

## 11.1 Kommunikation und Gesprächsführung

### Definition Kommunikation

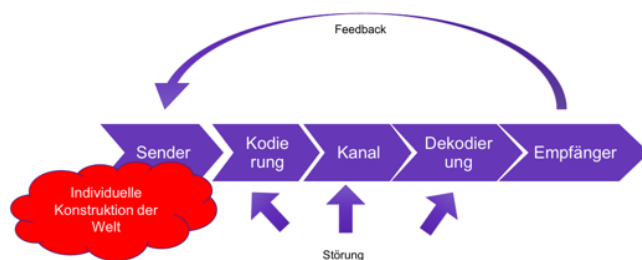
Ein Prozess, in dem Informationen über Ideen, Gefühle und Absichten zw. Personen oder Gruppen übermittelt werden. Auch motivationale, emotionale und soziale Aspekte sind bedeutsam.

#### Funktionen:

Infos vermitteln, Entscheidungen vorbereiten, Motivation erzeugen, ein gewünschtes Image herstellen

Kommunikation kann in **verbale und nonverbale Kommunikation** differenziert werden.

### Sender-Empfänger Modell



Faktoren, die diesen Prozess beeinflussen:

Grundvoraussetzung: Es gibt keine eindeutige Wirklichkeit und Wahrheit

Schlussfolgerung: Konstruktionen spielen bei der Informationsvermittlung aufgrund von Filtern eine erhebliche Rolle

Filter der Wahrnehmung der „Wirklichkeit“ durch:

**Filter 1:** das Nervensystem (die Sinne)

**Filter 2:** individuelle Bewertungen/Konstruktionen

- ➔ Was kodiert wird, entspricht immer einer individuellen Wirklichkeit -> klärungsbedürftig
- ➔ Austausch, Nachfragen und Offenheit für verschiedene Wahrnehmungen

**Filter 3:** sprachliche Kodierungsfilter

Kodierung des Gegenübers: Nachfragen

Eigene Kodierung: möglichst keine Filter verwenden und offen kommunizieren

Störungen:

Kanal: ungeeigneter Kanal

Dekodierung: alle 3 Filter wirken hier

Wahrnehmungsfilter (neuronal und individuell) sowie sprachliche Filter

Filter	Beschreibung	Beispiel
Tilgung	Informationen werden weggelassen	Ich habe <b>es</b> aufgegeben. <u>Was?</u>
Generalisierung	Aussageninhalte werden verallgemeinert	Das hat <b>noch nie</b> geholfen? <u>Wirklich nie?</u>
Verzerrung	Sachverhalte werden verzerrt durch Vorannahmen, Behauptungen, Unterstellungen	Alle denken, dass ich Schuld bin. <u>Wie kommen Sie daraus?</u>

Kommunikationsprozess:

- ➔ Störungen sind die Regel, nicht die Ausnahme
- ➔ Bewusstsein für Störungsanfälligkeit ermöglicht:
  - Achtsamkeit in der eigenen Kommunikation
  - Bemühen um tatsächliche Verständigung
  - Schnelle Aufklärung bei Missverständnissen

## Axiome der Kommunikation – Paul Watzlawick (1921-2007)

### Axiome:

- nicht weiter begründbare Aussagen
- sollen die Eckpunkte der menschlichen Kommunikation markieren
- Watzlawick möchte mit Axiomen zeigen, weshalb Kommunikation so störanfällig ist
- wir sollen nachvollziehen können, wie wir unsere Wirklichkeit konstruieren

### 1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren

- Jedes Verhalten zwischen 2 Menschen/ Gruppe hat einen Mitteilungscharakter
  - Störungen wenn: Kommunikation ignoriert wird, K. nur widerwillig angenommen wird, K. abgewiesen wird, K. einseitig beendet wird, Aussagen bagatellisiert werden, das Thema einfach gewechselt wird, jemand gar nicht bei der Sache ist
- ➔ Auch Nichtgesagtes interpretieren

### 2. Axiom: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt

- Beziehungsaspekt bestimmt Inhaltsaspekt -> Metakommunikation
  - Inhalt: „Was“ ; Beziehungsaspekt: „Wie“
  - Störungen wenn: eine negative Beziehung auf der inhaltlichen Ebene ausgetragen wird, Uneinigkeit auf der Inhaltsebene besteht (wirkt sich auf die Beziehung aus), der Beziehungsaspekt vernachlässigt oder rausgehalten wird (lass uns einfach mal sachlich reden)
- ➔ Beziehung klären

### Sach- und Beziehungsebene



### 3. Axiom: Natur einer Bzh. ist durch die Interpretation der Kommunikationsabläufe bedingt

- Kommunikation besteht immer aus Ursache (dem Reiz) & ihrer Wirkung (der Reaktion)
  - Störungen wenn: das eigene Verhalten als Rechtfertigung oder Entschuldigung für das Verhalten des anderen, Kommunikation unter Druck oder Zwang erfolgt
- ➔ Keine Schuldigen suchen

### 4. Axiom: Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

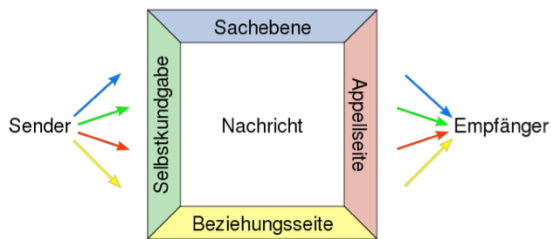
- **analoge K.:** entsteht durch alle nicht-sprachlichen Elemente (Gestik, Mimik)  
-> Gähnen aus Müdigkeit oder Langeweile?
  - **digitale K.:** Sprache und Schrift -> kein Interpretationsspielraum
  - Störungen wenn: analoge Kommunikation mehrdeutig ist und unterschiedlich entschlüsselt werden, nur digitale oder nur analoge Kommunikation überwiegt
- ➔ Stimmige analoge und digitale Informationen

### 5. Axiom: Kommunikationsabläufe können symmetrisch und/oder komplementär sein

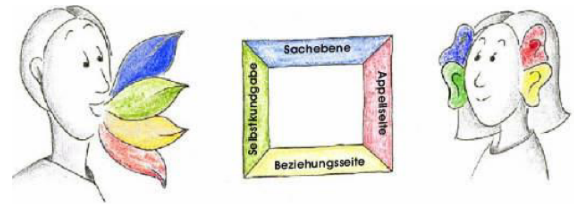
- **symmetrisch:** Kommunikation auf Augenhöhe/ partnerschaftlich
  - **komplementär:** von Hierarchien bestimmt -> Vater-Sohn, Arzt-Patient, Lehrer-Schüler
  - Störungen wenn: bei zu starrer Komplementarität der Verlust der Selbständigkeit oder Fremdbestimmung entstehen, symmetrische Eskalationen (gegenseitig ausstechen)
- ➔ Ausgewogene Kommunikation/Beziehung anstreben

## Vier Seiten einer Nachricht – Friedemann Schulz von Thun (1944)

### Das Kommunikationsquadrat



### Vier Ohren, vier Schnäbel



worüber ich informiere  
was ich bei dir erreichen möchte  
was ich von mir zu erkennen gebe  
was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe

wie ist Sachverhalt zu verstehen?  
was soll ich denken, fühlen, tun?  
was ist das für einer, was ist mit ihm?  
Wen glaubt er, wen er vor sich hat?

	<u><b>günstig</b></u>	<u><b>ungünstig</b></u>	<u><b>Risiko</b></u>
<b>Das Sachohr</b>	um Sachprobleme zu lösen, zu sortieren und zu strukturieren	wenn die eigentlichen Probleme auf der zwischenmenschlichen Ebene liegen	aneinander vorbeireden
<b>Das Beziehungsohr</b>	beim Ansprechen von „dicker Luft“ und unterschwelligen Konflikten	bei der Lösung von Sachproblemen oder Sachdiskussionen	Rechtfertigungsdruck, Bestätigung eines neg. Selbstbildes
<b>Das Apellohr</b>	für optimale Zusammenarbeit, in Notsituationen, für Kundenorientierung	wenn es um eigene Wünsche/Bedürfnisse geht, verhindert die eigene Kreativität	voraussetzender Gehorsam, ständiger Handlungsdruck, ständiger Funktionalisierungsverdacht
<b>Das Selbstoffenbarungsohr</b>	um Menschen besser zu verstehen, ihnen aktiv zuzuhören, sich in sie einzufühlen, auch ein Mittel nichts mehr an sich ranzulassen		Immunisierung

## Transaktionsanalyse – Eric Berne (1910-1970)

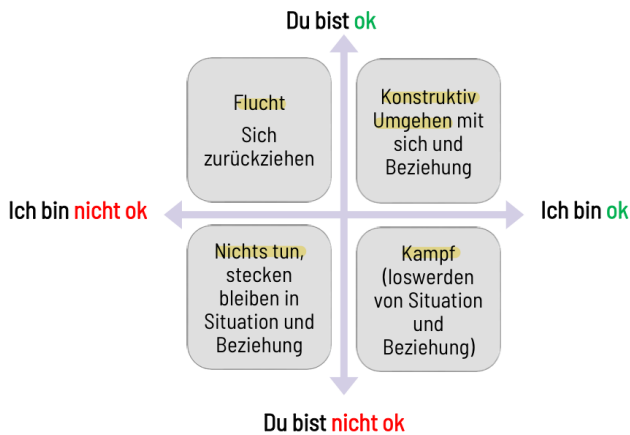


### Ziele:

- Kommunikation auf Basis des Ich-Zustandsmodells analysieren/verbessern
- Potential der eigenen Persönlichkeit entwickeln und ausschöpfen, innere Prozesse und lebensgeschichtliche Entwicklungen verstehen
- psychische Erkrankungen und Störungen behandeln
- individuelles Wachstum fördern zu können
- Optimierung des Kommunikations- und Beziehungsverhaltens

### Grundpositionen:

- Menschen werden OK geboren
- Kommunikation ist frei und offen
- Jeder Mensch hat die Fähigkeit zu denken, zu lernen und sich zu verändern



### Beispiele für Einstellungen zu OK:

„Mit qualifizierten Mitarbeitern ließe sich aus der Abteilung einiges machen.“

➔ Ich bin OK, Mitarbeiter **NICHT** OK

"Manchmal weiß ich wirklich nicht, wie ich mich gegenüber diesen selbstbewussten jüngeren Mitarbeitern verhalten soll."

➔ Ich bin **NICHT** OK, Mitarbeiter OK

„Ob ich von Vorgesetzten anerkannt werde, die selbst nicht qualifiziert sind, ist mir gleichgültig.“

➔ Ich bin OK, Vorgesetzter ist OK

### Ich – Zustände & Transaktionen

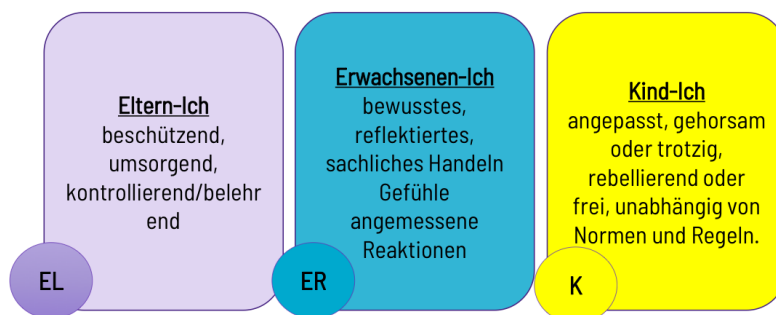
Wer nimmt welchen Ich-Zustand ein und welche Form der Interaktion entsteht dadurch?

Verhalten eines Menschen ➔ **Ich-Zustände**

Verhalten zwischen zwei oder mehreren Menschen ➔ **Transaktionen**

### Ich – Zustände

Jedem Menschen stehen 3 Varianten zur Verfügung ➔ Nutzung je nach Situation



- keine sozialen Rollen oder Lebensalter (auch Kinder alle drei Ich-Zustände)
- sichtbar durch Beobachtung, emotionale Reaktionen und Meinungen
- Probleme wenn die Zustände sich überlagern oder verschwimmen (Trübung)

Beispiele:

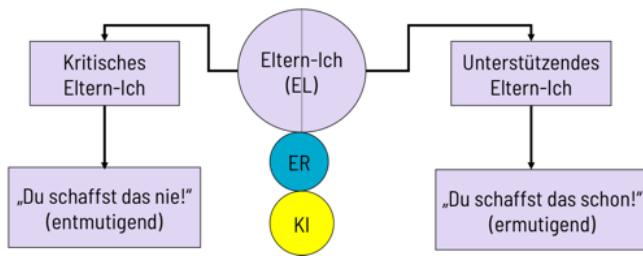
**Erwachsenen-Ich vom Eltern-Ich getrübt:**

Verwechseln von vorgefassten Meinungen und althergebrachten Überzeugungen mit Fakten

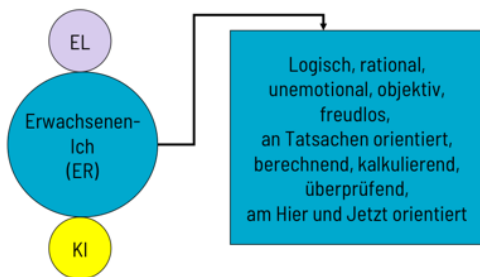
**Kind-Ich trübt das Erwachsenen-Ich:**

Ängste, Illusionen, kindliche Vorstellungen vermischen sich mit der tatsächlichen Wahrnehmung

## Das Eltern-Ich



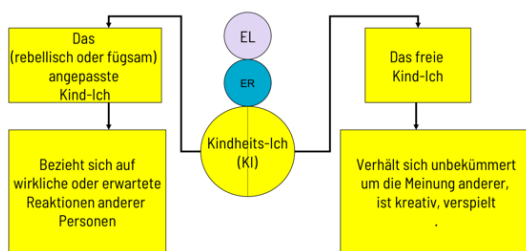
## Das Erwachsenen-Ich



Erwachsenen-Ich = Talente und Fähigkeiten maximal unterstützen

EL und KI = eher Wiederholungen alter Muster

## Das Kind-Ich



## Transaktionen

= Kommunikationsabläufe zwischen Menschen unter dem Aspekt der Ich-Zustände betrachtet

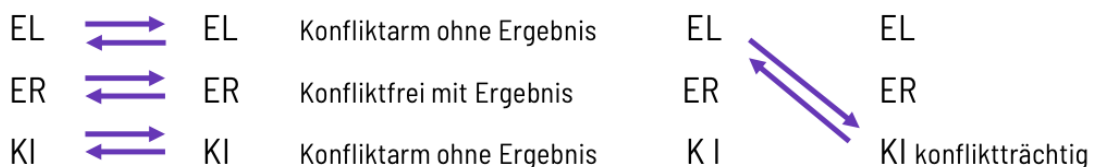
*Aus welchem Ich-Zustand agiert jemand?*

*Welcher Ich-Zustand des Gegenübers wird angesprochen und aus welchem antwortet der andere?*

## Parallele Transaktionen

**Passende S-R-Kombination = Reaktion aus gewünschtem Ich-Zustand**

(S: „Könnten Sie mir bitte sagen, wie spät es ist?“; R: „Es ist viertel nach elf.“)

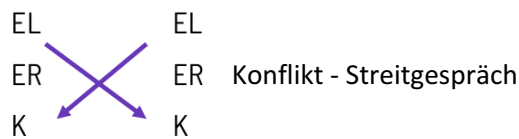


## Kommunikationsregel 1

Bei parallelen Transaktionen ist die Energie im Fluss = können endlos weitergehen

## Gekreuzte Transaktionen

Angeborene Kommunikationsebene wird nicht angenommen und K. dadurch kurzfristig unterbrochen („Könnten Sie mir den Weg zum Bahnhof zeigen?“ – „Lassen Sie mich doch in Ruhe und kaufen Sie sich einen Stadtplan!“)



### Kommunikationsregel 2

Bei gekreuzten Transaktionen bricht die Kommunikation zunächst einmal zusammen

## Verdeckte Transaktionen

Kommunikation mit 2 Ebenen: gesprochenes Wort + eigentliche Bedeutung

Konflikte: Wenn das Gegenüber die verdeckte Ebene nicht erfasst

Möglichkeiten für den Umgang mit verdeckten Ebenen:

- Ebene ignorieren und nur auf die Inhaltsebene reagieren
- verdeckte Ebene ansprechen

### Kommunikationsregel 3

Bei verdeckten Transaktionen ist immer die verdeckte Ebene die Entscheidende

## Tangentiale Transaktionen

Hier nur Inhalt, nicht Ich-Zustände, das Gegenüber weicht dem Thema aus

Das eigentliche Thema wird am äußersten Rand berührt, um dann schnell von ihm wegzuführen

Bei unangenehmen/schwierigen Themen

(„Wie haben Sie sich bei diesem Ereignis gefühlt?“ – „Naja ich dachte, jetzt muss ich dringend etwas unternehmen.“)

→ die Antwort trifft nicht den Kern, was der/die Fragende wissen möchte

### Kommunikationsregel 4

Tangentiale Transaktionen weisen also auf einen „heißen“ Punkt hin;  
dafür muss der SA in einem Klientengespräch hartnäckig bleiben

## Transaktionen verändern

Welche Möglichkeiten gibt es, die Transaktionen so zu beeinflussen,  
dass sie konfliktarm oder konfliktfrei werden?

- Genauer nachfragen
- Meta-Ebene, Meinung schildern
- Bitte äußern für sachliches/ruhiges Gespräch
- Zur konfliktarmen Ebene wechseln

## Fragen stellen

„Ob ein Mensch klug ist, erkennt man viel besser an seinen Fragen, als an seinen Antworten.“ – Gaston  
„Klug fragen können ist die halbe Weisheit.“ – Francis Bacon

### Aufgaben und Ziele:

- Führung übernehmen (Wer fragt, der führt); Struktur geben
- Informationen einholen
- Beziehung gestalten
- Zum Hinterfragen/Nachdenken anregen
- Vom Problem gedanklich zur Lösung führen

### Offene Fragen

- beginnt mit einem Fragewort (Wie.., Warum.., Welche..?)
- bringt Informationen, regt zu Ideen an, führt zu Erkenntnissen

Beispiel: Welche Regeln wollen Sie formulieren? Was kochst du heute?

### Geschlossene Fragen

- beginnt idR mit einem Verb, Antworten: Ja, Nein, Vielleicht
- sichert eine Aussage oder ein Ergebnis, dienen der Fokussierung
- eher autoritär, provozierend; aber auch abschließend, klärend

Beispiel: Kann ich helfen? Soll ich Ihre Beraterin sein?

### Halboffene Fragen

- geben einige Kategorien vor, lassen die Antwort jedoch offen

Beispiel: Welchen Einkaufsladen besuchen Sie am häufigsten?  
Wie sind Sie auf diese Seite aufmerksam geworden?  
Welche Tageszeitung lesen Sie besonders gern?

### Fragen je nach Ziel und Zeitpunkt gestalten

#### 1. Miteinander beginnen (Einstiegsfragen)

- Wenig offensiv, in alle Richtungen offen, Sympathie als Ziel, Vertrauen, willkommen heißen
- Leichter Einstieg ins Gespräch – durch Small-Talk ins Reden bringen  
*Wie war Ihr Weg hierher? Wie geht es Ihnen? Wollen Sie was trinken? Was führt Sie zu mir?*
- Auftrag erfragen – *Wie kann ich helfen? Wie sind Sie darauf aufmerksam geworden?*
- Eher übergeordnete Erzählstimuli setzen – keine Beratung/Hilfsangebote, keine Fakten

#### 2. Herausfinden, was los ist (Exploration, Struktur, Reflexion) → Rollenzuweisung

- Alle offenen Fragen – z.B. nach Wahrnehmung, Gedanken, Gefühlen, Erwartungen, Bedeutung
- Präzisierungsfragen (z.B. bei Tilgung, Generalisierung, Verzerrung)
- Rückfragen (*Wie meinen Sie..?*)
- Fragen entsprechend der Kommunikationsmodelle (z.B. Vier Seiten)
- Halboffene Fragen (wichtiger A, B oder C? Skala 1-10?)
- Vergewissern (*Verstehe ich Sie richtig, dass...?* → **Paraphrasieren**)

#### 3. Stärken, Gelingendes, Ressourcen herausfinden (Ressourcenfragen)

- Ziel: Selbstvertrauen stärken, Lösungsansätze finden → Empowerment
- Ausnahmefragen (Immer? Nie? Wann gelingt es doch? Was gelingt trotzdem?)
- Coping fragen (Wie das ausgehalten?) → Strategien, kein Vorwurf, wertschätzend
- Individuelle Ressourcen (Talente, Kompetenzen, Eigenschaften, ..)
- Soziale R. (Individuelles Netzwerk) & Materielle R. (Finanzielle R., Wohnraum)



#### 4. Perspektivwechsel initiieren (Zirkuläre Fragen)

- neue Sichtweisen erfragen (*Wie wäre es, wenn Sie das als Chance sehen?*)
- Zirkuläre Fragen (Sichtweise Nichtanwesender z.B. *Was würde XY sagen/tun..?*)
- Glaubenssätze hinterfragen (sokratischer Dialog - behauptetes Wissen hinterfragen, durch Zustand der „inneren Verwirrung“ → „Ich weiß zu wenig“)

##### z.B. explikativer Sokratischer Dialog

Schritte	Beispiel
Themas/dysfunktionalen Denkmusters	Ich bin eine schlechte Mutter
Erster Definitionsversuch	Was ist eine schlechte Mutter?
Konkretisierung/Alltagsbezug	Woran machen Sie das im Alltag fest?
Ggf. weitere Konkretisierung/Umformulierung des Themas	Sie sagen also eine schlechte Mutter ist, wessen Kind ...

Phase	Beispiel
Widerlegung: Aufzeigen von Widersprüchen	Ihr Kind kann gar nicht anders als ..., weil Sie so sind, wie sie sind? Wer ist Schuld, dass Sie so sind?
Hinführung: alternativen, zielführenden Denkmustern	pauschale Definition möglich? (alle?), generelle Verantwortung hinterfragen (Warum ist nicht Ihre Mutter Schuld?)
Ergebnis: „selbst“ gefundene persönliche Wahrheit oder Einsicht	Jeder ist nur für sein eigenes Verhalten verantwortlich. Ich kann darauf reagieren. Ich mache Fehler bin aber keine pauschal schlechte Mutter.

#### 5. Zur Lösung führen (Lösungsorientierte Fragen)

- Hypothetische Fragen z.B. Wunderfrage → Zielzustand definiert
- Behauptungen oder eigenen Annahmen als Frage formulieren (*Können Sie sich vorstellen, dass..? Ist es möglich, dass..?*)
- Lösungsorientiert Fragen

In der Vergangenheit <small>wie war das damals? ... muss nicht mehr so sein</small>	Beim Spiegeln des Problems verwenden
Nicht „ob“, „Warum“ – sondern Wie, was, welche <small>warum? Handlung? Ideen haben Sie, ...?</small>	proviziert nein bzw. Gegenwehr, konstruktives Nachdenken über W-Fragen
Sondern <small>oder</small>	Von nicht wollen zu wollen <small>was will ich denn eigentlich nicht?</small>
Immer stimmt bei Symptom nie	Problem kleiner erleben <small>nach der Ausnahme fragen: ist das wirklich immer so?</small>

Konstruktive W Fragen in kleinen Schritten <small>(was würde Ihre Arbeitszufriedenheit etwas mehr bringen?)</small>	Offene, keine zu schweren Fragen (Was tun, damit es ein bisschen besser wird?)
Angenommen Sie würden ... <small>meinen ganz konkret mit Ihren Töchtern umgehen ...? (Sonderkategorie)</small>	Verführt zum Nachdenken über Lösungsmöglichkeit
Nicht Vorschläge	Negativer Widerstand wird überflüssig, Lösungsdruck wird reduziert (Sie können sich sicherlich nicht vorstellen, dass ...)
VW Regel (Vorwurf-Wunsch) <small>(was wünschen Sie sich von Ihrem Partner?)</small>	Lösungsfokus

#### Vorwurf in Wunsch umwandeln

Vorwurf	Wunsch
Er hat kein Interesse an mir!	Ich würde mir mehr Aufmerksamkeit und Zuneigung wünschen.
Die wollen sich gar nicht helfen lassen!	Ich würde ihnen gerne helfen und eine Unterstützung sein.
Wie konnte sie nur so egoistisch sein?	Hätte sie bloß auch noch an uns gedacht.
Er hat das Projekt ruiniert!	Wäre er lieber nochmal zu uns gekommen und hätte nachgefragt.

#### 6. Vereinbarungen treffen, Ergebnisse sichern, Gespräch beenden

- Um Zusammenfassung der Ergebnisse bitten
- Widerstände, Transferhürden, Bedenken erfragen
- Einverständnis zu Lösung erfragen
- Feedback erfragen
- *Was brauchen Sie noch von mir? Was könnte uns noch Schwierigkeiten bereiten?*

#### Grundsätzliches

- Nur eine Frage nach der anderen, nur eine Frage in der Frage
- Zeit zum Nachdenken und Antworten lassen, Pausen (unterschiedliches Zeitgefühl)
- Antwortrichtung offen lassen (keine Suggestiv- oder rhetorischen Fragen)
- Kurz, eindeutig und gut verständlich formulieren
- nicht zu schnell zufrieden sein - Nachfragen
- Fragetypen variieren (Skalierungsfrage z.B.)
- An Antwort anknüpfen
- Wichtige Fragen vorbereiten (vor der Sitzung)



## Körpersprache

Überzeugend sein hängt entscheidend von der körpersprachlichen „Performance“ ab

- Man spricht immer mit seinem Körper (man kann nicht nicht kommunizieren)
- Körpersprache ist und wirkt als „analoge Information“ schnell, häufig unbewusst, stark; wirkt direkt
- Gefühle, Bedürfnisse, Gedanken werden transportiert
- Ist angeboren und bedarf der Interpretation
- Im Zweifel glauben wir der Körpersprache

Übung: Zu zweit gegenüber aufstellen und Hände mit den Handflächen aneinanderlegen

- ➔ Druck erzeugt Gegendruck
- ➔ Körpersprache ist immer zugleich Reaktion und Aktion (Ursache und Wirkung)

### Erster Eindruck

- braucht 1/10 Sekunde
- war früher lebensnotwendig (Flucht, Kampf, Sicherheit)
- entscheidet über Vertrauenswürdigkeit und Sympathie

### Dimensionen der Körpersprache

Gestik, Mimik, Nähe-Distanz-Verhalten, Stand, Haltung, Kleidung, Körpergestaltung (Accessoires, Frisur), Berührung (Händedruck), Blickverhalten, Stimme, Sprechweise

### Berater\*innen brauchen

- Vertrauen der Klient\*innen und Behördenmitarbeiter\*innen
  - Autorität in „heißen“ Phasen
  - Akzeptanz
  - Möglichst unauffällige Stärke
- ➔ Bedeutet nicht gleich Dominanz

### Anfang

- Gedanklich auf Situation positiv einstimmen
- Situationsangemessene Kleidung wählen
- Freundliche Begrüßung (lächeln, Blickkontakt, fester Händedruck, Druck dem Ggü. anpassen)
- Aufrechte Haltung (gerade bleiben, nicht näher kommen (lassen) als ausgestreckten Armabstand)
- Ruhig agieren (alles der Reihe nach machen)
- Sitzposition der Kooperation wählen (über Eck oder runder Tisch ¼)

### Währenddessen

- Klare, große Gesten (diese etwas stehen lassen); Klare, kurze Aussagen
- Aufrechte Haltung, Bauchatmung, Fester Stand/Sitz, hüftbreit auseinander
- Hände (wenn nicht gebraucht) locker neben Körper (nicht vorn oder hinten verschränken)
- Blickkontakt
- auch bei Problemen freundlich/ bestimmt ggf. wiederholen (hart in der Sache, weich zur Person)

### Danach

- Haltung bis zur Beendigung bewahren („the show goes on“)
- Freundlich zu allen sein (lächeln)
- Händedruck
- Bei Prüfung des Protokolls etc. hinsetzen
- Aufräumen etc. erst, wenn Sie allein sind

*Körpersprache ist natürlich und vor allem über die eigene Einstellung beeinflussbar. Nur wenn ich meine Aufgabe gern mache und von mir selbst überzeugt bin, werde ich überzeugend auftreten.*

## Zuhören

Warum Zuhören?

- für den Beziehungsaufbau
- Grundlage um Empathie und Wertschätzung auszudrücken
- um Informationen zu bekommen (Person, Inhalt, Gefühle, Meinungen)
- um auf das Gegenüber eingehen können (z.B. in Argumentation)
- um Missverständnisse zu vermeiden

Wie Zuhören?

- Geduld
- Interesse und Vertrauen am/im Gegenüber
- Kein Druck (Zeitdruck, Entscheidungsdruck)
- Bereitschaft zur Konzentration, nicht ablenken lassen
- Rollenklarheit (Erwartungen von schnellen Antworten dämpfen)

## Technik des Zuhörens

- Positiv einstimmen – ehrliches Interesse am Zuhören
- Aktives Zuhören – Ziel: Sichtweise kennenlernen und verstehen, nicht Einverständnis!
  - **nonverbale und paraverbale Ebene:** Körpersprache, Mimik, Gestik (nicken, anschauen, lächeln, zugewandte Haltung) / Tonfall, Sprechtempo, Lautstärke (Laute wie hm)
  - **Paraphrasieren:** in eigenen Worten zusammenfassen → Signal, dass und was verstanden
  - **Verbalisieren** emotionaler Erlebnisinhalte („Ich glaube, das hat Sie wütend gemacht.“)
  - Nicht werten, keine Lösungsvorschläge/Ratschläge, nur begründet unterbrechen, (externe/interne) Störfaktoren ausblenden
  - Konzentration auf *was* und *wie* gesagt (Was für Emotionen/Botschaften?)
  - Nachfragen, ob richtig verstanden und ggf. Annehmen der Korrektur
- Pausen und Schweigen aushalten

➔ Zuhören ≠ selbst Nachdenken

## Botschaften senden

Gute Botschaften sind:

eindeutig	strukturiert	klar
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sagen, worum es geht</li><li>- Absicht klären</li><li>- Vollständig informieren</li><li>- Weichmacher dosieren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verbale Überschriften</li><li>- Keine Bandwurmsätze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Beispiele geben</li><li>- Mehrere Wahrnehmungskanäle ansprechen, z.B. Bilder verwenden</li></ul>

Außerdem:

- Zielführend → Welches Ziel habe ich?
- Holen da ab, wo Empfangende\*r steht → Vorwissen, an Gesagtes anknüpfend
- Verständlich → Sprache des/der Empfangenden
- Nicht verletzend → Ich-Botschaften

## Gewaltfreie Kommunikation (GFK) – Marshall Rosenberg (1934-2015)

### GFK:

- Haltung: Ich bin OK, Du bist OK
- Methode: Verbindung herstellen, einander verstehen, Konflikte bearbeiten
- geht davon aus, dass Menschen unter freien Bedingungen gerne geben und grundsätzlich die emphatische Verbindung zu Mitmenschen suchen
- ist die Sprache des Herzens
- Vertrauen und Mut nötig

### Vom Wolf zur Giraffe

Gewalt gegen uns & andere	Empathie für uns & andere
<ul style="list-style-type: none"><li>• (Ver-)Urteilen, Diagnostizieren, Zuschreiben, Vergleichen, Strafen, Loben</li><li>• Leugnen der Verantwortung für eigene Gefühle/Handlungen („Du bist Schuld an meinen Gefühlen!“)</li><li>• Macht</li><li>• Stellen von Forderungen → Gegenüber fühlt sich angegriffen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wahrnehmen ohne zu (be)urteilen</li><li>• Verantwortung für eigene Gefühle/Handlungen übernehmen</li><li>• Verstehen und verstanden werden wollen</li><li>• Bitte an Gegenüber richten (kann auch abgelehnt werden)</li></ul> → Verständigung

### 4 Schritte der GFK

#### 1. Schritt: Wahrnehmung

- Beobachten und beschreiben was aus *subjektiver Sicht* passiert ist
  - Was hören wir?
  - Was sehen wir?
  - Was tun die anderen?
  - Was ist bei mir angekommen?

**Regel:** Beobachtung ohne Beurteilung oder Bewertung mitzuteilen

Beispiel: „Wenn ich mit dir spreche und du nicht reagierst...“

#### Wertende vs. Neutrale Wahrnehmungsäußerung

W: „Peter *lungert* in seinem Zimmer herum, ohne irgendwelche Anstalten zu machen oder seine Aufgaben zu erledigen.“ → lungern = wertender Begriff

G: „Peter verbringt den Nachmittag in seinem Zimmer. Ich weiß nicht, ob er seine Aufgaben erledigt.“

#### 2. Schritt: Gefühl

- Aussprechen, wie ich mich fühle, wenn ich diese Handlung beobachte
- Gefühle ≠ bewertete Gedanken
- Gefühle: Ärger, Trauer, Angst, Freude, Irritation, Unsicherheit ...
- Nicht Gefühle: hintergangen, benutzt, gekränkt, unzulänglich ...
- Nicht: DU ärgerst mich, sondern ICH ärgere mich (Verantwortung bei sich selbst lassen!)

**Regel:** Gefühl ohne Schuld zu verteilen

Beispiel: „...ärgere ich mich...“

#### Gefühl mit/ohne Eigenverantwortung bzw. Interpretation

W: „Ich fühle ich alleingelassen/ untalentierte/ missverstanden/...“

G: „Ich fühle mich traurig.“

→ Hilfe: Nachfragen – Wie geht es dir/mir damit ... zu sein?

### 3. Schritt: Bedürfnis

- Aussprechen, des Bedürfnisses hinter den Gefühlen
- Warum fühle ich mich so? (nicht weil DU gemacht hast, sondern weil ICH brauche)
- Bedürfnisse: Anerkennung, Zugehörigkeit, Harmonie, Freiheit, Sicherheit, Liebe, Ruhe, ..
- Verantwortung für Bedürfnis bei mir lassen

**Regel:** Bedürfnis ohne Schuldzuweisung;  
Bedürfnis von Strategie zur Bedürfnisbefriedigung unterscheiden

Beispiel: ...weil ich gerne deine Aufmerksamkeit hätte. ...

#### Bedürfnis mit/ohne Schuldzuweisung

W: „Mir ist wichtig, dass du mir zuhörst.“

„Ich ärgere mich, weil du so trödelst.“

G: „Ich brauche deine Wertschätzung.“

„Ich ärgere mich weil ich damit gern schnell fertig sein will, um dann wieder etwas Schönes zu machen (Freiheit).“

➔ Hilfe: Was fehlt mir?

### 4. Schritt: Bitte

- Aussprechen, wie man Leben besser macht
- Positiv formuliert sein (nicht was NICHT tun, sondern was STATTDESSEN tun)
- Konkret, spezifisch, realistisch ausführbar
- Wahlfreiheit lassen – darf auch NEIN sagen
- Bitte um: Bedürfnis erfüllendes Verhalten, Verstandenes wdh, Reaktion auf Gesagtes, Antwort

**Regel:** Bitte ≠ Forderung

Beispiel: ... Kannst du mir bitte sagen, wenn du keinen Nerv zum zuhören hast?“

#### Bitte ohne Befehl

W: „Kannst du bitte nicht so ungeduldig/geduldiger sein?“

G: „Kannst du mir bitte noch eine Woche Zeit geben?“

➔ Hilfe: negativ – stattdessen ; unkonkret – wie sieht das genau aus

### **GFK auch beim Empfangen**

„Hören Sie auf das, was andere Menschen brauchen - statt auf das, was sie über Sie denken.“ - R

- Versuchen, die Wahrnehmung/Gefühle/Bedürfnisse und Bitte hinter dem Vorwurf zu verstehen/zu erfragen/ als Interpretation anzubieten
- Einsatz:
  - wenn wir uns angegriffen fühlen
  - Beim Reframing
  - in der Mediation

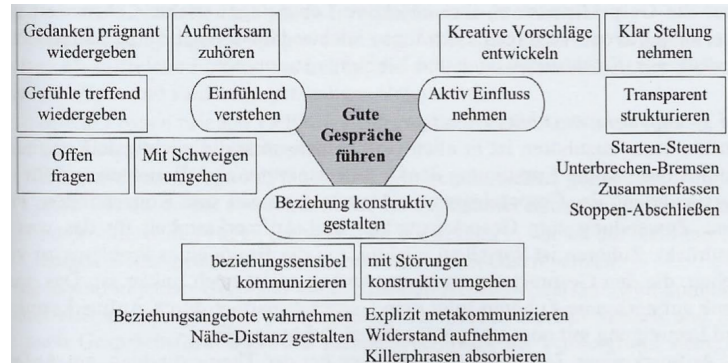
## Schwierige Gesprächssituationen

Gesprächsstörer:

Mangelnde Authentizität/Wertschätzung, Vorwürfe, Befehle, Warnungen, Abwertung, Desinteresse, Ironie, Gegenüber nicht ernst genug nehmen, nur von sich reden, nicht zuhören, Schuldzuweisung

Gesprächsförderer:

Authentizität, Wertschätzung, Interesse, vertiefende Fragen, Wdh. des Gesagten, Bestätigen, sich Zeit nehmen, zum Thema passende Ergänzungen, Gefühle des Gegenübers wahrnehmen und darauf eingehen, Nonverbale Rückmeldung, Entlastung von Schuld



## Konstruktiver Umgang

- Metakommunikation
  - deutlich benennen
  - ein Punkt
  - Probleme, Gedanken, Gefühle im Hier und Jetzt
  - vorbereitet sein auf drastische Änderungen der Thematik
  - nicht einfach wieder zur Tagesordnung übergehen
- Ich – Botschaften (GFK)
- Vorwurf in Wunsch übersetzen (Lösungsorientierte GF)
- Trennung Person – Problem
- Perspektivwechsel (in Lage des Ggü hineinversetzen, anderer Blick auf Situation)
- Gesprächsregeln, Rituale
- Pausen

## Killerphrasen

Was	Wie	Wie genau
- Pathologisch argumentieren - Begründungen verweigern (Machen wir schon immer so) - Wahrheit vorspiegeln - Sinn entstellen - Unerfüllbare Forderungen - feindselig, argumentieren	.. damit umgehen? 1. Metakommunikation 2. Abbrechen? 3. Neutralisieren „Das weiß/sagt doch jeder.“ – „Wer ist jeder? Woher weißt du das?“ → Erwachsene Ich-Ebene	- Killeranteil ignorieren: Fragen stellen, nach Vorschlägen fragen („Wie kommen Sie, darauf, dass ich keine Ahnung habe?“) - Killeranteil ernst nehmen und Antwort darauf verlangen („Was finden Sie absurd?“) - sachlich entschiedene Richtigstellung vornehmen

## Umgang mit Einladungen

Wie kann man eine Einladung (Geschenk, DU-Angebot) freundlich aber bestimmt ablehnen?

1. **Würdigung** (Nicht: „Ich freue mich“ → Lüge, nicht authentisch, eher: „Nett von Ihnen, dass Sie..“)
2. **Klare Absage** (Nicht auf andere schieben „Ich darf das nicht.“ → Verantwortung auf mich nehmen: „Ich möchte das nicht.“)
3. **Erklärung** (Erklären, dass es mir die Arbeit erleichtert/erschwert → Professionelle Distanz)

Wie weiterarbeiten, wenn Klient\*in enttäuscht reagiert?

- Beziehung klären (Was ist passiert, dass so ein Wunsch entstand?)
- negativen Gefühlen Raum geben („Ich kann mir vorstellen, dass..“ „Wie geht es Ihnen damit?“)

## **Umgang mit sexueller Belästigung**

„Sexuelle Belästigung ist jedes vorsätzliche, sexuell bestimmte Verhalten, das von der betroffenen Person unerwünscht ist und bezweckt/ bewirkt, dass die Würde der betroffenen Person verletzt wird.“

Dazu gehören:

- sexuelle Handlungen und Verhaltensweisen (unter Strafe)
- sexuell bestimmte körperliche Berührungen
- Bemerkungen sexuellen Inhalts
- Zeigen und sichtbares Anbringen von pornografischen Darstellungen, die von den Betroffenen erkennbar abgelehnt werden

Beispiele:

- entwürdigende Bemerkungen/ Witze mit sexuellem Bezug über Personen, ihren Körper, ihr Verhalten oder ihr Intimleben
- Gesten und sonstige nonverbale Kommunikation mit sexuellem Bezug
- verbale, bildliche oder elektronische Präsentation pornografischer oder sexistischer Darstellungen
- unerwünschte Berührungen oder körperliche Übergriffe
- unerwünschte Aufforderung zu sexuellem Verhalten
- Verfolgung mit sexuellem Hintergrund

Gründe:

- Manchmal: versehentlich
- Fast immer: Machtsicherung
- Aber auch: sexuelle Bedürfnisse

Strategien entdeckter Täter\*innen:

- Verharmlosen und Leugnen
- Schuldumkehr

Don't:

- Nicht selbst zum/zur Täter\*in werden
  - Nicht beschimpfen oder beleidigen
  - Kein Mobbing
  - Keine anderen Formen von Gewalt

## **Umgang mit potentiellen Gefährdungssituationen**

- eigene Gefühle ernst nehmen und achten
- Grenzen deutlich benennen
- auffordern, das Verhalten zu unterlassen
- aktiv werden und nicht abwarten
- Hilfe in Anspruch nehmen
- *„Es ist nicht Ihre Schuld und Sie sind kein Einzelfall.“*
- Dokumentation der Ereignisse (Datum, Ort und beteiligte Personen, Zeug\*innen etc.)
- Selbstbewusst auftreten – nicht lieb und nett zurückweichen!
- Offensiv handeln („Stopp!“)
- Laut und klar sprechen
- Aufmerksamkeit und Hilfe suchen
- Selbstverteidigung
- Ansprechen des/der Täter\*in vor Zeug\*innen (Schreiben vor Zeug/innen abgeben)
- rechtliche Schritte prüfen

## Motivierende Gesprächsführung – William R. Miller & Stephen Rollnick (1980er)

### MGF:

- Motivation ist keine unveränderbare Konstante der menschlichen Natur und nicht binär (sondern Skala: von etwas motiviert bis viel motiviert → Dimensional)
- **Grundannahme:** Eigenes ist wirksamer als Fremdes
- **Grundgedanke:** wenig Motivation zu einer Änderung, jedoch auch Wissen über positive Aspekte darüber (Lebenswerten und -zielen annähern)
- **Methode:** Ambivalenz aufgreifen und daraus Kommunikation mit Klient\*in entwickeln

## Transtheoretisches Modell der Veränderung – Prochaska & DiClemente

Diese Stufen müssen durchlaufen werden, um Veränderungen zu entwickeln:

- 1. Absichtslosigkeit:** Kein Nachdenken über Veränderung  
→ Kontakt/Beziehung aufbauen, Ambivalenz verstehen
- 2. Absichtsbildung:** Es wird bereits über Veränderung nachgedacht  
→ Ambivalenz verstehen (Was spricht für/gegen eine Veränderung?)
- 3. Vorbereitung:** Intention zur Änderung + erste Vorbereitungen  
→ Ideen zur Umsetzung finden
- 4. Handlung:** Ausführung des geplanten Verhaltens  
→ Bestätigen, würdigen
- 5. Aufrechterhaltung:** Gewünschtes Verhalten wird seit längerer Zeit mit dem Ziel der Stabilisierung der Verhaltensänderung ausgeführt  
→ Rückfälle vorbereiten/thematisieren
- 6. Evtl. Rückfall:** Möglichkeit besteht immer  
→ Rückkehr zu Beratung/Therapie, Geschafftes würdigen
- 7. Dauerhafter Ausstieg/Beibehaltung:** Keinerlei Versuchung in altes Verhalten zurückzufallen; Aufrechterhaltung ist automatisiert

## Grundhaltungen

### 1. Partnerschaftlichkeit

- nicht „an jemandem angewandt“, sondern gemeinsam mit jemandem (jede\*r auf dem eigenen Gebiet Expert\*in)
- nachfragen statt appellieren, Interesse zeigen statt argumentieren, fördern statt erzwingen
- offen, aufrichtig und ehrlich mit den eigenen Wert- und Zielvorstellungen sein
- Erwartungen beider Seiten im Blick haben und sie respektieren

### 2. Akzeptanz

- Vier Aspekte nach Rogers:  
→ Bedingungslose Wertschätzung, Empathie, Unterstützung der Autonomie/Würdigung, Echtheit

### 3. Mitgefühl

- Aktives Fördern des Wohlbefindens
- Platz für die Bedürfnisse der Klient\*innen schaffen, im Interesse derer handeln

### 4. Evokation (auf die Suche gehen und rausbuddeln)

- Klient\*innen tragen Stärken+Ressourcen in sich → müssen von uns evoziert/erfasst werden
- Bereits vorhandene Motivation an die Oberfläche bringen und stärken
- Einbeziehung von Werten, Überzeugungen, Zielen und deren Bedeutsamkeit für die Person

*Motivierende Gesprächsführung ist ein kooperativer zielorientierter Kommunikationsstil mit besonderer Aufmerksamkeit auf die Sprache der Veränderung. Ziel ist es in einer Atmosphäre von Akzeptanz die intrinsische Motivation des Klienten für Veränderung mittels der Erforschung und Auflösung von Ambivalenz zu verstärken (Miller/Rollnick 2013).*



## Ablauf

Vorgehen: Vier aufeinander aufbauende Prozesse, die **rekursiv** sind, d.h. sie können ineinanderfließen, einander überlappen und sich wiederholen

### A. Beziehungsaufbau

- Ersten Eindrücke = höchste Bedeutung
- Außenstehende Faktoren (emotionale Verfassung, Behandlungssetting etc.) können Beziehung stärken bzw. schwächen
- Sicherheit und Vertrauen gebende Atmosphäre nötig, um Schwierigkeiten, Gedanken, Emotionen, Werte und Ziele frei offen äußern
- Basisvariablen von Rogers (1983) – Empathie, Wertschätzung und Kongruenz (elementar)
- offene Fragen, aktives Zuhören = Interesse an Lebenswelt von Klient\*in
- Fallen: Diagnose-Falle, Experten-Falle, Falle der vorschnellen Fokussierung, Etikettierungs-Falle, Schuldzuweisungs-Falle, Small-Talk-Falle

### B. Fokussierung

- Welche Veränderungen erhofft man sich von dem Beratungsprozess und in welche Richtung möchte man sich bewegen?
- Themenkatalog mit konkreten Anliegen der Klient\*innen und möglichen Themen des/der Therapeut\*in
- Ziel: gemeinsame Richtung über Veränderung und Veränderungsziele festlegen
- oft ist Verhaltensänderung nötig → Entschluss fassen oder etwas akzeptieren nötig
- orientierende und partnerschaftliche „Führung“
- Tool: **Agenda Mapping**
  - Überblick über alle relevanten Themen + finaler Fokus
  - Priorisiert jedes Thema, welches der/die Klient\*in als wichtiges Anliegen empfindet

### C. Evokation

- durch Evokation die Selbstmotivation des/der Klient\*in hervorrufen
- die eigenen Ideen und Gefühle zur Veränderung nutzbar machen
- durch aktive Beteiligung am Veränderungsprozess eigene Argumente für eine Veränderung formulieren
- Ziel: Ambivalenz auflösen und die Veränderungsbereitschaft stärken
- folgende potentiellen Konflikte
  - Annäherungs-Annäherungs-Konflikt (beides gut)
  - Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt (gut aber negative Konsequenzen)
  - Vermeidungs-Vermeidungs-Konflikt (kleineres Übel)
  - Doppelter-Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt (zwei Ziele jeweils beide positives und negatives) (Lewin 1986)
- innere Auseinandersetzung mit Ambivalenz erreichen und persönliche Gründe und deren Wichtigkeit für eine Veränderung herausarbeiten
- Veränderungswahrscheinlichkeit = Veränderungswunsch + Zuversicht > 0
- Steigerung der Zuversicht:
  - Zuversichtliche eigene Haltung
  - Wertschätzung
  - Ressourcen
  - Kein Scheitern, nur Rückschläge
  - Wie selbstverständlich über das Erreichen der Ziele sprechen
  - Informationen und Hilfe anbieten
  - Erfolge möglich machen, wahrnehmen, verstärken
  - Selbstaffirmation (positive Selbstaussagen)

- **Tool: Wichtigkeitsskala**

→ Zur Förderung der Selbstwirksamkeitsüberzeugung + Herausarbeitung der Stärken

„Wie wichtig ist es Ihnen, etwas daran zu verändern?“

„Wie zuversichtlich sind Sie, dass Ihnen das gelingt?“



„Was müsste geschehen, damit Ihre Einschätzung von der 3 auf eine 6 steigt?“

„Weshalb sehen Sie sich bei einer 2 und nicht bei einer 0?“ (nur in dieser Folge)

„Wie könnte ich dabei helfen von einer 2 auf eine 5 zu kommen?“

→ Übung: Ausprobieren am Thema: Nächste Party weniger Alkohol

- **Methode: Chance Talk – Sustain Talk**

→ **Chance Talk** = alle sprachlichen Äußerungen, die in Richtung eines bestimmten Veränderungsziels hinweisen (**selbstmotivierende Aussagen**)

→ **Sustain Talk** = alle sprachlichen Äußerungen, die signalisieren, dass der Status quo gegenüber einer Veränderung vorgezogen wird (**Widerstand**)

„Ich sollte endlich mit dem Rauchen aufhören,

aber alles, was ich bisher versucht habe, hat nicht geholfen.“

„Ich bin mir bewusst, dass Gewalt keine Lösung ist,

aber zu einem richtigen Mann gehört das einfach dazu.“

„Ich sehe das nicht so ernst,

selbst wenn ich zugeben muss, dass es mir wehtut, meine Familie so leiden zu sehen.“

→ **Chance Talk hervorrufen/erzeugen/stärken**

Menschen glauben ihren eigenen Überzeugungen mehr;

Klient soll selbst Gründe für eine Veränderung verbalisieren

→ **Ziel:** erhöhtes Bewusstsein für Diskrepanz zwischen eigenen Zielen (Soll-Zustand) und gegenwärtigem Verhalten (Ist-Zustand)

→ **Tools:** **Bilanzierung oder Entscheidungswaage**

Weitermachen wie bisher	Veränderung
1. Vorteile	2. Nachteile
3. Nachteile	4. Vorteile

**Extreme erwägen:** „Schlimmste vs. Beste Auswirkungen

**Zurückblicken:** „Wie war es, bevor Sie...?“

**In die Zukunft blicken:** „Visionen“

**Ziele und Werte ergründen**

→ **Ambivalenz erforschen**

## D. Planung

- Motivation an Schwelle der Bereitschaft = Start mit *wann* und *wie* der Änderung
- eigenverantwortlich erstellter Planungsprozess (Selbstverpflichtung, Handlungspläne)
- Gemeinsam Lösungen zur Förderung der Entscheidungsautonomie herausarbeiten und Veränderungsplan erstellen
- fortlaufender Prozess, bei dem Selbstverpflichtung überdacht, Prioritäten gesetzt und Möglichkeiten geändert werden können
- Klient\*in entscheidet sich selbst zuversichtlich für die Veränderung = Chance für Bestand
- Plan „über Bord geworfen“? = Zeichen, dass noch nicht alle Ambivalenzen überwunden und ein neuer Plan mit möglichen neuen Prioritäten nötig
- **Ablauf Planungsprozesses:**
  1. Zusammenfassung des bisherigen Gesprächs, Wiederholen der Pro-Gründe, Rückversicherung bezüglich der Richtigkeit bei Klient\*in
  2. Schlüsselfrage: „Nachdem wir noch einmal alles betrachtet haben und Sie möchten, dass es so nicht mehr weitergeht, was ist der nächste Schritt für Sie?“
  3. präzise Formulierung der Ziele nach Wichtigkeit und Dringlichkeit  
Operationalisierung der Ziele, Aufstellung eines Veränderungsplans

- **Tool: SMART – Prinzip**  
→ Zielerreichung von Klient\*in beobachtet und evaluiert (mit Unterstützung)

<b>S</b> pezifisch	konkret, eindeutig (Verständlichkeit) und präzise formuliert definiert Rahmenbedingungen (z.B. Ober- und Untergrenze)
<b>M</b> essbar	beurteilbar transparenter Maßstab (wenn möglich, messbar)
<b>A</b> ttaktiv	anspruchsvoll, herausfordernd, motivierend
<b>R</b> ealistisch	mit vorhandenen Ressourcen erreichbar
<b>T</b> erminiert	Realisierungstermin / Zeithorizont

<u>Spezifisch</u>	Das Ziel soll nicht allgemein gehalten, sondern möglichst konkret formuliert sein, z. B. „Ich möchte 20 kg Körpergewicht verlieren.“
<u>Messbar</u>	Das Ziel soll im Hinblick auf Quantität wie Qualität messbar und damit objektivierbar sein, z. B. Körpergewicht, Bauchumfang, Zufriedenheitsskala zum Körperbild, ...
<u>Attraktiv</u>	Das Ziel soll für den Klienten lohnenswert sein
<u>Realistisch</u>	Das Ziel soll unter den vorhandenen Bedingungen erreichbar sein
<u>Terminierbar</u>	Die Zielerreichung soll fixiert werden können auf einen Zeitraum oder eine Abfolge

## Methoden

### Offene Fragen

- Ziel: Nachdenken des/der Klient\*in
  - Anregung zum Reflektieren und ausführlichen Erläutern
  - Sammeln von Informationen als relevante Grundlage/ zur Förderung des Beziehungs- und Vertrauensaufbaus
  - Verständnis für den Referenzrahmen des/der Klient\*in
- Offene Fragen immer in Kombination mit einer Reflexion einsetzen, um Klient\*in nicht in eine „Kreuzverhör-Situation“ zu bringen

### Würdigung

- Ziel: Selbstwirksamkeit fördern
  - Persönliche Stärken und Ressourcen offenlegen
  - Bemühungen anerkennen, Fähigkeiten thematisieren, Ausschau halten nach Stärken/ Fortschritten/ guten Absichten der Klient\*innen
- Würdigung des Verhaltens ist nicht unspezifisches Loben, das den/die Lobende/n in eine überlegene Position stellt

### Reflektierendes Zuhören

- Ziel: Verständnis erzeugen
  - Interpretative Vermutungen über das Gemeinte (Verständnis der Sachlage, kein Falschverstehen)
  - Vorteil für Klient\*in: eigene Gedanken und Gefühle nochmal hören, diese überdenken und abwägen sowie zum Erklären und Durchdenken angeregt werden
  - Einfache Reflexion: Paraphrasieren ohne Hinzufügen weiterer Informationen
  - Komplexe Reflexion: interpretative Fortführung von Gedanken, Gefühlen, Setzung von Akzenten und Bestimmung der Hauptthemen
- Redefluss des/der Klient\*in jedoch nicht unterbrechen, sondern während des Zuhörens die Bedeutung der Aussagen herausfinden

### Zusammenfassen

- Ziel: Änderungsmotivation verstärken
- Zusammenfassungen resümieren und gesammelt erneut vorlegen (3. X Change Talk)
- Gefühl von Wertschätzung, Interesse und Verständnis gegeben
- Ausgelassenes kann ergänzt, Fragen können geklärt und Schwerpunkte gesetzt werden
- Wichtigsten Funktionen: Sammeln der vorangegangenen Aspekte, Verbinden von Themen und Überleiten zu neuen Gesprächen

## Informieren und Ratschläge geben

- Ziel: neue Perspektive
- Informationen und Ratschläge nur in angebrachten Situationen geben wenn z.B. danach gefragt wird
- nur mit Erlaubnis informieren (nicht überschütten, an Bedürfnissen und Sichtweisen des Gegenübers orientieren)
- Prinzip: Nachfrage stellen – Informationen liefern – Nachfrage stellen  
(Was und ob) (Verstanden)
- Klient\*innen sind frei, der Information zuzustimmen oder sie abzulehnen

## Umgang mit Widerstand

- Widerstand ist normale und gesunde Reaktion → **Reaktanz**
- Nicht mit Widerstand konfrontieren (= argumentieren), sondern einfühlen, Energie umleiten und nutzen
- Reaktionsmöglichkeiten:
  - Reflexion, Spiegeln, aktives Zuhören, Zusammenfassen, Umformulieren
  - Diskrepanz zwischen Zielen und jetzigem Verhalten erarbeiten
  - Perspektivwechsel (bester Freund, in einem Jahr?)
  - Betonen der Entscheidungsmacht des/der Klient\*in
  - Sokratischer Dialog
  - Mit inneren Anteilen arbeiten (ein Teil von Ihnen.. Noch andere Ansichten?)
  - Fokus verändern
  - Zustimmung mit einer Wendung

## Argumentieren

Ausgangspunkt:

- Interessenkonflikt
- Ziel: Wille gegen Verstand durchsetzen
- Wege: Macht (Gewalt/Befehl/Drohung), Verhandlung (Austausch von Vorteilen), Veränderung der Gemütslage (Werbung), Veränderung der Informationslage (Argumentation)

Was soll am Ende erreicht sein?

- Immer zuerst **Ziel festlegen!**  
→ ~~Nicht DU sollst~~... sondern **ICH will** → nach SMART
- Energie ist besser in das Erreichen eines Zieles investiert, als in das Verhindern von Ereignissen  
→ positiv formulieren

Beispiele:

- „Ich möchte das Thema, um das es geht, für alle Anwesenden verständlich erklärt haben.“
- „Ich möchte, dass das Problem erkannt wird.“
- „Ich möchte, dass meine Sichtweise verstanden wird/ dass jeder meine Gründe am Ende versteht oder nachvollziehen kann.“

## Argumente

Eine Argumentation besteht aus **Behauptungen bzw. Thesen**, einer **Begründung** und enthält eine zu Grunde liegende **Schlussregel**

- These/ Behauptung: „Frauen im Vorstand sind wichtig,..“
- Begründung: „..denn nur gemischte Teams bekommen Fördergelder. ..“
- Schlussregel: „..Was uns nützt, sollten wir tun.“

## Argumentationsschemata

### Analogieargument

Theorie	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"><li>- Vergleich mit Ähnlichem oder ganz Unähnlichem</li><li>- <b>Analogie zu:</b> Raum, Zeit, Gattung, Ursache, Wirkung, Material, Form, Quantitäten, Absicht/Zweck, involvierte Personen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nach Madrid will ich nicht, denn in London (<b>Raum Analogie</b>), war es uns zu laut. In den Bergen hat es und viel besser gefallen, da war es ruhig (<b>Raum Disanalogie</b>)</li><li>- Das wird sicher noch schlimmer, denn es sind jetzt doppelt so viele Studierende (<b>Quantitäten</b>)</li><li>- Die Schulschließungen waren auch nur zu unserer Sicherheit (<b>Zweck</b>)</li><li>- Kein Rockkonzert, ich hatte schon in der Disco einen Tinnitus (<b>Wirkung</b>)</li></ul>

### Autoritätsargument

Theorie	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"><li>- Personen oder Institutionen mit hoher Reputation</li><li>- Expert*innen/Wissenschaft/Statistik, populäre Personen, Mehrheitsmeinung, persönliche Bekanntschaft, Gesetze, Dogmen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Auch Ghandi trat für gewaltfreien Widerstand ein</li><li>- Die WHO sagt...</li><li>- Die Kriminalitätsstatistik belegt...</li><li>- Millionen Menschen...</li><li>- Auch deine Mutter macht...</li><li>- Tierquälerei ist in Deutschland verboten</li><li>- Man soll nicht ehebrechen</li></ul>

### Induktionsargument

Theorie	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"><li>- Vom anerkannten Einzelfall auf die Regel schließen (<i>Wenn es bei einem so ist, wird es bei allen so sein</i>) → <b>Verallgemeinerung</b></li><li>- Reales oder fingiertes Beispiel als Beleg und nicht als Veranschaulichung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Schon die Pausenaufsicht nervt, dann ist doch Videoüberwachung auf dem Pausenhof erst recht abzulehnen</li><li>- Angenommen, alle würden Waffen tragen, das würde dir doch auch Angst machen (<b>fingiertes Beispiel</b>)</li></ul>

### Kausalargument

Theorie	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"><li>- Von Ursache auf Wirkung schließen (oder umgekehrt)</li><li>- Positive/negative Konsequenzen, vergangene Ereignisse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wenn wir <u>Ausweiskontrollen einführen</u> (<b>Ursache</b>), dann <u>fühlen sich alle sicherer</u> (<b>Wirkung</b>)</li><li>- Diesem Kind geht es in der Familie nicht gut, warum sonst ist es so aggressiv</li><li>- Schon früher konntest du deine Aufgaben nicht erledigen. Das ist jetzt sicher nicht anders</li></ul>

### Teil-Ganzes Argument

Theorie	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aus einem Teil aufs Ganze schließen</li><li>- Alle Möglichkeiten des Analogiearguments (Raum, Zeit etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Der Eingang sieht toll aus, dann muss das Restaurant spitze sein</li><li>- Ich habe dir deine Lieblingsschokolade gekauft. Ich liebe dich nämlich sehr</li></ul>

### Schlussregel als Kern des Arguments

Theorie	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ist das Argumentationsschema, das verfolgt wird (verknüpft Begründung mit Behauptung)</li><li>- Wird häufig nicht ausgesprochen, sondern bleibt implizit</li><li>- Generelle Regeln, Prinzipien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gleiches ist gleich zu behandeln (Analogie)</li><li>- Autoritäten ist zu vertrauen (Autorität)</li><li>- A hat immer Wirkung/Ursache B (Ursache-Wirkung)</li><li>- Wenn einer so ist, dann sind alle so (Teil/Ganzes)</li><li>- <b>Generelle Regeln:</b> Positives soll ausgebaut werden, Gegen Recht zu verstoßen ist schlecht, ...</li></ul>

## Argumentation aufbauen

- Begründungen finden und ausbauen
- Mehrere untergeordnete oder gleichgeordnete Begründungen
- Gezielte Wortwahl  
(Schlagworte = Worte mit Assoziationen z.B. nicht Verhandlung, sondern Schlagabtausch,  
Kontext wählen = Assoziationen/Emotionen wecken über Kontextwahl z.B. Wo spielt mein Beispiel, wer sind meine Personen? etc.)
- Lieber ein Argument ausbauen, als ständig neue Argumente aufzubringen (z.B. durch Relevanzzuschreibung, Illustration, Folgen/Effekte aufführen, Bildhaft machen, Vorwegnahme von Gegenargumenten, Zugeständnis machen, Label vergeben)

## Argumentationsmuster

### Vierer-Kette

<b>Behauptung</b>	Möglichst viele Kinder sollen Abitur machen
<b>Begründung</b>	Weil Deutschland Wissen als Rohstoff braucht
<b>Beispiel</b>	Wenn 60% eines Jahrgangs gut bezahlte Stellen haben, dann können wir auf Weltniveau forschen, entwickeln, produzieren etc.
<b>Appell</b>	Daher bitte ich Sie, eine individuelle Förderung an Gymnasien zu implementieren!

### Einerseits-Andererseits

<b>Behauptung</b>	Möglichst viele Kinder sollen Abitur machen
<b>Begründung</b>	Dagegen spricht, dass es teuer ist, die weniger Begabten individuell zu fördern
<b>Andererseits</b> <small>immer eigenes Statement</small>	Dafür spricht, dass wir so die Potentiale unserer Kinder auch der aus bildungsferneren Schichten heben
<b>Schlussfolgerung</b>	Es ist klar, dass es teuer wird, aber es ist eine Frage der Zukunft und der Gerechtigkeit
<b>Appell</b>	Daher bitte ich Sie, eine individuelle Förderung an Gymnasien zu implementieren!

## Senfkorn-Methode

- **Sähen und abwarten**

Beispiel: „Es wäre doch toll, wenn es am Gymnasium eine individuelle Förderung gäbe.“

- immer wieder „vorwerfen“ bzw. einbringen
- sinnvoll wenn man Zeit hat

## Entgegnen

Möglichkeiten in der Argumentation zu gewinnen

1. Überzeugenderes Argument (eigene Seite der Waage befüllen)
2. Entkräften der Argumente (auf Gegenseite der Waage Gewicht reduzieren)

→ Anfangen mit: Struktur des Gegenarguments analysieren

(Schlussregel?, Hauptbegründung? Nachfolgende Begründungen?)

Grundsätzliches zu schwierigen Streitgesprächen

Zeit gewinnen zur Vorbereitung durch:

- Würdigung des Gesagten (mit Begründen)
- Frage wiederholen
- Klärungsfrage stellen („Was genau meinst du...?“)
- Relevanz hinterfragen (Rechtfertigung der Motivation zur Argumentation)
- Vertagen

## Eigene Seite befüllen

- **Gegenargumente:** stärkeres eigenes Argument
- **Spiegelargumente:** immer auf beiden Seiten der Waage wirksam
  - a) Schlussregel annehmen aber gegenteiliger Zusammenhang oder
  - b) Schlussregel hinterfragen

Beispiel: Spiegelgegenargument bei Ursache-Wirkung Argument:

**Aussage:** Ausländer, die klauen gehören abgeschoben, dann ist es hier sicherer.

**Implizite Schlussregel:** Strenge schafft Sicherheit

### Entgegnen

- a) JA, Strenge schafft Sicherheit, deshalb sollten wir nicht abschieben, sondern Wiedergutmachung erzwingen.
- b) Abschieben führt zu Terrorismus, also zu Unsicherheit

## Andere Seite entkräften

- **Einwände** (decken Schwachstellen in Aussageform auf)
- **Einwände als kritische Fragen** verpackt (erfragen Schwachstellen) „Warum nur Ausländer?“
- **Destruktive Fragen** (taktisches Mittel)

## Einwände/kritische Fragen je nach Argument des Gegenübers

- Analogieargument: Schlussregel „Gleiches gleich behandeln“ übernehmen und besseres gleich finden oder hinterfragen (Analogie in Aussage, Bewertung der Aussage, Übertragbarkeit auf Fall zutreffend? Schluss richtig?)
- Autoritätsargument: Schlussregel „Autoritäten ist zu vertrauen“ übernehmen und bessere Autorität finden/ hinterfragen (Aussage richtig? Autorität vertrauenswürdig? Schluss richtig?)
- Kausalargument: Schlussregel: „Wirkung und Ursache (oder umgekehrt) hängen zusammen“ übernehmen und andere Folgerung ziehen oder hinterfragen (bessere, andere Ursache/Wirkung, Fälle ohne Zusammenhang?)
- Teil-Ganzes Argument: Schlussregel „Teil steht für Ganzes oder Ganzes steht für Teil“ übernehmen und andere Eigenschaft, Fälle des Teils oder Ganzen finden oder hinterfragen (stimmt behauptete Eigenschaft von Teil/Ganzen?, Ist das Ganze wirklich das Ganze, sind die Teile wirklich Teile des Ganzen?)
- Destruktive Fragen: unfair und kein richtiges Argument aber taktisches Mittel  
Person, Motivation, Inhalt, Form, Zeitpunkt, Adressat\*in, Definition in Frage stellen  
(z.B. „Wie kommen Sie dazu..?, Warum mir vorhalten..?, Wieso zwischen Tür und Angel?, Wieso in diesem Ton?, Was verstehen sie überhaupt unter..?“)

Einwände zum Prozess:

**Ist das hier fair?** (z.B. Konnte ich mich (ausreichend) vorbereiten?, Hatte ich Zugang zu Informationen? Bin ich gleichberechtigt? etc.)

## Gute Planung

→ Ort, Zeit, Atmosphäre, Voreinstimmung, Körpersprache

*Druck erzeugt Gegendruck - also möglichst weich zur Person, hart in der Sache sein*

## Einwände?

- Super, denn Einwände sind Wegweiser, weil Probleme sichtbar und damit bearbeitbar werden
- Gegenüber nicht unterbrechen
- Gegenüber so wichtig nehmen
- Besser nicht gegenargumentieren sondern für etwas eigenes argumentieren
- *Wir sind FÜR ETWAS, wir argumentieren dafür; wir argumentieren NICHT gegen den Partner*



## Eisenbahn – Methode

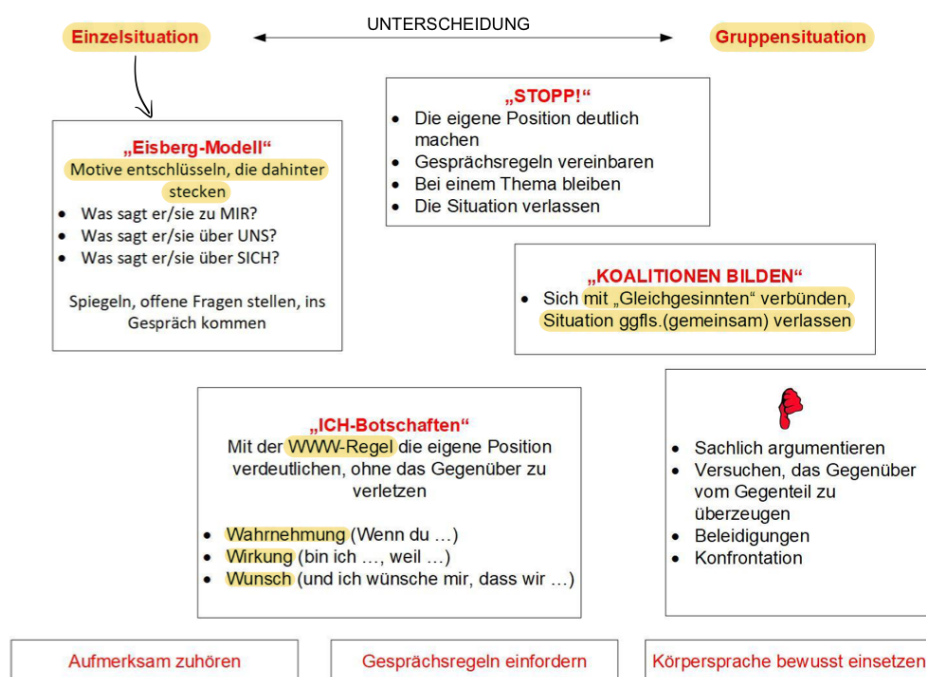
Methode, sein Gegenüber bei der Argumentation mitzunehmen

- Verständnis zeigen („aufspringen“)
- Wiederholen des Einwandes („mitfahren“)
- u.U. Einwand selbst ergänzen
- jetzt erst eigene Argumentation (Weiche stellen)  
schlecht: „Aber..“, besser: „Wenn, leider, vielleicht, nur, ..“

## Argumentation bei sehr großen Differenzen

Bei tiefen Meinungsverschiedenheiten (z.B. konsequenter Rassist vs. vehementer Verfechter Grundgesetz) sind **Differenzen nicht über Argumentation beizulegen**, sondern über strategisches Vorgehen ein **neues Ziel definieren** (z.B. beobachtende Personen überzeugen, Widerstand signalisieren, späteres Nachdenken anregen, Gegenbeispiel sein, Angebot sein, ...)

## Strategietafel



## Beratung

Sozialpädagogische Beratung ist eine spezielle Dienstleistung für Einzelpersonen, Familien und Institutionen, um diesen zur eigenständigen Lösung von Problemen im psychosozialen und/oder materiellen Bereich zu verhelfen. Sozialpädagogische Beratung kommt in allen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens vor. Sie hat sehr unterschiedliche Schwerpunkte und Institutionalisierungsgrade. Da die sozialpädagogische Beratung nicht über eine eigenständige Methodik verfügt, benutzt sie in pragmatischer Weise Erkenntnisse und Verfahren aus der Psychologie, Psychotherapie, den Sozial-, Verwaltungs- und Rechtswissenschaften (Belardi 1996: 40).

## Beratung zwischen Auskunft & Therapie



- Vermittlung neuen Wissens
- Wiederbelebung alten Wissens
- Vermittlung neuer Handlungskompetenzen
- Wiederbelebung alter Handlungskompetenzen

## Unterscheidung Beratung – Therapie

	<u>Therapie</u>	<u>Beratung</u>
<b>Zuordnung</b>	Heilkunde	Außerhalb Heilkunde
<b>Zugang</b>	Gutachten über Therapiebedürftigkeit	Offener Zugang für alle Ratsuchenden
<b>Inhalt</b>	Fehlanpassung / Störung	(Wieder-)erlangen von Wohlbefinden und Selbstwirksamkeit
<b>Fokus</b>	Veränderung der Person	Lösung des Problems, Stärken und Ressourcen
<b>Kostenübernahme</b>	Krankenkassen	Kostenfrei (SGB)

## Ursachen für gesteigerten Beratungsbedarf

- Komplexität
- Individualisierung und Pluralisierung
- Technologisierung, Bürokratisierung, Verrechtlichung
- Soziale Mobilität
- Lebensweltliche Segmentierung (mehr Rückzugsnischen, weniger Kontakt)
- Bevölkerungsentwicklung (älter werdende Bevölkerung)
- Armut und soziale Ausgrenzung

## Beratungsfelder/ -angebote

Allgemeine Lebensberatung, Altenberatung, Erziehungsberatung, Ehe- und Paarberatung, Rentenberatung, Gesundheitsberatung, Schuldnerberatung, Migrationsberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Sexualberatung, Wohnungslosenberatung, ...

## Beratungsanlässe

Krankheiten, Konflikte, Probleme, Notlagen, Lebensfragen, Fragen und Probleme von Organisationen, Sozialraum → **veränderte Anpassungssituationen des Lebens**

## Organisation von Beratung

Privatwirtschaftlich • Kommunale / staatliche Einrichtungen • Frei-gemeinnützige Träger

Nachrangigkeit

→ **Subsidiaritätsprinzip** = Staat/Kommune verzichten auf eigene Angebote, wenn ausreichende Angebote von freien Trägern vorhanden sind (stärkt auch Wunsch und Wahlrecht der Klient\*innen)

## Förderliche Hilfe-Bedingungen



<b>Klient*in</b>	motiviert, freiwillig, gute Fähigkeit zu Reflexion und Ausdruck, erfolgszuversichtlich, unsererseits akzeptiert
<b>Berater*in</b>	Fachkompetenz, Sachkompetenz, Beziehungskompetenz, Selbstkompetenz, Methodenkompetenz
<b>Rahmen</b>	Zeit, Geld, Ruhe, Ort/Raum, Strukturen

→ Methodenrepertoire dem Klientel anpassen (Sprache, Alter etc.)

## Wirkfaktoren I

- Art der **Beziehung** (Akzeptanz, Vertrauen in Hilfe und Fähigkeiten)
- Hilfeorte sind gesellschaftlich ausgewiesen und weckt damit Hilfeeerwartung, Zuversicht und Abhebung vom Alltagsleben
- Es gibt eine (Behandlungs)**theorie**, die Ursachen, Ziele und Methoden beinhaltet
- Aktivitäten und Verfahren leiten sich aus der Behandlungstheorie ab

## Wirkprinzipien II

- **Aktive Hilfe zur Problembewältigung:** Zentral ist Vermittlung realer Erfahrungen
- **Klärungsarbeit** über Einblicke, Einsichten, Motive etc.
- **Problemaktualisierung** als Notwendigkeit, Veränderungsprozesse in der aktuellen Realität erfahrbar zu machen
- Gezieltes Arbeiten mit den Potentialen und Stärken der Ratsuchenden  
→ **Ressourcenorientierung**
- Diese vier Wirkfaktoren müssen in **gelingende Beziehung** Berater - Klient eingebettet sein

## Bedeutung der helfenden Beziehung

- Beratungsbeziehung konzeptübergreifend positiver Wirkfaktor
- Klienten-Verhalten in Beziehung hat Informationscharakter
- Korrektive Erfahrung
- Motivation für Veränderungsprozess

Do's	Don't
<ul style="list-style-type: none"><li>- Professionelle Beziehung (keine private)</li><li>- Schutzverhalten respektieren</li><li>- nicht passende Beziehungen aufgeben</li><li>- einführendes Verstehen, Wertschätzung, Echtheit</li><li>- Asymmetrie der Rollenverteilung aushalten (Funktionale Asymmetrie, Personale Symmetrie)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- alle Probleme über Beziehung lösen wollen</li><li>- in „Expertenfalle“ tappen</li><li>- Verantwortung übernehmen</li><li>- Machtkämpfe austragen</li> <li>- bewerten</li></ul>

## Haltung in der Beratung

Empathie • Offenheit • Authentizität • Distanz • Wertschätzung • Neutralität • Flexibilität

## Prinzipien von Beratungshandeln

- Verständigungsorientiert handeln (dialogisch, konsensorientiert, nicht primär ergebnisorientiert über ein fremdbestimmtes Ziel handeln)
- Sinn verstehen (wertschätzend)
- Bestätigen (Erfolgszuversicht stärken)
- Ressourcen fördern (Lebenspraktische Autonomie)
- Kontext stabilisieren (Beratung als sicherer Raum)
- Mehrperspektivisch denken und handeln (verschiedene Einflüsse betrachten)
- Motivieren
- Moralisch handeln
- Netzwerkorientiert denken und handeln

## Rechtliche Grundlagen

- Schweigepflicht (mit Ausnahmen)
- Anzeigepflicht (geplante, zukünftige schwere Straftat – die nicht anders abwendbar)
- Zeugnisverweigerungsrecht  
(in sensiblen Bereichen wie SSK, Drogen, öffentlicher Dienst – meist nur eingeschränkte Aussagepflicht; andere Träger – in Strafprozessen eher keine Verweigerung möglich; in Zivilprozessen eher möglich (Verweigerung aus persönlichen Gründen, Selbstverantwortung))
- ggf. Schadenersatz (bei vorsätzlicher Verletzung des Rechts anderer, sexuellen Beziehungen,..)
- Krisensituationen (Selbst- & Fremdgefährdung abwenden)
- Recht im Rahmen der Zwangsberatung (SSK, Insolvenz, ALG, ...)