

# **Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit mit älteren Menschen in schwierigen Lebenssituationen**

Bachelorarbeit I

am

Studiengang „Aging Services Management“  
an der Ferdinand Porsche FernFH

Susanne Altenburger  
51807216

Begutachterin: Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Martina Nitsch

Wien, Februar 2020

## Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

2. Jänner 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Susanna Merten". The script is cursive and somewhat stylized.

Unterschrift

## **Abstract**

Während eines Lebens voller Veränderungen, ist eine der größten Herausforderungen das Alter. Im Laufe des Alterns kommt es zu unzähligen Veränderungen, wie zum Beispiel die eigene Pflegebedürftigkeit oder der Tod des Partners/ der Partnerin. In solchen Situationen können ältere Menschen in Krisen geraten. Dann ist es wichtig, dass sie mit jemandem über diese Veränderungen sprechen können, um im Rahmen dieser Gespräche ihren Problemen auf den Grund zu kommen und Lösungen zu finden. Ein solches Gespräch können Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter mit den Betroffenen führen. Im Rahmen dieser Bachelorarbeit wurde mithilfe einer Literaturrecherche der Frage nach Gesprächsmethoden in der professionellen Sozialen Arbeit, die der Unterstützung älterer Menschen dienen sollen, nachgegangen. Um Menschen in schwierigen Lebenssituationen zu helfen, braucht es eine grundlegende Haltung von Wertschätzung, Empathie und Authentizität. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss auf die Persönlichkeit und Lebensgeschichte des älteren Menschen Rücksicht nehmen. Es ist entscheidend in den unterschiedlichen Gesprächssituationen zwischen der klientenzentrierten, der kooperativen, lösungsorientierten oder motivierenden Gesprächsmethode die richtige Methode zu wählen. Jede Gesprächsmethode erfordert eine andere Herangehensweise: einerseits, dass die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter keine Ratschläge erteilt, andererseits ihre/seine eigenen Erfahrungen und sein eigenes Wissen einbringt. Eine Unterscheidung in der Unterstützung besteht darin ein Problem fokussiert zu erarbeiten, Ressourcen zu aktivieren oder eine Bereitschaft zur Veränderung im Klienten/ in der Klientin zu entwickeln. Es ist wichtig mögliche Lösungen und notwendige Schritte gemeinsam zu erarbeiten. Die beschriebenen Techniken und Methoden beziehen sich dabei nicht ausschließlich auf ältere Menschen.

Schlüsselbegriffe: Soziale Arbeit, Krisen im Alter, erfolgreiche Kommunikation, helfende Gesprächsführung, herausfordernde Gespräche

## **Abstract**

During a life full of changes, one of the most challenging changes is age. During the aging process humans experience a whole lot of different changes for example the own need for care or the death of the spouse. In such situations of crisis, it is important for older people to have someone to talk to about these changes, to get to the bottom of their problems and eventually find solutions. Such talks can be held by social workers with the affected people. For this bachelor thesis a literature research was performed in order to try to answer the question of what different methods and techniques can be employed in conversations in social work, which are supposed to support older people. In order to support people in difficult phases of their lives it is necessary that the social worker has a general attitude of appreciation, empathy and authenticity and it is important that the social worker takes the client's life history into consideration as well. It is of importance to choose from the different techniques for conversations appropriately between the client centred, the cooperative or the solution oriented method. Every one of these methods calls for a different approach: some of them call for the social worker to not give advice, in others own knowledge and experience may be included into the conversation. The different aims are to work out the solutions based on the problem, to activate the client's resources, or to develop the willingness of the client to make necessary changes. It is thereby of high importance to develop all these strategies and necessary steps together with the client. The mentioned techniques and methods do not solely apply to conversations with older people.

Keywords: Social work, crisis during aging, successful communication, helping dialogue, challenging talk

# Inhaltsverzeichnis

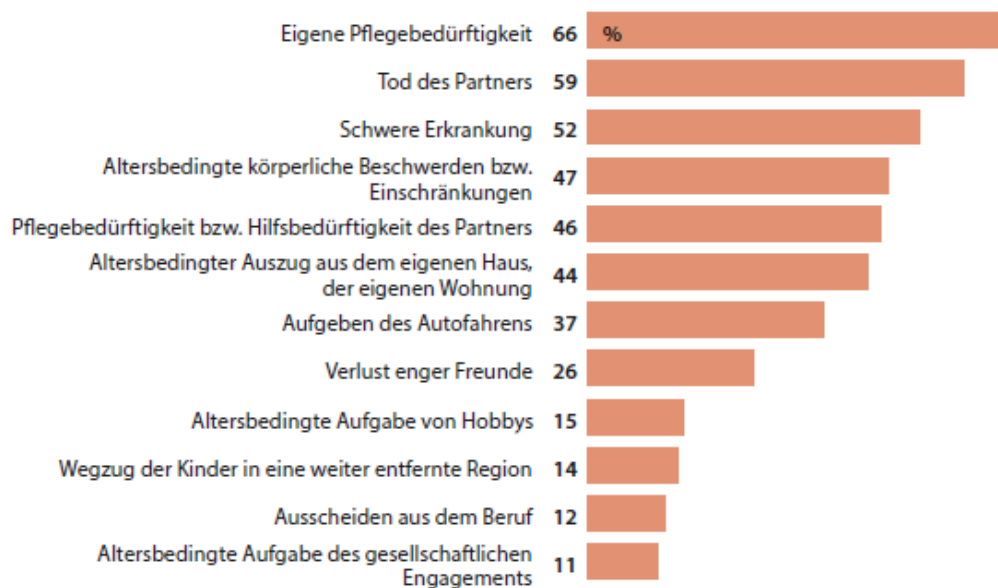
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Zielsetzung der Arbeit .....	2
1.2 Forschungsfrage .....	2
1.3 Aufbau und Methode .....	3
<b>2 Soziale Arbeit</b> .....	<b>4</b>
2.1 Definition und Abgrenzung .....	4
2.2 Professionelle Gesprächsführung.....	5
2.3 Beratung .....	7
<b>3 Schwierige Lebenssituationen von älteren Menschen</b> .....	<b>9</b>
<b>4 Kommunikation mit älteren Menschen</b> .....	<b>13</b>
4.1 Erfolgreiche Kommunikation mit älteren Menschen .....	13
4.2 Herausforderungen in der Kommunikation mit älteren Menschen.....	15
<b>5 Arten der Gesprächsführung</b> .....	<b>17</b>
5.1 Klientenzentrierte Gesprächsführung .....	17
5.2 Kooperative Gesprächsführung .....	19
5.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung.....	22
5.4 Motivierende Gesprächsführung.....	24
5.5 Systemisch orientierte Gesprächsführung in Zwangskontexten.....	25
<b>6 Herausfordernde Gespräche</b> .....	<b>27</b>
6.1 Konfliktgespräche.....	27
6.2 Krisengespräche .....	30
6.3 Schlechte Nachrichten Gespräche .....	31
<b>7 Zusammenfassung und Beantwortung der Forschungsfrage</b> .....	<b>33</b>
<b>8 Literaturverzeichnis</b> .....	<b>39</b>
<b>9 Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>42</b>

# 1 Einleitung

Alte Menschen haben sehr unterschiedliche Lebensformen, Bedürfnisse und Interessen. Somit muss die Soziale Arbeit auch auf unterschiedliche Problemlagen, die daraus resultieren können, reagieren und ist in den unterschiedlichsten Arbeitsfeldern tätig (Schweppe, 2012, S.506). 65- bis 85-Jährige gestalten ihren Alltag sehr viel abwechslungsreicher und vielfältiger als noch vor zehn oder zwanzig Jahren. Die ältere Generation bezeichnet sich selbst zu zwei Drittel als optimistisch und sagt von sich, dass sie das Leben genießt. Sie sieht das Alter aber auch als einen Abschnitt, der mit Beschwerden und Mühen verbunden ist, der mit einem schlechten Gesundheitszustand einhergehen kann und viele ältere Menschen haben auch das Gefühl, nicht mehr gebraucht zu werden. Weiters kann Isolation und Einsamkeit sehr belastend sein (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.334ff.).

Mit dem Alter gehen viele Veränderungen einher. Einen Einblick, womit sich Menschen im Alter von 65 bis 85 Jahren beschäftigen, auch, wenn sie persönlich davon noch nicht betroffen sind, gibt Abbildung 1.

**Abbildung 1:**  
**Themen, mit denen sich Menschen im Alter von 65 bis 85 beschäftigen, auch wenn noch nicht von der Situation betroffen**



(Quelle: Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.238)

Mit sehr schwerwiegenden Einschnitten im Leben, wie zum Beispiel mit der eigenen Pflegebedürftigkeit, setzen sich 69% der 65- bis 85- jährigen Frauen und 62% der Männer auseinander, gefolgt von Tod des/der Partner/in, der 64% der Frauen und 54% Männer beschäftigt. Ebenfalls intensiv nachgedacht wird über eine mögliche eigene schwere Erkrankung oder dem altersbedingten Auszug aus dem eigenen Haus bzw. der eigenen Wohnung in eine Pflegeeinrichtung. Mit zunehmendem Alter nehmen diese Erfahrungen zu und dies erfordert eine gute Bewältigung und Verarbeitung dieser Einschnitte. Dabei gilt es einen Verlust zu verarbeiten und die Fähigkeit zur Selbstdistanzierung aufzubauen. Eine Art der Hilfestellung kann eine geführte, bewusste Auseinandersetzung im Gespräch mit einer Sozialarbeiterin/ einem Sozialarbeiter sein. Dabei werden Informationen eingeholt, Wissen, welches bei Eintritt einer Krankheit oder Pflegbedürftigkeit für Hilfe zur Verfügung steht, wird angeeignet oder ein verantwortlicher Umgang mit diesen Erfahrungen wird erlernt (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.231ff.).

## **1.1 Zielsetzung der Arbeit**

Ältere Menschen, die sich auf Grund von Verlusten oder Erkrankungen einsam fühlen oder in Krisen kommen, suchen oft professionelle Hilfe bei Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeitern. Dies verhindert den sozialen Rückzug des älteren Menschen und fördert die weitere Teilhabe am Leben und die Bewältigung des Alltags. Weiters schafft es Erleichterung mit jemandem über die eigenen Gefühle und Ängste zu sprechen (Schweppe, 2012, S.505). Die vorliegende Arbeit soll beleuchten auf welche unterschiedliche Art und Weise die Soziale Arbeit darauf reagiert, wie sie unterstützen und begleiten kann und welche unterschiedlichen Kommunikationsformen alten Menschen helfen können. Wie können belastende Situationen durch unterstützende Gespräche mit Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeitern gut bewältigt werden? Die Problemstellung wird dahingehend beleuchten, was dabei speziell in der Unterstützung, der Kommunikation und im Umgang mit älteren Menschen zu beachten ist.

## **1.2 Forschungsfrage**

Dies führt zu folgender Forschungsfrage:

Welche Möglichkeiten der Gesprächsführung können in der professionellen sozialen Beratung angewendet werden, um ältere Menschen in schwierigen Lebenssituationen zu unterstützen und zu begleiten, damit sie diese gut bewältigen können?

Die Zielsetzung und der Erkenntnisgewinn der Arbeit sind die verschiedenen Möglichkeiten und Methoden der Gesprächsführung darzustellen, auf ihre Wirksamkeit bei älteren

Menschen zu untersuchen und miteinander zu vergleichen. Weiters soll beleuchtet werden welche Methoden und Techniken der Gesprächsführung sinnvollerweise, in welcher Art und Weise, bei welcher Problemlage bei älteren Menschen zum Einsatz kommen soll.

### **1.3 Aufbau und Methode**

Die Arbeit ist abgegrenzt und befasst sich nicht mit Interventionskonzepten, die für die Behandlung von tiefliegenden psychologischen Problemen notwendig sind bzw. Techniken im Umgang mit traumatisierten Personen. Die Arbeit klammert die Kommunikation und Gesprächsführung mit Menschen mit Suizidgefährdung oder mit palliativen Personen aus. Auf Beratungsgespräche mit Menschen mit dementiellen Erkrankungen wird ebenfalls nicht eingegangen.

Eine Literaturanalyse ist die methodische Vorgehensweise, mit der diese Arbeit verfasst wurde. Die Recherche nach einschlägigen Fachbüchern sowie Fachartikeln erfolgte hauptsächlich an der Universitätsbibliothek Wien. Zwei Quellen stammen aus dem FH Campus Wien für das Bachelor-Studium Soziale Arbeit. Ebenfalls recherchiert wurde im Internet mithilfe der Suchmaschine google scholar. Eine Online Quelle und einige Publikationen, die im Internet zur Verfügung stehen, wurden für die Arbeit ebenfalls herangezogen. Nach folgenden Begriffen wurde im Laufe der Literaturrecherche gesucht: Soziale Arbeit, Krisen im Alter, erfolgreiche Kommunikation, helfende Gesprächsführung, herausfordernde Gespräche, Krisengespräche, kooperative Gesprächsführung, Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, Gespräche mit alten Menschen.

Die Arbeit gliedert sich in sieben Kapitel. Das erste Kapitel soll zum Thema hinführen und beinhaltet die konkrete Forschungsfrage.

Das zweite Kapitel soll das große Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit definieren und auf die für die Arbeit notwendigen Informationen eingrenzen. Des Weiteren werden die Ziele und das methodische Handeln in der Sozialen Arbeit beleuchtet. In diesem Kapitel findet sich auch die Definition wie Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter ein Gespräch professionell führen und was unter „Beratung in der Sozialen Arbeit“ zu verstehen ist.

Das dritte Kapitel befasst sich mit möglichen schwierigen Lebenssituation älterer Menschen und wie ältere Menschen diesen Lebensabschnitt für sich definieren.

Im vierten Kapitel werden Faktoren, die für das Gelingen von Kommunikation beitragen oder auch Schwierigkeiten in der Kommunikation beschrieben.

Im fünften und sechsten Kapitel werden Gesprächsführungsformen beziehungsweise herausfordernde Gespräche dargestellt.

Im siebten Kapitel werden schließlich die Ergebnisse der Literaturanalyse diskutiert und anhand dieser die Forschungsfrage beantwortet.



## 2 Soziale Arbeit

International wird unter dem Begriff Soziale Arbeit das Berufsbild der Sozialpädagoginnen/ Sozialpädagogen und das Berufsbild der Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter verstanden. In der Sozialpädagogik liegt der Fokus auf Erziehung, Lernen und Bildung, während der Beruf der Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter eher mit sozialen Problemen, Lebensbewältigung, Lebensführung und Hilfsbedürftigkeit in Verbindung gebracht wird. In Österreich wurden die beiden Berufsbilder bis 2014 getrennt betrachtet. Erst seit dieser Zeit wird versucht „berufs- und sozialpolitisch gemeinsam tätig zu werden“ (obds, 2017). Sozialarbeit und Sozialpädagogik haben sich aus der Armenpflege entwickelt. Beide bedienen sich gleicher Methoden und Konzepte und die Gemeinsamkeiten sind größer, als die Unterschiede (obds, 2017).

### 2.1 Definition und Abgrenzung

Spiegel (2004, S.34, zitiert nach Widulle, 2012a, S.45) definiert für die Soziale Arbeit in ihrer heutigen Form drei Kernaufgaben:

- „Dies sind die Gewährung von Hilfen in materiell prekären Verhältnissen,
- die Unterstützung bei der Erziehung und Bildung in riskanten Lebenssituationen und
- die Unterstützung bei der Bewältigung von Alltagsaufgaben, die Adressaten vorübergehend oder dauerhaft nicht aus eigener Kraft bewältigen können.“

Da die Sozialpädagogik sich eher mit Fragen der Erziehung beschäftigt und einen pädagogischen Bezug aufweist, wird diese in der vorliegenden Arbeit nicht behandelt. Soziale Arbeit dagegen beschäftigt sich vordergründig mit sozialen Ungleichheiten, wobei materielle Not und deren Überwindung im Vordergrund stehen (Rauschenbach & Züchner, 2012, S.169ff.).

Soziale Arbeit soll Menschen helfen und sie dazu befähigen ihr Leben und die damit verbundenen Herausforderungen auf ihre eigene und bestmögliche Art und Weise zu bewältigen. Sie hat dabei immer die Autonomie des Einzelnen im Fokus. Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter handeln so, dass sie die kulturellen, sozialen, wirtschaftlichen, psychischen und physischen Bedürfnisse der Menschen respektieren. Sie/ er handelt unter der Annahme, dass jeder Mensch am besten weiß, was für ihn/ sie gut ist und bringt jedem/ jeder Wertschätzung entgegen (obds, 2017). Soziale Altenarbeit verfolgt ebenfalls das Ziel, dass der Mensch sein Leben eigenverantwortlich gestalten kann und hilft und unterstützt dabei, dass Menschen einen individuellen Lebenssinn finden (Schweppe, 2012, S.508).

Das Handeln in der Sozialarbeit ist geprägt von einem ganzheitlichen Ansatz. Die Interventionen sollen langfristig getroffen werden und dauerhaft wirken, solange bis die Menschen wieder selbständig am Gemeinschaftsleben teilnehmen können. In der vorliegenden Arbeit richtet sich der Fokus auf die Auseinandersetzung von Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeitern mit

Einzelpersonen, nicht auf die Arbeit mit Gruppen oder im Gemeinwesen. In dieser Einzelfallhilfe wird vornehmlich auf die Tätigkeiten der Beratung, Betreuung, Begleitung, Unterstützung und Krisenintervention eingegangen. Die Soziale Arbeit findet sich in vielen verschiedenen Einsatzbereichen wie beispielsweise Kinder, Gesundheit, Beruf, Bildung und alte Menschen wieder. In der vorliegenden Arbeit soll vor allem auf die letzteren eingegangen werden (obds, 2017).

In der täglichen Sozialen Arbeit ist es entscheidend sowohl das theoretisch erworbene Wissen über methodisches Handeln als auch deren praktische Umsetzung professionell anzuwenden (Stimmer, 2012 S.10ff.). Die Basis jeden methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit ist die Kommunikation, die „kommunikative Verständigung mit dem Ziel präventiv, korrigierend und kompensierend zu wirken“ (Stimmer, 2012, S.225). Es soll das Empowerment, das heißt die Autonomie des Einzelnen/ der Einzelnen gestärkt werden, aber auch immer die Lebenswelt, der Alltag mit einbezogen werden, mit dem Ziel diesen Alltag für den Klienten/ die Klientin positiv zu gestalten (Stimmer, 2012, S.227f.).

Das methodische Handeln muss die Perspektiven der Lebensstile und Lebenswelten der Klienten/ Klientinnen und der Gesellschaft beachten Mit methodischem Handeln ist folgendes gemeint: Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter ist befähigt die Situation und das Problem des Klienten/ der Klientin zu analysieren. Ihr/ sein Handeln ist geprägt durch das Formulieren von Zielen und Hypothesen. Sie/ er kann auf ihr/ sein Grundwissen, theoretische Konzepte, verschiedene Gesprächsführungsformen und unterschiedliche Interventionen zurückgreifen. Das eigene Handeln wird über den gesamten Prozess immer wieder bewertet (Stimmer, 2012, S.17f.) Das heißt die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter plant die Schritte, die notwendig sind, um das Problem zu lösen und bedient sich auch spezieller Techniken damit es zu einer guten Umsetzung der Problemlösung kommen kann (Stimmer, 2012, S.25).

## **2.2 Professionelle Gesprächsführung**

„Kommunikation ist ein Grundbedürfnis“ des Menschen (www.geronto.at, 05.12.2019) und das Gespräch im menschlichen Leben allgegenwärtig. Das Gespräch ist die „Grundform menschlicher Begegnungen und Beziehungen“ (Widulle, 2012a, S.27). Die Psychologie definiert das Gespräch als denjenigen „Kontakt bei dem über Sprechen, Hören, Verstehen eine Begegnung, Verständigung“ (Widulle, 2012a, S.27) und wechselseitige Beeinflussung erreicht werden kann (Widulle, 2012a, S.27). Aus dieser Definition lässt sich erkennen, dass das Gespräch als die wichtigste Form der Kommunikation zu sehen ist und es sich weiters bei Kommunikation um mehr als die reine Übertragung von Informationen handelt. Menschen teilen im Gespräch ihre Einstellungen und ihr Wissen, sie koordinieren ihr gemeinsames Handeln. Durch Gespräche können soziale Kontakte aufrechterhalten und dadurch soziale Isolation verhindert werden. Auch der berufliche Alltag jeder Sozialarbeiterin/ jedes Sozialarbeiters ist gekennzeichnet

durch das Führen von unterschiedlichen Ge-sprächen, in unterschiedlichen Kontexten (Widulle, 2012a, S.28ff.). Die professionelle sozialarbeiterische Gesprächsführung orientiert sich am systemisch-psychotherapeutischen Ansatz und am Persönlichkeitsmodell des personenzentrierten Ansatzes. Beide Ansätze müssen in die tägliche Arbeit integriert werden, da Problemveränderung immer sowohl mit Persönlichkeitsveränderung als auch mit einer Systemveränderung zu tun hat (Keil, 2010, S.9f.). Nähere Erläuterungen zu beiden Ansätzen folgen im Kapitel 5.1 und 5.5.

In Gesprächen bieten die Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter Entlastung und Unterstützung und ermutigen die Klienten/ Klientinnen zur Bildung von Gemeinschaften mit anderen Menschen. Sie helfen dem Klienten/ der Klientin ihre subjektive Wirklichkeit zu bearbeiten und geben Informationen, die dabei helfen können, Probleme aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten. Im Gespräch soll versucht werden die Problemsituation zu klären und die Veränderungsbereitschaft des Klienten/ der Klientin zu erzielen. Dabei gilt es zu verstehen, dass in der Beratungssituation nicht nur die Inhalte, sondern auch Gedanken und Gefühle ausgetauscht werden. Es muss ein Verständnis für die Situation des Klienten/ der Klientin erzeugt werden, sodass es auch zu Interaktionen, zum Handeln, zum Eingreifen in die Problemsituation des Klienten/ der Klientin kommen kann. Das Wissen und die grundsätzliche Befähigung zur Bewältigung der Probleme bringen die Klienten/ Klientinnen selbst mit. Da aber Gespräche oft sehr komplex und vielschichtig sind, muss die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter sie immer wieder neu bewerten und Entscheidungen zum weiteren Verlauf des Gespräches treffen. In einem Klima der Wertschätzung entsteht Vertrauen und so wird es auch möglich, dass der Klient/ die Klientin offen über seine/ ihre Probleme spricht, Hilfe annehmen kann und die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter problematische Situationen, Krisen und Konflikte entschärfen kann (Widulle, 2012a, S.28ff.).

Professionelle Gespräche in der Sozialen Arbeit werden immer durch den Kontext, die beteiligten Personen und die aktuellen Themen des Klienten/ der Klientin beeinflusst. Trotzdem dürfen die Prozessschritte, die einer professionellen Gesprächsführung zu Grunde liegen und die Ziele, die mit dem Gespräch verfolgt werden, nicht aus den Augen verloren werden. Der Prozess dieser Gespräche kann grob in drei verschiedene Phasen eingeteilt werden:

- Anfangsphase mit Zielfindung und Zielvereinbarung (Widulle, 2012a, S.31ff.)
- Interventionsphase mit Umsetzung der Planungen (Widulle, 2012a, S.31ff.)
- Endphase mit Ablösung und Auswertung (Widulle, 2012a, S.31ff.)

Der erste Schritt eines jeden Gespräches ist es in ersten Kontakt zu treten und die Situation für alle Beteiligten zu klären. Dabei ist es von großer Wichtigkeit, dass die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter Zuwendung, Präsenz und Aufmerksamkeit zeigt und beginnt Vertraulichkeit

aufzubauen. Dadurch wird in der Anfangsphase die gemeinsame Gesprächsgrundlage geschaffen. In dieser ersten Phase des Gesprächs ist es auch wichtig, den Anlass des Gesprächs zu klären. Das führt im weiteren Schritt dazu das Thema herauszufinden, das den Klienten/ die Klientin beschäftigt. Inhaltliche Anliegen sollen bestimmt werden, Erwartungen und Ziele herausgearbeitet, sowie die Motivation und das Engagement des Klienten/ der Klientin geklärt werden. In Folge des Aushandelns der Themen, wird auch der derzeit herrschende Ist-Zustand erforscht und sich zunächst darauf fokussiert. Sind die Themen und Problemstellungen erst einmal abgeklärt, kann damit begonnen werden, die Sichtweise des Klienten/ der Klientin weg von den Defiziten des Problems, hin zu neuen Perspektiven zu bringen. Dabei kann der Klient/ die Klientin behutsam herausgefordert werden, mit blinden Flecken konfrontiert werden, ungenutzten Stärken entwickelt werden und alte Denkmuster umgedeutet werden. Hat der Klient/ die Klientin damit begonnen neue Wahrnehmungen zu entwickeln, kann damit begonnen werden, Ziele und Zukunftsbilder zu entwerfen und in weiterer Folge die konkreten Umsetzungsschritte zu planen. Dazu bedarf es Handlungsstrategien, die gemeinsam erarbeitet werden sollen. Im Zuge dessen ist es wichtig, sinnvolle Entscheidungen und Lösungswege zu finden und diese ebenfalls zu planen. Am Ende muss die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter den Verlauf des Gesprächs und die gemeinsam erarbeiteten Themen, die Vereinbarungen inklusive Aufgabenstellungen zusammenfassen. Die Situation wird mit Abwerfen des Ballastes und dem Abschied abgeschlossen (Widulle, 2012c, S.156ff.).

## **2.3 Beratung**

Gespräche können in einer großen Vielfalt von Kontexten stattfinden. Auch die Bedingungen, unter denen Gesprächen geführt werden, sind durchaus sehr heterogen. In der Beratung hingegen werden „Anliegen und Probleme, Aufgaben und Rollen und deren Bearbeitung zwischen beratender und Rat suchender Person eindeutiger“ (Widulle, 2012a, S.34). In Anlehnung an Redlich (2009, S.6 ff., zitiert nach Widulle, 2012a, S.35) sieht sich die Beratung als „die professionelle Verständigung zwischen einem Problem und einem Hilfesystem“ und nimmt somit eine „Brückenfunktion“ (Widulle, 2012a, S.35) zwischen beiden Systemen ein. Die Soziale Beratung verfügt hierfür über die nötigen Verständigungs- und Interventionskompetenzen (Widulle, 2012a, S.34).

Eine Therapie ist auf die Veränderung der Persönlichkeit oder des Verhaltens des Klienten/ der Klientin ausgerichtet. Beratung hingegen möchte das Problem des Klienten/ der Klientin verändern. Ist es bei einer Beratung notwendig das Verhalten oder die Persönlichkeit zu verändern wird darauf grundsätzlich Rücksicht genommen, stellt aber nicht die primäre Zielsetzung der Beratung dar (Redlich, 2009, S.7). In der Beratung hat der Ratsuchende/ die Ratsuchende die Möglichkeit unterschiedliche Sichtweisen mit der Sozialarbeiterin/ dem Sozialarbeiter zu diskutieren oder andere Perspektiven kennenzulernen und auch einzunehmen. Es

geht dabei um ein „sich beraten“ (Redlich, 2009, S.7) und nicht dem anderen „einen Rat geben“ (Redlich, 2009, S.7). Diese Unterschiedlichkeit kann helfen, die Notwendigkeit einer Veränderung einzusehen. Werden Problemlösungsideen abgewehrt, so muss nicht wie in der Therapie die Persönlichkeit verändert werden, sondern eine neue Lösung gesucht werden (Redlich, 2009, S.7f.). Ziel jeder Beratung ist die Hilfe zur Selbsthilfe und eine Ressourcenaktivierung, um eine verbesserte Lebensqualität und Leistungsqualität für den Klienten/ die Klientin zu erreichen. Im Zuge der Beratung sollen die Probleme des Klienten/ der Klientin bestimmt, Ziele definiert und daraus reflektierte Entscheidungen getroffen werden. Daraus können konkrete Handlungspläne entworfen werden und diese können vom Klienten/ der Klientin selbst auf Effektivität geprüft werden (Jurkowitsch, 2013).

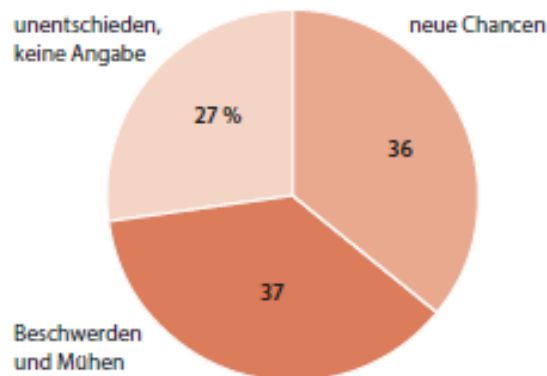
Beratung ist dann hilfreich, wenn sie in einer angstfreien Atmosphäre stattfindet und der Klient/ die Klientin in seinen/ihren Gedanken, Gefühlen und Vorstellungen ernst genommen wird. Nur so kann Vertrauen zwischen dem Klienten/ der Klientin und der Sozialarbeiterin/ dem Sozialarbeiter aufgebaut werden (Redlich, 2009, S.7)

### 3 Schwierige Lebenssituationen von älteren Menschen

Es kann davon ausgegangen werden, dass Männer im Jahr 2050 eine Lebenserwartung von 84 und Frauen von 89 Jahren erreichen (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.45). Durch diese Zunahme der Lebenserwartung und damit auch die Zunahme der Hochaltrigen müssen sich Menschen, mehr noch als früher, mit den damit verbundenen Aufgaben und individuellen Herausforderungen und Schwierigkeiten dieses Lebensabschnittes beschäftigen, um die eigene Lebensqualität und persönliche Lebenszufriedenheit im hohen Alter zu erhalten bzw. zu erlangen (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.22).

Bei diesen Veränderungen handelt es sich meist nicht um abrupt auftretende, sondern um kontinuierliche Veränderungen und damit lässt sich der Beginn des Alters schwer definieren (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.16). Auf gesellschaftlicher Seite gibt es immer wieder Zuschreibungen, wer als alt oder als jung angesehen werden darf. Umso wichtiger ist es für Menschen, sich von der Gesellschaft auferlegten Definitionen von Alter nicht bestimmen zu lassen, sondern dies für sich selbst festzulegen. Diese Definition wird von Mensch zu Mensch unterschiedlich ausfallen, nicht zuletzt auf Grund von unterschiedlichen Lebenserfahrungen und unterschiedlichen Gesundheitszuständen. Das persönliche Wohlbefinden wird durchaus auch damit zusammenhängen wie das Alter subjektiv empfunden wird (Hofmann, 2018, S.58). Obwohl die Forschung zeigt, dass im Alter Abbauprozesse jeglicher Art zunehmen, kann diesen Veränderungen auch positiv begegnet werden. Jeder Mensch hat die Möglichkeit seine eigenen Lebensentwürfe und Lebenseinstellungen zu verwirklichen. So ist jeder/jede auch dazu angehalten die Verantwortung für die Gestaltung dieser Lebensphase zu übernehmen, da gesellschaftlich wenig Standardisierung vorgegeben ist (Schweppe, 2012, S.505). Ob das Alter nun positiv bewertet wird und so gesehen wird, dass es noch viele Chancen bereithalten kann oder eher mit Mühen und Belastungen in Verbindung gebracht und damit negativ bewertet wird, hängt von einigen Faktoren ab. Ein wichtiger Punkt ist wie der eigene Gesundheitszustand subjektiv bewertet wird. Wird dieser als schlecht eingestuft, assoziieren 76 Prozent der 65 bis 85-Jährigen das Alter ebenfalls mit Beschwerden. Hingegen bei subjektiv bewertetem gutem Gesundheitszustand, wird auch dieser Lebensabschnitt von 60 Prozent der 65 bis 85-Jährigen als Zeit für viele neue Chancen gesehen und somit positiv bewertet. (Generali Deutschland Holding AG, 2017 S.19 f.). Insgesamt stellt sich die Situation wie in Abbildung 2 aufgezeigt dar:

**Abbildung 2:**  
**Selbsteinschätzung von 65- bis 85-jähriger Bevölkerung in Bezug auf die Frage,**  
**ob das Alter mehr Chancen oder mehr Beschwerden böte.**



(Quelle: Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.19)

Aus Abbildung 2 lässt sich ablesen, dass 36 Prozent der 65 bis 85-Jährigen das Alter als neue Chance sehen. Fast genauso viele, nämlich 37 Prozent, sehen das Alter verbunden mit Beschwerden und Mühen und 27 Prozent sind unentschieden, beziehungsweise machen keine Angaben diesbezüglich (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.19).

Auch das Einkommen und soziale Beziehungen spielen bei der Bewertung des Alters eine Rolle (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.20). Familie, Freunde und Bekannte sind alten Menschen sehr wichtig, da auch ältere Menschen noch am gesellschaftlichen Leben teilnehmen wollen und sie das Gefühl haben wollen, gebraucht zu werden. 65 Prozent der Befragten erleben dies durch die eigenen Kinder und 28 Prozent der 65 bis 85-Jährigen erfahren dieses Gefühl, weil sie sich ehrenamtlich engagieren (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.27). Trotzdem kann für viele Menschen Isolation und Einsamkeit ein bedrückendes Thema im Alter sein (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S. 20 ff.).

Das Ausscheiden aus dem Berufsleben und damit der Verlust einer sozialen Rolle, eines sozialen Status, eine lang andauernde Krankheit, Pflegebedürftigkeit oder der Verlust des Partners/ der Partnerin sind Veränderungen im Leben, die im Alter gehäuft vorkommen. Jeder/ Jede muss auf Grund dieser einschneidenden Erlebnisse entscheiden wie er/ sie damit umgeht (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.232). Mit zunehmendem Alter und nach dem 80. Lebensjahr nehmen diese negativen Erfahrungen, Einschränkungen und Erkrankungen zu. Beispielsweise klagen nur 41 Prozent der 65 bis 69-Jährigen über körperliche Einschränkungen, hingegen sind es bei den 80 bis 85-Jährigen schon 76 Prozent (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S. 20). Den Verlust des eigenen Partners/ der eigenen Partnerin haben 13 Prozent der 65 bis 69-Jährigen und bereits 50 Prozent der 80 bis 85-Jährigen erfahren. Das heißt mit steigendem Alter, wird das Alter auch umso negativer bewertet (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.232).

Diese Geschehnisse und Veränderungen im Alltag und in den Gewohnheiten, die auch mit einer Veränderung der körperlichen und geistigen Fähigkeiten einhergeht, können zu Situationen führen, die von den Betroffenen als sehr schmerzhaft empfunden werden. Das kann in Folge zu Angstzuständen, Verzweiflung und Niedergeschlagenheit, in besonders schlimmen Fällen sogar zu depressiven Störungen führen. Da diese Symptome von einer Veränderung hervorgerufen wurden, wird in diesem Kontext von einer so genannten Veränderungskrise gesprochen. In einer solchen ist es von hoher Wichtigkeit, dass sich die Betroffenen professionelle Hilfe holen, um sich neu zu orientieren oder einen neuen Sinn für sich selbst zu finden, bevor die Situation so weit eskaliert, dass sie nicht mehr bewältigbar ist (Langfeldt-Nagel, 2017, S. 146 ff.).

Menschen, die in ihrer Selbständigkeit eingeschränkt sind, sich in einem schlechten Gesundheitszustand befinden, wenige Bekanntschaften haben und ohne Partner/ Partnerin leben, sich in finanziellen Schwierigkeiten befinden, muss die Soziale Altenarbeit mit gezielten Interventionen unterstützen (Schweppe, 2012, S. 506). Auf Grund sehr unterschiedlicher Lebensentwürfe und Biographien geht es in der Sozialen Altenarbeit einerseits darum, Menschen Orientierung zu bieten und sie bei der Auswahl an Möglichkeiten bei der Gestaltung ihres Lebens zu unterstützen. Dies kann helfen, mit den Veränderungen und den Unsicherheiten, die das Alter mit sich bringen kann, umzugehen. Das Ziel der Altenhilfe soll in diesem Kontext sein, durch das Alter entstandene Schwierigkeiten zu mindern, zu verhindern oder helfen, sich auf das Altern vorzubereiten (Schweppe, 2012, S. 505 f). Es ist wichtig, dass jeder/ jede Selbstverantwortung bei der Bewältigung von Schwierigkeiten wahrnimmt. Jeder/ jede muss auch Bereitschaft dazu zeigen, sich an den persönlichen Werten zu orientieren bzw. daran, was jeder/ jede für sich als gutes Leben versteht (Generali Deutschland Holding AG, 2017, S.2). Mindestens genauso wichtig ist es aber auch, dass der alte Mensch dabei unterstützt wird, persönliche Verluste zu verarbeiten, Bewältigungsstrategien zu lernen und neue Perspektiven für sich zu entwickeln (Generali Deutschland Holding AG, 2017, 17ff.).

Beim Tod des Partners/ der Partnerin müssen oft rechtliche und finanzielle Angelegenheiten geklärt und erledigt werden, wobei den alten Menschen eine professionelle sozialarbeiterische Beratung unterstützen kann. Das Ziel der Begleitung muss sein, dass trotz vieler Einschnitte und Verluste die psychische und körperliche Gesundheit erhalten werden kann. Weiters ist die Unterstützung bei der Aufrechterhaltung von Lebenszufriedenheit und Optimismus als wichtige Aufgabe zu sehen, da dies bei den im Alter eintretenden Verlusten alleine schwierig ist. Daher ist es wichtig alte Menschen psychosozial zu begleiten, um ihnen ein selbstbestimmtes und sinnerfülltes Leben zu ermöglichen. Ein weiteres Ziel ist es in diesem Zusammenhang, ihnen dabei zu helfen aktiv an der Gesellschaft teilzunehmen, um das Gefühl zu stärken gebraucht zu werden (Generali Deutschland Holding AG, 2017, 17ff; 240f.).



## **4 Kommunikation mit älteren Menschen**

Im folgenden Kapitel stellt die Arbeit dar, welche Faktoren die Kommunikation mit älteren Menschen begünstigen können bzw. worauf im Gespräch zu achten ist, damit sich Personen und im speziellen älteren Menschen gut unterstützt und begleitet fühlen. Weiters wird beleuchtet mit welchen Schwierigkeiten und Herausforderungen der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin rechnen muss und wie er/ sie diesen begegnen kann bzw. was er/ sie in Gesprächen mit Menschen, die bei ihm/ ihr Rat suchen, unbedingt vermeiden muss.

### **4.1 Erfolgreiche Kommunikation mit älteren Menschen**

Auf Grund vieler kritischer Lebensereignisse, müssen alte Menschen Trauer, Unsicherheit oder Ängste verarbeiten. Der alte Mensch braucht Gelegenheiten, um über diese Gefühle zu sprechen, sich auszutauschen und sein Gesprächspartner/ seine Gesprächspartnerin muss ihm emotionale Unterstützung im Gespräch anbieten. Um ein emotionales Gleichgewicht zu erhalten, ist es entscheidend, dass in diesen Gesprächen Empathie gezeigt wird und dem Gegenüber dadurch zu verstehen gegeben wird, dass die Gefühle des Gegenübers respektiert werden. Durch das Zuhören erlebt der andere/ die andere Wertschätzung und dass er/ sie mit seinen/ ihren Einschränkungen, Wünschen und Bedürfnissen ernst genommen wird. Durch Wertschätzung wird Interesse an der anderen Person vermittelt (Langfeldt-Nagel, 2017, S.151ff.). Im Gespräch muss das Gegenüber das Gefühl haben, dass es mit seiner Realität, seinen Erfahrungen, seinen Reaktionen und mit seiner ganz persönlichen Art ernst genommen wird. Die Wirklichkeit des Gegenübers muss nicht immer mit der der anderen Person übereinstimmen, aber sie muss akzeptiert werden (Pörtner, 2005, S. 54ff.).

Alten Menschen hilft es, wenn in einfachen kurzen Sätzen Informationen weitergegeben werden. Ausreichend Informationen vermitteln dem Menschen Sicherheit und dass er/ sie zum Beispiel über Abläufe, Rechte oder seinen/ ihren persönlichen Gesundheitszustand Bescheid weiß, dadurch fühlt er/ sie sich nicht ausgeliefert. Auch ist es wichtig auf Grund des oft reduzierten Hörvermögens oder anderer Einschränkungen ein geduldiger Gesprächspartner/ Gesprächspartnerin zu sein. Alte Menschen sollen immer mit dem nötigen Respekt behandelt werden, das heißt der Umgangston ist anders, als im Gespräch mit Gleichaltrigen (Langfeldt-Nagel, 2017, S.151ff.).

Gespräche müssen klar und deutlich geführt werden, das heißt, dass dem Ratsuchenden/ der Ratsuchenden die Möglichkeiten erklärt werden, aber auch unrealistische Erwartungen, Konflikte und Probleme konkret und direkt angesprochen werden (Widulle, 2012a, S.42 ff.). Für Menschen, die an psychischen Beeinträchtigungen leiden oder deren Erinnerungsvermögen nachlässt, sind klare und eindeutige Informationen besonders wichtig, weil sie ihnen Sicherheit und Vertrauen geben. Umgekehrt können zweideutige Aussagen Ängste auslösen oder sich

ungünstig auf die psychische Verfassung auswirken. Hier kann es helfen manche Informationen nicht nur mündlich, sondern auch schriftlich oder durch eine visuelle Hilfe weiter zu geben (Pörtner, 2005, S. 41ff.).

In Gesprächen ist es wichtig, das subjektive Erleben des Gesprächspartners/ der Gesprächspartnerin zu hören und darauf zu achten und nicht die eigenen Normen und das eigene Wissen in den Vordergrund zu stellen. Nur so kann geholfen werden die persönlichen Ressourcen zu aktivieren und gemeinsam Lösungen zu finden. Ratschläge, die nicht dem Erleben des anderen/ der anderen entsprechen, werden zu keinen Veränderungen im Verhalten führen, sondern nur zu dem Ergebnis, dass sich der andere/ die andere unverstanden fühlt. Es ist auch wichtig im Gespräch nicht die Begrenzungen aufzuzeigen, sondern Möglichkeiten und Fähigkeiten, die noch vorhanden sind zu betrachten und gemeinsam zu erarbeiten. „Was ist noch da“ (Pörtner, 2005, S. 48) und mit welchen Ressourcen können die bestehenden Defizite ausgeglichen werden (Pörtner, 2005, S. 46 ff.).

Das Selbstwertgefühl kann gesteigert und Hilflosigkeit reduziert werden, wenn dem Gesprächspartner/ der Gesprächspartnerin zu verstehen gegeben wird, dass ihm/ ihr nicht alles abgenommen wird, sondern dass ihm/ ihr die Verantwortung für seine/ ihre noch vorhandenen Fähigkeiten übertragen wird. Mit dieser Haltung wird die Eigenständigkeit unterstützt und die Lebensqualität erhöht (Pörtner, 2005, S. 50 ff.).

Im Gespräch ist es wichtig, immer der Situation angemessen zu reagieren. Das heißt man darf die Person in einem Konfliktgespräch nicht einfach nur beschwichtigen und um der Harmonie Willen freundlich reagieren, sondern durchaus mit dem entsprechenden Ernst der Situation begegnen. Es ist wichtig zuzuhören und sich in guter Wahrnehmung zu schulen. Das heißt, auch die eigenen Gefühle wie Ärger oder Antipathie nicht auf seinen Klienten/ seine Klientin zu übertragen. Im Falle eines Angriffes durch das Gegenüber, hilft es den Konflikt ehrlich und offen zu klären und eigene Gefühle anzusprechen. Daher ist es wichtig im Gespräch das „ich“ zu verwenden und damit Verantwortung zu zeigen (Widulle, 2012a, S.42 ff.).

Wichtige Voraussetzung für ein gelungenes Gespräch ist, dass genügend Zeit für das Gespräch und der geeignete Raum vorhanden sind und es muss darauf geachtet werden, dass alle Gesprächsteilnehmer/ Gesprächsteilnehmerinnen das gleiche Ziel verfolgen. In Beratungssituationen ist es wichtig genügend Informationen einzuholen, bevor zu schnell Bewertungen abgegeben werden. Das heißt, um ein gutes Gespräch führen zu können, müssen einige Fragen zur Situation geklärt werden: Mit welcher Vorgeschichte (Wie kommt es?), mit welcher Zielsetzung (Welchen Sinn macht es?) und in welcher Rolle soll dieses Thema besprochen werden (Widulle, 2012a, S.42ff.).

Damit eine Beratung gelingen kann, müssen die verschiedenen Gesprächsmethoden entsprechend der jeweiligen Situationen gut verortet und eingesetzt werden. Da es sich bei einem

Gespräch immer um einen Dialog zwischen zwei Menschen handelt, folgt es keinen Normen und ist nicht standardisierbar (Widulle, 2012a, S.42).

## **4.2 Herausforderungen in der Kommunikation mit älteren Menschen**

In Gesprächen mit älteren Menschen sind oft deren Vergesslichkeit und kognitiven Einschränkungen involviert, sodass sie auf Grund dessen dem Gespräch selbst, den Inhalten und Zusammenhängen des Gespräches nicht so rasch folgen können. Es ist daher wichtig, Zeitdruck zu vermeiden, da Wortfindungsstörungen und Stress die Folge sein können. Oft sind auch ein gewisser Negativismus und enge Sichtweisen präsent (www.geronto.at, 05.12.2019). Auf diese Verhaltensweisen muss mit viel Verständnis reagiert werden beziehungsweise muss einem als Gesprächspartner/ Gesprächspartnerin bewusst sein, dass es dem alten Menschen im Moment, aus seiner Geschichte, seinen Lebensumständen heraus, nicht möglich ist anders zu reagieren und zu agieren. Weiters kann es sich um eine Form des Bewältigungsprozesses handeln. Der Wille zur gemeinsamen Verständigung sollte zumindest bestehen (Widulle, 2012a, S.47). Altersschwerhörigkeit, fehlende Brillen oder Zahnersatz können auch zu Problemen in der Kommunikation führen (www.geronto.at, 05.12.2019).

Wenn ein Gespräch sich nicht so entwickelt wie der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin sich das vorgestellt hat, kann das daran liegen, dass er/ sie das Problem seines Gegenübers beschwichtigt hat. Der Gesprächspartner/ die Gesprächspartnerin fühlt sich durch das Bagatellisieren in seinen Gefühlen nicht ernst genommen und unverstanden. Er/ sie ist blockiert, sich mit dem Problem auseinander zu setzen oder Lösungen zu entwickeln. Diese Anstrengungen werden auch zu Nichte gemacht, wenn der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin bereits konkrete Ratschläge und Anweisungen gibt (Langfeldt-Nagel, 2017, S. 77f.). Auf Grund der Auffassung der Humanistischen Psychologie wissen wir, dass „jeder Mensch das Bedürfnis [hat] sich weiterzuentwickeln und seine Fähigkeiten zu entfalten, Wissen zu erwerben und kreativ zu sein“ (Langfeldt-Nagel, 2017, S. 15). Wenn der Mensch akzeptiert wird, nimmt die Humanistische Psychologie an, dass jeder/ jede in der Lage ist, seine/ ihre Probleme zu lösen (Langfeldt-Nagel, 2017, S. 15). Aus diesem Grund ist das Dirigieren in eine bestimmte Richtung unbedingt zu vermeiden. Genauso wie das Examinieren, womit ein prüfendes Ausfragen bzw. Ausforschen gemeint ist. Der/ die Fragende ist überlegen und der/ die Befragte ist unterlegen und fühlt sich dadurch unter Umständen ausgeliefert und es wird im Gespräch zu Blockaden oder gegenseitigen Vorwürfen kommen. Da die Maßstäbe des Gesprächsleiters/ der Gesprächsleiterin nicht mit denen des Ratsuchenden/ der Ratsuchenden übereinstimmen müssen, darf das Verhalten nicht beurteilt werden und das Moralisieren muss vermieden werden. Gibt der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin zu verstehen er/ sie kenne die Gründe für das Verhalten seines/ ihres Gegenübers, so stellt er/ sie sich über den anderen/ die andere

und zeigt damit keine Anerkennung. Menschen wissen über ihre Fähigkeiten und Motive am besten selbst Bescheid und benötigen niemanden, der darüber eine Diagnose fällt. Auch hier wird das Gespräch einen ungünstigen Verlauf nehmen, weil Menschen sich über ein derart gefälltes Urteil zur Wehr setzen (Langfeldt-Nagel S. 78ff.).

Geisler (2007) spricht davon, dass „gönnnerhaftes und herablassendes Verhalten“ in den Gesprächen mit alten Menschen in jedem Fall zu vermeiden ist. In Gesprächen soll nicht der „Pluralis majestatis“ verwendet werden („Haben wir heute schon den Arzt besucht?“). Dies verstärkt bei alten Menschen das Gefühl der Hilflosigkeit und der Unselbständigkeit. Im Gespräch muss älteren Menschen jederzeit mit Respekt, Fürsorge und Einfühlungsvermögen begegnet werden (Geisler, 2007).

## 5 Arten der Gesprächsführung

Die Gesprächsführung ist die zentrale Kompetenz von Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeitern und die Methode, mit der der Hilfeprozess unterstützt wird, bei Entscheidungen geholfen werden soll, zielgerichtet die Probleme des Ratsuchenden/ der Ratsuchenden geklärt und gelöst oder das Handeln und Erleben verändert werden soll. Im beruflichen Kontext kann in der Sozialen Arbeit, neben der Beratung, auf die vier wichtigsten helfenden Gesprächsführungsformen zurückgegriffen werden (Widulle, 2012, S.15f; 2012b, S.108). Diese werden im Folgenden genauer dargestellt.

### 5.1 Klientenzentrierte Gesprächsführung

Carl Rogers (1902-1987) war Begründer der Klientenzentrierten Gesprächstherapie. Zu seiner Zeit nahm er großen Einfluss, in welcher Art und Weise Therapeuten/ Therapeutinnen die Beziehungen zu ihren Klienten/ Klientinnen gestalteten. Seine Methoden werden bis heute praktiziert. Rogers geht davon aus, dass Menschen nach persönlicher Selbstverwirklichung streben. Sie wollen beachtet und Wert geschätzt werden. Rogers geht davon aus, dass Menschen über alle Möglichkeiten und positive Eigenschaften verfügen, um sich gesund zu entwickeln und zu wachsen. Das persönliche Wachstum des Einzelnen/ der Einzelnen, ist aber auch abhängig von Begegnungen und Beziehungen mit anderen Menschen (Stimmer, 2012, S.231ff.). Der Mensch sollte nicht zulassen, dass dieses natürliche positive Bild von sich selbst durch negative Kritik von anderen zerstört wird, weil dies zu einem geringen Selbstwertgefühl, Angst und Unglücklichsein führt (Gerrig, 2015, S.623). Menschen können sich gut entwickeln, ein Selbstwertgefühl entwickeln, wenn sowohl ihr „Bedürfnis nach sozialer Anerkennung“ als auch ihr „Wunsch nach Selbstachtung“ gestillt wird (Stimmer, 2012, S 232f.). In der Therapie bzw. mit Hilfe klientenzentrierter Kommunikation soll der Klient/ die Klientin Verhaltensweisen erlernen, die der Selbstverwirklichung dienen. Um dieses Ziel zu erreichen sind folgende Prinzipien einzuhalten und Haltungen ein-zunehmen (Stimmer, 2012, S 233ff.):

- Bedingungslose Akzeptanz – Wertschätzung

Bedingungslose Akzeptanz bedeutet, dass die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter keine Bedingungen an den Klienten/ die Klientin stellt. Dies drückt sich in einer positiven Wertschätzung und in dem Respekt dem Klienten/ der Klientin gegenüber aus. Wertschätzung schließt nicht mit ein, dass auch alle Handlungen des Gegenübers akzeptiert werden müssen. Durch diese bedingungslose Akzeptanz wird Sicherheit vermittelt, gute Beziehungen und ein Selbstwertgefühl können aufgebaut werden. In diesem Klima wird es dem Klienten/ der Klientin möglich gemacht, sich mit belastenden

Erfahrungen zu beschäftigen und gemeinsam an deren Verbesserungen und neuen Sichtweisen zu arbeiten (Stimmer, 2012, S 233ff.).

- Einfühlsames Verstehen – Empathie

Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter versucht die Situation, die Gefühle und das Lebensumfeld des Klienten/ der Klientin zu verstehen und nachzuempfinden. Es ist ein sich „Hineinversetzen in die Wahrnehmungswelt“ (Stimmer, 2012, S.234) des Klienten/ der Klientin. Oft entsteht das Problem, dass sich die Lebenswelten der Sozialarbeiterin/ des Sozialarbeiters und die des Klienten/ der Klientin unterscheiden und dann kann es passieren, dass es nicht gelingt empathisch zu sein. Der Klient/ die Klientin fühlt sich nicht verstanden und es kann keine Beziehung entstehen. Das zweite Problem entsteht, wenn die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter nicht rechtzeitig wieder ausreichend Distanz aufbaut, denn nur so kann sie/ er entsprechende Fragen stellen und Lösungen mit dem Klienten/ der Klientin erarbeiten. Durch das Verständnis von Seiten der Sozialen Arbeit fühlt sich der Klient/ die Klientin beachtet und dies bewirkt, dass er/ sie Handlungen in eine für ihn/ sie positive Richtung setzen kann und die förderlich für das eigene Selbstwachstum sind (Stimmer, 2012, S. 233ff.).

- Authentizität und Kongruenz

Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss sich ihrer/ seiner eigenen Gefühle und Erfahrungen bewusst sein und, dass diese im Gespräch mit den Klienten/ Klientinnen eine große Rolle spielen. Mit Authentizität ist in diesem Zusammenhang gemeint, dass die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter keine Fassade aufbauen darf und die Situation und die Gefühle, die das Gegenüber bei ihm/ ihr auslösen, bewusst wahrnehmen soll, um sie in einer angemessenen Art und Weise wieder dem andern/ der anderen mitzuteilen. Werden die Erlebnisse und Probleme des Klienten/ der Klientin in authentischer Art und Weise von der Sozialarbeiterin/ dem Sozialarbeiter wiedergegeben, kann der Klient/ die Klientin Vertrauen zu der Sozialarbeiterin/ dem Sozialarbeiter fassen und wird ermutigt sich offen und echt zu zeigen und sich als Person anzunehmen und seine/ ihre Probleme ehrlich anzusprechen (Stimmer, 2012, 235f.; <http://www.geronto.at>, 5.12.2019).

Folgende Techniken kommen beim Klientenzentrierten Gespräch zum Einsatz:

- Spiegeln: Dieses beschreibt das Wiedergeben von Gefühlen, Hoffnungen, Zielen und Einstellungen, indem diese weitergeführt und weitergedacht werden, im Sinne dessen, was der Klient/ die Klientin noch nicht gesagt hat, weil es ihr/ ihm noch nicht bewusst ist (Stimmer, 2012, S.237).

- Aktives Zuhören: Meint ein „Horchen“ (Stimmer, 2012, S.238), ein Wahrnehmen mit allen Sinnen (Stimmer, 2012, S.238). Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter zeigt sehr konzentriert Interesse an der Situation des Klienten/ der Klientin und versetzt sich in diese hinein. Dabei ist es wichtig Geduld aufzubringen und den Klienten/ die Klientin reden und ausreden zu lassen (Karlusch, o.J., S.35).
- Strukturierung: Ein Zusammenfassen des Gesprochenen, auch in dem Sinn, dass das Gegenwärtige mit vergangenen Erlebnissen und Situationen verglichen wird und welche Bedeutung dies haben könnte (Stimmer, 2012, S.238).
- Stimulierung zur Differenzierung: Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter soll dazu anregen, dass die Situation aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet werden kann (Stimmer, 2012, S.238).

Weiters macht Rogers deutlich, was das Klientenzentrierte Gespräch nicht ist: „Ratschläge und Mahnungen geben, debattieren, Streitgespräche führen, interpretieren, verallgemeinern, bagatellisieren, moralisieren“ (Stimmer, 2012, S.238).

Rogers war der Ansicht, dass Menschen sich selbst zur psychischen Gesundheit verhelfen können. Sie müssen nur lernen sich selbst zu akzeptieren. Daher hat die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter die Aufgabe im Gespräch nicht direktiv, sondern nur eine unterstützende fürsorgliche Zuhörerin/ ein unterstützender fürsorglicher Zuhörer zu sein und sie/ er soll Äußerungen und emotionale Inhalte der Klienten/ der Klientinnen spiegeln und ihnen damit helfen Selbstbewusstsein zu erlangen (Gerrig, 2015, S.623).

## **5.2 Kooperative Gesprächsführung**

Die kooperative Gesprächsführung wurde von Alexander Redlich entwickelt. Sie stellt die Basis jeder guten Gesprächsführung dar. Sie basiert auf dem personenzentrierten Ansatz von Rogers und „handlungstheoretischen Modellen“ (Widulle, 2012b, S.97). Das heißt in ihr werden grundlegende Methoden und Interventionstechniken gelehrt (Widulle, 2012b, S102).

Nach Redlich gilt es, drei Aufgaben in der kooperativen Gesprächsführung wahrzunehmen (Widulle, 2012b, S102). Redlich wählt hier die Bezeichnung Funktionen (Redlich, 2009, S.4). Laut Redlich wird ein Gespräch gelingen, wenn die Gesprächsleiterin/ der Gesprächsleiter sich dieser Aufgaben/ Funktionen bedient.

Es handelt sich dabei um:

- einführendes Verstehen
- aktive Einflussnahme auf das Gespräch
- akzeptabel die Beziehungen gestalten (Redlich, 2009, S. 4).

Diese Aufgaben/ Funktionen werden noch durch neun Gesprächsaktivitäten (Verhaltensweisen) näher beschrieben und konkretisiert (Widulle, 2012b, S102). Redlich spricht hier von Gesprächsformen (Redlich, 2009, S. 4).

**Abbildung 3: Drei Aufgaben/Funktionen und neun Gesprächsaktivitäten/ Gesprächsformen in der kooperativen Gesprächsführung nach Redlich**



(Quelle: Redlich, 2009, S.4)

### Einführendes Verstehen

Einführendes Verstehen ist die Grundvoraussetzung für ein gelungenes Gespräch. Unter Verstehen meint Redlich in diesem Zusammenhang, dass die Gesprächsleiterin/ der Gesprächsleiter die Gedanken, Gefühle, Wertvorstellungen und die dahinterliegenden Motive und Handlungen ihres/ seines Gegenübers begreifen muss. Es bedeutet auch, dass die Gesprächsleiterin/ der Gesprächsleiter möglichst viel über den Klienten/ die Klientin, seine/ ihre Lebenswelt, die Situation, aber auch über die dazugehörige subjektive Deutung des Klienten/ der Klientin Bescheid weiß (Redlich, 2009; Widulle, 2012b).



Daher ist es gekennzeichnet durch folgende vier Verhaltensweisen:

- aufmerksames Zuhören ermutigt den Klienten/ die Klientin offen über seine/ihre Probleme zu sprechen (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.103ff.).
- offene Fragen dienen der Präzisierung des Sachverhaltes. Am besten eignen sich Offene Fragen (wann?, wo?, was?, wohin?, wer?, wie viel?...) Warum Fragen sollen vermieden werden, weil sie sehr bohrend wirken. Werden Suggestivfragen gestellt, können keine neuen Erkenntnisse gewonnen werden, weil diese die erwartete Antwort schon vorgeben (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.103ff.).
- Gedanken prägnant zusammenfassen: Dies bedeutet, dass der Sachverhalt von der Gesprächsleiterin/ dem Gesprächsleiter in eigenen Worten noch einmal wiedergegeben wird. Zusammenfassungen geben Orientierung und helfen dem Klienten/ der Klientin nächste Schritte zu setzen (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.103ff.).
- Gefühle treffend wiedergeben kann helfen, dass der Klient/ die Klientin sich seiner/ ihrer Gefühle bewusst wird. Das schafft eine gewisse Distanz zu den Problemen und kann helfen, dass es zu Veränderungen in der Sichtweise oder dem Problemverständnis kommt. Gefühle anzusprechen stärkt auch die gegenseitige Beziehung (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.103ff.).

Durch eine aktive Einflussnahme auf das Gespräch, kann die Gesprächsleiterin/ der Gesprächsleiter das Gespräch strukturieren, lenken und den Problemlösungsprozess steuern. Um dies zu ermöglichen sind folgende Verhaltensweisen hilfreich (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.108ff.):

- kreative Vorschläge entwickeln und dem Klienten/ der Klientin anbieten: Der Klient/ die Klientin hat die Möglichkeit eine passende Lösung für sich zu wählen oder selbst eine zu entwickeln (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.108ff.).
- klar Stellung nehmen: Die Gesprächsleiterin/ der Gesprächsleiter darf durchaus auch kritisch eigene Gedanken und Vorstellungen äußern (Redlich, 2009; 2012b, S.108ff.).
- transparent strukturieren: Die Gesprächsleiterin/ der Gesprächsleiter fasst immer wieder die Ergebnisse des Gespräches zusammen. Sie/ er kann bei Themenabweichungen korrigierend eingreifen. Die Strukturierung erleichtert gemeinsame Absprachen zu formulieren (Redlich, 2009; 2012b, S.108ff.).

Einführendes Verstehen und aktive Einflussnahme müssen sich ergänzen, das heißt ein bloßes Verständnis wird zu Stagnation des Gespräches führen und eine permanente Einflussnahme wird zu einer nicht passenden Lösung für den Klienten/ die Klientin führen (Redlich, 2009; 2012b, S.108ff.).

Beziehung akzeptabel zu gestalten heißt, es muss:

- sensibel kommuniziert werden:  
Den Gesprächsteilnehmern/ Gesprächsteilnehmerinnen muss bewusst sein, dass alles, was gesprochen wird, die Beziehung zueinander gestaltet. Es muss auf gleicher Augenhöhe kommuniziert werden. Es darf zu keinen „Abhängigkeitstendenzen, Abwehrhaltungen, Anlehnungsbedürfnisse oder verdeckten Freundschaftsangeboten“ (Redlich, 2009, S.6) kommen. Nur so kann es zu einer guten Bearbeitung der Themen kommen (Redlich, 2009; Widulle, 2012b, S.113f.).
- Metakommunikation angewendet werden:  
Kommt es zu Störungen, Widerständen oder Blockaden von Seiten des Klienten/ der Klientin kann Metakommunikation helfen diese aufzulösen. Metakommunikation heißt, dass der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin sich dessen bewusst ist, welche Gefühle diese Störungen bei ihm/ ihr auslösen und muss diese im gemeinsamen Gespräch ansprechen, weil der Gesprächsverlauf sonst massiv gestört wird. Diese Interaktionsmuster müssen vom Sachinhalt des Gespräches getrennt werden (Redlich, 2009, S 106; Widulle, 2012b, S.113f.).

### **5.3 Lösungsorientierte Gesprächsführung**

In der lösungsorientierten Gesprächsführung wird davon ausgegangen, dass nicht unbedingt das Problem analysiert und beseitigt werden muss, um zu einer Lösung zu kommen. Es geht nicht um die Frage: „Welche Ursache gibt es für das Problem?“, sondern um die Frage: „Wie konstruiert man Lösungen?“ (Zeyringer, 2010, S.7). Dabei geht es beim lösungsorientierten Arbeiten um eine Kompetenzerweiterung des Klienten/ der Klienten und einem „bestärken in seinen/ ihren Entwicklungswünschen“ (Widulle, 2012b, S. 117). Da in der lösungsorientierten Gesprächsführung Probleme und Lösungen unabhängig voneinander betrachtet werden, muss auch keine Rückschau auf Ursachen gehalten werden, sondern der Fokus sollte sich zuversichtlich, möglichen Lösungen in der Zukunft zuwenden. Ausgehend von einer Vision kann der Klient/ die Klientin eine gute Zukunft für sich finden, in der auch die belastenden

Probleme nicht mehr vorhanden sind. Die Frage, die dem Klienten/ der Klientin gestellt werden muss, ist wie bzw. woran er/ sie merkt, dass sein/ ihr Problem gelöst ist. Die Frage kann dabei unterstützen, sich ein fantasievolles Bild von einer erwünschten Zukunft zu machen. In der kooperativen Gesprächsführung wird kognitionstheoretisch gearbeitet. Es wird davon ausgegangen, dass Probleme eine Ursache haben und dass über diese Ursache Lösungen gefunden werden können. Ursache und Lösung haben damit einen kausalen Zusammenhang. Dieser Zusammenhang ist auf eine Defizitorientierung ausgerichtet. Der systemische Problembe-  
griff in der lösungsorientierten Gesprächsführung jedoch betrachtet die Funktion von Problemen und die Bedeutung von Ressourcen, wenn Probleme analysiert werden

(Widulle, 2012b, S.117f.; Zeyringer, 2010, S.7ff.). Mit Hilfe der lösungsorientierten Gesprächsführung fokussiert diese Art der Beratung daher nicht die Analyse von Problemen, sondern Ressourcen, Ziele und ein verändertes Verhalten. Sie kann nur angewandt werden, wenn Menschen Gesprächsbereitschaft zeigen und einsehen, dass eine Veränderung ihrer Handlungen oder ihrer Situation notwendig ist (Widulle, 2012b, S.117f.).

Der lösungsorientierte Ansatz geht davon aus, dass es nur eine für den Klienten/ die Klientin subjektiv richtige Wirklichkeit für das Gelingen des eignen Lebens gibt. Diese Konstruktionen der Wirklichkeit beeinflussen Menschen in ihren Wahrnehmungen und Verhaltensweisen. Für wahr wird gehalten, was dem Leben Sinn gibt und dem Wohlbefinden dient. Eine weitere Annahme ist, dass Menschen im Gespräch mitentscheiden wollen und auf den Verlauf des Gespräches Einfluss nehmen wollen. Durch diese Kooperation wird es möglich, dass sie Verantwortung übernehmen und Optimismus entwickeln können. Im lösungsorientierten Ansatz wird mit diesen Sichtweisen und Anliegen des Klienten/ der Klientin gearbeitet und die Motivation zur Veränderung kann nur aus ihm/ ihr selbst kommen. Das heißt es geht um die eigene Selbstwirksamkeit und jeder/ jede wird in seinen/ ihren persönlichen Entwicklungswünschen unterstützt, indem die persönlichen Ressourcen aktiviert werden. Gemeinsam wird im Gespräch nach Verhaltensweisen und förderlichen Bedingungen gesucht, dass die Veränderungen einer guten Lösung zugeführt werden können. Für das Bemühen und für alle gefundenen Lösungen werden dem Klienten/ der Klientin Wertschätzung und Anerkennung ausgesprochen (Widulle, 2012b, S.119ff.). Die Aufgaben des Gesprächsleiters/ der Gesprächsleiterin sind es gut zuzuhören und gezielte, lösungsorientierte Fragen zu stellen und dadurch wird es möglich dem Klienten/ der Klientin seinen/ihren erweiterten Handlungsspielraum und positive Erfahrungen aufzuzeigen. Ein Beispiel für eine lösungsorientierte Frage ist: „Was kann Ihnen dabei helfen die Situation zu bewältigen?“ Der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin muss mit dem Klienten/ der Klientin eine ganz konkrete Zielvision erarbeiten, an der mit kleinen Schritten gearbeitet wird. Um dieses Ziel zu erreichen, erhält der Klient/ die Klientin kleine konkrete Aufgaben, die ihn/ sie seinem/ ihrem Ziel näherbringen sollen. Der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin muss dem Klienten/ der Klientin dabei helfen, „das Gute am bisher Schlechten“

(Widulle, 2012b, S.121) zu sehen. Es ist möglich negativ Erscheinendes positiv umzudeuten und dadurch wird auch die Bewältigung für den einzelnen/ die einzelne leichter. Beispiele dazu: Trauer wird umgedeutet zu einem „starken Gefühl für eine Person“ oder „Einsamkeit zum Kontaktbedürfnis“ (Widulle, 2012b S.121).

Allerdings ist zu beachten, dass selbst, wenn bei der kooperativen Gesprächsführung die Probleme vom Klienten/ der Klientin genau beschrieben und analysiert werden, ist diese Gesprächsführung nicht nur als problemzentriert zu sehen. Der Klient/ die Klientin muss im Gespräch seine Ziele und Bedürfnisse formulieren und so wird durchaus auch mit bestehenden Ressourcen oder persönlichen Erfahrungen der Klienten/ Klientinnen gearbeitet (Widulle, 2012b, S117ff.).

## **5.4 Motivierende Gesprächsführung**

Die bisher vorgestellten Methoden gingen davon aus, dass der Mensch über eine persönliche Einsicht und Motivation verfügt und, dass er/ sie an einer bestehenden problematischen Situation oder einem Verhalten etwas ändern will. Manchmal ist es jedoch so, dass Menschen nicht genau wissen, ob und wie sie die Motivation aufbringen können, ein Problemverhalten zu ändern. Die Motivierende Gesprächsführung unterstützt Menschen mit geringer Motivation für Änderungen, dass sie eine Bereitschaft zur Veränderung entwickeln können. Der Beratungsstil hat das Ziel eine intrinsische Motivation zur Verhaltensänderung aufzubauen. In der motivierenden Gesprächsführung wurde die Klientenzentrierte Gesprächsführung von Rogers weiterentwickelt. Beiden liegt ein personenzentrierter Ansatz zu Grunde, das heißt die Perspektive des Menschen steht immer im Mittelpunkt (Weigl & Mikutta, 2019, S. 10; Widulle, 2012b, S.124ff.). Im Unterschied zur Klientenzentrierten Gesprächsführung ist die Motivierende Gesprächsführung direkter und zielt auf eine Verhaltensänderung ab. Damit der Klient/ die Klientin eine Änderungsmotivation aufbauen kann ist es wichtig, dass der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin Empathie, Wertschätzung und eine freundlich akzeptierende Grundhaltung zeigt. Die Würdigung des Klienten/ der Klientin und die Unterstützung seiner/ ihrer Autonomie stehen dabei im Vordergrund. Direktes Drängen, Konfrontieren und Argumentieren in Richtung einer bestimmten Veränderung des Verhaltens ist kontraproduktiv, da es einen Widerstand hervorruft. Der Klient/ die Klientin muss mit Gründen und Möglichkeiten überzeugt werden, die er selbst entdeckt oder mit dem Gesprächs-leiter/ der Gesprächsleiterin gemeinsam entwickelt. Der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin benutzt dafür die Technik des Aktiven Zuhörens, das heißt es werden keine direktiven Aussagen, Kommentare, Bewertungen und Ratschläge gegeben (Weigl & Mikutta, 2019, S.10ff.).

Indem alle pro und contra Standpunkte des Verhaltens und der Veränderung beleuchtet werden, wird es dem Klienten/ der Klientin leichter fallen die Ambivalenz bezüglich der Veränderung des Verhaltens zu überwinden. Es kann auch die Diskrepanz zwischen den eigenen

Zielen und dem Verhalten erarbeitet werden oder es kann nach möglichen extremen Entwicklungen gefragt werden. Wirkkraft kann erzeugt werden, wenn Zukunftsbilder erfragt werden und ein Lebensziel entwickelt wird. Eine mögliche Frage in diesem Zusammenhang kann sein: „Was wäre im Detail anders für Sie, wenn Sie in Zukunft mit Hilfe eines Rollators gehen können?“ (Widulle, 2012b, S.128f.).

Ist der Klient/ die Klientin bereit für die Veränderung seines/ ihres Verhaltens und auch zuversichtlich, dass die Veränderung gelingen kann, ist es wichtig ein Ziel zu vereinbaren und dieses im Detail zu beschreiben. Nach der Zusammenfassung durch den Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin in eigenen Worten, gibt der Klient/ die Klientin seine/ ihre Zustimmung. Danach müssen Schritte erarbeitet werden, wie das Ziel erreicht werden kann und auch durch welche Kriterien überprüft werden kann, dass dieses erreicht wurde. Lösungen kommen immer vom Klienten/ von der Klientin und der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin gibt nur auf Wunsch Anregungen oder Informationen. Damit die Verhaltensänderung erfolgreich sein kann, ist entscheidend, dass der Gesprächsleiter/ die Gesprächsleiterin den Klienten/ die Klientin in seiner/ ihrer Zuversicht stärkt. Das heißt auch, dass er/ sie zur Eigenkompetenz ermutigt und der Glaube an die eigenen Fähigkeiten gefördert wird. Sieht der Klient/ die Klientin die positiven und die negativen Seiten der Änderung, wird die Motivation für eine Änderung steigen (Weigl & Mikutta, 2019, S.10ff.; Widulle, 2012b, S.128f.).

## **5.5 Systemisch orientierte Gesprächsführung in Zwangskontexten**

Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter müssen manchmal Interventionen in Zwangskontexten setzen. Die Klienten/ Klientinnen fühlen sich in diesem Zusammenhang verständlicherweise hilflos, gekränkt und ihrer Autonomie beraubt. Sie entwickeln Abwehrreaktionen, die durch psychischen Druck entstehen, der im Rahmen dieses Zwangskontextes ausgelöst wurde. Abwehrreaktionen können sich in Form von Widerstand oder Desinteresse an der Unterstützung der Sozialarbeiterin/ des Sozialarbeiters zeigen. Auf diese Art und Weise wollen sich die Klienten/ die Klientinnen vor Enttäuschungen schützen und eine Selbstwirksamkeit und Selbstachtung wiederherstellen (Widulle, 2012b, S.129ff.).

Systemisch betrachtet gibt es drei Akteure. Der Klient/ die Klientin, der/ die zum Beispiel mit einer Anordnung eines Gerichtes kein Problem hat und die Verantwortung von sich weist. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss auf der einen Seite die Anordnungen vom Gericht vertreten, aber auch dem Klienten/ der Klientin bestmöglich zur Seite stehen. Diese Unterstützung wird gelingen, wenn die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter die Instanzen trennt. Die Entscheidung des Gerichtes muss bei Gericht verortet werden. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter selbst muss sich aber nicht mit dieser identifizieren. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter erarbeitet mit Hilfe von Fragen die Motive, mit deren Hilfe es den Klienten/ der Klientin möglich sein kann, den Zwangskontext aufzuheben und danach auch eine

Veränderung stattfinden kann. Eine mögliche Beispielfrage in dem Zusammenhang kann sein: „Wie können Sie dem Gericht zeigen, dass Sie ein guter Vater sind?“ (Widulle, 2012b, S.129ff.).

Wird im Rahmen von Zwangskotexten gearbeitet, kann keine Vertrauensbeziehung aufgebaut werden. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss die Ziele und Motive des Klienten/ der Klientin beachten und Aufgaben erarbeiten, damit dieses Ziel erreicht werden kann. Wichtig ist es, Veränderungen, die geglückt sind, positiv zu würdigen und dem Klienten/ der Klientin verbleibende Handlungsspielräume aufzuzeigen, damit Widerstand und Hilflosigkeit von Seiten des Klienten/ der Klientin reduziert werden (Widulle, 2012b, S.129ff.).

## 6 Herausfordernde Gespräche

Neben der Helfenden Gesprächsführung gibt es in der Sozialen Arbeit auch herausfordernde Gesprächsformen. Auf Grund einer hohen Anforderung an die Sozialarbeiterin/ den Sozialarbeiter und da diese Gespräche mit mehr Belastungen verbunden sind, werden sie als herausfordernd bezeichnet. Diese Art der Gespräche ist immer mit einem hohen Anteil an Emotionen und Gefühlen verbunden und daher kann es sehr leicht zu Eskalationen kommen. Bei dieser Art von Gesprächen bedarf es spezieller Methoden und Techniken, die es möglich machen, dass das Gespräch auch Erfolg zeigt. Als Sozialarbeiterin/ Sozialarbeiter gilt hier ganz besonders darauf zu achten, die Grenzen in der Gesprächsführung wahrzunehmen und zu respektieren (Widulle 2012d, S.199).

### 6.1 Konfliktgespräche

„Die Ziele jedes Gespräches sind Verständlichkeit, Echtheit und Wertschätzung.“ (Käfer-Schmid, 2016, S.46). Da die Personen, die an einem Konflikt beteiligt sind, diese Ziele aus den Augen verlieren, kann nicht mehr erfolgreich kommuniziert werden, sondern der andere/ die andere wird angegriffen und keiner möchte verlieren. Jeder/ jede hat unterschiedliche Standpunkte und die Konfliktpartner/ Konfliktpartnerinnen wollen den eigenen Standpunkt durchsetzen (Käfer-Schmid, 2016, S.46). Die Verwirklichung dieser unterschiedlichen Absichten ist den beiden Parteien nicht möglich (www.geronto.at, 05.12.2019). Es wird von einem Konflikt gesprochen, wenn beispielsweise die Werte und Lebensziele zweier Personen gleichzeitig gegensätzlich und nicht miteinander vereinbar sind (Widulle, 2012d, S.200). Bei Konflikten kommt es zu einer belastenden Situation, welche von Misstrauen und fehlender Kommunikation geprägt ist. Die Personen sind angespannt und sie wollen nicht mehr miteinander kooperieren. Kann der Konflikt nicht durch einen Kompromiss oder Konsens gelöst werden, kommt es zu einer massiven Störung im Alltag. Deshalb sollten Konflikte unbedingt bearbeitet und zu einer Lösung geführt werden. Unter anderem auch damit der Konflikt sich nicht immer mehr ausweitet und es zu einer Eskalation kommt (Käfer-Schmid, 2016 S. 47; Widulle, 2012d, S.202).

Daher ist es die Aufgabe der Sozialarbeiterin/ des Sozialarbeiters diese Merkmale eines Konflikts zu erkennen und auf die unterschiedlichen beteiligten Persönlichkeiten zu reagieren und darauf was sie kränkt, einzugehen (Widulle, 2012d, S.205). Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss erkennen, ob die Konfliktparteien bereit dazu sind zu kooperieren, da es sonst zu keiner befriedigenden dauerhaften Lösung kommen kann. Konflikte können nur dann gut bewältigt werden, wenn die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter die widersprüchliche und belastende Situation erträgt und ihre/ seine Ziele im Gespräch kennt und sich ihrer/ seiner

eigenen Stärken bewusst ist. Sie/ er muss zu einer unabhängigen Meinung kommen, „braucht Vertrauen in sich und andere“ und viel Toleranz (Widulle, 2012d, S.206).

Um Konflikte gut lösen zu können, muss die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter den Anlass und die Ursache des Konfliktes kennen oder eruieren. Meist gibt es eine Vorgeschichte zum Konflikt, das heißt der Grund des Ausbruches und der Anlass warum es zum Konflikt gekommen ist, sind meist unterschiedlich. Konflikte können über Stellvertreterthemen ausgetragen werden. Es gilt daher Dinge, die nicht so offensichtlich zu Tage treten und den emotionalen Teil des Konfliktes anzusprechen und zu lösen (Widulle 2012d, S.204).

Bei den Ursachen von Konflikten, ist es wichtig zwischen Konflikten durch Differenz und Konflikten durch Mangel zu unterscheiden. Konflikte durch Differenz entstehen dadurch, dass die Beteiligten unterschiedlich sind, zum Beispiel in ihrer Wahrnehmung, Zielsetzung, ihren Interessen oder in ihren Leistungen. Konflikte durch Mangel werden hingegen dadurch verursacht, dass es den Beteiligten zum Beispiel an Informationen, Ressourcen oder Zeit mangelt. Meist sind es mehrere Ursachen, die zu einem Konflikt führen. Mögliche Ursachen können weiters unerfüllte Bedürfnisse oder eine Diskrepanz zwischen Selbst- und Fremdwahrnehmung sein (Kleidung zum Beispiel kann von einem selbst als sauber und ordentlich gesehen, von Mitmenschen jedoch als schmutzig und geruchsintensiv wahrgenommen werden, was bei Menschen, die miteinander auf engem Raum leben, zum Beispiel in einem Pflegeheim, zu Konflikten führen kann). Emotionen, unterschiedliche Machtverhältnisse oder inkompatible Werte können ebenfalls zu einem Konflikt führen. Um einen Konflikt gut lösen zu können, ist es hilfreich, wenn beide Parteien in einem ersten Schritt ansprechen, was sie nicht wollen. Dies kann vorerst die Situation beruhigen. In einem zweiten Schritt sollte jeder/ jede die Möglichkeit bekommen, seinen/ ihren Standpunkt zu formulieren und wie er/ sie die Situation erlebt hat. Ganz wichtig dabei ist, dass die Gegenpartei auch zuhört, damit die gegenseitigen Wahrnehmungen geklärt werden können. Dabei geht es immer um die Frage, was jeder/ jede dazu beigetragen hat, dass es zu solch einem Eindruck kommen konnte. In keinem Fall soll es um Schuldzuschreibungen gehen (www.geronto.at, 05.12.2019).

Personen, die zu Konflikten neigen, werden mit folgenden Merkmalen beschrieben: Sie zeigen geringe Flexibilität, sind nicht sehr kontaktfreudig, sind pessimistisch, nicht belastbar und besitzen einen hohen Geltungsdrang (Widulle, 2012d, S.205).

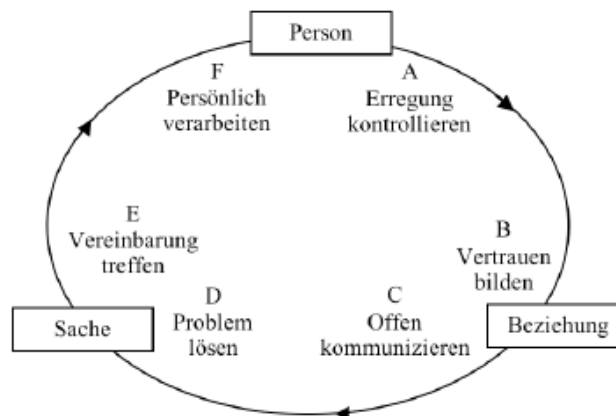
Berkel (1999, S.111 zitiert nach Widulle 2012d, S.201) spricht aber auch von positiven Wirkungen von Konflikten. Konflikte können dann als positiv erlebt werden, wenn sie die Entwicklung fördern oder eine gewisse Stagnation überwinden (Widulle, 2012d, S.205). Konflikte stärken den Willen zur Veränderung und fördern die Kreativität. Der Konflikt macht die Probleme bewusst, diese werden bewusst angegangen und die Betroffenen können lernen gute Entscheidungen für sich zu treffen und sich selbst besser kennen zu lernen, was



wiederum die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit fördert (Berkel, 1999, S.111 zitiert nach Widulle 2012d, S.201).

Berkel (1999, S.77ff. zitiert nach Widulle 2012d, S.207ff.) beschreibt den Kreislauf der kooperativen Konfliktlösung wie in Abbildung 4 dargestellt.

**Abbildung 4:**  
**Kreislauf der kooperativen Konfliktlösung**



(Quelle: Berkel, 1999, S.77ff zitiert nach Widulle, 2012d. S.208)

Die Konfliktlösung beginnt immer bei den Personen selbst, die bereit sind, die Wut und den Ärger, der bei Konflikten entsteht, zu kontrollieren bzw. zu dämpfen. Sie müssen die Bereitschaft zeigen, Konflikte ohne Aggressionen lösen zu wollen. Im zweiten Schritt müssen eine Beziehung und gegenseitiges Vertrauen aufgebaut werden. Damit dies gelingt, benötigt es ebenfalls eine bewusste Entscheidung dazu und viel Selbstbewusstsein. Hilfreich kann weiters sein:

- mutig zu sein und sich zu öffnen und die eigenen Gefühle zu thematisieren
- den Willen zu einem Kompromiss zu zeigen
- Vorschläge machen, die realisierbar sind
- ehrlich und offen zu kommunizieren

Erst wenn die beiden ersten Schritte gut gelungen sind, kann in einem dritten Schritt nach einer gemeinsamen Definition des Problems gesucht werden und daraus können dann Lösungen entwickelt werden. Um zu einer guten Lösung zu kommen, müssen die

Konfliktparteien merken, dass sich zumindest ein Teil der eigenen Ängste und Befürchtungen als gegenstandslos erweisen. Wichtig ist, dass jede der Konfliktparteien weder als Gewinner noch als Verlierer hervorgeht. Es müssen neue Lösungen gefunden und Entscheidungen getroffen werden, die für beide akzeptabel sind. Am Ende der Kooperativen Konfliktlösung muss eine Vereinbarung getroffen werden, die bei Missachtung Sanktionen, umgekehrt eine Belohnung, wenn alle Regeln beachtet werden, beinhaltet (Berkel, 1999, S.77ff. zitiert nach Widulle 2012d, S.207ff.).

## **6.2 Krisengespräche**

Als psychosoziale Krise bezeichnen Sonneck, Kapusta, Tomandl, und Voracek, (2000, S.15) den „Verlust des seelischen Gleichgewichtes“ und zwar im Zusammenhang mit Ereignissen und Lebensumständen, die der Mensch nicht bewältigen kann. Er kann in einer Krise nicht mehr auf Fähigkeiten oder Hilfsmittel zurückgreifen, die ihm früher bei der Bewältigung von verschiedenen Lebensumständen geholfen haben und dies führt zu einer Überforderung. Krise in diesem Zusammenhang ist ein akuter Zustand, zeitlich begrenzt und wird nicht als Krankheit gesehen (Sonneck et al., 2000, S.15). Auslöser von Krisen sind „kritische Lebensereignisse oder die Verschärfung andauernder Belastungen“ (Widulle, 2012d, S.216). Durch traumatische Ereignisse wie zum Beispiel schwere Erkrankung, Tod eines/ einer Angehörigen oder Gewalterfahrungen, geraten Menschen aus der Balance. Sie versuchen diese Erfahrungen und die damit verbundenen Gefühle wie Trauer, Wut, Hilflosigkeit und Resignation zu bewältigen und zu verarbeiten. Reichen die bisherigen Problemlösungsstrategien nicht aus, führt dies zu einer Krise (Widulle, 2012d, S.217). Menschen merken, dass sie kaum mehr Einflussmöglichkeiten auf ihre Lebenssituation haben und spüren daher Angst und Verzweiflung und möchten, dass dieser Zustand schnell beendet wird. Eine Krisenintervention soll bei der Bewältigung von psychischen Problemen in der akuten Phase der Krise helfen (Sonneck et al., 2000, S.15f.).

Das heißt die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter hat primär die Aufgabe in Gesprächen zu helfen, dass Menschen, die sich in einer Krise befinden, ihre momentane „Hilflosigkeit, Hoffnungslosigkeit, Überforderung und Desorientierung“ (Widulle, 2012d, S.217) überwinden können. Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter müssen in den Gesprächen dem Ratsuchenden/ der Ratsuchenden „Halt, Stütze und Orientierung“ (Widulle, 2012d, S. 218) geben und ermöglichen, dass die mit der Krise verbundenen Gefühle verarbeitet werden können (Widulle, 2012d, S.218). Dazu benötigt die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter viel Empathie und sie/ er soll den Ratsuchenden/ die Ratsuchende dazu ermutigen, Trauer, Schmerz oder Wut zu zeigen (Sonneck et al., 2012, S.19). Die Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter helfen bei der Entlastung und Stabilisierung der Situation und helfen dem Ratsuchenden/ der Ratsuchenden seine/ ihre eigenen Ressourcen, Bewältigungsstrategien und neue Perspektiven zu finden

(Widulle, 2012d, S.219). Ziel jeder Intervention ist es, dass der Ratsuchende/ die Ratsuchende seine/ ihre Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit wiedererlangt. Es muss rasch begonnen werden und an der Beziehung gearbeitet werden. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss sich mit der emotionalen Situation und der möglichen Gefahr der Suizidalität auseinandersetzen. Die aktuelle Situation steht dabei im Vordergrund. Lebensgeschichten und die Umwelt als Quelle für Ressourcen, sollen immer mit einbezogen werden. Hilfe zur Selbsthilfe, die dem persönlichen Wachstum dient, ist dabei oberste Prämisse (Sonneck et al., 2000, S.19 f.). Die Gesprächsführung ist direkter, als in anderen Situationen, weil es dem Ratsuchenden/ der Ratsuchenden dabei hilft, das eigene innere oder äußere Chaos zu ordnen. Konflikte sind zu vermeiden, weil sie die Krise noch vergrößern können. Damit sich der Ratsuchende/ die Ratsuchende nicht alleine fühlt, muss immer wieder und mehr Kontakt als üblich gehalten werden. Der Ratsuchende/ die Ratsuchende soll diverse Notfallnummern oder Adresslisten erhalten, an die er/ sie sich wenden kann. In den Gesprächen muss versucht werden für den Klienten/ die Klientin eine Distanz zu der Krise zu schaffen. Möglichkeiten hierzu sind zum Beispiel dem Klienten/ der Klientin Informationen zu geben, wie Krisen im Normalfall verlaufen und eine gemeinsame Bearbeitung dessen, wie die Zeit nach der Krise aussehen soll. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter muss auch die Ressourcen des Klienten/ der Klientin aktivieren. Diese beinhalten zum Beispiel Hobbies, Freunde, die in der Krise helfen können oder Familie, die Unterstützung anbieten kann (Widulle, 2012d, S.222f.).

Bei der Bearbeitung von Krisen ist es für die Soziale Arbeit wichtig eine Abgrenzung zu treffen. Es ist von großer Wichtigkeit abschätzen zu können, wann eine psychotherapeutische Intervention und Begleitung, eine Einweisung in eine Spezialeinrichtung, wie eine Psychiatrie, oder die Verständigung des Krisendienstes notwendig wäre. Auch soll die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter feststellen können, ob die Möglichkeit der Selbstgefährdung von Menschen, die sich gerade in einer Krise befinden, besteht. Die Sozialarbeiterinnen/ die Sozialarbeiter müssen sich vor Augen halten, dass Kriseninterventionen eine interdisziplinäre Aufgabe darstellen, da Krisen immer sehr unterschiedliche Lebensbereiche betreffen können und daher auch immer unterschiedliche Berufsgruppen zu Hilfe und zu Rate gezogen werden sollen (Widulle, 2012d, S.216).

### **6.3 Schlechte Nachrichten Gespräche**

Schlechte Nachrichten, im Rahmen dieser Arbeit, definieren sich wie folgt als „endgültige nicht umkehrbare Ereignisse mit negativen Konsequenzen“ (Widulle, 2012d, S.225). Sie stellen sehr kritische Lebensereignissen dar und persönliche Werte und Bedürfnisse der betroffenen Person sind bedroht. Dabei kann es sich um eine Todesnachricht, um einen schweren Schicksalsschlag oder die Nachricht über eine schwere lebensbedrohliche Erkrankung, die in

weiterer Folge zu einer Krise führen könnte, handeln. Die dabei erfahrene Hilflosigkeit kann heftige Gefühle bei den Betroffenen auslösen. Der Schock lässt Menschen oft sehr irrational reagieren bzw. eine Verarbeitung der Information ist nicht möglich, da Gefühle im Vordergrund stehen und an eine Lösung des Problems zum Zeitpunkt des Überbringens nicht gedacht werden kann. Ziel von Schlechte Nachrichten Gesprächen muss sein, dass der Betroffene/ die Betroffene das Ereignis aufnehmen und seine/ ihre Gefühle zulassen kann. Nur so können weitere Gespräche folgen, die wichtig sind, damit das Ereignis in weiterer Folge auch verarbeitet werden kann. Der Überbringer/ die Überbringerin der schlechten Nachrichten muss darauf achten, dass er/ sie selbst nicht emotional reagiert und zu früh Hilfe oder Lösungen vorgibt. Den Personen muss Zeit gelassen werden und die Verarbeitung des schweren Ereignisses und der Gefühle stehen im Vordergrund. Aktives Zuhören und Verbalisieren kann die Verarbeitung unterstützen. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter soll im Gespräch darauf achten, dass die schlechte Nachricht „kurz, klar und ohne Umschweife“ (Widulle, 2012d, S.227) mitgeteilt wird. Es ist wichtig auch Folgegespräche zu vereinbaren, um mit der betroffenen Person im Kontakt zu bleiben. Am Ende des Gespräches soll es nicht zu einer Beschwichtigung oder einer Relativierung des Ereignisses kommen. Angebracht sind gute Wünsche, dass die schwierige Situation gut bewältigt werden kann (Widulle, 2012d, S. 223ff.).

## 7 Zusammenfassung und Beantwortung der Forschungsfrage

Das gesamte Leben eines Menschen besteht aus vielen Aneinanderreihungen von Veränderungen. Manche davon sind gut und erwünscht, andere passieren ohne bewusstes Zutun. Und wieder andere, wie das Anhäufen von Lebensjahren mit all seinen Konsequenzen, sind unvermeidlich. Bereits zwei Drittel der Menschen im Alter von 65 bis 85 Jahren beschäftigen sich mit der eigenen Pflegebedürftigkeit und über die Hälfte beschäftigt sich mit dem Tod des Partners/ der Partnerin, auch, wenn sie nicht von diesen Situationen betroffen sind. Diese genannten Umstände, wie auch einige andere, sind Folge von unvorhergesehenen und ungewollten Veränderungen. Bei manchen Menschen können diese Veränderungen große Unsicherheiten bis hin zu Krisen auslösen (Generali Deutschland Holding AG, 2017).

Wenn dies der Fall ist, kann es von großem Nutzen und sehr hilfreich sein, das Gespräch mit einer Sozialarbeiterin/ einem Sozialarbeiter zu suchen. Diese Personen sind im Umgang mit solchen Situationen geschult und möchten, durch verschiedene Arten von Gesprächsführung, Menschen in schwierigen Lebenssituationen begleiten, damit sie diese bewältigen können (Widulle, 2012e). Die Soziale Arbeit im Speziellen fokussiert sich hierbei auf soziale Ungleichheiten, im Besonderen mit materieller Not und in weiterer Folge deren Überwindung. Die Soziale Arbeit soll Menschen dabei helfen, ihr Leben eigenverantwortlich zu gestalten und intervenieren, damit langfristige Lösungen gemeinsam erarbeitet werden können (obds, 2017). Dabei ist es auch von Wichtigkeit zu beachten, dass die Gespräche, die Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter mit ihren Klienten/ Klientinnen führen können, sich nicht auf psychische Krankheiten ausweiten. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter sollte, wenn er/ sie eine solche vermutet, den Klienten/ die Klienten in weiterer Folge an einen Psychologen/ eine Psychologin oder einen Psychotherapeuten/ eine Psychotherapeutin verweisen (Redlich, 2009).

Was alle Formen der Gesprächsführung gemeinsam haben, sind die Phasen, in die sie grob eingeteilt werden können. In der Anfangsphase wird das Problem geschildert und ein Ziel gesetzt. In der Interventionsphase wird geplant und umgesetzt und schließlich in der Endphase wird ausgewertet und konkrete Aufgaben für Handlungen werden gestellt. So vielfältig wie die Menschen, sind auch die Probleme, die zu behandeln sind (Widulle, 2012a). Das liegt nicht zuletzt daran, dass jeder Mensch das Alter anders wahrnimmt. Menschen können sich zum Beispiel aufgrund eines schlechten Gesundheitszustandes älter fühlen, als Menschen, deren numerisches Alter zwar höher ist, deren Gesundheit aber besser ist (Generali Deutschland Holding AG, 2017). Dabei ist es wichtig jeden Menschen dort „abzuholen“ wo er/ sie sich persönlich befindet. Es ist auch wichtig, zu erwähnen, dass es in der Gesprächsführung nicht darum geht einen „Rat zu geben“, sondern um ein „sich beraten“ der beteiligten Personen

(Redlich, 2009, S.7). Das Gespräch zielt nicht darauf ab, die Persönlichkeit des Klienten/ der Klientin zu verändern, sondern soll das Problem verändern und den Klienten/ Klientinnen bei der Selbsthilfe helfen und in letzter Instanz die Lebensqualität verbessern (Jurkowitsch, 2013).

Bevor spezielle Arten der Gesprächsführung besprochen werden, soll hier erwähnt werden, dass es einige allgemeingültige Verhaltensweisen gibt, die zu einem erfolgreichen Gespräch beitragen sollen. Dazu zählen geduldig und aktiv zuzuhören, was auch das paraphrasierte Widergeben dessen, was der Klient/ die Klientin gesagt hat, beinhaltet. Bei älteren Menschen ist es auch immer wichtig die Informationen in einfache Sätze zu verpacken, bei Sprechschwierigkeiten weiterhin ruhig zuzuhören, sowie empathisch zu reagieren. Da ältere Menschen aufgrund ihrer unterschiedlichen Lebenserfahrung oft andere Meinungen haben, ist es auch wichtig diese zu respektieren und nicht zu umgehen. Vergesslichkeit und kognitive Einschränkung der Gesprächspartner/ Gesprächspartnerinnen kann auch eine Herausforderung für die Gespräche darstellen (Langfeldt-Nagel, 2017; Pörtner; 2005; Widulle, 2012a).

Die klientenzentrierte Gesprächsführung basiert auf der persönlichen Selbstverwirklichung. Diese Art der Gesprächsführung ist in ihrer Theorie so aufgebaut, dass jeder Mensch alle Möglichkeiten und Eigenschaften besitzt, um sich zu entwickeln und zu wachsen. Im Laufe des Gespräches sollen Verhaltensweisen vermittelt werden, die bei der Selbstverwirklichung helfen sollen. Dies baut vor allem auf bedingungsloser Akzeptanz, einfühlsamen Verstehen sowie Authentizität und Kongruenz auf. Die kooperative Gesprächsführung, auch problemzentrierte Gesprächsführung genannt, fokussiert sich auf die Person und orientiert sich an Handlungen (Stimmer, 2012; Widulle, 2012b). Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter, die/ der das Gespräch führt, kann hierbei aktiv das Gespräch leiten indem sie/ er aufmerksam zuhört, offene Fragen stellt, Gedanken prägnant zusammenfasst oder Gefühle treffend wiedergibt. Um gut beraten zu können muss sie/ er zunächst viel über den Klienten/ die Klientin in Erfahrung bringen, wie seine/ ihre Lebenswelt und subjektive Deutungen von Situationen (Stimmer, 2012).

Die lösungsorientierte Gesprächsführung macht es sich zum Ziel, sich nicht auf das Problem zu fokussieren, sondern konzentriert sich überwiegend auf die Ressourcen, die zur Verfügung stehen, Ziele und veränderbares Verhalten. Es wird davon ausgegangen, dass es eine richtige Lösung für den Klienten/ die Klientin gibt, und diese gilt es zu finden (Widulle, 2012b).

Bei all den bisher besprochenen Gesprächsmodellen wurde davon ausgegangen, dass der Klient/ die Klientin selbst motiviert ist an den Problemen zu arbeiten und Lösungen zu finden. Bei der motivierenden Gesprächsführung ist dies nicht so. In dieser Form des Gesprächs ist es das Ziel, Menschen mit geringer Motivation dazu zu bringen Bereitschaft zur Veränderung zu entwickeln. Aber auch hier ist es, wie bei den vorigen Methoden so, dass die Perspektive

des Klienten/ der Klientin im Mittelpunkt steht. Drängen oder überreden würde nur zu innerem Widerstand des Klienten/ der Klientin führen und damit noch weniger Motivation als vorher existieren (Widulle, 2012b).

Die systemisch orientierte Gesprächsführung kommt zum Einsatz, wenn es durch eine höhere Instanz zu einem Konflikt kommt, dem sich der Klient/ die Klientin unter Umständen gar nicht bewusst ist, wie zum Beispiel eine Gerichtsanordnung. Die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter hat in diesem Kontext zwar die Aufgabe dafür sorgen, dass der Anordnung Folge geleistet wird, auf der anderen Seite muss sie/ er aber die Interessen der Klienten/ Klientinnen vertreten (Widulle, 2012b).

Zusätzlich zu diesen Gesprächsführungsformen wurde in der Arbeit auf einige herausfordernde Gespräche eingegangen, wie zum Beispiel Konfliktgespräche. In einem Konflikt vergessen die Betroffenen häufig das eigentliche Ziel und ihr einziges Bedürfnis ist es den Konflikt nicht zu verlieren. Die Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter müssen in diesem Kontext auf unterschiedliche Persönlichkeiten eingehen, herausfinden, ob Kooperationsbereitschaft besteht und auch selbst diese belastende Situation gut ertragen können (Widulle, 2012d). Eine weitere Form der herausfordernden Gespräche ist das Krisengespräch. Dieses kommt dann zum Einsatz, wenn Menschen zum Beispiel durch traumatische Ereignisse, wie zum Beispiel eine schwere Erkrankung, so sehr aus dem Gleichgewicht geraten, dass sie nicht mehr dazu fähig sind, auf Fähigkeiten oder Hilfsmittel, die ihnen bei der Bewältigung früherer Krisen geholfen haben, zurückgreifen zu können (Sonneck et al., 2000). Das Ziel der Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter in diesem Kontext ist es dem Menschen zu helfen die Hilflosigkeit und Hoffnungslosigkeit zu überwinden. Sie sollen ihnen Halt und Orientierung geben (Widulle, 2012d). Als letztes wurden die „Schlechte Nachrichten Gespräche“ besprochen. Dabei geht es um die Vermittlung von Nachrichten, die endgültig und unumkehrbar sind. In diesem Kontext ist es für die Sozialarbeiterin/ den Sozialarbeiter wichtig, sich selbst emotional zu distanzieren, aktiv zuzuhören und Folgegespräche zu vereinbaren, damit der/ die Betroffene das soeben Erfahrene so gut wie möglich verarbeiten kann (Widulle, 2012d).

Im Zuge der Arbeit wurde folgende übergeordnete Fragestellung erarbeitet: Welche Möglichkeiten der Gesprächsführung können in der professionellen sozialen Beratung angewendet werden, um ältere Menschen in schwierigen Lebenssituationen zu unterstützen und zu begleiten, damit sie diese gut bewältigen können?

Die Literatur bietet, neben den beschriebenen, eine weitere Fülle an Ansätzen im Bereich der Gesprächsführung. Um die Verständlichkeit zu erhöhen, wurde in der Arbeit eine Abgrenzung geschaffen und darauf eingegangen, was generell unter einer professionellen Gesprächsführung verstanden wird und was Beratung im Rahmen der Sozialen Arbeit leisten kann. Die klientenzentrierte Gesprächsführung und die kooperative Gesprächsführung, als zwei

ausgewählte Methoden, beinhalten das notwendige Basiswissen für das Führen von Gesprächen in der Sozialen Arbeit und stellen Basiskompetenzen in der Gesprächsführung und notwendige Gesprächstechniken anschaulich dar. Redlichs Modell der Kooperativen Gesprächsführung basiert auf dem personenzentrierten Ansatz von Rogers (Widulle, 2012b, S. 97). Rogers formuliert Verhaltenseigenschaften, die es braucht, damit der Ratsuchende/ die Ratsuchende Vertrauen gewinnen kann, um sich der Sozialarbeiterin/ dem Sozialarbeiter im Gespräch zu öffnen. Dazu sind ein Akzeptieren und Achten des Klienten/ der Klientin, ein einführendes Verstehen in einer Atmosphäre der Offenheit und die Echtheit im Verhalten der Sozialarbeiterin/ des Sozialarbeiters gegenüber seiner/ ihrer Klienten/ Klientinnen notwendig. Die „Funktionen und Gesprächsformen“ (Redlich, 2009, S.4) in Redlichs Kooperativer Gesprächsführungsform sind die Grundlage für viele Gespräche. Diese Techniken unterstützen Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter, um herausfordernde Gespräche gut zu bewältigen und den Klienten/ die Klientin in der Bewältigung seiner/ ihrer Probleme gut zu unterstützen. Im Unterschied zur klientenzentrierten Gesprächsführung, bei der die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter keine Ratschläge erteilen soll (Stimmer, 2012, S.238), werden in der kooperativen Gesprächsführung die Erfahrungen und das Wissen der Sozialarbeiterinnen/ der Sozialarbeiter genutzt. Diese bringen dabei Ideen und Vorschläge ein und können auch eine Art der Lösung des Problems anbieten oder auf diese Einfluss nehmen (Redlich, 2009, S.55). Vorschläge sollen dann angeboten werden, wenn der Klient/ die Klientin zu wenige eigene Lösungsvorschläge bereit hat. So wird es möglich, dass er/ sie in weiterer Folge zur Formulierung neuer Vorschläge ermutigt wird (Redlich, 2009, S.81f.).

In Krisen- und Konfliktgesprächen ist es wichtig, die Probleme der Klienten/ Klientinnen systematisch zu bearbeiten, da dies die Klärung der Probleme unterstützt. Mehr noch wie in anderen Gesprächssituationen ist es daher wichtig das Prinzip des „transparenten Strukturieren“ von Redlich anzuwenden. Da die Selbstwirksamkeit in Krisensituationen vermindert ist und Menschen mit unterschiedlichen Gefühlen konfrontiert sind, können ihnen lösungsorientierte Gesprächsführungsformen zu Klarheit in Krisensituationen verhelfen.

Im weiteren Verlauf der Arbeit, wurde der Unterschied zwischen der kooperativen Gesprächsführung und der lösungsorientierten Gesprächsführung dargestellt. In ersterer wird davon ausgegangen, dass Probleme Ursachen und Folgen haben und deshalb nur die Ursache bekannt sein muss, um auf die Lösung des Problems zu kommen. In letzterer wird mehr auf die Wünsche und Ziele der Klienten/ Klientinnen eingegangen, denn dies ermöglicht die Aktivierung von Ressourcen und greift auf positive Erfahrungen zurück und die Fokussierung auf das Problem rückt in den Hintergrund. Der lösungsorientierte Ansatz geht davon aus, dass Menschen „neugierige, interessierte soziale Wesen“ (Widulle, 2012b, S. 119) sind und deshalb auch mitentscheiden und Einfluss nehmen wollen. Es fällt ihnen leichter zu kooperieren, wenn



sie nicht als hilflos gesehen werden, sondern sie an Veränderungen selbst mitwirken können (Widulle, 2012b, S.120).

Werden die Gesprächsarten miteinander verglichen, kann erkannt werden, dass ein großer Unterschied zwischen ihnen auch darin besteht, dass die Menschen zu manchen dieser Gespräche freiwillig kommen und sie zu machen gezwungen werden. Daraus ergibt sich auch, dass sich die Klienten/ Klientinnen zu manchen dieser Gespräche selbst motivieren, bei manchen müssen sie motiviert werden und bei manchen sehen die Klienten/ Klientinnen selbst gar kein Problem. Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter müssen in der Systemischen Gesprächsführung im Zwangskontext daran arbeiten, dass das Problem erkannt und in weiterer Folge gelöst wird. Es ist schwierig in diesen Situationen eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Will die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter den Klienten/ die Klientinnen zur Änderung eines Verhaltens motivieren, ist es wichtig Empathie auszudrücken und Wertschätzung zu zeigen. Der Klient/ die Klientin muss von den Gründen und Möglichkeiten überzeugt werden, die er/ sie selbst entdeckt hat oder gemeinsam mit der Sozialarbeiterin/ dem Sozialarbeiter entwickelt hat.

Damit der alte Mensch gute Unterstützung in Gesprächen erhalten kann, ist entscheidend, dass Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter auf seine Persönlichkeit und seine Lebensgeschichte Rücksicht nehmen und erkennen welche Situation welche Art von Gesprächen erfordert und dementsprechend auch die passenden Gesprächsverläufe wählen. Mit Hilfe der gewählten Methode in der Gesprächsführung muss der Klient/ die Klientin ein Problembewusstsein und Ziele entwickeln können, Unterstützung und Entlastung erfahren können und die Methode muss zu der Bewältigung des Problems beitragen (Widulle, 2012, S.162). Dazu benötigt es Fachwissen, gutes methodisches Handeln, geeignete Gesprächstechniken und ein gemeinsames Erarbeiten von notwendigen Schritten und möglichen Interventionen.

In der vorliegenden Arbeit geht es um einen Vergleich der verschiedenen Arten der Gesprächsführung und deren Wirkung auf ältere Menschen. Die Sichtung der Literatur zeigte keine spezielle Gesprächsführungsmethode, die ausschließlich für ältere Menschen gültig ist. Die besprochenen Gesprächsführungsmethoden müssen an die entsprechende Situationen angepasst werden und beschreiben welchen Verlauf das Gespräch im Besten Fall nehmen soll, mit welcher Zielsetzung und in welcher Art und Weise kommuniziert werden soll, sie sind aber unabhängig vom Alter des Klienten/ der Klientin. Im Zuge der Recherche ist aufgefallen wie wichtig auch das Verhalten der Sozialarbeiterin/ des Sozialarbeiters ist und wie sehr ihre/seine Haltung Menschen gegenüber ein Gespräch beeinflussen kann. Gerade alten Menschen, die auf Grund ihres Alters viele Erfahrungen gemacht haben, müssen mit viel Respekt und Wertschätzung behandelt werden. Hier unterstützt der klientenzentrierte Ansatz von Rogers die korrekten Verhaltensweisen zu finden. Da im Alter krisenhafte Ereignisse

zunehmen, ist es wichtig, dass Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter diese problematischen Situationen entschärfen und Menschen in Krisen entlasten. Menschen, die Hilfe suchen, erhalten im Gespräch mit Sozialarbeiterinnen/ Sozialarbeiter die Möglichkeit wieder Optimismus und Zufriedenheit zu erlangen.

## 8 Literaturverzeichnis

Berkel, K. (1999). *Konflikttraining*. Heidelberg: Sauer.

Karlusch, H. (o.J.). *Kommunikationstheorien und Modelle der Gesprächsführung: Ein Lehrbehelf*. (o.O.).

Keil, S. (2010). *Psychosoziale Beratung und Verhandlung*. Wien: FH Campus Wien.

Geisler, L. (2007). *Das Gespräch mit dem alten Patienten* (S.146-148). Stuttgart: Thieme Verlag. Online: [http://www.linus-geisler.de/art2007/200702ains-gespraech\\_alter\\_patient.html](http://www.linus-geisler.de/art2007/200702ains-gespraech_alter_patient.html) [Abruf 5.12.2019]

Generali Deutschland Holding AG (Hrsg.). (2017). *Generali Altersstudie 2017: Wie ältere Menschen in Deutschland denken und leben*. Berlin: Springer.

Gerrig, R. (2015). *Psychologie*. Hallbergmoos: Pearson Deutschland.

Hofmann, R. (2018). *Gender- & Diversitätskompetenz*. Wiener Neustadt: Ferdinand Porsche Fernfachhochschule GmbH.

Jurkowitsch, R. (2013). *Lösungsorientierte Beratung in der Gesundheits- und Krankenpflege*. Hamburg: Bachelor + Master Publishing.

Käfer-Schmid, G. (2016). *Kommunikation und Moderation sozialer Prozesse*. Wiener Neustadt: FFH Gesellschaft zur Erhaltung und Durchführung von Fachhochschulstudiengängen m.b.H.

Langfeldt-Nagel, M. (2017). *Gesprächsführung in der Altenpflege*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

- Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (obds) (2017). *Berufsbild der Sozialarbeit*. Salzburg: obds. Online: <https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/05/Berufsbild-Sozialarbeit-2017-06-beschlossen.pdf>  
[Abruf am 18.11.2019]
- Pörtner, M. (2005). *Alt sein ist anders: Personenzentrierte Betreuung von alten Menschen*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Rauschenbach, T. & Züchner I. (2012). Theorie der Sozialen Arbeit. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (S. 151–173). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Redlich, A. (2009). *Gesprächsführung in der Beratung von Lehrern, Eltern und Erziehern*. Hamburg: Alumni Verein Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg.  
Online: <https://docplayer.org/10004113-Alexander-redlich-gespraechsuehrung.html>  
[Abruf am 22.11.2019]
- Schweppe, C. (2012). Soziale Altenarbeit. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (S. 505–521). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Sonneck, G., Kapusta, N., Tomandl, G. & Voracek, M. (2000). *Krisenintervention und Suizidverhütung*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Spiegel, H. (2004). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Stimmer, F. (2012). *Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Weigl, T. & Mikutta, J. (2019). *Motivierende Gesprächsführung: Eine Einführung*. Düsseldorf: Springer.

Widulle, W. (2012a). Grundbegriffe. In W. Widulle (Hrsg.), *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (S. 23–50). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Widulle, W. (2012b). Methodische Ansätze zur Gesprächsführung. In W. Widulle (Hrsg.), *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (S. 98–135). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Widulle, W. (2012c). Gespräche im Hilfeprozess. In W. Widulle (Hrsg.), *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (S. 141–171). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Widulle, W. (2012d). Herausfordernde Gesprächsformen in Klientenarbeit und Organisation. In W. Widulle (Hrsg.), *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (S. 199–238). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Widulle, W. (2012e). Einleitung. In W. Widulle (Hrsg.), *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (S. 13-19). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Zeyringer, W. (2010). *Lösungsorientierte Gesprächsführung. Handout*. (Graz)  
Online: [http://www.zeyringer.com/Handout\\_loesungsorientierte\\_Kommunikation.pdf](http://www.zeyringer.com/Handout_loesungsorientierte_Kommunikation.pdf)  
[Abruf am 5.12.2019]

#### Online Quelle

<http://www.geronto.at/2019/02/04/kommunikation-5-gespraechsfuehrung/> [Abruf 05.12.2019]

## 9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Themen, mit denen sich Menschen im Alter von 65 bis 85 beschäftigen.....	1
Abbildung 2: Selbsteinschätzung von 65- bis 85-jähriger Bevölkerung in Bezug auf die Frage, ob das Alter mehr Chancen oder mehr Beschwerden böte.....	10
Abbildung 3: Drei Aufgaben/Funktionen und neun Gesprächsaktivitäten/ Gesprächsformen in der kooperativen Gesprächsführung nach Redlich.....	20
Abbildung 4: Kreislauf der kooperativen Konfliktlösung.....	29