

# Inhalt

|  |    |
|--|----|
| <b>Vorwort</b> .....   | 9  |
| <b>Vorbemerkung</b> .....  | 11 |
| <b>Einleitung</b> .....  | 13 |
| <b>Kapitel 1: Willkommen an Bord</b> .....   | 19 |
| Selbstverständnis und Kontext niedrigschwelliger Telefon-<br>beratungseinrichtungen                                  |    |
| 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 |
| <b>Kapitel 2: Unsere Navigationskarten</b> .....   | 31 |
| Zentrale Grundsätze und Methoden systemisch-ressour-<br>cenorientierter 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)<br>als zentrale Methode ressourcenorientierten Arbeitens ..... | 47 |
| <b>Kapitel 3: Routenplaner zur besseren Orientierung</b> .....   | 51 |
| Merkmale niedrigschwelliger ressourcenorientierter<br>Beratung   |    |
| Erweiterung der inneren Landkarte der Hilfesuchenden<br>als generelles Ziel jeder Beratung .....                     | 51 |
| Fachliche Beziehungsformen und Rollenverständnis .....   | 53 |
| Grundhaltungen und Werte der Beziehungsform „Hilfe“ .....  | 54 |
| ▪ Respekt (unbedingte Wertschätzung) .....   | 54 |
| ▪ Empathie (einführendes 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  |
| <b>Kapitel 4: Wie Sorge ich gut für mich?</b> .....  | 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  |
| <b>Kapitel 5: Aneinander andocken</b> .....  | 81  |
| Beziehung wahrnehmen und gestalten   |     |
| Den Gesprächsbeginn gestalten – Selbstwahrnehmung der Helfer .....                             | 82  |
| Zuhören und paraverbales Verhalten .....   | 89  |
| Anerkennung geben .....  | 90  |
| Sich rückkoppeln und Einführendes Verstehen .....  | 91  |
| ▪ Wiederholen und Zusammenfassen .....   | 91  |
| ▪ Empathisches/Einführendes Verstehen .....  | 91  |
| ▪ Respekt (unbedingte Wertschätzung) realisieren .....   | 93  |
| ▪ Utilisieren .....  | 93  |
| ▪ Ja-Haltung dem Hilfesuchenden gegenüber .....  | 95  |
| Körperhaltung und/oder Sprachstil angleichen .....   | 96  |
| ▪ Schlüsselworte wiedergeben .....   | 96  |
| ▪ Angleichen des eigenen Sprechens an die Repräsentations-<br>systeme des Hilfesuchenden ..... | 97  |
| Schweigen aushalten und nutzen .....   | 99  |
| Sich selbst einbringen – sich selbst offenbaren .....  | 100 |
| <b>Kapitel 6: Wie frage ich richtig?</b> .....   | 103 |
| Zum Einsatz von Fragen in der ressourcenorientierten<br>Gesprächsführung                       |     |
| Schließende und öffnende Fragen .....  | 104 |
| Kausale, strategische, zirkuläre und reflexive Fragen .....                                    | 106 |
| <b>Kapitel 7: Wohin soll's gehen?</b> .....  | 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        |
| <b>Kapitel 8: Hilfe kennt viele Möglichkeiten .....</b>   | <b>137</b> |
| Anpassen der Gesprächsführung an die Hilfewünsche der<br>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<br>als Sehnsuchtsziele .....                                    | 147        |
| ▪ Wunsch nach Veränderung eigener Verhaltensmöglichkeiten .....   | 153        |
| ▪ Wunsch nach einem Rat .....   | 157        |
| Wunsch nach Lebensorientierung / Sinndeutung .....  | 159        |
| <b>Kapitel 9: Oh, wie schön ist Panama! .....</b>   | <b>161</b> |
| Die Aufmerksamkeit gezielt auf Lösungspotentiale lenken   |            |
| Möglichkeiten lösungsorientierten Arbeitens .....   | 162        |
| ▪ Den Blick auf bereits vorhandene Lösungstendenzen und<br>-kompetenzen richten .....                                     | 163        |
| ▪ Probleme positiv umdeuten oder in einen sinnstiftenden<br>Zusammenhang setzen .....                                     | 167        |
| ▪ Zeitreisen in die Zukunft anbieten und den Blickwinkel<br>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<br>beim Wunsch nach Veränderung / Problemklärung und -lösung .....   | 184        |
| <b>Kapitel 10: „Haben Sie Zeit für mich?“ .....</b>   | <b>187</b> |
| Gespräche strukturieren und beenden   |            |
| Inhaltliche und zeitliche Strukturierung .....  | 187        |
| ▪ Strukturieren durch Meta-Kommunikation .....  | 188        |
| ▪ Strukturieren durch Zusammenfassen .....  | 190        |
| Ein Gespräch beenden .....  | 191        |
| <b>Kapitel 11: „SOS! Hilfe, rette mich!“ .....</b>  | <b>197</b> |
| Beratende und kontrollierende Krisenintervention in der<br>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<br>Krisenintervention .....                     | 200        |
| ▪ Krisenintervention bei Anrufern mit einer akuten Panikattacke<br>oder in einem desorientierten Zustand ..... | 201        |
| ▪ Beratende Krisenintervention .....   | 204        |
| ▪ Beratende Krisenintervention bei suizidalen Krisen .....   | 209        |
| <b>Kapitel 12: Zwischen Not und Übermut .....</b>  | <b>221</b> |
| Zum Umgang mit Kindern und Jugendlichen in der Telefon-<br>beratung .....                                      |            |
| Junge Menschen, Cyber-Welt und Telefonberatung .....   | 221        |
| Erkenntnisse der Entwicklungspsychologie .....   | 222        |
| Funktionen bzw. Motive der Anrufe von Kindern und Jugendlichen<br>bei Telefonberatungsdiensten .....           | 225        |
| Cyber-Mobbing und Bullying-Anrufe .....  | 228        |
| Spezifische Hinweise für den Umgang mit Kindern und Jugendlichen in der<br>Telefonberatung .....               | 229        |
| ▪ So tun als ob (vgl. Kap. 3) .....  | 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        |
| <b>Literatur .....</b>   | <b>237</b> |