

Zusammenfassung „Widulle – Gesprächsführung in der SA“

S. 23-50

1.1 Kommunikation, Interaktion, soziales Handeln

- subjektive Wirklichkeiten, Erfahrungen und Bedeutungen sind individuell, dennoch können wir uns verständigen (parallele Konstruktionen von Realität)
- Menschliche Kommunikation als *wechselseitige, intentionale Verständigung und Beeinflussung über Sinn mithilfe symbolischer Zeichen wie Sprache oder nonverbale Signale*
- interpersonale Kommunikation, soziale Kommunikation, Verständigung
- kommunikative Episoden: Themen/Kontext, soziale Situation, Anforderungen an Gegenüber, Situationsdeutung, Beeinflussung des Verhaltens des Ersten
 - Handlungsfluss aktivieren/erhalten durch Automatisierung und Routinisierung von Handlungsalternativen (zB zuhören, nachfragen, ein Kompliment machen, ...)
- Situations-Reaktions-Muster müssen vom Alltagsgespräch zum professionellen Gespräch häufig verändert werden: auf Klagen Mitleid, auf Schweigen bohrende Fragen, ...

1.2 Das Gespräch im menschlichen Leben

- Gespräch ist allgegenwärtig, Grundform menschlicher Begegnung und Beziehung
- Der Gesprächsbegriff in Psychologie und Sprachwissenschaft
 - „derjenige zwischenmenschliche Kontakt, bei dem über das Sprechen, Hören, Verstehen eine Begegnung, Verständigung und wechselseitige Einwirkung erzielt wird.“
- Funktionen des Gesprächs im menschlichen Alltag
 - Abgleich und Veränderung von Wissen, Meinungen und Einstellungen
 - Initiierung und Koordination individuellen und gemeinsamen Handelns
 - Herstellung und Aufrechterhaltung sozialer Kontakte
 - Stiftung von Identität und Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft
 - Teilhabe am sozialen, politischen oder kulturellen Leben
- Das Gespräch als soziales Handeln
 - sozial, weil es nicht technologisch steuerbar ist
 - Koproduktion, weil es den Bedingungen zweier autonomer Subjekte unterworfen ist
- Das Gespräch in der Sozialen Arbeit
 - Gespräch als methodisches Handeln und Problemlösung
 - sozialer Kontakt für Klienten ermöglicht notwendige Infos für Einstellungsänderung, bietet Unterstützung und Ermutigung
 - kommunikative Klärung/Lösung von Problemsituationen, Veränderungsbereitschaft auslösen, Initiierung gemeinsamen Handelns, Entschärfung riskanter Situationen

1.3 Kommunikation, Gespräch, Beratung, Psychotherapie

- Gespräche unterliegen Strukturbedingungen, die durch Kontext, beteiligte Personen und Rollen, Ziele, Themen, Beziehungsmuster geprägt werden
- Gespräche verlaufen prozesshaft, folgen *Situationserfassung – Zielsetzung – Planung – Durchführung – Evaluation* (methodisches Handeln), kooperativ-dialogisches Handeln
- Interventionsprozess der SA, denen die Gesprächsformen zugeordnet werden: Anfangsphase mit Zielfindung und –vereinbarung, Interventionsphase mit Umsetzung der Planung, Endphase mit Ablösung und Auswertung → S. 33
- S. 37

1.4 Gesprächsformen der Sozialen Arbeit

- Anamnesegespräch
- Ausbildungs- und Lehrgespräch
- Beratungsgespräch
- Einführungsgespräch
- Eintrittsgespräch
- Elterngespräch
- Erstgespräch
- Familienberatung
- Familiengespräch
- Feedbackgespräch
- Gruppengespräch
- Helferkonferenz
- Hilfeplangespräch
- Informationsgespräch
- Klärungsgespräch
- kollegiale Beratung/Intervision
- Konferenzen
- Konfliktgespräch
- Kontraktgespräch
- Krisengespräch
- Kritikgespräch
- Mitarbeitergespräch
- Schlechte-Nachrichten-Gespräch
- Standortgespräch
- Supervision
- Teamsitzung

1.5 Merkmale guter Gesprächsführung

- ist klar und explizit
- reagiert situationsangemessen
- handelt metakommunikativ
- hört zu
- drückt sich aus
- reagiert selbstgeklärt
- verfügt über gute Wahrnehmung nach innen und aussen
- pflegt das „Ich“ und die Sprache zur Verantwortung
- reagiert ehrlich und wahrhaftig
- reagiert selektiv authentisch
- bleibt konkret
- ist direkt
- ist achtungsvoll
- Stimmigkeit von Situation und Person:
 - damit eine Situation stimmig ist, muss klar sein, wie es kommt (Vorgeschichte), welchen Sinn es macht (Zielsetzung), wer welche Rolle übernimmt und warum genau dieses Thema besprochen wird
 - damit eine Person stimmig ist, muss die *innere Klarheit der am Gespräch beteiligten Personen* gesetzt sein.
- Für Annäherung an gute Gespräche sind folgende Dimensionen und Leitfragen eine Hilfe:
 - gesellschaftlicher Rahmen
 - soziale und persönliche Deutung des Gesprächs
 - Rollenbeziehung der Beteiligten
 - Stimmung und Persönlichkeitsstrukturen

1.6 Strukturmerkmale beruflichen Handelns in der Sozialen Arbeit

- nach von Spiegel:
 - doppeltes Mandat
 - subjektive Wirklichkeitskonstruktion und Handlungsregulation
 - Technologiedefizit
 - Koproduktion und dialogische Verständigung

2 Menschenbild, Handlungstheorie und Grundhaltungen

2.1. Menschenbild und Gesprächsführung

- Wie beeinflussen Menschenbilder die Gesprächsführung?
- Was ist das Ziel aus der persönlichen und professionellen Auseinandersetzung?
- Von welchen Menschenbildern distanziert sich die Soziale Arbeit?

Das biographisch gewachsene, meist implizierte Menschenbild wird in die Ausbildung mitgebracht. Durch Wissensbildung, kritische Reflexion und Anpassung an Modellvorstellungen und berufsethnischen Regeln sollte sich dieses in der Sozialen Arbeit annähern.

Die stabilsten subjektiven Theorien wie subjektive Menschenbilder, religiöse oder politische Grundeinstellungen sind tieferliegende Muster. Sie sind für die Kommunikation/Gespräch handlungsleitend. Sind hilfreiche oder hemmende Leitideen.

Professionelles Menschenbild	Destruktive Menschenbilder
Ist ein ressourcenorientiertes und optimistisches Menschenbild als Basis, durch welches auch Klienten in Lebenskrisen oder abweichenden Verhalten wahrgenommen werden. Dies ermöglicht einen konstruktiven und ressourcenorientierten Zugang zu Klienten. ⇒ Wenn sich die SA als Menschenrechtsprofession auf Basis der UNO-Menschenrechtsdeklaration bezeichnet, sind damit bereits Menschenbildannahmen gemacht: Menschenwürde, persönliche Freiheit, Gleichberechtigung, Selbstverwirklichung und Solidarität. ⇒ Jedes Menschenbild ist ein wesentlicher Bezugspunkt sozialkommunikativen Handelns.	sind skeptisch, pessimistisch und defizitorientiert. Persönlichkeiten müssen gebrochen werden, damit sie ihre Abwehr verlieren und danach wieder aufgebaut werden können (z.B. konfrontative Pädagogik). Ein defizitorientiertes Menschenbild führt direkt zu einem aggressiv-feindseligen Konfrontationsstil. Ähnliches gilt für: <ul style="list-style-type: none">• Normative und widersprüchliche Menschenbilder• Radikale, esoterische oder religiöse Überzeugungen• Politische Welt- und Menschenbilder

- ⇒ Fachkräfte (religiöse und radikale) müssen im Umgang mit persönlichen institutionellen und professionsbezogenen Menschenbildern die Fähigkeit haben diese zu trennen.

Kongruenz oder Inkongruenz? Eines von Klient und Fachkraft geteiltes Menschenbild oder Überzeugungen trägt zum Erfolg des Hilfeprozesses bei. Gibt es Diskrepanzen besteht die Gefahr, dass der Klient vom Gespräch-, Beratungsansatz nicht profitiert. (

Es braucht die Fähigkeit der Fachkraft, subjektive Welt- und Menschenbilder zu erkennen und dabei entsprechend reflexiv zu reagieren (Akzeptanz>Nutzen, Abgrenzung). Wichtig ist, mit welchem Geltungsanspruch dies gesagt wird (dominant, absolut, reflektiert, relativ, beliebig). Langfristige Diskrepanzen zwischen privaten und beruflich-institutionellen MB können kognitiv, emotional oder ethnisch belastende Folgen haben.

Leitvorstellungen Soziale Arbeit

- Menschen = sozial bestimmte, in Gemeinschaft eingebundene Wesen
- Positive Unterstellung einer grundlegenden Veränderbarkeit, Emanzipierbarkeit und Selbstverantwortung
- Entwicklungsfähigkeit und Ressourcen betont
- Entwickeln und verändern sich lebenslang in Interaktion mit ihren Beziehungspartnern
- Flexibel, veränderungsfähig (nicht starr und festgelegt)
- Experten ihres Lebens und dessen Deutung, Bedürfnisse, Wünsche/Ziele, auch bei problematischen und kritischen Lebenssituationen

B2 Kommunikation als zentrales Element Sozialer Arbeit

↓↓ MB stammt aus

Humanistische Psychologie, psychologische Handlungstheorie und Komm.psychologie

- Wunsch nach Entwicklung und persönlichem Wachstum, nachhaltiger konstruktiver Umgang mit dem eigenen Menschenbild => wird als positiv angesehen

Motivationspsychologie:

Betont Bedeutsamkeit von Bedürfnissen, Wünschen & Motiven im menschlichen Leben und deren Funktion für das Handeln.

Selbstwirksamkeitsstreben, Explorationsverhalten und Ausrichtung des Handelns an Anreizen (Erwartungs-Wert-Theorien) gehören zur motivationalen Grundausstattung des Menschen.

Epistemologisches Subjektmodell des FST: integriert Element aus systemisch-lösungsorientierten Denken und der Motivationspsychologie: Mensch als reflexives Subjekt

Menschen reflektieren, können, sich kommunikativ mitteilen, sinnvoll und nach Interessen & Motiven handeln und haben die Fähigkeit zur Rationalität

- Von Umwelt distanzieren können, diese mit selbst konstruierter Kategorien beschreiben, erklären und mit Bedeutung versehen.
- Fragen stellend > Hypothese entwerfen/verwerfen > Erkenntnis > Vorstellungen = Orientierungsgrundlage für Entscheidungen und Handlungen, für welche wir Verantwortung tragen
- Im Handeln werden subjektives Wissen, Gedanken, Gefühle, Motive und Bedürfnisse integriert

Kritik: Gilt nur für Menschen, die nicht in Krisen, Ausnahmezustand oder psychisch krank sind!

Doch: Auch Menschen in schwierigen Lebenssituationen versuchen ihr Leben zu verstehen, Problemsituationen zu erklären und sie zu beeinflussen.

Psychologische Systemtheorie und Familientherapie:

Der subjektive Charakter der Wirklichkeit von Menschen wurde in der psychologischen Systemtheorie und Familientherapie weiter radikalisiert: Die objektive Wirklichkeit ist nicht zugänglich.

Subjektive Konstrukte, innere Landschaften = Realität der Menschen, sind eingebunden in soziale Systeme

Jedes noch so verrückte oder abweichende Verhalten stellt einen sinnvollen Bewältigungsversuch in einem schwierigen Kontext dar (Häftling – Kot – Schutz – neue Mögl. Selbstschutz)

- ⇒ Systemische Ansätze betonen so konsequent und unter schwierigen Bedingungen:
- Ressourcenorientierung und die Eingebundenheit des Menschen in seinem sozialen Kontext
 - Sprache als Konstrukteur menschlicher Wirklichkeit „Ich weiss erst, was ich sage“

2.2. Handlungstheorien und Haltungen

- Welche Grundhaltungen sind im lösungsorientierten Ansatz und der Sozialen Arbeit vertreten?
- Welche anderen Grundhaltungen sind für die professionelle Gesprächsführung hilfreich?

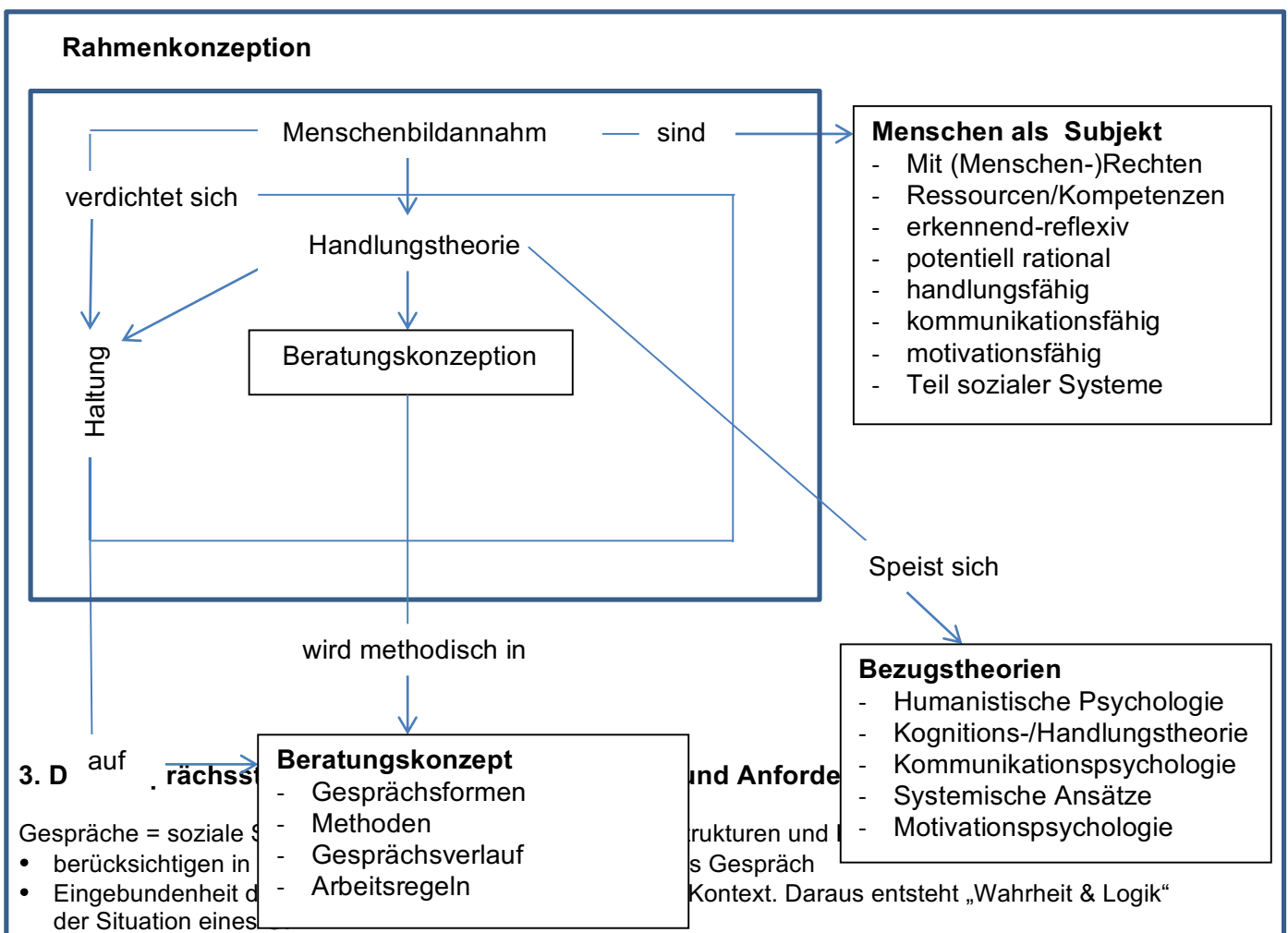
Grundannahmen zum Menschenbild und Handlungstheorien = Basis für Gesprächskonzeptionen

- Aus ihnen entstehen (Wert-)Haltungen.

B2 Kommunikation als zentrales Element Sozialer Arbeit

Werthaltungen = Vorstellungen allgemein wünschbarer Sachverhalte. Beeinflussen Ziele einer gesprächsführenden Person, wirken direkt auf das Gespräch
 Zusammenhänge zwischen Menschenbildannahmen, Handlungstheorien, Haltungen und Gesprächskonzeptionen => Siehe Grafik S. 56

Humanistische Psychologie:	Subjektive Erfahrungswelt anerkennen
Kognitionspsychologie:	Aufnahmefähigkeit, Menschen lernen permanent, gemeinsame Problemlösung
Handlungstheorie:	Gespräche sind zielorientiertes soziales Handeln, gemeinsame Ziele erreichen
Kommunikationspsychologie:	Schwierigkeiten in der Kommunikation suchen, Vieldeutigkeit, <i>mit</i> statt <i>über</i> Klienten reden
Systemtheorie:	Nicht-Wissen, offen sein, Sichtweisen annähern, wirkliches Verstehen nie möglich
Lösungsorientierter Ansatz:	
Motivationstheorien:	
Soziale Arbeit:	



Zur Analyse der Situation von G. differenziert Schulz von Thun fünf Elemente:

1. Systemischer Kontext, in dem das G. stattfindet, in den es eingebunden ist
2. Vorgeschichte des G. und die Anlässe, die zu ihm führen
3. Thematische Struktur, also Inhalte und Themen des G.
4. Zwischenmenschliche Struktur, also Beziehungen der anwesenden Personen
5. Ziele des Gesprächs, sind individuell
- +6. Person, wird ins G. mitgebracht
- +7. Gesprächsform

B2 Kommunikation als zentrales Element Sozialer Arbeit

- Kontext, Vorgeschichte und Anlass = bilden Rahmen des G., Hintergrund für Stimmungen und Erwartungen und definieren die Ziele vor.
- Zwischenmenschliche Strukturen können formell/sachorientiert oder informell/vertraut sein. Gespräche haben meist eine bestimmte Form (Beratung, Stelle) und sind damit mit Moderationsmethoden und Regeln verbunden.

Der Gesprächskontext

- Lässt sich in G. der SA in Hierarchie von Bezugsebenen verstehen. Hintergrund jedes G. ist **der gesellschaftliche Auftrag der SA**
=> *Organisation* interpretiert und konkretisiert:
- Aufgabenverständnis der sozialen Einrichtung = nächster Bezugsrahmen, da i.d.R. arbeitsteilig und spezialisiert => Gespräche von Fachkräften geführt mit bestimmten **Auftrag**

Gesellschaftlicher Auftrag: Grundlegender Auftrag SA, rechtliche & fachliche Rahmenbedingungen => Berücksichtigung der Probleme, die daraus entstehen (doppeltes Mandat etc.).

Organisationen: beeinflussen Gesprächsstrukturen durch ihren Leistungsauftrag u. ihr Aufgabenverständnis. Sie prägt Gespräche stark: Leitbilder, Konzepte, Q-Sicherungsmaßnahmen (interner Rahmen)

Aufgabe oder Auftrag: Die Aufgabe der Fachkraft sind Ziele, Inhalte und Methoden des G. unterschiedlich.

Vorgeschichte und Anlass

Durch sie werden zeitlicher und thematischer Kontext verständlich (Was führt zum G.? Grund?).

Persönliche, institutionelle, soziale Vorgeschichten = rahmen Ziele & Inhalte und stellen Ausgangspunkt des G. dar. Erst wenn Vorgeschichte und Anlass mit Themen, Zielen und Formen des G. stimmig sind, werden G. wirkungsvoll.

Ziele

Gehören zu den wichtigsten Gesprächsstrukturen. Steuern Gespräche stark. Keine Zielerklärung = Fehler d. Gesprächsführung.

Vor Gespräch bekannt geben, ggf. Klärung was kein Ziel ist.

Auftragsklärung: Trennen vom beraterischen Arbeitsprozess, Ebenen:

- Sachliche Klärung
- Selbstklärung
- Beziehungs- und Systemklärung
- Problemlösung und Handlungsvorbereitung
-

Ziele 1. Gespräch ist Problem- und Auftragsklärung, Arbeitsbündnis (keine Intervention).

Gesprächsthemen und Inhalte

Sind Kern jedes G. Ihre Formulierung ist Gegenstand d. G (Tabus).

Gesprächsthemen: 4 Seiten einer Nachricht oder 4 Themenfelder zwischenmenschlicher Verständigung

Sachthemen (Sachebene): Klärung obj. Fakten, Herstellung von Wissen
Übermittlung & Klärung sachbezog. Infos

Inneres Erleben
(Selbstoffenbarungsebene): Grundprinzip, Q-Kriterium: Wahrheit im Umgang mit Sachverhalten

Beziehungsthemen (Beziehungsseite): Qualität des G. zeigt sich in Authentizität d. G.
Klärung der Beziehung, Aushandeln v. Beziehungsdefinitionen: Akzeptanz, Einfühlungsvermögen, gegenseitige Aushandlung

B2 Kommunikation als zentrales Element Sozialer Arbeit

Notwenige Massnahmen (Appellseite): Qualität des G. zeigt sich in Effizienz
erarbeitete Lösungen

Personen

Menschen bringen persönliche Besonderheiten ins G. und nehmen Einfluss auf dieses => Eigenheiten berücksichtigen

Soziale Merkmale: Alter, Geschlecht, kulturelle & soziale Zugehörigkeiten, Bildung, & Beruf, Behinderungen, psychische & körperliche Krankheiten oder Gesundheit usw.

- ⇒ Beeinflussen das Gespräch wesentlich
- ⇒ Verändern die Anforderungen an die Gesprächsführung

Persönlichkeit: Big Five > Emotional stabil oder labil, offen oder verschlossen, interessiert oder desinteressiert, liebenswürdig oder feindselig, handlungsfähig oder desorganisiert

Normen und Werte: Bedeutende Rolle im G. , da wichtig für Identität und schwer veränderbar

Subjektive Wirklichkeit: + kognitive, emotionale Motivstrukturen = personale Besonderheiten
Diese gilt es zu antizipieren, um in Kontakt zu kommen, auf ihn eingehen können

Aktuelle Befinden: Antizipation & Einfühlung darin, hilft für erfolgreiche Gespräche.

Beziehungsstrukturen im Gespräch

Rollen: definieren Positionen im G.
Enthalten Erwartungshaltungen an unser Verhalten und strukturieren die Interaktion
Alle Teilnehmer des G. handeln in Rollen

Macht: den eigenen Willen auch gegen Widerstreben & ohne Anerkennung der Betroffenen durchsetzen in sozialen Beziehungen
Konstruktives Merkmal jeder sozialen Beziehung
Wer verfolgt Machtstrategien? Worauf beruht die Macht (Zwang, Belohnung)

Beziehungen: Zentrale Einflussfaktoren – Welche Art von Beziehung, Qualität der Beziehung

Gesprächsform und -methoden

Gesprächsform: Ergibt sich i.d.R. aus institutionellem Kontext & Anlass des Gesprächs
Gesprächsstruktur zugeordnet, denn wie wir das Gespräch verstehen hat grossen Einfluss auf die Qualität des Gesprächs (Verkauf, Mitarbeiter, Supervision)

Gesprächsmethoden: Teil von Gesprächsstrukturen
Prägen die Art & Qualität der Interaktion: Wird geführt oder moderiert (methodisch arrangiert)?
Werden Gespräche nach spezifischen Methoden geführt? Oder aus Fundus von Alltags- oder Praxistheorien heraus gestaltet?