

## Einführung

### Organisation

- K60 inklusive Ethik
- Lerntagebuch (unbenotet) zu den Gruppenübungen
- Abgabe von 7 Lerntagebucheinträgen

## 1. Definition

*lat. communicare = mitteilen, sich besprechen*

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

### Funktion

- Informationsvermittlung
- Entscheidungsvorbereitung
- Motivation oder Image erzeugen

→ Kommunikation braucht immer Motivation

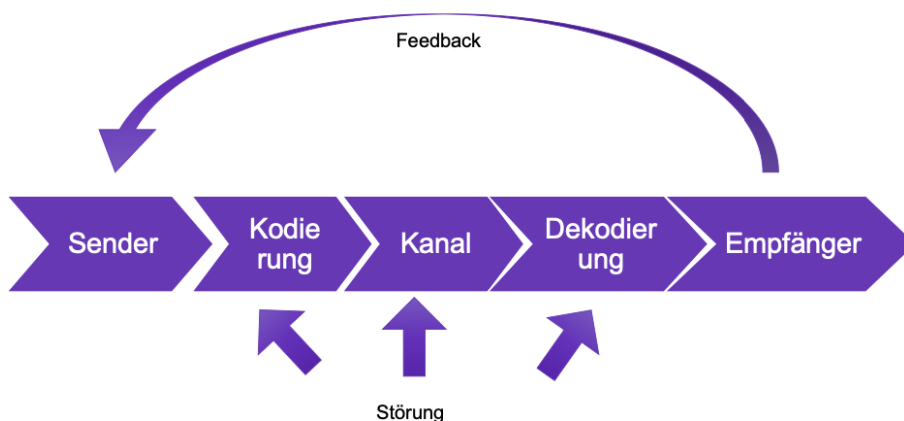
→ Motivation meist auf gegenüber gerichtet

→ Motivation meist auf Veränderung ausgerichtet: bezogen auf Einstellungen, Prozesse o.ä.

- Differenzierung in verbale (gesprochen oder geschrieben) und nonverbale (Körpersprache) Kommunikation

## 2. Sender Empfänger Modell

- Shannon und Weaver 1949



- Kein linearer Prozess, sondern mit rückwirkendem Effekt (vgl. Feedback Loop)
- Ziel der Kommunikation ist es das Feedback auszulösen, da hinter Kommunikation ja immer eine Absicht steckt

### 2.1 Störfaktoren

#### Störfaktor: Individuelle Konstruktion von Welt/Wirklichkeit (Sender)

- Störfaktor vor Beginn des Prozess
- Bezogen auf sehr individuelle, subjektive Wahrnehmung und Interpretation dessen
- Bei Informationsvermittlung spielen Filtern eine große Rolle  
→ Filter = Konstruktionen von jede\*m Einzelnen bzgl. der Wahrnehmung der Wirklichkeit

## 2 Arten von Filtern

- das Nervensystem
  - Sinneswahrnehmungen
  - z.B. Zeugenaussagen
- individuelle Bewertungen
  - selektive Wahrnehmung, die wir aufgrund von eigenen Erfahrungen etc. hat (fließt auch in Kodierung mit ein)
  - „zentraler Attributionsfehler“ (vgl. Sopsy)

## Folgerungen:

- Kodierte Information entspricht immer einer individuellen Wirklichkeit und klärungsbedürftig
- Klärung erfolgt durch Austausch

## **Störfaktor: Sprachliche Filter in der Kodierung**

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

Umgangsmöglichkeiten: Nachfragen!

## Folgerungen aus Filtern

- Nachfragen
- Keine Filter in der eigenen Kodierung verwenden

## **Störfaktor: Ungeeigneter Kanal**

- Verwendung eines falschen Kanals zur Überbringung der Botschaft
- Textnachricht um Beziehung zu beenden
- Lautstärke
- Offener Kanal für private Mitteilungen

## **Störfaktor: Wirken aller 3 Filter in der Dekodierung**

- Individuelle, neuronale oder sprachliche Filter
- Tilgung, Verzerrung, Generalisierung

## **Zusammenfassung**

- Störungen sind Regel, nicht Ausnahme
- Bewusstsein für Störungsanfälligkeit
  - Achtsamkeit in der eigenen Kommunikation
  - Bemühen um tatsächliche Verständigung
  - schnelle Aufklärung bei Missverständnissen

# Kommunikation analysieren

## 1. Axiome der Kommunikation von Paul Watzlawik

Watzlawik

\*1921

†2007

**Axiome** = Grundsatz/ Aussage, die keines Beweises bedarf.  
= bei Watzlawik sind 5 Axiome die Eckpunkte der menschlichen Kommunikation

### Axiom #1 Man kann nicht nicht kommunizieren

- Jedes Verhalten zwischen zwei Menschen oder einer Gruppe hat einen Mitteilungscharakter
- Störungen gibt es, wenn:
  - Kommunikation ignoriert wird
  - Kommunikation nur widerwillig angenommen wird
  - Kommunikation abgewiesen wird
  - Kommunikation einseitig beendet wird
  - Aussagen bagatellisiert werden
  - Thema gewechselt wird
  - Jemand gar nicht bei der Sache ist

Folgerung: auch Nichtgesagtes muss interpretiert werden

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

Inhaltsaspekt = erhält Aufgabe zur Vermittlung der Information

Beziehungsaspekt = gibt Aufschluss darüber, wie Beziehung vom Empfänger aufgefasst wird

- Beziehungsaspekt bestimmt Inhaltsaspekt → Metakommunikation
- Was = Inhalt, Wie = Beziehungsaspekt



Störungen, wenn:

- Negative Beziehung auf der inhaltlichen Ebene ausgetragen wird (z.B. Peter wertet Argumente von Inge ab, weil er Inge nicht leiden kann)

- Uneinigkeit auf der Inhaltsebene besteht – wirkt sich auf Beziehung aus.
- Vernachlässigung oder „Raushalten“ des Beziehungsaspekts („lass uns doch einfach mal sachlich reden“)

Folgerung: Beziehung klären

### **Axiom #3 Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe bedingt**

- Jede Kommunikation löst eine Reaktion aus.  
→ Jedes Verhalten ist immer eine Reaktion auf etwas Vorangegangenes und auf einen neuen Reiz  
→ Kommunikation hat keinen festen Beginn, sondern ist immer ein Regelkreis
- Kommunikationspartner versuchen oft den Auslöser für eine bestimmte Situation ausfindig zu machen  
→ **vorangegangene Mitteilungen** des Komm.partners **werden als Ursache für eigenes Verhalten** gesehen = sog. **Interpunktion**  
z.B. du hast mich beleidigt, deswegen habe ich dich auch beleidigt  
z.B. du nörgelst immer an mir rum, deswegen ziehe ich mich zurück

Störungen, wenn:

- Eigenes Verhalten als Rechtfertigung für das voran gegangene Verhalten gesehen
- Ursache einer Kommunikation wird von einem Gesprächspartner subjektiv festgelegt
- Kommunikation unter Druck oder Zwang erfolgt  
z.B. er nörgelt → sie zieht sich zurück → er nörgelt weiter → sie zieht sich weiter zurück → ...
- Vorliegen gegensätzlicher Interpunktion, bei der jeder Kommunikationspartner von der Richtigkeit seiner Auffassung überzeugt ist (z.B. Wettrüsten unter Nationen)

Folgerung: keine Schuldigen suchen

### **Axiom #4 Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Ebenen**

In der Kommunikation gibt es 2 Möglichkeiten Objekte darzustellen:

Analog = Beziehungsaspekt einer Nachricht

- Kennzeichnungen, die grundsätzlich eine Ähnlichkeitsbeziehung zu den Gegenständen haben (z.B. Ausdrucksgebärden wie ein nach hinten gezogener Mund bei Ekel)
- Analoge Kommunikation ist älter als digitale, da sie nicht auf Sprache angewiesen ist

Digital = Inhaltsaspekt einer Nachricht, Übermittlung v. komplexen Wissen

- Logische Verknüpfungen und Negationen lässt sich ausdrücken
- Einem Objekt wird willkürlich ein Begriff zugeordnet
- Begriff an sich hat mit Objekt nichts zu tun  
→ Definition basiert auf unserer Sprache und Schrift (z.B. Baum).  
→ Vermittlung von Inhaltsaspekten

Beispiel

Wenn eine Person etwas nicht verstanden hat, kann sie sich digital mitteilen, indem sie sagt: „Das habe ich nicht verstanden“ oder fragend die Stirn runzeln (analog)

Störungen, wenn

- Da analoge Kommunikation mehrdeutig sein kann (Weinen vor Freude oder vor Traurigkeit) und somit auf unterschiedliche Arten interpretiert bzw. entschlüsselt werden
- Vorherrschen von digitaler oder analoger Kommunikation führt zu höherem Störungspotential

Folgerung: stimmige analoge und digitale Information

Bei einer Inkongruenz zwischen analoger und digitaler Information entsteht eine paradoxe Botschaft. Sogenannte **Double-bind-Kommunikation**

- z.B.    \*Offensichtlich genervte Person, die die Augen verdreht, sagt: „Nein, du störst mich gerade nicht.“  
           \*Hektische Blicke auf die Uhr, X sagt: „Ich hab Zeit, alles gut.“  
           \*Verzogener Mund, sehr langsames Esstempo, auf dem Teller hin und hergeschiebe „Schmeckt super!“

**Axiom #5:    Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär**

Jede Kommunikation beeinflusst das Verhalten des anderen Kommunikationspartners. Auch Beziehung der K.partner zueinander wird durch K beeinflusst und ggf. verändert.

#### Komplementäre Beziehungsform

- Beziehung, deren Grundlage in der Unterschiedlichkeit der Kommunikationspartner beruht
- Verhalten von Person X wird von Person Y ergänzt  
z.b. Mutter-Kind, Arzt-Patient, Lehrer-Schüler

#### Symmetrische Beziehungsform

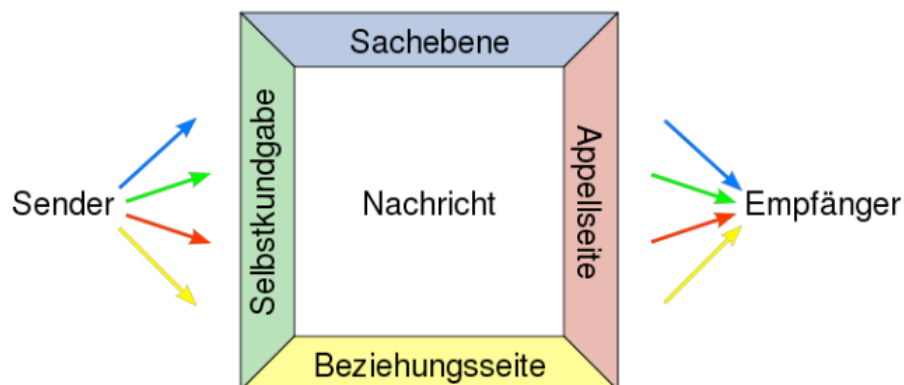
- Beziehung, die auf Gleichheit der Kommunikationspartner beruht
- Kommunikationspartner bemühen sich, eine spiegelbildliche Beziehung zu erreichen/ zu erhalten.
- Vermeidung oder Beseitigung von Ungleichheiten

#### Störungen, wenn

- Symmetrische Beziehungsform:    X möchte „gleicher“ sein als Y → Wettkampf
- Komplementäre Beziehungsform:   Möglichkeit einer Abhängigkeitsbeziehung  
z.B. Eltern, die das Erwachsenwerden ihres Kindes verhindern wollen

Folgerung:    ausgewogene Kommunikation/ Beziehung anstreben

## 2. Vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun (1981)



4 Schnäbel (Sender)	4 Ohren (Empfänger)
Worüber ich informieren (Sachebene)	Wie ist Sachverhalt zu verstehen
Was ich bei dir erreichen möchte (Appellseite)	Was soll ich denken, fühlen, tun?
Was ich on mir zu erkennen gebe (Selbstkundgabe)	Was ist das für einer, was ist mit ihm?
Was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe (Beziehungsseite)	Wen glaubt er, wen er vor sich hat?

### Das Sachohr

Günstig: um Sachprobleme zu lösen, um zu sortieren und zu strukturieren  
Ungünstig: wenn die eigentlichen Probleme auf der zwischenmenschlichen Ebene liegen  
Risiko: Aneinander vorbeireden

### Beziehungsohr

Günstig: beim Ansprechen von „dicker Luft“ und unterschwelligem Konflikten  
Ungünstig: wenn es um Lösung von Sachproblemen oder Sachdiskussionen geht  
Risiko: Rechtfertigungsdruck  
Bestätigung eines negativen Selbstbildes

### Appellohr

Günstig: optimale Zusammenarbeit, in Notsituationen, Kundenorientierung  
Ungünstig: eigene Wünsche und Bedürfnisse, verhindert eigene Kreativität  
Risiko: Voreilender Gehorsam  
Ständiger Handlungsdruck  
Ständiger Funktionalisierungsverdacht

### Selbstoffenbahrungsohr

Günstig: besseres Verständnis von Menschen, aktives Zuhören, Einfühlen  
Ungünstig: Mittel, um nichts mehr an sich herankommen zu lassen, Kritik ablaufen zu lassen, andere Menschen zu psychologisieren und zu diagnostizieren  
Risiko: Immunisierung

## 3. Transaktionsanalyse von Eric Berne

= psychologische Methode, die sich mit der Persönlichkeit von Menschen, dem Verhalten in bestimmten Zusammenhängen und der Kommunikation zwischen ihnen befasst.

Transaktion ist hierbei der Austausch von Kommunikationseinheiten.

= Methode eröffnet viele Möglichkeiten, Kommunikationsstörungen auf den Grund zu gehen

= entwickelt in den 50er Jahren

### Ziele

- Menschen zu ermöglichen, ihre Wahrnehmung zu reflektieren, zu ergründen und ggf. zu ändern
- Kommunikations- und Beziehungsverhalten optimieren, durch:
  - Kommunikation auf Basis des Ich-Zustandsmodells zu analysieren und zu verbessern
  - Potential der eigenen Persönlichkeit entwickeln und ausschöpfen, innere Prozesse und lebensgeschichtliche Entwicklungen verstehen
  - Psychische Störungen behandeln und individuelles Wachstum fördern

### Grundpositionen

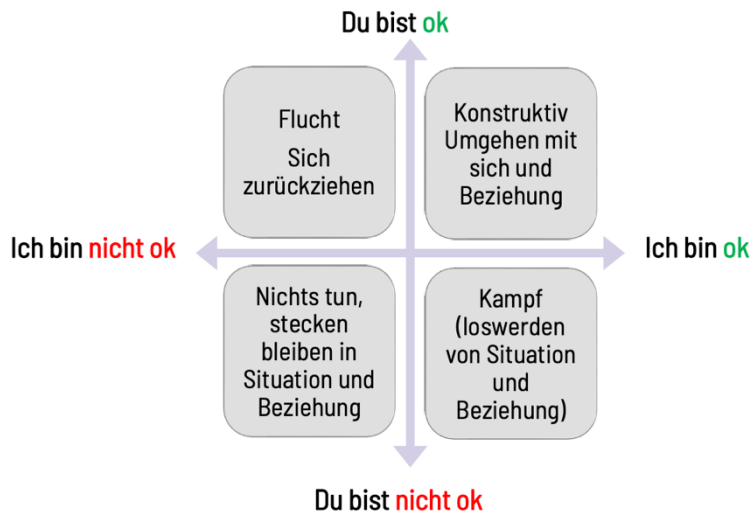
Menschen werden „OK“ geboren → kommen mit guten und gesundem Potenzial zur Welt

- In jedem Menschen sind die notwendigen Werkzeuge angelegt, um das eigene Leben zu gestalten
- Kommunikation ist frei und offen
- Jeder Mensch hat die Fähigkeit zu denken, zu lernen und sich zu verändern

→ neuer, von Respekt geprägter Umgang auf Augenhöhe zwischen Pat. und Psychologen

→ Ansatz ermöglicht neues Selbstverständnis der Betroffenen

→ Ansatz mit positivem Menschenverständnis

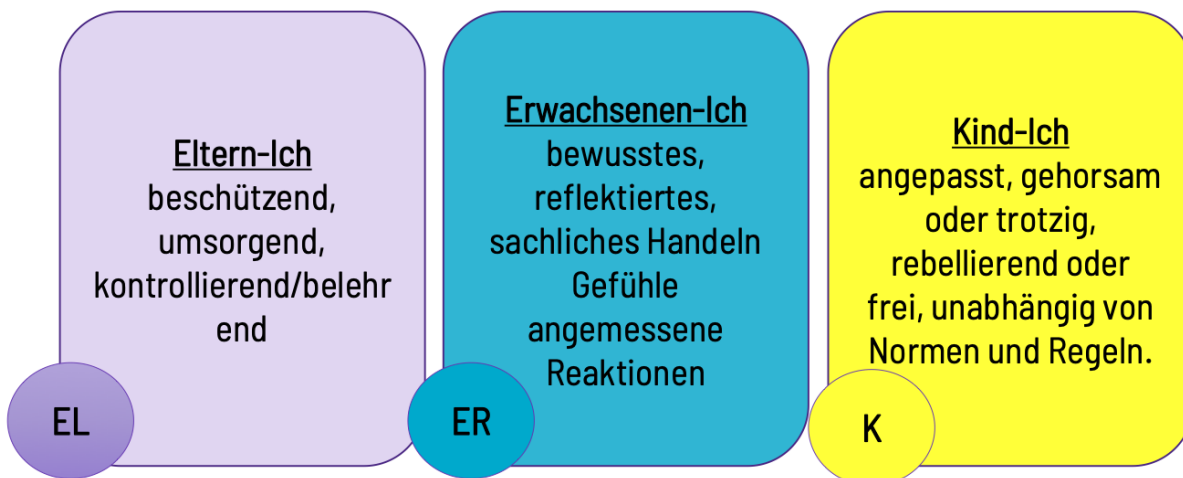


### 3.1 Ich-Zustände und Transaktionen

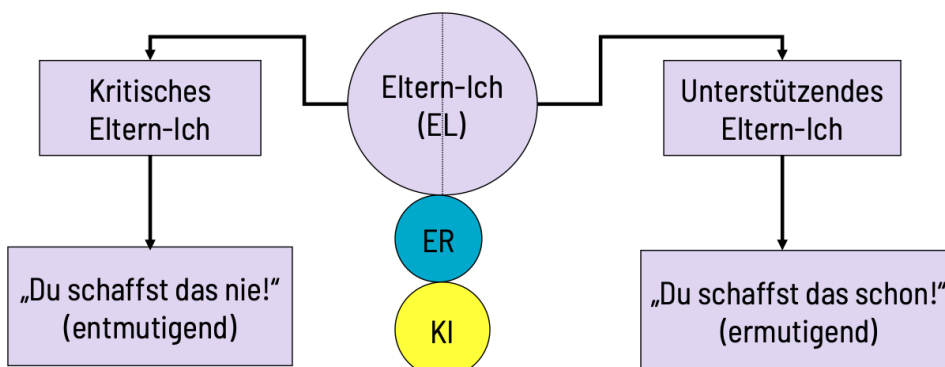
Transaktion = Verhalten zwischen zwei oder mehr Menschen  
 = Schlüssel zur Psyche liegt hier, in der menschlichen Kommunikation  
 → Art und Weise der K zeigt Charakter, Gefühle, Erinnerungen

Ich-Zustand = Verhalten eines Menschen  
 = 3 verschiedene Ich-Zustände

- Keiner sozialen Rolle oder einem Lebensalter zugeordnet (gilt universal)
- Sichtbar durch Beobachtung, emotionale Reaktion und Meinungen
- Probleme entstehen, wenn Zustände sich überlagern oder verschwimmen (Trübung)



#### a) Das Eltern-Ich





Hier findet man oftmals ungeprüft übernommene Glaubenssätze, Regeln, Verhalten

- Erkennbar oft am Bevormunden, Zurechtweisen, Umsorgen, an Vorurteilen oder abwertenden Bemerkungen

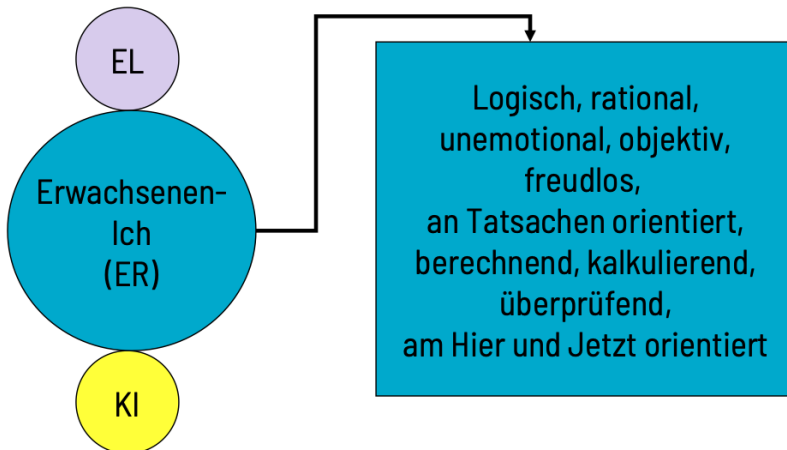
Bsp. Frau Müller bekommt unerwartet eine Gehaltserhöhung

„Frau M. hat das wirklich verdient. Schließlich, mit all den Kindern, die sie durchfüttern muss, hat sie das Geld nötig. Armes Ding“

Es wird angekündigt, dass die Abteilung verkleinert werden soll.

„Ich meine, dass man alle die Frauen hier zuerst feuern sollte. Erstens haben sie das Geld gar nicht nötig und zweitens nehmen sie nur den Männern die Arbeitsplätze weg.“

## b) Das Erwachsenen-Ich



- Erwachsenen-Ich = Talente und Fähigkeiten maximal nützen
- Eltern und Kind-Ich = eher Wiederholungen alter Muster

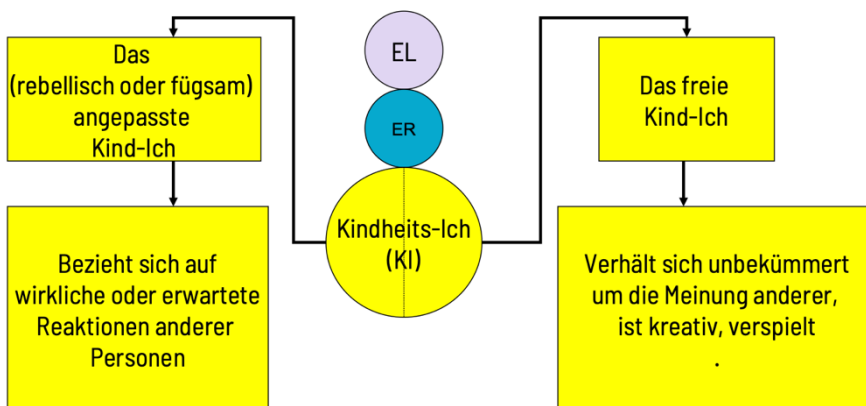
Bsp. Frau Müller bekommt unerwartet eine Gehaltserhöhung

„Ich glaube, dass ich eher eine Gehaltserhöhung verdient hätte als sie. Aber vielleicht habe ich sie bisher auch unterschätzt!“

Es wird angekündigt, dass die Abteilung verkleinert werden soll.

„Welche Möglichkeiten habe ich, falls mir gekündigt werden soll?“

## c) Das Kind-Ich



Bsp: Frau Müller bekommt unerwartet eine Gehaltserhöhung

„Mensch! Wenn ich bloß auch so gut nach oben buckeln könnte!“

Es wird angekündigt, dass die Abteilung verkleinert werden soll.

„Dieser verdammte Laden ist es nicht wert, dass man hier arbeitet.“



## 3.2 Arten von Transaktionen

### Transaktionen

= Kommunikationsabläufe zwischen Menschen, die unter dem Aspekt der Ich-Zustände analysiert werden können

#### **a) Parallele Transaktionen**

- Passende Stimulus-Reaktion-Kombination = Reaktion erfolgt aus gewünschtem bzw. gleichem Ich-Zustand

#### Beispiele

- „Können Sie mir bitte die Uhrzeit sagen?“ „Natürlich, es ist 11 Uhr“ (Erwachsenen-Ich)
- Ich hab' so Angst vor dem Examen“ (Kind-Ich) „Brauchst du doch nicht, du hast doch super gelernt“ (Eltern-Ich)

Kommunikationsregel 1: Energie ist im Fluss, parallele Transaktionen können endlos weitergehen

#### Beispiele aus den Übungen

- „Sie gehen sofort an Ihren Arbeitsplatz, klar?“ (Eltern-Ich) „Ich geh' ja schon. Ich wollt ja nur mal fragen.“ (Kind-Ich)
- „Wie viel Geld muss ich heute auf meinem Konto einzahlen, wenn ich in 10 Jahren 30.000 € angespart haben will?“ (Erwachsenen-Ich) „Einen Augenblick, ich rechne es Ihnen gleich aus.“ (Erw.-Ich)

#### **b) Gekreuzte Transaktion**

- Angebotene Kommunikationsebene wird nicht angenommen und K dadurch kurzfristig unterbrochen  
→ evtl. Konflikt-Streitgespräch

#### Beispiele

- „Könnten Sie mir den Weg zum Bahnhof erklären?“ (Erw.-Ich) „Lassen Sie mich doch in Ruhe und kaufen Sie sich einen Stadtplan“ (Kind-Ich)

Kommunikationsregel 2: Kommunikation bricht zunächst einmal zusammen

Kann auch positive Auswirkungen haben, z.B. Durchkreuzen von K an EL mit Er Reaktion

Mitarbeiter fragt Chefin „Was soll ich auf die Email antworten?“ Chefin antwortet „Was denken Sie denn?“  
= Unterstützung von Autonomie Prozess, evtl. Stolz des Mitarbeiters selbst auf eine Lösung gekommen zu sein, Chefin ist froh, dass Mitarbeiter es auch ohne sie geschafft hat

#### Beispiele aus den Übungen

„Können Sie nicht lesen? Publikumsverkehr ist erst morgen früh wieder.“ (Eltern-Ich)  
„Oh, Verzeihung. Ich wollte Sie nicht belästigen. Ich komme gern morgen früh wieder.“ (Erwachsenen-Ich)

#### **c) Verdeckte Transaktionen**

- Kommunikation, bei der es 2 Ebenen gibt: gesprochenes Wort und eigentliche Bedeutung (auch hier Double-Bind?)

Kommunikationsregel 3: Bei verdeckten Transaktionen ist immer die verdeckte Ebene die entscheidende.

- Konflikte entstehen, wenn Gegenüber verdeckte Ebene nicht erfasst.
- Umgangsmöglichkeiten  
→ Verdeckte Ebene ignorieren und nur auf Inhaltsebene eingehen  
→ verdeckte Ebene ansprechen

#### d) Tangentiale Transaktion

- Eigentliches Thema wird nur am äußersten Rand berührt, um dann schnell von ihm wegzuführen (vgl. Tangente)  
→ Es geht nur um den Inhalt, Ich-Zustände werden nicht preisgegeben, das Gegenüber weicht dem Thema aus
- Anzeichen für schwierige/ unangenehme Themen  
→ SA muss hartnäckig dran bleiben

#### Beispiele

- „Wie haben Sie sich bei diesem Ereignis gefühlt?“ „Naja, ich dachte, jetzt muss ich dringend was unternehmen“
- „Das Angebot muss heute noch rausgehen!“ „Jetzt ist es 15 Uhr, um 16:05 ist Feierabend“

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

- Mit parallelen Ich-Zustand antworten
- Person auf ihren Ich-Zustand ansprechen und eigenes Gefühl dabei erklären (z.B. Ich weiß du bist sauer Mama, aber ich bin 23 und fände es schön, wenn wir wie zwei Erwachsene miteinander reden könnten“)
- Auf Ursache für Reaktion ansprechen. Warum glauben Sie, dass sie meine Aussage gerade so sauer gemacht hat?

3. VL  
06.05.20

## Fragen stellen

„Ob ein Mensch klug ist, erkennt man viel besser an seinen Fragen als an seinen Antworten.“ Francois Gaston de Lévis

### 1. Aufgaben und Ziele von Fragen

- Wer fragt, führt.  
→ Wer fragt, übernimmt Führung in der Konversation  
→ bei PZG bzw. der nondirektiven Gesprächsführung etwas andere Technik: weniger Fragen, mehr aktives Zuhören, Zusammenfassungen etc.
- Informationen einholen
- Struktur geben  
→ nötig, um Thema systematisch ab- und bearbeiten zu können  
→ eigene Fragen zu jeder Phase
- Beziehung gestalten  
→ Art und Weise der Fragen, gibt (Beziehungs-)auskunft zu meinem Gegenüber und eine Selbstauskunft
- Zum Hinterfragen/ Nachdenken anregen  
→ Klärungsarbeit leisten
- Vom Problem gedanklich zur Lösung führen

### 2. Drei Arten von Fragen

- **Offene Fragen**  
→ beginnt mit einem Fragewort (Wie... Warum...)  
→ bringt Informationen, regt zu Ideen an, führt zu Erkenntnissen  
→ offene Fragen sind fast immer besser als halboffene oder geschlossene Fragen!  
z.B. Wollen Sie Regeln formulieren = geschlossene Frage  
Welche Regeln wollen sie formulieren = offene Frage

Wollen Sie x, y, z? = halboffene Fragen

- **Geschlossene Frage**

- beginnt i.d.R mit einem Verb, Antwort: ja, nein, vielleicht
- Berechtigung, wenn Aussage oder Ergebnis gesichert werden soll, dient der Fokussierung
- z.B. Wollen Sie mit mir gemeinsam in die Mediation eintreten?
- eher autoritär, provozierend aber auch abschließend, klärend

- **Halboffene Frage**

- geben einige Kategorien vor, lassen die Antwort jedoch offen
- eher Struktur finden, Orientierung geben, bringt aber Gespräch wenig voran

z.B. Wenn wir Themen zu Beginn besprochen haben, dann die Frage nachsetzen: Mit welchem Thema sollen wir weiter arbeiten – Thema A, B, C?

### 3. Gestaltung von Fragen je nach Ziel und Zeitpunkt

#### Überblick

Am Beispiel eines Beratungsgespräches

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1. Miteinander beginnen   | - Einstiegsfragen                  |
| 2. Herausfinden, was los ist                                    | - Exploration, Struktur, Reflexion |
| 3. Stärken, Gelingendes, Ressourcen herausfinden                | - Ressourcenfragen                 |
| 4. Perspektivwechsel  | - zirkuläre Fragen                 |
| 5. Zur Lösung führen  | - Lösungsorientierte Fragen        |
| 6. Vereinbarungen treffen, Ergebnisse sichern, Gespräch beenden |                                    |

#### Fragestellung im Laufe der Beratung

##### 1. Miteinander beginnen (Einstiegsfragen)

- Wenig offensiv, in allen Richtungen offen, Sympathie als Ziel
- Leichter Einstieg ins Gespräch – ins Reden bringen
  - Wie war ihr Weg hierher?
  - Was wollen Sie heute besprechen?
  - Wie geht es Ihnen?
  - Was möchten Sie trinken?
- Auftrag erfragen
  - Auftrag herausfinden ist unsere Aufgabe, und in einem Beratungsgespräch wird nur das bearbeitet, was zu dem Auftrag gehört
- Eher übergeordnete Erzählstimuli setzen, nicht zu genau ins Detail gehen
  - auch Abklären aller organisatorischen Dinge

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

- Alle offenen Fragen
  - Wahrnehmungen
  - Gedanken
  - Gefühle (Wie ging es Ihnen, was ist Ihnen dabei durch den Kopf gekommen, gerne auch indirekte Frage wie: Das hat sie bestimmt traurig gemacht)
  - Erwartungen
  - Bedeutungen (Was bedeutet es für sie, eine gute Mutter zu sein/ Was bedeutet es für sie, wenn sie sagen, das ist das größte für sie)

Beachte hierbei: Auch mal schweigen, paraphrasieren etc. Nicht „ausfragen“

- Präzisierungsfragen (z.B. bei Tilgung, Generalisierung, Verzerrung)
  - Nachfragen von bestimmten Konzepten, die nicht genau ausgedrückt wurden

- Rückfragen  
→ Wie meinen sie das ...
- Fragen entsprechend der Kommunikationsmodelle  
→ z.B. 4 Seiten Modell (Habe ich nach der Sachebene gefragt, nach der Beziehungsebene, Appellebene, Selbstoffenbarungsebene)
- Halboffene Fragen  
→ z.B. bei Gefühlen nachfragen (Wie sauer waren sie auf einer Skala von 1 bis 10, 7, warum waren sie nicht mehr sauer? → lösungsorientierte Nachfrage)
- Vergewisserungsfragen  
→ Verstehe ich Sie richtig, dass ...  
→ Gemeinsam mit Paraphrasieren

### 3. Stärken, Gelingendes, Ressourcen herausfinden

- Ziel: Selbstvertrauen stärken, Lösungsansätze finden
- Ausnahmefragen  
→ Immer? Nie? Wann gelingt es doch, was gelingt trotzdem?
- Andere Bereiche, die gut laufen?
- Coping Strategien?  
→ Wie haben sie das ausgehalten? Wie konnten Sie solange trotzdem zurecht kommen?
- Individuelle Ressourcen  
→ Talente, Kompetenzen, Eigenschaften
- Soziale Ressourcen  
→ individuelles Netzwerk und professionelle Unterstützungssystemen
- Materielle Ressourcen  
→ finanzielle Ressourcen, Wohnraum

### 4. Perspektivenwechsel initiieren

Eine der schwierigsten Phasen

- Neue Sichtweise erfragen  
→ Reframing (vgl. Vorlesung 6) durch z.B. Hypothetische Fragen
- Zirkuläre Fragen  
→ Sichtweise Nichtanwesender: Was würde XY sagen/tun..
- Glaubenssätze hinterfragen  
→ sokratischer Dialog, behauptetes Wissen hinterfragen durch Zustand der „inneren Verwirrung“

#### Vertiefung 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 ...

- In keinem Moment der Person ausreden, dass sie eine schlechte Mutter ist  
→ Stattdessen Nachfragen und langsam zu alternativen Denkmustern hinführen
- Keine Belehrung, sondern die Haltung eines naiven, fragenden Schülers einzunehmen

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.

- Ziel ist es, dass die Person selbst zu alternativen Glaubenssätzen kommt

## 5. Zur Lösung führen

- Hypothetische Fragen z.B. Wunderfrage  
→ „Stellen Sie sich vor, die Probleme sind über Nacht verschwunden ohne das sie vorher davon wussten. Woran stellen Sie fest, dass diese Probleme verschwunden sind.“  
→ Zielzustand wird definiert  
→ Und was können Sie tun, damit das stattfindet
- Behauptungen oder eigene Annahmen als Frage formulieren  
→ „Können Sie sich vorstellen, dass...?“  
→ Ähnlich dem Ratschläge geben und das mit Vorsicht genießen
- Lösungsorientiert Fragen

Am Anfang: In der Vergangenheit → Okay, also bisher/ in der Vergangenheit war es immer so und so und jetzt...	Beim Spiegeln des Problems
Nicht „ob“ oder „warum“ – sondern Wie, Was, Welche	Ob und Warum provoziert nein oder Gegenwehr (bei Warum musste man sich als Kind immer rechtfertigen)
Sondern	Von nicht wollen zu wollen Lösungsorientiertes Frage
Immer stimmt bei Symptomen nie → Wann ist es anders, ist es wirklich immer?	Problem kleiner erleben
Konstruktive W Fragen in kleinen Schritten → Wie wäre es einen kleinen Schritt besser/ Was würde ihre Arbeitszufriedenheit etwas steigern?	Offene, keine zu schweren Fragen
Angenommen Sie würden...	Verführt zum Nachdenken über Lösungsmöglichkeiten
VW Regel (Vorwurf-Wunsch) → Statt einem Vorwurf (z.b. an den Partner) einen Wunsch äußern (an den Partner)	Lösungsfokus
Nicht Vorschläge	Negativer Widerstand wird überflüssig. Lösungsdruck wird reduziert (Sie können sich sicherlich nicht vorstellen, dass...)

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

- Um Zusammenfassung der Ergebnisse bitten
  - Was nehmen sie heute mit, was war für sie wichtig?
  - Was ist jetzt für sie in diesem Gespräch wichtig gewesen?
- Widerstände, Transferhürden, Bedenken erfragen (vor der Zusammenfassung)
- Einverständnis zur Lösung erfragen in einer geschlossenen Frage
- Feedback erfragen
  - Zufrieden mit Situation, mit Ergebnis etc.
- Was brauchen Sie noch von mir?

### Grundsätzliches zum Fragen

- Nur eine Frage nach dem Anderen, nur eine Frage in der Frage
- Zeit zum Nachdenken und Antworten lassen
- Antwortrichtung offen lassen (kein Suggestiv-, keine rhetorische Frage)
- Kurz, eindeutig und gut verständlich formulieren
- Nicht zu schnell zufrieden sein – Nachfragen
- Fragetypen variieren, vor Allem in sprachlicher Gestaltung oder als Skala, Hypothese, Stellungnahme
- An Antwort anknüpfen
  - Wenn sie xy fragen, wie muss ich mir das vorstellen?
- Wichtige Fragen vorbereiten
  - Die um die vorher bekannten, großen und wichtigen Themen gehen

4. Vorlesung  
13.05.20

## Körpersprache

### 1. Bedeutung der Körpersprache

- Großer Anteil von „überzeugend“ sein/ ob Publikum den Inhalt annimmt hat weniger mit Inhalt zu tun hat sondern am meisten mit Körpersprache und Rhetorik (Studie von Mehrabian, Albert 1971)
- Körpersprache wird bewusst und unbewusst immer eingesetzt (Man kann nicht nicht kommunizieren)
- Wirkt und ist als „analoge Information“ (= muss nicht erst interpretiert werden, direkte Aufnahme und Verarbeitung) schnell, häufig, unbewusst, stark und direkt
- Transportiert Gefühle, Bedürfnisse, Gedanken
- Angeboren und bedarf v.A. bei unterschiedlichen Kulturen Interpretation
- Wahrheitsgehalt der Körpersprache > Wahrheitsgehalt Gesagtes
- Körpersprache ist immer zugleich Reaktion und Aktion (Ursache und Wirkung)

### Der erste Eindruck

- Braucht 1/10 Sekunde
  - Früher lebensnotwendig
- Entscheidet über Vertrauenswürdigkeit und Sympathie
- Sehr stabil, Veränderung dessen dauert
  - nur eine Chance

### 2. Dimensionen der Körpersprache

- Gestik
- Mimik
- Nähe-Distanz-Verhalten
- Stand, Haltung
- Bewegung im Raum
- Kleidung
- Körpergestaltung (Accessoires, Frisur,...)
- Berührung (Händedruck, sonstige Berührungen)

- Blickverhalten
- Stimme, Sprechweise (wird im Folgenden vernachlässigt, aber: tief und warm sprechen ist immer ratsam)

Professor Samy Molcho (Kunsthochschule, Pantomie und Regisseur) als „Papst“ der Körpersprache

## 2.1 Grundform Körpersprache

- Offene und geschlossene Bewegung

## 2.2 Mimik

- Handflächen nach unten: unterdrücken, beschwichtigen
- Handflächen nach oben außen: klares zurückweisen
- Hände gerieben: Vorfreude/ mit sich ringen
- Daumen raus/ versteckt in der Hand: Dominieren oder Folgen

## 2.3 Hände

- Daumen und Zeigefinger: Dominanz
- Ringfinger: Bitte um versöhnliches
- Hände reiben: gut gemacht
- Hände klammern: weiß nicht
- Daumen versteckt: Zurückhaltung
- Ausladende Geste: Dominanz oder Sicherheit
- Hände nach unten: Unterdrücken
- Gespreizte Finger: Abwehr
- Offen: Offene Haltung

→ Auch hier Kontextinformationen wichtig, um eine richtige Interpretation gewährleisten zu können

## 2.4 Beine, Arme

- Schultern und Hals signalisieren Verletzlichkeit
- Arme signalisieren Energie (viel Bewegung)/ Schutz (ganz still)
- Körperhaltung Zurückhaltung oder Sicherheit
- Beine signalisieren Bodenhaftung, Raumbeanspruchung (beide Beine auf den Boden)

## 2.5 Rolle für die Berater\*innen

- Vertrauen der Klient\*innen und Behördenmitarbeiter\*innen, offene und selbstsichere Körperhaltung wichtig
- Autorität in schwierigen Momenten  
→ nicht durch Schreien, sondern durch Selbstbewusstsein, Körperhaltung etc.
- Akzeptanz
- Möglichst unauffällige Stärke (durch Körperhaltung)

# 3. Körpersprache im Laufe der Beratung

## 3.1 Tipps für den Anfang

- Gedanklich positiv auf Situation einstimmen
- Situationsangemessene Kleidung wählen
- Freundliche Begrüßung (lächeln, Blickkontakt, fester Händedruck – Berührungsfläche schaffen, fester Händedruck bzw. den Druck dem gegenüber anpassen)
- Aufrechte Haltung
- In unserem Kulturraum angemessenen Abstand wahren
- Ruhig agieren (alles nach der Reihe)
- Sitzposition der Kooperation wählen (über Eck oder runder Tisch)



### 3.2. Währenddessen

- Klare, große Gesten, diese etwas stehen lassen
- Aufrechte Haltung, Bauchatmung
- Kurze, klare Aussagen
- Fester Stand/ Sitz, hüftbereit auseinander
- Hände (wenn nicht gebraucht) locker neben den Körper (nicht vorn oder hinten verschränken) → sonst Händen etwas zu tun haben, z.B. Stift
- Blickkontakt
- Auch bei Problemen freundlich und bestimmt ggf. wiederholen (hart in der Sache, weich zur Person)

### 3.2 Danach

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

### 3.3 Interview Analyse

- Überschlagenes Bein weg vom Partner, Fuß nach oben = Grenze zum Partner
- Daumen nach oben = Dominanz
- Blick nach unten

### 3.4 Verbesserung

- Bei unangenehmen Situationen → Kein Tisch oder ähnliches dazwischen. Über Eck sitzen, keinen Platz frei lassen schafft Nähe
- Wenn bei Berührung Hand bleibt: Dominanz, wenn sie nur kurz in die Richtung geht: Mitgefühl

#### Wichtigste Regel

- Körpersprache = natürlich und vor Allem über eigene Einstellung beeinflussen.  
→ Nur wenn ich meine Aufgabe gern mache und von mir selbst überzeugt bin, werde ich überzeugend auftreten
- Ich will es, Ich kann es, Ich tu es!  
→ Gedankliches Einstimmen auf Aufgabe und Motivation, positives Einstimmen vorher

„Der Beraterberuf erfordert einen Kompromiss zwischen menschlicher Authentizität und Professionalität.“

5. VL  
20.05.20

## Zuhören, Botschaften senden, gewaltfreie Kommunikation

### 1. Zuhören

#### Warum ist es so wichtig?

- Beziehungsaufbau
- Grundlage um Empathie und Wertschätzung auszudrücken
- Informationen bekommen (Inhalt, Person, Gefühl, Meinung)
- Auf Gegenüber eingehen können (z.B. in Argumentationen)
- Missverständnisse vermeiden

#### Grundlagen für gutes Zuhören

- Geduld
- Ehrliches Interesse am Gegenüber (wer bist du, was bewegt dich ohne Lösungsvorschläge im Kopf zu haben)

- Vertrauen in Gegenüber
- Kein Druck (Zeitdruck, Entscheidungsdruck)
- Bereitschaft zu Konzentration, nicht ablenken lassen
- Rollenklarheit (Erwartungen von schnellen Antworten dämpfen)

### Technik des Zuhörens

- Positiv einstimmen – ehrliches Interesse am Zuhören
- Aktives Zuhören mit dem Ziel, die Sichtweise des Anderen kennen zu lernen und zu verstehen
  - Nonverbale und paraverbale (Laute wie hm) Ebene
  - Mimik/ Gestik
  - ungeteilte Aufmerksamkeit
- Paraphrasieren (in eigenen Worten zusammenfassen) = Signal, dass und was verstanden wurde
- Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte (als Hypothese, wenn zwischen den Zeilen gelesen)
- Nachfragen, ob richtig verstanden und ggf. Annehmen der Korrektur
- Nicht werten, keine Lösungsvorschläge/ Ratschläge, nur begründet unterbrechen, Störfaktoren ausblenden (externe – Lärm, Umgebung und interne – Gedanken, was ich darauf antworte)
- Konzentration auf was und wie gesagt
- Pausen und Schweigen aushalten

## 2. Botschaften senden

### Merkmale guter Botschaften

- Eindeutig
  - sagen, worum es geht
  - Absicht klären
  - Vollständig informieren
  - Weichmacher (eigentlich, vielleicht usw.) dosieren
- Strukturiert
  - verbale Überschriften
  - keine Bandwurmsätze
- Klar
  - Beispiele geben
  - mehrere Wahrnehmungskanäle ansprechen, z.B. Bilder verwenden
- Zielführend (Was ist mein Ziel?)
- Knüpfen an Gesagtes an, holen Empfänger dort ab, wo er steht
- Verständlich (der Sprache des Empfängers angepasst)
- Nicht verletzend (Ich-Botschaften)

## 3. Gewaltfreie Kommunikation

Begründer: Marshall Rosenberg

\*1934 Ohio

- Klinischer Psychologe, Mediator und Kommunikationstrainer
- Schüler von Carl Rogers, inspiriert durch Gandhi
- 1984: Gründung des Zentrums CNVC (Center for nonviolent communication)

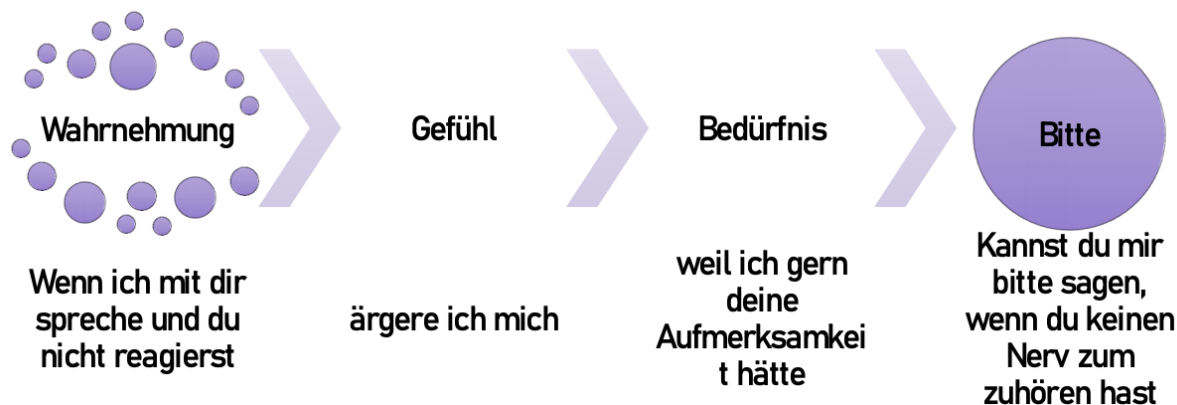
### 3.1 Allgemeines

- Haltung: Ich bin ok, du bist ok (mit allen Bedürfnisse, Gefühlen,...)
- Methode zum Verbindung herstellen, einander verstehen, Konflikte bearbeiten
- Grundhaltung: Unter freien Bedingungen suchen Menschen gerne empathische Verbindung zu Mitmenschen und geben auch gerne
- „Sprache des Herzens“
- Vertrauen und Mut nötig

## Wolfssprache und Giraffensprache

Wolfssprache: Gewalt gegen uns & andere	Empathie für uns & andere
(Ver-)Urteilen, Diagnostizieren, Zuschreiben, Vergleichen, Loben ( <i>von oben herab/ stellt gewisse Hierarchie her</i> ), Strafen	Wahrnehmen ohne zu (be-)urteilen
Leugnen der Verantwortung für eigene Gefühle und Handlungen	Verantwortung für eigene Gefühle und Handlungen übernehmen
Stellen von Forderungen	Verstehen und verstanden werden wollen
	Bitte an gegenüber richten
→ Gegenüber fühlt sich angegriffen	→ Verständigung

### 3.2 Vier Schritte der GFK



#### Schritt 1: Wahrnehmung

- Beobachten und Beschreiben, was aus subjektiver Sicht passiert ist
  - Was hören wir?
  - Was sehen wir?
  - Was tun die Anderen?

Beobachtung ohne Beurteilung oder Bewertung mitteilen

- Wertende Wahrnehmungsäußerung VS
  - Peer *lungert* in seinem Zimmer herum, ohne *irgendwelche Anstalten zu machen*, seine Aufgaben zu erledigen
- Neutrale Wahrnehmungsäußerung
  - Peer verbringt den Nachmittag in seinem Zimmer. Ich weiß nicht, ob Peter seine Aufgabe erledigt.

#### Schritt 2: Gefühl

- Aussprechen, wie ich mich fühle, wenn ich diese Handlung beobachte
- Gefühle heißt nicht gleich bewertende Gedanken
- Hintergangen, Benutzt, Gekränkt, Unzulänglich etc. sind KEINE Gefühle sondern bewertete Gedanken
- Ich- statt Du-Botschaft

Gefühl ohne Schuld zu verteilen, Gefühlsbegriffe wählen, die Eigenverantwortung ausdrücken.

- Gefühle mit Interpretation
  - Ich fühle mich alleingelassen und untalentierte, missverstanden
  - hier via Frage herausfinden, wie es x geht, wenn er (Interpretation) fühlt
- Gefühle ohne Interpretation
  - Ich fühle mich traurig.

### Schritt 3: Bedürfnis

- Aussprechen des Bedürfnisses hinter den Gefühlen (hinter jedem Gefühl steht ein Bedürfnis)
- Warum fühle ich mich so? Was fehlt mir? (Was brauche ich, nicht was gibst du mir nicht)
- Bedürfnisse: Anerkennung, Zugehörigkeit, Harmonie, Freiheit, Sicherheit, Liebe, Ruhe, Zugehörigkeit,...
- Verantwortung für Bedürfnis bei mir lassen

Bedürfnis ohne Schuldzuweisung. Achtung: Bedürfnis von Strategie (= Ich bin traurig, weil du nicht angerufen hast) vs. Bedürfnisbefriedigung (= Ich bin traurig, weil ich mich allein gefühlt habe) unterscheiden

- Bedürfnis mit Schuldzuweisung  
→ Ich ärgere mich, weil du so trödelst
- Bedürfnis ohne Schuldzuweisung  
→ Mir ist wichtig, dass du mir zuhörst

Frage die das erleichtert: Was fehlt mir, wenn xy? Antwort ist Bedürfnis.

### Schritt 4: Bitte

- Aussprechen, was (und wie) mein Leben besser macht (werden würde)
- Positiv formuliert sein (nicht was nicht tun, sondern was stattdessen tun)
- Konkret, spezifisch, realistisch ausführbar
- Wahlfreiheit lassen – Person darf auch Nein sagen
- Bitte um: Verhalten, das Bedürfnis erfüllt, Verstandenes wiederholen, Reaktion auf Gesagtes, Antwort

Eine Bitte ist keine Forderung!

- Bitte mit Befehl  
→ Kannst du bitte nicht so ungeduldig sein (negativ)  
→ Kannst du bitte geduldiger sein! (positiv, aber auch unspezifisch und dadurch weniger hilfreich)
- Bitte ohne Befehl auf positive Art  
→ Kannst du mir bitte noch eine Woche Zeit geben

### 3.3 GFK aus Sicht des Empfängers

- Versuch, die Wahrnehmung, Gefühle, Bedürfnisse und Bitte hinter dem Vorwurf zu verstehen, zu erfragen, als Interpretation anzubieten
- „Hören Sie auf das, was andere Menschen brauchen – statt auf das, was sie über sie denken.“ (Rosenberg)
- Einsatz von GFK beim Hören  
→ wenn wir uns angegriffen fühlen  
→ beim Reframing  
→ in der Mediation

7. VL

## Schwierige Situationen

### 1. Gute Gesprächsführung

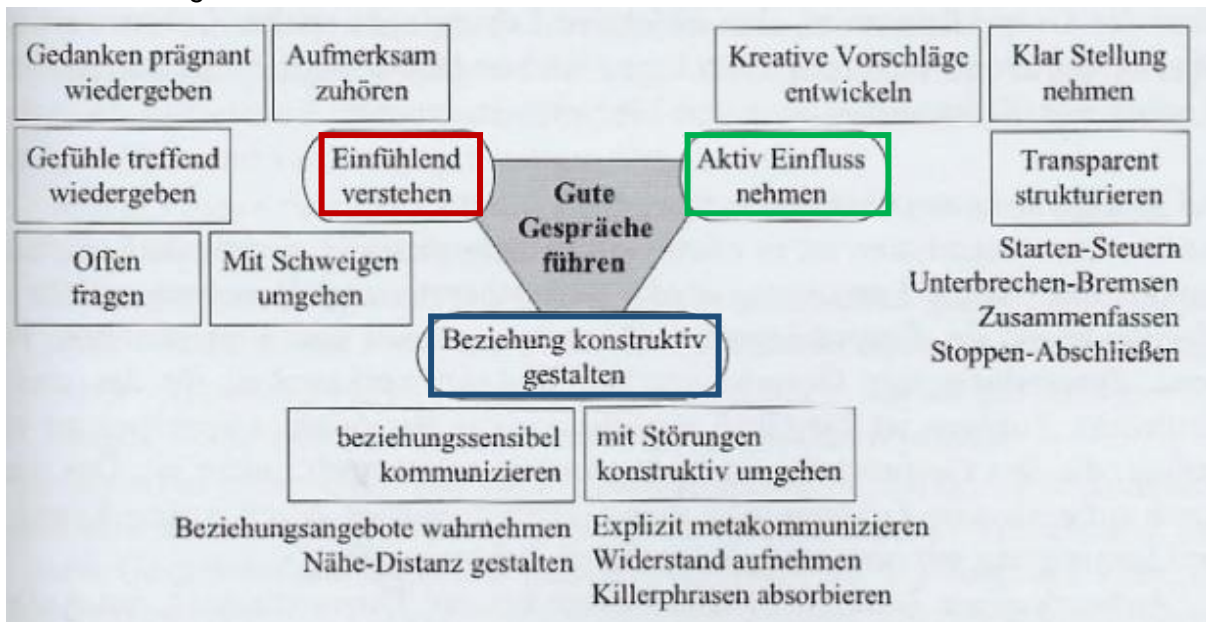
#### Gesprächsstörer

- Mangelnde Authentizität
  - Vorwürfe
  - Befehle
  - Warnungen
  - Abwertungen
  - Mangelnde Wertschätzung
  - Den/ die andere nicht ernst nehmen
  - Nur von sich reden
- } Führen zu Reaktanz/ Abwehr

- Nicht zuhören
- Desinteresse
- Schuldzuweisungen
- Ironie

### Gesprächsförderer

- Authentizität
- Wertschätzung
- Vertiefende Fragen
- Wiederholung des Gesagten
- Bestätigen
- Sich Zeit nehmen
- Ergänzungen, die zum Thema passen
- Gefühle des/ der anderen wahrnehmen und darauf eingehen
- Nonverbale Rückmeldung
- Entlastung von Schuld



Grafik: Hauptaktivitäten in der kooperativen Gesprächsführung (Redlich 2009)

## 2. Schwierige Situationen

### Mit schwierigen Situationen konstruktiv umgehen

- Metakommunikation  
= Ich gehe über die Situation, nehme einen distanzierten Standpunkt ein und überlege, was passiert auf Kommunikationsebene (wie gehen wir miteinander um, wie reden wir miteinander, Redewendungen,...)
- Deutlich benennen
- Ein Punkt auf einmal
- Probleme, Gedanken, Gefühle im Hier und Jetzt
- Vorbereitet sein auf drastische Änderung der Thematik
- Nach Metakommunikation:
- Nicht einfach wieder zur Tagesordnung übergehen, Feedbackrunde

### Weitere Möglichkeiten

- Ich Botschaften (GFK)
- Vorwurf in Wunsch übersetzen (Lösungsorientierte GF)
- Trennung Person und Problem
- Perspektivwechsel
- Gesprächsregeln
- Pausen

## 2.1 Killerphrasen

- = paralogisch argumentieren (immer wieder das Selbe sagen)
- = Begründung verweigern („Das machen wir schon immer so“)
- = Wahrheit vorspiegeln („Das ist bewiesen, das ist ein Fakt.“)
- = Sinn entstellen (Gesagte von einer anderen Person aus dem Kontext reißen)
- = unerfüllbare Forderungen stellen
- = feindselig argumentieren

### Wie damit umgehen? Strategien

- Metakommunikation  
→ Wenn man es erkennt, klar benennen, wenn nicht Gefühle darüber ausdrücken
- Abbrechen
- Neutralisieren  
→ z.B. Killeranteil ignorieren oder darauf Fragen stellen („Das weiß doch jeder“ – „Wer ist denn jeder und was genau weiß jeder?“)
- Killeranteil ernst nehmen und Antwort auf Killeranteil verlangen  
→ Das ist doch total absurd! Was genau finden Sie absurd daran?
- Sachlich entschiedene Richtigstellung vornehmen

## 2.2 Umgang mit Einladung

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

1. Würdigung  
„Es ist nett von Ihnen (nicht: ich freue mich – unauthentisch und unehrlich), dass Sie sich so aufgehoben fühlen, dass Sie mir das Du anbieten...“
2. Klare Absage  
Verantwortung auf sich nehmen, nicht auf andere schieben!  
„...aber ich möchte mich mit Ihnen weiter Sieze, weil...“
3. Erklärung  
Professionelle Erklärung  
„...weil es mir die Arbeit mit Ihnen sehr erleichtert und ich diese professionelle Distanz brauche, um mit Ihnen gut arbeiten zu können.“

### Weiteres Vorgehen - wie weiterarbeiten, wenn Klient/in enttäuscht reagiert?

- Beziehung klären „Was ist passiert, dass Wunsch entstand?“
- Negativen Gefühlen Raum geben „kann mir vorstellen.. wie geht es Ihnen damit?“

## 2.3 Umgang mit sexueller Belästigung

= jedes vorsätzliche, sexuell bestimmte Verhalten, das von der betroffenen Person unerwünscht ist und bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betroffenen Person verletzt wird.

### Dazu gehören

- Sexuelle Handlungen und Verhaltensweisen (unter Strafe)
- Sonstige sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen
- Sexuell bestimmte körperliche Berührungen
- Bemerkungen sexuellen Inhalts sowie
- Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen, die von Betroffenen erkennbar abgelehnt werden

### Beispiele sexueller Belästigung

- Entwürdigende Bemerkungen oder 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 pornographischer oder sexistischer Darstellungen
- Unerwünschte Berührungen oder körperliche Übergriffe
- Unerwünschte Aufforderung zu sexuellem Verhalten
- Verfolgung mit sexuellem Hintergrund

### Gründe und Strategien

- Manchmal: Versehen
- Fast immer: Machtsicherung
- Aber auch: Sexuelle Bedürfnisse
- Verharmlosen und Leugnen  
„War doch nicht so gemeint, war doch nur ein kleiner Witz“
- Schuldumkehr  
„Ist doch ihre Schuld, wenn sie xy trägt, sich in dem Viertel aufhält, sich xy verhält“

### Umgang - Don'ts

- Nicht selbst zum Täter werden  
→ nicht beschimpfen oder beleidigen  
→ kein Mobbing  
→ keine andere Form von Gewalt

### Umgang – Do's

- Eigene Gefühle ernst nehmen und beachten  
→ weniger sagen, ich bin traurig, sondern eher: das ärgert mich
- Grenzen deutlich benennen
- Auffordern, das Verhalten aktiv zu unterlassen  
→ GFK ist hier nicht angebracht, weil es kein Wunsch ist sondern eine Aufforderung, eine Grenze wird und soll gezogen werden
- Aktiv werden und nicht abwarten
- Hilfe in Anspruch nehmen
- Es ist nicht ihre Schuld und sie sind kein Einzelfall

### Konkreter Umgang

- Dokumentation der Ereignisse (Datum, Ort und beteiligte Personen, Zeug\*innen)
- 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

7.VL

## Motivierende Gesprächsführung (Motivational Interviewing)

- William R. Miller } Psychologen, Gründungsväter
- Stephen Rollnick }
- Anfänge zu Beginn der 1980er Jahre, Ansatz aus ihrer Arbeit mit Suchterkrankten

### 1. Basics

- Motivation = veränderbare Konstante der menschlichen Natur und ist nicht binär sondern auf einer Skala zu verorten
- Grundannahme = Eigenes ist wirksamer als Fremdes
- Grundgedanke = wenig Motivation zu einer Änderung, aber auch Wissen über positive Aspekte einer Veränderung vorhanden (Lebenswerte- und Ziele annähern)
- Methode = Ambivalenz aufgreifen und daraus Kommunikation mit den Klienten entwickeln



## 2. Transtheoretisches Modell der Veränderung (Prochaska, DiClemente)



Alle Schritte müssen durchlaufen werden.

1. Über Veränderung wird nicht nachgedacht
2. Über Veränderung wird bereits nachgedacht
3. Intention zur Änderung + erste Vorbereitungen
4. Geplantes Verhalten ausführen
5. Gewünschtes Verhalten seit längerer Zeit mit dem Ziel der Stabilisierung der Verhaltensänderung ausgeführt
6. Evtl. Rückfall (kommt sehr häufig vor und sollte eingeplant werden)
7. Keinerlei Versuchung, in altes Verhalten zurückzufallen. Aufrechterhaltung ist automatisiert.

### 2.1 Grundannahmen im Transtheoretischen Modell

7. Dauerhafter Ausstieg/Beibehaltung	
6. Evtl. Rückfall	Rückkehr zu Beratung/Therapie Geschafftes würdigen
5. Aufrechterhaltung	Rückfälle vorbereiten/thematisieren
4. Handlung	Bestätigen, würdigen
3. Vorbereitung	
2. Absichtsbildung	Ideen zur Umsetzung finden (kurz!)
1. Absichtslosigkeit	Ambivalenz verstehen Kontakt/Beziehung aufbauen

#### Grundhaltung 1: Partnerschaftlichkeit

- Gemeinsam mit jemandem arbeiten, jede\*r ist Expert\*in auf dem eigenen Gebiet
- Nachfragen, statt appellieren
- Interesse statt Argumente
- Fördern statt erzwingen

→ Offen, aufrichtig und ehrlich mit den eigenen Wert- und Zielvorstellungen sein

→ Erwartungen beider Seiten im Blick haben und sie respektieren

#### Grundhaltung 2: Akzeptanz

Nach Rogers (1980) und wichtig in der PZG

- Bedingungslose Wertschätzung

- Empathie
- Unterstützung der Autonomie
- Würdigung

### Grundhaltung 3: Mitgefühl

- Wohlbefinden aktiv fördern
- Platz für Bedürfnisse der Klienten schaffen,
- Im Interesse des Klienten handeln

### Grundhaltung 4: Evokation

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

### Zusammenfassende Definition

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 zur Veränderung mittels der Erforschung und Auflösung von Ambivalenz zu verstärken.

## 3. Ablauf

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

- (A) Beziehungsaufbau
- (B) Fokussierung
- (C) Evokation (Herausfinden der Ambivalenzen, Ideen, Ressourcen etc.)
- (D) Planung

→ Phasen sind rekursiv, heißt können ineinander fließen, sich wiederholen etc.



### 3.1 Beziehungsaufbau

- Erster Eindruck als höchste Bedeutung
- Außenstehende Faktoren
  - emotionale Verfassung meines Ggü., Behandlungssetting, usw. können Beziehung stärken oder schwächen
- Atmosphäre, die Sicherheit und Vertrauen darstellt ist nötig und sollte möglichst hergestellt werden
  - Schwierigkeiten, Gedanken, Emotionen, Werte und Ziele frei offen äußern

- Basisvariablen von Rogers (1983) – Empathie, Wertschätzung und Kongruenz als elementar
- Offene Fragen, aktives Zuhören = Interess an der Lebenswelt von Klient\*in

### Beziehungsaufbau – Fallen

Diagnose-Falle	Der Behandler konzentriert sich zu stark auf die diagnostische Einordnung und erfasst zu wenig Information über die Ambivalenz des Klienten
Experten-Falle	Der Behandler macht ungefragt Empfehlungen
Falle der vorschnellen Fokussierung	Der Behandler initiiert eine Problembearbeitung ohne ausreichenden Beziehungsaufbau oder gemeinsame Festlegung des zu fokussierenden Problems
Etikettierungs-Falle	Der Klient wird „etikettiert“ mit einer Diagnose/ Problembeschreibung (bspw. als „Alkoholiker“)
Schuldzuweisungs-Falle	Das Gespräch beschäftigt sich mit der Frage nach der Schuld am Problem
Small-Talk-Falle	Das Gespräch wird ohne klare Richtung geführt

### **3.2. Fokussierung**

= Welche Veränderung erhofft man sich von dem Beratungsprozess und in welche Richtung möchte man sich bewegen?

- Auflistung von Themen die für Klienten, aber auch für mich als Therapeuten wichtig sind
- Ziel = gemeinsame Richtung über Veränderung und Veränderungsziele festlegen  
→ dafür oftmals eine Verhaltensänderung nötig  
→ Entschluss fassen oder etwas Akzeptieren (z.B. Anstrengung) ist hier oft nötig
- Orientierende und partnerschaftliche „Führung“

#### Tool - Agenda Mapping

- Überblick über alle relevanten Themen und daraus dann finaler Fokus
- Priorisierung des für den Klienten am wichtigsten Themas

### **3.3. Evokation**

Ziel = Ambivalenz auflösen und die Veränderungsbereitschaft stärken

- Durch Evokation die Selbstmotivation des Klienten hervorrufen
- eigene Ideen und Gefühle zur Veränderung nutzbar zu machen
- aktive Beteiligung am Veränderungsprozess und dadurch dann eigene Argumente für die Veränderung formulieren
- Potentielle Konflikte:
  - Annäherungs-Annäherungs-Konflikt (beides gut)
  - Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt (gut aber – Konsequenzen)
  - Vermeidungs-Vermeidungs-Konflikt (kleineres Übel)
  - Doppelter-Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt (zwei Ziele, jeweils beide + und -)

- Innere Auseinandersetzung mit Ambivalenz erreichen und persönliche Gründe und deren Wichtigkeit für eine Veränderung herausarbeiten

<b>Annäherungs-Annäherungs-Konflikt</b> Zwei gleichsam wünschenswerte Ziele liegen vor, deren Erreichung sich gegenseitig ausschließt. Die Entscheidung für eine Sache führt zum Verzicht der anderen Sache. Beispiel: Einer Arbeitnehmerin steht eine Beförderung bevor, gleichzeitig bekommt sie ein gutes Angebot von der Konkurrenz	<b>Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt</b> Ein Ziel beinhaltet sowohl einen attraktiven als auch gleichsam aversiven Aspekt. Die Entscheidung für ein Ziel hat also auch negative Effekte. Beispiel: Schokolade schmeckt gut, macht aber dick
<b>Vermeidungs-Vermeidungs-Konflikt</b> Zwei gleichsam unerwünschte Alternativen liegen vor. Es geht um die Wahl des kleineren Übels. Beispiel: Gehe ich zum Zahnarzt oder ertrage ich lieber die Schmerzen?	<b>Doppelter Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt</b> Es bestehen zwei Ziele, die jeweils zum Teil attraktiv und zum Teil aversiv sind. Es liegt also ein Gemisch aus Vor- und Nachteilen vor. Beispiel: Jemand möchte sich in Abendkursen beruflich weiterbilden, aber zur Gesundheitsförderung auch Fitnesskurse weiterhin besuchen. Beides kann anstrengend sein, fördert aber langfristige Ziele. Zeitlich lässt sich jedoch nicht beides vereinbaren

- Veränderungswahrscheinlichkeit = Veränderungswunsch + Zuversicht > 0
- Steigerung der Zuversicht:
  - Zuversichtliche eigene Haltung
  - Wertschätzung
  - Ressourcen
  - Kein Scheitern nur Rückschläge und Rückschritte
  - 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 und Herausarbeitung von 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 die 6 steigt?
  - Weshalb sehen Sie sich bei einer 2 und nicht bei einer 0?
  - Wie könnte ich Ihnen dabei helfen, von einer 2 auf eine 5 zu kommen?

#### Tool - Change Talk hervorrufen

- Change talk  
= alle sprachlichen Äußerungen, die in Richtung eines bestimmten Veränderungsziels hinweisen (selbstmotivierende Aussagen) v.s.
- Sustain talk  
= alle sprachlichen Äußerungen, die signalisieren, dass der Status quo gegenüber Veränderung vorgezogen wird (Widerstand)

#### Tool - Change talk stärken

- Menschen glauben ihren eigenen Überzeugungen mehr
  - K soll selbst Gründe für eine Veränderung verbalisieren

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

Beispiele:

„Ich sollte mit dem Rauchen aufhören (change Talk), aber alles, was ich bisher versucht habe, hat nicht geholfen (sustain talk)“.

Verstärkung durch: Was könnten Sie denn noch versuchen, um aufzuhören?

„Ich bin mir bewusst, dass Gewalt keine Lösung ist (change talk), aber zu einem richtigen Mann gehört das einfach dazu (sustain talk).“

#### Tool - Bilanzierung oder Entscheidungswaage

- Erst Herausarbeiten was Vorteile am Weitermachen und Nachteile am verändern sind, dann umgekehrt
- Zum Schluss: Gewichtung der Tabelle

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

#### Weitere Tools

- Extreme erwägen: „schlimmste vs. beste Auswirkungen“
- Zurückblicken „wie war es, bevor Sie...?“
- In die Zukunft blicken: „Visionen“
- Ziele und Werte ergründen → Ambivalenz erforschen

## 4. Planung

- In der Planungsphase ist die Motivation an der Schwelle der Bereitschaft zum Veränderungshandeln  
→ Start mit wann und wie sollen Änderungen durchgeführt werden
- 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 dass Veränderung Bestand hat
- Plan wird über Bord geworfen/ regelmäßig nicht eingehalten  
→ Zeichen, dass noch Ambivalenzen überwunden werden müssen und ein neuer Plan mit möglichen Prioritäten nötig ist

#### Ablauf Planungsprozess

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
4. Operationalisierung der Ziele, Aufstellung eines Veränderungsplans



## Tool - SMART-Prinzip

- Zielerreichung von Klient\*in wird beobachtet und evaluiert (mit Unterstützung)

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

## 5. Grundlegende Kommunikationsmethoden

### Offene Fragen

- Nachdenken des K als Ziel
- Anregen zum Reflektieren und ausführliche Erläuterungen
- Sammeln von Infos als relevante Grundlage zur Förderung des Beziehungs- und Vertrauensaufbaus
- Verständnis für den Referenzrahmen des K

### Würdigung

- Selbstwirksamkeit fördern als Ziel
- persönliche Stärken und Ressourcen offen legen
- Bemühungen anerkennen, Fähigkeiten thematisieren und Ausschau halten nach Stärken, Fortschritten und guten Absichten der Klient\*innen

Würdigung des Verhaltens nicht unspezifisches Loben, das den Lobenden in eine überlegene Position stellt!

### Reflektierendes Zuhören

- Verständnis erzeugen als Ziel
- interpretative Vermutungen über das Gemeinte (Verständnis der Sachlage, kein Falschverstehen)
- Vorteil für K: 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 K nicht unterbrechen, sondern während des Zuhörens die Bedeutung der Aussagen herausfinden.

### Zusammenfassen

- Änderungsmotivation stärken als Ziel
- Zusammenfassungen resümieren und gesammelt erneut vorlegen (v.A. Change Talk Anteile zusammenfassen, nicht die sustain talk Anteile)
- Gefühl von Wertschätzung, Interesse und Verständnis wird dadurch geben
- Ausgelassenes kann ergänzt, Fragen geklärt und Schwerpunkte gesetzt werden
- Sammeln der vorangegangenen Aspekte, Verbinden von Themen und Überleiten zu neuen Gesprächen als wichtigste Funktionen

### Informieren und Ratschläge geben

- neue Perspektive geben als Ziel
- in angebrachten Situationen anwenden, z.B: wenn danach gefragt wird
- nur mit Erlaubnis informieren (nicht überschütten, an Bedürfnissen und Sichtweisen orientieren)
- Prinzip: Nachfrage stellen (Was und Ob) – Informationen liefern – Nachfrage stellen (Verstanden) - dem K steht frei, der Info zuzustimmen oder abzulehnen

## 6. Umgang mit Widerstand

- Widerstand als normale und gesunde Reaktion (Reaktanz)
- Nicht mit Widerstand konfrontieren (nicht argumentieren) sondern einfühlen, Energie umleiten, nutzen
- Reaktionsmöglichkeiten:
  - Reflexion, Spiegeln, Aktives Zuhören, Zusammenfassung, Umformulieren
  - Diskrepanz zwischen Zielen und jetzigem Verhalten erarbeiten
  - Perspektive wechseln (Was würde Ihr bester Freund sagen, was würden Sie in einem Jahr sagen?)
  - Betonen der Entscheidungsmacht des K
  - Sokratischer Dialog
  - Mit inneren Anteilen arbeiten (ein Teil von Ihnen... noch andere Ansichten?)
  - Fokus verändern
  - Zustimmung mit einer Wendung

08.VL  
10.06.20

## Argumentation

### 1. Ausgangspunkt

- Interessenkonflikt mit dem Ziel, den Willen gegen Widerstände durchzusetzen
- Wege
  - Macht (Gewalt, Befehl/ Drohung)
  - Verhandlung (Austausch von Vorteilen)
  - Veränderung der Gemütslage (Werbung)
  - Veränderung der Informationslage (Argumentation)

### 2. Zielfestlegung

- Was soll am Ende erreicht sein?
  - Nicht „du sollst“ sondern „ich will“
- SMART Prinzip
  - Spezifisch
  - Messbar
  - Attraktiv
  - Realistisch
  - Terminiert
- Erreichen eines Ziels als Ziel vs. Verhindern von Ereignissen (positive Formulierung)

### 3. Argumente

- Argumentation besteht aus **Behauptungen/ Thesen** und **Begründung** und enthält eine zugrundeliegende **Schlussregel**, die häufig nicht genannt ist (= Verbindung zwischen Behauptung und Begründung)

Beispiel:

These	Frauen im Vorstand sind wichtig
Begründung	Denn nur gemischte Teams bekommen Fördergelder
Schlussregel	Was uns nützt sollten wir tun

These	Online Vorlesungen sind wichtig
Begründung	Jeder kann zu der Zeit lernen, die für ihn passt
Schlussregel	Freiheit beim Lernen unterstützt und verbessert das Lernen/ ist gut.



### 3.1 Argumentationsschemata

#### a) Analogieargument

- Vergleich mit ähnlichem oder ganz unähnlichem
- Analogie zu Raum, Zeit, Gattung, Ursache, Wirkung, Material, Absicht...

#### Beispiele

- „Nach Madrid will ich nicht, denn in London (Raum Analogie) war es uns zu laut. In den Bergen hat es uns viel besser gefallen, da war es ruhig.
- Die Schulschließung waren auch nur zu unserer Sicherheit (Zweck)
- Kein Rockkonzert, ich hatte schon in der Disco einen Tinnitus (Wirkung)

#### b) Autoritätsargument

- Personen oder Institutionen mit hoher Reputation stützen meine Argumentation
- Experten, Wissenschaft, Statistik, populäre Personen, Mehrheitsmeinung, persönliche Bekanntschaft, Gesetze, Dogmen

#### Beispiele

- Auch Gandhi trat für gewaltfreien Widerstand ein
- Die Kriminalitätsstatistik belegt...
- Auch deine Mutter macht...

#### c) Induktionsargument

- Vom anerkannten Einzelfall auf die Regel schließen
- Reales oder fingiertes Beispiel als Beleg und nicht als Veranschaulichung  
→ Ich schliesse vom kleinen auf das Ganze

#### Beispiel

- Schon die Pausenaufsicht nervt, dann ist doch Videoüberwachung auf dem Pausenhof erst recht abzulehnen
- Angenommen, alle würden Waffen tragen, das würde dir doch auch Angst machen

#### d) Kausalargument

- Schließen von Ursache auf Wirkung (bzw. umgekehrt)
- Positive/ negative Konsequenzen, vergangene Ereignisse, Eigenschaft/ Verhalten usw.

#### Beispiel

- Wenn wir Ausweiskontrollen einführen, dann fühlen sich alle sicherer
- Diesem Kind geht es in der Familie nicht gut, warum sonst ist es so aggressiv

#### e) Teil-Ganzes-Argument

- Aus einem Teil aufs Ganze schließen  
→ streng genommen auch ein Kausalargument weil: wenn ein Teil so ist, muss das Ganze auch so sein  
→ besondere Form davon, oftmals auch in der gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit
- Alle Möglichkeiten des Analogiearguments (Raum, Zeit, etc.)

#### Beispiel

- Der Eingang sieht großartig aus, dann muss das Restaurant spitze sein
- Ich habe dir deine Lieblingsschokolade gekauft. Ich liebe dich nämlich sehr.

### 3.2 Schlussregel

= das Argumentationsschema das verfolgt wird

= verknüpft Begründung und Behauptung

- Wird häufig nicht ausgesprochen sondern bleibt implizit
- Generelle Regeln, Prinzipien

### Beispiele auf Argumentationsschema bezogen

- Gleiches ist gleich zu behandeln (Analogie)
- Autoritäten ist zu vertrauen (Autorität)
- A hat immer Wirkung/ Ursache B (Ursache-Wirkung)
- Wenn einer so ist, dann sind alle so (Teil/Ganzes)
- Generelle Regeln: Positives soll ausgebaut werden, gegen Recht zu verstoßen ist schlecht etc.

### 3.3 Argumentation aufbauen

- Begründungen finden und ausbauen, dann überlegen: sind es mehrere untergeordnete oder gleichgeordnete (= neue) Begründungen
- Gezielte Wortwahl
  - Schlagworte (z.B. Schlagabtausch statt Verhandlung wenn es negativ konnotiert sein soll, konstruktive Diskussion wenn positiv)
  - Kontext (besonders mit Assoziationen und Emotionen gefüllt)
- Ein Argument ausbauen, statt ständig neue Argumente finden
  - Ausbau durch Relevanzzuschreibung, Illustration, Folgen/ Effekte, Vorwegnahme von Gegenargumenten, Zugeständnisse

### 3.4 Typische Argumentationsmuster

#### Vierer-Kette

- Behauptung
- Begründung
- Beispiel
- Appell

#### Einerseits-Anderseits

- Behauptung
  - Möglichst viele Kinder sollen Abitur machen.
- Einerseits (Ein Gegenargument beleuchten)
  - Dagegen spricht, dass es teuer ist, die weniger Begabten individuell zu fördern
- Andererseits
  - Dafür spricht, dass wir so die Potentiale unserer Kinder auch der aus bildungsfernen Schichten heben
- Schlussfolgerung
  - Es ist klar, dass es teuer wird, aber es ist eine Frage der Zukunft und der Gerechtigkeit
- Appell
  - Daher bitte ich Sie, eine individuelle Förderung an Gymnasien zu implementieren

#### Senfkorn

- Sähen und abwarten
  - „Es wäre doch toll, wenn es am Gymnasium eine individuelle Förderung gäbe.“

## 4. Entgegenen

### 4.1 Möglichkeiten in der Argumentation zu gewinnen

- Überzeugenderes Argument (ihre Seite der Waage befüllen)
- Argumente des GGÜ. entkräften (auf Gegenseite der Waage Gewicht reduzieren)

Beginnen mit der Analyse der Struktur des Gegenarguments

→ Was ist die Schlussregel, die Hauptbegründung, die nachfolgende Begründung?

### Grundsätzliches zu schwierigen Streitgesprächen

- Zeit gewinnen zur Vorbereitung durch
  - Würdigung des Gesagten (mit Begründung)
  - Frage wiederholen (Zeit gewinnen, Struktur wird dabei schon mal mehr deutlich)
  - Klärungsfrage stellen (was genau meinst du...)

- Relevanz hinterfragen (Rechtfertigung der Motivation zu Argumentation)
- Vertagen

## 4.2 Eigene Seite befüllen

- Gegenargumente und/ oder stärkeres eigenes Argument
- Spiegelargumente (?)
  - immer auf beiden Seiten der Waage wirksam weil an Schlussregel des GGÜ. andockend
- Schlussregel annehmen aber gegenteiliger Zusammenhang oder
- Schlussregel hinterfragen

## 4.3 Andere Seite entkräften

- Einwände decken Schwachstellen in Aussageform auf
- Einwände als kritische Fragen verpackt – erfragen Schwachstellen
- Destruktive Fragen (taktisches Mittel)

Einwände bzw. kritische Fragen müssen je nach Argument des GgÜ. gestellt werden.

### Beispiele

- Autoritätsargument: Schlussregel „Autoritäten ist zu vertrauen“ übernehmen und bessere Autorität finden oder hinterfragen
  - Stimmt die Aussage überhaupt, ist die Autorität vertrauenswürdig?
- Kausalargument: Schlussregel „Wirkung und Ursache hängen zusammen“ übernehmen und andere Folgerung ziehen oder hinterfragen
  - bessere, andere Ursache/Wirkung, Fälle ohne Zusammenhang

## 4.4 Kritische Fragen zum Prozess und destruktive Fragen

- Prozess der Diskussion hinterfragen: ist das hier fair? Konnte ich mich vorbereiten, hatte ich Zugang zu Informationen, bin ich gleichberechtigt?
- Destruktive Fragen = unfair und kein richtiges Argument aber mit taktischem Mittel
  - Entgegnen via: Wie kommen Sie dazu, mir das vorzuhalten, wieso zwischen Tür und Angel, in diesem Ton, was verstehen sie überhaupt unter...

## 4.5 Planung

- Ort, Zeit, Atmosphäre, Voreinstimmung, Körpersprache, usw.
- Druck erzeugt Gegendruck (weich zur Person, hart in der Sache)

## 4.6 Einwände

- Einwände sind Wegweiser die zeigen, dass Probleme sichtbar gemacht werden und demnach bearbeitet werden
- Gegenüber
  - nicht unterbrechen
  - wichtig nehmen
- Nicht gegenargumentieren sondern für etwas Eigenes argumentieren
  - Wir argumentieren FÜR etwas, nicht gegen den Partner

### Eisenbahn-Methode

= Methode, den Gegenüber bei Argumentation mitzunehmen

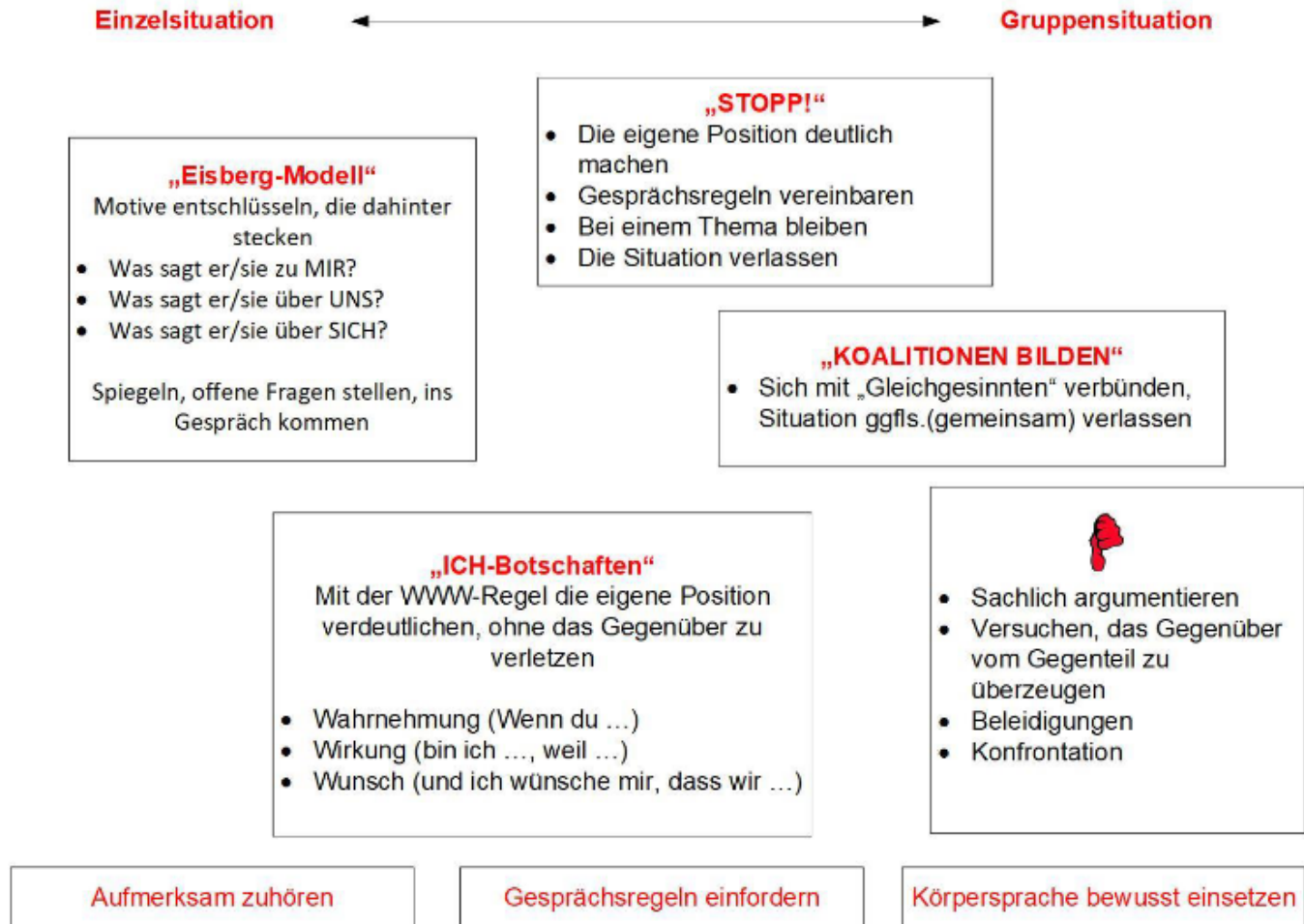
- Verständnis zeigen (sog. aufspringen)
- Wiederholen des Einwandes (sog. mitfahren)
- u.U. Einwand selbst ergänzen
- Jetzt erst eigene Argumentation (Weiche stellen)
  - Aber vermeiden
  - Wenn, leider, vielleicht, nur,... ist besser

## 5. Zu grobe Differenzen

Bei tiefen Meinungsverschiedenheiten (konsequenter Rassist vs. Antifa) sind Differenzen nicht über Argumentation beizulegen, sondern über strategisches Vorgehen oder der Definition von neuen Zielen

- Umstehende Personen überzeugen statt eigentlicher Diskussionspartner
- Widerstand signalisieren
- Späteres Nachdenken anregen
- Gegenbeispiel sein
- Angebot sein

Strategietafel (herausgegeben v.A. für Diskussionen im Rassismus Bereich)



### STOPP

- Anwenden, wenn eine Situation eskaliert, bestimmte überschreitende Aussagen gemacht werden (z.B. Beleidigung anderer/ von mir selber, laut werden, Drohungen etc.)

### KOALITIONEN BILDEN

- Es macht wenig Sinn alleine gegen 10 Leute zu diskutieren

### WAS MACHT KEINEN SINN; WENN DIE SITUATION BEREITS STARK AUFGEHEIZT IST

- Sachlich argumentieren (die emotionale Ebene kann und sollte hier nicht ignoriert werden)
- Versuchen, das ggü. vom Gegenteil zu überzeugen

# Beratung

## 1. Definition

### Sozialpädagogische Beratung

- Spezielle Dienstleistung für Einzelpersonen, Familien und Institutionen
  - Hilfe zur eigenständigen Lösung von Problemen im
  - Psychosozialen und/ oder materiellen Bereichen
  - Unterschiedliche Schwerpunkte.
  - Keine eigenständige Methodik, Verwendung von Erkenntnissen aus
    - Psychologie und Psychotherapie (z.B. PZG, Systemische Beratung u.w.)
    - Sozialwissenschaften
    - Verwaltungs- und Rechtswissenschaften
- = große Vielfalt an Möglichkeiten und Ansätzen

(Belardi 1996)

### Abgrenzung zur Therapie

	Therapie	Beratung
<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)

*Wenn auf gesetzlicher Basis (SGB), dann wird Beratung i.d.R. vom Staat bezahlt.*

- Beratung ist zwischen Auskunft und Therapie angesiedelt
  - Vermittlung neuen Wissens und Wiederbelegung alten Wissens (Grenze zur Auskunft)
  - Vermittlung neuer Handlungskompetenzen und „alter Handlungskompetenzen (Grenze zur Therapie)

## 2. Rahmenbedingungen der Beratung

### 2.1 Ursachen für gesteigerten Beratungsbedarf der letzten Jahre

- Zunehmende Komplexität
- Individualisierung und Pluralisierung
  - große Wahlmöglichkeit führt zu Wahlnotwendigkeit, aber auch Überforderung
- Technologisierung, Bürokratisierung, Verrechtlichung
- Soziale Mobilität
- Lebensweltliche Segmentierung
  - Immer mehr Rückzugsnischen mit verringertem Kontakt zu anderen
  - Zerstreuung und Vereinsamung

- Bevölkerungsentwicklung  
→ zunehmende Veralterung der Bevölkerung, heißt mehr Krankheiten, mehr Unterstützungsbedarf
- Armut und soziale Ausgrenzung  
→ Problematisch ist vor allem die Vergrößerung der Schere zwischen Arm und Reich

## 2.2 Beratungsfelder bzw. -angebote

- Altenberatung
- Beratung für Oper von...
- Schwangerschaftsberatung
- Sexualberatung
- Wohnungslosenberatung
- Erziehungsberatung
- Drogenberatung
- ...

## 2.3 Beratungsanlässe

- Krankheiten
- Konflikte
- Probleme
- Notlagen
- Lebensfragen
- Fragen und Probleme von Organisationen, Sozialraum

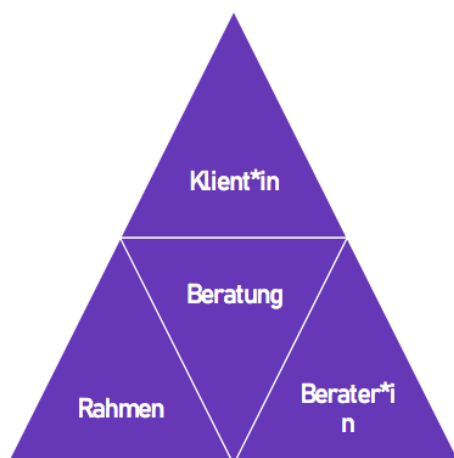
## 2.4 Organisation von Beratung

- Privatwirtschaftlich (Karriereberatung, Ehe- und Paarber.)
- Kommunale/ staatliche Einrichtungen (Jugendamt, Bundesagentur für Arbeit...)
- Frei-gemeinnützige Träger (AWO, Caritas,...)

Subsidiaritätsprinzip = Staat/ Kommune verzichten auf eigene Angebote, wenn ausreichende Angebote von freien Trägern vorhanden sind, was den Wunsch und das Wahlrecht der Klient\*innen stützt

# 3. Die Beratung

## 3.1 Förderliche Bedingungen



### Klient\*in

- Motiviert, freiwillig
- Gute Fähigkeit zu Reflexion und Ausdruck
- Erfolgszuversichtlich
- ...

### Rahmen

- Zeit
- Geld
- Ruhe (Zeit für die Klienten)
- Ort/ Raum (einfach & schnell erreichbar ohne zu offensichtlich zu sein)
- Strukturen

### Berater\*in

- Fachkompetenz  
→ Theoriewissen, evtl. Zusatzqualifikation
- Sachkompetenz  
→ Wissen abhängig vom Fach

- Selbstkompetenz  
→ Methodik zum Zuhören, Echtheit/ Kongruenz usw.
- Methodenkompetenz  
→ Welche Methoden und Tools besitze ich, was passt zu meiner Arbeitsweise und zu diesem Klienten?
- Beziehungskompetenz  
→ In der Lage sein, in Beziehung zu gehen (z.B. durch Supervision)

Wichtig: Klient\*innen kommen zu uns, so wie sie sind. Das können und sollen wir nicht beeinflussen.  
Aber wir können die K während der Beratung unterstützen  
z.B. durch die Art der Methoden  
→ sprachliche Probleme, eher Methodik mit intuitiver Handhabung oder Dolmetscher  
→ Weniger mit Worten als mit Bildern, (Körper-)ausdruck bei Kindern arbeiten  
→ bei wenig Motivation herausfinden, warum das so ist

### 3.2 Wirkfaktoren

- Art der Beziehung  
→ Akzeptanz, Vertrauen in Hilfe und Fähigkeiten
- Gesellschaftliche Ausweisung von Hilfeorten  
→ Hilfeerwartung wird geweckt, Zuversicht und Abhebung vom Alltagsleben
- Ursachen, Ziele und Methoden sind in einer (Behandlungs-)Theorie beinhaltet  
→ Berater\*in soll sich bewusst sein, welche stringente Methodik ich benutze, abhängig von der Theorie die ich anwende
- Aktivitäten und Verfahren leiten sich aus der Behandlungstheorie ab  
(Frank 81)
- **Aktive Hilfe zur Problembewältigung**  
→ Vermittlung realer Erfahrungen z.B. Erfahrung, so angenommen zu werden wie man ist
- **Klärungsarbeit** über Einblicke, Einsichten, Motive
- **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  
(Grawe 95)

### 3.3 Bedeutung der helfenden Beziehung

- Verhalten des K in der Beziehung hat Informationscharakter  
→ z.B. über Leben und Erfahrungen des K)
- Motivation für Veränderungsprozess
- Korrektive Erfahrung  
→ Da ist jemand für mich da, der mir hilft und unterstützt
- Beratungsbeziehung ist in allen Konzepten als positiver Wirkfaktor herausgefunden worden  
→ Beziehung bestimmt mit, wie gut die Therapie/ Beratung funktioniert



### 3.4 Helfende Beziehung Do's/ Don'ts

Do's	Don'ts
Professionelle Beziehung (keine private Beziehung)	Alle Probleme über Beziehung lösen wollen
Schutzverhalten respektieren	In „Expertenfalle“ tappen
Nicht passende Beziehungen aufgeben	Verantwortung übernehmen
Einfühlerndes Verstehen, Wertschätzung, Echtheit	Machtkämpfe austragen
Asymmetrie der Rollenverteilung aushalten (Funktionale Asymmetrie, Personale Symmetrie)	Bewerten

### 3.5 Haltung in der Beratung

- Empathie
- Offenheit
- Distanz
- Authentizität
- Wertschätzung
- Neutralität
- Flexibilität

### 3.6 Prinzipien von Beratungshandeln

- Verständigungsorientiert handeln
  - dialogisch, konsensorientiert, nicht primär erfolgszentriert 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

### 3.7 Wichtige rechtliche Grundlagen

- Schweigepflicht (Ausnahmen erklären!)
- Anzeigepflicht
  - geplante, zukünftige schwere Straftat, die nicht anders abwendbar ist
- Zeugnisverweigerungsrecht
  - in sensiblen Bereichen wie SSK, Drogen, öffentlicher Dienst mit meist nur eingeschränkter Aussagepflicht
  - keine Verweigerung in Strafprozessen, in Zivilprozessen schon eher
- Ggf. Schadenersatz
  - bei vorsätzlicher Verletzung des Rechts anderer, sexuellen Beziehungen etc.

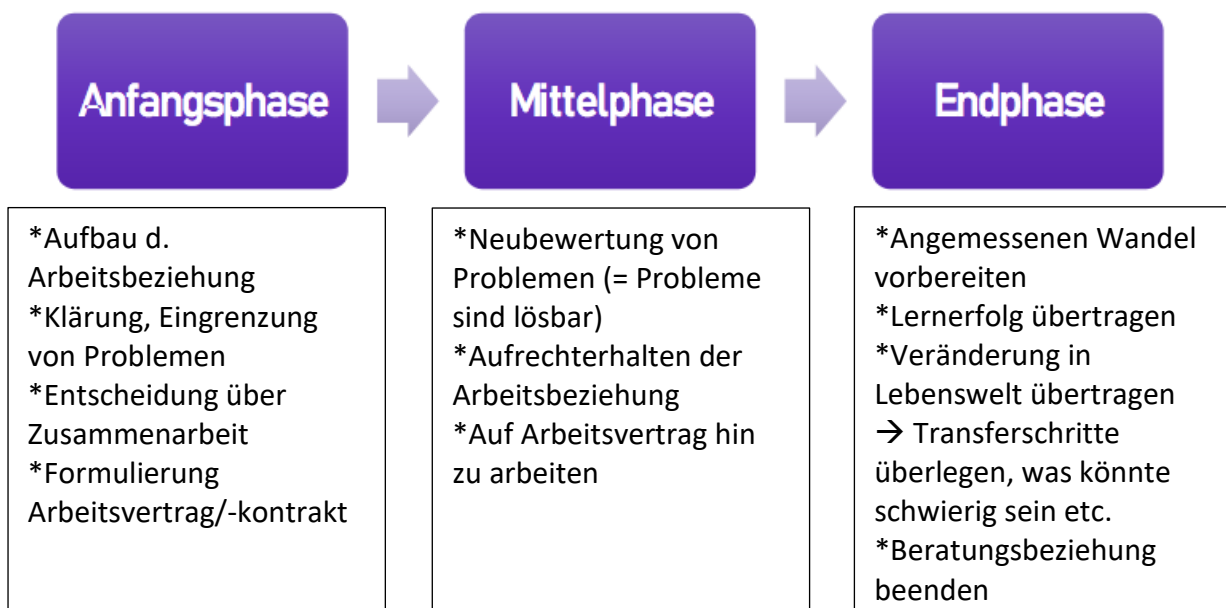
- Krisensituationen  
→ Selbst- und Fremdgefährdung abwenden
- Recht im Rahmen der Zwangsberatung  
→ SSK, Insolvenz, ALG,...

10. VL  
22.06.20

## Phasen der Beratung

### 1. Modell des Beratungsprozess

= Fokus auf den Prozess



### 2. Modell der verschiedene Zustände der Beratung (nach Egan, G.)

= Fokus auf den Inhalt

#### 2.1 Ist-Zustand

= Anfangsphase der Beratung (vgl. Notizen)

- **Schritt 1: Bericht des Klienten**  
\*K hierzu motivieren, durch aktives Zuhören, schweigen, offene Fragen etc.
- **Schritt 2: Problemeingrenzung**
- **Schritt 3: Neue Perspektiven**

#### (a) Beziehungsaufbau und die Reduktion von Ängsten

- Beziehungsaufbau (vgl. motivierende GF)  
→ Aufmerksamkeit via (Körper-)Sprache  
→ Einführendes Verstehen via aktives zuhören, spiegeln etc.  
→ emotionale Anteilnahme via Empathie und Wertschätzung

#### Typische Ängste zu Beginn der Beratung

- „Ich schäme mich“
- „Schaffe ich das hier?“
- „Sind Sie dafür geeignet, schaffen Sie das mit mir?“

- Ängste erfragen, auf diese eingehen
- Strukturierung (= Erklären des weiteren Vorgehens) und Transparenz (=Information über mich, meine Qualifikation, meine Institution etc.) reduzieren Angst

## (b) Auftrag klären

- Kompetenzen überprüfen
  - Fallkompetenz: Person, Thema bei mir richtig, habe ich Kompetenz für Fall?
  - Systemkomp.: Ist der Fall richtig in meiner Einrichtung
  - Selbstkomp.: Bin ich für diesen Fall ausgestattet, geeignet
- Thema und grobes Ziel festlegen
- Methoden werden festgelegt (Setting, Ablauf, Arbeitsweise) zur Schaffung von Transparenz und Struktur
  - Im Zwangskontext klar den Auftraggeber und den Rahmen benennen + klären
- Rahmen klären (Recht, Dauer, Ort, Schweigepflicht, Konsequenzen, beteiligte Personen)
- Zeitvertrag statt Werksvertrag
  - Gewisse Termine/ Stundenanzahl statt „bis das Problem vorbei ist“

## (c) Erhebung der Ist-Situation

### Via Ermutigung des K zu Berichten

- Ermutigen
  - nicht-festgelegte Aufforderung, Schweigen
- Klientenanregende Berateräußerungen
  - spiegeln, reflektieren von Gefühlen, resümieren von Gefühlen, Bitte um Erklärung, Ansprechen nonverbalen Verhaltens
- Informationsorientierte Berateräußerungen
  - Sondierung, Akzentuierung, gezielte Frage, Bitte um Erklärung.

Ursachen von Schweigen bei K	Ursachen von Schweigen bei Beraterin
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leidet an Kontakt und Redehemmung</li> <li>○ Hemmungen, weil Gedanken/ Gefühle zu intim und peinlich wahrgenommen werden</li> <li>○ Ungünstige äußere Einflüsse</li> <li>○ Findet keinen Ausweg und resigniert</li> <li>○ Spontaner, unerwarteter Einfall</li> <li>○ Müde und unkonzentriert</li> <li>○ Misstrauen, Kritik an Berater*in</li> <li>○ Starke Sympathie für Berater*in</li> <li>○ Pause als „Ruhe vor dem Sturm“ (Gefühlsausbruch)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Passt sich an Schweigen des K an, weil es fruchtbar erscheint</li> <li>○ Müde, enttäuscht, hilflos, gekränkt, ärgerlich usw.</li> <li>○ Zu geringe Beteiligung (nichts falsches machen wollen)</li> <li>○ Braucht Zeit, um zu begreifen</li> <li>○ Selbstbehauptung</li> </ul>

### Umgang mit Schweigen und Pausen

- Inneren Bezugsrahmen des K suchen
- Inneren Bezugsrahmen verbalisieren
  - Was geht gerade in Ihnen vor, dass sie nichts dazu sagen möchten?
  - Ich habe Gefühl, dass die Pause... ist. Verstehe ich Sie richtig?
- Bewusstsein über eigene Gefühle
- Ruhe ausstrahlen
- Geduldig warten
- Erklärung zu Pausen in Beratung abgeben

### Tool zum Erheben des IST-Zustands

- Personalangaben
- Augenblickliche Probleme und Ressourcen
  - z.B. Persönlichkeitsanalyse, Krisenanalyse, Fragebögen

- Gegenwärtige Lebenssituation  
→ Netzwerk, Soziogramm
- Familiengeschichte  
→ Genogramm
- Persönliche Geschichte, Biographie  
→ Life-Events-Diagramm
- Erscheinung des K während Gesprächs

#### (d) Problemeingrenzung und -klärung

- Schwere, Dringlichkeit  
→ Welches Problem hat Vorrang
- Bedeutsamkeit  
→ welches Problem hat Vorrang
- Wahl des richtigen Zeitpunkts  
→ Ist K schon bereit?
- Verhältnismäßigkeit des Aufwandes
- Komplexität  
→ von wenig komplexen zu komplexen Problemen
- Erfolgsaussichten  
→ was am schnellsten Erfolg verspricht aber gleichzeitig auch hohe Dringlichkeit hat
- Steuerungseffekt, Kontrolle  
→ Kann ich K dabei unterstützen, liegt mein Einfluss in diesem Bereich?
- Bereitschaft

#### 2.2 Soll-Zustand

= Mittelphase der Beratung

- Schritt 4: Zukunftsbilder entwerfen
- Schritt 5: Bewertung der Zukunftsbilder
- Schritt 6: Zielwahl, Engagement

#### a) Voraussetzungen für Zielsetzung

- Verstehen entwickelt sich auch über falsche Vorahnungen und Annahmen  
→ Verstehen führt zum Ziele finden
- Erkennen des Problems und der Triebkraft
- Probleme müssen in Bedürfnisse überführt werden („aktives Wollen“)  
→ Sicherheit, Zugehörigkeit/ Harmonie, Anerkennung, Freiheit/Autonomie, Sinn, Integrität als Grundbedürfnisse

#### b) Ziele

= Was ein Klient erreichen will, um mit einer Problemlage wirksamer umgehen zu können

- Beschreiben das Was und nicht das Wie
- Sollten positiv formuliert sein

#### Prozess- und Ergebnisziele

##### Prozessziele

- Herstellen hilfreicher (therapeutische) Bedingungen
  - Beziehung zu Klient\*in herstellen,
  - Schaffen eines angstfreien Klimas
  - etc.



Verantwortung bei Beraterin

##### Ergebnisziele

- Kennzeichen die Veränderung, die durch die Beratung erreicht werden soll
- Berater\*in und Klient\*in stimmen in E. überein und arbeiten zusammen



gemeinsame Verantwortung

Wenn Zielsetzung von K und B überhaupt nicht zu vereinbaren sind: ansprechen, ggf. an andere Einrichtung verweisen, ehrlich und offen darüber sprechen.

#### Methoden zum Soll-Zustand

- Wunderfrage
- Zukunftsreise
- Zauberstab
  - alle Wünsche äußern
- Tetralemma
  - systematisches Vorgehen bei zwei konkurrierenden Zielen
  - Erarbeitung in verschiedenen Schritten: Konsequenzen wenn ich A erreiche oder B erreiche, Konsequenz wenn ich beide erreiche, keine und etwas Neues
- Unzufriedenheitsgenerator
  - Unzufriedenheitsfaktor, Konsequenz wenn Faktoren anhalten, Absicht hinter Veränderung, Ziel
- **SMART (!)**

<b>Spezifisch</b>	<b>Ist das Ziel präzise formuliert?, Was soll erreicht werden?</b>
<b>Messbar</b>	<b>Woran erkennt man, ob das Ziel erreicht wurde?</b>
<b>Angemessen</b>	<b>Ist das Ziel relativ zum Aufwand verhältnismäßig sein (auch: akzeptiert, attraktiv, aktiv beeinflussbar)</b>
<b>Realistisch</b>	<b>Ist das Ziel anspruchsvoll aber auch erreichbar?</b>
<b>Terminiert</b>	<b>Sind klare Termine (bis wann, in welchen Zeitraum) festgelegt?</b>

- Hypothesen aufstellen
- Perspektivwechsel anbieten bzw. initiieren (z.B. zirkuläres Fragen, Reframing)
- Konfrontieren

#### Einschub - Konfrontieren

- Hilft Widersprüche, Rationalisierungen, Ausweichmanöver, Fehlinterpretationen zu erkennen
- Deckt Diskrepanzen auf
  - zwischen Gesagtem und Verhalten
  - zwischen Gefühlen und Verhalten
  - zwischen zwei Äußerungen
  - Verhalten und Ressourcen
- Konfrontieren nur von dem, was schon da ist – Nichts darüber hinaus
- Beschreiben und nicht Beschuldigen
- Zweckdienlichkeit prüfen

## 2.3 Soll in Realität

= Endphase der Beratung

Schritt 7: Handlungsstrategien

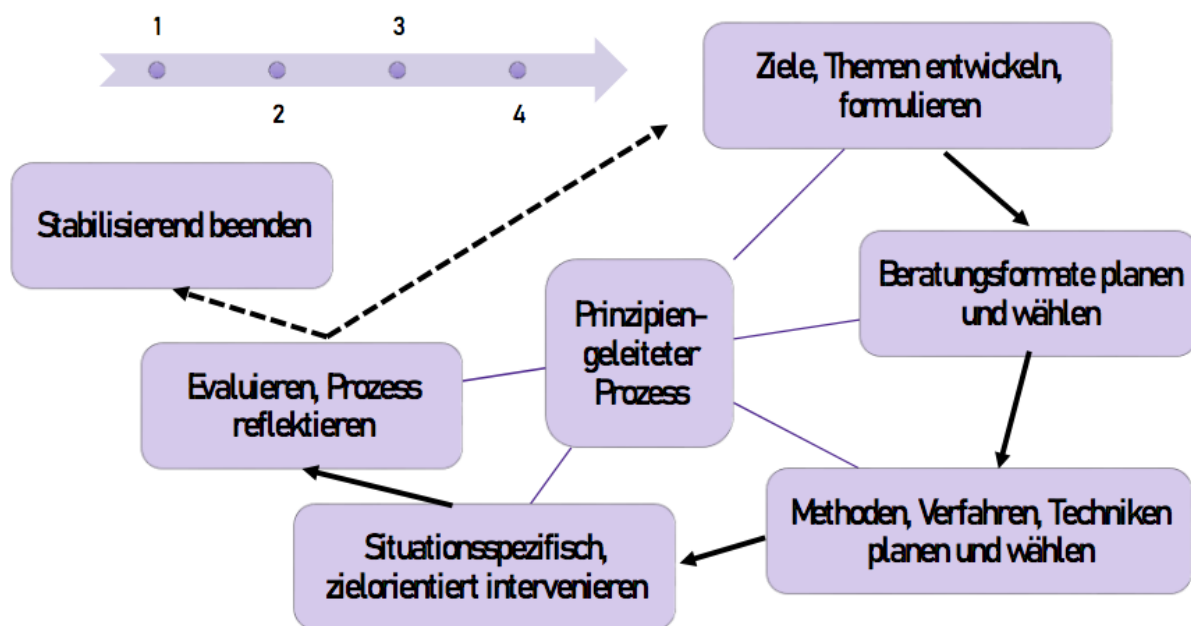
Schritt 8: Plan

Schritt 9: Ausführung

### Ziele in die Realität umsetzen

- Handlungsstrategien entwickeln, je nach Beratungsansatz verschieden
  - systemisch = Handlungsvorschläge
  - psychoanalytisch = Übertragungen analysieren
  - behavioristisch = Verhaltenstraining
- Strategie auswählen, bezogen auf:
  - Einschätzung des Engagements
  - Einschätzung des Kosten-Nutzen Verhältnisses
  - Bilanzblatt erstellen (Pro und Contra für K, Betroffene und Umfeld)
  - Kraftfeldanalyse
- Pläne aufstellen als Hauptschritte + Erstellen von leichter verfolgbaren Subzielen

### Beratungsprozess Teil 1 und 2



### Ende einer Beratungssitzung

- Zeitbegrenzung ein jeder Sitzung (z.B. 50 Min in der Therapie)
- Kein neues Material einführen
- Zusammenfassung/ Resümee (durch Beraterin oder KlientIn)
- Gegenseitiges Feedback
- Schweigen
- Vorbereitung der nächsten Sitzung

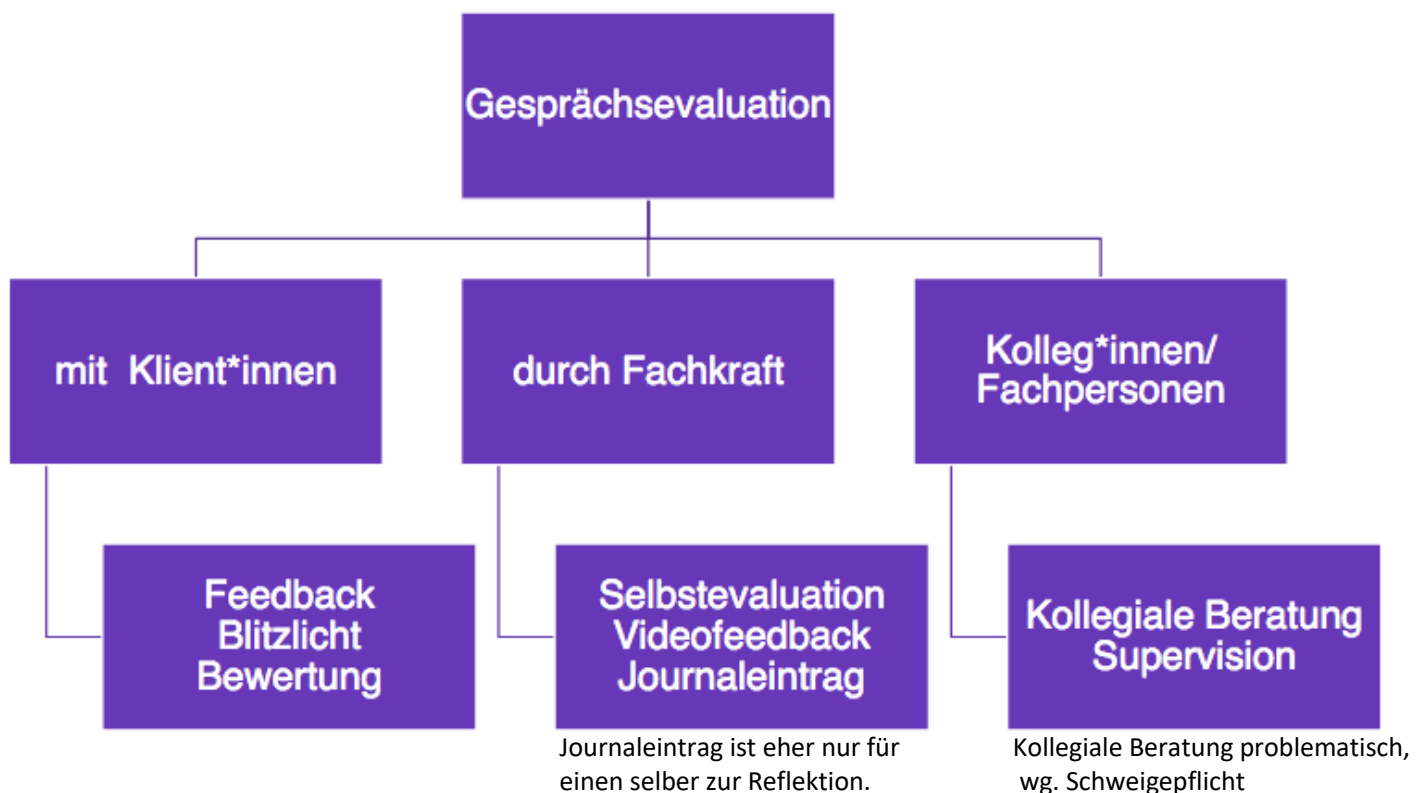
Allgemein: Intervention in Beratung hängt immer von gewählter Methode ab. Zum Beispiel motiverende Gesprächsführung, Mediation, Personenzentrierte Gesprächsführung etc.

## Endphase, Feedback, Qualität

### 1. Endphase – Beenden der Beratung

- Klient bestimmen lassen oder vorher festlegen
- Bei Zielerreichung
- Ende vorbereiten, so dass eventuell mit Beendigung verbundene Probleme thematisiert werden können
- Allmähliches Ende z.B. über Sitzungen in größeren Abständen oder Nachberatung in x Monaten (Ausschleichen des Endes)

### 2. Gesprächsevaluation

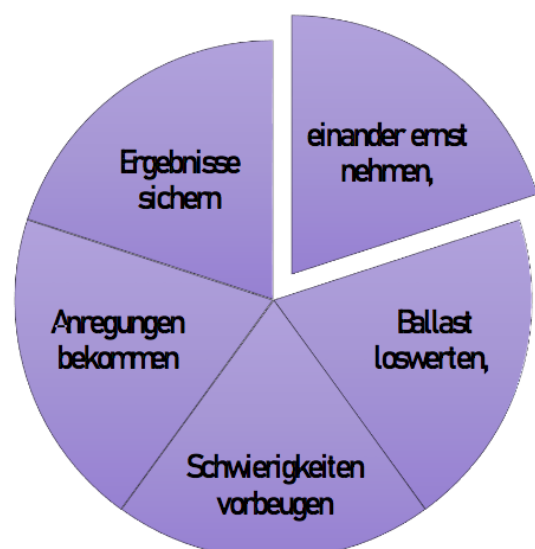


#### 2.1 Evaluation mit Klient\*innen

- Feedback/ Blitzlicht/ Bewertung
- Metakommunikation zu Ergebnis und Verfahren  
= was ist hier in unserer Beratung geschehen  
= wie ging es mit mir als Beraterin
- Tools  
→ Fragebogen  
→ Skalierungsfragen  
→ Offene Fragen

#### Kuchendiagramm

- Raum um Ärger etc. loszuwerden
- Anregung für weiteres Handeln
- Beratungsabbruch vermeiden, wenn regelmäßige Durchführung





## 2.2 Evaluation durch Fachkraft

- Evaluation des Gesprächsgeschehens und des eigenen Handelns
- Methodisches Handeln
- Wirkung (Ergebnisqualität)  
= Ist das herausgekommen, was auch wirklich herauskommen sollte?
- Qualität (Prozessqualität)  
= Wie lief der Prozess ab, wie waren die räumlichen Bedingungen ok, was lief im Prozess gut oder schlecht?
- Evaluation bedeutsamer Episoden  
= Situation vergegenwärtigen, was waren Reaktionen, was waren die Ergebnisse  
= Veränderungsperspektive, gelungene Aspekte hervorheben, Vorsatz für ähnliche Situationen

## 2.3 Evaluation durch Kolleg\*innen, Supervision

- Bei erheblichen Problemen, Irritationen (schwierige Arbeitssituationen, Rollenprobleme, Beziehungsunklarheiten, organisatorische Probleme etc.)
- Achtung: Schweigepflicht
- Ziel ist der Schutz und die Förderung der K, wie können diese evtl. besser unterstützt werden
- Erhalt und Entwicklung beruflicher Wirkungsmöglichkeiten der Fachkraft (Wie kann ich besser werden)

Was wird bei der Beratung angesehen?

- Blinde Flecken
- Alternative Deutungen
- Ideen zur Weiterarbeit
- Fachinformationen
- Strategien für Nähe-/ Distanz
- Aufrechterhaltung der eigenen Gesundheit

## 3. Feedback

### Gründe fürs Feedback geben

- Veränderungsideen für Zusammenarbeit
- Über Bedürfnisse und Gefühle informieren
- Auf Verhalten aufmerksam machen

### Gründe fürs Feedback annehmen

- Chance zur Information und Weiterentwicklung

### 3.1 Feedback geben

- Beschreibend, nicht wertend, offen und ehrlich (= subjektive Beschreibung der eigenen Wahrnehmung)
- Konkret – auf begrenztes Verhalten, nicht auf die ganze Person bezogen (Situation von Person trennen)
- Brauchbar – auf veränderbares bezogen
- Keine Forderung, sondern Bitte
- In einer guten Situation (rechtzeitig, Bereitschaft der Empfänger\*in einholen)
- Rückmeldung als Angebot (kein Zwang)
- Erst positives dann verbesserungsfähiges (nicht „schlechtes“)
- Subjektivität betonen (Ich-Botschaften, GFK)
- Keine Interpretationen, keine moralische Bewertung
- Nicht zu viel auf einmal, kurz
- Neue Informationen
- Reaktion des Feedbacks vorhersehen

### 3.2 Feedback annehmen

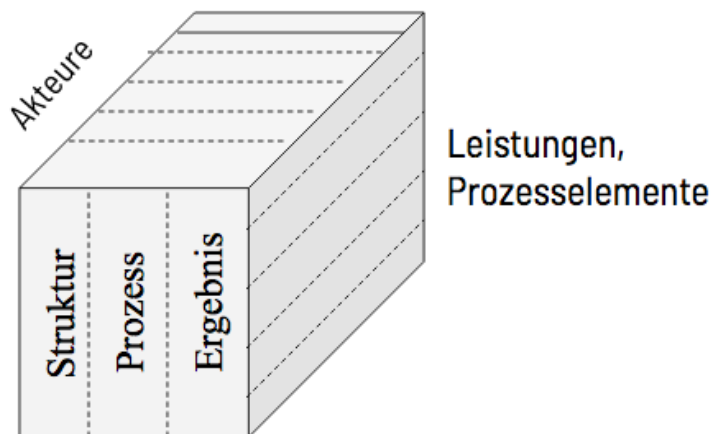
- Bei Bedarf einholen
- Offen sein
- Feedback als Chance sehen
- Nur zuhören
- Ausreden lassen
- Nicht rechtfertigen
- Bei Unklarheiten nachfragen
- Reaktion auf Feedback mitteilen (wenn ich wieder Feedback von dieser Person haben möchte)
- Für Feedback bedanken
- Später prüfen was tatsächlich nützlich war
- Unnützes als Angebot begreifen

## 4. Qualitätsstandards in der Beratung

Qualität ist nicht gut oder schlecht, sondern lediglich Beschreibung eines vorliegenden Status-Quo bzw. eines Verhältnisses zw. Ist- und Soll-Wert. Erst durch Qualitätsverbesserung im Rahmen von Qualitätsmanagement wird Qualität weiter entwickelt.

- Qualitätselemente um denen es in Beratung geht: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Qualitätsstandards beschreiben definierte Kriterien/ Anforderungen an Qualität der DL (Soll-Wert) und sind ausgehandelt.

### 4.1 Dimensionen des Aushandlungsprozess



#### Qualitätsdimensionen

##### Ergebnisqualität

= Was am Ende herauskommen soll

##### Prozessqualität

= Vorgehen und Methoden

##### Strukturqualität

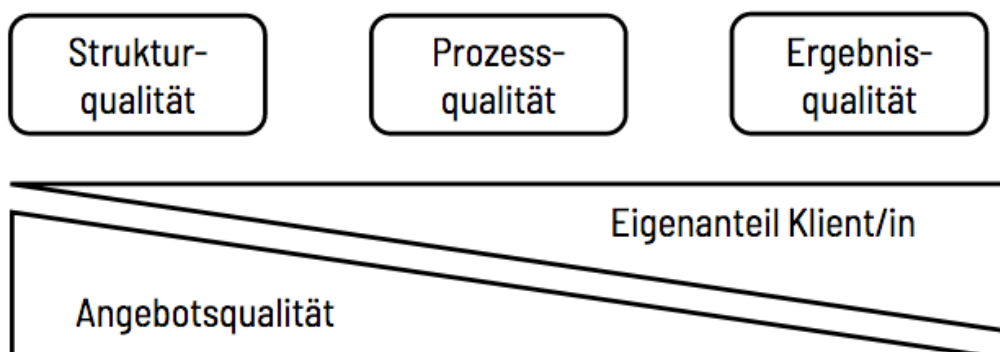
= Qualifikationen, Rahmenbedingungen, Material etc.

Welche Qualitätsdimensionen sind für welche Kunden (neben Klienten auch Öffentlichkeit, Politik) geeignet?

##### Leistungen und Prozesselemente

= was bieten wir den Kunden tatsächlich an?

### 4.2 Qualitätsebenen



##### Strukturqualität

= Wieviel Zeit, wieviel Azubis, wie wollen wir die Azubis ausbilden  
= Angebotsqualität.  
Angebot liegt in unserer Hand

### Prozessqualität

= Art des Prozesses, z.B. Evaluation am Ende

= Teil des Prozesses bestimmt der Kunde mit

### Ergebnisqualität

= Ziel das wir verfolgen, indem wir Struktur- und Prozessqualität gut gestalten

= Bei K liegt das Ergebnis natürlich letztendlich beim. Klienten (hoher Eigenanteil beim K)

Bei Reflektion über unsere Arbeit demnach weniger vom Ergebnis ausgehen, sondern mehr auf Struktur- und Prozessqualität achten.

## **4.3 Chancen und Ziele durch die Einführung von Qualitätsstandards**

- Entstehung einer Debatte über öffentlich zu erbringende Leistungen (die dann Teil der gesetzlichen Grundversorgung werden könnten)
- Erleichterung Legitimation
- Qualitätsverbesserung
- Erhöht Transparenz und Sicherheit für die andere Seite
- Evtl. Modernisierungsschub durch Auseinandersetzung mit neuen Standards, Methoden etc.
- Evtl. Steigerung der Effizienz, Effektivität, Kostenersparnis (kann aber auch Kosten erhöhen)
- Gegengewicht zu Preiswettbewerb (Sehr gute Qualität, deswegen höherer Preis)
- Hilfe bei Wunsch- und Wahlrecht (durch Transparenz kann sich K besser entscheiden)
- Stärkere Kundenorientierung

## **4.4 Risiken/ Befürchtungen durch das Einführen von Qualitätsstandards**

- Normierung (gute Beziehung ist schwer messbar und steht nicht mit in den Standards)
- Fokussierung auf messbares
- Vielfalt geht verloren
- Verengung der Lebensweltperspektive (Einteilung der K in Gruppen = weniger Individualisierung)
- Erfolgswahrscheinlichkeit steuert Ressourcen
- Einschränkung der Handlungsautonomie der Professionellen
- Senkung der Mitarbeitermotivation
- De-professionalisierung
- Schwächung der Klientenrolle

## **5. Fallbeispiel**

### Institution A

- Führung über Statistikauswertung und Kontrolle  
→ Qualität wird durch Statistik ausgewertet und daran wird Vorgehen festgemacht
- Festlegung von Handlungsprogrammen mit Kundengruppen
- Spielraum über zusätzliche Weisungen stark eingeschränkt



- Transparenz, Mindestniveau
- Mindestqualifikation reicht aus
- Demotivation, keine Vielfalt etc.

= Systemgesteuertes Handlungskonzept

### Institution B

- Konzeption bildet übergeordneten Rahmen für Handeln
- Standards für Verwaltung
- Es werden nur wenige „Daten“ erhoben
- Qualitätssicherung basiert auf qualitativen Verfahren
- Hohe Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiterinnen, setzt voraus:



- Hohes Qualifikationsniveau (ist auch Voraussetzung, um dort überhaupt zu arbeiten)

- Beratungen unterscheiden sich stark
- Fälle untereinander ab zu geben ist sehr schwierig
- Legitimation nach außen ist schwierig

= Subjektgesteuertes Handlungskonzept

Problematik bei Kooperation von Institution A und B

Subjektgesteuertes Handlungskonzept	vs.	Systemgesteuertes Handlungskonzept
Freiwilligkeit	vs.	Pflicht
Vertrauensverhältnis	vs.	Macht
Prozessorientierung	vs.	Ergebnisorientierung
KlientIn setzt Ziel	vs.	Institution setzt Ziel
Verständnis	vs.	Norm

= Oft bei freiwilligen Hilfsangeboten

= oft bei Angeboten mit Zwangskontext

Lösungsmöglichkeiten

- Dynamik beachten, in die Metakommunikation einsteigen
- Fokus auf Angebotsqualität
- Leitlinien statt Standards
- Qualitätsbewusstsein entwickeln
- Förderung von Engagement, Individualität
- Vielfältige (auch qualitative) Verfahren installieren – Mischform von beidem finden
- Kostendebatte von Qualitätsdebatte trennen
- Qualitätsmanagement etablieren

12. VL  
06.07.20

## Vertiefung: Beratung im Zwangskontext & provokative Gesprächsführung

### 1. Beratung im Zwangskontext

Zwangskontext

- Kontakt nicht aus eigenem Antrieb  
→ gesetzlich (z.B. Schwangerschaftskonflikt), behördlich, informeller (Eltern schicken Kinder zur Beratung, Partner wollen das etc.) Zwang
- Anfänglich teilen BeraterIn und KlientIn ihre Ziele vermutlich nicht (sog. **Doppelmandat**)
- Grad der Freiwilligkeit hat keine große Vorhersagekraft über den Verlauf der Beratung
- Klienten bringen starken Wunsch nach Autonomie und Selbstwirksamkeit mit  
→ Wie kann ich Wunsch des K größtmöglich entgegen kommen, z.B: durch Auswahl der Zeiten, Themen etc.
- Strategien der K: Reaktanz oder/ und strategische Selbstpräsentation (alles ist doch gut, ich verstehe überhaupt nicht warum ich da bin, zeigen der bestmöglichen Seite etc.)

## Reaktanz als normales Merkmal von Unfreiwilligkeit

- Problem selber nicht sehen
- Höchsten Unwillen
- Ohne Enthusiasmus erscheinen
- Nur mühsam an Gespräch beteiligen
- Zwang betonen
- Inhalten ablehnend gegenüberstehen
- Infos zurückhalten
- Vorzeitig Kontakt abbrechen
- Termine nicht einhalten
- Aufgaben nicht übernehmen
- Anrufe nicht beantworten

Kann Teufelskreis in Gang setzen: Reaktanz verstärkt Kontrolle, führt zu mehr Reaktanz oder Vermeidung. Deswegen ist es wichtig, hier den Wunsch nach Autonomie zu erkennen und zu wertschätzen um den Teufelskreis zu vermeiden.

### **1.1 Vorgehen im Zwangskontext**

#### Ausgangssituation

= Motivation und Interessen von Klienten und Kontrollinstitutionen stehen sich gegenüber. Fachkraft steht mit doppeltem Mandat in der Mitte und muss diese vereinbaren.

#### Lösungen

- Trennung Instanz Sozialer Kontrolle und Instanz des Hilfeprozesses  
→ Ich bin nicht RichterIn, Kontrolle, Partner etc. sondern ich bin die Hilfsinstanz und stehe dazwischen, vertrete beide Interessen und möchte mit K gemeinsam eine Lösung finden
- Dreieck immer wieder deutlich machen
- Nicht Problemdefinition der KI übernehmen, sondern mit KI erarbeiten
- Keine Stellungnahme zu Maßnahme, Urteil nicht nötig und auch nicht sinnvoll  
→ Situation ist jetzt so, wie gehen wir also gemeinsam damit am besten um, damit Sie mich so schnell wie möglich wieder los sind
- Offene Fragen nach Interpretation und Wohlbefinden weniger hilfreich sondern eher zirkuläre Fragen nach Interpretation der KI (Wie geht K mit der Situation und wie ist seine Sicht auf das Ganze)  
→ Warum glauben Sie, dass das Gericht/ ihre Freundin etc. es für nötig hielt, dass Sie hierherkommen?  
→ Wie geht es Ihnen damit?

### **1.2 Extrinsische und intrinsische Motivation**

Motivation ist keine fixe Eigenschaft eines Menschen, sondern hängt von seiner Situationsbeurteilung ab.

- Intrinsische Motivation, wenn ich denke, dass das voraussichtliche Ergebnis und der Kontakt zum Berater gewinnbringend für mich ist
- Extrinsische Motivation, wenn Klient dem äußeren Druck entgehen will. Hält nur solange an, wie der äußere Druck besteht  
→ kurzfristig sinnvoll  
→ langfristig macht sie intrinsische Motivation kaputt

Ziel = Umwandlung von extrinsischer in intrinsische Motivation durch Behandlungs-, Veränderungs- und Beziehungsmotivation.

= kann erreicht werden durch die Erarbeitung von Push- (von außen) und Pullfaktoren

### **1.3 Methodik**

Vgl. Motivierende Gesprächsführung

- Auftragserklärung mit Auftraggeber (KI) – Was ist die Auflage, an wen ist zu berichten?
- Auftragsklärung mit K
- Kontext- und Rollenklärung des Hilfsinstitution (HI) – An wen berichte ich was, meine Rolle?
- Motivationsarbeit/ Klärung/ gemeinsame Ziele
- Veränderungen initiieren/ begleiten/ kontrollieren

## Grundhaltung

- Unfreiwilligkeit heißt nicht Unmotiviertheit
- Ziel der Veränderung nicht Person, sondern sozial unerwünschtes Verhalten
- Interessensunterschiede und gemeinsame Interessen herausarbeiten
- Respekt ggü:
  - K hat das Recht auf andere Sichtweisen, Wertvorstellungen und Prioritätssetzungen
  - Nichtgelingen als Ausdruck von den autonomen Entscheidungen der K
- Hoffnung auf positive Veränderung (Menschen sollte man nicht aufgeben)
- Stärkenorientiertes statt problemorientiertes Arbeiten (aktive Suche und Ausbauen v. Ressourcen)
- Aktives Herausarbeiten der Wahlmöglichkeiten, Einfordern aktiver Beteiligung, keine Akzeptanz von passivem Verhalten oder Unbeteiligung (Auswahl aus Hilfsmöglichkeiten, Kliniken etc.)

## Übung Gesprächseröffnung Zwangssituation

Ihnen sitzt in der Schulsozialarbeit eine Schülerin gegenüber, die vom Klassenlehrer zu Ihnen geschickt wurde. Sie soll sich mit Ihnen über das ständige Stören im Unterricht unterhalten. Der Lehrer hat sie ebenfalls über diese Intention informiert. Beginnen Sie bitte das Gespräch indem Sie Rollen und Vorgehensweisen klären und erste grobe Ziele des Gesprächs abstecken.

## 2. Provokative Gesprächsführung

- Lat. provocare = herausfordern, hervorlocken, nicht verletzen oder beleidigen
- Begründer ist Frank Farrelly (USA), Eleonore Höfner v.A. in Deutschland
- Bricht mit Therapieregeln, z.B. Humor und Lachen
- Richtet sich gegen dysfunktionales Verhalten, nicht gegen Klient\*in selbst
- Er/ Sie soll darüber lachen/ Widerstand aufbauen

Ziel ist die Stärkung der Selbstheilungskräfte und Eigenverantwortung (Empowerment). K soll aus Haltung, alles ist so schlecht und schlimm, alle wollen mir Böses etc. herauskommen.

### 2.1 Annahmen

- Ressourcenorientiert, mündige K, freier Wille, Eigenverantwortung
- Wertschätzende, befähigende, zutrauende Grundhaltung (trotz Provokation, Trennung von Person und Verhalten hier wichtig)
- Bei Provokation tendiert K in die entgegengesetzte Richtung
- Wird dysfunktionales Verhalten unterstützt, neigen K zu förderlichem Verhalten

### 2.2 Wachstumsbremsen

= die die Klienten meist in die Beratung/ Therapie mitbringen

#### **Fixierung**

= Menschliches Bedürfnis nach Stabilität, Problem bei krankhaften Fixierungen

#### **Feigheit**

= Angst ist das Motiv für Vermeidungstaktik, bremst wenn sie unberechtigt/ nicht sinnvoll ist

#### **Faulheit**

= Veränderung erfordert Energie, verwendet für Pflege der Symptomatik, da gewohnte Anstrengung mit vertrautem Ergebnis

Strategie dafür ist das sog. LKW: **Liebevolles** Karikieren der Wachstumsbremsen

### 2.3 Wichtige Aspekte und konkrete Werkzeuge

#### **Humor**

- Wichtigstes Mittel in der PGF, z.B. Übertreibung, Nachahmung
- Verhilft zu Perspektivwechsel, Distanz und wirkt befreiend

- Humor und Lachen ist wichtig, um mit Belastungen und Beziehungen umzugehen
- In der Beratung ist der Humor in Bezug zu K und zum Ziel zu setzen = kein destruktiver Humor (Sarkasmus, Ironie etc.)

### **Haltung**

- Arbeit auf Augenhöhe
- Neutralität
- K wird niemals ausgelacht
- Zwanglos/ Entspannt
- Bewusstsein für starkes Einbringen der eigenen Persönlichkeit und fehlende feste Schemata  
→ Hohes Risiko zu versagen/ verletzend zu sein
- Bewusstsein dafür, dass bei Provokation die non-verbalen Signale der Ironie vermitteln müssen, sonst läuft man Gefahr, den K zu verletzen

### **Techniken**

- Advocatus Diaboli: für negative Seiten der K stark zu machen
- Negativbild: spiegeln mit ironischem Fokus auf Problemverhalten
- Auflisten: Gründe und Verhaltensweisen, z.B. 3 Gründe für Schulabbruch
- Idiotische Vorschläge: hirnrissige, übertriebene Vorschläge führen zu Eigeninitiative
- Widersprüchliche Botschaft.: Unterschied verbal/ nonverbal oder inhaltlich
- (komische) Erklärung: unsinnige Erklärung/ Ursache für Verhalten

### Weitere Werkzeuge

#### **Offensichtlich aussprechen**

- Problemrelevantes was auffällt, vor allem Dinge, die normalerweise aus Höflichkeit nicht genannt werden (nicht verletzend) z.B. dominantes Auftreten des K – Sie sind sehr streng, muss ich jetzt Angst vor Ihnen haben?

#### **Begeisterung für die Symptome**

- Für Vorteile des selbstschädigenden Verhaltens begeistern, Empfehlung zum Weitermachen, Übertreibung der negativen Folgen einer Veränderung, Ängste bis zur Absurdität aufblähen  
= provoziert Gegenreaktion

#### **Keine Lösung/ idiotische Lösungen**

- Existenz von Lösungen leugnen oder/ und Lösungsvorschläge übertrieben unrealistisch und völlig schwachsinnig

### Beispiele

K sagt: „Ich bin nichts wert“ Therapeut antwortet „Das nennt man Einsicht“

→ Ich merke, K steckt irgendwo fest und ich überspitze dass, um in darauf aufmerksam zu machen

→ Wichtig ist das L „liebevoll“

„Ja, ich würde da definitiv sofort ins Krankenhaus gehen und mich komplett untersuchen lassen. Und wenn da nichts gefunden wurde, würde ich noch nach New York um da einen Spezialisten aufzusuchen.“

„Na also sie sind ja wirklich ein hoffnungsloser Fall, da haben sie Recht, da ist überhaupt nichts mehr zu machen. Sie sollten sich am Besten jetzt schon aufgeben.“