

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage	11
Einleitung	13
Teil A Grundlagen der Gesprächsführung	21
1 Grundbegriffe	23
1.1 Kommunikation, Interaktion, soziales Handeln	23
1.2 Das Gespräch im menschlichen Leben	27
1.2.1 <i>Der Gesprächsbegriff in Psychologie und Sprachwissenschaft</i> ..	27
1.2.2 <i>Die Funktionen des Gesprächs im menschlichen Alltag</i>	28
1.2.3 <i>Das Gespräch als soziales Handeln</i>	29
1.2.4 <i>Das Gespräch in der Sozialen Arbeit</i>	30
1.3 Kommunikation, Gespräch, Beratung, Psychotherapie	30
1.3.1 <i>Kommunikation – Gespräch – methodisches Handeln</i>	31
1.3.2 <i>Gesprächsführung, Beratung und Psychotherapie</i>	34
1.4 Gesprächsformen in der Sozialen Arbeit	38
1.5 Merkmale guter Gesprächsführung	42
1.6 Strukturmerkmale beruflichen Handelns in der Sozialen Arbeit	45
2 Menschenbild, Handlungstheorie und Grundhaltungen	51
2.1 Menschenbild und Gesprächsführung	51
2.2 Handlungstheorien und Haltungen	55
Teil B Gespräche vorbereiten, moderieren, evaluieren	63
3 Die Gesprächsstruktur – Situationsbedingungen und Anforderungen analysieren	65
3.1 Der Gesprächskontext	66
3.2 Vorgeschichte und Anlass	67
3.3 Ziele	67
3.4 Gesprächsthemen und Inhalte	68
3.5 Personen	69
3.6 Beziehungsstrukturen im Gespräch	70
3.7 Gesprächsform und -methoden	71

4 Der Gesprächsprozess – Gesprächsphasen gestalten	73
4.1 Ein allgemeines Verlaufsschema	73
4.2 Das Klärungsgespräch als Basismodell	74
5 Vor- und Nachbereitung von Gesprächen	79.
5.1 Systematische Gesprächsvorbereitung in fünf Schritten	81
5.1.1 <i>Kontext, Vorgeschichte und Anlass klären</i>	82
5.1.2 <i>Selbstklärung – Themen, Ziele, Personen und Beziehungen</i>	83
5.1.3 <i>Perspektivenwechsel: Identifikation mit dem Gesprächspartner</i>	84
5.1.4 <i>Gesprächsform und Ablauf wählen</i>	86
5.1.5 <i>Rahmen klären, organisieren und einladen</i>	86
5.2 Varianten der Gesprächsvorbereitung	87
5.3 Gesprächsdokumentation – Notizen, Protokolle und Aufnahmen	88
5.3.1 <i>Verlaufsnotizen im Gespräch</i>	88
5.3.2 <i>Gesprächsprotokolle</i>	89
5.3.3 <i>Audio- und Videodokumentation von Gesprächen</i>	90
5.4 Gesprächsevaluation	90
5.4.1 <i>Evaluation mit den Gesprächspartnern</i>	92
5.4.2 <i>Nachbereitung – Evaluation und Selbstevaluation</i>	92
5.4.3 <i>Nachbereitung in Supervision und Intervision</i>	95
6 Methodische Ansätze zur Gesprächsführung	97
6.1 Modelle zur Rollengestaltung im Gespräch	98
6.1.1 <i>Inneres Team und phasenspezifische Rollen</i>	98
6.1.2 <i>Rollen in Klärungsgesprächen mit mehr als zwei Personen</i>	100
6.2 Kooperative Gesprächsführung	101
6.3 Hauptaktivitäten in der Gesprächsführung	103
6.3.1 <i>Aufmerksam zuhören</i>	104
6.3.2 <i>Hilfreich fragen</i>	104
6.3.3 <i>Gedanken prägnant wiedergeben</i>	106
6.3.4 <i>Mit Schweigen umgehen</i>	106
6.3.5 <i>Gefühle treffend wiedergeben</i>	107
6.3.6 <i>Transparentes Strukturieren</i>	108
6.3.7 <i>Eigene Lösungsvorschläge entwickeln</i>	111
6.3.8 <i>Stellung nehmen – Zustimmung und Kritik</i>	111
6.3.9 <i>Beziehungssensibel kommunizieren</i>	113
6.3.10 <i>Explizite Metakommunikation</i>	113
6.3.11 <i>Mit Widerstand als Form der Kooperation arbeiten</i>	114

6.3.12 Killerphrasen neutralisieren	115
6.4 Lösungsorientierte Gesprächsführung	117
6.5 Motivierende Gesprächsführung	124
6.6 Systemisch orientierte Gesprächsführung in Zwangskontexten	129
Teil C Gespräche in Klientenarbeit und Organisation	137
Aufbau und Systematik der folgenden Kapitel	139
7 Gespräche im Hilfeprozess	141
7.1 Das Erstgespräch und die Auftragsklärung	142
7.1.1 Gesprächsstrukturen im Erstgespräch	142
7.1.2 Gesprächphasenkonzept für das Erstgespräch	145
7.1.3 Arbeitsregeln für das Erstgespräch	148
7.2 Das Zielklärungsgespräch	149
7.2.1 Einige Grundlagen zur Zielklärung	149
7.2.2 Phasen der Zielklärung	150
7.2.3 Arbeitsregeln zu Zielklärungsgesprächen	151
7.3 Das Beratungsgespräch	152
7.3.1 Strukturmerkmale von Beratungsgesprächen	153
7.3.2 Gesprächsphasen im Beratungsgespräch	156
7.3.3 Statt Arbeitsregeln: Wodurch wirkt Beratung?	162
7.4 Das Gespräch mit Angehörigen	162
7.4.1 Strukturbedingungen in Angehörigengesprächen	164
7.4.2 Gesprächsphasenkonzepte für Angehörigengespräche	167
7.4.3 Arbeitsregeln für Angehörigengespräche	167
7.5 Gespräche in der Ablösungsphase	168
7.5.1 Die Dynamik von Ablösungsphasen	168
7.5.2 Hinweise und Arbeitsregeln für Gespräch in der Ablösungsphase	170
8 Gespräche im Kontext der Organisation	173
8.1 Teamsitzung und Arbeitsbesprechung	173
8.1.1 Gesprächsstrukturen in Teams und Arbeitsbesprechung	175
8.1.2 Ein Gesprächsphasenkonzept zur Teamsitzung	178
8.1.3 Gesprächsphasen in außerordentlichen Arbeitsbesprechungen	183
8.1.4 Arbeitsregeln zu Teamsitzung und Arbeitsbesprechung	186

8.2	Kooperative Beratung	187
8.2.1	<i>Strukturelemente in der kooperativen Beratung</i>	188
8.2.2	<i>Phasen der kooperativen Beratung</i>	189
8.2.3	<i>Hinweise und Arbeitsregeln für die kooperative Beratung</i>	193
8.3	Das informierende Gespräch	193
8.3.1	<i>Phasen im informierenden Gespräch</i>	195
9	Herausfordernde Gesprächsformen in Klientenarbeit und Organisation	199
9.1	Das Konfliktgespräch	200
9.1.1	<i>Strukturmerkmale von Konfliktgesprächen</i>	203
9.1.2	<i>Der Kreislauf kooperativer Konfliktlösung</i>	207
9.1.3	<i>Hinweise und Arbeitsregeln für Konfliktgespräche</i>	213
9.2	Das Krisengespräch	214
9.2.1	<i>Strukturmerkmale von Krisengesprächen</i>	216
9.2.2	<i>Gesprächsphasenkonzept für Krisengespräche</i>	219
9.2.3	<i>Hinweise und Arbeitsregeln zu Krisengesprächen</i>	222
9.3	Das Schlechte-Nachrichten-Gespräch	223
9.3.1	<i>Gesprächsstrukturen im Schlechte-Nachrichten-Gespräch</i>	223
9.3.2	<i>Phasenkonzept zum Schlechte-Nachrichten-Gespräch</i>	226
9.3.3	<i>Hinweise und Arbeitsregeln für Schlechte-Nachrichten-Gespräche</i>	228
9.4	Das Kritikgespräch und das konfrontative Gespräch	229
9.4.1	<i>Gesprächsstrukturen im kritisch-konfrontativen Gespräch</i>	231
9.4.2	<i>Phasen im kritisch-konfrontierenden Gespräch</i>	234
9.4.3	<i>Hinweise und Arbeitsregeln zu Konfrontationen</i>	236
9.4.4	<i>Hinweise und Arbeitsregeln zum Kritikgespräch</i>	237
	Literaturverzeichnis	239
	Verzeichnis der Tabellen und Abbildungen	247
	Arbeitsmaterialien zum Buch – Übersicht	248