

Birgitt Killersreiter
Eva-Maria Rottlaender

Beratung – Begleitung – Empowerment

Kommunikationsgrundlagen für
Sozial- und Gesundheitsberufe

2. Auflage



utb 5547



Eine Arbeitsgemeinschaft der Verlage

Brill | Schöningh – Fink · Paderborn

Brill | Vandenhoeck & Ruprecht · Göttingen – Böhlau · Wien · Köln

Verlag Barbara Budrich · Opladen · Toronto

facultas · Wien

Haupt Verlag · Bern

Verlag Julius Klinkhardt · Bad Heilbrunn

Mohr Siebeck · Tübingen

Narr Francke Attempto Verlag – expert verlag · Tübingen

Psychiatrie Verlag · Köln

Ernst Reinhardt Verlag · München

transcript Verlag · Bielefeld

Verlag Eugen Ulmer · Stuttgart

UVK Verlag · München

Waxmann · Münster · New York

wbv Publikation · Bielefeld

Wochenschau Verlag · Frankfurt am Main

Titel, Impressum, Inhaltsverzeichnis, Vorwort, 9783825261184, 2023
wurde mit IP-Adresse 185.176.017.196 aus dem Netz der \$(institutionUser.displayName) am Juli 24, 2024 um 07:31:29 (UTC) heruntergeladen.
Das Weitergeben und Kopieren dieses Dokuments ist nicht zulässig.

Birgitt Killersreiter und Eva-Maria Rottlaender

Beratung – Begleitung – Empowerment

Kommunikationsgrundlagen
für Sozial- und Gesundheitsberufe

Online-Zusatzmaterialien zum Buch finden Sie unter
<http://www.utb-shop.de/9783825261184>

© 2023 wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der
wbv Media GmbH & Co. KG,
Bielefeld

Gesamtherstellung:
wbv Media, Bielefeld
wbv.de

Einbandgestaltung:
Atelier Reichert, Stuttgart

Illustrationen: Johannes Schlingmann,
www.buxpix.de

Bestellnummer: utb 5547

ISBN (Print): 978-3-8252-6118-4
utb-e-ISBN: 978-3-8385-6118-9
Online-Angebote oder elektronische
Ausgaben sind erhältlich unter
www.utb-shop.de
Printed in Germany

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Insbesondere darf kein Teil dieses Werkes ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (unter Verwendung elektronischer Systeme oder als Ausdruck, Fotokopie oder unter Nutzung eines anderen Vervielfältigungsverfahrens) über den persönlichen Gebrauch hinaus verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Für alle in diesem Werk verwendeten Warennamen sowie Firmen- und Markenbezeichnungen können Schutzrechte bestehen, auch wenn diese nicht als solche gekennzeichnet sind. Deren Verwendung in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese frei verfügbar seien.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Tabellenverzeichnis	8
Abbildungsverzeichnis	9
Vorwort zur zweiten Auflage	11
Einführung	12
1 Rahmenbedingungen und Beratungsprozesse	13
2 Grundlagen der Kommunikation	15
2.1 Verbale und nonverbale Kommunikation, oder: Man kann nicht nicht kommunizieren	15
2.2 Kommunikation ist Beziehung: Über die gestörte Kommunikation, Symptome und die Folgen	18
2.3 „Nicht so gemeint und doch so gemeint“ – Doppelbotschaften.....	24
2.4 Ich bin, der ich bin – Beraterpersönlichkeit und klientenzentrierte Beratung	26
2.4.1 Sei der, der du bist – kongruent sein!	26
2.4.2 Höre auf dich selbst und sei mit dir im Reinen – Selbstreflexion!	26
2.4.3 Andere Menschen verstehen – Einsicht!	26
2.4.4 Die Bedürfnisse und Gefühle anderer Menschen verstehen – Empathie!	27
2.4.5 Je offener gegenüber eigenen und anderen Realitäten, desto weniger das Bedürfnis der Regulation und Ordnung	27
2.4.6 Ich kann meiner Erfahrung trauen – Erfahrung vor Intellekt	27
2.4.7 Bedeutung, Regelmäßigkeit oder Gesetzmäßigkeit entdecken – neugierig sein	27
2.5 „Ich bin o.k. – du bist o.k.“ – die gewaltfreie Kommunikation	29
2.5.1 Die Dos und Don'ts in der gewaltfreien Kommunikation	29
2.5.2 Moralische Urteile	30
2.5.3 Blockiertes Einfühlungsvermögen und Verantwortung leugnen	30
2.6 Verhandeln als sozialer Austausch – das Harvard-Konzept	32
2.6.1 Nett sein ist auch keine Lösung	32
2.6.2 Die Methode des Verhandeln	32
2.7 Abwehrmechanismen, Verhalten und Kommunikation	35
2.8 Was kommt nach „Guten Tag“ – Kommunikation als Transaktion ...	39
2.8.1 Struktur-Analyse und die drei Ich-Zustände	39
2.8.2 Transaktionsanalysen	40
2.8.3 Transaktionen und Spiele der Erwachsenen	43

2.9	Das Ganze bestimmt die Teile – Gestalttheorie und Kommunikation ..	45
2.9.1	Kontaktaufnahme mit der Umwelt – die Gestalt beginnt sich zu formen	46
2.9.2	Wenn wir nicht mehr „in Kontakt sind“ – Momente der (Kontakt)Unterbrechung	46
2.10	Exkurs Psychodrama	49
2.11	Der programmierbare Mensch – Verhalten ändern durch Kommunikation	50
2.11.1	Beratung und Therapie: Die multimodale Verhaltenstherapie	52
2.11.2	Über die Fähigkeit ein glückliches Leben zu führen	53
2.12	Neurolinguistisches Programmieren (NLP) in der Beratung	55
2.12.1	Repräsentationssysteme und Anker	55
2.12.2	Reframing	56
2.12.3	Sprache als Repräsentation des Selbst	56
2.13	Exkurs: Rapport, Pacing und Leading	59
2.14	Hypnotherapie nach Milton Erickson	60
2.15	Die vier Ohren der Kommunikation – Werte, Persönlichkeit und Inneres Team	62
2.15.1	Kommunikation und Werte	63
2.15.2	Persönlichkeitsstile und das innere Team	63
2.16	„Wie kann ich Ihnen helfen, damit Sie mich wieder loswerden?“ Systemische Begleitung und Beratung	66
2.16.1	Systemische Haltung in der Beratung	67
2.16.2	Therapeutische Glaubenssätze für die systemische Beratung	67
2.16.3	Familienregeln und Familienmythen	68
2.17	Exkurs: Das Reflekting-Team	72
3	Beratung in der Gruppe	74
3.1	Beratungen in der Gruppe	74
3.2	Im Hier und Jetzt sein – Themenzentrierte Interaktion	75
3.3	Von Gruppen, Teams und Arbeitsaufträgen	77
3.4	Meeting, Workshop und Co – darauf müssen Sie achten	79
3.5	Das Gruppenmitglied – eine eigene Spezies	83
3.6	Exkurs: Besprechungen planen	87
3.7	Rückmeldungen in der Beratung – das gelungene Feedback	88
3.8	Beratung für Berater*innen – zwischen Fallvorstellung und Selbstreflexion	89
3.8.1	Balintgruppe	89
3.8.2	Supervision	91
4	Exkurs: Die Vielfalt von Ansätzen im Coaching	93

5	Beratung und Begleitung im Lebenszyklus	98
5.1	Familienplanung, Geburt und Erziehung	98
5.1.1	Beratung bei Sterilitätsbehandlung	100
5.1.2	Adoption und Pflegekinder	104
5.1.3	Exkurs: Regenbogenfamilien	110
5.1.4	Erziehungsberatung in speziellen Situationen	111
5.2	Kindergarten, Schule und Beruf	115
5.2.1	Besondere Herausforderungen in der Lebensphase Jugend	119
5.2.2	Grenzüberschreitungen, Alkohol- und Drogenkonsum	124
5.2.3	Essstörungen bei Jugendlichen	131
5.2.3.1	Anorexie	131
5.2.3.2	Bulimie	134
5.2.3.3	Adipositas	135
5.2.4	Coming-out-Prozesse von lesbischen, schwulen und bisexuellen Jugendlichen	137
5.2.5	Transgender – Beratung im Jugendalter.....	143
5.2.6	Berufsberatung	149
5.3	Lebensplanung und Ruhestand	152
5.3.1	Paarberatung	152
5.3.1.1	Systemische Paarberatung	155
5.3.1.2	Erkenntnisse der Emotionsfokussierten Paartherapie für die Paarberatung nutzbar machen.....	159
5.3.2	Gesundheitsberatung	161
5.3.3	Beratung in der Pflege	164
5.3.4	Psychische Erkrankungen	167
5.3.5	Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht	169
5.3.6	Begleitung am Lebensende: Palliativberatung	171
5.3.7	Exkurs: Sprache und Pflege	171
6	Resümee und Ausblick	176
	Literaturverzeichnis	177
	Internetquellen	184
	Stichwortverzeichnis	185

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Phase 1 Aufgaben und Anforderungen: Ankommen, auftauen und sich orientieren	80
Tabelle 2: Phase 2 Aufgaben und Anforderungen: Gärung und Klärung und langsam „warm werden“	81
Tabelle 3: Phase 3 Aufgaben und Anforderungen: Arbeitslust und Produktivität	82
Tabelle 4: Phase 4 Aufgaben und Anforderungen: Abschluss und Abschied	83
Tabelle 5: Arten und Formen der Adoption	108
Tabelle 6: Risikowege des Jugendalters	126

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Sender – Empfänger	15
Abbildung 2: Inhalts- und Beziehungsaspekt	16
Abbildung 3: Interpunktion	17
Abbildung 4: Giraffen- und Wolfssprache	30
Abbildung 5: Eisbergmodell	35
Abbildung 6: Komplementäre Transaktion	41
Abbildung 7: Verdeckte und überkreuzte Transaktion	41
Abbildung 8: Wahrnehmungskanäle	46
Abbildung 9: Reframing	56
Abbildung 10: Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun	63
Abbildung 11: Das innere Team nach Schulz von Thun	64
Abbildung 12: Familienformen im Wandel	99



Beispiel/Fallbeispiel



Checkliste



Hintergrundwissen



Kommentar



Lernziel



Technik



Tipp



Online-Zusatzmaterialien zum Buch finden Sie unter
<http://www.utb-shop.de/9783825255473>

Vorwort zur zweiten Auflage

Die gesamten Inhalte der ersten Auflage wurden auf Aktualität hin geprüft und ggf. ergänzt.

Des Weiteren wurden Themen wie Essstörungen bei Jugendlichen, Transgender-Beratung sowie Hypnotherapie und die multimodale Verhaltenstherapie neu aufgenommen.

Gemäß der Konzeption dieses Buches – das hoffentlich immer noch schmal genug ist, dass es in Ihren Arztkittel passt oder einen Platz auf Ihrem Schreibtisch findet – wurde darauf geachtet, dass die jeweiligen Theorien möglichst praxisnah und alltagstauglich dargestellt und nutzbar gemacht wurden. Für eine vertiefende Auseinandersetzung sei auf die angegebene Primärliteratur verwiesen.

Die Autor*innen dieses Buches erheben bei der Zusammenstellung und Darlegung der Theorien und Konzepte keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Ganz im Gegenteil: Wir sehen es persönlich als einen immensen Gewinn der heutigen Zeit an, dass wir in der beraterischen Praxis auf eine Vielzahl an Techniken und Konzepte zurückgreifen können – wobei bei dieser Auswahl sicherlich auch persönliche Vorlieben, Interessen und eigene Persönlichkeitsstrukturen eine bedeutsame Rolle spielen.

Individuelle Herausforderungen und einzigartige Menschen verlangen von uns ein stets waches Auge und offenes Ohr sowie einen offenen Methoden-Koffer.

In diesem Sinne hoffen wir, dass wir Ihnen auch mit dieser zweiten Auflage bereichernde Impulse für Ihre beraterische Praxis und Ihren „Koffer“ mitgeben können.

Köln, im Frühjahr 2023

Birgitt Killersreiter & Eva-Maria Rottlaender

Einführung

Sozialarbeiter*innen wollen Selbsthilfepotenziale fördern und beraten u. a. zu sozialrechtlichen Fragen. Psychotherapeut*innen stärken die Bewältigungsleistungen der Klient*innen und begleiten sie in Lebenskrisen. Gesundheitspfleger*innen begleiten ihre Patient*innen, Angehörigen und Eltern bei akuten und chronischen Erkrankungen und Behinderungen.

Die Berater*innen erkennen die Bewältigungsleistungen von Klient*innen an und unterstützen z. B. bei der beruflichen Neuorientierung oder bei der Familiengründung. Sie kennen die soziale Infrastruktur und vernetzen ihre Klient*innen mit kommunalen Einrichtungen, Selbsthilfegruppen, Vereinen oder Institutionen.

Obwohl die Beratungskontexte unterschiedlich sind, haben sie gemeinsam, dass ein wertschätzendes und vielfältiges Instrumentarium an Kommunikations- und Fragetechniken zum Gelingen einer Beratungssituation beiträgt.

Aufgrund dessen werden im ersten Teil dieses Buches die bekanntesten Kommunikationstheorien und häufig angewendete Kommunikationstechniken vorgestellt. Fallbeispiele, Tipps und Technikhinweise ergänzen die theoretischen Grundlagen.

Im zweiten Teil werden reale Kommunikationssituationen aus dem pädagogischen, psychologischen und medizinischen Alltag dargestellt. Zusätzlich erhalten Sie theoretisches Hintergrundwissen zu der jeweiligen Thematik. Die Auswahl an Beispielen aus der Praxis erstreckt sich dabei über ein weites Spektrum entlang der Lebenslinie. Es wurde die Leitidee verfolgt, eine Vielfalt an Situationen abzubilden, in denen pädagogische, psychologische und medizinische Fachkräfte Menschen beraten, begleiten und unterstützen. Leitfragen und Techniken unterstützen Berater*innen in der jeweiligen Situation.