sie eignen sich auch für das Selbsttraining im Kontext von Praktika oder studienbegleitender Praxisausbildung in der Sozialen Arbeit.

Die Materialien spiegeln das Lehrbuch und die dort vermittelten Grundlagen zur Gesprächsführung, die methodischen Ansätze und die in der Sozialen Arbeit relevanten Gesprächsformen. Es finden sich zu jeder Form des Gesprächs

- *Gesprächsphasenkonzepte* mit den wichtigsten Schritten im Gesprächsverlauf und den relevanten Arbeitsregeln,
- *Fallgeschichten* zum Training mit Rollenspielen,
- *Beobachtungsvorlagen*, die die Arbeitsregeln im jeweiligen Gespräch bewertbar machen und das Feedback im Training strukturieren.

Die Fallsituationen stammen aus der beruflichen Praxis vieler Studierender und Kolleginnen und Kollegen, viele von ihnen wurden in Fallwerkstätten im Rahmen des Studiums Sozialer Arbeit vorgestellt und diskutiert. Die Fälle sind anonymisiert und alle Namen und Orte verändert. Sie spiegeln das soziale Sicherungssystem, die Praxis und Besonderheiten der Sozialen Arbeit in der Schweiz, allfällige Missverständnisse oder Unklarheiten für andere Leserinnen und Leser aus dem weiteren deutschsprachigen Raum sind nicht auszuschließen.

Für die vertiefte Auseinandersetzung mit kompetenzbezogenen Lernprozessen verweise ich auf mein Lehrbuch „Handlungsorientiert Lernen im Studium“, in dem das Konzept genauer beschrieben ist (ebf. erschienen im VS-Verlag).

Für die Materialien ist eine Website im Aufbau, wo Sie auch Online-Kurzvorträge und weitere, aktualisierte Materialien beziehen können. Für weitere Informationen:
<http://www.widulle.ch>

Viel Erfolg beim Training professioneller Gesprächskompetenz wünscht
Ihr Wolfgang Widulle

2 Allgemeine Dokumentvorlagen

2.1 Hilfen für die Arbeit mit Trainingsgruppen

Kompetenzerwerb in Gesprächsführung erfordert Training und Übungsmöglichkeiten in geschützten Simulationen und in möglichst realitätsnahen Situationen. Dafür werden Ihnen Trainingsgruppen und Übungsmöglichkeiten in der Praxis empfohlen. Falls Sie über keine aktuelle berufliche Praxis verfügen, bieten sich eine Trainingsgruppe und Ihr Studium als Lernfeld an. Die Arbeit in Trainingsgruppen erfordert mindestens drei Menschen, die Maximalzahl von 6 Mitgliedern sollte nach Möglichkeit nicht überschritten werden.

Sozialer Support und Training in der Gruppe

Das hier vorgelegte Trainingsgruppenkonzept orientiert sich am Konzept der KOPING-Gruppe von Wahl und Schmidt (Wahl 2006, Schmidt 2001). KOPING bedeutet „**Kooperative Praxisbewältigung in Gruppen**“ und schließt an das englische „to cope“ (bewältigen) an. Gemeint ist ein temporärer Zusammenschluss mehrerer Lernender mit dem Ziel, miteinander und voneinander zu lernen und sich dabei gegenseitig soziale Unterstützung zu geben. Die KOPING-Gruppe hat auch die Funktion eines Schutzschildes für die Veränderung kommunikativen Handelns gegen hemmende Bedingungen (Gewohnheiten, ungünstige Umgebungsbedingungen, Widerstände). Die Trainingsgruppe unterstützt dabei die Veränderung Ihres kommunikativen Handelns durch sozialen Support. In der Trainingsgruppe tun Sie auch, was Sie später mit Klienten tun: soziale Unterstützung geben! Social support ist

- *emotionale Unterstützung*: wertgeschätzt werden, Zuwendung erhalten, sozialen Halt auch in Arbeits- und Lernbeziehungen erleben und geben,
- *Bewertungsunterstützung*: Bekräftigung, Feedback und konstruktive Kritik bei der Lösung von Problemen und persönlichen Themen im Studium erhalten,
- *Netzwerkunterstützung*: Teil eines größeren sozialen Netzes sein, Unterstützung erhalten und geben, im Studium nicht isoliert sein,
- *Informative Unterstützung*: Informationen, Tipps, Hinweise bekommen und geben,
- *praktische Unterstützung*: konkrete Hilfestellungen bei praktischen Problemen im Studium geben und erhalten, Gegenstände, Einrichtungen, Materialien und Medien, spezielle Aufgaben und Fähigkeiten austauschen.

Voraussetzungen für die Arbeit in der Trainingsgruppe

Partner finden

Es ist günstig, Lernpartner nach den Kriterien der 3S auszuwählen:

- *Sympathie*: Ihr solltet euch sympathisch sein
- *Symmetrie*: Ihr solltet etwa gleich „mächtig“ und nicht völlig verschieden sein
- „*Sichtweite*“: Ihr solltet nicht zu weit auseinander wohnen

Rollen klären

Es hat sich als günstig erwiesen, vor jedem Treffen Rollen für Trainingsarbeit festzulegen:

- **Gastgeber**: sorgt für einen ungestörten Raum, für das leibliche Wohl, und ist telefonische Anlaufstelle für Kommunikation und Koordination
- **Moderator**: bereitet die Gesamtsitzung vor, leitet sie und moderiert Teile der Sitzung
- Während der Sitzungen werden noch die Rollen des **Zeitwächters**, der die Zeit im Auge behält, und des „**Wadenbeißers**“, der auf Störungen und Abweichungen achtet, festgelegt.
- **Wichtig**: Die Rollen wechseln regelmäßig von Gruppensitzung zu Gruppensitzung.

Arbeitsweise und Vorgehen klären und vereinbaren

Jede Trainingsgruppe findet mit der Zeit ihren eigenen Stil der gemeinsamen Arbeit. Für den Anfang können jedoch folgende Anregungen hilfreich sein.

Beginnen Sie die Sitzung mit einem Blitzlicht, das der Moderator anleitet. Jeder Teilnehmer gibt kurz zu einer inhaltlichen oder persönlichen Frage einen kurzen Beitrag. Zwischen den Aussagen wird nicht diskutiert, will jemand keine Aussage machen, gibt er das Wort weiter. Befinden, Erwartungen und Interessen können so deutlich gemacht werden.

Stellen Sie danach das **Sitzungsprogramm** unter Leitung des Moderators zusammen.

Die **Arbeit** zum Sitzungsprogramm wird unter Leitung des Moderators durchgeführt. Einige Anregungen zur thematischen Arbeit:

- *Erfahrungsaustausch* zu Problemen der Kommunikation und Gesprächsführung: Was klappt bei mir gut? Womit bin ich (un)zufrieden? Was würde ich gern ändern?
- *Arbeit an den persönlichen Lernzielen* zur Gesprächsführung: Vorstellen, Anregungen, Feedbacks durch die Gruppe.
- *Bitte um Hilfe* der Gruppe zu spezifischen Themen: „Das ist für mich in Gesprächen ein Problem, hier komme ich nicht weiter. Wie macht ihr das, was könnt ihr mir empfehlen?“
- *Vorstellen von Erfahrungen* zu einem Thema, das zur Zeit unterrichtsrelevant ist: Gespräche, Gesprächsformen, Fallsituationen oder kommunikative Episoden,
- *Training mit Rollenspiel*: Mit den vorgegebenen/eigenen Fallszenarien vorbereiten, Rollen verteilen, spielen, Feedbackrunde. Rollenspiele zu kommunikativen Fertigkeiten müssen geplant werden und die Rollenszenarien vorbereitet sein (Rollenanweisungen, Situationen).
- *Echte Gespräche als Trainingsmethode nutzen*: Beratungsgespräch in der Gruppe mit echtem Anliegen eines Gruppenmitglieds führen, Gruppenkonflikte konstruktiv austragen, Feedbackgespräche machen, Metakommunikation über die Zusammenarbeit am Sitzungsende machen, Gruppensitzung moderieren als Übung, kooperative Beratung/Intervision (s.u.).
- *Gespräche aus dem persönlichen Alltag reflektieren/simulieren*: Vielleicht sind Sie ehrenamtlich sozial engagiert, Mitglied eines Clubs oder einer Gruppe von Menschen, mit denen Sie aufgabenorientierte Aktivitäten wahrnehmen (also nicht nur die Freizeit genießen ...). Solche Kreise könnten sein: Literaturzirkel, Männer- oder Frauengruppe, Selbsthilfegruppe, Wohngemeinschaftssitzungen, Jugendleitersitzung, Kultur-AGs, etc. Beachten Sie hierbei die persönliche Nähe, überlegen Sie sich Experimente im persönlichen sozialen Nahraum (Familie, Partnerschaft und Freundeskreis) gut. Wenn Sie im Familienkreis üben wollen, deklarieren Sie dies und machen Sie niemanden zum „Versuchskaninchen“.
- *Gespräche aus der studienbegleitenden Praxis* vorbereiten, üben, reflektieren: Gesprächsführung in der eigenen beruflichen Praxis ist der letzte Schritt zur Gesprächskompetenz: Nach dem Wissenserwerb und der Ausarbeitung von Strategien der Gesprächsführung üben Sie in Simulationen und schliesslich in der Praxis, die Ihnen allein echte und berufsspezifische Erfahrungs- und Übungsmöglichkeiten gibt.
- *Arbeit mit kooperativer Beratung/Intervision*: Ein Problem oder Anliegen aus der Gesprächsführung wird vorgestellt und unter der Leitung des Moderators bearbeitet (kooperative Beratung: Mutzeck 2008).
- *Metakommunikation und Feedback* über die Zusammenarbeit in der Gruppe („Das gefällt mir, würde gern anregen für unsere Treffen, das stört mich und würde ich gern ändern...“).

Trainingsarbeit von Sitzung zu Sitzung planen

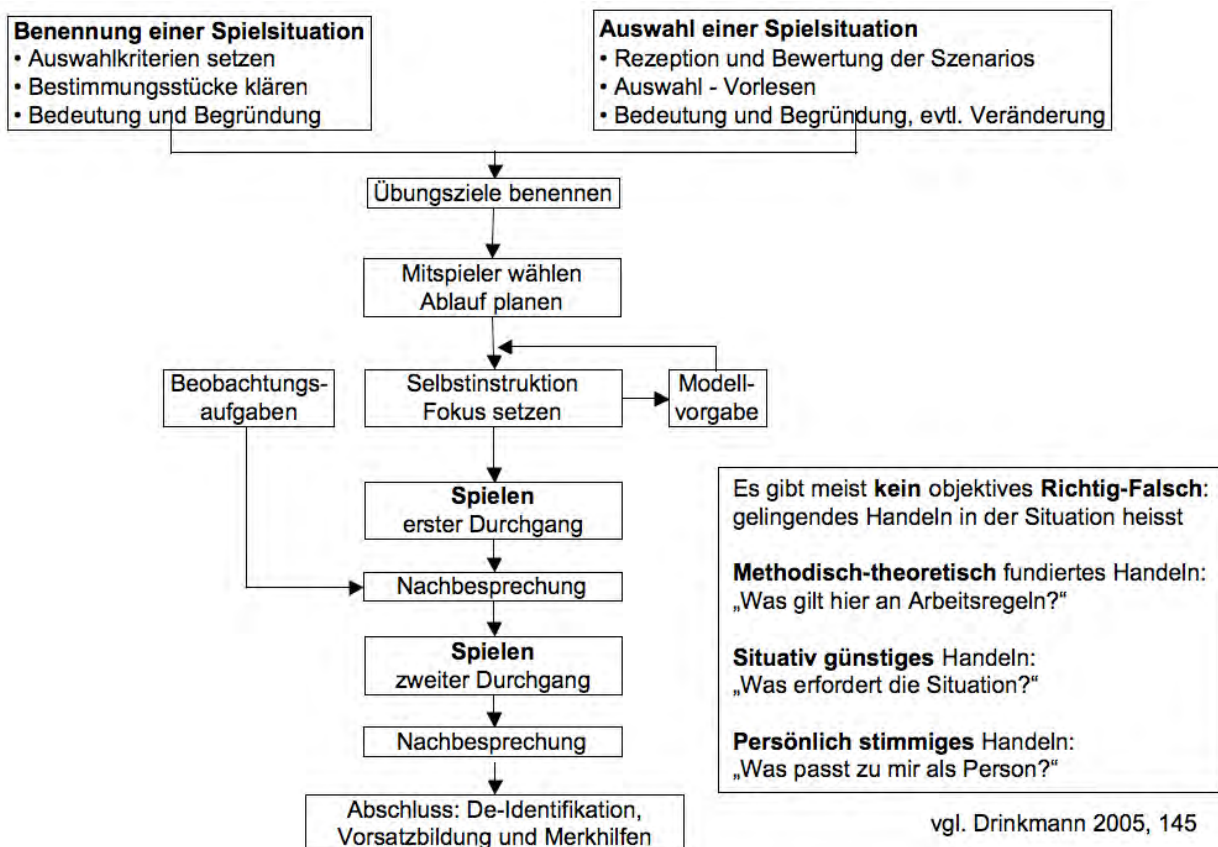
Es ist unverzichtbar, dass die Gruppe am Ende der Sitzung festlegt, wann sie sich das nächste Mal treffen will, wer die Sitzung leitet und welche Aufgaben jeder bis dahin wahrnimmt. Dies wird als Erinnerungshilfe in einem kurzen Protokoll festgehalten.

Rollenspiel im Training

Rollenspiele sind Simulationen, in denen Sie bestimmte Gesprächsfähigkeiten und Fertigkeiten trainieren können. Rollenspiele bilden nie die Wirklichkeit ab, darum geht es nicht, es geht um die Übung von Fähigkeiten in einem geschützten Setting. Rollenspiele sollen Spaß machen, denn mit Angst lernen Sie nicht gut, daher ist der geschützte Raum der Gruppe eine gute Voraussetzung für das Lernen. Rollenspiele können diagnostisch sein, d.h. helfen, Ihr Verhalten zu erleben und zu reflektieren („wie reagiere ich spontan in einer solchen Situation?“ und sie können Ihr Verhalten verändern helfen durch Selbstinstruktion, Übung, Beobachtung, Feedback, auch durch Videofeedback. Nutzen Sie die technischen Möglichkeiten von Video, es ist, wenn auch gelegentlich unbequem, eine Quelle intensiver Lernerfahrungen: Gute Smartphones, nahe bei den Spielenden aufgestellt, können gute Videos liefern, Digitalkameras verfügen z.T. über Videofunktion oder Videocams unterstützen Sie beim Training - ACHTUNG: Die Tonqualität ist immer der Schlüssel für auswertbare Videos. Zusatzmikrophone benutzen oder nahe an die Spielenden herangehen. Für ruhige Umgebung sorgen!

Auf der Lernplattform und im Anhang finden Sie ein Arbeitsblatt zur Vorbereitung von Rollenspielen, es hilft Ihnen, diese so vorzubereiten, dass Sie gute Erfahrungen machen und wirksam trainieren.

Vertiefte Anleitung zum Rollenspiel finden Sie im Lehrbuch „Handlungsorientiert Lernen im Studium“ von Wolfgang Widulle, bei Drinkmann 2005 oder in vielen anderen Lehrbüchern zum Kommunikations- und Verhaltenstraining (Wagner-Link 2002) oder in Büchern zum Rollenspiel (Schaller 2006). Unten finden Sie das Verlaufsmuster einer Rollenspielsequenz. Sie können so vorgehen wie unten beschrieben, Rollenspiele aber auch häufiger unterbrechen (Stop and Go) oder durchspielen und Feedback danach geben: Wichtig: Vorbereiten, Beobachtung systematisch machen und kritisch-wohlwollendes Feedback geben, dabei aber auch auf Fehler aufmerksam machen. Besonders bedeutsam: Das Feedback aus der Klientenrolle/den Klientenrollen.



Trainingsarbeit dokumentieren

Es ist hilfreich, Trainingsgruppensitzungen mit einem Kurzprotokoll zu dokumentieren und dabei die nächsten Sitzungen bereits anzudenken (Erinnerungshilfe für weitere Sitzungen).

Literatur

- Drinkmann, Arno (2005). Rollenspiel. In: Schermer, Franz J./Weber, Angelika/Drinkmann, Arno/Jungnitsch, Georg (Hg.). Methoden der Verhaltensänderung: Basisstrategien. Stuttgart: Kohlhammer. S. 129-171.
- Schaller, Roger (2006). Das große Rollenspiel-Buch: Grundtechniken, Anwendungsformen, Praxisbeispiele. Weinheim: Beltz. 2. Aufl.
- Schmidt, Eva Maria (2001a). Mit Social Support vom Wissen zum Handeln. Die Wirkung "Kommunikativer Praxisbewältigung in Gruppen (KOPING) auf den Lernprozess von Erwachsenenbildnern. Aachen: Shaker Verlag.
- Wagner-Link, Angelika (1998). Kommunikation als Verhaltenstraining Arbeitsbuch für Therapeuten, Trainer und zum Selbsttraining. München: Pfeiffer.
- Wahl, Diethelm (2005a). Lernumgebungen erfolgreich gestalten: vom trägen Wissen zum kompetenten Handeln. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Widulle, Wolfgang (2009). Handlungsorientiert Lernen im Studium: Arbeitsbuch für soziale und pädagogische Berufe. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.

2.2 Gesprächsvorbereitung

Fragestellung	Überlegungen zur Vorbereitung
1. Kontext, Vorgeschichte und Anlass des Gesprächs	
Kontext Informationen Auftrag der Institution und der Fachkraft, Bezug zum Hilfeprozess od. Organisationsprozessen	
Vorgeschichte Was ist die Vorgeschichte dieses Gespräches? Wichtige Informationen und Ereignisse?	
Anlass und Gesprächsbedarf Wer hat Gesprächsbedarf? Was sind meine Motive? Gibt es negative Folgen, falls kein Gespräch?	
2. Selbstklärung – meine Perspektive im Gespräch	
Sachthemen Welche Themen? Welche Reihenfolge? Was ist Problem?	
Gesprächsziele Wünsche/Forderungen Ziele berechtigt? mein inneres Team?	
Beziehung/Gesprächspartner Wie sehe ich Beziehung? Welche Regeln gibt's? mein Beziehungsangebot? Bedrohung des Partners? Beziehungsfallen?	
Selbstoffenbarung Was zeige ich von mir? Was sind meine Gefühle? Wo stehe ich als Person? Abwehr/Widerstand bei mir?	
3. Perspektivenwechsel mit Gesprächspartner(n)	
Schlüpfe „in die Schuhe“ deines Gesprächspartners: Wie sieht er das Thema? Was hat er für Gefühle? Wie sieht er die Beziehung? Welche Erwartungen und Ziele verfolgt er?	
Was weiß ich über mein(e) Gesprächspartner als Person(en)? Was muss ich beachten im Umgang mit ihm/ihr/ihnen?	

4. Planung Gesprächsphasen und Selbstinstruktion

Phase 1 Einstieg und Kontakt	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Phase 2 Klärung Themen/Ziele	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Phase 3	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Phase 4	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Phase 5	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Phase 6	Bemerkungen und Selbstinstruktion
weitere Phasen?	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Phase Abschluss Verabschiedung	Bemerkungen und Selbstinstruktion

5. Rahmen klären, organisieren, einladen

geeigneter Zeitpunkt? Zeitaufwand? geeigneter Raum? Störquellen ausschalten? Transparenz schaffen - wie? Vorinformationen nötig?	
---	--

2.3 Gesprächsprotokoll

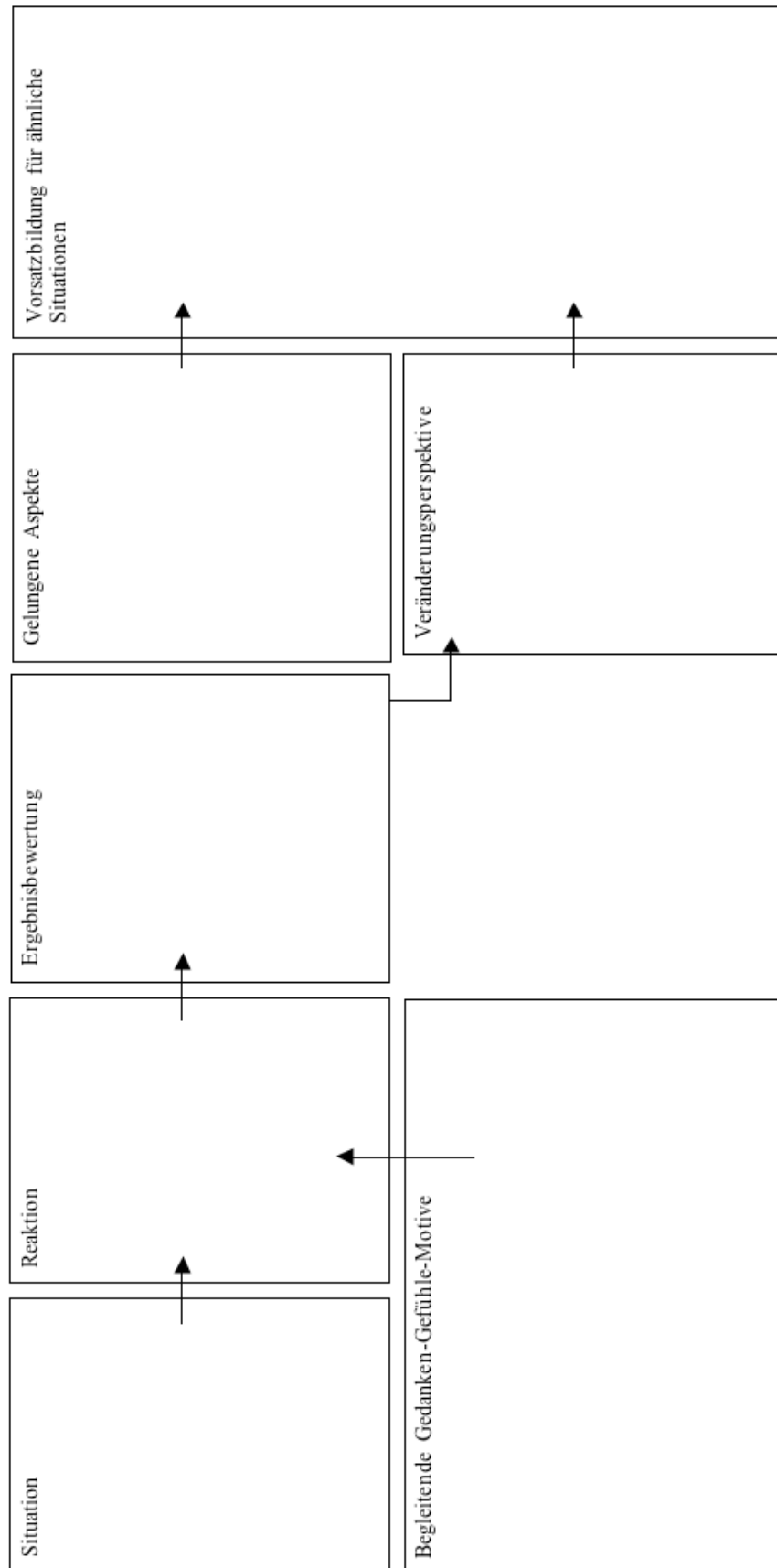
Kurzprotokoll	Fall:	Datum:
Gespräch mit: Ort:	Erstgespräch - Zielklärung - Interview - Beratung - Evaluation Anderes Gespräch:	
<p>Vorgeschichte des Gesprächs/Verlauf seit letztem Gespräch:</p> <p>Gesprächsanlass/Gesprächsbedarf:</p> <p>Protokoll (Verlauf - Ziele - Maßnahmen - Vereinbarungen - Wirkungen)</p> <p>Neue Informationen - Hypothesen:</p>		
Gesprächsevaluation / Weiteres Vorgehen		
Hilfreich / positiv:	Wenig hilfreich / zu verändern:	
Informationen einholen:	Weiteres Vorgehen:	

2.4 Selbstevaluation kritischer Episoden – Dokumentvorlage

Evaluation von Gesprächsepisoden nach der Weingartner Appraisal-Legetechnik WAL

(Wahl 2002)

Beschreibe die Episode, die du reflektieren willst, möglichst situationsnah, beschreibe deine Reaktion verhaltensnah und separat, was deine handlungsbegleitenden Gedanken, Gefühle und Motive zu Situation und Handeln waren (SOAP: Situationsorientierung und Aktionsplanung). Bewerte deine Reaktionen in ihren gelungenen oder misslungenen Aspekten und leite Schlussfolgerungen und Vorsatzbildungen für ähnliche zukünftige Situationen daraus ab.



2.5 Beobachtungsvorlage offen

Beobachtungskriterien	Bewertung			Notizen
	+	0	-	
1				
2				
3				
4				
5				
6				

2.6 Checkliste Gesprächsqualität

Klare und explizite Kommunikation	verwickelte, einseitige und unklare Kommunikation		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Situationsangemessenes Handeln	Verleugnung von Wahrheit und Logik der Situation		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Metakommunikatives Handeln	unreflektiertes automatisches Vorantreiben ohne Notbremse		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Zuhören	sich rechtfertigen, verteidigen, selbst reden, abschweifen		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Selbstgeklärte Kommunikation	inneres Durcheinander und Doppelbotschaften		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Gute Wahrnehmung nach innen und außen	Projektionen und Übertragungen		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
„Ich“, Sprache der Verantwortung, Wünsche, „Man, es, wir, du“, Vorwürfe, Manipulation und Taktik			
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Ehrlich und wahrhaftig	listig, gerissen und fintenreich zu reagieren		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Selektiv authentisch	in ungeschützter, grenzen- und verantwortungsloser Offenheit zu reagieren		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Konkret bleiben	ablenken und um heißen Brei rumreden		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Direkt zu sein	hinten herum, Tratsch, Klatsch und üble Nachrede		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)
Achtungsvoll sich und anderen gegenüber	Achtlos gegenüber sich und anderen		
Stimmt	stimmt eher	stimmt eher	stimmt (leider)

Konsequenzen aus meiner Selbsteinschätzung

Stärken

Zu verändern

Quelle: Benien 2004, 16ff - Merkmale guter Gespräche

2.7 Selbstevaluation Gespräch - Variante 1

Beschreibung der zielführenden, konstruktiven Handlungen	
Welche Interventionen im Gespräch kann ich als konstruktiv und zielbezogen bezeichnen und warum?	
Beschreibung der reaktiven, ungünstigen Handlungen	
Welche meiner Handlungen waren eher reaktiv / ungünstig und warum?	
Beschreibung eigener Motive und Gefühle	
Ich hatte im Gespräch folgendes Anliegen und folgende Motive:	
Folgende Gefühle tauchten im Gespräch bei mir auf:	
Bewertung durch Gesprächspartner	
Der / die Gesprächspartner ... bewerteten das gesamte Gespräch ... gaben mir an Feedback	
Selbstbewertung der Gesprächsführung	
Gemessen an den Arbeitsregeln zur Gesprächsführung und zu dieser Gesprächsform - wie bewerte ich mein Handeln?	
Bewertung Gesprächsergebnis	
Gemessen an den Zielen aller Gesprächspartner – was haben wir erreicht, was nicht?	
Bezug zum Fachwissen	
Welches Fachwissen aus dem Modul Kommunikation war für mich in diesem Gespräch hilfreich / handlungsleitend?	
Zukunftsperspektiven: kommunikatives Handeln und Gespräch	
Welche Grundannahmen / subjektiven Theorien zur Kommunikation musste ich revidieren?	
Was verändere ich in meinem kommunikativen Handeln und in der Gesprächsführung?	

(Quelle: Spiegel 2004, 176f, Anpassungen ww)

2.8 Selbstevaluation Gespräch - Variante 2

Auftragsorientierung	
<ul style="list-style-type: none"> - Zuständigkeit korrekt? - Gesprächspartner am „rechten“ Ort? 	
Situationsangemessenheit	
<ul style="list-style-type: none"> - Passung Gespräch und Situation? - Den Teilnehmern angemessen? - Kooperation mit anderen Fachkräften? 	
Problemlöseprozess	
<ul style="list-style-type: none"> - Roter Faden im Gesprächsverlauf? - Vollständiges Handeln-Problemlösen? - Umgang mit besonderen Episoden/Problemen? 	
Fachliche Kompetenz	
<ul style="list-style-type: none"> - Fachwissen zur Verfügung? - Fachliche Lücken zu füllen? 	
Methodische Kompetenz	
<ul style="list-style-type: none"> - Elemente der Gesprächsführung - kompetent eingesetzt? - z.B. Leitungs- und Zuhörverhalten, Fragen? - Emotionen im Gespräch? - Übertragung - Gegenübertragung - Beraterfallen? 	
Zielerreichung / Wirkung	
<ul style="list-style-type: none"> - Wirksamkeit: Bewegte das Gespräch etwas? - Aufwand und Ertrag im Verhältnis? - Verträglichkeit im sozialen Kontext? 	

2.9 Vorlage Gesprächsphasenkonzept offen

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen	
1 Gespräch eröffnen	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?
2	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?
3	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?
4	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?
5	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?
6	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?
7 Gespräch abschließen	Was tun? – – – – – –	Selbstinstruktion: Was beachten?

3 Methodische Ansätze der Gesprächsführung

3.1 Handlungsstruktur Kooperative Gesprächsführung nach Redlich

Bei diesem Verlaufsmodell zu beachten: Dieses Phasenkonzept kennzeichnet eher einen Problemlöseprozess als ein einzelnes Gespräch - es werden in der Praxis mehrere Gespräche für das Durchlaufen des Prozesses nötig sein. Für einzelne Gespräche können Teile des Prozesses in Gesprächsphasen adaptiert werden

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
Erkundung	1. Klärung der Sichtweise des Klienten <ul style="list-style-type: none"> - Überblick über die Probleme des Klienten - Auswahl der wichtigsten Probleme aus Sicht des Klienten - Beschreibung der Situation und Problembedingungen Klientensicht
	2. Klärung der Sichtweise weiterer Interaktionspartnern des Klienten <ul style="list-style-type: none"> - Befragung der Sichtweise von Interaktionspartnern durch den Klienten oder die gesprächsführende Person
	3. Gemeinsame Problemdefinition <ul style="list-style-type: none"> - Gemeinsamkeiten, Ergänzungen, Widersprüche klären, zusammenfassen - Gemeinsame, von allen Gesprächspartnern akzeptierte Sichtweise des Problems herstellen
Planung	4. Zielbestimmung <ul style="list-style-type: none"> - Mit allen Betroffenen konkrete Ziele formulieren und klären - Sicherstellen, dass sie von allen Betroffenen akzeptiert sind - Beiträge zur Problemlösung klären: Wer tut was zu Problemlösung?
	5. Veränderungsplanung <ul style="list-style-type: none"> - Sammlung methodischer Hilfen zur Erreichung der Ziele - Auswahl und Formulierung konkreter Schritte - Gemeinsame Abstimmung über den Plan - Absprache: Welche Hilfen erleichtern die Problemlösung?
	6. Zeitplanung <ul style="list-style-type: none"> - Planung einer Probephase - Ablaufplanung einzelne Schritte, - Absprache des Zeitplans mit allen Beteiligten
Veränderung	7. Probephase <ul style="list-style-type: none"> - Einführung der Maßnahmen, evtl. Korrekturen
	8. Trainings- und Stabilisierungsphase <ul style="list-style-type: none"> - Regelmäßiger Einsatz der methodischen Hilfen
	9. Abschlussbewertung <ul style="list-style-type: none"> - Befragung aller Betroffenen zum Veränderungsprozess - gemeinsame Bewertung des Problemlöseprozesses

Quelle: Redlich 2009, 56f

3.2 Fall Sandro - „ein junger Sozialhilfeklient zurück bei Mama“

Fallkontext und Geschichte

Sandro ist 20 Jahre alt und bezieht seit einem Jahr Sozialhilfe. Seine Lehre als Mechaniker hat er wegen Differenzen mit seinem Ausbildungsbetreuer vorzeitig abgebrochen. Während der Ausbildung ist er von seinem Elternhaus nach A. gezogen. Seine Eltern wohnen mit ihren anderen drei Kindern in der Nachbargemeinde. Seit vielen Jahren beziehen sie Sozialhilfe.

Nach dem Lehrabbruch hat Sandro Sozialhilfe erhalten. Das Sozialamt versuchte, eine neue Ausbildungsstelle mit ihm zu finden. Er konnte sogar eine Anlehre als Informatiker machen, brach diese jedoch bereits nach einem Monat wieder ab, weil ihm die Arbeit nicht gefiel. Gemeinsam mit Sandro fand die Sozialarbeiterin einen Aushilfsjob in der Küche eines örtlichen Restaurants. Wegen seiner Unzuverlässigkeit und Unpünktlichkeit wollte ihn der Restaurantbesitzer jedoch nicht mehr beschäftigen. Gemeinsam erarbeitete die Sozialarbeiterin mit ihm seine Wünsche und Ziele für die Zukunft. Auf seinen Wunsch hin, auf dem Bau zu arbeiten, konnte sie ihn im Rahmen eines Beschäftigungsprogramms eine Stelle in einer Baufirma vermitteln. Seit zwei Monaten ist er nun da. Letzte Woche rief jedoch sein Vorgesetzter an und teilte der Sozialarbeiterin mit, dass Sandro seit zwei Tagen nicht mehr auf dem Bau erschienen ist. Außerdem würde er sich des Öfteren von der Arbeit drücken, sich einfach unter einen Baum legen und ein Nickerchen halten.

Ein weiteres Problem stellt die Wohnungssituation dar. Da Sandro trotz Verwarnungen vom Vermieter oftmals laute Musik gehört hat und spät abends seine Nachbarn durch Lärm gestört hat, wurde ihm per Ende letzten Monats gekündigt. Die Sozialarbeiterin hat die Situation mit Sandro besprochen und ließ ihn zuerst selber eine andere Wohnung suchen. Als dies nicht klappte, suchte sie ihm eine Wohnung und hatte bereits einen Besichtigungstermin für ihn vereinbart, welchen er jedoch nicht wahrgenommen hat. Seitdem hat sie nichts mehr von Sandro gehört.

Aktuelle Situation:

Heute Morgen hat er angerufen und gefragt, ob er zu seinem monatlichen Gespräch seine Mutter mitnehmen könnte. Er wohnt jetzt wieder bei ihr zuhause. Da seine Mutter möchte, dass er wieder auszieht, haben die beiden oft Streit. Sandro möchte von der Sozialarbeiterin, dass sie die Sache mit der Mutter regelt.

Ziel des Gesprächs:

Sandro wieder zum eigenständigen Arbeiten motivieren und nächste Schritte dafür in Gang setzen. Die Konfliktsituation mit der Mutter klären und Regeln für das gemeinsame Wohnen erarbeiten. Die Wohnungssuche klären, mögliche Unterstützung anbieten und einen Plan für die Wohnungssuche erstellen.

3.3 Fall Sandro - Rollenanweisung Klient

Hintergrundwissen und Rollenanweisungen zu Sandro:

Sandro hat keine Lust zu arbeiten und zeigt dies auch. Von seinem Vater hat er gelernt, dass man auch ohne zu arbeiten, Geld erhält. Er sieht den Sinn im Arbeiten nicht, viel lieber verbringt er den Tag mit seinen Freunden. Diese sind im Dorf bekannt dafür, immer mal wieder Unruhe zu stiften.

Zwischendurch gelingt es jedoch immer mal wieder, Sandro zu motivieren, einen Job zu suchen oder sich für eine Lehre zu interessieren. Leider verwirft er diese Ideen nach kurzer Zeit immer wieder. Die Arbeit selber würde ihm schon Spaß machen, doch kann er sich niemandem unterstellen. Er hat mit jedem Vorgesetzten Probleme und lässt sich nichts sagen.

Sandro hat es in seiner alten Wohnung sehr gut gefallen. Er wollte nicht ausziehen und hat deswegen auch kaum nach einer neuen Wohnung Ausschau gehalten. Bei seinen Eltern zu wohnen ist nur eine Übergangslösung für ihn. Er möchte bald wieder seine eigenen vier Wände haben.

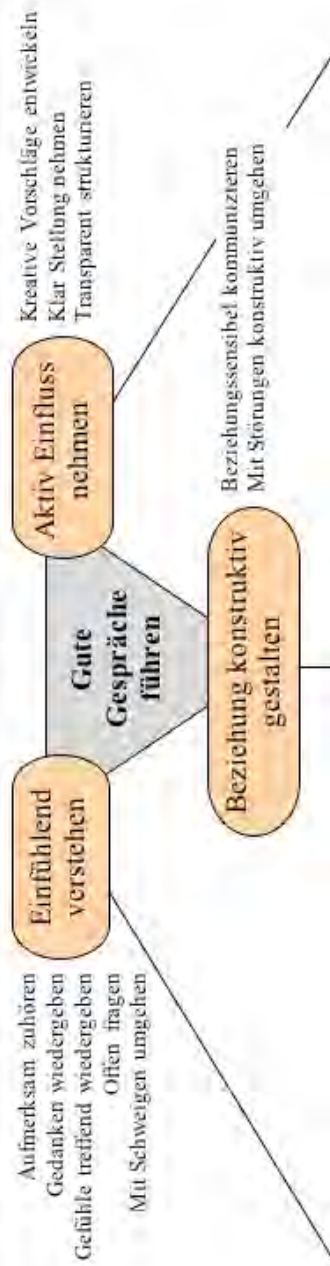
Hintergrundwissen und Rollenanweisungen zu Frau Meier:

Frau Meier bezieht selber schon lange Sozialhilfe und sieht das als ihr gutes Recht an. Sie fühlt sich vom Sozialdienst oft hintergangen und beschuldigt die Sozialarbeiter immer wieder, ihr extra wenig Geld zu geben.

Als Sandro damals ausgezogen war, hat sich für sie sehr viel erleichtert. Vorher hatten sie sich nur gestritten und Frau Meier kam mit ihrem Sohn nicht mehr zurecht. Jetzt haben die beiden ein gutes Verhältnis, doch fangen die Spannungen seit dem erneuten Zusammenwohnen bereits wieder an.

Obwohl sie ihrem Sohn selber angeboten hat, wieder zurückzukommen, möchte sie nun, dass er wieder eine eigene Wohnung sucht. Sie möchte nicht, dass Sandro den ganzen Tag nur rumlungert wie sein Vater. Er soll sich endlich zusammenreißen und arbeiten gehen, damit er nicht wie sein Vater endet.

Beobachtungsbogen kooperative Gesprächsführung



Hilfreich	Hilfreich	Hilfreich
Eher ungünstig	Eher ungünstig	Eher ungünstig
Schlussfolgerungen/Vorsätze		

3.4 Lösungsorientierte Gespräche - Gesprächsphasenkonzept

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Einstieg	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung - Würdigung Hier-sein - Vorstellung Teilnehmer - Arbeitsweise erklären - Ziel des Gesprächs
2 Aktuelle Situation	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blick auf Ressourcen - Problem kurz ansprechen - Informationen geben - Klientensicht klären/explorieren
3 Auftrag und Ziele	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perspektiven erweitern - Lohnendes Ziel erarbeiten
4 Weg zur Lösung	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nächsten Schritt erarbeiten - Erfolgsindikatoren klären - Vereinbarung treffen
5 Unterbrechung	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Überlegungen anstellen zum Schlusskommentar, Kompliment, Einladung, Hausaufgaben o.ä.
6 Abschluss	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wertschätzung - Kompliment - Einladung zum Experimentieren - Verschreibung - Verabschiedung

3.5 Fall K & A Suchtkranke „Reto traut sich nicht nach Hause“

Beschreibung von Kontext und Situation

Reto B., 33j., ist Besucher der Kontakt- und Anlaufstelle der Suchtkrankenhilfe in B. Er ist verheiratet und hat eine siebenjährige Tochter. Er ist Kokainkonsument und seit einigen Monaten ernsthaft dabei, seinen Konsum zu reduzieren, was ihm bislang sehr gut gelang, er konsumierte nach eigenen Angaben nur noch sehr selten (max. einmal im Monat, dazwischen noch länger abstinert). Bei seiner Teilzeitarbeit geht es ihm gut, er arbeitet im kaufmännischen Bereich mit einer 60%-Stelle. In der letzten Zeit taucht er wieder regelmäßiger in der K+A auf, so dass Sorgen aufkommen, ob er wieder vermehrt Kokain schnupft, auch sieht er häufiger gestresst und „schlecht“ aus.

Du könntest zu ihm eine gewisse Vertrauensbasis schaffen und mit ihm schon einige Male über seine Probleme bei der Arbeit und mit sich selbst (Mühe um Zufriedenheit mit sich selbst, erschütterbares Selbstwertgefühl) sprechen. Er kommt nun in der K+A-Stelle auf dich zu, dass er ein Gespräch wünsche, und ob du dir eine halbe Stunde Zeit nehmen könntest. Er möchte ein familiäres Thema mit dir besprechen, er getraue sich in letzter Zeit nach der Arbeit nicht mehr nach Hause. Auf eine erste Nachfrage berichtet er, dass er sich nach der Arbeit das nach Hause gehen vermeide, weil er so häufig Streit mit seiner Frau habe.

Du arrangierst ein Beratungs-/Klärungsgespräch mit ihm und arbeitest dabei mit dem lösungsorientierten Ansatz.

Spielimpuls

„Also Reto,“

Rollenanweisung Reto:

Du bist 33, kaufmännischer Angestellter, Gelegenheitskokainkonsument und Besucher auf der K+A seit etwa einem Jahr. Du hast Frau und Kind (ca. 7 Jahre alt), mit deiner Frau kommt es in letzter Zeit immer mehr und heftiger zu Streit, über Geld, dein Verhalten, deine Verschlossenheit, Zuverlässigkeit als Vater, etc. Deine Frau weiß über deinen früheren Kokain-Konsum (Sniffen) Bescheid, sie vermutet, dass du wieder mehr konsumierst, aber ihr habt nie wirklich darüber geredet. In Andeutungen gibt sie zu verstehen, dass sie erneuten Konsum missbilligt. Sie entwertet dich nicht, aber kritisiert dich wegen vielen Kleinigkeiten. Du fürchtest dich vor jedem Streit, den zwei Mal ist deine Frau auch schon auf dich losgegangen und hat dich geohrfeigt, du hast dich nicht gewehrt, nur geschwiegen. Dich stört, dass deine kleine Tochter solche Szenen mitbekommen muss und versuchst nur zuhause zu sein, wenn die Tochter schon im Bett ist oder wenn du deine Tochter von der Schule abholst und nachher den Nachmittag mit ihr alleine verbringen kannst. Wenn deine Frau dich so angreift, kannst du nicht anders als verstummen, dir verschlägt es einfach die Sprache. Du willst nicht, dass deine Tochter das alles so mitkriegt.

Da du nach dem Arbeiten nicht nachhause gehen willst und keine Freunde in der Stadt hast tauchst du für dein Empfinden wieder zu oft im Gassenzimmer (K&A) auf und triffst dort halt wieder Bekannte von der Drogenszene. Die Verführung, wenn du von Kokain-Dealern umgeben bist, ist dir dann zu groß und so ist dein Kokain-Konsum, wieder gestiegen, nachdem du monatelang nur noch sehr selten konsumiert hast.

Du wünschst dir sehr, den Traum einer glückliche kleinen Familie zu retten und du bist auch bereit, dafür etwas zu tun, du weißt aber nicht wie. Du weißt schon, dass du auch ein Teil des Problems bist, nur Schweigen machte es bislang eher schlimmer, aber du weißt nicht, wie mit den Wutausbrüchen deiner Frau umgehen. Deine Tochter und deine Frau sind dir sehr wichtig, du wüsstest nicht, was ohne sie anfangen.

3.6 Beobachtungsbogen Lösungsorientierte Gesprächsführung

	Kategorie	Bewertung			Beobachtungen und Bemerkungen
		+	0	-	
Menschenbild	Selbstverantwortung Ressourcenorientierung Problem =bestmöglicher Lösungsversuch Optimismus				
Grundhaltung	Nichtwissen Zuhören Suche nach Ausnahmen Sichtweisen erweitern Suchrichtung Lösungen Ehrliche Wertschätzung Arbeit mit Sichtweise Klient				
Gesprächsfokus	Ziele des Klienten Ressourcen Handeln + nächste Schritte				
Sprache	positive Konnotationen Fokus auf Hilfreiches Hypothesen				
Fragetechnik	Fragt in Lösungsrichtung Erfragt Ausnahmen Erfragt Unterschiede Erfragt Funktionierendes Erfragt Kompetenzen				
Lösungswege	erarbeitet nächste Schritte klärt Erfolgsindikatoren trifft Vereinbarung				
Abschluss	angemessener Kommentar echte Wertschätzung				

3.7 Motivierende Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept

	Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
Einstieg		Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Zeitrahmen klären – Eigene Rolle klären – Ziele und Themen ansprechen
	Anliegen / Problem explorieren	Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Offene Fragen stellen – Aktiv zuhören – Klienten bestätigen – zusammenfassen
Phase 1 Motivation zur Veränderung aufbauen	Change Talk hervorrufen	Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Nachteile Status quo erarbeiten – Vorteile einer Veränderung erarbeiten – Veränderungszuversicht stärken – Veränderungsabsicht eruieren u. stärken durch <ul style="list-style-type: none"> ○ offene Fragen ○ Dringlichkeitskala ○ Explorieren Entscheidungswaage ○ Themen entwickeln ○ Extreme Szenarien erwägen ○ Zurückblicken ○ In die Zukunft blicken ○ Bedeutsame Werte eruieren
	Einleitung Selbstverpflichtung	Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Zusammenfassung Teil 1 – Schlüsselfragen - nächster Schritt / was wirst du tun? – ev. Informationen und Ratschläge geben
Phase 2 Selbstverpflichtung für Veränderungen stärken	Veränderungsplan aushandeln	Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Ziele explorieren – Veränderungsoptionen erwägen – einen Plan erstellen
	Selbstverpflichtung hervorrufen	Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Selbstverpflichtung verbalisieren – ev. Bündnispartner der Selbstverpflichtung durch Veröffentlichung gewinnen – Möglichkeiten sozialer Unterstützung eruieren
Abschluss		Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten? – Ergebnisse zusammenfassen – Selbstverantwortung und Autonomie nochmals zusprechen – Nächstes Gespräch vereinbaren – Verabschieden

3.8 Fall Frau Müller „Änderungsmotivation auf einer Reha-Station“

Fallkontext und Geschichte

Die Psychiatrische Klinik und das Rehaszentrum von A. nimmt alkoholabhängige Patienten auf, die dort einen Entzug absolvieren können. Die Klinik bietet eine breite ärztliche, psychotherapeutische und sozialtherapeutische Behandlung an. Ziel ist es, Patienten in die soziale Gemeinschaft und wenn möglich in die Arbeitswelt einzugliedern. Die Klinik arbeitet mit Arbeitsstätten, Sozialdiensten und begleiteten Wohngruppen zusammen.

Frau Müller lebte vor dem Eintritt mit ihrem Mann und den Kindern, Ramona (6) und Jan (4) in einer Wohnung in A. Die Eheleute haben sich vor 9 Jahren in Ägypten, dem Heimatland von Frau Müller, kennen gelernt, wo sie auch einige Jahre gelebt haben. Frau Müller war Dozentin an einer Kunsthochschule in Kairo. Ihr Universitätsabschluss wird in der Schweiz nicht anerkannt, sie kann nicht in ihrem Beruf arbeiten. Mit der Geburt von Jan zog Familie Müller in die Schweiz, kurz darauf bekam sie eine schwere Depression und musste sich in ambulante psychiatrische Behandlung begeben. Sie fühlte sich in der Schweiz nie wohl und hatte lange großes Heimweh nach ihrer Familie. Herr Müller arbeitet im Außendienst bei einer Versicherung und war bis vor 6 Monaten viel unterwegs.

Nach dem Tod ihrer Mutter vor einem Jahr hat ihr ihr Hausarzt Antidepressiva verschrieben. Um die Einsamkeit zu vergessen und über den Verlust der Mutter hinwegzukommen, hat Frau Müller begonnen, in großen Mengen Alkohol zu konsumieren. Nach kurzer Zeit war ihr jede Arbeit zu viel und sie versorgte den Haushalt und die Kinder nicht mehr. Die Kinder waren oft auf der Strasse und bettelten um Essen, weil die Mutter nicht mehr kochte. Nach kurzer Zeit waren sie abgemagert. Nach einer Gefährdungsmeldung wegen der familiären Verhältnisse durch Nachbarn wurde Frau Müller in kritischem Zustand in die Klinik eingewiesen. Herr Müller konnte sich mit seinem Arbeitgeber arrangieren und von zu Hause aus arbeiten, die Kinder leben bei ihm. Nach dem Entzug wurde sie auf die Rehaabteilung überwiesen, wo sie seit 3 Monaten lebt.

Frau Müller nimmt neben Antabus noch Antidepressiva. Letztere erzeugen teilweise Nebenwirkungen, welche Teilnahmslosigkeit und Mattigkeit zur Folge haben. Die medikamentöse Behandlung ist noch nicht optimal, und Frau Müller wirkt öfters apathisch, verhält sich passiv und weigert sich teils, am Tagesprogramm teilzunehmen. Abends geht es ihr meist besser.

Aktuelle Situation

Insgesamt wirkt Frau Müller unentschlossen, ihren Alkoholkonsum wirklich zu verändern. Sie hatte auf der Station kürzlich einen schwereren Rückfall. Auch sonst scheint sie in Bezug auf Veränderungswünsche sehr unklar zu sein. Im Gespräch mit der sie begleitenden Sozialarbeiterin gilt es nun zu eruieren, welche Bedürfnisse und Anliegen für sie eigentlich bedeutsam sind, welche Veränderungsperspektiven sie entwickeln könnte und für welche Veränderungen sie sich motivieren könnte.

Rollen

- Frau Müller, Patientin und die begleitende Sozialarbeiterin

3.9 Fall Frau Müller - Rollenanweisung Klientin

Es geht dir vor allem körperlich schlecht, die Nebenwirkungen quälen dich und du kannst dich oft nicht aufraffen. Es quälen dich Schuldgefühle deinen Kindern und deinem Mann gegenüber und die Heimat fehlt dir immer noch sehr. Der Rückfall war eine Entlastungsreaktion an einem schlimmen Wochenende, grundsätzlich möchtest du am Thema Alkohol schon arbeiten, aber dann, wenn es dir sonst ein wenig besser geht. Die Therapien hier geben dir wenig, die Maltherapie hier ist für eine Kunstdozentin eine ziemlich lächerliche Veranstaltung, zumal sie in Gruppen stattfindet. Wenn du allein künstlerisch arbeiten könntest, wäre das vielleicht etwas. Was dir ein Anliegen ist, ist deine Familie, du fürchtest, Mann und Kinder zu verlieren und die Familie ist dir sehr wichtig. Wenn du auch endlich mit deinem Beruf wieder etwas anfangen könntest, das würde dich motivieren. Und vielleicht eine Reise nach Hause nach Ägypten, um deine Angehörigen einmal wieder zu sehen und das Grab deiner Mutter zu besuchen.

3.10 Beobachtungsbogen motivierende Gesprächsführung

Bereich der Gesprächsführung	Bewertung			Bemerkungen
	+	0	-	
Basics motivierender Gesprächsführung <ul style="list-style-type: none"> - Nimmt Motivationslage des Gegenübers wahr und nimmt ernst - Verzichtet auf entmutigende Botschaften - realistisch-optimistische Grundhaltung - schafft positives Gesprächsklima - Belässt Verantwortung beim Partner - Vermeidet Problemtrance, sucht nach Ressourcen und Lösungen 				
Arbeitsregeln der motivierenden Gesprächsführung <ul style="list-style-type: none"> - Klärt Stand der Änderungsmotivation des Gesprächspartners - Zeigt motivationsbezogen angemessenes Verhalten je nach Stufe Absichtslosigkeit <ul style="list-style-type: none"> - zeigt Empathie statt Kritik/Konfrontation - Arbeitet wertfrei mit Diskrepanzen - Nimmt Widerstand ernst - Stärkt Änderungszuversicht Absichtsbildung <ul style="list-style-type: none"> - arbeitet mit Ambivalenzbalance (Waage) in Richtung auf Veränderung - Fokussiert Ziele und Entscheidungen Vorbereitung <ul style="list-style-type: none"> - Konkretisiert Vorgehen und Handlungen - antizipiert Konsequenzen Handlung <ul style="list-style-type: none"> - plant konkrete Maßnahmen - Bereitet konkretes Handeln vor - Entwickelt Strategien gg. Rückschläge Aufrechterhaltung/Stabilisierung <ul style="list-style-type: none"> - Ermutigt - Gibt Unterstützung 				

3.11 Gespräche im Zwangskontext - Gesprächsphasenkonzept

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Gesprächseinstieg	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klärung Rahmen, Zeit - Klärung (amtliche) Rollen und beteiligte Akteure - Kontext, Vorgeschichte und Anlass des Gesprächs - Grund für die Intervention deutlich machen
2 Schaffung gemeinsamer Problemdefinition	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situation aus Sicht der verschiedenen Akteure beschreiben - Rollen und Perspektiven trennen (Detriangulierung) - Sichtweise Klient eruieren - Perspektive Institutionen Sozialer Kontrolle klären - Gemeinsame Problemdefinition herstellen
3 Auftrags- und Zielklärung	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anliegen Klient explorieren - Mit notwendigen Veränderungen konfrontieren - Behördliche Auflagen mitteilen - Ziele konkretisieren - Nur realistische Hoffnungen auf Aufhebung Zwangsmaßnahmen machen
4 Aktivitäten klären und konkretisieren	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivitäten beschreiben - Zuständigkeiten und Verantwortlichkeit klären - Plan und Vorgehen konkretisieren
5 Vereinbarungen treffen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indikatoren klären oder setzen, wann Ziele erreicht oder Auflagen erfüllt sind - Vereinbarung schriftlich machen
6 Gespräch abschließen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsergebnisse zusammenfassen - Ausblick: Nächste Schritte beschreiben - Zuständigkeiten / Aufgaben nochmals nennen

(in Anlehnung an Conen 2007)

3.12 Fall Bolek „Unfreiwillige Platzierung auf der Beobachtungsstation“

Bolek, 16-jährig, wurde bei Sprayereien in der Stadt A. mit erheblichem Sachschaden erwischt. Bei seiner Verhaftung wurden Cannabis und psychogene Pilze bei ihm gefunden, wofür er schon früher Vorladungen von der JUGA erhalten hatte und zu kleineren Massnahmen verurteilt wurde. Die Jugendanwaltschaft des Kantons verfügte nach diesem wiederholten Delikt wegen Verstössen gegen das Strafgesetzbuch und das Betäubungsmittelgesetz eine geschlossene Platzierung von Bolek in der Beobachtungsstation Bulligen für drei Monate zur Abklärung und weiteren Massnahmenplanung.

Die Ziele der Platzierung

- Abklärung und Massnahmenplanung: Dauer maximal 3 Monate,
- Miteinbezug von Mutter und Behörde,
- Empfehlungen der Geschlossenen Wohngruppe über die Anschlussplatzierung,
- Drogenabstinenz inkl. Alkohol wird verlangt und kontrolliert,
- interner Schulbesuch,
- Arbeit in der Holzbearbeitung,
- Bolek soll laut Jugendanwaltschaft während der Platzierung an folgenden Themen arbeiten:
 - Kontakt aufbauen und Gesprächsbereitschaft zu Bezugspersonen
 - sich mit den Schwierigkeiten auseinandersetzen, die zur Platzierung geführt haben.
 - aktiv an der Suche für Lösungen in der Zukunft teilnehmen.
 - seine schulischen Leistungen realitätsnah einschätzen lernen
 - überlegen, wie die Beziehungen zu Vater und Mutter in Zukunft aussehen können.
 - Ziele in Sachen Schule und Beruf klären.

Als Bolek ein Jahr alt war, liessen sich die Eltern scheiden. In der Folge arbeitete die Mutter als Krankenschwester im Nachtdienst. Anfänglich organisierte sie während der Nacht einen Babysitter, bald aber war Bolek nachts auf sich alleine gestellt. So erfuhr Bolek kaum erzieherische Strukturen, weil die Mutter ihn nicht oder nur ungenügend kontrollieren konnte. Er konnte tun, was er wollte, konnte nicht erfahren, dass Grenzen auch Halt und Rahmen geben können. Bis zur 5. Klasse besuchte Bolek die Primarschule in B. Mit 12 Jahren zeigte er dann ein sehr auffälliges Verhalten: Er versuchte, aus dem Fenster zu springen. Ein Schulwechsel war erfolglos: Er wurde wegen Cannabiskonsum von der Internatsschule verwiesen. Seither ist er wieder auf der Sekundarschule in A. Im Sommer 2003 spitzte sich das Verhältnis zwischen Mutter und Sohn zu. Bolek hielt sich nicht an Regeln und zeigte sich zunehmend aggressiv. Es kam zu Handgreiflichkeiten. Er trieb sich nachts in A. oder anderen Orten herum.

In der Schule zeigte Bolek wenig Zuverlässigkeit, schlechte Leistungen und negative Arbeitshaltung, die auch auf Mitschüler abfärbte. Verbindlichkeiten der Schule wich er durch Absenzen und Verweigerung aus, wie er auch Aufgebote durch die Jugendanwaltschaft Gesprächen (z.B. Therapeutische WG) verweigerte.

Die Psychologin und Familientherapeutin, die Bolek abklärte, diagnostiziert eine dissoziale Verhaltensstörung (Störung des Sozialverhaltens und der Emotionalität, frühkindliche Deprivation und Störung des Beziehungsverhaltens). Sie stellt erhebliche Risiken in B.s Vorgeschichte für das Entstehen schwerer psychischer Krankheiten fest. Kognitiv ist B. altersgemäss entwickelt, im Antrieb eher gehemmt, leicht deprimiert in der Stimmung, auch labile Stimmungslagen sind festzustellen.

Bolek hat kein Verständnis für die Massnahme, die über ihm verhängt wurde, er reagierte bislang gleichgültig und desinteressiert und scheint die Massnahme über sich ergehen lassen zu wollen.

Gesprächssituation:

Bolek wird vom Kriseninterventionszentrum auf die Beobachtungsstation zum zweiten Gespräch gebracht, in dem seine Probleme, Ressourcen und die Ziele der Platzierung besprochen werden sollen. Beim Gespräch dabei sind er, ein Vertreter der Jugendanwaltschaft und der zuständige Sozialpädagoge der Beobachtungsstation, der die Aufnahmen leitet.

3.13 Fall Bolek - Rollenanweisung

Du bist eher der ruhige Typ. Manchmal, wenn du dich übergangen oder unverstanden fühlst, hast du allerdings heftige Wutausbrüche v.a. der Mutter gegenüber. Du ärgerst dich zu schnell, beruhigst dich aber rasch wieder. Z.Z. fühlst du dich energie- und interesselos. Oft grübelst du, was du alles falsch gemacht hast, so dass du nun in ein geschlossenes Heim musst. Angesprochen auf die Situation in der fünften Klasse, wo du aus dem Fenster hattest springen wollen, findest du, dass du das nicht wirklich vorhattest. Am liebsten möchtest du in einer betreuten WG leben.

Deine Beziehung zur Mutter bezeichnest du als schwierig, sie kritisiere dich häufig. Regeln widersetzt du dich bewusst, weil du deren Sinn nicht einsiehst. Überhaupt brauchst du keine elterliche Autorität mehr, du kannst heute schon gut selbständig leben. Die Mutter hasst du nicht, du kannst nur ihre dauernde Kritik nicht ertragen. Vom Vater erwartest du gefühlsmässig keine Unterstützung.

Du hast die ganze Schulzeit durch Schwierigkeiten mit Lehrern gehabt. Du hast dich anders als andere Schüler gefühlt. Du hast zwar Lücken, bist aber ein ganz guter Schüler. Allerdings hast du die letzte Zeit nicht viel gelernt. Du bist kein Streber, wärst das heute aber lieber als ein erfolgloser Schüler.

Du lässt die Einweisung über dich ergehen, das war halt Pech, dass sie dich erwisch haben. Die Mutter und die Jugendanwaltschaft schicken dich zur Abklärung in ein Wohnheim, du siehst nicht ein, dass du dich wirklich verändern sollst. Du fühlst dich ins Wohnheim abgeschoben und die Massnahme ungerecht und viel zu hart. Deine Kumpel kamen ungeschoren davon, und haben das gleiche gemacht und kiffen tun auch alle, so what ... ! Das mit den Schulden wegen dem Sprayen - ok., aber du kannst die ja eh nicht abzahlen. Am liebsten würdest du sofort wieder abhauen.

Motivation: Du willst doch noch den Realschulabschluss machen und dann eine Lehre, vielleicht als Automechaniker oder Elektroniker, das wäre vielleicht ein Grund, sich im Wohnheim Mühe zu geben.

Weiche aus, schiebe die Verantwortung ab, verweise auf die JUGA, deine Mutter und die Psychologin, die dich hier verlockt haben. Du hast kein Problem, das Problem haben die anderen.

Rollenanweisung für Vertreter JUGA:

Im Hintergrund halten, die Platzierungsziele betonen, Gewinn der Kooperation betonen, Bolek zur Mitarbeit auffordern, allfällige Sanktionen deutlich machen.

3.14 Beobogen - Gespräche unter Unfreiwilligkeit

Beobachtungskriterien	Bewertung		
	+	0	-
Umgang mit Reaktanz <ul style="list-style-type: none"> - Hilfen zur Erlangung Handlungsräume - Kontrakt zur Wiederherstellung Freiheit - Benennt konkrete Aufgaben - zeigt verbliebene Spielräume auf - plant kleine erreichbare Schritte - würdigt positive Resultate und Ansätze 			
Umgang mit strategischer Selbstpräsentation <ul style="list-style-type: none"> - vermeidet Blossstellung - vermeidet Etikettierung / Stigmatisierung - fokussiert auf Verhalten - fragt zirkulär, statt Gegenteil beweisen zu wollen 			
Nicht-wertendes Verhalten <ul style="list-style-type: none"> - bewertet Sanktionen nicht - vermeidet eigenes reaktantes Verhalten (Vorwürfe, Moralisieren) - bleibt neutral-engagiert statt wertschätzend engagiert 			
Arbeit an Problemdefinition <ul style="list-style-type: none"> - verhandelt, wo angemessen - verhandelt nicht, wo Setzungen Dritter - hört sorgfältig zu - nimmt Sichtweisen Klient ernst - erarbeitet bedeutsame Ziele Klient - kommuniziert notwendige Veränderungen deutlich 			
Metakommunikation <ul style="list-style-type: none"> - spricht Störungen direkt an - klärt Störungen - verdeutlicht eigene Rolle und Absichten - hält Ambiguitätstoleranz durch 			
Aktivitäten u. Vereinbarungen <ul style="list-style-type: none"> - plant erreichbare Aktivitäten - benennt konkrete Aufgaben - trifft Vereinbarungen präzise - Fokussiert auf Verhalten 			

4 Gespräche im Hilfeprozess

4.1 Erstgespräch – Gesprächsphasenkonzept

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Gespräch eröffnen und Rahmen klären	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Begrüßung, Vorstellung Person – Vorstellung Institution und Angebot – Infos Datenschutz, Vertraulichkeit, Schweigepflicht – Erklärung der Vorgehensweise
2 Klärung zum Kontext des Erstgespräches	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kontext der Hilfemaßnahme: Institution, Hilfesystem(e) Überweisung, Hilfefahrungen, Zeitlicher Kontext, Ansprüche an Institution, persönliche Merkmale Fachkraft, – Klientenstatus klären (Primärklient = Adressat?)
3 Exploration Problemsituation	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Problem und Anliegen klären – Erleben und Betroffenheit explorieren – Folgen für Alltagsbewältigung – Auslöser/Ursachen in der Sicht des Klienten – Bisherige Bewältigungsversuche – Beratungsvergangenheit – Schützende, stabilisierende Faktoren – Soziale Unterstützung
4 Auftragsklärung, Zielklärung, Arbeitsbündnis	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Klärung des Auftrags – Zielsetzungen und Bedürfnisse Klient – Wünsche und Erwartungen an Institution/Fachkraft – Klärung der Zusammenarbeit: Ja/nein – Bedingungen und Regeln der Kooperation
5 Zusammenfassung und ergebnisbezogene Gesichtspunkte	<p>Was (nicht) tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Resümieren der wichtigsten Ergebnisse und Einsichten – Andenken Hilfeplan/Maßnahmen – NICHT schon intervenieren! – Nächste Handlungsschritte vereinbaren
6 Abschluss und Verabschiedung	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hinweise zum Gesprächsende geben – Keine neuen Themen mehr aufnehmen – Termine vereinbaren – Kontaktmöglichkeiten in der Zwischenzeit – Verabschieden

4.2 Checkliste Fragen zur Exploration und Auftragsklärung

1 Problem und Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - „Was ist los?“ - „Womit kann Ihnen die Sozialarbeit dienen?“ - „Bitte erzählen Sie, was Sie bedrückt“
2 Erleben der Situation/emotionale Betroffenheit (Gewichtung der Probleme aus der Sicht des Klienten)	<ul style="list-style-type: none"> - „Wie stark belastet Sie die Situation?“ - „Wie schwer wiegen diese Probleme für Sie?“
3 Die daraus resultierenden Folgen für das tägliche Funktionieren (Alltagsbewältigung/Lebensbewältigung) (objektiv)	<ul style="list-style-type: none"> - „Welches sind die Folgen dieser Problemsituation für das tägliche Leben, d.h. für Ihre Alltags- und Lebensbewältigung?“ - „Was tun oder lassen Sie dadurch?“
4 Auslöser und Ursachen von Problemen nach Ansicht des Klienten	<ul style="list-style-type: none"> - „Wer oder was verursacht das Problem im Hier und Jetzt?“ - „Warum haben Sie diese Probleme jetzt?“ „Was ist der Grund, dass Sie jetzt Hilfe suchen?“ - „Sind andere Menschen auch von diesem Problem betroffen?“ - „Was haben Sie (bis jetzt) getan, um eine Lösung zu finden?“ - „Was könnten Sie noch versuchen?“
5 Problemhandhabung und Bewältigungsverhalten	<ul style="list-style-type: none"> - „Was haben Sie bis jetzt getan, um eine Lösung zu finden?“ - „Was könnten Sie noch versuchen?“
6 Beratungsvergangenheit	<ul style="list-style-type: none"> - „Haben Sie bereits früher diese Art von Problemen gehabt?“ - „Und haben Sie früher dafür bereits Hilfe erhalten (Sozialarbeit, Fürsorge, Psychiatrie/Arzt)“ - „Ist diese Hilfe abgeschlossen oder unterbrochen?“ »Welche Erfahrungen haben Sie mit dieser Hilfe gemacht?“
7 Abschwächende und kompensierende Umstände - Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> - „Was hält Sie bis jetzt auf den Beinen?“ - „Was geht gut?“ - „Worüber sind Sie zufrieden?“ - „Woher nehmen Sie Ihre Energie?“
8 Soziale Stützen/Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> - „Zu wem können Sie mit Ihren Problemen gehen?“ - „Welche Menschen sind Ihnen eine Stütze?“ - „Wer hilft Ihnen?“
9 Klärung des Auftrags	<ul style="list-style-type: none"> - „Wer ist unser Auftraggeber oder Überweiser?“ - „Was/welche Leistung will er von Ihnen und von mir?“ - „Warum hat er Sie gerade zu mir geschickt?“ - „Bin ich überhaupt für Sie zuständig?“ - „Welche Dienstleistung will er, ab wann, bis wann, wie viel, wozu/zu welchem Endzweck?“ - „Was will er nicht, von wem nicht, wozu nicht?“
10 Zielsetzungen und Bedürfnisse des Klienten	<ul style="list-style-type: none"> - „Was möchten Sie, was nun geschehen soll?“ - „Wie sieht Ihr Leben aus, wenn die Probleme nicht mehr vorhanden sind?“ - „Wann möchten Sie das erreicht haben?“ - „Wie soll Ihr Leben in ein paar Jahren aussehen?“ -
11 Wünsche und Erwartungen an die Fachkraft und Institution	<ul style="list-style-type: none"> - „Was erhoffen Sie sich von diesem Gespräch mit mir, was erwarten Sie von mir/von der Sozialarbeit?“ - „Was möchten Sie gerne?“ - „Was wollen Sie nicht? Warum nicht?“ - „Wer sonst erwartet/will was (nicht) von mir und von Ihnen?“ - „Ist dies auch dasjenige, was Sie nötig haben, um weiterzukommen?“

Quelle: Splunteren 1996

4.3 Fall Erstgespräch Drogenhilfe „Susi P. - will clean werden“

Infos für Fachkraft

Institution: Verein Gassenarbeit Bern

Zielgruppe: Eltern mit Suchtproblemen und ihre Kinder im Schul- oder Vorschulalter, mit denen sie ständig oder teilweise zusammenleben.

Angebot: Beratung und Begleitung von Eltern mit Suchtproblemen. Vermittlung von Kontakten zu relevanten Hilfsangeboten und langfristige Einzelbetreuung der Eltern (case-managementorientiert). Die Lebenssituation der betroffenen Kinder soll grundsätzlich verbessert werden und die Familien sollen gestützt und wenn möglich erhalten werden. Hilfe und Unterstützung bei rechtlichen und finanziellen Problemen, Vermittlung sozialer Kontakte.

Leistungen: Betroffene Eltern werden beraten und unterstützt durch...

- Regelmäßig geöffnete Beratungsstelle (Di.- Fr. 8.00-17.00)
- Gruppenaktivität für Schulkinder mit ähnlicher Problematik (Mi. 14.00–17.00)
- Aufsuchende Sozialarbeit
- Individuelle Begleitung (Case-management-orientiert)
- Frauentreffs/Mittagstisch (Mi. 11.30-14.00) Kindergruppen/Ferienlager/Nähatelier/Kleiderbörse
- Triage und Koordination
- Freiwillige Geldverwaltung

Auftrag der Institution:

Der Verein Gassenarbeit berät und unterstützt Drogenabhängige auf ihrem Weg, ist aber angewiesen auf ihre Bereitschaft und Kooperation. Da die Leistungen des Vereins auch Triage und Vermittlung beinhalten, soll zusammen mit den Klienten, und weiteren kooperierenden Fachkräften sinnvolle Lösungen gefunden werden, die Susi auf ihrem Weg einen Schritt weiter bringt.

Fallsituation:

Susi P., eine 24-jährige drogenabhängige Mutter eines Kindes (4.5) kommt in die Beratung, um ihre Situation zu klären und die Hilfe des Vereins Gassenarbeit zu ihrer Drogenproblematik in Anspruch zu nehmen.

Ziel des Erstgespräches:

Du führst ein Erstgespräch mit ihr, um

- den Kontakt mit ihr aufzubauen
- eure Zuständigkeit als Institution und deine Zuständigkeit als Fachkraft zu klären
- ihre Situation im Erstgespräch zu klären
- ihr Anliegen an den Verein Gassenarbeit / an dich als begleitende Fachkraft zu klären

4.4 Fall Erstgespräch Drogenhilfe - Rollenanweisung Klientin

Rollenanweisung Klientin

- Lies dich in die Fallgeschichte ein
- versuche dich einzufühlen in Susi
- überlege dir, was du im Erstgespräch mitteilen würdest (z.B. Wunsch nach Zusammenleben mit dem Kind, Trennung vom Freund, weitere Infos)
- und welche Infos du nicht (... von selbst) geben würdest (z.B. Beikonsum zum Methadon)
- Reagiere auf günstiges und ungünstiges Gesprächsverhalten nach Gefühl, d.h. wie es dir zumute ist.

Fallinformationen zu Susi P.

Vorgeschichte:

Susi P. ist heute 24 Jahre alt. Sie ist die zweite Tochter eines bis heute unbekanntem Vaters und einer stark alkoholkranken Mutter. Ihre leibliche Mutter starb als Susi vier Jahre alt war und so wuchs sie, zusammen mit einem jüngeren Pflegebruder, in einer Pflegefamilie auf. Zu ihrer zehn Jahre älteren Schwester hat Susi keinen Kontakt, da diese einen solchen nicht wünscht. Als Kind hatte Susi vor allem zu ihrem Pflegevater ein gutes Verhältnis, mit ihrer Pflegemutter hatte sie häufig Streit. Der Pflegevater von Susi ist inzwischen verstorben. Susi galt schon früh als ein schwieriges Kind, das sich nur schwer an Regeln halten konnte und vor allem auch in der Schule Schwierigkeiten machte. Die Schulschwierigkeiten führten dazu, dass Susi mit 14 Jahren in ein Schulinternat kam, wo sie mit 15 den Realschulabschluss machte. Die Wochenenden während dieser Zeit verbrachte Susi im Dorf, wo sie aufgewachsen war. Dort lernte sie auch ihren Freund Leo kennen, mit dem sie bis heute zusammen ist. Nach der Schule machte Susi keine weitere Ausbildung, absolvierte aber ein Sozialjahr im Pflegebereich.

Zusammen mit Leo machte Susi ihre ersten Erfahrungen mit Drogen und man nimmt an, dass sie von ihm den „Stoff“ für ihren ersten Schuss bezogen hat. 1999 wurde die Gassenarbeit zum ersten Mal auf Susi aufmerksam, da sie gemeinsam mit ihrem Freund im Ambulatorium auftauchte und dieses seit dieser Zeit frequentierte. Zu diesem Zeitpunkt war Susi schwer drogenabhängig und konsumierte Heroin und Kokain. Sie lebte abwechselungsweise auf der Gasse, also ohne feste Unterkunft, oder in der Notschlafstelle.

Leo kam aufgrund von Dealen mit dem Gesetz in Konflikt und es wurde ihm die Wahl gelassen zwischen Gefängnis oder Entzug mit anschließendem Therapieaufenthalt. Er entschied sich für die zweite Möglichkeit, was für Susi den Anlass gab, sich ihm anzuschließen. Schon nach kurzer Zeit im Therapieaufenthalt in Italien wurde Susi von Leo schwanger und beschloss, das Kind, welches heute viereinhalb Jahre alt ist, zu bekommen. Mit dem Therapieleiter stand das Pärchen in freundschaftlichem, ja schon fast zu engem Kontakt. Dieser mietete ihnen in Bern eine Wohnung, wo sie nun immer wieder längere, manchmal zweimonatige Urlaube von der Therapie einlegten. Immer wieder kamen sie also nun zurück in das Umfeld, von dem sie eigentlich loskommen wollten und konnten auch immer wieder der Versuchung des Heroinkonsums nicht widerstehen. Als Susi schliesslich ihr Kind bekam, war sie immer noch abhängig und pendelte zwischen Italien und Bern hin und her. Die Therapie dauerte alles in allem über zwei Jahre, erbrachte aber die erwünschte Wirkung der Drogenabstinenz nicht.

Ein Jahr nach der Geburt wurde Susi und Leo die Obhut über ihr Kind entzogen, da man das Pärchen total weggetreten auf einem Bahnhof ausserhalb Berns aufgefunden hatte, während der Kinderwagen mit dem schreienden Kind neben den beiden stand. Das Kind wurde in Bern stationär in einem Kinderheim untergebracht und konnte dort vorerst von seinen Eltern an den Wochenenden besucht werden.

Nach Beendigung der wenig wirkungsvollen Therapie zogen Susi und Leo wieder endgültig nach Bern, wo sie sich sofort wieder in ihr altes Leben aus Konsum und Aufenthalt in der Szene stürzten.

Aktuelle Situation:

Bereits zum Zeitpunkt der Schwangerschaft suchte Susi den Kontakt zum Verein Gassenarbeit, den Kontakt intensiviert hat sie aber erst vor ca. drei Jahren, als ihr klar wurde, dass sie so nicht mehr weiterleben wollte, ohne ihr Kind und mit den Drogen. Zusammen mit Leo nimmt sie seither am Methadonprogramm teil. Beide haben immer wieder Abstürze mit harten Drogen. Bei Susi sind diese

immer mit einem extrem schlechten Gewissen und der Gewissheit, als Mensch und verantwortungsvolle Mutter versagt zu haben, verbunden. Im Herbst 2003 trat bei Susi eine einmalige Psychose auf, worauf sie in die psychiatrische Klinik eingeliefert wurde. Es scheint, dass der Aufenthalt in der Klinik sie hat zur Ruhe kommen lassen und sie diese Zeit dazu nutzte, sich ernsthaft über ihre Zukunft, die sie zusammen mit ihrem Kind verbringen will, Gedanken zu machen. Sie strengte sich seither mehr denn je an, gegenüber dem Kind Verantwortung zu übernehmen und erreichte, dass sie heute ihr Kind von Donnerstag bis Sonntag bei sich zu Hause haben kann (der Junge ist in einem Kinderheim platziert). Ebenfalls zu dieser Zeit fing Susi an, Bewerbungen für eine Arbeitsstelle zu schreiben, leider ohne grossen Erfolg, da sie keine Ausbildung vorweisen kann. Heute arbeitet sie in einem Projekt der Caritas, wobei der Arbeitsvertrag mit dieser Institution bald ausläuft und es sehr unsicher ist, ob er noch einmal verlängert wird.

Susi geht mit ihrem Freund regelmässig in eine Paarberatung des Drogentherapeutischen Ambulatoriums Bern. Sie hat ihr Vorhaben gegenüber den dortigen Therapeuten und auch gegenüber ihrem Freund noch nicht angesprochen.

Zunehmend belastend für Susi ist die Beziehung zu ihrem Freund Leo, die, wie sie sagt, nur noch aus Gewohnheit besteht und ihr mehr Energie abverlangt, als sie ihr gibt, da Leo immer noch viel häufiger als sie Abstürze hat. Auch vertraut sie Leo nicht in Bezug auf dessen Kompetenz als Vater, bemüht sich aber darum, ihm seine Vaterrechte und -pflichten zuzugestehen, indem sie ihm Verantwortung für das Kind übergibt. Seit einigen Monaten ist sich Susi nun sicher, dass sie Leo verlassen will, da er sie „nur immer runterzieht“. Sie möchte ihr Kind aus dem Heim nehmen und mit ihm zusammenleben können. Gleichzeitig hat sie den Wunsch zu arbeiten, ganz von den Drogen loszukommen und ihre Methadondosis auf Null zu reduzieren. Mit diesen Anliegen ist sie in den Verein Gassenarbeit gekommen.

Wunsch und Anliegen der Klientin Susi:

Susi möchte, dass nun alles möglichst schnell und reibungslos vonstatten geht. Sie möchte lieber heute als morgen aus der gemeinsamen Wohnung ausziehen und ist bereit, eine Therapie zu machen unter der Bedingung, dass sie ihr Kind mitnehmen kann.

Susis Ressourcen:

Susis Pflegemutter unterstützt sie mit allen Kräften.

Susi erkennt ihre Situation sehr realistisch und ist in der Lage, ihre Gedanken und Überlegungen klar und reflektiert auszudrücken

Susi liebt ihr Kind sehr und würde alles dafür tun, mit ihm zusammen sein zu können.

Susi ist in verschiedenen städtischen Institutionen im Suchtbereich bekannt und auch beliebt. Sie erhält so eine breite moralische Unterstützung von vielen Seiten.

Susis Probleme:

Freund weiss noch nichts von Susis Vorhaben. Seine Reaktion?

Susi konsumiert Psychopharmaka und auch, trotz Methadonprogramm, illegale, harte Drogen im Beikonsum.

Susi liebt ihr Kind sehr, es ist „alles was ich habe“, das einzig wichtige in ihrem Leben.

Susi hat keine Ausbildung und daher wenig Chancen, eine geregelte Arbeit zu finden.

Susis soziales Netz befindet sich in der einschlägigen Szene.

Weitere Infos:

Es ist für Susi prioritär, dass sie die Rechte an ihrem Kind geltend machen kann. Es ist aber für Susi gleichzeitig so, dass ihre Liebe zu ihrem Kind für eine fast erdrückende Fixierung ist, das Kind ist für sie ein Halt und ein Ausstiegsmotiv. Sie ist aber bereit, falls nötig, die Trennung von ihrem Kind vorerst zu akzeptieren, um in der Therapie vorwärts zu kommen.

4.5 Beobachtungsbogen Erstgespräch

Bereich der Gesprächsführung	Bewertung			Bemerkungen
	+	0	-	
Gesprächsphasen im Erstgespräch <ul style="list-style-type: none"> - nimmt gut Kontakt auf - klärt Primärkundenstatus - klärt Zuständigkeit - leistet Exploration - klärt Auftrag - schließt Kontrakt/weist auf ihn hin 				
Arbeitsregeln im Erstgespräch <ul style="list-style-type: none"> - stellt offene Fragen - Kommt zu reichen Informationen - führt angemessen - kontrolliert das Gespräch angemessen - moralisiert nicht, keine Ratschläge - keine Allgemeinplätze - ist angemessen offen - hält eigene Werte zurück - zeigt neutrale Haltung - Zeigt Zuwendung zur Klientin - spricht wichtige Themen an - erkundet sorgfältig - nutzt Vorwissen zu Neugier - spricht Probleme und Ressourcen an - weist nicht erfüllbare Wünsche zurück 				

4.6 Gesprächsphasenkonzept Zielklärungsgespräch

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Einstieg	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung - Zeitrahmen klären - Bezug zum Erstgespräch oder vorangegangenen Gesprächen - Zusammenfassen Stand des Prozesses
2 Zukunftsbilder und Ziele entwerfen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kreative und imaginative Verfahren (Brainstorming, Wunderfrage, Phantasiereise) - Offene Fragen und Vertiefung - Aktiv zuhören und erweitern in Richtung Zukunft - Bezüge schaffen zur Problemsituation - zusammenfassen
3 Zukunftsbilder und Ziele bilden und bewerten	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ziele präzisieren - Ziele nach Akteuren differenzieren (Begründen, für wen bedeutsam) - Konkretisierend nachfragen - Ziele fokussieren, eingrenzen, ausscheiden - Formulierungshilfen, Stellungnahmen - zusammenfassen
4 Ziele formulieren und präzisieren	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Weiter konkretisieren - Fragen und Formulierungshilfen - ev. schriftliche Formulierungen
5 Zum Engagement ermutigen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selbstverpflichtung schaffen - Zuversicht stärken - zur Planung der Vorgehensweise überleiten - Erste Schritte einleiten
6 Gespräch abschließen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zusammenfassen Ergebnisse - Beschreiben nächster Schritte - Würdigung des Erreichten - Verabschiedung

4.7 Fall „Frau Reber und ihre Tochter“

Rollen: Frau Reber, SozialarbeiterIn / BeraterIn

Institution und Auftrag

Die Kantonale Erziehungsberatung (EB) in A. ist für die Beratung von Jugendlichen, Eltern und Familien zuständig. Auf der EB arbeiten zwei Sozialarbeiter und zwei Psychologen, ergänzt durch das Sekretariat.

Informationen aus dem Erstgespräch:

Anna Reber lebt zusammen mit ihrem Mann und ihrer gemeinsamen Tochter (Sabrina, 15) in B. Die Mutter meldete sich, weil sie Angst hat, dass Sabrina ihnen entgleiten könnte und die Streitigkeiten zu Hause zu sehr eskalieren könnten. Sabrina kam die letzten Nächte nicht mehr nach Hause oder schlich mitten in der Nacht aus dem Haus zu Kolleginnen. Besonders wenn der Vater und die Tochter aufeinander treffen, droht die Situation vollends zu entgleiten und handgreiflich zu werden.

Sabrina ist 15-jährig. Sie zeigt Sympathien zur linken Szene, dazu gehören Hosenträger, karierte Hosen, T-Shirt mit antifaschistischem Aufdruck und div. Ketten als Schmuck. Sabrina raucht nicht und sie konsumiert sehr selten mit Kollegen Bier. Kiffen sei ebenfalls kein Thema gemäß Mutter und Tochter. Sie besucht die 9. Klasse Hauptschule. Ihre schulischen Leistungen sind ausreichend bis gut. Es gibt keine Auffälligkeiten in der Schule. Sabrina ist nicht mehr sehr motiviert für den Schulbesuch und macht für die Schule einzig die Hausaufgaben und auf Tests lernt sie mit minimalem Aufwand.

Sabrina geht zweimal wöchentlich auf einem Reithof Stallarbeiten erledigen und nimmt Reitunterricht. Sie hat das Reitbrevet absolviert und kommt ins Schwärmen, wenn sie davon erzählt. Bei den Pferden und im Stall fühlt sie sich wohl. Sabrina weiß, dass sie eine Lehre als Bereiterin machen will. Die Eltern hatten ihr eher davon abgeraten, da sie den schweren körperlichen Einsatz, die schlechte Entlohnung und die wenigen Arbeitsstellen als große Minuspunkte dieses Berufes sahen. Für die Stellensuche sollte Sabrina nun noch bei einem Betrieb nachhaken und sich dort erkundigen, wie der Stand ihrer Bewerbung sei. Die Bewerbungsunterlagen kamen nur mit viel Druck und ständigem Erinnern durch die Mutter zu Stande. Sabrina ist unsicher, ob sie überhaupt in diesem Sommer in die Lehre möchte oder ob sie nicht besser zuerst ein Praktikumsjahr auf einem Reithof in Frankreich machen sollte. Für die Eltern ist klar, dass Sabrina diesen Sommer mit der Lehre starten soll. Ein Praktikum kommt aus ihrer Sicht nur in Frage, wenn Sabrina die Lehre für das darauf folgende Jahr schon definitiv im Sack hat.

Ihr Kollegenkreis ist vor allem in Interlaken. Dort trifft sie ihre Kollegen und Kolleginnen, welche vor allem mit der linken Szene sympathisieren. Die Eltern kennen die Jugendlichen von dieser Szene nicht. Sabrina erzählt den Eltern kaum etwas davon, sondern stellt sich auf den Standpunkt, dass dies ihre Sache sei und sie sich dort nicht einzumischen haben.

Sabrina weigert sich klar, in eine Beratung mit den Eltern zu gehen, da sie kein Problem habe und für solche Sachen (O-Ton: „Scheiß“) keine Zeit habe.

Frau Rebers Probleme in dieser Situation

Frau Reber macht sich große Sorgen um Sabrina, wo sie sich in der Nacht herumtreibt. Sabrina schleicht teilweise am Wochenende aus dem Fenster ab und geht zu Kollegen. Meistens kommt sie in den frühen Morgenstunden wieder. Auf SMS oder Anrufe reagiert Sabrina dann nicht und gibt keine Auskunft über ihren Aufenthaltsort. Es ist für die Mutter nicht erklärbar, an welchen Abenden Sabrina fort geht. Es kann sein, dass sie einen ruhigen Abend gehabt haben und sogar gemeinsam Fernsehen geschaut haben und dann geht Sabrina. Es gibt aber auch Situationen, in denen Sabrina im Verlauf eines Konfliktes wütend ins Zimmer geht und dann von dort gleich weiter in den „Ausgang“ geht. Sabrinas beste Freundin dürfe solange wegbleiben wie sie wolle und werde als Erwachsener angeschaut, im Gegensatz zu Sabrina, welche sich meistens beklagt, dass sie wie ein kleines Kind be-

handelt werde. Die Ausgangzeiten für Sabrina am Wochenende wären von den Eltern auf 01.00 Uhr festgelegt worden.

Frau Reber findet, dass ihr Mann zu streng mit Sabrina umgehe und sein Befehlston führe in die schlimmsten Streitereien. Sie macht sich Sorgen, dass der Vater die Beherrschung verlieren könnte und handgreiflich Sabrina zu bändigen versucht. Sie weiß nicht, wie sie sich zwischen den Fronten verhalten sollte. Sie versucht beide Seiten zu besänftigen, doch dabei erntet sie nur Hohn von der Tochter. Sabrina wirft dann der Mutter vor, vor ihrem Mann zu kuschen und sie zu verraten. Ein ruhiges Gespräch ist kaum möglich, da sich die Tochter jeweils rasch ins Zimmer verzieht. Es fallen von der Tochter viele wüste Wörter gegen die Mutter und den Vater. Die Eltern können sich dies nur mit den schlechten Kollegen von Sabrina erklären. Bis vor zwei Jahren war Sabrina ein sehr freundliches und angepasstes Kind. Sie hatten bis dahin eine harmonische Zeit und viel gemeinsam unternommen. Erstaunlicherweise verhalte sich Sabrina gegenüber anderen Personen stets freundlich und anständig. Einzig wegen der Kleider bekam die Mutter schon Bemerkungen von Kundinnen im Fitness-Center. Dies ist Frau Reber sehr peinlich und sie schämt sich für ihre Tochter.

Dem nächtlichen Chatten oder Fernsehschauen fühlt sich die Mutter ohnmächtig ausgeliefert. Sie sieht wie übermüdet Sabrina ist, doch die Versuche durch den Vater, das Internet abzustellen, führen für sie zu unhaltbaren Eskalationen. Sie ist unsicher ob sie dies einfach laufen lassen soll oder hier noch einschreiten müsste. In die ähnliche Richtung geht die Zimmerordnung, welche die Mutter kaum mehr beeinflussen kann und sich doch ab der Unordnung nervt. Im Haushalt bedient sich Sabrina in der Küche und am Kühlschrank und hinterlässt ein Schlachtfeld. Die Wäsche, welche die Mutter für Sabrina wäscht, bügelt und zum Versorgen aufs Bett von Sabrina legt, landet direkt am Boden und mischt sich rasch mit der dreckigen Wäsche. Es gibt keine Ämtli oder anderen Aufgaben für Sabrina im Haushalt, da sie diese eh nicht erledigt hat.

Eine riesige Sorge bereitet der Mutter den fehlenden Einsatz von Sabrina für die Lehrstellensuche. Hier braucht es immer wieder Aufforderungen von der Mutter an Sabrina, damit endlich eine einzige Bewerbung oder ein Telefonat gemacht wird. Meistens unter großem Murren und mit viel Energieaufwand für beide Parteien. Die Mutter ist überzeugt, dass Sabrina mit einem zusätzlichen Telefonat bei der einen Lehrstelle höchstwahrscheinlich eine Zusage bekommen würde. Die Mutter stimmt glücklich, dass Sabrina von allen Schnupperchefs, in den höchsten Tönen gelobt wurde.

Frau Reber findet es schade, dass Sabrina für die Schule nicht mehr viel leistet, sondern sich nur noch minimal einsetzt. Klagen von der Schule gibt es bis jetzt jedoch nicht, doch sehen die Eltern die mittelmäßigen Noten.

Die Eltern haben als einziges Mittel zur Lenkung aus ihrer Sicht noch das Sackgeld. Sabrina bekommt monatlich 300.-. Wenn der Vater sie wegen dem Ausgang über das Sackgeld straft, reagiert Sabrina nur gleichgültig und wenig beeindruckt. Dies führt dazu, dass Sabrina in den letzten Monaten kaum Sackgeld bekam, sich aber auch nicht darüber stark beklagte, sondern die spießige Mentalität der Eltern ins Zentrum stellte.

Auftrag für das Gespräch:

Im Gespräch geht es darum, die Ziele für den anstehenden Beratungsprozess zu klären

4.8 Fall „Frau Reber und ihre Tochter“ - Rollenanweisung Klientin

Verhalte dich im Gespräch motiviert, interessiert und kooperativ. Bleibe aber in den Zielformulierungen eher vage, deute an und überlasse die Präzisierung, das Explorieren und die Zusammenfassungen der Beraterin. Zeige dich offen für Ideen, überlege ein Verhalten in Bezug auf Ziele, die nicht von dir stammen (eher Skepsis und Zurückhaltung, aber kein offener Widerstand).

Themen und Probleme von Frau Reber:

- Nächtliche Abwesenheit von Sabrina,
- Eskalierender Konflikt zwischen Vater und Tochter,
- Fehlender Respekt und freches Verhalten,
- Übermüdung der Tochter durch Ausgang, TV und chatten,
- Passivität bei der Lehrstellensuche als Bereiterin,
- Minimalistischer Einsatz für den Schulabschluss,
- Unordnung im Zimmer,
- Fehlende Möglichkeiten, Sabrina zu lenken, Sabrina akzeptiert kein „Nein“, sie nimmt sich was sie will,
- Fordernde Konsumhaltung und keine Beiträge im Haushalt,
- Angst, dass Tochter entgleitet und durch den Kollegenkreis auf die schiefe Bahn kommt,
- Anstößiges Aussehen der Tochter, welches auch Fragen von Kundinnen hervorruft,

Ziele für die Beratung könnten für Frau Reber folgende sein: Sie möchte

- wirksamer Regeln und Grenzen setzen,
- ihre Beziehung zur Tochter wieder verbessern,
- Orientierung bekommen, welche Regeln angemessen sind und welche Freiräume Sabrina haben darf,
- wissen, wie sie sich verhalten kann, wenn Vater und Tochter massiv miteinander streiten,
- verschiedene Konsequenzen und Sanktionsmöglichkeiten kennen lernen um auf Regelverstöße sinnvoll zu reagieren,
- dass Sabrina eine Lehrstelle auf diesen Sommer sucht,
- wissen, wie sie mit dem Aussehen ihrer Tochter umgehen soll, wenn Fragen von Kundinnen kommen.

4.9 Beobachtungsbogen Zielklärung im Gespräch

Bereich der Gesprächsführung	Bewertung			Bemerkungen
	+	0	-	
<p>Grundhaltung im Gespräch</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei Freiwilligkeit - Bei vielfältigen oder konträren Interessen - Bei Unfreiwilligkeit / Zwangskontexten: <p>Welche Haltung zeigt sich bei der gesprächsführenden Person?</p> <p>Ist diese Haltung der Situation angemessen?</p>				
<p>Arbeitsregeln zur Zielklärung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setzt vorgegebene Ziele durch andere Auftraggeber oder Ziele der Institution klar und konkret - Exploriert Ziele klientenzentriert - Erarbeitet attraktive Zukunftsperspektiven - Gibt Formulierungshilfen - Legitimiert, begründet und erklärt, wenn Ziele von außen gesetzt werden und Ziele Eingriffscharakter haben. - Verhandelt, wenn divergierende Interessen und Handlungsspielräume vorliegen - Berücksichtigt Erfolgs-, Lösungs- und Klientenorientierung - Ist in den Formulierungen SMART: spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminorientiert. - Gelingt bis zu einer Vereinbarung 				

4.10 Gesprächsphasenkonzept Beratungsgespräch

Phase	Was tun?	Selbstinstruktion
1 Kontakt und Situationsklärung	Begrüßen, Rapport, Rahmen, Infos, Arbeitsbündnis <ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung - Klienten „abholen“, in Kontakt kommen - „Rahmen“ des Gesprächs - Anlass - Personen/Rollen vorstellen, ev. Infos geben - Arbeitsbündnis für die Sitzung - Unsicherheit und Befürchtungen reduzieren - Klima von Akzeptanz/Sicherheit schaffen 	Worauf ich achte:
2 Thema finden	Themen erfragen, setzen, aushandeln <ul style="list-style-type: none"> - Themen der Klienten erfragen - eigene oder gesetzte Themen benennen - Themen aushandeln nach Bedeutsamkeit - Themenverschiebung benennen 	Worauf ich achte:
3 IST-Zustand erforschen	Explorieren, Fokussieren, Tiefung <ul style="list-style-type: none"> - In die Arbeit am Thema einsteigen - Selbstexploration: Zuhören, fragen - Fokussieren: auf wichtige Anliegen konzentrieren, selektiv zuhören, zusammenfassen - Thema „tiefen“: Sachinfo, neue Sichtweisen, Erleben des Beraters, Konfrontation mit blinden Flecken, Entwicklung von Zuversicht 	Worauf ich achte:
4 Ziele entwickeln	Zukunftsbilder, Zielbildung, Zielwahl <ul style="list-style-type: none"> - Sollzustand entwickeln: Zukunftsbilder schaffen - Ziele konkretisieren und formulieren 	Worauf ich achte:
5 Umsetzung planen	Handlungsstrategie, Plan, Umsetzung <ul style="list-style-type: none"> - vielfältige Handlungsstrategien sammeln - Lösungswege auswählen und Qualität kontrollieren - Plan zur Umsetzung entwickeln - konkrete erste Schritte zur Umsetzung vereinbaren 	Worauf ich achte:
6 Zusammenfassen	Einordnen, Vereinbarungen, Aufgaben <ul style="list-style-type: none"> - Einordnung von Erkenntnissen in die Wirklichkeit des Klienten sichern und bestärken (Feedback, Deutung) - Ergebnisse sichern und zusammenfassen - Vereinbarungen treffen und Aufgaben geben 	Worauf ich achte:
7 Abschließen	Ballast, Blitzlicht, Abschied <ul style="list-style-type: none"> - Ballast loswerden ermöglichen - Befinden abrufen und Schlusskontakt aufnehmen - Abschied 	Worauf ich achte:

4.11 Beobachtungsbogen Beraterverhalten

Beobachtungskriterien	+	0	-	Bemerkungen
Gesprächsanfang <ul style="list-style-type: none"> - nonverbales Erleichtern des Einstiegs - eher zurückhaltend mit „Input“ - keine belanglose Konversation am Anfang - Pausen aushalten - Gespräch strukturieren: Infos Ziel & Zeit - Erstgespräch: Infos Notizen, Vertraulichkeit, Rolle Berater, Klientenerwartungen 				
Ziele setzen <ul style="list-style-type: none"> - Problembeschreibung Klient ermöglichen - Verhaltenskonsequenzen durch Klient beschreiben lassen - Veränderungswünsche thematisieren - Ziele gemeinsam entwickeln - klare, transparente, spezifische Ziele - Klienten auf Ziele mündlich verpflichten 				
Differenzierendes Verhalten <ul style="list-style-type: none"> - Berater geht auf Wichtiges ein - relevante Verhaltensweisen erkennen - Hinweise auf Gefühle aufgreifen - Ermuntern zum über Gefühle reden - Ermuntern: Erkenntnis eigenen Verhaltens - von Entschuldigungen, Ausreden abhalten - mit Widersprüchen konfrontieren - Handlungsvorschläge machen - paraphrasieren - ambivalente Gefühle aufgreifen - Ermuntern, negative Gefühle anzusprechen - Vermutungen über Gefühle Klient anstellen 				
Gesprächsende <ul style="list-style-type: none"> - Ankündigen Ende - kein neues Material gegen Ende - letzte 5': kein neues Thema - Beim Abschluss nicht nochmals anfangen - Hinweis auf Zeit oder Zusammenfassen - nächsten Termin anbieten oder hinweisen 				

Quelle: Hackney, H./Cormier, L.S. (1998). Beratungsstrategien/Beratungsziele. München: Reinhardt

4.12 Gesprächsphasenkonzept Gespräch Abschlussphase

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Gesprächs-einstieg	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Begrüßung – Zeit und Rahmen deklarieren – Kontext zum Hilfeprozess herstellen
2 Thema klären	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Themenbereich des Gesprächs beachten <ul style="list-style-type: none"> ○ Trennungsarbeit ○ Evaluation ○ Zukunftsperspektiven ○ Abschied – Einigung über Themen herbeiführen
3 Themen bearbeiten	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Je nach Phase des Ablösungsprozesses – Trennungsprozess emotional verarbeiten – Zurückschauen und Erinnern – Evaluieren – Erreichtes sichern – Arbeit an der Verselbständigung – Transfer auf neue Lebenssituation – Vorausschauen Zukunft/Anschlussmaßnahmen – Abschied nehmen
4 Ergebnisse, Zusammenfassung, Konsequenzen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zusammenfassen – Falls weitere Gespräche stattfinden, auf sie hinweisen – Sichern von noch zu klärenden Dingen – Hinweis auf bevorstehendes Ende
5 Abschluss / Abschied	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – letzte Verabschiedung, falls letztes Gespräch

4.13 Fall Leila - Abschlussgespräch in der Jugendberatung

Institution

Die Jugend- Eltern- und Drogenberatung informiert über Jugend- und Suchtthemen, Hilfsangebote in den Bereichen Arbeit, Wohnen und Freizeit sowie Entzugs- und Therapieeinrichtungen, sie berät Jugendliche und deren Angehörige bei persönlichen und suchtmittelbedingten Problemen, bei Schwierigkeiten in der Familie, am Arbeitsplatz oder in der Schule.

Fallsituation: Aktuelle Lebenssituation und Vorgeschichte

Familie: Leila, 16 ist ein unscheinbares, ruhiges Mädchen. Sie wohnt mit Bruder (14) und Eltern in 3-Zi-Wohnung in B. Die Mutter ist Chefin einer Coop-Filiale und der Vater verlegt Rohre. Da beide Eltern 100% arbeiten, ist der Großvater (Vater von Vater) am Morgen und am Mittag zu Hause. Die Mutter kommt hin und wieder zum Essen am Mittag. Das Verhältnis zu ihren Eltern ist gespannt. Meistens erzählt Leila von Auseinandersetzungen, wenn sie ihre Eltern erwähnt. Die Eltern „motzen“ und sie weicht aus. Sie hat meistens die Einstellung „sollen die doch reden“. Leilas Vater wird von seiner Schwiegermutter abgelehnt, da er ein „Verlierer“ ist.

Schule/Beruf: Leila ist im letzten Schuljahr. Vor einem halben Jahr ist sie in einigen Fächern (u.a. Mathematik) auf Realstufe gefallen. Sie führt dies auf ihr exzessives Kiffen zurück. Sie möchte ab nächstem Sommer das 10. Schuljahr machen und dann Buchbinderin lernen. Da irgendetwas mit der Anmeldung fürs 10. Schuljahr falsch gelaufen ist, ist Leila stark verunsichert. Eine gute Berufsausbildung scheint ihr sehr wichtig zu sein, doch will sie dafür nicht kämpfen. Beinahe resigniert sagte sie: „Wenn das mit der BFF nicht klappt gehe ich halt bei meiner Mutter arbeiten.“ Leila war in ein paar Gesprächen im BIZ, doch findet sie die Berater „hohl“. Die Tests gaben komische Ergebnisse.

Suchtproblem: Leila hat im Winter 2000 (vor 2 Jahren) mit kiffen begonnen. Ihr jetziger Freund und später ihre Cousine haben ihr Joints angeboten. Durch das Kiffen wurde sie: ruhig, entspannt, lustig, so hat sie weiter gekifft. In jenem Winter ging es Leila nicht sehr gut. Sie sagt, sie sei depressiv, stets schlecht gelaunt, für nichts motiviert gewesen. Leila hat ab Sommer 2000 eine Freundin begleitet, welche an Krebs gelitten hat und im Frühling 2001 gestorben ist. Sie hatte mit dieser Freundin täglich Kontakt und sie oft besucht. Jetzt kifft Leila täglich mit ihren Kolleginnen (ca. 10 Leute meistens aus ihrer Klasse) (am Mittag 1 Joint, am Abend mind. 3 und an SA/SO je 5-15). Ihre Eltern wissen zwar, dass sie kifft, doch bis vor kurzem dachten sie, dass der Konsum sich auf ein bis zwei Joints am Wochenende beschränke. Da die Eltern seit ca. einer Woche Leila täglich auf ihren Konsum ansprechen, nimmt Leila an, dass ihre Eltern nun mehr wissen. Die Eltern haben früher auch gekifft.

Freunde: Die ganze Freizeit (jeden Abend und die Weekends) verbringt Leila mit ihren Kolleginnen. 2 aus dieser Gruppe kiffen nicht. Leila hat seit den Sommerferien einen Freund (17), den sie an den Wochenenden sieht. Leila bezeichnet ihn als verständnisvoll und hilfsbereit. Wenn sie etwas beschäftigt, kann sie es mit ihm besprechen. Ihr Freund hat früher harte Drogen konsumiert, nach einer Therapie ist er nun seit fast einem Jahr clean. Er kifft nur selten. Leila hat eine Freundin (15), welche ihr Nachhilfestunden gibt und mit der sie vieles besprechen kann. Eine erwachsene Bezugsperson habe sie nicht, sagt Leila.

Infos zu Ablösung und Abschlusses der Beratung

Leila hat nun eine ca. 6-monatige Beratung hinter sich, die sehr erfolgreich verlaufen ist: Die Konflikte mit der Mutter konnten eingedämmt werden, auch das anfängliche Konkurrenzverhältnis/Konfliktproblem zwischen Jugendberatung und Mutter hat sich aufgelöst und die Mutter konnte die Beratung als „eigenen Raum“ für ihre Tochter akzeptieren. Leila selbst hat ihren Cannabiskonsum soweit gut in den Griff bekommen (Hauptanliegen), als Problem bleibt ihre Anfälligkeit, wenn es um ihren Freund geht. Der kifft nach wie vor ziemlich heftig und sie kann sich nicht immer gleich gut abgrenzen, wenn sie eigentlich nicht konsumieren will, er sie aber „mitzieht“.

Mit der Anschlusslösung zur Schule wurde eine Lösung gefunden: Leila beginnt das 10. Schuljahr, die neue Freundin, die sie gewann, macht es auch und sie ist froh, das mit ihr gemeinsam beginnen zu können. Für einen Beruf konnte sie sich noch nicht entscheiden und ihre Berufswahl ist noch sehr offen. Leila bräuchte hier deiner Auffassung nach zusätzliche Unterstützung und sollte weiter begleitet werden (Berufsberatung wäre angesagt, Schnupperlehren etc., dabei müsste sie die Schule, die Mutter oder eine Fachkraft in einer Anschlussmaßnahme unterstützen). Die Beziehung zur Mutter hat sich entspannt, die gelegentlichen, „normalen“ Pubertätskonflikten sind eher ein Zeichen von Aufmerksamkeit und Beachtung der Mutter, nachdem sie lange wenig Beachtung für die Entwicklung ihrer Tochter hatte.

Freundin: Die Beziehung zu X., der neuen Freundin hat sich toll angelassen und gibt Leila Halt und sozialen Kontakt.

Leila hat in letzter Zeit einige Male Termine verpasst, was ihr anschließend unangenehm war, sie entschuldigte sich immer und rief danach an um wieder einen Termin zu vereinbaren. Scheinbar ist es aber so, dass sie zunehmend besser alleine klar kommt und die Beratung scheinbar nicht mehr dringend benötigt. Du nimmst das als Zeichen für einen möglichen Abschluss und ein Ende der Beratung.

Auftrag erstes Gespräch in der Ablösungsphase

Führe ein Beratungsgespräch, in dem du das Ende der Beratung thematisierst und die Ablösungsphase „einläutest“. Beachte die Reaktionen der Klientin, und ob sie schon bereit ist für einen Abschluss der Beratung. Blicke zurück, resümiere Erfolg und ausstehende Entwicklungen. Nimm Bezug auf die Anliegen von Leila und euer Arbeitsbündnis.

4.14 Fall Leila - Rollenanweisung Klientin

Du hattest eine gute Zeit. Die Beziehungen mit den Eltern haben sich massiv verbessert, besonders die Mutter hat sich dir enorm zugewandt. In letzter Zeit setzt sie dir Grenzen und fängt an, dich zu „erziehen“, das führt zu neuen Konflikten, manchmal wird's dir nun zu eng. Nicht beachtet werden war manchmal angenehmer. Du bist froh um das 10. Schuljahr, es schafft dir Aufschub mit der Berufswahl, mit der du noch sehr unsicher bist. Das Kiffen unter Kontrolle zu bekommen war dein Hauptanliegen, das hast du geschafft, auch wenn es mit deinem Freund nicht immer gelingt, nein zu sagen. Deine neue Freundin in der Klasse ist toll – ihr seid schon recht eng befreundet, und macht viel miteinander, du bewunderst sie auch, weil sie so anders ist als du (s. letzte Infos), ihr redet ganz viel miteinander und sie hat dich auch schon gefragt, ob du nicht mal mit zum Tanzen kommst, du könntest dir vorstellen, mit ihr auch noch mehr zu machen in der Freizeit.

Beratung: Du hast ein paar Mal gefehlt, da war anderes so wichtig, dann hast du's mal vergessen. Die Beratung hat dir sehr geholfen (Regieanweisung: Der Beraterin zuliebe kämst du schon noch länger, aber eigentlich ist gut so..., du willst sie aber nicht mit dem Ende „enttäuschen“). Drum thematisierst du einen Beratungsabschluss nicht aktiv, gehst aber drauf ein und bist erleichtert, wenn die Beraterin das angemessen thematisiert. Ambivalenzen bleiben (Stabilisierung Konsum, schulischer Übertritt, Berufsfindung und –beratung) so einiges ist noch unklar. Du kannst dir auch noch vorstellen, dass die Vermittlung an die Berufsberatung durch die Beraterin läuft.

5 Gespräche im Kontext der Organisation

5.1 Gesprächsphasenkonzept in Teamsitzungen

Gesprächsphasen	Vorgehensempfehlung
1 Kontakt- und Situationsklärung	Begrüßung und Kontakt herstellen Moderationsaufgaben: – Begrüßung durch den Sitzungsleiter – Anfangsrunde (Ich-Runde): Befinden und Stimmung erkunden
2 Themenfindung	Protokoll abnehmen, Themen klären Moderationsaufgaben: – Änderungen zum Protokoll abnehmen, inhaltliche Diskussion stoppen – Über Sitzungsablauf und Zeitstruktur informieren – aktuelle Themen noch aufnehmen
3 Informationen geben	Allgemeine Informationen zur Institution und speziellen Traktanden Moderationsaufgaben – Wichtige Informationen seit der letzten Sitzung mündlich geben – Infoteil kurz halten, nur Fragen, hier keine Diskussionen zulassen
4 Klientenbezogene Themen	Information und Themenbearbeitung – Berichte von Klienten, Gruppensituation, Kritische Ereignisse, Hilfeplanung, klientenbezogene Ressorts, besonderes Anlässe zur direkten Klientenarbeit, kollegiale Fallberatung strukturiert durcharbeiten. Moderationsaufgaben – Ziel- und Themenbezug: stark strukturieren, Zeitmanagement – durch den Problemlösezyklus durchmoderieren – Wortmeldungen und Rederecht strukturieren – Am Ende von Themen zusammenfassen, Bezug zum Protokoll sichern
5 organisations- bezogene Themen	Information und Themenbearbeitung – Administrative u. Mitarbeiterthemen, Kooperation innerhalb und außerhalb der Organisation, Zeitplanung, Dienstplanung, Ressorts Moderationsaufgaben – Wie unter 4 durch die Themen moderieren.
6 Teambezogene Themen	Klärung von Teamklima, Teamzielen, Teamentwicklung und Reflexion – Klärung von Zusammenarbeit, Teamzielen, Reflexion, Teamentwicklung (Übungen, offene Runde, Blitzlicht, bilaterale Begegnung) Moderationsaufgaben – Offener moderieren. Prozess und Diskussion anregen und zulassen, zusammenfassen, Schlussfolgerungen sichern, ev. Protokoll aussetzen
7 Zusammenfassung und Ausblick	Zusammenfassung, Ausblick, Abschied – Zusammenfassung wichtiger Arbeitsergebnisse, Resümieren und Absicherung zu Entscheidungen, Resümieren von Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Terminen, Sichern des Informationsflusses an Abwesende
8 Abschied	Blitzlicht, Ballast, Dank, Abschied – Wiederaufflackernde Themen stoppen, runden Abschluss sichern

5.2 Gesprächsphasenkonzept in Arbeitsbesprechungen

Gesprächsphasen	Vorgehensempfehlung
<p>1 Kontakt- und Situationsklärung</p>	<p>Situationswahrheit verdeutlichen, Arbeitsbündnis herstellen Moderationsaufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung durch den Einladenden. - Klärung Anlass: Worum geht es, wie kam das Treffen zustande? - Wer ist weshalb, in welcher Rolle, mit welchem Interesse anwesend? - Zielklärung: Messen alle der Begegnung denselben Sinn bei? - Rollenklärung spezifischer Aufgaben (z. B. Moderation, Protokollant) - Anfangsrunde (Ich-Runde): Persönliche Ausgangstage und Stimmung erkunden.
<p>2 Themenfindung</p>	<p>Situationsplanung und gemeinsamen thematischen Rahmen schaffen Moderationsaufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klären: Wer braucht welche Informationen, um hier arbeitsfähig zu sein? - Sitzungskultur und Spielregeln vereinbaren. - Themenerhebung (Visualisieren). - Einigung über Thema herbeiführen. - Ziele und grobe Zeitplanung für die einzelnen Themen festlegen. - Reihenfolge bestimmen. - Gewähltes Thema zum roten Faden machen.
<p>3 Themenbesprechung</p>	<p>Dialog und inhaltliche Auseinandersetzung mit den Themen Moderationsaufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei jedem Thema die Startfrage formulieren. - Die Folgerichtigkeit der Gesprächsbeiträge beachten. - Unterschiedliche Meinungen ermöglichen und anfragen. - Evtl. Zwischenresümee geben. - Den roten Faden und die Zeit im Auge behalten. - Für Einhaltung der Gesprächsregeln sorgen
<p>4 Gemeinsame Lösungssuche</p>	<p>Beschlüsse fassen und Ergebnisse sichern Moderationsaufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergebnisse zusammenfassen. - Unterschiedliche Meinungen identifizieren und Grundkonflikte definieren. - Schon angebotene Entscheidungen und Lösungen aufgreifen. - Bei Entscheidungsbedarf den klären. - Lösungen erarbeiten. - Vereinbarungen verbindlich machen, Verantwortlichkeiten abklären. <p>Gefahr: Diskussionsleiter fasst lenkend zusammen, sodass seine Meinung als gemeinsamer Beschluss erscheint.</p>
<p>5 Abschluss</p>	<p>Zukunftsblick und Abschluss Moderationsaufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sachliche Ebene: Was wurde erreicht und was ist noch offen? - Beziehungsebene: Wie haben Sie die Zusammenarbeit erlebt? - Dank und Würdigung des Einladenden (nicht zu dick auftragen). - Abschied.

(Quelle: Benien 2004, 324, Anpassungen ww)

5.3 Gesprächsphasenkonzept in der kooperativen Beratung

Gesprächsphasen	Empfehlungen zum Vorgehen
1 Einführung	Voraussetzungen für eine effektive Beratungsarbeit schaffen <ul style="list-style-type: none"> - Die ratsuchende Person über Ziel, Möglichkeiten, Grenzen, Vertraulichkeit informieren - Zeit und Vorgehen klären
2 Problembeschreibung	Das Problem so präzise wie möglich skizzieren <ul style="list-style-type: none"> - Exploration - Zuhören - Leitfragen
3 Perspektivenwechsel	Perspektivenwechsel durch Rollentauschetechniken fördern <ul style="list-style-type: none"> - Ratsuchenden mit Namen des Gesprächspartners anreden - Ratsuchender informiert in Ich-Form über den Gesprächspartner - Ratsuchender sitzt dem eigenen leeren Stuhl gegenüber
4 Hypothesenbildung	Nach Erklärungen suchen <ul style="list-style-type: none"> - Hypothesen über die Situation werden gemeinsam gesammelt - Ergänzung und Leitfragen - evtl. tritt der Ratsuchende für die Phase aus dem Kreis und beobachtet von außen die Hypothesensammlung. Der Kreis arbeitet allein weiter
5 Zielsetzung	Entwicklung eines Zukunftsbildes <ul style="list-style-type: none"> - Regeln für Zielformulierungen anwenden (SMART)
6 Lösungsfindung	Einzelarbeit, Runde, Lösungen festhalten <ul style="list-style-type: none"> - In Einzelarbeit werden Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, danach - in einer Runde vorgetragen (1. Ratsuchender, 2. Moderator, 3. Gruppe) - Lösungen werden schriftlich festgehalten (Moderationskarten)
7 Entscheidung	Ratsuchende Person in der Entscheidung unterstützen <ul style="list-style-type: none"> - Ratsuchende Person entscheidet sich für eine Lösung
8 Umsetzung	Umsetzung vorbereiten <ul style="list-style-type: none"> - Zerlegen der Lösung in Einzelschritte unterstützen - Hilfen zur Erhöhung der Erfolgswahrscheinlichkeit suchen
9 Begleitung und Nachbereitung	Nach der Beratung <ul style="list-style-type: none"> - Umsetzung der erarbeiteten Lösungen - Bericht und Austausch in der Gruppe - eventuell Abschlussgespräch für die ganze Intervention

(Quelle: Mutzeck 2008, 82f)

6 Herausfordernde Gespräche

6.1 Gesprächsphasenkonzept Konfliktgespräch

Gesprächsphasen	Empfehlungen zum Vorgehen
<p>(vor dem Gespräch)</p> <p>1</p> <p>Erregung kontrollieren</p>	<p>Personenbezogene Reflexion</p> <p>Moderationsaufgaben/persönliches Vorgehen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnis nach Beruhigung wecken - konstruktive Gedanken setzen, verankern - körperliche Warnsignale beachten - Stoppcodes für Angriffe, Verletzungen, Droh- und Strafgebärden setzen - Vorsatz: Vorwürfe und Beschuldigungen erst ignorieren, dann sachlich zurückweisen od. Metakommunikation
<p>2</p> <p>Vertrauen bilden</p>	<p>Falls formelles Konfliktgespräch: Begrüßen, Rahmen, Infos, Arbeitsbündnis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wertschätzen, dass es zu einem Gespräch kommt - Rahmen klären, Informationen geben, Rollen der Beteiligten klären - Regeln im Gespräch definieren (Keine Vorwürfe, Beleidigungen, Verbalangriffe) - Bitte um sachliche, faire, offene Auseinandersetzung - Vertrauensbildende Maßnahmen: Selbstbotschaften - Schonung von Verletzlichkeiten, Absichten offen legen
<p>3</p> <p>offen kommunizieren</p>	<p>Vertrauen und Bereitschaft zur Kommunikation festigen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorteile offene Kommunikation vermitteln (win-win) - an Selbstbild und Selbstachtung appellieren - durch Entpersönlichung entschärfen - Angewiesensein auf Konfliktpartner betonen für eine gute Lösung
<p>4</p> <p>Problem lösen</p>	<p>Zukunftsbilder, Zielbildung, Zielwahl</p> <ul style="list-style-type: none"> - gemeinsame Problemdefinition herstellen - Schwarz-weiß/entweder-oder-Muster auflösen - zäh und flexibel Lösungen suchen - Durststrecken durchhalten - Befürchtungen mildern und Hoffnungen stärken - auf Konzessionen, Kompromisse, neue Lösungen hinarbeiten - nach außen schauen: Struktureller Druck, externe Ressourcen, Zugeständnisse, Ausnahmen -
<p>5</p> <p>Vereinbarung treffen</p>	<p>Entscheidung und Vereinbarung</p> <ul style="list-style-type: none"> - eine Entscheidung ermöglichen - Gesicht wahren ermöglichen - klare Regeln abmachen - zentrale Interessen der Parteien beachten - Vereinbarungen, die Regeleinhaltung belohnen
<p>6</p> <p>persönlich verarbeiten</p>	<p>Zurückschauen und Integrieren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rachegefühle abklingen lassen - Enttäuschungen bewusst verarbeiten - Erreichtes bewusst würdigen - Innerlich ja sagen zur Vereinbarung - eigene Stärken und Schwächen reflektieren - Lernen aus dem Prozess: Vorsätze bilden

(Quelle: Berkel 1999, 77ff)

6.2 Konfliktgespräch Jeanette „Zimmer aufräumen, dann ausgehen“

Kontext und Situation

Du bist SozialpädagogIn/SozialarbeiterIn auf der Jugendwohngruppe Säli. Freitagabend, bevor die Jugendlichen in den Ausgang gehen dürfen, müssen sie ihre Ämtli gemacht haben. Jeannette, 15, war am Freitag mit Freunden zu einer Disco im Jugendhaus verabredet, sollte aber, bevor sie ginge, noch ihr Zimmer aufräumen. Dieser Konflikt wurde schon beim Abendessen thematisiert, das Mädchen geriet in einen heftigen Wutausbruch. Sie beschimpfte dich, als du die Forderung stelltest ("Du hast mir gar nichts zu sagen, kümmer dich um Deinen Scheiß, Du alte Flasche!"), rannte vom Tisch weg in ihr Zimmer und verschwand anschließend in den Ausgang. Am Abend konntest du die Eskalation nicht mehr mit ihr klären. Aktueller Hintergrund der extremen Gereiztheit des Mädchens war die Trennung von ihrem (ersten) Freund Michel. Sie wollte ihn an diesem Abend zum ersten Mal nach der Trennung wieder sehen (was scheint's auch klappte). Ein ähnlicher Konflikt zwei Wochen zuvor kurz nach der Trennung (Küche aufräumen und abspülen als Regelanforderung) hatte bei Jeannette ebenfalls zu einem heftigen Wutausbruch und Kurvengang des Mädchens geführt. Du hast gestern ebenfalls verärgert und aggressiv reagiert, und deiner Wut über ihre Unzuverlässigkeit Luft gemacht, in deinem Empfinden nachher hast du nicht ganz adäquat reagiert, aber du hattest einfach die Schnauze voll von ihren Wutausbrüchen, da bist du auch mal losgeplatzt.

Es ist Samstagmorgen: Jeannette kam gutgelaunt zum Frühstück herunter und setzte sich zum Essen. Du hast daraufhin ein Gespräch mit ihr vereinbart wegen dem Konflikt gestern. Nach dem Frühstück bittest du sie ins Büro.

Spielimpuls

Ihr sitzt am Tisch im Büro. Du beginnst das Gespräch.

6.3 Beobachtungsbogen Konfliktbewältigungsverhalten

Beobachtungskriterien	Bewertung			Notizen
	+	0	-	
Erregung kontrollieren <ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit Ärger - Affektiv-impulsives Handeln - Reaktante Muster - Beiträge zu Eskalation / Polarisierung 				
Vertrauen bilden offen kommunizieren				
Menschen und Probleme trennen <ul style="list-style-type: none"> - Trennung Sach-Beziehungsebene - Partner werden wertschätzend behandelt 				
Interessen statt Positionen <ul style="list-style-type: none"> - Interessensausgleich wird angestrebt - Eigenes Ziel deklariert - Aktiv Zuhören - Fragen stellen 				
Raum für Lösungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> - Viele Lösungsmöglichkeiten werden diskutiert - eigene Lösung gut begründet - Kompromisse akzeptiert 				
Kriteriengeleitet Argumentieren <ul style="list-style-type: none"> - Kriterien werden definiert - Lösungen entsprechen Kriterien - Das Ergebnis wird gesichert 				

6.4 Gesprächsphasenkonzept im Krisengespräch

Gesprächsphasen	Empfehlungen zum Vorgehen
<p>1 Kontakt und Situationsklärung</p>	<p>Begrüßen, Rapport, Rahmen,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Begrüßung durch den Berater – Rapport herstellen, Klienten „abholen“ – Aussprechen von Emotionen ermöglichen – Rahmen des Gespräches, Setting, Beteiligte – Abgrenzung Krise, Nicht-Krise
<p>2 Problemanalyse Problemdefinition</p>	<p>Situationsanalyse, Coping/Ressourcen, Problemdefinition</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informationen über die Krise einholen – Coping-Analyse: Was wurde zur Bewältigung schon versucht? – Ressourcenanalyse: Welche inneren und äußeren Ressourcen sind vorhanden? – Zusammenfassen in einer Problemdefinition – stark strukturierendes Intervenieren, häufige Zwischenfragen, Zusammenfassen, roten Faden halten
<p>3 Ziele entwickeln</p>	<p>Klientenziele, Ziele der Fachkraft, Aushandeln</p> <ul style="list-style-type: none"> – Klientenziele erfragen und Formulierungen unterstützen – eigene Ziele einbringen: Entlastung, Stressminderung, Gefährdungsvermeidung, Unterstützung – Einverständnis des Klienten einholen
<p>4 Problembearbeitung</p>	<p>Handlungsstrategie, Plan, Umsetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> – Maßnahmen im Sinne der Ziele erarbeiten – konkrete Unterstützungsformen erarbeiten – Konflikte/Konfrontation vermeiden – stützend-strukturierende Gesprächsführung – Vorschläge machen und bei Klienten absichern – konkrete Umsetzung sichern (Vorsatzblatt, Vereinbarungen)
<p>5 Zusammenfassen</p>	<p>Einordnen, Vereinbarungen, Aufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zusammenfassen des Gespräches mit Situation, Zielen und Maßnahmen, Verständnis des Klienten sichern – abschließende Vereinbarungen treffen, besonders für Eskalationsfall. Notfallnummern, Erreichbarkeit
<p>6 Situation abschließen</p>	<p>Blitzlicht, Abschied, nächster Kontakt als Anker</p> <ul style="list-style-type: none"> – Befindlichkeit nach dem Gespräch erfragen – Kontakt halten vereinbaren – nächsten Kontakt als Anker nochmals nennen und Erreichbarkeit betonen

6.5 Fallsituation Krisengespräch Trennung

Situation „Ehepaar trennt sich – Frau Nauer fällt in eine schwere Krise“
Teilnehmer 2 Teilnehmer erforderlich

Kontext und Situation

Du bist SozialarbeiterIn auf einem polyvalenten Sozialdienst einer Kleinstadt, die auch für die umliegenden Dörfer zuständig ist. Frau Nauer, 38, Mutter von drei Kindern 4, 6 und 12-jährig hat sich telefonisch auf der Beratungsstelle gemeldet. Sie lebt seit vier Wochen getrennt von ihrem Mann, einem Möbelschreiner. Sie lebt in einer Vierzimmerwohnung in einem großen Dorf. An zwei Abenden pro Woche arbeitet Frau Nauer in einem Restaurant im Dorf im Service (bis nachts um 24 Uhr).

Vorgeschichte: Vor einem halben Jahr hatte Frau Nauer einen Selbstmordversuch gemacht, als sie merkte, dass ihr Mann eine Geliebte hatte. Anschließend ging das Paar in eine Paarberatung. Nach fünf Sitzungen kam es zur Trennung und der Mann zog zu seiner Freundin. Ab diesem Zeitpunkt wollte er auch die Paarberatung nicht mehr weiterführen. Vier Tage nach dem Auszug des Mannes aus der Wohnung kommt die Frau alleine zum Sozialdienst der zuständigen Gemeinde. Es geht ihr sehr schlecht. Sie spricht eher eintönig und schleppend. Sie hat psychosomatische Beschwerden wie Magenweh, Druck auf der Brust und Schlafstörungen. Im Moment ist sie deutlich überfordert mit all den Folgeproblemen der Trennung wie

- finanzielle Regelungen
- Besuchsregelung
- bevorstehende Gerichtsverhandlung um Sorgerecht und Alimente
- Reaktionen der Kinder: Das Kleinste schreit nachts und das 6-jährige nässt wieder ein, seit der Vater weg ist.
- Die Organisation der Kinderbetreuung während ihrer Arbeitszeit.

Das Schlimmste ist, dass sie nach wie vor nicht verstehen kann, dass ihr Mann nicht zurückkommen will. Sie hängt sehr an ihm. Manchmal denkt sie, dass sie das alles einfach nicht mehr aushalten und bewältigen kann.

Quelle: Weber 2002, 78f

Spielimpuls

Begrüßung und Beginn des Gesprächs

6.6 Beobachtungsbogen Krisengespräch

Beobachtungskriterien	Bewertung			Bemerkungen
	+	0	-	
Strukturierendes Verhalten <ul style="list-style-type: none"> - direkte Gesprächsführung - Andere Themen in Hintergrund, auf Krise fokussieren 				
Konflikt-Konfrontation meiden <ul style="list-style-type: none"> - Stoppen von kritischen Themen 				
Im Kontakt bleiben <ul style="list-style-type: none"> - mit innerer Distanz – wahrnehmbar? - 				
Stärken und Ressourcen <ul style="list-style-type: none"> - Stützendes Verhalten - Ressourcenorientierung - Soziales Netz aktiviert? - Bewältigungsversuche thematisiert? 				
Abschluss <ul style="list-style-type: none"> - Blitzlicht? - nächster Kontakt klar? - Erreichbarkeit in der Zwischenzeit? 				

6.7 Gesprächsphasenkonzept Schlechte-Nachrichten-Gespräch

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Gesprächs-einstieg	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einstieg kurz halten – Bezug zu vorangegangenen Ereignissen – Gesprächsanlass begründen
2 Mitteilung schlechte Nachricht	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nachricht kurz, klar und ohne Umschweife mitteilen – nicht relativieren oder offenlassen – Sachverhalte erläutern und begründen – Auf Aufnahmefähigkeit und Stress- oder andere emotionale Reaktionen achten – Art der schlechten Nachricht deutlich machen (Unglück, Sanktion, Gerichtsentscheidung usw.) – Sicherstellen, dass Verursacher und Überbringer unterschieden werden – Tröstungsversuche und Ratschläge unterlassen
3 Verarbeitung der ausgelösten Gefühle	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Je nach Schwere der Nachricht sehr unterschiedlich möglich – Aufnahme- und Verarbeitungsfähigkeit beachten – Verständnis zeigen, Gefühle zulassen – Ausdruck von Trauer und Ärger unterstützen – Unangemessene Aggressionen bremsen – Eskalationsrisiken beachten und deeskalieren
4 Einleitung weiterer Schritte	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ev. weitere Gespräche vereinbaren zur Verarbeitung und weiteren Maßnahmen – Kontakt zu Vertrauenspersonen und Verarbeitungsmöglichkeiten klären – Risiken von Impulshandlungen / Krisen klären
5 Verabschiedung	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Achtung Erleichterung und Affektlabilität: Ruhe und Gelassenheit halten – Keine Relativierungen, Trost etc. zum Schluss – Gute Wünsche machen auf angemessene Art

6.8 Fallsituation Kürzung Sozialhilfe

Kontext und Situation

Du bist Sozialarbeiter/in in Oerlikon. Herr B., einer deiner Klienten ist ein ausgesteuerter arbeitsloser Sozialhilfeempfänger. Er lebt unter einfachsten Verhältnissen in einer Einzimmer-Sozialwohnung und ist alleinstehend (geschieden). Er ist weder psychisch krank noch suchtmittelabhängig, und ist sozial in Oerlikon integriert. Er hat Kontakt mit seiner Ex-Frau (keine Kinder), und einen kleinen Freundeskreis. Trotz etlicher Bewerbungen ist er seit etlichen Jahren arbeitslos, weil seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt als Hilfsarbeiter seit Ende der Neunziger Jahre massiv gesunken sind. Er erhält seit einem Jahr Sozialhilfe, bemühte sich lange und redlich um eine Arbeitsstelle und ist nun ziemlich frustriert. Er hat alle seine Reserven aufgebraucht, lebt seit einem Jahr von der Sozialhilfe und trotzdem ist keine Arbeit in Sicht. Nach den neuen Richtlinien des Kantons Zürich und dem Modell der aktivierenden Sozialhilfe (s.u.) muss er sich weiter um Arbeit bemühen, andernfalls wird ihm die Sozialhilfe gekürzt. Er könnte sich auch in einem Integrationsprogramm wie dem Job-plus (das ist fiktiv, ww.) bewerben (Weiterbildung, Bewerbungstraining, Unterstützung für die Stellensuche). Dies hat er aber wiederholte Male nicht gemacht, die Kontakte mit dem RAV vernachlässigt und auch Gespräche auf dem Sozialamt nicht eingehalten. Er wurde verwarnt und die Konsequenzen wurden ihm angedroht. Du bist verpflichtet, ihm im Gespräch die Folgen der neuen Sozialhilferegulierung mitzuteilen: Eine Kürzung der Sozialhilfe um 10% seiner Leistungen.

Spielimpuls

Gesprächsbeginn, Herr B. klopft an der Bürotüre

6.9 Beobachtungsbogen Schlechte-Nachrichten-Gespräch

Beobachtungskriterien	Bewertung			Notizen
	+	0	-	
Antizipation und Wahrnehmung <ul style="list-style-type: none"> - Berücksichtigt Schwere der Belastung - Nimmt Signale von Angst-Abwehr, Aggression, Widerstand ernst. - Beachtet Aufnahmefähigkeit Gesprächspartner - Wählt Umgebung angemessen, ruhig, ungestört, genug Zeit 				
Rollengestaltung <ul style="list-style-type: none"> - trennt Überbringen und Verursachen von Schlechter Nachricht deutlich und explizit - macht eigene Rolle in Bezug auf schlechte Nachricht deutlich. 				
Selbstmanagement <ul style="list-style-type: none"> - kontrolliert eigenen Stress, - vermeidet Affektansteckung, bleibt bei sich, bleibt ruhig und gelassen. 				
Gesprächseinstieg <ul style="list-style-type: none"> - steigt direkt, ernst und ohne Eisbrecher ein. - Stimmt Gesprächspartner auf Ernst des Gesprächs ein. - Teilt Ziel des Gesprächs sofort mit. 				
Mitteilung der schlechten Nachricht <ul style="list-style-type: none"> - teilt klar, knapp, ohne Umschweife mit. - lässt nichts offen oder unerläutert. - relativiert nicht, beschwichtigt nicht, - erläutert oder wiederholt, falls Aufnahmefähigkeit eingeschränkt 				
Verarbeitung Gefühle <ul style="list-style-type: none"> - lässt Zeit, - hält negative Gefühle aus, - hört zu - vermeidet Gesprächskiller (Trösten, Bagatellisieren, Beschwichtigen etc). 				
Weitere Schritte <ul style="list-style-type: none"> - Klärt die Notwendigkeit weiterer Gespräche - Sichert ab, dass Impulshandlungen / Affektreaktionen unwahrscheinlich sind, bietet Unterstützung an im Fall von Risiken - geht bewusst und reflektiert mit eigenen Hilfeangeboten um (eher Triage in Erwägung ziehen, andere einbeziehen). 				
Verabschiedung <ul style="list-style-type: none"> - steigt nicht noch einmal ins Thema ein - berücksichtigt Emotionen des Partners beim Abschied - macht angemessen (!) gute Wünsche - verabschiedet sich gemessen am Ernst der Situation angemessen. 				

6.10 Gesprächsphasenkonzept Kritikgespräch

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Gespräch eröffnen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontext und Anlass beschreiben - Thema Kritik offen nennen - Würdigung der Gesamtsituation (positive und negatives nennen) - konstruktive Absichten betonen
2 Äußerung der Kritik	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - kritisiertes Verhalten explizit benennen, beschreiben, Art, Häufigkeit, Konsequenzen nennen <ul style="list-style-type: none"> o beharrlich bleiben o Recht auf Schilderung durchsetzen o Diskussionen und Einwände unterbrechen o Bitte um Zuhören o Aufnahmekapazität beachten o Eskalationsrisiken beachten o Gesichtsverlust beachten - Positive Absichten und situative Bedingungen würdigen <ul style="list-style-type: none"> o Kritik dabei nicht zurücknehmen - Konkrete Veränderungswünsche oder Forderungen anbringen - Bereits entschiedene Konsequenzen mitteilen noch nicht entschiedene zurückhalten
3 Austausch über die Kritik	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gelegenheit zur emotionalen Verarbeitung geben - Stellungnahme zur subjektiven Sichtweise zulassen - Ärger- und Wutausbrüche stoppen - Bei Vermeidung und Abwehr beharrlich bleiben - Nicht aus der Situation herausschleichen lassen - Kritik durcharbeiten
4 Veränderungsvereinbarungen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konkrete Verhaltenserwartungen mitteilen - Potentielle Konsequenzen mitteilen - Auf gemeinsame Problemdefinition hinarbeiten - Falls keine Verständigung: Dissens deutlich machen - Verantwortung an Gesprächspartner zurückgeben
5 Gespräch abschließen	<p>Was tun? Selbstinstruktion: Was beachten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergebnisse zusammenfassen - Übereinstimmung oder Dissens resümieren - Veränderungserwartungen bei Dissens nochmals nennen - Allfällige Kontrollen des Verhaltens klären

6.11 Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“

erforderliche Teilnehmer:

- Schulsozialarbeiter
- Lehrer
- Schülerin Lisa
- Beobachter

Fallkontext und konkrete Situation

Die 14-jährige Lisa, Schweizerin und einzige Tochter ihrer Eltern, geht im Schulhaus Unterglatt in die 2. Sekundarklasse. Sie lebt mit ihrem Vater zusammen, der voll erwerbstätig ist. Die Mutter ist immer wieder wegen ihrer Depression psychiatrisch hospitalisiert und zurzeit in stationärer Behandlung. Seitens ihrer Familie hat sie wenig Halt oder Regeln, ihr Vater kümmert sich wenig um sie, die Mutter ist durch ihre psychische Erkrankung überfordert. Lisa hat wenig Tagesstruktur außer der Schule und dem Tagestreff des Vereins Chinderhuus Zürich, wo sie regelmäßig hingehet und sich wohl fühlt.

Lisa wurde bereits früher in der Schule als verhaltensauffällig beschrieben und von verschiedenen Lehrpersonen als untragbar erklärt: Sie störte den Unterricht, fehlte häufig, und provozierte regelmäßig Streit mit Mitschülern und Lehrern. Sie ignorierte Verweise, Aufforderungen zu Gesprächen oder Sanktionen und wurde deshalb bereits von 2 Schulen verwiesen, sie hat eine eigentliche Schulodyssee hinter sich, bis sie im Unterglatt aufgenommen wurde.

Lisa hat in den letzten Wochen wieder vier Schultage gefehlt. Streitigkeiten mit Mitschülern nahmen zu, besonders mit einer Klassenkameradin legt sie sich regelmäßig an. Die Klassenlehrperson ist verärgert und zunehmen unwillig, sie noch länger zu behalten. Wenn sich ihr Verhalten nicht bessert, droht ihr der endgültige Verweis von der Schule und eventuell ist eine Einweisung in ein sozialpädagogisches Wohnheim für verhaltensauffällige Jugendliche (mit interner Schule) nicht zu vermeiden.

Nun wurde ihr ein Diebstahl an der Klassenkameradin Sandra nachgewiesen, mit der sie sich so häufig streitet wie auch wieder versöhnt. Sie hatte deren Handy aus ihrer Schultasche entwendet und wurde dabei beobachtet. Nach dem Diebstahl wurde ihr unter Androhung des Schulverweises ein Gespräch mit der Lehrperson und der Schulsozialarbeiterin auferlegt, in dem es um Lisas Verhalten, den Diebstahl und erste weitere Maßnahmen gehen soll. Das Gespräch findet in einem Besprechungszimmer der Schule statt.

Schulsozialarbeiter

Du bist Schulsozialarbeiter im Schulhaus Unterglatt in der Stadt Zürich, Kreis 4, arbeitest seit einigen Jahren dort und hattest bereits einige Gespräche mit Lisa wegen ihres Verhaltens und der Schulodyssee, die sie bereits hinter sich hat. Du bist bemüht, sie an der Schule zu halten, siehst aber auch die Möglichkeit einer Einweisung in ein Schulheim, wenn sich die Verhältnisse nicht ändern. In diesem Gespräch geht es darum, Lisa ihr Fehlverhalten deutlich zu machen, zum Diebstahl, ihrem Fehlen, den Konflikten mit Lehrer und Mitschüler und sie mit den Konsequenzen (Schulverweis, Kontakt mit Vater und Vormundschaftsbehörde, ev. Beistandschaft und Einweisung in ein Jugendheim) zu konfrontieren. Eine Lösung muss es vorerst nur für den Diebstahl geben (Entschuldigung? Anzeige? Wiedergutmachung?), es wird sicher ein Gespräch mit dem Vater stattfinden, in dem weiteres Vorgehen besprochen werden wird.

6.12 Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“ - Rollenanweisungen

Lehrer

Lehrer, Herr / Frau Sollenweder: Du hast Lisa vor drei Monaten bereitwillig in die Klasse aufgenommen und dir bislang viel Mühe um Lisa gegeben. Sie liegt dir am Herzen, auf der anderen Seite kann es so nicht weitergehen. Im Gespräch willst du ihr ihr Fehlverhalten klar und deutlich aufzeigen. Danach sollen Regeln vereinbart werden und das weitere Vorgehen für die nächsten Wochen beschrieben werden (Dein Wunsch: Elterngespräch, Sanktionsmöglichkeiten, Wiedergutmachung der Kollegin gegenüber, konkrete Pläne, falls das alles nicht klappt. Für Lisa geht es um die letzte Chance in deiner Klasse.

Lisa

Du bist Lisa, 14. Du bist nun seit drei Monaten an der Schule Unterglatt und auch hier beginnt der Kreislauf von Ausgeschlossensein, Kritik und Vorwürfen wieder. In der Klasse fühlst du dich wenig wohl, vor allem Sandra, die du bestohlen hast, ärgert dich immer wieder subtil und stichelt. Eigentlich hofftest du, sie würde deine Freundin, aber sie lässt dich immer wieder auflaufen. Das Handy wolltest du gar nicht wirklich klauen, ihr nur für eine Zeit wegnehmen und dann wieder „auftauchen lassen“. Dem Klassenlehrer vertraust du, er war bislang echt fair und du möchtest gern in der Klasse bleiben – nicht schon wieder einen Schulwechsel. Daheim läuft's auch nicht so super, dein Vater weiß zwar von nichts, aber er kümmert sich wenig und deiner Mutter in der Klinik geht's auch ziemlich übel. Du fühlst dich einsam und wenig unterstützt. Das Kinderhaus ist ein echter Halt, immerhin dorthin kannst du gehen.

Spielimpuls

Erste Interaktion: „Begrüßung zum Gespräch durch die Schulsozialarbeiterin“

6.13 Beobachtungsbogen - Kritikgespräch / Konfrontation

Beobachtungskriterien	Bewertung			Notizen
	+	0	-	
Stil der kritisierenden Person <ul style="list-style-type: none"> - Nähe, Kontakt, Harmonie („bloß keinem weh tun!“) - Distanz, Sachlichkeit („Es zählen hauptsächlich die Fakten“) - Beständigkeit, Ordnung, Struktur („Regeln müssen eingehalten werden“) - Spontaneität, Lebendigkeit, Neubeginn („Ohne Fehler ist das Leben langweilig“) 				
Einstieg ins Gespräch <ul style="list-style-type: none"> - kurzer, knapper Einstieg - Erklärung der Bedeutung des Gesprächs? 				
Kritik äußern Informationsphase <ul style="list-style-type: none"> - Fakten statt Hypothesen? - Präzise Angaben statt Verallgemeinerungen? - Verantwortung übernehmen statt abschieben? - Direktes, klares Ansprechen? - Verzicht auf Machtgesten und persönliche Verletzungen? 				
Austausch Argumentationsphase <ul style="list-style-type: none"> - Gelegenheit zu Stellungnahmen - Verzicht auf Hypothesen - Aktives Zuhören? - Formulierung von eigenen Wünschen, Zielen, Erwartungen? 				
Veränderungsvereinbarungen Beschlussphase <ul style="list-style-type: none"> - Klares, positives Ziel? - Konkretisierung Vereinbarungen? - Gesicht wahren lassen / auf Kritisierten zugehen? - aktives Einbeziehen der kritisierten Person? 				
Abschlussphase <ul style="list-style-type: none"> - Zusammenfassung? - Hinausschleichen verhindert? - Folgegespräch und Kontrolle vereinbart? - Problembewusstsein bei kritisierter Person gefördert? 				



<http://www.springer.com/978-3-531-92791-6>

Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit
Grundlagen und Gestaltungshilfen

Widulle, W.

2011, 239 S. 29 Abb.,

ISBN: 978-3-531-92791-6