

# 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- 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- 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) als zentrale Methode ressourcenorientierten Arbeitens .....	47
<b>Kapitel 3: Routenplaner zur besseren Orientierung</b> .....	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 (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 Einfühlerndes Verstehen .....	91
▪ Wiederholen und Zusammenfassen .....	91
▪ Empathisches/Einfühlerndes 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- 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 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 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
<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 -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
<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 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
<b>Kapitel 12: Zwischen Not und Übermut .....</b>	<b>221</b>
Zum Umgang mit Kindern und Jugendlichen in der Telefon- beratung .....	
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 (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>