

Widulle, Wolfgang (2012): *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit*, Wiesbaden: VS-Verlag.

Kapitel 4 Der Gesprächsprozess – Gesprächsphasen gestalten, S. 72-78

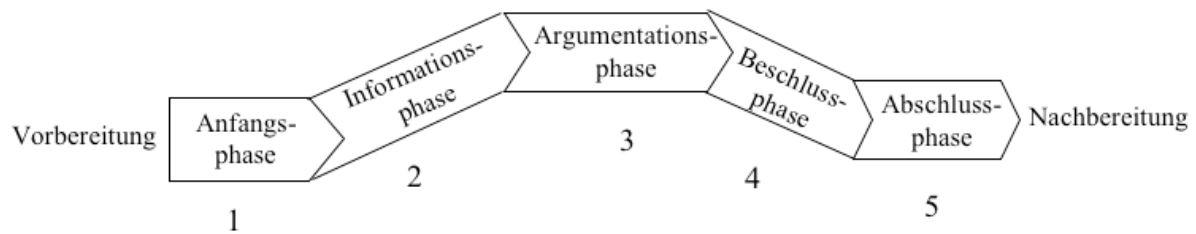


Abbildung 9: Allgemeines Gesprächsphasenkonzept (Benien 2003, 47)

Kapitel 4.2 Das Klärungsgespräch als Basismodell

(S. 74) „Klärungshilfe“ ist ein Konzept für helfende Gespräche in Konflikten und Problemsituationen im beruflichen und privaten Kontext. Es eignet sich für Gespräche mit einzelnen oder mehreren Teilnehmern und wurde von der Hamburger Schule der Kommunikationspsychologie entwickelt. Mittlerweile hat das Konzept eine große Verbreitung gefunden. Das Gesprächsphasenmodell der Klärungshilfe nach Thomann und Schulz von Thun (2003, 41–50) wird in diesem Buch als Basismodell für die Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit vorgeschlagen.

Das Klärungsgespräch hat eine prägnante Problemlösestruktur, es ist robust im Aufbau, breit verwendbar und lässt sich für spezifische Gesprächsformen problemlos adaptieren. So wird es hier als Basisform vor allem in der Klientenarbeit für psychosoziale Klärungsgespräche mit einzelnen oder mehreren Teilnehmern empfohlen. Im Folgenden wird in die Grundstruktur des Klärungsgesprächs eingeführt. Zur Vertiefung können die mittlerweile drei Lehrbücher zur Klärungshilfe dienen (Thomann & Schulz von Thun 2003; Thomann & Prior 2007; Thomann 2008).

(S. 75) Das Klärungsgespräch sieht sieben Gesprächsphasen vor, sie werden im Folgenden kurz beschrieben und die Aufgaben der gesprächsführenden Person in jeder Phase skizziert:

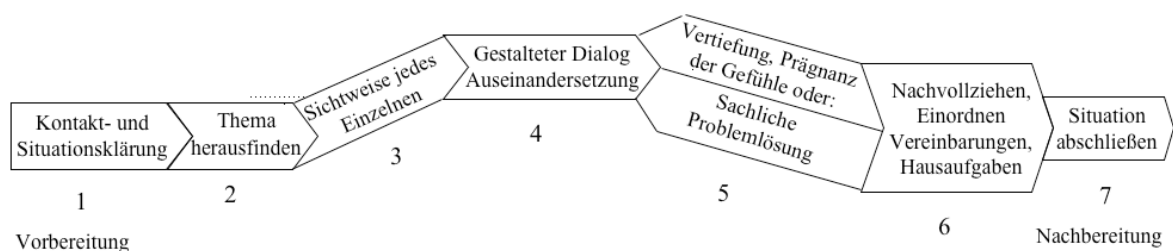


Abbildung 10: Konzept der Gesprächsphasen im Klärungsgespräch (Thomann & Schulz von Thun 2003, 41ff.)

1. Phase: Kontakt- und Situationsklärung

Am Anfang des Gesprächs geht es darum, Kontakt und eine Beziehung zu den Gesprächsteilnehmern herzustellen, ihr momentanes Befinden wahrzunehmen und zu würdigen (*Joining*). Weiter müssen die Gesprächsvoraussetzungen geschaffen werden, Kontext und Vorgeschichte des Gesprächs sollten allen Beteiligten klar sein, und das Vorwissen der Beteiligten sollte abgerufen oder aktualisiert werden (*Framing*). Weiter sollte ein Arbeitsbündnis für das Gespräch entstehen. Darunter sind noch nicht die inhaltlichen Anliegen gemeint, sondern die Klärung von Regeln der Zusammenarbeit, von Befürchtungen („Was will ich hier nicht?“) und von organisatorischen und zeitlichen Fragen.

Aufgabe des Moderators ist es, die Vorgeschichte und Rahmenbedingungen anzusprechen, dafür zu sorgen, dass die Gesprächsvoraussetzungen geschaffen werden und alle Teilnehmenden sich „an der gleichen Veranstaltung“ befinden und angekommen sind. Weiter sollte der Moderator einen vorschnellen Einstieg in die Klärungsarbeit verhindern.

2. Phase – Thema herausfinden

In dieser Phase geht es um das Thema des aktuellen Gesprächs. Was besprochen oder verändert werden soll, wird konkretisiert. Bei einer Serie von mehreren Sitzungen liefern die zuerst geäußerten Anliegen zwar einen Anhaltspunkt, die Themen müssen aber für jede Sitzung wieder aktualisiert werden. In der Sozialen Arbeit sind Themen häufig schon vor dem Gespräch klar oder gesetzt – es gilt, sie nochmals zu benennen und in jedem Fall zusätzliche und neu hinzugekommene oder spontan auftauchende Themen der Gesprächspartner aufzunehmen.

Aufgabe des Moderators ist es, gesetzte Themen zu nennen und neue Anliegen aller einzelnen Beteiligten zu sammeln. Weiter muss er Einigung über das Gesprächsthema herstellen und das Thema zum roten Faden der Sitzung machen.

Widulle, Wolfgang (2012): *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit*, Wiesbaden: VS-Verlag.

Kapitel 6 Methodische Ansätze zur Gesprächsführung, S. 97-134

Kapitel 6.1 Modelle zur Rollengestaltung im Gespräch

Kapitel 6.1.1 Inneres Team und phasenspezifische Rollen

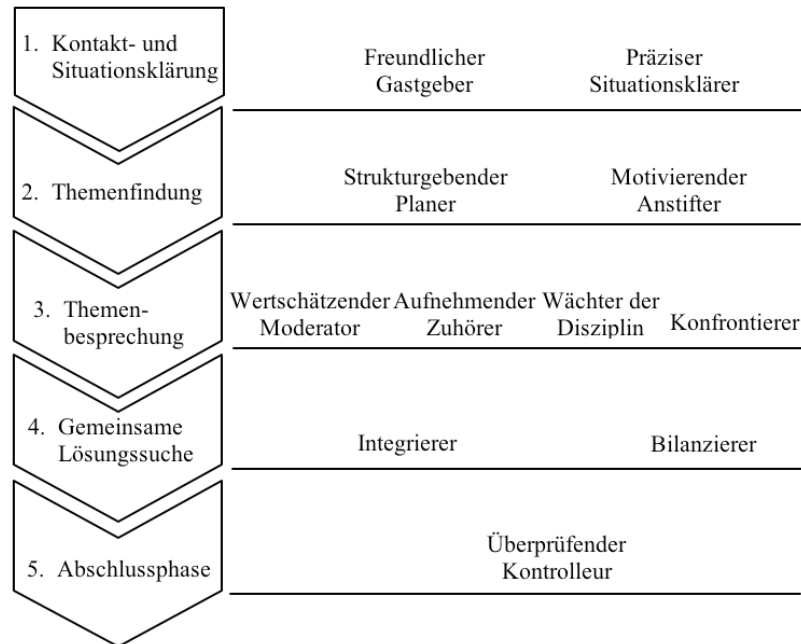


Abbildung 17: Rollengestaltung nach Gesprächsphasen (Benien 2003, 272)

Abbildung aus Widulle, Wolfgang: *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. Wiesbaden, VS-Verlag, 2012, S. 100. Widulle zitiert dazu Benien, Karl: *Schwierige Gespräche führen*. Reinbek: Rowohlt, 2003, S. 272

Kapitel 6.3 Hauptaktivitäten in der Gesprächsführung

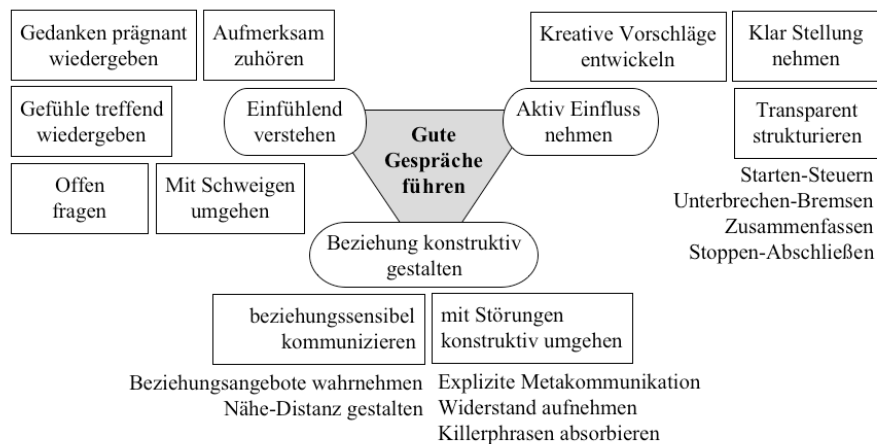


Abbildung 18: Hauptaktivitäten in der kooperativen Gesprächsführung (Redlich 2009, 4; Ergänzungen ww)

Abbildung aus Widulle, Wolfgang: *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. Wiesbaden, VS-Verlag, 2011, S. 103. Widulle zitiert dazu Redlich, Alexander: *Kooperative Gesprächsführung in der Beratung von Lehrern, Eltern und Erziehern*. Hamburg Universität, 2009, S.4