

Basiswissen Soziale Arbeit

LEHRBUCH

Wolfgang Widulle

Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

Grundlagen und Gestaltungshilfen

3. Auflage



 Springer VS

Arbeitsmaterialien zum Lehrbuch

Wolfgang Widulle

Diese Arbeitsmaterialien unterliegen der folgenden Creative Commons-Lizenz:



Zitervorschlag

Widulle, Wolfgang (2020). Arbeitsmaterialien "Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit".
3., vollständig überarbeitete Auflage Luzern: Eigenverlag.

Zuletzt überarbeitet: 31.12.2020

DOI: 10.13140/RG.2.2.25911.96166

Download

<https://www.widulle.ch> oder

<https://www.researchgate.net>

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	5
Kapitel 1 – 5 Allgemeine Dokumentvorlagen	6
Leitfaden zur Gesprächsvorbereitung.....	7
Kurzprotokoll.....	9
Selbstevaluation Gespräch / kommunikative Situation	10
Evaluation mit der Weingartner Appraisal-Legetechnik WAL	12
Gesprächsphasenkonzept leer	13
Kapitel 6 Methodische Ansätze der Gesprächsführung	14
Fallsituation Luis – "Der drohende Schulverweis"	15
6.1 Kooperative Gesprächsführung - Gesprächsphasenkonzept	17
6.2 Kooperative Gesprächsführung – Beobachtungsbogen	18
Fallsituation Sandro – „ein junger Sozialhilfeklient zurück bei Mama“.....	19
6.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept.....	21
6.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung – Beobachtungsbogen.....	22
Fall Müller – „Änderungsmotivation auf einer Reha-Station“	23
6.4 Motivierende Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept.....	24
6.4 Motivierende Gesprächsführung – Beobachtungsbogen.....	25
Fall Bolek „Unfreiwillige Platzierung auf der Beobachtungsstation“.....	26
6.5 Gespräche im Zwangskontext – Gesprächsphasenkonzept.....	28
6.5 Gespräche im Zwangskontext – Beobachtungsbogen.....	29
Kapitel 7 Gespräche im Hilfeprozess	30
Fall Meier psychosoziale Beratung - Erstgespräch	31
7.1 Erstgespräch – Gesprächsphasenkonzept.....	33
7.1 Checkliste Fragen zur Exploration und Auftragsklärung	34
7.1 Erstgespräch – Beobachtungsbogen.....	35
Fall Meier psychosoziale Beratung – Probleme, Ressourcen, Ziele klären.....	36
7.2 Gesprächsphasenkonzept Zielklärungsgespräch	38
7.2 Beobachtungsbogen Zielklärung im Gespräch	39
Fall Meier psychosoziale Beratung – Beratungsgespräch.....	40
7.3 Beratungsgespräch – Gesprächsphasenkonzept	42
7.3 Beratungsgespräch – Beobachtungsbogen	43
Fall Meier psychosoziale Beratung – Gespräch in der Ablösungsphase.....	44
7.5 Gespräch in der Abschlussphase – Gesprächsphasenkonzept	47
7.5 Gespräche in der Ablösungsphase – Beobachtungsbogen.....	48

Kapitel 8 Gespräche im Kontext der Organisation	49
8.1 Teamsitzung – Gesprächsphasenkonzept	50
8.1 Arbeitsbesprechung – Gesprächsphasenkonzept.....	51
8.1 Beobachtungs- und Feedbackbogen Sitzungsmoderation	52
8.1 Vorlage Sitzungsprotokoll	53
8.2 Kollegiale / kooperative Beratung – Gesprächsphasenkonzept	54
8.2 Kollegiale / kooperative Beratung – Beobachtungsbogen	55
Kapitel 9 Herausfordernde Gespräche.....	56
Fall Jeanette Konfliktgespräch - Zimmer aufräumen, dann ausgehen	57
9.1 Konfliktgespräch – Gesprächsphasenkonzept.....	58
9.1 Konfliktgespräch – Beobachtungsbogen	59
Fall Nauer – Krisengespräch nach Trennung.....	60
9.2 Krisengespräch – Gesprächsphasenkonzept.....	61
9.2 Krisengespräch – Beobachtungsbogen.....	62
Fall Bürgi – schlechte Nachricht: Kürzung der Sozialhilfe.....	63
9.3 Schlechte-Nachrichten-Gespräch – Gesprächsphasenkonzept	64
9.3 Schlechte-Nachrichten-Gespräch – Beobachtungsbogen	65
Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“	66
Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“ - Rollenanweisungen	67
9.4 Kritikgespräch – Gesprächsphasenkonzept.....	68
9.4 Kritikgespräch / Konfrontation – Beobachtungsbogen	69

Vorbemerkung

Die hier vorliegenden Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien ergänzen das Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“. Sie sind in den Jahren 2004 bis 2012 entstanden und wurden in den Jahren der Nutzung und nun für die dritte Auflage des Lehrbuchs aktualisiert.

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

Trainings kommunikativer Kompetenzen in Hochschule, Berufs- und Weiterbildung arbeiten mit Erfahrungsbildung und Übung, Beobachtung, Feedback und Reflexion. Üben und Training geschieht dabei auch mit standardisierten Übungen, vorzugsweise aber mit authentischen und komplexen Fallsituationen und in strukturierter Weise in Gruppen. Günstig sind dabei Tutoren oder Begleiter, die auch Expertenfeedback auf Handlungsversuche in Rollenspielen geben können. Die vorliegenden Materialien sind für geleitete wie studentische Selbsttrainingsgruppen geeignet, sie eignen sich auch für das Selbsttraining in Praktika oder der studienbegleitenden Praxisausbildung in sozialen Berufen.

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

- *Fallsituationen* zur Anregung von Rollenspielen,
- *Gesprächsphasenkonzepte* mit prototypischen Gesprächsverläufen und relevanten Arbeitsregeln,
- *Beobachtungsbögen*, die die Arbeitsregeln im jeweiligen Gespräch bewertbar machen und das Feedback strukturieren.

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

Für die vertiefte Auseinandersetzung mit kompetenzorientierten Lernprozessen verweise ich auf mein Lehrbuch „Handlungsorientiert Lernen im Studium“, in dem das Konzept genauer beschrieben ist (erschieden ebenfalls bei Springer VS).

Viel Erfolg beim Training professioneller Gesprächskompetenz wünscht
Ihr Wolfgang Widulle

Kapitel 1 – 5 Allgemeine Dokumentvorlagen

Leitfaden zur Gesprächsvorbereitung

Fragestellung	Überlegungen zur Vorbereitung
1. Kontext, Vorgeschichte und Anlass des Gesprächs	
Kontext Der Auftrag von Institution und mir als Fachkraft? Bezug zum Hilfeprozess oder zu organisationalen Prozessen?	
Vorgeschichte Die Vorgeschichte dieses Gesprächs? Wichtige Ereignisse/Informationen?	
Anlass und Gesprächsbedarf Wer hat Gesprächsbedarf? Was sind meine Motive? Potenzielle negative Folgen, falls kein Gespräch stattfindet?	
2. Selbstklärung – meine Perspektive im Gespräch	
Sachthemen Welche Themen? Welche Reihenfolge? Was ist Problem?	
Gesprächsziele Wünsche/Forderungen Ziele berechtigt? mein inneres Team?	
Beziehung zum Gesprächspartner Meine Sicht auf die Beziehung? Welche Regeln in der Beziehung? Mein Beziehungsangebot? Bedrohungsgefühle beim Partner? ACHTUNG Beziehungsfallen?	
Selbstoffenbarung Was zeige ich von mir/nicht? Was sind meine Gefühle? Wo stehe ich als Person? Zweifel oder Widerstand bei mir?	
3. Perspektivenwechsel mit Gesprächspartner(n)	
Fühle dich in Gesprächspartner ein: Seine Sicht auf das Thema? Seine Gefühle? Seine Sicht auf die Beziehung? Seine Erwartungen und Ziele?	
Mein(e) Gesprächspartner als Person(en)? Was beachten im Umgang? Besondere Sensibilitäten?	

4. Planung Gesprächsphasen und Selbstinstruktion	
Gesprächsphase	Arbeitsregeln und Selbstinstruktion – was tun, was beachten?
1 Einstieg und Kontakt	
2 Klärung Themen/Ziele	
3	
4	
5	
6	
...	
Abschluss Verabschiedung	
5. Rahmen klären, organisieren und einladen	
Geeigneter Zeitpunkt? Zeitaufwand? Geeigneter Raum? Störquellen wie ausschalten? Transparenz schaffen - wie? Vorinformationen geben? Einladung formell/informell, schriftlich/mündlich?	

Kurzprotokoll

Kurzprotokoll	Fall	Datum
Gesprächsteilnehmer	Gesprächsform	
Ort/Zeit		
<p>Vorgeschichte des Gesprächs/Verlauf seit letztem Gespräch</p> <p>Gesprächsanlass/Gesprächsbedarf</p> <p>Protokoll (Gesprächsverlauf - Ziele - Maßnahmen - Vereinbarungen – Wirkungen)</p> <p>Neue Informationen – neue Hypothesen</p>		
Gesprächsevaluation / Weiteres Vorgehen		
Hilfreich / positiv	Wenig hilfreich / zu verändern	
Informationen einholen	Weiteres Vorgehen	

Selbstevaluation Gespräch / kommunikative Situation

1.1.1.1 Situationsbeschreibung	
Dieses Gespräch, diese kommunikative Episode möchte ich reflektieren	
1.1.1.2 Beschreibung der Motive, Gefühle und Begründungen	
Ich hatte im Gespräch/der Situation folgende Anliegen und Motive	
Ich hatte im Gespräch/ der Situation folgende Gefühle	
1.1.1.3 Beschreibung konstruktiv-zielführender Handlungen	
Welche meiner Handlungen in der Situation/im Gespräch kann ich als konstruktiv und zielführend bezeichnen?	
Welches Wissen und welche kommunikativen Arbeitsregeln stützen das?	
1.1.1.4 Beschreibung nichtkonstruktiver, nicht zielführender Handlungen	
Welche meiner Handlungen waren eher reaktiv, ungünstig, nicht zielführend?	
Welches Wissen und welche kommunikativen Arbeitsregeln begründen das?	

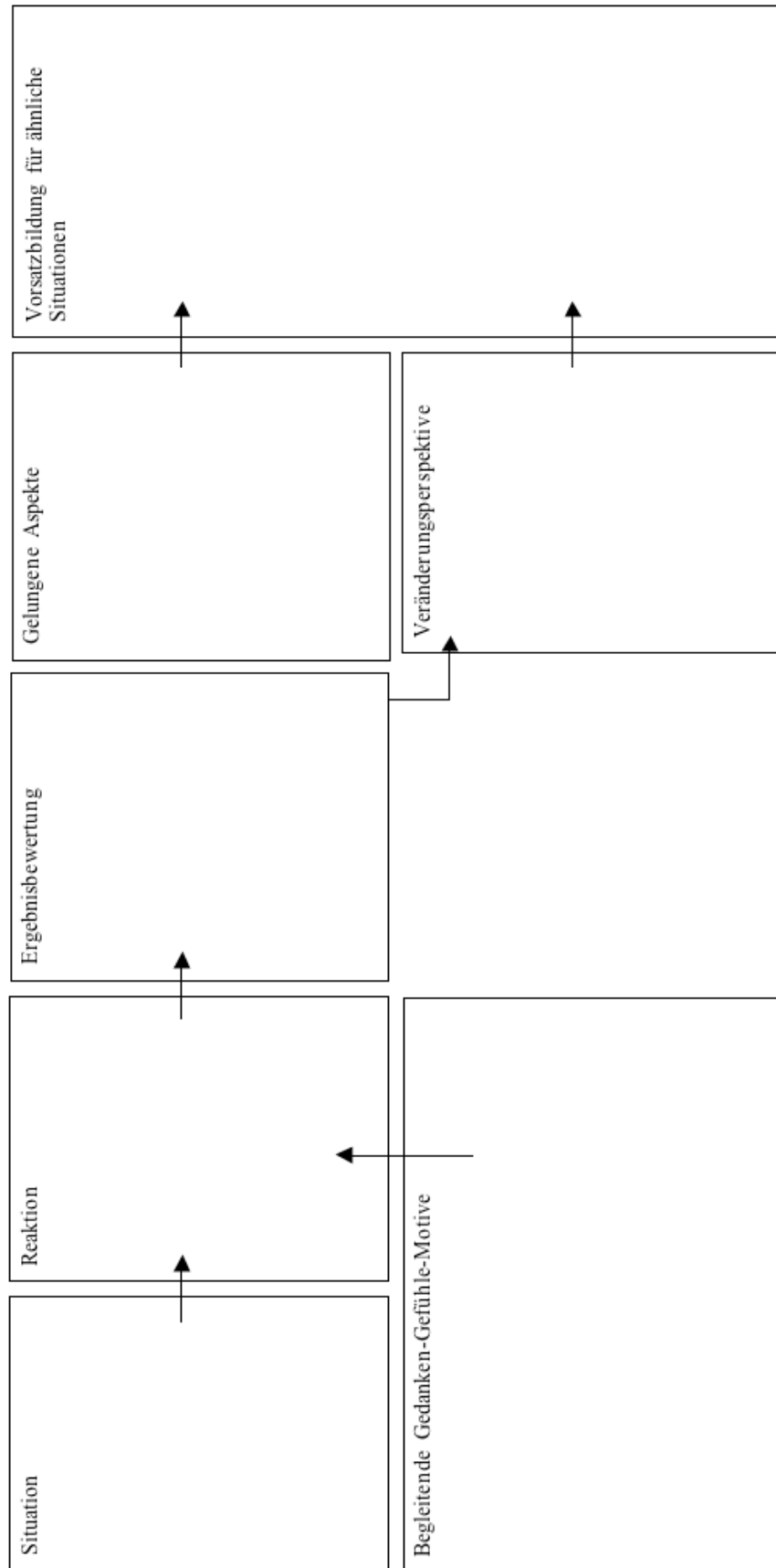
1.1.1.5 Bewertung der eigenen Handlungen	
Gemessen an bedeutsamen Arbeitsregeln zu Kommunikation und Gespräch - wie bewerte ich mein Handeln?	
1.1.1.6 Bewertung durch Gesprächspartner	
Wie bewertete mein Gesprächspartner das Gespräch / die Situation?	
1.1.1.7 Bewertung Gesprächsergebnis	
Gemessen an den Zielen aller Gesprächspartner – was haben wir erreicht, was nicht?	
1.1.1.8 Bezug zum Fachwissen	
Welches Fachwissen zu dieser Situation/ diesem Gespräch war für mich handlungsleitend und hilft mir zu reflektieren?	
1.1.1.9 Änderungsperspektive - alternative Ideen und Handlungsregeln	
Was sollte ich ändern? Worauf will ich künftig mehr achten?	
Welche Ideen für eine bessere Gestaltung der kommunikativen Episode/des Gesprächs fallen mir ein? Welche verallgemeinerbaren Handlungsregeln könnte es dazu geben?	

Adaption einer Arbeitshilfe aus: Spiegel, Hiltrud v. (2018). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. München: Reinhardt.

Evaluation von Gesprächsepisoden nach der Weingartner Appraisal-Legetechnik WAL

(Wahl 2002)

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



Gesprächsphasenkonzept leer

Gesprächsphasen	Bemerkungen und Selbstinstruktion
Einstieg	
7 Abschluss	

Kapitel 6 Methodische Ansätze der Gesprächsführung

Fallsituation Luis – "Der drohende Schulverweis"

erforderliche Teilnehmer

- Schulsozialarbeiter
- Lehrer
- Luis
- Ggf. Beobachter

Fallkontext und konkrete Situation

Der 14-jährige Luis, Schweizer und einziger Sohn seiner Eltern, geht in die 2. Sekundarklasse. Er lebt mit seinem Vater zusammen, der voll erwerbstätig ist. Die Mutter ist immer wieder wegen ihren Depression psychiatrisch hospitalisiert und zur Zeit in stationärer Behandlung. Seitens seiner Familie hat er wenig Halt oder Regeln, der Vater kümmert sich wenig um ihn, die Mutter ist durch ihre psychische Erkrankung überfordert. Luis hat wenig Tagesstruktur außer der Schule und dem Tagestreff, wo er regelmäßig hingehet und sich wohlfühlt.

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

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

Nun wurde ihm ein Diebstahl an einem Klassenkameraden nachgewiesen, mit dem er sich so häufig streitet wie auch wieder versöhnt. Er hatte dessen Handy aus der Schultasche entwendet und wurde dabei beobachtet. Nach dem Diebstahl wurde ihm unter Androhung des Schulverweises ein Gespräch mit der Lehrperson und der Schulsozialarbeiterin auferlegt, in dem es um Luis' Verhalten, den Diebstahl und weitere Maßnahmen gehen soll. Das Gespräch findet in einem Besprechungszimmer der Schule statt.

Schulsozialarbeiterin

Du bist Schulsozialarbeiterin im Schulhaus Unterglatt, arbeitest seit einigen Jahren dort und hattest bereits einige Gespräche mit Luis wegen seines Verhaltens und der Schulodyssee, die er bereits hinter sich hat. Du bist bemüht, ihn an der Schule zu halten, siehst aber auch die Möglichkeit einer Einweisung in ein Schulheim, wenn die Situation eskaliert. In diesem Gespräch geht es darum, Luis sein Fehlverhalten deutlich zu machen, zum Diebstahl, den Schulabsenzen, den Konflikten mit Lehrer und Mitschülern und ihn mit den Konsequenzen (Schulverweis, Kontakt mit Vater und Vormundschaftsbehörde, ev. Beistandschaft und Einweisung in ein Jugendheim) zu konfrontieren. Eine Lösung muss es vorerst nur für den Diebstahl geben (Entschuldigung? Anzeige? Wiedergutmachung?), es wird sicher ein Gespräch mit dem Vater stattfinden, in dem weiteres Vorgehen besprochen werden wird.

Da die Mutter offensichtlich psychisch krank ist und der Vater scheinbar zu wenig Unterstützung, Erziehung und Betreuung geben kann, sind später auch weitere Maßnahmen mit Luis und dem Vater zu besprechen: Beraterisch-therapeutische Unterstützung von Luis, ev. Unterstützung des Vaters in Erziehungsfragen, ev. Platzierung in einem Schulheim oder einer betreuten Wohngruppe. Dies wären weitere Maßnahmen, um die Situation zu stabilisieren.

Lehrer

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

Luis

Du bist Luis, 14. Du bist nun seit drei Monaten an der Schule Unterglatt und auch hier beginnt der Kreislauf von Ausgeschlossen sein, Kritik und Vorwürfen wieder. In der Klasse fühlst du dich wenig wohl, vor allem Xaver, den du bestohlen hast, ärgert dich immer wieder subtil und sticht. Eigentlich hofftest du, er würde dein Freund, aber er lässt dich immer wieder auflaufen. Das Handy wolltest du gar nicht wirklich klauen, ihm nur für eine Zeit wegnehmen und dann wieder „auftauchen lassen“. Dem Klassenlehrer vertraust du, er war bislang echt fair und du möchtest gern in der Klasse bleiben – nicht schon wieder einen Schulwechsel. Daheim läuft's auch nicht so super, dein Vater weiß zwar von nichts, aber er kümmert sich wenig und deiner Mutter in der Klinik geht's auch ziemlich schlecht. Du fühlst dich einsam und wenig unterstützt. Der Tagestreff ist ein echter Halt, immerhin dorthin kannst du gehen. Du wünschtest dir mehr Unterstützung zuhause und könntest dir vielleicht auch eine Begleitung, Beratung oder therapeutische Unterstützung vorstellen, besonders dass deine Mama so krank ist, belastet dich.

Variante 1 Kooperative Gesprächsführung

Du bist ein resilient-rebellisch-resoluter Schüler. „Ich bin nicht an allem schuld, aber ich leiste Wiedergutmachung und trage zu einer Lösung bei“. Du blickst offen.

Variante 2 Lösungsorientierte Gesprächsführung

Du bist verunsichert und denkst negativ. „Alles geht schief, und der Problembär bin immer ich“. du schaust verlegen auf deine Hände.

Variante 3 Motivierende Gesprächsführung

Du bist resigniert, zeigst weder Problembewusstsein noch Veränderungsmotivation. „Die ändern sind das Problem, und ich hab' eh keine Chance“. Du verschränkst die Arme und siehst nach unten.

Situation 4 Systemische Gesprächsführung mit unfreiwilligen Klienten

Du kommst sichtlich unfreiwillig ins Gespräch. „Ich bin nur da, weil alle mich zwingen und Sie sind ja auch gegen mich“. Danach schweigst Du.

Spielimpuls

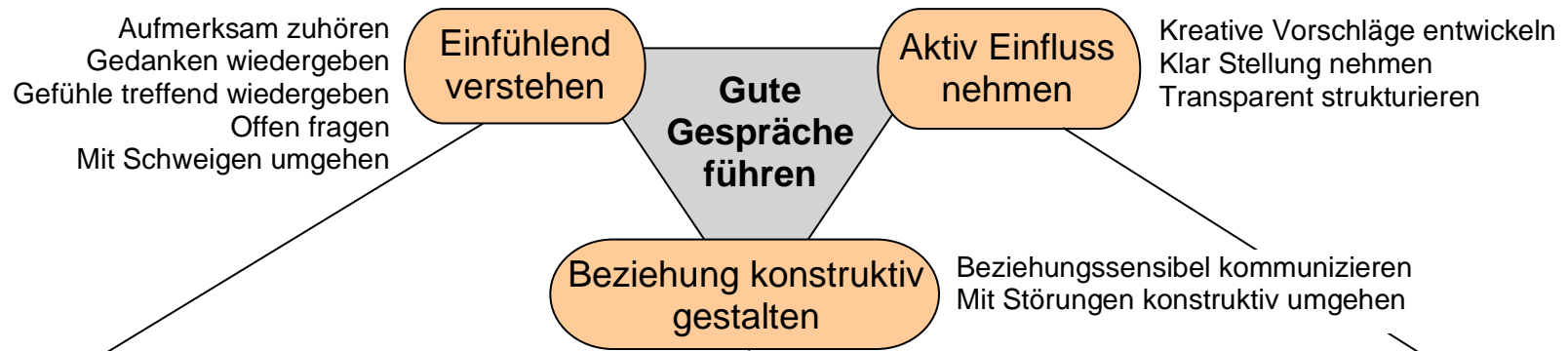
Erste Interaktion: „Begrüßung zum Gespräch durch die Schulsozialarbeiterin“

6.1 Kooperative Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept

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

Quelle: Redlich 2009, 56f

6.2 Kooperative Gesprächsführung – Beobachtungsbogen



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

Fallsituation Sandro – „ein junger Sozialhilfeklient zurück bei Mama“

Fallkontext und Geschichte

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

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

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

Aktuelle Situation:

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

Ziel des Gesprächs:

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

Rollenanweisungen Sandro:

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

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

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

Rollenanweisungen Frau Meier (Sandros Mutter)

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

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

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

6.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept

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

6.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung – Beobachtungsbogen

	Beobachtungsitems	Bewertung			Beobachtungen und Bemerkungen
		+	0	-	
Menschenbild	<ul style="list-style-type: none"> - Selbstverantwortung - Ressourcenorientierung - Problem = bestmöglicher Lösungsversuch - Lösungsorientiertes Menschenbild 				
Grundhaltung	<ul style="list-style-type: none"> - Nichtwissen - Zuhören - Suche nach Ausnahmen - Sichtweisen erweitern - Suchrichtung zu Lösungen - Ehrliche Wertschätzung - Arbeit mit Sichtweise Klient 				
Gesprächsfo kus	<ul style="list-style-type: none"> - Ziele des Klienten - Ressourcen - Handeln + nächste Schritte 				
Sprache	<ul style="list-style-type: none"> - positive Konnotationen - Fokus auf Hilfreiches - Hypothesen 				
Fragetechnik	<ul style="list-style-type: none"> - Fragt in Lösungsrichtung - Erfragt Ausnahmen - Erfragt Unterschiede - Erfragt Funktionierendes - Erfragt Kompetenzen 				
Lösungswege	<ul style="list-style-type: none"> - erarbeitet nächste Schritte - klärt Erfolgsindikatoren - trifft Vereinbarung 				
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> - - angemessener Kommentar - echte Wertschätzung 				

Fall Müller – „Änderungsmotivation auf einer Reha-Station“

Fallkontext und Geschichte

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

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

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

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

Aktuelle Situation

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

Rollen

- Frau Müller, Patientin und die begleitende Sozialarbeiterin

Rollenanweisung Klientin

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

6.4 Motivierende Gesprächsführung – Gesprächsphasenkonzept

Gesprächsphasen		Bemerkungen zum Vorgehen
Einstieg	1 Kontakt und Rahmen klären	<ul style="list-style-type: none"> – Zeitrahmen klären – Eigene Rolle klären – Ziele und Themen ansprechen
Phase 1 Motivation zur Veränderung aufbauen	2 Anliegen / Problem explorieren	<ul style="list-style-type: none"> – Offene Fragen stellen – Aktiv zuhören – Klienten bestätigen – zusammenfassen
	3 Change Talk hervorrufen	<ul style="list-style-type: none"> – Nachteile Status quo erarbeiten – Vorteile einer Veränderung erarbeiten – Veränderungszuversicht stärken – Veränderungsabsicht eruieren u. stärken durch <ul style="list-style-type: none"> ○ offene Fragen ○ Dringlichkeitsskala ○ Explorieren Entscheidungswaage ○ Themen entwickeln ○ Extreme Szenarien erwägen ○ Zurückblicken ○ In die Zukunft blicken ○ Bedeutsame Werte eruieren
Phase 2 Selbstverpflichtung für Veränderungen stärken	4 Einleitung Selbstverpflichtung	<ul style="list-style-type: none"> – Zusammenfassung Teil 1 – Schlüsselfragen - nächster Schritt / was wirst du tun? – ev. Informationen und Ratschläge geben
	5 Veränderungsplan aushandeln	<ul style="list-style-type: none"> – Ziele explorieren – Veränderungsoptionen erwägen – einen Plan erstellen
	6 Selbstverpflichtung hervorrufen	<ul style="list-style-type: none"> – Selbstverpflichtung verbalisieren – ev. Bündnispartner der Selbstverpflichtung durch Veröffentlichung gewinnen – Möglichkeiten sozialer Unterstützung eruieren
Abschluss	7 Gespräch abschließen	<ul style="list-style-type: none"> – Ergebnisse zusammenfassen – Selbstverantwortung und Autonomie nochmals zusprechen – Nächstes Gespräch vereinbaren – Verabschieden

6.4 Motivierende Gesprächsführung – Beobachtungsbogen

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

Fall Bolek „Unfreiwillige Platzierung auf der Beobachtungsstation“

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

Die Ziele der Platzierung

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

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

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

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

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

Gesprächssituation:

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

Rollenanweisung Bolek

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

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

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

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

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

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

Rollenanweisung für Vertreter JUGA:

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

6.5 Gespräche im Zwangskontext – Gesprächsphasenkonzept

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

6.5 Gespräche im Zwangskontext – Beobachtungsbogen

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

Kapitel 7 Gespräche im Hilfeprozess

Fall Meier psychosoziale Beratung - Erstgespräch

Informationen zur Beratungsstelle

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

- *Spezifische Zielsetzungen:* „Junge Menschen und ihren Bezugspersonen in schwierigen Lebensphasen, insbesondere im Zusammenhang mit Abhängigkeitsproblemen, beizustehen und durch geeignete Aktivitäten die Zunahme dieser Probleme zu verhindern.“ (Konzept 1996)
- *Das Angebot:* Telefonberatungen (Möglichkeit der Anonymität ist gewährleistet); Abklärung und Information; Vermittlung / Triage; Beratung; Psychosoziale Begleitung; Therapie (Psychotherapie, Paar- und Familientherapie); Elternkurse; Öffentlichkeitsarbeit (Informationsveranstaltungen, Lehraufträge, Workshops, etc.) Arbeitsprinzipien: Freiwillig und ambulante Massnahmen; generell kostenlos (ausgenommen Psychotherapie, Kurs- und Bildungsangebote); vertraulich
- *Zielgruppe:* Abhängigkeitsgefährdete Jugendliche und Erwachsene, deren Familien, Angehörige und Bezugspersonen; Lehrer, Schüler, Lehrverantwortliche, Jugendarbeiter, Ärzte und andere Fachpersonen sowie gefährdete Jugendliche.

Info 1 Erstgespräch – Informationen für die **Beratenden**

Leila kommt ins Erstgespräch – Ihr habt einige telefonische Vorinformationen, die Kollegin vom Sekretariat hat diese notiert und Leila zum Erstgespräch angemeldet.

Leila Meier ist 16 Jahre alt. Sie hat sich selbst für die Beratung gemeldet. Sie wohnt bei ihren Eltern (Vater arbeitet auf dem Tiefbau, Mutter leitet Coop-Filiale), ein Bruder (14). Beide Eltern arbeiten 100%, sie ist viel mit dem Großvater. Leila berichtet von Auseinandersetzungen mit ihren Eltern, von Schulschwierigkeiten und ihrem Cannabiskonsum (seit 2 Jahren), den sie reduzieren möchte. Sie hat einen Freund, den sie gern hat und mit dem sie seit den Sommerferien zusammen ist.

In der Beratung möchte sie ihre Schulprobleme, die Schwierigkeiten mit den Eltern und den Cannabiskonsum besprechen.

Informationen zur Beratungsstelle

Die Jugend-, Eltern- und Drogenberatung informiert über Jugend- und Suchtthemen, Hilfsangebote in den Bereichen Arbeit, Wohnen und Freizeit sowie Entzugs- und Therapieeinrichtungen, sie berät Jugendliche und Angehörige bei persönlichen und Suchtproblemen, bei Schwierigkeiten mit Familie, Arbeitsplatz, Schule.

- *Spezifische Zielsetzungen:* „Junge Menschen und ihren Bezugspersonen in schwierigen Lebensphasen, insbesondere im Zusammenhang mit Abhängigkeitsproblemen, beistehen und durch geeignete Aktivitäten die Zunahme dieser Probleme verhindern.“
- *Das Angebot:* Telefonberatungen (auch anonym); Abklärung und Information; Vermittlung / Triage; Beratung; Psychosoziale Beratung; Psychotherapie, Elternkurse;
- *Zielgruppe:* Abhängigkeitsgefährdete Jugendliche und Erwachsene, deren Familien, Angehörige und Bezugspersonen; Lehrer, Schüler, Lehrverantwortliche, Jugendarbeiter, Ärzte und andere Fachpersonen sowie gefährdete Jugendliche.

Info 1 Erstgespräch – Informationen für Leila

Familie: Du bist Leila ,16 (unscheinbar, ruhig). Du wohnst mit Bruder (14) und Eltern in 3-Zi-Wohnung in B. Die Mutter ist Chefin einer Coop-Filiale und der Vater verlegt Rohre. Da beide Eltern 100% arbeiten, ist der Großvater am Morgen und am Mittag zu Hause. Das Verhältnis zu deinen Eltern ist gespannt. Die Eltern „motzen“ und du weichst ihnen aus, dir egal, „sollen die doch reden“.

Schule/Beruf: Du bist im letzten Schuljahr und in einigen Fächern (u.a. Mathe) auf Realstufe gefallen. Du führst dies auf das exzessive Kiffen zurück. Ab nächstem Sommer willst du das 10. Schuljahr machen und dann Buchbinderin lernen. Da irgend etwas mit der Anmeldung fürs 10. Schuljahr falsch gelaufen ist, bist du stark verunsichert. Eine gute Berufsausbildung ist dir sehr wichtig, aber dafür kämpfen? „Sonst gehe ich halt bei meiner Mutter arbeiten.“ Du warst in ein paar Gesprächen im BIZ, doch findest du die Berater „hohl“. Die Tests gaben komische Ergebnisse.

Suchtproblem: Du hast im Winter vor 2 Jahren mit kiffen begonnen. Dein jetziger Freund und später deine Cousine haben dir Joints angeboten. Durch das Kiffen wurdest du ruhig, entspannt, lustig, so hast du weiter gekifft. Mittlerweile kiffst du täglich mit deinen Kolleginnen. In jenem Winter ging es dir nicht sehr gut. Du warst depressiv, stets schlecht gelaunt, für nichts motiviert. Letzten Sommer hast du eine Freundin begleitet, welche an Krebs gelitten hat und im Winter gestorben ist. Du hattest mit dieser Freundin täglich Kontakt und sie oft besucht.

Freunde: Die ganze Freizeit verbringst du mit deinen Kolleginnen. 2 aus dieser Gruppe kiffen nicht. Du hast seit den Sommerferien einen Freund (18), den du an den Wochenenden siehst. Er ist verständnisvoll und hilfsbereit. Er hat früher harte Drogen konsumiert, nach einer Therapie ist er nun seit fast einem Jahr clean. Er kiffst nur selten. Weiter hast du eine Freundin [16], welche dir Nachhilfestunden gibt und mit der du vieles besprechen kannst.

Auftrag an die Beratung: *Du möchtest deinen Cannabis-Konsum verringern, so dass du kontrolliert kiffen kannst, d.h. nur noch am Wochenende. Du kommst freiwillig in die Beratung und hast das mit deinem Freund besprochen. Die Eltern wissen aber nichts von der Beratung.*

7.1 Erstgespräch – Gesprächsphasenkonzept

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

7.1 Checkliste Fragen zur Exploration und Auftragsklärung

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

7.1 Erstgespräch – Beobachtungsbogen

Bereich der Gesprächsführung	Bewertung			Bemerkungen
	+	0	-	
1 Gesprächseröffnung <ul style="list-style-type: none"> - nimmt gut Kontakt auf - stellt ggf. sich und Institution vor - schafft freundliche Atmosphäre 				
2 Klärung zum Kontext <ul style="list-style-type: none"> - klärt Kontext des Erstgesprächs - klärt Zuständigkeit der Fachkraft - klärt Primärkundenstatus 				
3 Exploration Problemsituation <ul style="list-style-type: none"> - stellt offene Fragen - zeigt wirksames Zuhörverhalten - erkundet sorgfältig - kommt zu reichen Informationen - spricht wichtige Themen an - spricht Probleme und Ressourcen an 				
4 Auftrags- u. Zielklärung, Arbeitsbündnis <ul style="list-style-type: none"> - klärt Auftrag - weist nicht erfüllbare Wünsche zurück - hält eigene Werte zurück - zeigt neutrale Haltung - ist zurückhaltend mit Interventionen 				
5 Zusammenfassung und ergebnisbezogene Gesichtspunkte <ul style="list-style-type: none"> - schließt Kontrakt/weist auf ihn hin - fasst Ergebnisse präzise zusammen - klärt nächste Schritte 				
6 Abschluss und Verabschiedung <ul style="list-style-type: none"> - steigt nicht nochmals ein - verabschiedet sich freundlich 				
Phasenunabhängige Arbeitsregeln <ul style="list-style-type: none"> - führt das Gespräch angemessen - moralisiert nicht, keine Ratschläge - keine Allgemeinplätze - ist angemessen offen - Zeigt Zuwendung zur Klientin - nutzt Vorwissen zu Neugier 				

Fall Meier psychosoziale Beratung – Probleme, Ressourcen, Ziele klären

Leila kommt in die zweite Beratungssitzung. Die Absprache / Hausaufgabe für Leila war, dass sie sich überlegen sollte, was sie mit dir in der Beratung für Anliegen bearbeiten sollte.

Du möchtest die Anamnese aus dem Erstgespräch nochmal vertiefen und dir ein deutlicheres Bild von Leilas Situation machen. Dazu willst du auf ausgewählte Probleme nochmal eingehen, aber auch die Ressourcen und Stärken von Leila systematisch eruieren. Als Ziel des Gesprächs willst du mit ihr aus ihren Wünschen klare Ziele gemacht haben und dazu ihre Stärken/Ressourcen erarbeitet haben. Außerdem willst du „problemfreie“ Zonen und Situationen erarbeiten, etwas, wo es ihr gutgeht, wo sie sich wohlfühlt.

Kläre Wünsche und Ziele von Leila.

„Was ist dir wirklich wichtig?“

„Wo willst du in 2 Jahren stehen, wenn du 18 bist?“

Zweites Beratungsgespräch – Informationen für Leila

Ereignisse in der letzten Woche: Du teilst dir das Zimmer mit deinem 14jährigen Bruder. Das wird langsam eng. Letzte Woche hattet ihr Streit ums Zimmer. Ralf lässt immer sein Dreckkleider rumliegen und macht Sauordnung. Du hättest langsam gern ein eigenes Zimmer, auch weil Ralf dauernd vorm Computer hängt. Ein kleines Zimmerchen wäre noch da, das ist voll mit Putz- und Haushaltszeug.

Alltag: Diese Woche hat viel euer Großvater nach euch gesehen. Die Eltern waren wie immer am Arbeiten. Wenn sie zu Hause sind, erlebst du sie immer gestresst. Kaum kommt deine Mutter zur Tür herein, sieht sie sofort etwas, das ihr nicht passt, sie motzt, Vater stimmt ein und unterstützt sie immer. Du hast das Gefühl, deinen Eltern ist doch eigentlich alles egal, sie haben keine Ahnung, sie interessiert nicht.

Diese Woche hast du's geschafft, weniger zu kiffen. Dreimal konntest du nein sagen und fühltest dich nachher gut, auch wenn es schwierig war. Die Eltern wissen, dass du kiffst, aber nicht wie viel. In letzter Zeit haben sie viel danach gefragt. Weniger gut - du hast zweimal die Schule geschwänzt, zum Glück hat's niemand gemerkt.

Erleben/Befinden von Leila:

Es geht dir nicht gut, das 10. Schuljahr macht dir Sorgen, die Eltern stressen dich, das Zimmer ist zu eng. Mit dem Kiffen hast du langsam ein schlechtes Gewissen, letzthin hast du einen Artikel gelesen, dass Kiffen einen verblödet. Mit deinem Freund Sandro war's aber die Woche super, ihr hattet guten Sex (Pille hast du dir bei der Frauenärztin organisiert, Mama weiß nichts davon) und er hat dir geholfen, das Kiffen mal zu lassen.

Gesprächsthemen/Anliegen für heute: Du willst von der Beraterin wissen, was du tun sollst, um weniger zu kiffen, du willst Ratschläge von ihr. Und wenn sie darauf zu sprechen kommt, fallen dir noch ein paar Ziele ein: Schulabschluss und 10. Jahr, Lehrstelle finden, weniger Zoff mit deinen Eltern, endlich ein eigenes Zimmer.

Du hast heute noch nicht gekiff (hast aber schon bisschen "Craving").

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

7.2 Gesprächsphasenkonzept Zielklärungsgespräch

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

7.2 Beobachtungsbogen Zielklärung im Gespräch

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

Fall Meier psychosoziale Beratung – Beratungsgespräch

Ereignisse

Keine bekannten Ereignisse - aber im letzten Gespräch hat Leila angedeutet, dass sie der Tod ihrer Freundin und die Begleitungszeit davor immer noch belasten.

Vorschläge für Themen im Gespräch (Leila anbieten)

- Die Begleitung und den Tod der Freundin nochmals ansprechen und an der Verarbeitung dieser Zeit schaffen.
- Thema Selbstbild und persönliches Wachstum - wie siehst du dich als Mensch eigentlich, wie möchtest du werden, was sind deine Ideale, wo möchtest du persönlich wachsen?

Nutze Elemente aus der personenzentrierten oder lösungsorientierten Beratung.

Beachte, dass Leila das Tempo vorgibt, Persönliches nicht forcieren, nicht ausfragen, sondern taktvoll verstärken und empathisch-wertschätzende Sichtweisen entwickeln.

Beratungsgespräch – Informationen für Leila

Ereignisse in der letzten Woche.

- Du hattest ein Standortgespräch mit dem Lehrer, in dem er dir deine Fähigkeiten, Stärken spiegelte und dir Mut machte mit dem 10. Schuljahr. Das hat dich ziemlich aufgebaut.
- Den Cannabiskonsum konntest du letzte Woche stark reduzieren, viel besser als du dir vorgestellt hast. Dabei hat dir dein Freund und auch deine Eltern und Geschwister sehr geholfen. Du hast andere Formen entdeckt, dich zu entspannen (überlegen Sie sich etwas).

Erleben/Befinden von Leila:

Du bist stolz auf dich, auf die erreichten Dinge und fängst an, auch dich selbst viel positiver zu sehen. Auch mit der Umwelt, Schule und Familie geht es viel besser. Deine Zuversicht, dass es „gut wird“ wächst.

Gesprächsthemen/Anliegen für heute:

Du könntest dir vorstellen, mal über dich als Person zu reden, was macht dich aus, was sind deine Stärken, aber auch Schwächen, wer bist du denn eigentlich so?

Der Tod deiner Freundin belastet dich immer noch sehr, viele Ereignisse kommen dir oft in den Sinn, die sehr schwer waren. Du könntest dir vorstellen, auch darüber einmal zu reden, um das bisschen besser zu verarbeiten und nicht so oft daran denken zu müssen.

7.3 Beratungsgespräch – Gesprächsphasenkonzept

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

7.3 Beratungsgespräch – Beobachtungsbogen

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

Fall Meier psychosoziale Beratung – Gespräch in der Ablösungsphase

Institution

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

Fallsituation: Aktuelle Lebenssituation und Vorgeschichte

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

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

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

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

Infos zu Ablösung und Abschlusses der Beratung

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

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

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

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

Auftrag erstes Gespräch in der Ablösungsphase

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

Fall Leila - Rollenanweisung Klientin

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

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

7.5 Gespräch in der Abschlussphase – Gesprächsphasenkonzept

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

7.5 Gespräche in der Ablösungsphase – Beobachtungsbogen

Beobachtungskriterien	Bewertung			Bemerkungen
	+	0	-	
Allgemeine Arbeitsregeln <ul style="list-style-type: none"> – bespricht Rückfallrisiken – Identifiziert erschwerende Umstände – unterstützt den Erwerb emotionaler Kontrolle – festigt innere Belohnungen – Sensibilisiert für eigene Gefühle – zeigt Haltung zum „Recht auf Ende“ 				
Phasenspezifische Arbeitsregeln				
Phase der Verleugnung / Vermeidung <ul style="list-style-type: none"> – lässt genügend Zeit – ruft Abschluss in Erinnerung – versichert Klienten der Unterstützung in der Abschlussphase – Phase der negativen Gefühle 				
Phase negativer Gefühle <ul style="list-style-type: none"> – ermutigt den Ausdruck negativer Gefühle – akzeptiert negative Gefühle – stützt Klienten auch bei Ärger – vermeidet Machtkampf – vermittelt Vertrauen in Klienten und Beziehung 				
Phase der Trauer <ul style="list-style-type: none"> – Ermutigt Ausdruck von Trauer – teilt eigene Sicht auf das Ende mit – vermeidet Fluchten (z.B. in Aktivismus und vermeidende Fröhlichkeit) 				
Phase der Erleichterung und Akzeptanz <ul style="list-style-type: none"> – rekapituliert die gemeinsame Arbeit – betont Stärken und Erreichtes – diskutiert verbleibende Schwierigkeiten – macht Rückschau über Hilfeprozess – leitet nächste Schritte ein – lässt die Arbeit ausklingen – gibt Gelegenheit zu echter Verabschiedung 				

Kapitel 8 Gespräche im Kontext der Organisation

8.1 Teamsitzung – Gesprächsphasenkonzept

Gesprächsphasen	Bemerkungen zum Vorgehen
1 Einstieg und Protokoll	<ul style="list-style-type: none"> – Begrüßung durch den Sitzungsleiter – Anfangsrunde (Ich-Runde): Befinden und Stimmung erkunden – Änderungen zum Protokoll abnehmen, inhaltliche Diskussion stoppen
2 Themen	<ul style="list-style-type: none"> – Über Sitzungsablauf und Zeitstruktur informieren – geplante Themen nennen, aktuelle Themen noch aufnehmen
3 Informationen	<ul style="list-style-type: none"> – Wichtige Informationen seit der letzten Sitzung mündlich geben – Infoteil kurz halten, nur Fragen, hier keine Diskussionen zulassen
4 Klientenbezogene Themen	<ul style="list-style-type: none"> – Berichte von Klienten, Gruppensituation, Kritische Ereignisse, Hilfeplanung, klientenbezogene Ressorts, besondere Anlässe zur direkten Klientenarbeit, kollegiale Fallberatung strukturiert durcharbeiten. – Ziel- und Themenbezug: stark strukturieren, Zeitmanagement – durch den Problemlösezyklus durchmoderieren – Wortmeldungen und Rederecht strukturieren – Am Ende von Themen zusammenfassen, Bezug zum Protokoll sichern
5 Organisationale Themen	<ul style="list-style-type: none"> – Administrative u. Mitarbeiterthemen, Kooperation innerhalb und außerhalb der Organisation, Zeitplanung, Dienstplanung, Ressorts – Wie unter Schritt 4 durch die Themen moderieren.
6 Teambezogene Themen	<ul style="list-style-type: none"> – Klärung von Zusammenarbeit, Teamzielen, Reflexion, Teamentwicklung (Übungen, offene Runde, Blitzlicht, bilaterale Begegnung) – Offener moderieren. Prozess und Diskussion anregen und zulassen, zusammenfassen, Schlussfolgerungen sichern, ev. Protokoll aussetzen
7 Zusammenfassung	<ul style="list-style-type: none"> – Zusammenfassung wichtiger Arbeitsergebnisse, Resümieren und Absicherung zu Entscheidungen, Resümieren von Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Terminen, Sichern des Informationsflusses an Abwesende
8 Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> – Blitzlicht, Ballast, Dank, Abschluss – Wiederaufflackernde Themen stoppen, runden Abschluss sichern

8.1 Arbeitsbesprechung – Gesprächsphasenkonzept

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

8.1 Sitzungsmoderation – Beobachtungs- und Feedbackbogen

Dieser Bogen dient dazu, die von einer Moderatorin oder einem Moderator praktizierte Gesprächs- und Gruppenleitung einzuschätzen; er eignet sich für Selbst- und Fremdeinschätzungen.

Die moderierende Person sowie die Gruppenmitglieder füllen den Bogen getrennt aus und tauschen danach die verschiedenen Einschätzungen aus.

Beobachtungskriterien	-	0	+	Bemerkungen
Einstieg und Themensetzung Moderator hat <ul style="list-style-type: none"> - Thema deutlich genannt - Arbeitsschritte erklärt - Überblick am Anfang gegeben 				
Ziele der Sitzung Moderator hat <ul style="list-style-type: none"> - die Ziele genannt und festgehalten - die Ziele haben Anklang gefunden 				
Zeitstruktur Moderator hat <ul style="list-style-type: none"> - Zeitrahmen genannt - Zeiten realistisch bemessen - Sitzung war zu kurz/zu lange 				
Strukturiertheit der Sitzung Die Sitzung war <ul style="list-style-type: none"> - gut strukturiert (vs. chaotisch) - sinnvoll mit rotem Faden 				
Sitzungsergebnisse Die Sitzung <ul style="list-style-type: none"> - hat sachliche Ergebnisse erbracht - hatte freundliches Klima - hat Beziehungen gestärkt - war insgesamt hilfreich 				
Feedback-Runde zum Abschluss <ul style="list-style-type: none"> - Das fand ich gut an der Sitzung - Das fand ich störend/unangenehm - Das lerne ich aus der Sitzung - Das hilft mir für eigene Moderation 				

8.1 Vorlage Sitzungsprotokoll

Protokoll der Sitzung vom *Datum*

Teilnehmer	Name	Sitzungsleitung
	Name	Protokoll
	Namen	Weitere Teilnehmer
Themen	1. 2. 3. 4. 5. 6.	

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Entscheidungen	
Zu erledigen	bis (Datum)
Informationen an Abwesende	

8.2 Kollegiale / kooperative Beratung – Gesprächsphasenkonzept

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

(Quelle: Mutzeck 2008, 82f)

8.2 Kollegiale / kooperative Beratung – Beobachtungsbogen

Beobachtungskriterien	Bewertung			Bemerkungen
	-	0	+	
<p>Gesprächsphasen in der kooperativen Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strukturierte die Gesprächsphasen - hält die Problemlösestruktur ein - arbeitet angemessen mit dem Perspektivenwechsel - unterstützt Lösungen und Transfer - Bezieht die Gruppe mit ein 				
<p>Arbeitsregeln der kooperativen Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zeigt personenzentrierte Grundhaltung - Zeigt Anteilnahmen am Problem des Fallgebers - entwickelt ein symmetrisches, horizontales Beratungsverständnis - Versucht dialogisch eine gemeinsame Wahrheit herzustellen - Spricht Fallgeber und Gruppenmitglieder direkt und persönlich an - Verbalisiert Gedanken und Gefühle - konkretisiert Folgen, Konsequenzen, Handlungsmöglichkeiten und Transferchancen 				
<p>Allgemeines Feedback</p>				

Kapitel 9 Herausfordernde Gespräche

Fall Jeannette Konfliktgespräch - Zimmer aufräumen, dann ausgehen

Kontext und Situation

Du arbeitest als sozialpädagogische Fachkraft auf der Jugendwohngruppe Säli. Freitagabend, bevor die Jugendlichen in den Ausgang gehen dürfen, müssen sie ihre Ämtchen gemacht haben. Jeannette, 15, war am Freitag mit Freunden zu einer Disco im Jugendhaus verabredet, sollte aber, bevor sie ginge, noch ihr Zimmer aufräumen. Dieser Konflikt wurde schon beim Abendessen thematisiert, das Mädchen geriet in einen heftigen Wutausbruch. Sie beschimpfte dich, als du die Forderung stelltest: "Du hast mir gar nichts zu sagen, kümmer dich um Deinen Scheiß, Du...(div. Schimpfwörter und Flüche)", rannte vom Tisch weg in ihr Zimmer und verschwand anschließend in den Ausgang.

Am Abend konntest du die Eskalation nicht mehr mit ihr klären. Aktueller Hintergrund der extremen Gereiztheit des Mädchens war die Trennung von ihrem (ersten) Freund Michel. Sie wollte ihn an diesem Abend zum ersten Mal nach der Trennung wieder sehen (was scheint's auch klappte). Ein ähnlicher Konflikt zwei Wochen zuvor kurz nach der Trennung (Küche aufräumen und abspülen als Regelanforderung) hatte bei Jeannette ebenfalls zu einem heftigen Wutausbruch und Kurvengang des Mädchens geführt. Du hast gestern ebenfalls verärgert und aggressiv reagiert, und deiner Wut über ihre Unzuverlässigkeit Luft gemacht, in deinem Empfinden nachher hast du nicht ganz adäquat reagiert, aber du hattest einfach die Schnauze voll von ihren Wutausbrüchen, da bist du auch mal losgeplatzt. Zwischen euch schwelt ein latenter Konflikt, der auf beiden Seiten unklar ist, aber von euch beiden, auch dir als Fachkraft, zu wenig hilfreichen Verhalten führt.

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

Spielimpuls

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

9.1 Konfliktgespräch – Gesprächsphasenkonzept

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

(Quelle: Berkel 1999, 77ff)

9.1 Konfliktgespräch – Beobachtungsbogen

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

Fall Nauer – Krisengespräch nach Trennung

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

Kontext und Situation

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

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

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

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

Quelle: Weber 2002, 78f

Spielimpuls

Begrüßung und Beginn des Gesprächs

9.2 Krisengespräch – Gesprächsphasenkonzept

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

9.2 Krisengespräch – Beobachtungsbogen

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

Fall Bürgi – schlechte Nachricht: Kürzung der Sozialhilfe

Kontext und Situation

Du arbeitest in der Sozialhilfe in Oerlikon, Zürich. Herr Bürgi, 58 Jahre alt, einer deiner Klienten, ist Sozialhilfeempfänger. Er lebt unter einfachsten Verhältnissen in einer 1-Zimmer-Sozialwohnung und ist alleinstehend (geschieden). Er ist weder psychisch krank noch suchtmittelabhängig. In seinem Wohnquartier in Oerlikon ist er sozial gut integriert. Er hat Kontakt mit seiner Ex-Frau (sie haben keine Kinder) und einen kleinen Freundeskreis.

Trotz etlicher Bewerbungen ist er seit etlichen Jahren arbeitslos, seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt als ungelernter Hilfsarbeiter sind seit Jahren stetig gesunken. Er bemühte sich lange und ernsthaft um eine Arbeitsstelle und ist nun ziemlich frustriert. Er hat alle seine Reserven aufgebraucht, lebt seit einem Jahr von der Sozialhilfe und trotzdem ist keine Arbeit in Sicht.

Nach den neuen Richtlinien des Kantons Zürich und dem Modell der aktivierenden Sozialhilfe muss er sich weiter um Arbeit bemühen, andernfalls wird ihm die Sozialhilfe gekürzt. Er könnte sich auch in einem Arbeitsintegrationsprogramm bewerben (Weiterbildung, Bewerbungstraining, Unterstützung für die Stellensuche). Dies hat er aber bereits wiederholte Male erfolglos gemacht und ist nicht mehr dazu bereit. Die Kontakte mit dem RAV (Regionales Arbeitsvermittlungszentrum) hat er vernachlässigt und auch Gesprächstermine auf dem Sozialamt nicht eingehalten. Er wurde verwart und Konsequenzen wurden ihm angedroht.

Du bist nun verpflichtet, ihm im Gespräch die Folgen der neuen Sozialhilferegelung mitzuteilen: Eine Kürzung der Sozialhilfe um 10% der bestehenden Sozialhilfeleistungen.

Spielimpuls

Gesprächsbeginn, Herr B. klopft an die Bürotür

9.3 Schlechte-Nachrichten-Gespräch – Gesprächsphasenkonzept

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

9.3 Schlechte-Nachrichten-Gespräch – Beobachtungsbogen

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

Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“

erforderliche Teilnehmer:

- Schulsozialarbeiter
- Lehrer
- Schülerin Lisa
- Beobachter

Fallkontext und konkrete Situation

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

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

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

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

Schulsozialarbeiter

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

Fall Lisa „Drohender Schulausschluss“ - Rollenanweisungen

Lehrer

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

Lisa

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

Spielimpuls

Erste Interaktion: „Begrüßung zum Gespräch durch die Schulsozialarbeiterin“

9.4 Kritikgespräch – Gesprächsphasenkonzept

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

9.4 Kritikgespräch / Konfrontation – Beobachtungsbogen

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