
Basiswissen Soziale Arbeit

Band 9

Die richtigen Grundlagen sind essentiell für ein erfolgreiches Studium und einen guten Einstieg in die Berufspraxis. Orientiert an den Modulen der Studiengänge im Feld ‚Soziale Arbeit‘ bietet die Reihe in sich abgeschlossene Themenlehrbücher, die jeweils relevantes Wissen aufbereiten. In komprimierten Einführungen, die wesentliche Grundlagen in verständlichen Erläuterungen und klaren Definitionen enthalten, vermitteln kompetente Autorinnen und Autoren gesicherte Informationen, die im Kontext von Vorlesungen oder in Seminaren herangezogen werden können. Alle Bände ‚Basiswissen Soziale Arbeit‘ eignen sich hervorragend zur selbsttätigen Erarbeitung von Themen und zur Vorbereitung von Prüfungen: kompakt und kompetent.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/13171>

Wolfgang Widulle

Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

Grundlagen und Gestaltungshilfen

3., vollständig überarbeitete Auflage

 Springer VS

Wolfgang Widulle
Fachhochschule Nordwestschweiz
Olten, Schweiz

Die Online-Version des Buches enthält digitales Zusatzmaterial, das durch ein Play-Symbol gekennzeichnet ist. Die Dateien können von Lesern des gedruckten Buches mittels der kostenlosen Springer Nature „More Media“ App angesehen werden. Die App ist in den relevanten App-Stores erhältlich und ermöglicht es, das entsprechend gekennzeichnete Zusatzmaterial mit einem mobilen Endgerät zu öffnen.

ISSN 2512-0603

ISSN 2512-0611 (electronic)

Basiswissen Soziale Arbeit

ISBN 978-3-658-29203-4

ISBN 978-3-658-29204-1 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-29204-1>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2011, 2012, 2020

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Stefanie Laux

Springer VS ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Für Mauro

Vorwort zur dritten Auflage

Das vorliegende Buch begleitet meine Lehrtätigkeit in Sozialer Arbeit seit 2005. Als Skript zum in meiner Dissertation untersuchten Lehrprojekt verfasst, wurde daraus schnell ein Print-on-demand-Buch, das in der Schweizer Sozialen Arbeit auf reges Interesse stieß. 2011 fand es in erweiterter Form als nützliches Ergebnis einigen Aufschiebeverhaltens in meiner Dissertation noch vor derselben den Weg zum VS Verlag, wo es seither eine erfreuliche Verbreitung fand.

Acht Jahre nach der Erstveröffentlichung bei Springer hatte das Buch eine gründliche Überarbeitung verdient: Der Trend zu integrativen Ansätzen in Psychotherapie und Beratung zeigt sich auch in der Sozialen Arbeit, Gesprächsführung hat seither in einigen Publikationen als eigenständige Methode ein wenig mehr Anerkennung erfahren und viele der in diesem Lehrbuch zitierten Arbeiten wurden aktualisiert. Auch hat der Springer-Verlag seine Lehrbuchformate im Zuge der Digitalisierung einer Innovationskur unterzogen: Abstracts, Definitionen und weitere Lernbausteine sowie multimediale Elemente sind neu in Lehrbücher integrierbar.

Bei allen didaktischen Erweiterungen (die nach wie vor überwiegend auf effizienten Wissenserwerb zielen) gehören zu einem Lehrbuch in Gesprächsführung praktische Übungen, ohne die Gesprächskompetenzen nicht zu haben sind. Es hätte jedoch auch die dritte Auflage des Buchs gesprengt, Fallbeispiele, Gesprächstranskripte oder Praxismaterialien ins Buch einzufügen. Zum Bezug der Materialien für Unterricht, Training, Lernen oder Praxis finden Sie Hinweise am Ende des Buchs und auf meiner Website: <https://www.widulle.ch>.

Meiner Frau Barbara danke ich für die Geduld mit ihrem Ehemann, der in Schreibphasen gelegentlich autistische Züge zeigt. Stefan Adam und Agnès Fritze von der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW ein „Merci vielmal“ für das Sabbatical, das die dritte Auflage ermöglichte. Stephanie Laux vom VS Verlag sei

gedankt für die seit Jahren wunderbare Begleitung meiner Publikationen. Und an Ingrid Walther ein herzlicher Dank für das sprachlich wie fachlich sensible, kritische und sorgfältige Korrektorat. Die Helvetismen waren harte Kost!

Und zuletzt kein Dank, aber eine gemeinsame Freude: Pino und Mauro sind ebenso glücklich wie ihr Papa, dass die dritte Auflage des Lehrbuchs weniger Lebenszeit verschlang als dessen Dissertation. An Zeit zum Werken, Skifahren, Klettern und Rumalbern hat es diesmal nicht gemangelt.

Wolfgang Widulle

Einleitung

Unter einem guten Gespräch verstehen wir nicht ein Harmoniegespräch, das sich „schön anfühlt“, ein Gespräch der Dauererklärungen von guten Absichten, ein Gespräch um den heißen Brei herum oder eines, bei dem Unangenehmes nur dezent angedeutet wird. Auch nicht eines, das im „Sonntagsanzug“ der Kommunikation geführt wird – mit abgewogenen und einstudierten Formulierungen. Ein gutes Gespräch ist eines, bei dem das „Eigentliche“ zum Thema wird, das nämlich, was beiden Gesprächspartnern tatsächlich auf dem Herzen liegt. Und zwar in einer Weise, dass die Sachinhalte und persönlichen Meinungen deutlich werden, die Beziehung der beiden zueinander keinen Schaden nimmt, womöglich verbessert wird und am Ende klar ist, was zu tun ist (Schulz von Thun et al. 2017, S. 107).

Universitäten und Fachhochschulen haben in den letzten ca. 20 Jahren nicht in dem von ihren Absolventen gewünschten Maße auf die schwierige sozialarbeiterische Praxis vorbereitet. Ihre Curricula waren und sind teilweise entweder weiterhin von in traditionellen Gesprächsführungsverfahren ausgebildeten Hochschullehrern geprägt oder an den Universitäten in einer Weise akademisiert, dass eine Praxisrelevanz erst gar nicht beansprucht wurde (Conen 2006, S. 196).

Soziale Arbeit ist, wie viele andere Dienstleistungsberufe auch, eine Tätigkeit mit einem überdurchschnittlich hohen Anteil an sozialkommunikativem Handeln. Das Gespräch im sozialpädagogischen Alltag, in Betreuung und Begleitung oder in Beratungs- oder Hilfeplanungsprozessen mit Klienten, deren Angehörigen und mit kooperierenden Fachkräften ist für jede Fachkraft der Sozialen Arbeit eine Standardsituation und Kernaufgabe beruflichen Handelns.

Hilfeprozesse der Sozialen Arbeit werden nur durch soziale Kommunikation wirksam – in erster Linie durch Gespräche, die für sozialarbeiterisch-sozialpädagogisches Handeln zu einem Schlüssel für Professionalität werden. Gute

Gespräche klären Probleme und Ressourcen, sie schaffen Veränderungsperspektiven und Hoffnung in schwierigen Lebenssituationen; sie geben Unterstützung und machen Problemlösungen sichtbar oder bahnen sie an. Dies erfordert, den beruflichen und organisationalen Kontext und Auftrag, das relevante Fachwissen und methodische Können, die eigene Erfahrung und sich als Person im richtigen Augenblick des Gesprächs angemessen einzubringen, also Gespräche professionell zu führen. Es erfordert auch, Gespräche so vorzubereiten und zu arrangieren, dass sie unter den arbeitsfeldtypischen Bedingungen hilfreich sind.

In diesem Buch wird professionelle Gesprächsführung als Schlüsselkompetenz und „Universalverfahren für alle Anwendungsbereiche der Sozialen Arbeit“ (Wendt 2017, S. 85) begründet und in der Methodologie der Sozialen Arbeit verortet. Ich verknüpfe dabei die Grundlagen der Kommunikations- und Gesprächspsychologie mit dem Auftrag der Sozialen Arbeit und den Anforderungen der beruflichen Praxisfelder. Damit wird den Kerncurricula der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit Rechnung getragen (Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit 2005, 2016): Vom bezugslosen Nebeneinander von Handlungsmethoden und der Vermittlung vornehmlich an Einzelfallhilfe oder psychotherapeutischen Schulen orientierten Ansätzen ohne Einbettung in den sozialen und institutionellen Kontext wird hier Abstand genommen und Gesprächsführung als Handlungsmethode auf der Basis einer allgemeinen normativen Handlungstheorie systematisch in der Sozialen Arbeit verortet.

Gesprächskompetenz wird als *notwendige*, aber bei Weitem nicht *hinreichende* Voraussetzung für erfolgreiches professionelles Handeln betrachtet: Sozialarbeiterische Professionalität allein mit guter Gesprächsmethodik zu bemühen, würde den Stand der Professionalisierung der Sozialen Arbeit und die Komplexität psychosozialer Problemlagen von Klienten unterschätzen, für die spezifische fachliche Expertise, berufsethische Haltung und feldspezifische Erfahrung zwingend sind.

Gesprächsführung lässt sich nicht auf eine technisch verstandene Anwendung von Methoden reduzieren. Sie verlangt neben Fachwissen und kommunikativen Fertigkeiten internalisierte persönliche Haltungen, die reflexive Nutzung personaler und biografischer Potenziale der eigenen Person und die Integration beruflicher Erfahrungen ins kommunikative Handeln. Verstanden als sozial-kommunikative Form methodischen Handelns ist Gesprächsführung spezifischer als Kommunikation im beruflichen Alltag und zugleich breiter und verbreiteter als Beratung. Sie ist für alle Anwendungsbereiche Sozialer Arbeit bedeutsam, sowohl in Hilfeprozessen und bei deren Gestaltung als auch in der professionellen Kooperation sowie den sozialen Einrichtungen und deren organisationalen Prozessen. Das Gespräch, das ist die Kernaussage dieses Buchs, ist kooperatives,

kommunikatives und methodisches Handeln und Problemlösen – insofern ist der Begriff bei Weitem breiter als der der Beratung und sollte nicht mit ihm verwechselt oder durch ihn ersetzt werden.

Warum ist gute Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit so wichtig?

- Soziale Arbeit unterstützt Klienten in ihrem Bemühen um Lebensbewältigung durch strukturelle, materielle, soziale und personale Hilfen. Sie tut dies oft unter widrigen Bedingungen, etwa bei Unfreiwilligkeit oder Eingriffen, in einem verständigungsorientierten Prozess, der auf eine Co-Produktion von Lösungen zielt (Spiegel und Sturzenhecker 2018, S. 33). Gute Gespräche auch unter diesen erschwerten Bedingungen sind dafür eine unverzichtbare Basis.
- Das Ziel der psychosozialen Unterstützung bei beschädigter Autonomie, Desintegration oder beeinträchtigter Lebensbewältigung setzt in aller Regel Arbeit an und in der Beziehung mit Klienten voraus. Gespräche sind ein unverzichtbares Mittel der Beziehungsarbeit, besonders angesichts des digitalen Wandels und zunehmend mediatisierter Kommunikationsformen.
- Ein Großteil der personen- und sachbezogenen Hilfen und Unterstützungsmaßnahmen gelangt nur vermittelt durch Gespräche an die Adressaten der Sozialen Arbeit. Fachwissen, Analyse- und Problemlösefähigkeiten können gut beherrscht werden, durch laienhafte Gesprächsführung bleibt das fachliche und fallbezogene Können aber wirkungslos oder wird zunichte gemacht.

Das vorliegende Buch bringt Studierenden und Praktikern der Sozialen Arbeit Gesprächsführung als diese zentrale Kompetenz näher. Es schafft die Fähigkeit, Strukturbedingungen und Situationsanforderungen von Gesprächen zu erkennen, dazu passende Gesprächsformen und Gesprächsverläufe zu wählen und dialogisch offen, strukturiert und situativ stimmig mit Klienten, in Teams und mit anderen Partnern Themen und Probleme zu bearbeiten. Dazu klärt es Grundbegriffe und theoretische Hintergründe, gibt aber vor allem auch praktische Empfehlungen zu Gesprächsverläufen und Gesprächsführung. Über Beratung existiert eine kaum übersehbare Fülle an Literatur – die Gesprächsformen, die in diesem Buch vorgestellt werden, sind hingegen in der Sozialen Arbeit unterrepräsentiert.

Eine Bemerkung zum Verhältnis von methodischem Handeln, Beratung und Gesprächsführung: Gesprächsführung wird hier als Querschnitts- und Universalmethode im Rahmen zielorientierter Problemlöse-, Hilfe- und Kooperationsprozesse der Sozialen Arbeit verstanden. Beratung wiederum stellt ein spezifisches Gesprächs- und Interventionsformat und eine eigenständige Methode der Sozialen Arbeit dar. Sie ist keine allen Situationen angemessene Methode.

Es gibt nicht selten Situationen im beruflichen Alltag von Sozialarbeitern und -pädagogen, in denen es sinnvoll ist, auf die professionalitätsverheißende „Verlockung der ‚Marke‘ Beratung“ zu verzichten. Und in Verhandlungen und Konfliktsituationen, Lern- oder Beurteilungssituationen, bei Konfrontation, Kritik oder schlechten Nachrichten wird die Marke „Beratung“ den Situationsanforderungen ohnehin nicht gerecht.

Das Buch ist in drei Hauptteile gegliedert: Der erste Teil beschreibt die Grundlagen zur Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit.

Kap. 1 erarbeitet Grundbegriffe zur Gesprächsführung und verortet sie im methodischen Handeln in der Sozialen Arbeit. Es stellt Merkmale guter Gespräche aus Sicht der Kommunikationspsychologie vor und beschreibt die Vielfalt an Gesprächsformen in der Sozialpädagogik und Sozialarbeit.

Kap. 2 beschreibt das Menschenbild, das in diesem Buch zum Tragen kommt, und die relevanten Bezugstheorien, aus denen Ansätze der Gesprächsführung abgeleitet werden. Es thematisiert auf dieser Basis Grundhaltungen, die einer konstruktiven Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit zugrunde liegen sollten.

Kap. 3 leitet zur Analyse von Gesprächsstrukturen an. Darunter wird nicht wie häufig der Phasenverlauf eines Gesprächs verstanden, sondern eine typische Konstellation von Situationsbedingungen, unter denen ein Gespräch stattfindet. Gesprächsanalysen ermöglichen eine gezieltere Vorbereitung von Gesprächen.

Kap. 4 beschreibt den Gesprächsprozess als kooperativen Problemlöseprozess und stellt zwei grundlegende, breit verwendbare Gesprächsphasenkonzepte vor.

Kap. 5 beschäftigt sich mit der systematischen Vorbereitung, Dokumentation und Evaluation von Gesprächen.

In Kap. 6 werden vier in der Sozialen Arbeit relevante Ansätze zur Gesprächsführung vorgestellt. Die kooperative Gesprächsführung (Redlich 2009) wird als breit verwendbarer Basisansatz der Gesprächsführung detailliert mit den Hauptaktivitäten gesprächsführender Personen vorgestellt. Die lösungsorientierte (Schmitz 2016), die motivierende Gesprächsführung (Miller und Rollnick 2015) und die systemische Gesprächsführung in Zwangskontexten (Conen et al. 2018) ergänzen den kooperativen Ansatz.

Kap. 7 beschreibt die typischen Gesprächsformen im Hilfeprozess. Bedeutende Gesprächsformen in der direkten Klientenarbeit (Erstgespräch, Zielklärung, Beratungsgespräch, Angehörigengespräch, Abschluss- und Evaluationsgespräch) werden vorgestellt. Dabei werden die Gesprächsstruktur, das Phasenkonzept und Arbeitsregeln detailliert erläutert.

Kap. 8 thematisiert Gesprächsformen im Kontext von Organisationen der Sozialen Arbeit. Gut geführte Teamsitzungen und Arbeitsbesprechungen tragen wesentlich zur Arbeitsqualität und -zufriedenheit von Fachkräften und Teams bei

und werden detailliert besprochen. Die Selbstberatung von Teams – Intervention oder kooperative Beratung – findet heute auch in anderen Berufsgruppen (Schulpädagogik, Medizin, Pflege) vermehrt Anklang (Methner et al. 2013; Mutzeck 2014; Schlee 2019). Informierende Gespräche sind sowohl in der Klientenarbeit als auch in der professionellen Kooperation von Bedeutung.

Kap. 9 thematisiert schließlich herausfordernde Gespräche in speziell belasteten und belastenden Situationen, die über das normale Maß professionellen kommunikativen Handelns hinaus besondere Kommunikationsstrategien erfordern.

Konfliktgespräche sind in der Sozialen Arbeit nicht selten, wenn es z. B. um problematische Erziehungssituationen, Familienkonflikte oder Teamprobleme geht.

Das *konstruktive Kritikgespräch* ist ein Schlüsselfaktor für die Verbesserung von Arbeitsklima und -leistung in Teams. In der Klientenarbeit sind angemessene Kritik und Konfrontation ohne Feindseligkeit wichtige Beiträge zur Verhaltensänderung.

Kriseninterventionen und damit *Krisengespräche* sind in einigen Berufsfeldern der Sozialen Arbeit häufig. Sie sind besonders sorgfältig zu führen, da die Eskalation von psychosozialen Krisen häufig schwerwiegende Risiken und Konsequenzen für Klienten, Fachkräfte und Institutionen hat. Das Kapitel stellt nur einen ersten Zugang zur Krisenintervention dar, die vertieft erarbeitet werden muss.

In „*Schlechte-Nachrichten-Gesprächen*“ gilt es, überraschende, unabwendbare und belastende Nachrichten z. B. zu Diagnosen, Sorgerechtsentscheiden oder Sanktionen verständlich zu übermitteln und wenn möglich zu verarbeiten. Schlechte Nachrichten belasten Gesprächspartner in hohem Maß und produzieren starke emotionale Reaktionen. Auch hier ist besondere Sorgfalt nötig – auch zugunsten der Sicherheit der Fachkräfte selbst.

Der Anhang zeigt eine Übersicht über die online verfügbaren Trainingsmaterialien.

Das Buch versteht sich als Arbeits- und Trainingsbuch. Dazu hier noch einige Bemerkungen: In der Sozialen Arbeit und Pädagogik im deutschsprachigen Raum besteht eine verbreitete Skepsis gegenüber technologisch anmutenden Methoden: Das strukturelle Technologiedefizit (Luhmann und Schorr 1982) wurde in den 1980er-Jahren zum Zentralbegriff der Kritik an einer als expertokratisch verstandenen Professionalisierung. Mit den Jahren wurde daraus geradezu ein Tabu: Die Verwendung von „Techniken“ jedweder Art in der Sozialen Arbeit wurde aufgrund des konstatierten Technologiedefizits kritisiert (Tenorth 1999, S. 252ff.).

Hier wird aus zwei Gründen für ein erweitertes und pragmatisches Verständnis von „Technik“ plädiert:

Lerntheoretisch ist der Erwerb von Gesprächskompetenzen hoch anspruchsvoll: Die Handlungssituationen sind komplex, vernetzt, teils intransparent und dynamisch, das Handeln in solchen Situationen kann als Handeln unter Druck (Wahl 1991) verstanden werden. Hierzu strukturieren die bereitgestellten Vorbereitungshilfen, Phasenverläufe und Arbeitsregeln die Lernprozesse, sie reduzieren die Komplexität von Gesprächen und unterstützen so erste Erfolgserlebnisse.

Handlungstheoretisch gesehen, bedeutet Professionalität sowohl die Beherrschung methodisch-technischer Aspekte von Gesprächsführung als auch sicher internalisierte Menschenbilder und Grundhaltungen. Menschenbilder, Handlungstheorien und Haltungen werden hier als höchste handlungsleitende Ebenen verstanden, Gesprächsmethoden und -techniken als tiefer liegende Elemente professioneller Handlungssteuerung. Es können durchaus beide Wege gleichzeitig beschritten werden: Die Arbeit an Menschenbild und Grundhaltungen gibt in mehrdeutigen Situationen eine grundlegende Orientierung, das Erlernen von Techniken schafft die nötigen Routinen zum Freiwerden der höheren kognitiven Prozesse und der nötigen Reflexivität. Letztlich funktioniert das eine nur mit dem anderen.

In der Sicht der Expertiseforschung gelangen Anfänger über Methoden und Techniken zu einer ersten Sicherheit und Orientierung. Was Novizen schon gut zu beherrschen lernen, sind die hier vorgestellten Gesprächsverläufe, Moderationstechniken und Arbeitsregeln. Mit zunehmender Praxis werden diese prozeduralisiert (Gruber 1999), sie erfahren ein „Tuning“ auf Situationen, sie werden routinisiert und differenziert sowie mit Erfahrung angereichert. Sie werden dabei auch impliziter, d. h., die Gesprächssteuerung verläuft zunehmend intuitiver.

Ein Buch, das ein so breites Themenspektrum wagt, geht notwendigerweise auf Kosten der Tiefe der Inhalte; es kann und will die vertiefende Lektüre zu einzelnen Gesprächsformen und -methoden nicht ersetzen. Die Grundzüge der für den Beruf erforderlichen Gesprächsformen, ihre Vorbereitung, Durchführung und Auswertung, bedeutsame und situationsübergreifende Arbeitsregeln und günstige Strategien lassen sich aber mit dem Buch nach der nun 15-jährigen Erfahrung und vielen positiven Rückmeldungen von Studierenden und Praktikern gut erarbeiten.

Im Sinne der leichteren Lesbarkeit benutzt das Buch, wo es möglich ist, geschlechtsneutrale Formen und wo nicht möglich oder sinnvoll, das generische Maskulinum. Gemeint sind immer beide Geschlechter und Leserinnen und Leser mögen sich gleichermaßen angesprochen fühlen.

Literatur

- Conen, M.-L. (2006). Therapeutisierung der Sozialarbeit? Oder: Zirkuläres Fragen ist zirkuläres Fragen. In: Kontext. 37/2. Jg. S. 191–198
- Conen, M.-L., et al. (2018). Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten. Heidelberg: Auer.
- Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit (2005). Kerncurriculum Soziale Arbeit, Sozialarbeitswissenschaft für Bachelor- und Masterstudiengänge in Sozialer Arbeit. In: Sozialmagazin (4). S. 15–23. <https://studylibde.com/doc/6769172/kerncurriculum-sozialarbeitswissenschaft>.
- Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit (2016). Kerncurriculum Soziale Arbeit: Eine Positionierung der DGSA. https://www.dgsa.de/fileadmin/Dokumente/Aktuelles/DGSA_Kerncurriculum_final.pdf. Zugriffsdatum: 8.11.2019.
- Gruber, H. (1999). Erfahrung als Grundlage kompetenten Handelns. Bern: Huber.
- Luhmann, N. & Schorr, K.-E. (1982). Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. In: Luhmann, N./Schorr, K.-E. (Hg.). Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik. Frankfurt: Suhrkamp. S. 11–40.
- Methner, A., et al. (2013). Kooperative Beratung. Stuttgart: Kohlhammer.
- Miller, W. R. & Rollnick, S. (2015). Motivierende Gesprächsführung. Freiburg i.B.: Lambertus.
- Mutzeck, W. (2014). Kooperative Beratung. Weinheim: Beltz.
- Redlich, A. (2009). Gesprächsführung in der Beratung von Lehrern, Eltern und Erziehern. Hamburg: Fachbereich Psychologie, Arbeitsgruppe Beratung und Training.
- Schlee, J. (2019). Kollegiale Beratung und Supervision für pädagogische Berufe. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schmitz, L. (2016). Lösungsorientierte Gesprächsführung. Dortmund: Verlag Modernes Lernen.
- Spiegel, H. & Sturzenhecker, B. (2018). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. München: Reinhardt.
- Tenorth, H.-E. (1999). Technologiedefizit in der Pädagogik. Zur Kritik eines Missverständnisses. In: Fuhr, T./Schultheiss, K. (Hg.). Zur Sache der Pädagogik. Untersuchungen zum Gegenstand der allgemeinen Erziehungswissenschaft. Bad Heilbrunn: Klinkhardt. S. 252–266.
- Wahl, D. (1991). Handeln unter Druck. Der weite Weg vom Wissen zum Handeln bei Lehrern, Hochschullehrern und Erwachsenenbildnern. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Wendt, P.-U. (2017). Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit. Weinheim: Beltz Juventa.

Inhaltsverzeichnis

1	Grundbegriffe	1
1.1	Das Gespräch im menschlichen Leben	2
1.1.1	Der Gesprächsbegriff in Psychologie und Sprachwissenschaft	3
1.1.2	Das Gespräch als soziales Handeln	5
1.1.3	Das Gespräch in der Sozialen Arbeit	5
1.2	Gesprächsführung als Universalmethode – theoretische Verortung	6
1.2.1	Soziale Arbeit als kritisch-normative <i>Handlungswissenschaft</i>	8
1.2.2	Die Struktur von Professionen und professionelles Handeln	9
1.2.3	Die <i>Praxeologie</i> Sozialer Arbeit	10
1.2.4	Das <i>Kompetenzprofil</i> für den Beruf Soziale Arbeit	11
1.2.5	<i>Prozessmodelle</i> methodischen Handelns	12
1.3	Gesprächsführung und Strukturmerkmale professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit	12
1.4	Methodisches Handeln und Gesprächsführung – ein Orientierungsmodell	18
1.5	Gesprächsführung, Beratung und Psychotherapie – eine Abgrenzung	23
1.6	Gesprächsformen in der Sozialen Arbeit	26
1.7	Allgemeine oder situierte Gesprächskompetenz?	32
1.8	Merkmale guter Gesprächsführung	34
	Literatur	38

2	Menschenbild, Handlungstheorie und Grundhaltungen.	41
2.1	Menschenbild und Gesprächsführung	42
2.2	Menschenbildannahmen, Handlungstheorien und Haltungen	46
2.2.1	Humanistische Psychologie: Selbstaktualisierung, Subjektivität und Beziehung	47
2.2.2	Kognitionspsychologie: Informationsverarbeitung – Lernen – Problemlösen	48
2.2.3	Handlungstheorie: Zielorientiertes und verständigungsorientiertes Handeln.	49
2.2.4	Kommunikationspsychologie: Auch in Schwierigkeiten – miteinander reden.	50
2.2.5	Systemtheorie: Nichtwissen, Neugier, Neutralität und Nützlichkeit	51
2.2.6	Lösungsorientierter Ansatz – mehr machen von dem, was funktioniert	52
2.2.7	Motivationstheorien: Bedürfnisse, Selbstwirksamkeit, Veränderungsmotivation	53
2.2.8	Soziale Arbeit: Hilfe, Kontrolle, Empowerment	54
2.3	Aufbau und Systematik der Kapitel 3–6	55
	Literatur.	56
3	Gesprächsstruktur – Situationsbedingungen und Anforderungen von Gesprächen verstehen	59
3.1	Der Kontext	62
3.2	Vorgeschichte und Anlass	63
3.3	Personen.	63
3.4	Gesprächsthemen und Inhalte	64
3.5	Beziehungsstrukturen.	66
3.6	Ziele	66
	Literatur.	67
4	Der Gesprächsprozess – Gesprächsphasen gestalten	69
4.1	Ein allgemeines Verlaufsschema	71
4.2	Das Klärungsgespräch als Basismodell	72
4.3	Modelle zur Rollengestaltung im Gespräch.	76
4.3.1	Inneres Team und phasenspezifische Rollen	77
4.3.2	Rollen in Klärungsgesprächen mit mehr als zwei Personen.	79
	Literatur.	80

5 Die Vor- und Nachbereitung von Gesprächen	81
5.1 Systematische Gesprächsvorbereitung in fünf Schritten	84
5.1.1 Kontext, Vorgeschichte und Anlass klären	84
5.1.2 Selbstklärung – Themen, Ziele, Personen und Beziehungen	86
5.1.3 Perspektivenwechsel: Identifikation mit dem Gesprächspartner	86
5.1.4 Gesprächsform und Ablauf wählen	88
5.1.5 Rahmen klären, organisieren und einladen	89
5.2 Varianten der Gesprächsvorbereitung	90
5.3 Gesprächsdokumentation – Notizen, Protokolle und Aufnahmen	91
5.3.1 Verlaufsnotizen im Gespräch	92
5.3.2 Gesprächsprotokolle	92
5.3.3 Audio- und Videodokumentation von Gesprächen	93
5.4 Gesprächsevaluation	94
5.4.1 Evaluation mit Gesprächspartnern	95
5.4.2 Nachbereitung – Evaluation und Selbstevaluation	97
5.4.3 Nachbereitung in Supervision und Intervention	99
Literatur	100
6 Methodische Ansätze zur Gesprächsführung	103
6.1 Kooperative Gesprächsführung	107
6.2 Hauptaktivitäten in der Gesprächsführung	108
6.2.1 Aufmerksam zuhören	110
6.2.2 Gedanken prägnant wiedergeben	110
6.2.3 Gefühle treffend wiedergeben	111
6.2.4 Hilfreich fragen	112
6.2.5 Mit Schweigen umgehen	113
6.2.6 Transparent strukturieren	115
6.2.7 Eigene Lösungsvorschläge entwickeln	117
6.2.8 Stellung nehmen – Zustimmung und Kritik	118
6.2.9 Beziehungssensibel kommunizieren	120
6.2.10 Explizite Metakommunikation	120
6.2.11 Mit Widerstand als Form der Kooperation arbeiten	121
6.2.12 Killerphrasen kommunikativ bearbeiten	122
6.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung	124
6.4 Motivierende Gesprächsführung	132
6.5 Systemische Gesprächsführung in Zwangskontexten	140
6.6 Aufbau und Systematik Kap. 7–9	148
Literatur	149

7	Gespräche im Hilfeprozess	153
7.1	Das Erstgespräch	154
7.1.1	Gesprächsstrukturen im Erstgespräch	155
7.1.2	Gesprächsphasenkonzept für das Erstgespräch	159
7.1.3	Einige grundlegende Arbeitsregeln für das Erstgespräch.	163
7.2	Das Zielklärungsgespräch	164
7.2.1	Einige Grundlagen zur Zielklärung	164
7.2.2	Phasen der Zielklärung	165
7.2.3	Einige Arbeitsregeln zu Zielklärungsgesprächen.	168
7.3	Das Beratungsgespräch	168
7.3.1	Strukturmerkmale von Beratungsgesprächen	170
7.3.2	Gesprächsphasen im Beratungsgespräch	173
7.3.3	Statt Arbeitsregeln: Wodurch wirkt Beratung?	179
7.4	Das Gespräch mit Angehörigen	180
7.4.1	Strukturbedingungen in Angehörigengesprächen	181
7.4.2	Gesprächsphasenkonzepte für Angehörigengespräche.	184
7.4.3	Einige grundlegende Arbeitsregeln für Angehörigengespräche.	184
7.5	Gespräche in der Ablösungsphase	185
7.5.1	Die Dynamik von Ablösungsprozessen	186
7.5.2	Hinweise und Arbeitsregeln für Gespräche in der Ablösungsphase	188
	Literatur.	190
8	Gespräche im Kontext der Organisation	193
8.1	Teamsitzung und Arbeitsbesprechung	194
8.1.1	Gesprächsstrukturen in Teams und Arbeitsbesprechung	196
8.1.2	Ein Gesprächsphasenkonzept zur Teamsitzung	200
8.1.3	Gesprächsphasen in außerordentlichen Arbeitsbesprechungen	205
8.1.4	Arbeitsregeln zu Teamsitzung und Arbeitsbesprechung	208
8.2	Kooperative Beratung	209
8.2.1	Strukturelemente in der kooperativen Beratung	210
8.2.2	Phasen der kooperativen Beratung	211

8.2.3	Hinweise und Arbeitsregeln für die kooperative Beratung	215
8.3	Das informierende Gespräch	215
8.3.1	Phasen im informierenden Gespräch	217
	Literatur	220
9	Herausfordernde Gesprächsformen	223
9.1	Das Konfliktgespräch	226
9.1.1	Strukturmerkmale von Konfliktgesprächen	229
9.1.2	Der Kreislauf kooperativer Konfliktbewältigung	232
9.1.3	Hinweise und Arbeitsregeln für Konfliktgespräche	238
9.2	Das Krisengespräch	239
9.2.1	Strukturbedingungen von Krisengesprächen	242
9.2.2	Gesprächsphasenkonzept für Krisengespräche	244
9.2.3	Hinweise und Arbeitsregeln zu Krisengesprächen	248
9.3	Das Schlechte-Nachrichten-Gespräch	249
9.3.1	Gesprächsstrukturen im Schlechte- Nachrichten-Gespräch	250
9.3.2	Phasenkonzept zum Schlechte- Nachrichten-Gespräch	253
9.3.3	Hinweise und Arbeitsregeln für Schlechte-Nachrichten-Gespräche	256
9.4	Das Kritikgespräch und das konfrontative Gespräch	257
9.4.1	Strukturbedingungen im kritisch-konfrontativen Gespräch	259
9.4.2	Phasen im kritisch-konfrontierenden Gespräch	262
9.4.3	Hinweise und Arbeitsregeln zu Konfrontationen	264
9.4.4	Hinweise und Arbeitsregeln zum Kritikgespräch	266
	Literatur	267
	Anhang	269
	Stichwortverzeichnis	271

Abbildungsverzeichnis

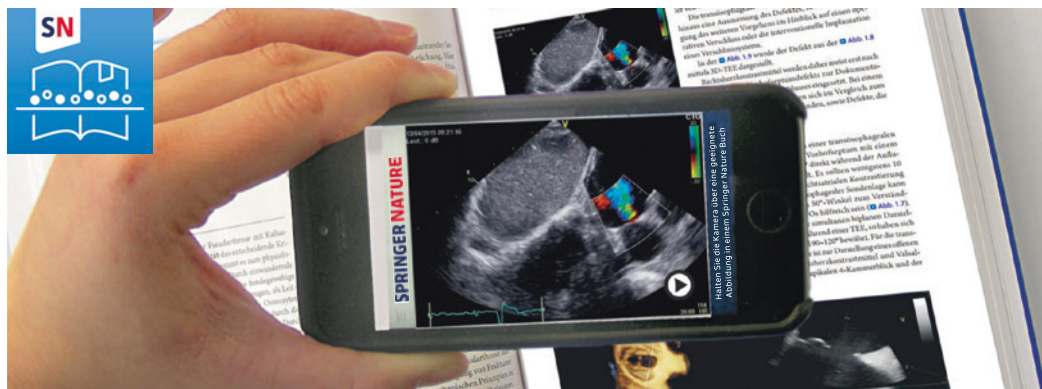
Abb. 1.1	Einführungsvideo 1: Grundlagen der Gesprächsführung.	2
Abb. 1.2	Kommunikation als Verständigung und Interessenrealisierung (Burkart 2019, S. 53)	20
Abb. 1.3	Orientierungsmodell zur Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit.	22
Abb. 1.4	Beratung als Brücke zwischen Problem- und Hilfesystem (Redlich 2009, S. 9)	24
Abb. 2.1	Einführungsvideo 2: Menschenbild, Handlungstheorien und Haltungen	42
Abb. 2.2	Menschenbild – Handlungstheorie – Haltungen (Mutzeck 2014, Anpassungen WW)	47
Abb. 2.3	Systematik von Gesprächsvorbereitung, -durchführung und -evaluation.	55
Abb. 3.1	Einführungsvideo 3: Gesprächsstruktur.	60
Abb. 3.2	Gesprächsstruktur – Situationsbedingungen von Gesprächen analysieren (Schulz von Thun 2016, S. 322 f., Anpassungen WW)	61
Abb. 3.3	Vier Themenfelder in der zwischenmenschlichen Verständigung in Gespräch und Beratung (Redlich 2009, S. 12)	65
Abb. 4.1	Einführungsvideo 4: Gesprächsprozess	70
Abb. 4.2	Allgemeines Gesprächsphasenkonzept (Benien 2015, S. 47).	72
Abb. 4.3	Gesprächsphasen im Klärungsgespräch (Thomann und Schulz von Thun 2007)	73

Abb. 4.4	Rollengestaltung nach Gesprächsphasen (Benien 2015, S. 272)	77
Abb. 5.1	Einführungsvideo 5: Gespräche vor- und nachbereiten	82
Abb. 5.2	Antizipation und Reflexion: Gewissheits- und Ungewissheitsbearbeitung	83
Abb. 5.3	Gesprächsvorbereitung in fünf Schritten (Benien 2015, S. 48 ff.)	85
Abb. 5.4	Das Kommunikationsquadrat in der Gesprächsvorbereitung (Benien 2015, S. 50 ff.)	87
Abb. 5.5	Zeitpunkte und Formen der Gesprächsevaluation	95
Abb. 5.6	Reflexion kommunikativer Episoden mit der WAL-Technik (Wahl 2002)	99
Abb. 6.1	Einführungsvideo 6: Methodische Ansätze & kommunikatives Handeln	104
Abb. 6.2	Ansätze der Gesprächsführung, Eignungsräume und Potenziale	105
Abb. 6.3	Hauptaktivitäten in der kooperativen Gesprächsführung (Redlich 2009, S. 4, Ergänzungen WW)	109
Abb. 6.4	Gegenstände von Killerphrasen (Zuschlag und Thielke 1998, S. 205)	122
Abb. 6.5	Problembegriff in kognitionstheoretischer und systemisch-lösungsorientierter Perspektive (Dörner 1987; Schlippe und Schweitzer 2016)	126
Abb. 6.6	Gesprächsphasenkonzept eines lösungsorientierten Beratungsgesprächs (Baeschlin und Baeschlin 2018)	131
Abb. 6.7	Stadien der Verhaltensänderung (Keller 1999, S. 18 ff.)	134
Abb. 6.8	Änderungsmotivation und hilfreiche Gesprächsinterventionen (Körkel und Drinkmann 2002)	136
Abb. 6.9	Vier Kernbausteine von MI (Miller und Rollnick 2015, S. 44)	137
Abb. 6.10	Stadien der Verhaltensänderung und MI-Berg (Miller und Rollnick 2015, S. 194)	138
Abb. 6.11	Waage-Modell der Veränderung (Körkel und Drinkmann 2002, S. 39)	140
Abb. 6.12	Widersprüchliche Problemdefinitionen und deren Detriangulierung im Zwangskontext (Conen et al. 2018, S. 125)	144

Abb. 6.13	Gesprächsphasenkonzept für Gespräche im Zwangskontext	147
Abb. 6.14	Gesprächsstruktur, Gesprächsphasenkonzept und Arbeitsregeln	148
Abb. 7.1	Prototypische Planungsschritte und Gesprächsformen in Hilfeprozessen	154
Abb. 7.2	Einführungsvideo 7: Gespräche im Hilfeprozess.	154
Abb. 7.3	Phasenkonzept eines Erstgesprächs	159
Abb. 7.4	Asymmetrie und Symmetrie der Beratungsbeziehung (Fuhr 2003, S. 39)	172
Abb. 7.5	Phasenkonzept eines Beratungsgesprächs	173
Abb. 8.1	Einführungsvideo 8: Gespräche im Kontext der Organisation	194
Abb. 8.2	Ablauf einer Teamsitzung	201
Abb. 8.3	Voraussetzungen, Ablauf und Kompetenzen zur kooperativen Beratung (Mutzeck 2008, S. 82, Anpassungen WW).	212
Abb. 8.4	Merkmale verständlicher Information (Langer & Schulz v. Thun 2015)	219
Abb. 9.1	Einführungsvideo 9: Herausfordernde Gesprächsformen	224
Abb. 9.2	Der Kreislauf kooperativer Konfliktbewältigung (Berkel 2020)	233

Tabellenverzeichnis

Tab. 1.1	Unterschiede zwischen professioneller Gesprächsführung, Beratung und Psychotherapie (Rahm 2004, Anpassungen WW)	28
----------	---	----



Springer Nature More Media App

ADVANCING
DISCOVERY

Videos und mehr mit einem „Klick“
kostenlos aufs Smartphone und Tablet

- Dieses Buch enthält zusätzliches Onlinematerial, auf welches Sie mit der Springer Nature More Media App zugreifen können.*
- Achten Sie dafür im Buch auf Abbildungen, die mit dem Play Button  markiert sind.
- Springer Nature More Media App aus einem der App Stores (Apple oder Google) laden und öffnen.
- Mit dem Smartphone die Abbildungen mit dem Play Button  scannen und los gehts.

Kostenlos
downloaden

*Bei den über die App angebotenen Zusatzmaterialien handelt es sich um digitales Anschauungsmaterial und sonstige Informationen, die die Inhalte dieses Buches ergänzen. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Buches waren sämtliche Zusatzmaterialien über die App abrufbar. Da die Zusatzmaterialien jedoch nicht ausschließlich über verlagseigene Server bereitgestellt werden, sondern zum Teil auch Verweise auf von Dritten bereitgestellte Inhalte aufgenommen wurden, kann nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Zusatzmaterialien zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr oder nicht mehr in der ursprünglichen Form abrufbar sind.