

Inhalt

Vorwort	9
Vorbemerkung	11
Einleitung	13
Kapitel 1: Willkommen an Bord	19
Selbstverständnis und Kontext niedrigschwelliger Telefonberatungseinrichtungen	
Name und Selbstverständnis	20
Die Zugangsregelungen für Hilfesuchende	21
Besonderheiten der Kommunikation mittels Telefon	24
Die Rollen und Rollenerwartungen der Beteiligten im Hilfesystem	27
Qualifikation, Motive und Erwartungen der Helfer	29
Kapitel 2: Unsere Navigationskarten	31
Zentrale Grundsätze und Methoden systemisch-ressourcenorientierter Gesprächsführung	
Systemisch vernetzt denken	31
▫ Die sozialen Beziehungssysteme der Hilfesuchenden	32
▫ Das Bewusstseinssystem oder die „innere Landkarte“	34
▫ Das Beratungssystem	38
▫ Das Organisationssystem der Einrichtung	39
Wirkungsanalyse statt Ursachenanalyse betreiben	40
Die Kraft der Selbstsuggestion	41
Was bedeutet Ressourcenorientierung?	43
Erweiterung der Bedeutungsgebung (positives Umdeuten) als zentrale Methode ressourcenorientierten Arbeitens	47
Kapitel 3: Routenplaner zur besseren Orientierung	51
Merkmale niedrigschwelliger ressourcenorientierter Beratung	
Erweiterung der inneren Landkarte der Hilfesuchenden als generelles Ziel jeder Beratung	51
Fachliche Beziehungsformen und Rollenverständnis	53
Grundhaltungen und Werte der Beziehungsform „Hilfe“	54
▫ Respekt (unbedingte Wertschätzung)	54
▫ Empathie (einfühlendes Verstehen)	55
▫ Auftragsorientierung	55
▫ So tun als ob	56
▫ Selbstwertschätzung, Stimmigkeit (Authentizität) und Transparenz	57
▫ Demut und Ohnmacht	57

▫ Neutralität	58
▫ Neugier	60
▫ Fehlerfreundlichkeit	60
Beziehungsform „Kontrolle“, „Führung“ oder „Fürsorge“	61
Gesprächstechniken ressourcenorientierter Beratung	62
Phasen des ressourcenorientierten Gesprächsprozesses	67
Kapitel 4: Wie sorge ich gut für mich?	69
Ressourcenorientierung und Selbstfürsorge der Berater	
„Gut im inneren Gleichgewicht sein“	69
Vor der Beratungstätigkeit	71
Während der Beratungstätigkeit	73
Nach der Beratungstätigkeit	75
▫ Sekundäre Traumatisierung	77
Rund um die ehrenamtliche Telefonberatungstätigkeit	78
Kapitel 5: Aneinander andocken	81
Beziehung wahrnehmen und gestalten	
Den Gesprächsbeginn gestalten – Selbstwahrnehmung der Helfer	82
Zuhören und paraverbales Verhalten	89
Sich rückkoppeln und Einfühlendes Verstehen	90
▫ Wiederholen und Zusammenfassen	91
▫ Empathisches/Einfühlendes Verstehen	91
Respekt (unbedingte Wertschätzung) realisieren	93
▫ Utilisieren	93
▫ Ja-Haltung dem Hilfesuchenden gegenüber	94
Körperhaltung und/oder Sprachstil angleichen	96
▫ Schlüsselworte wiedergeben	96
▫ Angleichen des eigenen Sprechens an die Repräsentations- systeme des Hilfesuchenden	97
Schweigen aushalten und nutzen	98
Sich selbst einbringen – sich selbst offenbaren	100
Kapitel 6: Wie frage ich richtig?	103
Zum Einsatz von Fragen in der ressourcenorientierten Gesprächsführung	
Schließende und öffnende Fragen	104
Kausale, strategische, zirkuläre und reflexive Fragen	106
Kapitel 7: Wohin soll's gehen?	115
Erkunden und Entwickeln des Gesprächsauftrags	
Auftragsorientierung, Auftragsklärung und Auftragsentwicklung	115
Möglichkeiten der Auftragsklärung	126
▫ Direkte Auftragsklärung	127
▫ Indirekte Auftragsklärung durch Mutmaßungen	128
▫ Indirekte Auftragsklärung durch öffnende Fragen	129

Kapitel 8: Hilfe kennt viele Möglichkeiten	137
Anpassen der Gesprächsführung an die Hilfewünsche der Hilfesuchenden	
Wunsch nach momentaner Entlastung / Beistand / Unterhaltung	138
Wunsch nach stützender Begleitung / Freundschaft	139
Wunsch nach Information / Anleitung	143
Wunsch nach Feedback / Selbstvergewisserung / Bestätigung	144
Wunsch nach Veränderung / Problemklärung und Problemlösung	146
▫ Wunsch nach Veränderung anderer oder der Lebensumstände als Sehnsuchtsziele	147
▫ Wunsch nach Veränderung eigener Verhaltensmöglichkeiten	153
▫ Wunsch nach einem Rat	157
Wunsch nach Lebensorientierung / Sinndeutung	159
Kapitel 9: „Oh, wie schön ist Panama!“	161
Die Aufmerksamkeit gezielt auf Lösungspotentiale lenken	
Möglichkeiten lösungsorientierten Arbeitens	162
▫ Den Blick auf bereits vorhandene Lösungstendenzen und -kompetenzen richten	163
▫ Probleme positiv umdeuten oder in einen sinnstiftenden Zusammenhang setzen	167
▫ Zeitreisen in die Zukunft anbieten und den Blickwinkel auf die zukünftigen Auswirkungen des Problems erweitern	170
▫ Lösungsvisionen entwickeln und Ziele formen	171
▫ Entdecken und Nutzen positiver Ausnahmen des Problems	180
▫ Unterstützung im Umfeld in Anspruch nehmen	183
Ausblick anregen	183
Zusammenfassung: Lösungsorientierte Gesprächsführung beim Wunsch nach Veränderung / Problemklärung und -lösung	184
Kapitel 10: „Haben Sie Zeit für mich?“	187
Gespräche strukturieren und beenden	
Inhaltliche und zeitliche Strukturierung	187
▫ Strukturieren durch Meta-Kommunikation	188
▫ Strukturieren durch Zusammenfassen	190
Gespräche begrenzen und beenden	191
Kapitel 11: „SOS! Hilfe, rette mich!“	197
Beratende und kontrollierende Krisenintervention in der Telefonberatung	
Krise und Krisenprozess	197
▫ Definition von Krise	197
▫ Phasen des Krisenprozesses	198
▫ Auswirkungen auf die sozialen Beziehungs- und Hilfesysteme	199
Krisenintervention	200

▫ Kontrollierende und beratende Krisenintervention	200
▫ Ziele der Krisenintervention in der Telefonberatung	200
▫ Zur Notwendigkeit und den Möglichkeiten der kontrollierenden Krisenintervention	200
▫ Krisenintervention bei Anrufern mit einer akuten Panikattacke oder in einem desorientierten Zustand	201
▫ Beratende Krisenintervention	204
▫ Beratende Krisenintervention bei suizidalen Krisen	209
Kapitel 12: Zwischen Not und Übermut	221
Zum Umgang mit Kindern und Jugendlichen in der Telefonberatung	
Junge Menschen, Cyber-Welt und Telefonberatung	221
Erkenntnisse der Entwicklungspsychologie	222
Funktionen bzw. Motive der Anrufe von Kindern und Jugendlichen bei Telefonberatungsdiensten	225
Cyber-Mobbing und Bullying-Anrufe	228
Spezifische Hinweise für den Umgang mit Kindern und Jugendlichen in der Telefonberatung	229
▫ So tun als ob	230
▫ Humor	231
▫ Abgrenzung	231
▫ Altersgemäßer Umgang mit dem Hilfeanliegen	231
▫ Altersgemäße Anrede und Redeweise	234
▫ Ansprechen der Gesprächssituation	235
▫ Gespräche bei schwerwiegenden Situationen	235
Literatur	237