

# Sucht & Drogen Hotline

01805-313031, kostenpflichtig 0,14 € / Min. aus dem Festnetz,  
Mobilfunk max. 0,42 € / Min. unterstützt von NEHT ID.



## Bundesweite Sucht & Drogen Hotline

### MANUAL FÜR DIE BERATUNG AM TELEFON

Herausgeberin

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

verantwortlich: Gisela Marsen-Storz

Ostmerheimer Str. 220, 51109 Köln

Konzept und Redaktion

Ingrid Arenz-Greiving, c/o trialog – Praxis für Organisationsberatung & Supervision, Münster

Gestaltung

LC LEAD COMMUNICATIONS GmbH & Co. KG, Köln

Druck

UBIA, Köln

Auflage

500

Stand 05/07

Alle Rechte vorbehalten



## INHALT

<b>1. Einführung – Zielsetzung des Manuals</b>	<b>3</b>
<b>2. Besonderheiten und Grundlagen für die Beratung am Telefon</b>	<b>5</b>
2.1 Stimme – Atmung – Lautstärke – Sprechtempo – Klangfarbe	7
2.2 Glaubwürdig auftreten und Vertrauen schaffen	8
2.3 Grundregeln für eine gute Sprechweise am Telefon	9
<b>3. Ein Hauch an Theorie – Ausgewählte Grundlagen für die Telefonberatung</b>	<b>14</b>
3.1 Kommunikation – einige psychologische Aspekte	14
3.2 Motivierende Gesprächsführung	16
3.3 Grundhaltungen: unbedingte Wertschätzung – einführendes Verstehen – Echtheit	19
3.4 Co-Abhängigkeit – oder die Betroffenheit von Angehörigen	21
<b>4. Hilfreiche Methoden in der Gesprächsführung am Telefon</b>	<b>27</b>
4.1 Aktiv zu- oder hinhören	27
4.2 Fragen statt sagen – wer fragt, der führt!	31
4.3 Ich-Botschaften senden und nutzen	33
4.4 Zehn Grundregeln für die Gesprächsführung am Telefon – ein Überblick	35
<b>5. Praxis der Beratung am Telefon</b>	<b>36</b>
5.1 Sechs Phasen einer gelungenen Telefonberatung	36
5.1.1 Freundlicher Gesprächseinstieg	36
5.1.2 Professionelle Problemanalyse	38
5.1.3 Absicherung der Information	39
5.1.4 Suche nach der Lösung	39
5.1.5 Abschluss des Gespräches	41
5.1.6 Individuelle Verabschiedung	41
5.2 Umgang mit schwierigen Anrufern	41
5.2.1 Was tun, wenn ein Anrufer ein Vielredner ist?	42
5.2.2 Was tun, wenn ein Anrufer ein Schweiger ist?	43
5.2.3 Was tun, wenn ein Anrufer ausfallend ist?	44
5.2.4 Was tun, wenn ein Anrufer sich nicht festlegen will?	45
5.3 Besonderheiten: Verhalten und Verantwortung bei Notfalleinrufern	46
5.4 Umgang mit Mehrfacherufern (MA) – Daueranrufern (DA)	46
5.5 Umgang mit Sex-Anrufern	49
5.6 Weitere Besonderheiten – Anrufer mit komplexen Problemlagen	50
<b>6. Rahmenbedingungen und Anforderungen an Telefonberater</b>	<b>52</b>
6.1 Raum für Beratungstelefon	52
6.2 Regelmäßige Supervision, Praxisberatung & Fortbildung	52
6.3 Welche Kompetenzen und Stärken sollte ein Telefonberater mitbringen?	54
<b>7. Wo finden Sie was?</b>	<b>55</b>
<b>8. Wenn Sie mehr wissen wollen – eine kleine Auswahl an Literatur</b>	<b>57</b>



## 1. EINFÜHRUNG

Haben Sie auch schon erlebt,

- dass Sie einen Anruf erhalten und das Anliegen einer Mutter eines Drogengefährdeten über Sie hereinbricht wie ein Sommergewitter?
- dass ein verzweifelter Anrufer kaum in der Lage ist zu sprechen, weil seine Gefühle ihn überwältigen?
- dass ein Anrufer in betrunkenem Zustand völlig hoffnungslos wirkt?
- dass ein Anrufer Ihnen mitteilt, er sehe keinen Sinn mehr in seinem Leben?

Solche und viele andere Situationen gehören zum Alltag einer – anonymen – Krisen- und Telefonberatung. Um am Telefon gut und professionell beraten zu können, bedarf es – zusätzlich zu den speziellen (Sucht-)Fachkenntnissen – spezifischer Kompetenzen in der Sprechweise und Gesprächsführung. Das vorliegende Manual will hier ansetzen, auf Besonderheiten in der Telefonberatung eingehen und Hilfestellung oder Anregung geben.

Seit November 2003 ist die Sucht & Drogen Hotline unter der Nummer 01805 – 313031 erreichbar. Hilfe wird anonym, rund um die Uhr und bundesweit zugesichert. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung – BZgA – stellt das organisatorische Dach der Hotline. Die BZgA koordiniert die beteiligten Einrichtungen und organisiert regelmäßige Treffen zum Erfahrungsaustausch und zur gegenseitigen fachlichen Unterstützung. Dazu gehört auch, dass Leitfäden, Manuals und Standards entwickelt werden. Zudem ist die BZgA Auftraggeberin des T-Anbieters, sie bewirbt die Hotline bundesweit und ihr obliegt die Auswertung und Evaluation. Mit dem vorliegenden Manual greift die BZgA den Wunsch der Anbieter der bundesweiten Sucht- und Drogenhotline nach einem Leitfaden für die Beratung am Telefon auf.

**01805 – 313031**  
Sucht & Drogen  
Hotline.

Das Manual richtet sich an die Telefonberaterinnen und Telefonberater. Diese sollen – je nach Struktur der einzelnen Anbieter – freiwillige, ehren-, haupt- oder nebenamtliche Fachkräfte sein, z.B. Diplom-Psycholog/innen, Diplom-Sozialpädagog/innen, Fachkräfte mit vergleichbarer Qualifikation, geschulte Honorar- und Aushilfskräfte sowie qualifizierte und speziell geschulte ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Qualifizierung und Ausbildung sowie die tägliche Anleitung und Betreuung der eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – insbesondere auch der ehrenamtlichen – ist durch das hauptamtliche Fachpersonal sicherzustellen.

Die bisherige Erfahrung zeigt, dass die direkte Telefonberatung vor allem von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geleistet wird. Die Inhalte und der Aufbau des Manuals orientieren sich deshalb in erster Linie an den Bedürfnissen und Erwartungen der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der direkten Telefonberatung. Um einen hohen Praxis-



bezug und Nutzen für die Telefonberater/innen zu gewährleisten, sind einige von ihnen in die Erarbeitung des Manuals einbezogen worden.

Die Konzeption wurde in einem zweitägigen Workshop unter Beteiligung von ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Anbieter entwickelt. Nach Erstellung des Manuskriptes sind in einem weiteren Workshop die vorliegenden Inhalte abgestimmt und anschließend eingearbeitet worden. Durch die unmittelbare Einbeziehung von zukünftigen Nutzerinnen und Nutzern des Manuals ist davon auszugehen, dass die Arbeitshilfe für die Beratung am Telefon nützlich sein wird.

Die Anbieter der bundesweiten Sucht & Drogen Hotline wollen das Manual zudem fortentwickeln und als eine Art ‚Curriculum‘ für die Ausbildung und Qualifizierung der ehrenamtlichen Telefonberater/innen einsetzen.

Wir verwenden im weiteren Text die Begriffe Anrufer, Telefonberater, ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter u.Ä. als neutrale Begriffe, die eine Funktion oder Berufsgruppe und nicht eine bestimmte Person meinen. Wir verwenden sie daher für Männer und Frauen, die gleichermaßen gemeint sind. Die Komplizierung des Lesens bzw. Schreibens durch Formulierungen wie ‚Anrufer und Anruferin‘ oder TelefonberaterIn, Mitarbeiter/in möchten wir den Leserinnen und Lesern (und uns selbst) ersparen.

Die Konzeption des Manuals sowie die Diskussion und Ergänzung des ersten Entwurfes in den beiden Workshops sind durch die Mitarbeit von folgenden Personen möglich gewesen:

- Reiner Oestreicher & Tobias Trillmich, Notdienst für Suchtmittelgefährdete und -abhängige Berlin e.V. Drogennotdienst, Berlin;
- Britta Bermel & Michael Schwarz, Drogennotruf e.V., Frankfurt;
- Gaby Fornero & Ellen Trebing, Telefonnotrufe NRW, Essen;
- Monika Smeets, Gisela König, Helga Steuernagel, Telefonnotruf für Suchtgefährdete / Diakonie in Düsseldorf;
- Inge Morek & Christine Olle, Suchtnotruf Köln e.V.;
- Christa Nutzinger & Barbara Schielein, Telefonnotruf für Suchtgefährdete e.V., München;
- Birgit Woltmann & Susanne von Rützen, Projekt NOX, Hamburg.

Wir danken ihnen für das Engagement und ihre Kreativität bei der Arbeit in den beiden Workshops. So konnte u. a. auch der hohe Praxisbezug sichergestellt werden.

Im September 2005  
Ingrid Arenz-Greiving



## 2. BESONDERHEITEN UND GRUNDLAGEN FÜR DIE BERATUNG AM TELEFON

Telefonieren wird weder im Rahmen der schulischen noch der beruflichen Ausbildung gelernt. Es wird üblicherweise als ‚Qualifikation‘ angesehen, über die jeder einfach zu verfügen hat. Tatsächlich ist es ja auch so, dass jeder Mensch telefoniert – soweit er der Sprache mächtig ist. Spätestens seit Sie in der Telefonberatung tätig sind, wissen Sie, dass gute Gespräche am Telefon nicht ‚zufällig‘ entstehen.

Sie haben bereits Erfahrungen in der Beratung am Telefon gesammelt. Dabei haben Sie wahrscheinlich Gespräche erlebt, mit denen Sie sehr zufrieden waren, die Sie als ‚gute Gespräche‘ bezeichnen würden. Daneben haben Sie wohl auch schon erlebt, dass Gespräche und Beratungen am Telefon unbefriedigend verlaufen sind. In diesem Kapitel finden Sie die Besonderheiten der und Anregungen für die Gesprächsführung und Beratung am Telefon. Manche der aufgeführten Informationen werden nicht neu oder gar selbstverständlich für Sie sein, vieles machen Sie wahrscheinlich bereits ‚intuitiv‘ gut – vielleicht ist Ihnen bisher die Bedeutung einiger Aspekte nicht so deutlich gewesen. Nutzen Sie die folgenden Ausführungen als eine Art ‚Bestandsaufnahme‘ Ihres Gesprächs- und Beraterverhaltens am Telefon. Dabei werden Sie Ihre Stärken und eventuell auch einige Entwicklungsmöglichkeiten erkennen.

Neben kompetenter – also fachkundiger – Beratung ist es besonders wichtig, dass der Anrufer sich während des Telefonkontaktes ernst genommen und verstanden fühlt. Weiterhin entscheidend ist es, dass der Telefonberater die Probleme und Wünsche der Anrufer erkennt und diese mit der größtmöglichen Aufmerksamkeit und Sorgfalt bearbeitet.

Um das Potenzial des Telefons und der Telefonberatung einschätzen zu können, machen wir uns zunächst mit den Unterschieden der drei geläufigsten Gesprächsarten vertraut, da alle ihre Vor- und Nachteile haben:

**a) Das direkte Gespräch** – persönlicher Kontakt –, bei dem sich die Kommunikationspartner vis-à-vis gegenüber sitzen:

Vorteile:

- mehr Ausdruckskraft durch Körpersprache (Gestik, Mimik, Blickkontakt, Haltung, ...)
- weniger Missverständnisse, da man seinem Gesprächspartner ansieht, ob er das Vermittelte richtig verstanden hat

Nachteile:

- meist höherer Zeit- und Kostenaufwand (Termin vereinbaren, Anfahrtszeiten etc.)
- Unsicherheit, Zweifel und Ablehnung usw. werden eher sichtbar



**b) Das indirekte Gespräch** – telefonischer Kontakt –, bei dem sich die Gesprächspartner nicht sehen aber hören können.

Vorteile:

- Beschränkung auf das Wesentliche
- Kosteneffizienz, Zeiteffizienz

Nachteile:

- eingeschränkte persönliche Wirkung, nur über Stimme und Gesprächsinhalt möglich
- erhöhte Gefahr von Missverständnissen
- viel Raum für Interpretationen
- vorzeitiges Beenden leichter möglich

**c) Das schriftliche Gespräch** – per Brief, E-Mail, Internet, Intranet –, bei dem die Kommunikation nur schriftlich erfolgt.

Vorteile:

- mehr Zeit zum Formulieren (taktische Aussagen)
- alle Inhalte von beiden Seiten festgehalten und jederzeit zur weiteren Verwendung heranzuholen (beweisbar!)

Nachteile:

- großer Zeitaufwand
- kleiner „Kommunikationsrahmen“
- weder Körpersprache noch Deuten der Stimme möglich

Das einzige Medium, mit dem wir Menschen uns untereinander verständigen können, ist die Sprache – verbaler und nonverbaler Art. Mit Sprache versuchen wir Gedanken, Stimmungen und Gefühle auszudrücken, die der Gesprächspartner wahrnehmen muss, um uns zu verstehen.

Nach einem Zitat von Reinhard K. Sprenger ist Wahrnehmung das, was wir für uns selbst im sprichwörtlichen Sinne für „wahr nehmen.“ Dieses Zitat verdeutlicht, dass der Dialog mit dem Partner zum Ausgangspunkt des Gespräches gemacht werden muss, damit er unsere „Wahrheiten“ verstehen kann. Allgemein kann man daher sagen, dass unsere Botschaften aus einer Vielzahl von Signalen bestehen, die der andere über sein Wahrnehmungssystem empfängt. Untersuchungen haben gezeigt, dass die empfangenen visuellen, akustischen und kinästhetischen (= erfühlbaren) Signale vom Menschen in folgender Rangordnung im Gedächtnis behalten werden:

- |             |            |
|-------------|------------|
| • Gelesenes | ca. 10%    |
| • Gehörtes  | ca. 20%    |
| • Gesehenes | ca. 30%    |
| • Gefühltes | ca. 70–90% |

Unterschiedliche Menschen haben eine unterschiedliche Wahrnehmung!





In der Wahrnehmung dieser Signale gibt es jedoch individuelle Unterschiede. Denn jeder Mensch entwickelt im Laufe seines Lebens einen bevorzugten „Kanal“, auf dem er die Signale seiner Umwelt empfängt.

## **Konsequenzen für eine gute Beratung am Telefon**

Entscheidend ist also die Art und Weise der Kommunikation. Im persönlichen Kontakt ist die Körpersprache das wichtigste Kommunikationsmittel. Diese fällt am Telefon weg, deshalb müssen sowohl die Körpersprache als auch eventuelle Unsicherheiten oder Mängel im fachlichen Bereich durch eine anspruchsvolle Gesprächsführung kompensiert werden. Demnach gilt es an dem ‚Wie‘ intensiv zu arbeiten.

Beispiel: „Das ist solch eine spezifische Frage, da schaue ich gerne noch einmal nach, welches die Wirkungsweisen von ... sind.“ Der Telefonberater spricht seine momentane fachliche Unsicherheit selbstbewusst an und sagt, was er nun tut, um die für den Anrufer wichtige Sachinformation zu bekommen.

Die Ausbildungen für ehrenamtliche Mitarbeiter in der Telefonberatung legen hierauf einen großen Schwerpunkt. Folgerichtig wird auch in dem vorliegenden Manual die Art und Weise der Kommunikation am Telefon einen breiten Raum einnehmen, da es sich dabei um die wesentlichen Grundlagen und die Basis einer guten Telefonberatung handelt.

## **2.1 Stimme – Atmung – Lautstärke – Sprechtempo – Klangfarbe**

Wann haben Sie zuletzt etwas für Ihre Stimme getan? Haben Sie überhaupt jemals Ihre Stimme und Sprechtechnik trainiert? Sie erleben immer wieder, dass Sie sich aufgrund der Stimme eines Anrufers ein Bild machen. Sind Sie dann oft auch überrascht, wenn Sie der Person im täglichen Leben begegnen?

### **Die Atmung**

Sprechen ist nichts anderes als das gezielte Entweichen der eingeatmeten Luft durch die Stimmbänder. Lautstärke, Tonhöhen, Sprechtempo und Deutlichkeit der Aussprache sind also – wie auch andere Faktoren des Sprechens – von der zur Verfügung stehenden Luft abhängig.

Die gesamte Sprache klingt abgehackt, gepresst und zerrissen, wenn der Sprecher mit der in den kurzen Einatmungspausen gewonnenen Luft nicht gekonnt umgeht. Die Betonung, der Zusammenhang von Sätzen und Gedanken und somit die Verständlichkeit des Gesagten wird dann ebenfalls darunter leiden. Sorgen Sie also dafür, dass Sie stets genug Atem zum Sprechen haben. Bevor Sie den Telefonhörer

Atmen Sie bewusst ein, bevor Sie den Hörer abnehmen.

Stellen Sie sich hin, bevor Sie den Hörer abheben. So haben Sie mehr Raum für die Atmung.



abnehmen, kommen Sie kurz zur Ruhe und atmen Sie einmal tief durch, das lässt Sie entspannter und ruhiger wirken.

## Modulation

Die Sprachmelodie ist meist Ausdruck der Stimmung, in der wir gerade sind. Jeder Zustand hat seine eigene Melodie: Freude, Begeisterung, Trauer, Zorn, etc. Denken Sie noch einmal daran, dass die Stimme und Sprechtechnik mit 87 % den Erfolg einer guten Kommunikation am Telefon ausmachen. Überzeugende Wirkung wird daher nur dann erreicht, wenn die Information der Inhaltsebene (Fachwissen) mit der Information der Beziehungsebene (Freundlichkeit, innere Haltung zum Anrufer) übereinstimmt.

Ein Lächeln  
hört man!

Im Zweifelsfall wird am Telefon der Stimme mehr Glauben geschenkt. Modulieren Sie Ihre Sprache: Heben Sie wichtige Begriffe und Aussagen oder Informationen auch stimmlich hervor, nutzen Sie die Möglichkeit, die Stimme zu heben und zu senken.

Ihr Gesprächspartner hört auch ein Lächeln in Ihrer Stimme. Das bringt die nötige Freundlichkeit in das Gespräch und sorgt für eine gute Grundstimmung.

## Zu beachten:

Ein zu häufiges Senken und Anheben der Stimme wirkt leicht verwirrend auf Ihren Gesprächspartner, zu geringe Modulation wirkt monoton und Sie verlieren schnell die Aufmerksamkeit Ihres Gesprächspartners.

## 2.2 Glaubwürdig auftreten und Vertrauen schaffen

Neben der Stimme spielen weitere Faktoren eine entscheidende Rolle, wenn wir in Telefongesprächen Beziehungen aufbauen wollen. Wir schaffen Vertrauen, indem wir glaubwürdig, zuverlässig und fachkundig auftreten. Was wir am Telefon sagen, sollte überprüfbar und/oder verbindlich sein. Der Anrufer fasst Vertrauen, wenn wir vor allem drei Faktoren beachten:

### Aktiv zuhören

Im persönlichen Gespräch erkennen wir an der Körpersprache und dem Blickkontakt unseres Gesprächspartners, ob er konzentriert zuhört. Am Telefon entfällt diese Möglichkeit. Deshalb ist es besonders wichtig, aktiv zuzuhören. Dabei verdeutlichen wir dem Anrufer also akustisch, dass wir zuhören und interessiert sind. (Siehe auch 4. Hilfreiche Methoden in der Gesprächsführung am Telefon)



## Redekunst

Zur Rhetorik am Telefon zählt vor allem eine verständliche, überzeugende und auf den Anrufer orientierte Ausdrucksweise. Dazu gehören kurze, einfache Sätze. Die moderne Gehirnforschung belegt dies: Menschen speichern nur etwa 15 % der Informationen, die sie ausschließlich hören. Deshalb ist es entscheidend, sich so einfach und einprägsam wie möglich auszudrücken.

## Innere Einstellung

Die positive innere Einstellung ist auch am Telefon ein ganz entscheidender Aspekt. Führen Sie Ihre Gespräche konzentriert und zielorientiert – und glauben Sie an Ihre Fähigkeiten und an den Erfolg – im Sinne einer positiven Wirkung – des Gespräches. An anderer Stelle erfahren Sie noch, wie Sie einen ‚kühlen Kopf‘ bewahren können, wenn Sie es mit schwierigen Anrufern zu tun haben. (Siehe auch 5.2 Umgang mit schwierigen Anrufern)

## 2.3 Grundregeln für eine gute Sprechweise am Telefon

Es gibt wahrscheinlich in keinem anderen Bereich so viele Missverständnisse wie in der Sprache. So gehen wir grundsätzlich von der Überzeugung aus, dass wir wissen, was jedes einzelne Wort für jeden bedeutet, ohne jedoch dabei zu beachten, dass Hunderte von Wörtern existieren, die mehrdeutig sind, und dass bestimmten Wörtern eine spezifische persönliche Bedeutung zugeordnet werden kann. Anschauliche Beispiele hierfür sind Worte wie reich, Macht und Vertrauen, die in ihrer Bedeutung variieren, je nachdem, ob eine spezifische Situation oder der in unserer Gesellschaft festgelegte Begriff gemeint ist.

Satzbau und Wortwahl dem Gesprächspartner anpassen. Dies vermittelt Gleichwertigkeit.

In manchen Zusammenhängen ist eine Verallgemeinerung notwendig, um vom Gesprächspartner verstanden zu werden, insbesondere bei wissenschaftlichen Themen, die ein detailliertes Grundwissen voraussetzen. Durch bewusstes und unbewusstes Verallgemeinern können aber Informationen unterdrückt oder entstellt werden, was wiederum Kommunikationsverluste zur Folge haben kann. Diese entstehen ebenfalls, wenn sich inhaltliche Aussagen durch ungenaue Sprache sinngemäß ändern.

Beispiel: Bei aller Unterschiedlichkeit der Suchtverläufe lässt sich als Faustregel festhalten: Wenn Alkohol Probleme macht, ist Alkohol ein Problem.

## Verständlichkeit

Ebenso wie die Stimme vermag Ihre Sprache dem Anrufer einen Eindruck zu vermitteln. Jeder muss so sprechen, dass er verstanden wird. Es ist grundsätzlich nicht erforderlich, am Telefon dialektfrei zu sprechen – im Gegenteil! Eine leichte Dialektfärbung kann Sie sympathischer erscheinen lassen, als wenn Sie übertrieben fehlerfreies Hochdeutsch sprechen. Wie immer ist der Mittelweg die beste Entscheidung: gehobene Umgangssprache!



Verwenden Sie zusätzlich aktive und positive Begriffe in Ihren Formulierungen und Sie wirken aktiv und positiv. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass positiv formulierte Aussagen um ein Drittel schneller verstanden werden als negative Aussagen.

Positive Aussagen erhöhen das Verständnis.

### Beispiele:

Negativ: „Ich kann Ihnen die Telefonnummer der Beratungsstelle an Ihrem Heimatort leider nicht sofort sagen.“

Positiv: „Ich kann Ihnen sagen, wo Sie die Telefonnummer der Beratungsstelle an Ihrem Heimatort erfragen können.“

Negativ: „Das weiß ich nicht. Da kann ich Ihnen leider nicht helfen.“

Positiv: „Das ist eine gute Frage, da schaue ich einmal nach, wo ich die Anlaufstelle finde, die Ihnen die gewünschte Antwort geben kann.“

oder ...

„Das ist eine (gute) interessante Frage, ich informiere mich gerne für Sie; bleiben Sie einen Moment am Telefon, dann schau ich kurz nach, um Ihnen die Antwort (Adresse o. Ä.) mitzuteilen.“

### Genauere Wortwahl

Die genaue Wortwahl verleiht der Sprache Farbe und ermöglicht so eine bildhafte Ausdrucksweise (Visualisierung), die leichter verstanden und schneller aufgenommen wird. Deshalb dringt sie tiefer in das Unterbewusstsein ein und löst dadurch emotionale Erlebnisse aus. Um diese Bedingungen optimal erfüllen zu können, reicht der aktive Wortschatz oft nicht aus. Deshalb sollte man bestrebt sein, den Wortschatz um die Skala der Wörter zu erweitern, die man versteht, aber selten oder nie gebraucht.

Ein ausgeprägter aktiver Wortschatz ermöglicht eine differenzierte Ausdrucksweise.

Der Gesamtwortschatz der deutschen Sprache umfasst etwa 500.000 Wörter, auch wenn darin Fachausdrücke aus den unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen enthalten sind. Unser passiver Wortschatz umfasst alle Wörter die wir kennen und mittels derer wir die Äußerungen unserer Mitmenschen verstehen können – auch wenn wir sie nicht gebrauchen. Je nach Bildung und geistiger Leistungskraft kann ein solcher passiver Wortschatz etwa bis zu 50.000 Wörter umfassen.

Die Fülle der Wörter, die wir täglich zum Formulieren unserer Gedanken benutzen, nennt man den aktiven Wortschatz. Dieser umfasst – je nach Bildung und Übung – etwa 2.000 bis 4.000 Wörter – kein Vergleich also zu unserem passiven Wortschatz!



Es ist von immenser Wichtigkeit, sich verfeinert ausdrücken zu können. Dies erreichen Sie, indem Sie einen Teil Ihres passiven Wortschatzes in aktiven Wortschatz verwandeln. Die folgenden Übungen sollen Ihnen dabei helfen:

## Erste Übung

Lesen Sie Artikel aus Fachbüchern und -zeitschriften laut und erfassen Sie dabei gedanklich die einzelnen Begriffe – sowohl deutsche Wörter als auch Fremdwörter. So erweitern Sie Ihren passiven Wortschatz.

## Zweite Übung

Versuchen Sie jetzt, die Ihnen unbekanntem Wörter durch Ausdrücke von gleicher oder ähnlicher Bedeutung zu ersetzen. So vertiefen Sie Ihr Verständnis der neu gefundenen Ausdrücke.

## Dritte Übung

Ersetzen Sie nun umgekehrt alle allgemeinen Ausdrücke im Text durch Ihnen bekannte Synonyme. Dadurch ergänzen Sie Ihren aktiven Wortschatz und verwandeln den zuvor erweiterten passiven Wortschatz in aktiven Wortschatz.

## Bildliche Sprache

Eine besonders gute Wirkung lässt sich durch bildhaftes Sprechen erzielen, sodass sich der Gesprächspartner wichtige Details vorstellen kann. Vergleichen Sie einmal folgende Sätze:

1. „Das ist genau richtig.“
2. „Da haben Sie voll ins Schwarze getroffen.“

Eine bildliche und genaue Wortwahl sorgt für besseres Verständnis.

Der zweite Satz arbeitet mit bildhafter Sprache, einer kleinen Metapher. Durch diese Technik bewirken Sie zweierlei:

- Der Gesprächspartner versteht, was Sie sagen, und kann es sich leichter merken. Eine bildhafte Sprache ist eingängiger – und die Fähigkeiten des Gehirns werden optimal genutzt.
- Der Gesprächspartner fühlt sich verstanden und es macht ihm Spaß, mit Ihnen zu sprechen.

Weitere Beispiele:

1. „Sie reden über viele Einzelheiten, die das zentrale Problem zwar berühren, aber noch nicht treffen.“
2. „Sie reden ‚um den heißen Brei‘ herum.“



## Einfachheit

Das Wort ‚eigentlich‘ ist eines der beliebtesten Füllwörter. Es schränkt die Überzeugungskraft der Argumente ein. Wenn eine Kollegin zu Ihnen sagt: „Eigentlich hast du das ziemlich gut gemacht!“, hören Sie in diesem Satz sicherlich kein Kompliment, sondern ein großes „aber ...“! Auch mit anderen Füllwörtern wie „vielleicht“, „würde“ oder „könnte“ stellen Sie Ihre Aussagen infrage. Mit anderem „Sprachmüll“ wie dem Wörtchen „äh“ erschweren Sie es dem Gesprächspartner, das Wesentliche Ihrer Aussagen herauszufinden. Eine schlechte Gesprächsatmosphäre, längere Gespräche und Missverständnisse können die Folge sein. Vermeiden Sie daher alle Wörter, die die Klarheit Ihrer Aussagen beeinträchtigen!

Phrasen und Füller vermeiden!

In schwierigen Situationen werden diese Wörter vermutlich trotzdem „rausrutschen“. Daher kann es hilfreich sein, sich gelegentlich Rückmeldung zu holen oder sich durch die Aufzeichnung von Telefonaten selbst zu kontrollieren. Was hilft, Füllwörter zu vermeiden: Konzentrieren Sie sich auf die wesentlichen Inhalte und verwenden Sie kurze und einfache Formulierungen. Dies entlastet das Gehirn und optimiert das Sprechdenken.

## Betonung und Modulation

Durch Betonung und Aussprache wird es möglich, das Verhalten des Gesprächspartners indirekt zu beeinflussen. Die richtige Atemtechnik sowie gesprochene Satzzeichen – insbesondere das Ausrufezeichen, Fragezeichen und der Gedankenstrich als Denkpause – vermitteln Dynamik und Engagement. Dadurch wirkt man überzeugender und glaubwürdiger. Auch Lautstärke und Tonfall der Stimme haben einen starken Einfluss auf die Überzeugungskraft.

Dynamik durch Modulation und Betonung.

Die Zwischentöne in diesen Bereichen spiegeln die Bandbreite der Einflussmöglichkeiten wider. So haben wissenschaftliche Untersuchungen ergeben, dass lauter Tonfall Dominanzgefühle, sanfter Tonfall dagegen Unterlegenheit und Unterordnung vermittelt. Die positivste Wirkung wird demnach mit einer mittleren Lautstärke erzielt. Unstimmigkeiten, die sich negativ auf den Gesprächsverlauf auswirken können, entstehen beispielsweise auch dann, wenn Stimme und Erscheinungsbild nicht den Vorstellungen entsprechen, die sich andere von uns gemacht haben. Ein Stimmtraining kann dazu beitragen, die eigene Stimme zu entwickeln.

Vor allem bei Telefongesprächen sollten Sie bei jedem Gespräch erneut darauf achten, langsam, deutlich und akzentuiert zu sprechen und sich soweit es geht in Wortwahl und Sprechtempo dem Gesprächspartner anzupassen.

## Setzen Sie Pausen

Wer pausenlos und gleichmäßig spricht, wirkt übereifrig oder gelangweilt. Durch Pausen geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, eigene Gedanken und Überlegungen zu äußern. Versäumen Sie das, fühlt der Anrufer sich nicht beteiligt.



Der Gesprächspartner braucht außerdem Zeit, um das Gehörte gedanklich zu verarbeiten, mitzudenken, Zweifel oder Bestätigungen zu entwickeln und zu formulieren. Pausen sind nötig, um Atem zu holen und den nächsten Satz gedanklich vorzubereiten. Achten Sie aber darauf, dass Sie die Pausen an der richtigen Stelle setzen. Mit einer falsch gesetzten Pause kann ein Satz gänzlich anders verstanden werden. Die Wirkung eines Wortes kann durch eine richtig gesetzte Pause stark erhöht werden.

### **Vermeiden Sie Fachbegriffe**

Vermeiden Sie in Ihrer Telefonberatung so weit wie möglich schwer verständliche Fachbegriffe. Falls Sie nicht durch einfache Wörter zu ersetzen sind, sollten Sie die Bedeutung unbedingt erläutern. Nur so vermeiden Sie Missverständnisse. Kaum ein Gesprächspartner gibt sich die Blöße, nach der Bedeutung eines Fachbegriffes zu fragen. Die Angst vor einer Blamage ist in der Regel zu groß.



## 3. EIN HAUCH AN THEORIE – AUSGEWÄHLTE GRUNDLAGEN FÜR DIE TELEFONBERATUNG

### 3.1 Kommunikation – einige psychologische Aspekte

Kommunikation bedeutet Informationsaustausch zwischen Menschen. Dieser Austausch kann in Form aller möglichen verbalen (= mit Worten) und nonverbalen (= ohne Worte) Signale stattfinden. Die Informationen beziehen sich sowohl auf sachliche Mitteilungen als auch auf das Offenlegen beziehungsweise Interpretieren der Gedanken, Gefühle und Meinungen des Sprechers. Die Signale (Reize) für den Einzelnen bestehen damit in den Reaktionen des anderen.

Kommunikation meint den Austausch an Informationen – mit Worten und mit nonverbalen Signalen (Mimik, Gestik, Körpersprache).

Kommunikation ist ein – oft komplizierter – Interaktionsprozess, der erst abgeschlossen ist, wenn der Sender einer Nachricht überprüft hat, wie er verstanden wurde. Diese Überprüfung findet in Form der Rückmeldung – auch als Feedback bekannt – statt.

Der Mensch als Gemeinschaftswesen muss sich anderen mitteilen können. Er tut dies aber auf verschiedene Weise, mit verschiedenen ‚Medien‘ wie Sprache, Gestik, Mimik, Körperhaltung usw. und durch weitere Signale wie Sprechtempo, Tonfall, Stimme, Betonung.

Die Beziehung zwischen Kommunikationspartnern ist abhängig von der wechselseitigen generellen Einstellung (Sympathie, Ähnlichkeit etc.) zueinander. Diese Einstellung wirkt sich auf die Verarbeitung der Mitteilungen aus. Eine Einstellung wiederum setzt sich aus Erfahrungen, Gefühlen, Motiven, Normen und Wertvorstellungen wie z.B. Idealen, Geschlechtsrollen und Verhaltensweisen zusammen.

Kommunikation soll immer eine Wirkung haben. Spreche ich jemanden an, so erwarte ich eine Reaktion. Wer mit anderen Menschen sprechen möchte, aber keine Reaktion erzielt, fühlt sich ausgeschlossen (aus der Situation) und isoliert. Um angemessen reagieren zu können, bedarf es der zweiten Voraussetzung für eine gelungene Kommunikation: des Zuhörens – besser hinhören! Sprechen und hinhören gehören zusammen – wenn dies gelingt, ist ein Verstehen möglich.

#### **Kommunikation findet immer statt**

Man kann nicht nicht kommunizieren – so lautet ein bekannter Grundsatz des Psychologen und Kommunikationsforschers Paul Watzlawick. Selbst wenn wir schweigen und bewegungslos dasitzen, teilen wir damit unserem Gegenüber etwas mit – sei es, dass wir im Moment keinen Kontakt wünschen oder dass wir nicht interessiert oder gerade traurig sind und allein sein möchten.



Wir übermitteln Botschaften also nicht nur durch Sprechen, sondern auch durch Mimik, Gestik, d.h. durch Körpersignale – das nennen wir die nonverbale (= ohne Worte) Kommunikation. Vielen ist das heute nicht mehr so bewusst. Lediglich extreme körperliche Signale wie Wut zeigen oder weinen werden noch als nicht sprachliche Äußerungen wahrgenommen. Jedoch sprechen Augen/Blicke, Körperhaltung oder Gesten manchmal eine deutlichere Sprache als Worte. Wie viele Menschen haben sich schon gewundert, dass sie trotz aller gegenteiligen Beteuerungen durchschaut wurden? Wer oft Gespräche führt, sollte unbedingt etwas darüber wissen, wie er selbst – unabhängig vom Text oder Inhalt – sowohl in seiner Art zu sprechen als auch in seiner ganzen Körpersprache wahrgenommen wird.

Je besser die Beziehung zwischen Sender und Empfänger und je besser das ‚Empfangsgerät‘ auf den Kommunikationspartner eingestellt ist, desto klarer und unmissverständlicher wird die Botschaft beim Empfänger ankommen. Dies wird noch begünstigt, wenn der Empfänger eine Botschaft erhält, deren Inhalt er auch gerne empfangen möchte. Deshalb sagen wir im Volksmund manchmal: „Was er nicht hören will, das hört er auch nicht“, oder wir sprechen vom selektiven Hören.

Wir glauben meist, dass diese Weise des ausgewählten Wahrnehmens stets bewusst gewählt und gewollt ist. Das stimmt so nicht. Ähnlich ist es in der Kommunikation: Wir hören und verstehen den Inhalt einer Nachricht besser, wenn wir diese Information auch genau so wollen oder gar begrüßen!

Die Rückkopplung vom Empfänger zum Sender gibt letzterem die Möglichkeit zu prüfen, ob seine Kommunikation erfolgreich war. Deshalb muss in jedem guten Gespräch/in jeder erfolgreichen Kommunikation Rückmeldung und Rückkopplung sichergestellt sein. Es ist wichtig, die Botschaften so zu senden, dass sie der Empfänger der Nachricht verstehen und aufnehmen kann.

## Sach- und Beziehungsebene in Gesprächen

Jeder zwischenmenschliche Kontakt spielt sich gleichzeitig auf zwei Ebenen ab, die sich wechselseitig beeinflussen:

- die Sachebene: die sachlich formulierte Information einer Botschaft
- die Beziehungsebene: alle Botschaften sprachlicher und nicht sprachlicher Art, die Gefühle, Stimmungen und Empfindungen zum Gesprächspartner ‚transportieren‘

Gemeint ist noch nicht gesagt.  
Gesagt ist noch nicht gehört.  
Gehört ist noch nicht verstanden.  
Verstanden ist noch nicht einverstanden.  
Einverstanden ist noch nicht getan (= angewendet).  
Getan ist noch nicht beibehalten (= Verhaltensänderung).  
(In Anlehnung an Konrad Lorenz.)

Kommunikation läuft immer auf zwei Ebenen: Inhalts- und Beziehungsebene.



Schwierig ist Kommunikation dadurch, dass die Beziehungsbotschaften in Sachbotschaften ‚verschlüsselt‘ oder codiert enthalten sind, z.B. in einer Besprechung: „Wie kommen Sie denn auf die Idee?!“

Die Wirkung der Beziehungsebene macht aber den weitaus größeren Teil der menschlichen Kommunikation aus, nämlich 6/7. Es wird oft der Vergleich mit dem Bild des Eisberges benutzt: Das Gefährliche des Eisberges ist auch unsichtbar – also unterhalb der Wasseroberfläche. Sieht man in zwischenmenschlichen Kontakten nur den sichtbaren Teil des Eisberges – also die Sach- oder Inhaltsebene, die in der Kommunikationssituation nur zu 1/7 wirkt – so ‚läuft man leicht auf‘.

## 3.2 Motivierende Gesprächsführung<sup>1</sup>

Eine zentrale Aufgabe in der Arbeit mit suchtkranken Menschen und deren Angehörigen ist eine Form der Gesprächsführung, die Menschen ermutigt, Hilfen in Anspruch zu nehmen, sich Schritt für Schritt ihrer Situation zu stellen und ihr Leben – wieder – in die Hand zu nehmen. Es geht also sehr oft darum, Ratsuchenden zu Klärungen zu verhelfen und sie zu motivieren, bestimmte Schritte zur Verhaltensänderung zu tun – oder zu lassen.

Dabei verstehen wir Motivation – in der Beratung von Suchtkranken – als einen beeinflussbaren Zustand von Veränderungsbereitschaft, der von Situation zu Situation schwankt. Ein hilfreiches Modell der Veränderung haben die Psychologen James Prochaska und Carlo DiClemente (1982) entwickelt. Sie haben eine Abfolge von Stadien beschrieben, die Menschen durchlaufen, wenn sie ein Problem bearbeiten. Diese Stadien lassen sich sowohl auf Selbstveränderungsprozesse als auch auf professionell begleitete Veränderungsprozesse anwenden. Prochaska und DiClemente verstehen unter Motivation das derzeitige Stadium der Veränderungsbereitschaft. Es handelt sich dabei um einen inneren Zustand, der von äußeren Faktoren beeinflusst wird. Das Bild eines Rades oder Kreises entspricht am ehesten dem Ablauf der Veränderungsprozesse. Es ist völlig normal, dass eine Person die einzelnen Stadien in diesem Prozess mehrmals (laut einer Studie drei bis sieben Mal) durchläuft, bis sie eine stabile Veränderung erreicht hat.

<sup>1</sup> William R. Miller, Stephen Rollnick: Motivierende Gesprächsführung, Freiburg, 1999



## Sechs Stadien der Veränderung (nach Prochaska & DiClemente)

### 1. Absichtslosigkeit

Man denkt noch nicht über die Möglichkeit einer Veränderung nach und besitzt kein Problembewusstsein. Wird ein Mensch in diesem Stadium darauf aufmerksam gemacht, dass er ein Problem hat, reagiert er möglicherweise überrascht. In diesem Stadium zu sein meint, dass jemand das Problem von außen erkannt hat, nicht aber die betreffende Person selbst. Viele Menschen begeben sich aus diesem Stadium heraus mehr fremd- als eigenmotiviert in Behandlung und verhalten sich eher als defensiv Betrachtende denn als Handelnde.

- In dieser Phase sind Information und Rückmeldung erforderlich, um ein eigenes Problembewusstsein und damit die Möglichkeit zur Veränderung entwickeln zu können. Jemandem in dieser Phase zu einer Veränderung zu raten, kann kontraproduktiv sein.

### 2. Absichtsbildung

Schaffung von Problembewusstsein ist der Eintritt in die Phase der Absichtsbildung. Der Betroffene erwägt die Veränderung und verwirft sie zugleich wieder. Hat er die Möglichkeit, ungestört über sein Problem zu sprechen, schwankt er zwischen Besorgnis und Sorglosigkeit hin und her. Das ist ein normales und charakteristisches Verhalten in diesem Stadium (kein Hinweis auf krankhaftes Merkmal oder Abwehrmechanismus). Man kann das Erleben in dieser Phase beschreiben als eine Art Schwanken zwischen dem Wunsch, sich zu ändern, und dem Wunsch, so zu bleiben.

- Ein Mensch in dieser Phase findet gleichzeitig oder in rasend schnellem Wechsel Gründe, sich zu ändern, und Gründe, alles beim Alten zu lassen.
- Aufgabe des Beraters ist es hier, einen Anstoß in Richtung Änderung zu geben. Besonders in diesem Stadium kann die Methode der Motivierenden Gesprächsführung sehr nützlich sein. Wendet man zu diesem Zeitpunkt Strategien an, die dem Handlungsstadium nicht angemessen sind, ist es wahrscheinlich, dass Widerstand erzeugt wird.
- Man kann vermuten, dass zahlreiche Anrufer bei der Sucht & Drogen Hotline sich in diesem Stadium befinden.

### 3. Vorbereitung

Von Zeit zu Zeit beginnt der Mensch, ernsthaft über eine Veränderung nachzudenken. Er äußert sich in einer Art, die wir gemeinhin am ehesten mit ‚Motivation‘ beschreiben können. („Ich muss etwas gegen dieses Problem tun! Das ist ernst! Etwas muss sich ändern! Was kann ich tun? Wie kann ich mich ändern?“)

- Dieser Zustand ist wie ein Fenster der Möglichkeiten, das für eine gewisse Zeit geöffnet ist. Wird die Person in dieser Zeit aktiv, hält der Änderungsprozess an, wenn nicht, fällt sie in das vorherige Stadium zurück. In diesem Stadium ist es vorrangige Aufgabe des Beraters anzustreben, eine für den Klienten akzeptable, realistische und effektive Veränderungsstrategie zu finden.



## 4. Handlungsstadium

Ein Klient unternimmt konkrete Schritte der Veränderung. Diese Schritte können, müssen aber nicht durch professionelle Beratung ausgelöst und begleitet werden. Ziel ist es, eine konkrete Veränderung im Problemfeld zu schaffen.

- Ist die Veränderung erreicht, garantiert dies natürlich nicht automatisch den Fortbestand. Offensichtlich ist das menschliche Leben voll von guten Absichten und Veränderungsversuchen – gefolgt von kleineren Ausrutschern oder größeren Rückfällen.

## 5. Aufrechterhaltung

In diesem Stadium besteht die Aufgabe darin, die erzielten Veränderungen zu festigen und einem Rückfall vorzubeugen. Eine Veränderung aufrechtzuerhalten, erfordert hohe Aufmerksamkeit und bewusstes Handeln.

- Hier ist es von besonderer Bedeutung, sich realistische und attraktive Ziele zu setzen!

## 6. Rückfall

Nun besteht die Aufgabe des Klienten darin, erneut in den ‚Kreislauf der Veränderung‘ einzutreten und nicht in diesem Stadium zu verharren.

- Die Aufgabe des Beraters ist es, dem Betroffenen zu helfen, Entmutigung und Demoralisierung zu vermeiden und weiterhin über eine Veränderung nachzudenken, seine Entschlusskraft zu erneuern und wieder aktiv zu werden.

Die Methode der Motivierenden Gesprächsführung bewährt sich in der Praxis vor allem auch in der Arbeit mit suchtkranken bzw. suchtgefährdeten Menschen. Deshalb sind die Grundlagen und Prinzipien dieses Beratungsansatzes auch in der Telefonberatung sehr hilfreich und nützlich. Die Prinzipien Motivierender Gesprächsführung sind

- Empathie ausdrücken. Akzeptanz erleichtert Veränderung. Aktives Zuhören ist unentbehrlich.
- Diskrepanzen entwickeln. Das Bewusstsein über Konsequenzen des Verhaltens ist wichtig. Eine Diskrepanz zwischen dem derzeitigen Verhalten und wichtigen Zielen fördert Veränderungsbereitschaft. Der Klient sollte die Argumente für eine Veränderung selbst liefern.
- Beweisführungen vermeiden. Beweisführungen sind kontraproduktiv. Vorwürfe erzeugen Abwehr. Widerstand ist ein Signal, die Strategie zu ändern. Etikettierungen wie „Sie sind Alkoholiker“ sind unnötig.
- Widerstand aufnehmen. Impulse des Klienten können positiv genutzt werden. Wahrnehmungen können umgelenkt werden. Neue Sichtweisen werden vorgestellt, nicht vorgeschrieben. Klienten sind kompetente Ratgeber bei der Lösung von – ihren eigenen – Problemen.
- Selbstwirksamkeit fördern. Der Glaube an die Möglichkeit, sich verändern zu können, ist eine wichtige Motivationsquelle. Der Klient ist für die Entscheidung für eine Veränderung und ihre Durchführung verantwortlich. Das große Angebot an alternativen Behandlungsmethoden und unterschiedlichen Beratungsangeboten macht Mut.



Die beschriebenen Prinzipien dokumentieren die allgemeine Philosophie motivierender Gesprächsführung. Man geht davon aus, dass jede Person ein großes Verhaltenspotential besitzt. Die Aufgabe des Beraters liegt darin, die Möglichkeiten des Klienten freizusetzen und den natürlichen Veränderungsprozess zu fördern. Der Klient wird mit großem Respekt und eher als Verbündeter denn als Widersacher behandelt. Sowohl die Motivierende Gesprächsführung als auch andere Formen und Methoden der psycho-sozialen Beratung erfordern vom Berater zentrale Grundhaltungen, die Veränderungsbereitschaft fördern können.

### **3.3 Grundhaltungen: unbedingte Wertschätzung – einführendes Verstehen – Echtheit**

Damit eine Gesprächsatmosphäre geschaffen wird, in der Menschen sich entfalten können, wird auch von Beratern am Telefon gefordert, einige Grundhaltungen<sup>2</sup> einzuüben, die den Grundbedürfnissen von Menschen nach Wertschätzung, Anerkennung und Sicherheit entsprechen:

- a) unbedingte Wertschätzung (Akzeptanz)
- b) einführendes Verstehen (Empathie) und
- c) Echtheit (Kongruenz)

#### **a) Unbedingte Wertschätzung (Akzeptanz)**

... bedeutet emotionale Wärme, den Gesprächspartner ernst zu nehmen ohne Vorbedingung, ihn als Person gelten zu lassen. Das verringert die Angst des Gesprächspartners, nimmt Spannungen weg, schafft Vertrauen, baut Beziehungen auf, ermutigt dazu, sich selbst zu akzeptieren und Verantwortung für sich selbst zu übernehmen.

Wenn ich unbedingte Wertschätzung übe, signalisiere ich meinem Gegenüber: „Du bist gut so, wie du bist. Du musst nicht so sein, wie ich dich gerne haben will. Du machst, denkst und fühlst manches anders, als es mir gefällt oder ich es tun würde. Ich traue dir zu, dass du das findest und tust, was du für richtig hältst. Ich akzeptiere dich, auch wenn du andere Lösungen findest als ich. Ich respektiere, dass du ein eigenständiger Mensch bist mit eigenen Gefühlen und Erwartungen.“

Wenn Menschen unbedingte Wertschätzung erfahren,

- lernen sie, sich zu vertrauen, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Sie können die ständige Angst aufgeben, was geschieht, wenn sie es nicht allein recht machen.
- werden sie frei und selbstbewusst, weil sie Ermutigung und Zutrauen erfahren. Ihre eigenen Kräfte werden wach.
- lernen sie, ihren Erfahrungen zu trauen, sie wichtig zu nehmen und selbstverantwortliche Entscheidungen darauf aufzubauen.

<sup>2</sup> Ingrid Arenz-Greiving: Selbsthilfegruppen für Suchtkranke und Angehörige, Freiburg, 1999, S. 24 ff.



Persönliche Wertschätzung ist mehr als Sympathie, sie ist kein Gefühl, sondern eine Grundhaltung, an der die ganze Person beteiligt ist. Ihr liegt die Einstellung zugrunde: Jeder Mensch ist wertvoll. Die Haltung der persönlichen Wertschätzung ist ein Lernprozess, eine Haltung, die ich einüben (nicht „trainieren“!) kann – am besten dadurch, dass ich gleichzeitig versuche, sie mir selbst gegenüber zu lernen.

## **b) Einfühlerndes Verstehen (Empathie)**

... bedeutet Verständnis für den anderen, sich in ihn einzufühlen, ihn mit „seinen“ Augen sehen zu lernen, Gefühle zu verstehen, die sich in Sachaussagen verbergen, ihm ‚aktiv‘ zuzuhören, sich selbst als Gesprächspartner zurückzunehmen, ohne das Gefühl zu haben, zu kurz zu kommen. Durch diese Haltung fühlt sich der Gesprächspartner ernst genommen, er hat die Möglichkeit, sich selbst besser kennen zu lernen.

Diese Einstellung hängt eng mit der unbedingten und persönlichen Wertschätzung zusammen. Wenn ich einen anderen Menschen wertschätze, dann interessiere ich mich für seine Gefühle, für seine Erlebniswelt und für sein Leben. Ich weiß, dass seine Welt anders ist als meine, und ich bin gespannt, etwas von ihr zu erfahren und zu lernen.

Einfühlerndes Verstehen bezieht meine ganze Person mit allen Gefühlskräften ein. Ich versetze mich in die Situation des anderen, um zu erfahren, zu spüren und zu erkennen, was er denkt und wie es ihm geht. Es ist so, als ob ich versuche, mit den Augen des anderen zu sehen, mit seinen Ohren zu hören, mit seinen Gefühlen zu empfinden, mit seinen Gedanken zu überlegen, weil ich nur so beim anderen bin und nicht meine Welt als seine ansehe. Ich versetze mich (oder versuche es zumindest) in seine Perspektive.

Wenn Menschen einfühlernd verstanden werden,

- erleben sie, ganz ernst genommen zu werden, weil das Gegenüber ihre Gedanken und Gefühle aufnimmt, sie nicht wegredet oder verharmlost.
- können sie besser zu den eigenen Gedanken und Gefühlen stehen, weil der andere sich bemüht, zunächst etwas so zu sehen oder zu fühlen wie sie es erleben.
- erleben sie ihre eigenen Gedanken und Gefühle als berechtigt und brauchen sie nicht zu verbergen und müssen sich nicht dafür zu schämen. Dies wiederum ermöglicht, dass Menschen über sich selbst klarer werden. Sie bekommen Mut, sich ernst zu nehmen, zu sich zu stehen und selbst zu entscheiden, wie sie ihr Leben gestalten wollen.

Einfühlerndes Verstehen vermittelt so etwas wie eine Erlaubnis „Ich darf so fühlen, das ist in Ordnung. Es ist nicht schlecht.“ Auch dabei geschieht etwas Widersprüchliches: Einfühlerndes Verstehen hilft Menschen, ihre Gefühle, Wünsche und Gedanken zuzulassen und ernst zu nehmen und sie gerade deshalb auch zu verändern oder aufzugeben. Wenn ich mich mit einem bestimmten Verhalten oder mit bestimmten Gefühlen verstanden fühle, kann ich sie leichter loslassen, wenn ich das als richtig ansehe. Wenn ich mir dagegen ein bestimmtes Denken oder



Fühlen verbiete, wird es mich gerade deshalb immer wieder einholen, mich vielleicht sogar überwältigen.

### c) Echtheit (Kongruenz)

... bedeutet: Innere Einstellung und äußeres Verhalten stimmen überein. Was ich sage, stimmt mit dem überein, was ich fühle. Durch diese Offenheit und Eindeutigkeit gewinnt der Gesprächspartner mir gegenüber Sicherheit, er kann Konflikte erkennen, er kann zu seinen negativen Gefühlen stehen lernen. Der Gesprächspartner wird lernen, in seinem Gesprächsverhalten selbst ‚echt‘ zu sein.

Die Haltungen der unbedingten, persönlichen Wertschätzung und des einführenden Verstehens beziehen sich auf den anderen; sie meinen: „So will ich anderen Menschen begegnen.“ Zu diesen Haltungen gehört zwangsläufig die Echtheit. „Echt“ zu sein bedeutet: Mein Verhalten und meine Aussagen entsprechen dem, wie ich mich fühle. Es besteht Übereinstimmung zwischen meinen Äußerungen und meinem Inneren. Ich versuche stimmig zu sein mit dem, was ich denke, fühle und tue. Ich versuche ohne „Täuschung“, ohne Rollenspiele auszukommen.

Wenn Menschen Echtheit erleben,

- lernen sie, dem anderen eher zu vertrauen. Sie müssen nicht ständig auf der Hut sein und rätseln, was hinter seinen Äußerungen stecken könnte.
- werden sie sicherer in der Beziehung zu dem andern. Sie merken, dass der andere ehrlich sagt, was er meint oder will. Sie erleben nicht nur die „Vorzeigeseiten“, sondern erfahren auch etwas von den Zweifeln, Schwierigkeiten und Problemen des anderen, aber auch von seinen Freuden und Erfolgen.
- können sie selbst echter werden oder sein, weil sie es bei anderen als hilfreich erfahren haben.

## 3.4 Co-Abhängigkeit – oder die Betroffenheit der Angehörigen

In der Telefonberatung haben Sie es häufig mit Angehörigen von suchtgefährdeten oder suchtkranken Menschen zu tun – Eltern, Partner, vielleicht auch mit Geschwistern und (erwachsenen) Kindern. Die Beratung von Angehörigen, die akut hilfebedürftig und verzweifelt sind, ist eine Aufgabe, die für die Telefonberater zehrend und anstrengend sein kann. Um die Erlebenswelt von co-abhängig verstrickten Menschen besser verstehen und nachvollziehen zu können, finden Sie hier einige Informationen:

In Deutschland wurde zunächst der Begriff Co-Alkoholismus bekannt, der definiert wird als Verhaltensweisen von Bezugspersonen des Alkoholkranken, die geeignet sind, seine süchtige Fehlhaltung zu unterstützen und eine rechtzeitige Behandlung zu verhindern. Dieses Verhalten ist in unserer Gesellschaft weit verbreitet und wird in der Regel als ein „normales“



Verhalten angesehen. In der Suchtkrankenhilfe ist der Begriff des „Co-Alkoholismus“ im Umgang mit betroffenen Angehörigen jedoch oft so verwendet worden, dass ihnen Schuld an der Suchtentwicklung zugeschrieben sowie mit Misstrauen und Abwehr begegnet wurde – und oft noch wird. Menschen, die mit einer suchtkranken Person zusammenleben, werden dabei häufig selbst in ihrer Persönlichkeitsentwicklung beeinträchtigt, gekränkt und in vielen Fällen auch krank. Andererseits unterstützen sie das süchtige Verhalten unbewusst über einen relativ langen Zeitraum und tragen so zu dessen Aufrechterhaltung bei.

Der Begriff Co-Abhängigkeit wird also auf Personen in der unmittelbaren Umgebung eines Menschen mit einer Suchterkrankung, zum Beispiel eines Drogen- oder Alkoholabhängigen, angewandt. Viele Angehörige verstärken durch ihr Verhalten den Süchtigen in seiner Sucht nicht zuletzt, indem sie eine konsequente Behandlung (unbewusst) verhindern. Co-abhängig können Mütter, Väter, Partner, Geschwister, Kinder, Freunde und Kollegen sein. Sie versuchen durch ihren persönlichen, nicht selten auch finanziellen Einsatz – manchmal über Jahre – die Sucht des ihnen nahestehenden Menschen ‚in den Griff‘ zu bekommen. Sie möchten die ‚Schande‘ des süchtigen Verhaltens vor der Umgebung verheimlichen. Zudem plagen sie enorm große Schuldgefühle nach dem Motto „Was habe ich falsch gemacht, dass er süchtig wurde?“.

Zu langes Verharmlosen und Beschönigen, das ständige Vertuschen des süchtigen Verhaltens auch in der Familie gehören zu den Merkmalen co-abhängigen Verhaltens ebenso wie der Glaube an die Beteuerungen der Betroffenen, „ab morgen wird alles anders“ oder „es war das letzte Mal“ – auch wenn dieser Glaube, oft über Jahre, enttäuscht wird.

Gefühle unter Verschluss – was ist unter Co-Abhängigkeit zu verstehen?

In der Arbeit mit Suchtkranken und Angehörigen können auch die Helfer und (Telefon-)Berater co-abhängiges Verhalten entwickeln. Das zeigt sich z.B. darin, dass ein Berater sich überverantwortlich fühlt für den Ratsuchenden, oder der Berater entwickelt Hilflosigkeit, Macht und Ohnmachtsgefühle gegenüber dem Ratsuchenden. Je größer seine Ohnmacht wird, desto mehr strengt er sich vielleicht an, dem Ratsuchenden Lösungsmöglichkeiten anzubieten, die dieser gar nicht erfragt. Dass solche ‚Verwicklungen‘ geschehen, ist ganz ‚normal‘, allerdings sollten Helfer und Berater stets das eigene Denken und Verhalten reflektieren, um u.a. co-abhängige Tendenzen rasch zu erkennen und abzubauen. Regelmäßige Supervision und Praxisberatung bietet den geeigneten Raum zur kontinuierlichen Reflexion und Weiterentwicklung des eigenen Beraterverhaltens.

Regelmäßige Praxisberatung und Supervision hilft, co-abhängigem Beraterverhalten vorzubeugen und den Umgang mit eigenen Grenzen zu verbessern.



Sie können die folgende Auflistung von ‚typischen‘ Denk- und Verhaltensweisen in den unterschiedlichen Phasen von Co-Abhängigkeit somit auch zur Selbstüberprüfung nutzen:

## **Suchtunterstützendes Verhalten in unterschiedlichen Phasen und Ausprägungen**

Co-Abhängigkeit verläuft in unterschiedlichen Phasen, wobei eine Phase nicht zwangsläufig auf die andere folgt. Es kann zu einem Verharren in einer Phase kommen, es können Phasen übersprungen werden.

### **a) Beschützerphase und Erklärungsphase**

- Eltern und Angehörige meinen zu wissen, was dem Betroffenen fehlt und möchten ihn durch ihre Liebe und Fürsorglichkeit ‚heilen‘: „Er hat zur Zeit so eine schwierige Phase!“; „Seine Freunde haben ihn ständig gedrängelt, da kann er sich ja nicht ausschließen ...“ und weitere Beispiele:
  - „Ich habe Entschuldigungen und Erklärungen erfunden, um z. B. soziale Kontakte des Betroffenen während einer Konsumphase zu verhindern.“
  - „Ich beschützte den Betroffenen vor einer Situation, die ihn gezwungen hätte, sich der Realität zu stellen.“ ...
- Finden Sie auch manchmal Erklärungen und Entschuldigungen dafür, dass ein Anrufer sich in seiner Situation befindet – Gedanken wie z. B. „Bei so einer Partnerin ist es ja kein Wunder, dass derjenige keinen Ausweg mehr weiß ...“ o. Ä.?

### **b) Kontrollphase**

- Eltern und Angehörige können sich ihre Ohnmacht gegenüber dem Verhalten des Betroffenen nicht eingestehen. Noch hoffen sie: „Wenn ich mir nur genug Mühe gebe, werde ich die Situation in den Griff bekommen, werde ich das Problem lösen können.“
  - „Ich kaufte Dinge für den Betroffenen, damit er sich vom Drogenkonsum ablenken sollte.“
  - „Ich blieb zu Hause anstatt zur Arbeit zu gehen, um mich der Probleme anzunehmen, die mit dem Drogenkonsum zusammenhängen (Entzug zu Hause o. Ä.).“
- Versuchen Sie manchmal, einen Anrufer zum erneuten Anruf in Ihrer Schicht zu motivieren, damit Sie wissen, was er mit/aus Ihren Vorschlägen und Empfehlungen gemacht hat?

### **c) Anklagephase**

- Der Betroffene wird zum Sündenbock: „Du bist an allem schuld, was schief läuft! Wenn du nicht diese Drogen nimmst, dann könnte das Leben wirklich schön sein.“
  - „Wenn du nicht so leben würdest, könnte ich eine gute Beziehung zu Deinem Vater haben.“
  - „Wir haben nur noch Streit miteinander, weil du ...“



- ... und der /die Betroffene ist schuld an dem Befinden der Mutter/des Vaters/des Partners. Außer Vorwürfen und Klagen bekommt er nicht mehr viel anders zu hören. Das Karussell dreht sich weiter, es wird immer enger.
- Ertappen Sie sich auch manchmal bei Gedanken wie z. B. „Wenn Sie so weiter machen, müssen Sie sich nicht wundern, dass ...“ o. Ä.?

## Definition

Nach Shirley Smith<sup>3</sup> ist Co-Abhängigkeit

„ ... ein Leiden, das dann entsteht, wenn man sein eigentliches Selbst aufgibt, um innerhalb eines gestörten Familiensystems überleben zu können. Co-Abhängige sind so auf das Verhalten anderer bezogen und durch dieses bestimmt, dass sie keinerlei Beziehung mehr zu sich selbst haben. Co-Abhängige kennen also ihr wirkliches Selbst nicht (mehr). Sie haben gelernt, es so unter Verschluss zu halten, dass die Gefühle für ihren Eigenwert, ihren Selbstwert und die Verbindung zu anderen gestört sind. Wenn Co-Abhängigkeit fortschreitet, entstehen Stress, Leiden, gestörte Beziehungen und körperliche Krankheiten. Sie ist auch die tiefere Ursache für Süchte wie Alkoholismus, Drogenabhängigkeit, Essstörungen, Arbeitssucht u. v. m.“

In der Telefonberatung haben Sie es häufig auch mit Angehörigen zu tun, die co-abhängig verstrickt sind mit den Süchtigen. Menschen mit ausgeprägten co-abhängigen Denk- und Verhaltensweisen sind in der Beratungssituation oft sehr anstrengend. Im Folgenden finden Sie einige für Angehörige oft ‚typische Denkweisen und Einstellungen‘. Diese Auflistung hilft Ihnen, sich in das Erleben von co-abhängig verstrickten Menschen einzufühlen:

## Selbstwertgefühl

- Ich fühle mich selten mit anderen Menschen gleichrangig. Meist fühle ich mich „besser als“ oder „schlechter als“ die Personen, mit denen ich beisammen bin.
- Es ist mir wichtig, was andere von meinen engen Freunden und von meiner Familie halten.
- Ich bekomme mein Wertgefühl dadurch, dass andere mich brauchen.
- Ich fühle mich verpflichtet, die Menschen, die mir nahestehen, zu beschützen.
- Ich neige dazu, die Menschen zu „lieben“, die ich bemitleiden oder retten kann.
- Ich tendiere zum Kritisieren und Nörgeln.
- Ich bin mir selbst gegenüber überkritisch.
- Ich versuche das Verhalten anderer zu kontrollieren, damit es mir besser geht.

## Abgrenzung

- Ich bin unfähig, mir selbst realistische Grenzen zu setzen.
- Ich glaube, dass das peinliche Benehmen eines mir nahestehenden Menschen auf mich zurückfällt.
- Ich neige dazu, in intimen Beziehungen meine Identität zu verlieren.

<sup>3</sup> Shirley Smith: Wege in die Freiheit, Wildberg, 1994



- Ich isoliere mich oft emotional und gesellschaftlich.
- Ich fühle mich oft von Menschen angezogen, die mich verletzen.

## Wirklichkeit

- Ich versuche, es jedem recht zu machen, und bin ständig auf Anerkennung aus.
- Ich vermeide Konflikte und Auseinandersetzungen, wo es nur geht, und habe Angst vor Menschen, die Ärger zeigen.
- Ich handle gegen meine Grundsätze, wenn sie von denen einer für mich wichtigen Person abweichen.
- Es fällt mir schwer, meine Wirklichkeit von der anderer Menschen abzugrenzen.
- Ich vertraue Fremden ganz persönliche Dinge an, die ich eigentlich meinem Partner sagen möchte, mich aber aus Angst vor Zurückweisung nicht getraue.
- Wenn ich mich behaupte, fühle ich mich schnell schuldig, weil ich eigentlich glaube, dazu kein Recht zu haben.

## Abhängigkeit

- Es fällt mir schwer, mir über meine Bedürfnisse klar zu werden und für ihre Befriedigung zu sorgen.
- Ich stelle meine eigenen Bedürfnisse zurück, um etwas für jemanden anderes zu lösen.
- Ich bin davon abhängig, dass andere mich glücklich machen.
- Ich versuche, die Probleme anderer zu lösen.
- Ich leide oft an Nervosität, Allergien, Ausschlägen, Kopfschmerzen, Depressionen, Müdigkeit und unspezifischen Krankheiten.
- Ich ziehe meine Kinder auf meine Seite, um stärker zu sein.
- Ich habe ab und zu Selbstmordgedanken.
- Um meine Anspannung zu lindern, bin ich abhängig von Kaffee, Tee, Süßigkeiten, Tabletten, Essen, Arbeit oder Sex.

## Mäßigung

- Mein Denken, Fühlen und Verhalten ist an Extremen orientiert.
- Ich bin so gut wie unfähig, ein inneres Gleichgewicht aufrechtzuerhalten.
- Ich schwanke oft zwischen Zorn und Resignation hin und her.
- Ich brauche Aufregung, denn dann fühle ich mich lebendig.
- Ich habe Angst vor Autoritätspersonen.
- Es fällt mir schwer, mich anderen mitzuteilen und ihnen zuzuhören.

Ebenso wie Süchtige haben auch co-abhängige Angehörige oft das Gefühl für/zu sich selbst und für ihre Grenzen verloren. Sie sind häufig ‚außer sich‘ in ihrer Hilflosigkeit und Ohnmacht gegenüber der Sucht ihres betroffenen Angehörigen. Ihre psychische Situation ist gekennzeichnet von einem permanenten Dauerstress, das bedeutet, sie sind – in Bezug auf die Sucht – wie in einem psychischen Ausnahmezustand (Krisensituation).



In der (Telefon-)Beratung von Angehörigen ist es deshalb wichtig, sehr klar in der eigenen Wahrnehmung und in der eigenen inneren Haltung zu sein und zu bleiben. Das Bedürfnis vieler Angehöriger nach ‚Rezepten‘ und ganz konkreten Handlungsanweisungen ist menschlich verständlich und nachvollziehbar. Gleichzeitig ist es für jeden Berater wichtig zu lernen, sich von dem drängenden Wunsch nach ‚Rezepten‘ nicht unter Druck setzen zu lassen. Für menschliches Verhalten gibt es keine Rezepte in diesem Sinne.

Eine gute Beratung zielt stets darauf ab, dem Ratsuchenden zu helfen, seine eigenen Kräfte und individuellen Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten – wieder – zu finden und zu entfalten.



## 4. HILFREICHE METHODEN IN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG AM TELEFON

Es gibt unterschiedliche Beratungsansätze und Gesprächstechniken. Fragt man langjährig erfahrene Berater und Therapeuten, welches die zentralen Techniken oder Methoden für eine gelungene Gesprächsführung in einer komplexen und guten Beratung sind, so geben die meisten eine einfache, fast bescheidene Antwort: zuhören – oder besser hinhören – und schweigen. Es klingt so schlicht und doch zeigt die Erfahrung, dass wirkliches Hinhören fast wie eine Kunst ist – in der Beratung am Telefon ist es die zentrale Kompetenz der Berater.

### Der Aufbau des „Blick“-Kontaktes am Telefon

Alle unsere körpersprachlichen Beeinflussungsmöglichkeiten fallen am Telefon weg wie z.B. der Blickkontakt, die unterstreichende Geste, die vertrauliche Berührung am Arm. Auch das Nicken mit dem Kopf und das Sich-nach-vorne-Beugen, das dem Gesprächspartner Aufmerksamkeit und Interesse sowohl an dem, was er sagt, als auch an seiner Person signalisiert, können am Telefon nicht wirksam werden.

Sie müssen als Telefonberater – oft noch unter einem gewissen Druck – mit Ihrem unsichtbaren Gesprächspartner fast ausschließlich mit den sprachlichen Mitteln den persönlichen Kontakt aufbauen. Dies gilt es am Telefon besonders behutsam zu tun, da Sie weniger Gelegenheit haben, eventuell auftretende Unstimmigkeiten auszubügeln. Aufgrund ihrer besonderen Bedeutung werden wir hier auf die wesentlichen Methoden für die Gesprächsführung am Telefon eingehen:

Am Telefon können auch die Ohren sehen.

### 4.1 Aktiv zu- oder hinhören

Aktives Zuhören (besser: Hinhören) und Verbalisieren des – auch zwischen den Zeilen – Gehörten helfen, eine gemeinsame Sprachebene zu finden. Der Gesprächspartner fühlt sich ernst genommen, gleichzeitig erhöht sich der Informationsanteil und Sie erfahren viel mehr über die Hintergründe, Motive und Anliegen des Anrufers, um entsprechend zu beraten. Zuhören (können) macht sympathisch und ist eine der wichtigsten Verhaltensweisen, um Vertrauen aufzubauen. Wenn wir aber am Telefon das Gesagte schweigend verarbeiten, wird der Partner am anderen Ende der Leitung bald fragen, ob wir noch da sind. Dies vermeiden Sie durch Aktives Zuhören.

Aktives Hinhören ist der Schlüssel zu Ihrem Gesprächspartner.

Jetzt kann man sich fragen: Wie spricht man denn die Beziehungsebene an, wenn man in Gesprächssituationen etwas wahrnimmt, was den Fortgang des Gespräches behindert? Eine mögliche Methode ist das Aktive Zuhören.



Aktives Zuhören heißt, neben den sachlichen Informationen mitschwingende Botschaften wahrzunehmen und dem Gesprächspartner zurückzuspiegeln. Diese ‚mitschwingenden Botschaften‘ können versteckte Bedürfnisse, verschlüsselte Gefühlsregungen und unterschwellige Werthaltungen und Appelle sein.

Aktiv ist die Form des Zuhörens deshalb, weil der Gesprächspartner dem Gegenüber etwas zurückmeldet, was zwar in dessen Äußerungen enthalten, aber nicht unbedingt in Worte gefasst war, also den unteren Teil des Eisberges. Der Gesprächspartner vermittelt seinem Gegenüber, dass er über das gesprochene Wort hinaus am Erleben des Gesprächspartners interessiert ist, diesen wahr- und ernst nimmt.

### **Aktives Zuhören am Telefon heißt ...**

- Lassen Sie Aufmerksamkeiten hören wie „mhmm“, „ach“, „ja“, „aha“, „interessant“
- Wiederholen Sie wichtige, interessante, auffällige Aussagen des Anrufers.
- Machen Sie Rückformulierungen: Wiederholen Sie das Gesagte dem Inhalt gemäß oder sprechen Sie aus, was Sie hinter einer Botschaft vermuten – z. B. Anrufer: „Ich weiß nicht, ob ich bei Ihnen nun an der richtigen Stelle bin, in diesem Land fühlt sich ja niemand zuständig.“ – Berater: „Wollen Sie damit sagen, dass es schwer ist, eine geeignete Stelle zu finden?“
- Sie können Rückformulierungen entweder durch ein ‚Fragezeichen in der Stimme‘ (Stimme am Satzende anheben) aussprechen oder durch „Sie meinen also ...“, „Das heißt also ...“ einleiten.

Wenn Sie Ihren Gesprächspartner ausreden lassen, ist er meist auch bereit, Ihnen zuzuhören. Sobald Sie zuhören, ist es Ihr Ziel, die Sichtweise des Partners ganz verstehen zu können. Den anderen zu verstehen bedeutet nicht, die Ansichten des Gesprächspartners zu übernehmen. Viel zu oft hört man nur mit ‚halbem Ohr‘ zu und schenkt die andere Hälfte der Aufmerksamkeit den eigenen Gedanken, die durch die Aussagen des Partners ausgelöst werden.

### **Zu Aktivem Zuhören gehört ...**

- Wichtige Aussagen und Gefühle des anderen zu erkennen und in den eigenen Worten zu wiederholen – ‚Ich-Botschaften‘:
  - Wahrnehmungen wiedergeben z. B. „Ich höre, wie Sie tief Luft holen.“
  - Vermutungen anstellen „Ich habe den Eindruck, dass Sie im Moment nicht wissen, was Sie zuerst tun oder lassen sollen?“
  - Das eigene Gefühl zum Ausdruck bringen: „Ich wäre enttäuscht, wenn ich mich so missverständlich ausgedrückt habe.“
- Sich Zeit zu nehmen, still zu sein:
  - sich auf den Gesprächspartner konzentrieren, zuhören
  - ausreden lassen, selbst schweigen



- Aufmerksamkeit zeigen:
  - durch verbale Signale („mmhh“, „ich verstehe“)
- Signale senden, die den Gesprächspartner ermutigen:
  - ‚Türöffner‘ benutzen wie „Möchten Sie darüber sprechen?“ oder „Ich würde Ihnen gerne helfen, wenn ich kann.“
- Fragen stellen:
  - offene W-Fragen stellen
  - nachfragen, wenn der Gesprächspartner nicht umfassend und konkret antwortet: „Was/wie genau meinen Sie das?“ oder „Was meinen Sie mit ...?“ oder „Haben Sie ein Beispiel dafür?“

Lassen Sie Ihre Aufmerksamkeit hören.

Offene Fragen werden oft als W-Fragen bezeichnet, weil sie meistens mit „W“ beginnen: Wer? Was? Wieso? In welchem Zusammenhang? Weshalb? Wann? Wie lange? usw.

Wer richtig zuhören will, muss also schweigen können – nicht nur mit Worten. Wer zuhören will, muss geduldig sein. Zuhören ist aber auch die bewusste Abgrenzung des Gesprächspartners auf wesentliche Aussagen bei gleichzeitiger Übermittlung von Wertschätzung und Akzeptanz.

Für viele Menschen dient die Kommunikation dazu, sich selbst mitzuteilen und die eigenen Erwartungen zu befriedigen. Andere Menschen wieder sind zu ungeduldig. Sie neigen dazu, bei längeren Ausführungen des Gesprächspartners abzuschalten. Für diese Personen sind die Aussagen des anderen nur ein Warten auf die eigenen Ausführungen. Die Botschaft des anderen führt meist dazu, die eigene Aussage abzuändern. Diejenigen, die nicht richtig zuhören können, entschuldigen dieses Unvermögen oft mit Zeitmangel.

Zuhören fordert die volle Aufmerksamkeit für den Gesprächspartner.

Die elementarste Form des Zuhörens ist also die Fähigkeit, andere ausreden zu lassen und sie nicht zu unterbrechen. Richtig zuhören kann nur derjenige, der sich für seinen jeweiligen Gesprächspartner in der Situation wirklich interessiert. Mangelt es an diesem Interesse, kann dies weder durch eine Art Fachwissen noch durch Techniken der Beeinflussung oder gar durch Ehrgeiz wettgemacht werden.

Aktives Zuhören eignet sich nicht für jede Art von Kommunikation, wir verwenden es hier als hilfreiche ‚Methode‘ in der Gesprächsführung mit ratsuchenden Menschen am Telefon. Hier ist die Gesprächstechnik sehr wichtig. Sie hilft auch, die meist nicht offen und klar dargelegten Wünsche und Bedürfnisse des Anrufers zu erkennen. Alles, was als Hintergrund im Moment von Bedeutung ist, kann zum Vorschein kommen. Das Aktive Zuhören verhilft dem Anrufer dazu, sich selbst über seine Anliegen und Gefühle klar zu werden. Das ist der erste Schritt auf dem Weg, sich selbst aus schwierigen oder unklaren Situationen zu helfen!



## Was Sie beim Aktiven Zuhören in der Telefonberatung vermeiden sollten:

- Beschwichtigen: „Das ist doch nicht so schlimm.“
- Bewerten: „Das war aber sehr gut.“
- Kritisieren: „Da haben Sie einen Fehler gemacht.“
- Sich selbst (zu früh) einbringen: „Das kenne ich gut ...“

## Weitere Beispiele für Formulierungen in der Haltung des Aktiven Zuhörens:

- „Sie haben das Gefühl, dass ...“
- „Von Ihrem Standpunkt aus ...“
- „Es scheint Ihnen ...“
- „Aus Ihrer Perspektive ...“
- „Sie denken, dass ... oder Sie glauben, dass ...“
- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...“
- „Ich habe den Eindruck, Sie sind verärgert, zuversichtlich, zufrieden, schockiert, verzweifelt, ratlos usw.“
- „Sie fühlen sich unverstanden, unter Druck, allein gelassen, beschämt usw.“
- „Das beschäftigt Sie. Es scheint, dass ...“
- „Sagen Sie mir, wenn ich mich irre ...“
- „Irgendwie habe ich den Eindruck, das Gefühl, dass ...“
- „Ich frage mich, ob ...“
- „Trifft es zu, dass ...“
- „Lassen Sie es mich mit meinen Worten sagen, was Sie eben dargestellt haben, bevor ich antworte.“
- „Habe ich Sie richtig verstanden ...“
- „Sie meinen damit ...“
- „Was bedeutet Ihnen das?“
- „Verstehe ich Sie richtig, Sie haben das Gefühl, dass ...“
- „Ich höre heraus, dass Sie ...“
- „Ich nehme an, Sie ...“
- „Liege ich richtig, dass Sie ...“
- „Es klingt so, also ob ...“
- „Ich überlege gerade, ob ... das Richtige für Sie wäre.“
- „Angenommen, Sie würden ...“



## 4.2 Fragen statt sagen – wer fragt, der führt!

Fragen zu stellen, ist ein wirksames ‚Instrument‘ der Gesprächsführung. Wer Fragen stellt, gibt seinem Gesprächspartner die Möglichkeit, sich darzustellen. Anhand der Antworten auf die Fragen lässt sich der Gesprächspartner besser einschätzen und verstehen.

Mit ‚fragen statt sagen‘ vermeiden Sie den Fehler, in bestimmten Situationen – wie z.B. in der Telefonberatung – selbst zu viel zu reden. Fragen stellen bedeutet, den Standpunkt und die Sichtweise des Gesprächspartners zu verstehen bzw. verstehen zu lernen. In Verbindung mit dem Aktiven Zuhören schaffen Sie so eine wesentliche Vertrauensbasis. Es hängt von der jeweiligen Situation ab, ob eine Frage erkenntnisfördernd war.

### Eine zutreffend formulierte Frage

- wird von dem Gegenüber verstanden,
- betrifft nur einen Punkt zu einem Thema,
- verfolgt ein bestimmtes Ziel,
- verlangt eine klare Antwort,
- verhindert Raten und Unklarheiten,
- ‚öffnet‘ unseren Gesprächspartner,
- korrigiert diplomatisch.

### Fragen fördern den Informationsfluss, wenn Sie

- zuhören können, nachdem Sie eine Frage gestellt haben,
- nachhaken, wenn man Ihrer Frage ausweicht,
- Fragen stellen, auf die Sie schon die Antwort wissen,
- sich eine innere fragende Haltung bewahren und sich nicht als ‚Experte‘ für das Leben des anderen verstehen,
- sich bemühen, den ‚roten Faden‘ in einem Gespräch zu behalten.

Sie brauchen so viele Informationen wie möglich, sowohl sachlicher Art als auch über Hintergründe und situationsspezifische Gegebenheiten. Nur mit den nötigen Informationen sind Sie in der Lage, das Gespräch in eine für den Anrufer hilfreiche Richtung zu lenken und zielgerichtet zu beraten. Es geht darum, dem Anrufer so weiterzuhelfen, dass er im günstigsten Falle sogar selbst eine Lösung findet.

Wer fragt, führt  
und schafft den  
Weg vom Monolog  
zum Dialog.

Je stärker der Ratsuchende selbst agiert, umso mehr wird sein Selbstwertgefühl sich steigern und umso mehr ist er zufrieden und bereit, kooperativ zu sein und seine Situation in die Hand zu nehmen. Deshalb sind die Bedenken, Fragen zu stellen, unbegründet. In der Regel beantworten Menschen gern Fragen und geben manchmal über Dinge Auskunft, an die Sie nie gedacht hätten.



Als Berater ist es also wichtig, sich im Fragen stellen zu üben, weil Sie dem Ratsuchenden dadurch zu eigenen Klärungen und Lösungen verhelfen. Wenn Sie Ihr Ziel in der Gesprächsführung kennen, helfen vielleicht folgende Fragen weiter:

## **Durch unterschiedliche Fragen das Gespräch lenken**

- Wenn Sie helfen wollen, die Situation besser zu erfassen und zu klären ...
  - Was bewegt Sie, wenn Sie an ... denken?
  - Welche Punkte sind Ihnen wesentlich?
  - Wie lauten die Themen für das heutige Gespräch?
  - Was sind die wichtigsten Kriterien für ... (Ihre Entscheidungsfindung o. Ä.)?
  - Was würde jetzt passieren, wenn Sie ...?
  - Worin besteht das Problem aus Ihrer Sicht?
  - Aus welchen Gründen kommen Sie/wir – nach Ihrer Meinung – an diesem Punkt nicht weiter?
  - Wo fühlen Sie sich missverstanden?
  - Wenn es nach Ihnen ginge, was würden Sie tun?
  - Was ist Ihnen daran wichtig?
- Wenn Sie jemanden unterstützen wollen, eine Richtung zu erarbeiten ...
  - Welchen Stellenwert messen Sie dem Aspekt ... zu?
  - Welche Möglichkeit halten Sie für die beste oder für die, die Sie derzeit am ehesten umsetzen können?
  - Wenn Sie den weiteren Verlauf bestimmen könnten, was würden Sie tun?
  - Ist das die einzige Möglichkeit, die überlegenswert ist?
  - Was können und müssen wir jetzt noch tun?
  - Was wäre, wenn ... ?
  - Was wäre nötig, um einen Schritt weiterzukommen?
  - Was würde sein, wenn Sie sich jetzt (mit Ihrem Partner/Kind) einigen könnten?
  - Angenommen, Sie einigen sich, was würde Ihr Partner/Kind sagen?
- Um die ‚innere Landkarte‘ des Gesprächspartners besser verstehen zu können ...
  - An welchem Beispiel können Sie das verdeutlichen?
  - Was hat das für Hintergründe, wenn Sie das so sagen?
  - Sie sagen ... Wie kommen Sie darauf?
  - Was ist das für Sie denkbar Schlimmste, was passieren kann?
  - Was geht in Ihnen vor, wenn Sie hören, dass ...?
  - Wie beurteilen Sie ...?
  - Was verstehen Sie unter ...?
  - Was meinen Sie mit ...?
  - Wer außer Ihnen sieht noch Probleme?
  - Was hält Ihr Partner/Kind von diesem Aspekt?
  - Wie geht es Ihnen dabei, wenn Sie an die Umsetzung im Alltag denken?



- Worauf kommt es Ihnen an?
- Was würde Ihnen helfen, den Schritt zu tun?
- Wenn Sie dabei helfen wollen, Ergebnisse vorzubereiten
  - Was könnten Sie Ihrem Kind / Partner anbieten, damit es / er mit Ihren Vorstellungen einverstanden ist?
  - Wenn Sie die Absicht haben, diesen Schritt zu tun, was genau werden Sie machen?
  - Angenommen, Sie tun oder lassen das im Umgang mit Ihrem Angehörigen / Partner / Kind ab sofort. Wie wollen Sie es konkret anpacken?
  - Wie wird dieses Vorgehen Ihr Problem lösen?
  - Haben wir alle Punkte besprochen?
  - Wie kommen Sie nun zu einer Vereinbarung?
  - Wäre das eine Lösung für Sie?
  - Bis wann können / wollen Sie die Entscheidung treffen?
  - Ist diese Frage für Sie beantwortet? Ist dieser Punkt für Sie geklärt?
  - Findet das Ergebnis Ihre Zustimmung?
  - Wie wollen Sie das erreichen?

## 4.3 Ich-Botschaften senden und nutzen

Es ist oft schwierig, klare und unmissverständliche Botschaften auszusenden. Wir Menschen verstecken gerne unsere wirklichen Empfindungen und Gedanken hinter einem „man“ oder einem „du“, was nicht selten in anklagender Form geäußert wird. Klar und deutlich sind jedoch nur „Ich-Botschaften“ wie z. B.

- „Ich bin nicht in der Lage, ohne weitere Informationen eine hilfreiche Antwort zu geben.“  
statt: „Warum fragen Sie immer dasselbe?“ oder
- „Ich bin verärgert über die allgemeinen Andeutungen, damit kann ich gar nichts anfangen!“  
Bitte sagen Sie mir direkt, was Sie ausdrücken wollen!“  
statt: „Man müsste hier mal deutlich werden.“

Es hat nichts mit Egoismus zu tun, wenn Sie Ich-Botschaften aussenden. Es zeigt eher ein gesundes Selbstbewusstsein, eigene Klarheit und Ich-Stärke. Aktives Zuhören und Ich-Botschaften gehören als Methode oder Technik in der Gesprächsführung zusammen. Das haben Sie an den angeführten Beispielen sicherlich gesehen.

Ich-Botschaften sind stets wirksamer, um Verhalten zu verändern. Eine Ich-Botschaft löst zudem viel weniger Widerstand und Ablehnung aus. Sie kann besser akzeptiert werden. Das werden Sie auch im Kontakt mit Ihren Telefonpartnern feststellen können, wenn Sie es ausprobieren. Ein Vorteil der „Ich-Botschaften“ ist, dass der Gesprächspartner sie als subjektive Aussagen in der Regel akzeptiert, weil er Ihnen seine eigene Sicht der Dinge entgegensetzen kann und nicht grundsätzlich widersprechen muss.



## Ich-Botschaften

- verbessern die Beziehung zu anderen,
- verbessern das Klima in einer Gesprächssituation,
- gestalten die Kommunikation spannungsfreier,
- bieten die Chance, sich besser kennen zu lernen,
- ermöglichen Verhaltenskorrekturen,
- helfen Kommunikationsstörungen zu verhindern.

Jeder Mensch betrachtet die Dinge aus seinem Blickwinkel, bewertet sie nach seinem Wertesystem und seinen Empfindungen. „Ich-Botschaften“ beziehen sich auf die eigene Person und beginnen mit „Ich“: „Ich denke, dass ...“, anstatt „Man hat oft den Eindruck, dass ...“. Sie heben den Blickwinkel des Sprechers hervor. Gerade in schwierigen Gesprächssituationen sind diese Botschaften äußerst hilfreich, weil sie die eigenen Empfindungen in das Zentrum der Aussage stellen. In Gruppengesprächen lassen diese Botschaften verschiedene Sichtweisen und Meinungen gleichwertig in den Dialog einfließen.

Folgende Kennzeichen sind typisch für Ich-Botschaften:

- Sie sind in der Ich-Form gehalten.
- Sie- oder du-Formulierungen werden vermieden.
- auf „Man-Aussagen“ wird ebenfalls verzichtet.
- Beobachtungen oder Wünsche werden direkt ausgedrückt.

Das zentrale dieser Botschaften ist das eigene Denken, Fühlen und Erleben. Dabei beschreiben Sie auch, wie das Verhalten des anderen empfunden wird.

## Nutzen von Ich-Botschaften

- Sie stellen sich als Mensch präsenter und klarer dar.
- Ihr Gegenüber erhält einen genaueren Eindruck von Ihnen.
- Sie können störende Aspekte im Gespräch leichter ansprechen.
- Gefühle und Wünsche lassen sich ebenfalls leichter ansprechen.
- Der Gesprächspartner kann eine Rückmeldung über die Wirkung seines Verhaltens bekommen.
- Kritik lässt sich behutsamer ansprechen.
- Unterschiedliche Sichtweisen werden leichter akzeptiert.



## 4.4 Zehn Grundregeln für die Gesprächsführung am Telefon – ein Überblick

- Sprechen Sie in klaren, deutlichen Sätzen, die für Ihren Gesprächspartner sofort verständlich sind.
- Aktives Zuhören ist die Grundlage jedes guten Gespräches.
- Gute Gespräche brauchen Zeit.
- Bitten Sie Ihren Gesprächspartner um Rückmeldung (Feedback). So erfahren Sie, ob Sie richtig verstanden wurden.
- Stellen Sie einen positiven Kontakt zu Ihrem Gesprächspartner her. Achten Sie darauf, dass Sie seinen Selbstwert nicht angreifen.
- Fragen fördern den Gesprächsverlauf. Achten Sie aber darauf, dass Sie Ihren Gesprächspartner nicht ausfragen.
- Achten Sie auf Sprache, Sprechweise, Betonung, Stimme, Atmung Ihres Gesprächspartners.
- Sprechen Sie die Gefühlslage Ihres Gesprächspartners an. Achten Sie aber auch auf die eigene Befindlichkeit während des Gesprächsverlaufs.
- Sprechen Sie mit „Ich-Botschaften“.
- Vermeiden Sie per „man“ oder „wir“ zu sprechen.



## 5. PRAXIS DER BERATUNG AM TELEFON

Hier greifen wir einige Beispiele auf, die in der Telefonberatung häufiger vorkommen. Wir nehmen ein Modell zu Hilfe, welches für Ihre Beratungsgespräche ein Anhaltspunkt zur Strukturierung sein kann.

### 5.1 Sechs Phasen einer gelungenen Telefonberatung

Im Folgenden lernen Sie ein Modell für den Ablauf und die Struktur einer Telefonberatung kennen. Es hilft, Telefonate zielorientiert zu planen, durchzuführen und nachzubereiten. Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass bestimmte Phasen häufig zu kurz kommen. Die Konsequenz: längere Gespräche, unzufriedene Gesprächspartner, Missverständnisse, wiederholte Anrufe und im Extremfall abrupte Beendigung des Gespräches durch den Anrufer und ‚ungute‘ Gefühle bei dem Telefonberater. Die sechs Phasen auf einen Blick:

- freundlicher Gesprächseinstieg
- fachkundige Problemanalyse
- Absicherung der Information
- Lösung
- Abschluss der Beratung
- individuelle Verabschiedung des Anrufers

#### 5.1.1 Freundlicher Gesprächseinstieg

Der erste Eindruck ist entscheidend – der letzte bleibt. Die Konsequenz aus dieser Erkenntnis: Beginn und Ende eines Telefonates sind für den Erfolg des gesamten Gespräches entscheidend. Gerade die ersten 20 Sekunden entscheiden häufig, ob ein Telefonat positiv verläuft oder nicht. Erfahrungen zeigen, dass sich ein negativer erster Eindruck des Gesprächspartners im weiteren Verlauf des Telefonates nur schwer verbessern lässt.

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!

Geben Sie Ihrem Gesprächspartner genügend Zeit, seine Wünsche und Anliegen in Ruhe darzulegen. Hören Sie in dieser Phase vorwiegend aktiv zu und notieren Sie sich bei Bedarf wichtige Details. Schaffen Sie eine solide Basis für den weiteren Verlauf des Gespräches. Lassen Sie sich etwa 60 bis 90 Sekunden Zeit. Am Ende der ersten Phase übernehmen Sie die Gesprächsführung. Dies gelingt am besten durch eine offene Frage, die automatisch in die zweite Phase des Gespräches überleitet.



## Beispiele:

- „Wie haben Sie bisher die Situation erlebt?“
- „Schildern Sie bitte ein Beispiel/eine Situation, wo das Problem deutlich wurde.“
- „Was haben Sie bereits unternommen, um die Situation/das Problem zu bewältigen?“
- „Was ist dann geschehen? Wie ist es Ihnen damit/dabei ergangen?“
- „Welche Ihrer Bemühungen war erfolgreich – was war nicht erfolgreich?“

## Folgende Punkte sind für den Gesprächseinstieg

### besonders wichtig:

- standardisierte Meldeformel
- freundliche und engagierte Stimme
- Lächeln am Telefon
- angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen
- klären, mit wem Sie sprechen
- Vertrauen aufbauen, indem Sie Ruhe ausstrahlen
- Kompetenz durch engagierte Sprechweise erzeugen
- ‚warme‘ Stimme und angemessenes Sprechtempo
- durch Modulation der Stimme Interesse dokumentieren
- Gesprächspartner aktiv einbinden
- aktiv zuhören und Notizen machen
- Anrufer mindestens einmal mit Namen ansprechen
- Gesprächspartner ernst nehmen
- Geduld: Anrufer aussprechen lassen
- gleiche Gesprächsebene nutzen
- Gesprächsführung übernehmen

### Standardisierte Meldeformel:

- Guten Tag/Guten Abend
- Sucht & Drogen Hotline
- Name
- Spricht der Anrufer noch nicht, können Sie z. B. fragen: „Darf ich fragen, was der Anlass Ihres Anrufes ist?“
- Meldet sich der Anrufer direkt, grüßen Sie ggf. noch einmal.

Die bisherige Praxis in der telefonischen Suchtberatung zeigt Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern: Bei einigen ist es üblich, dass die Telefonberater Decknamen haben und sich mit diesen melden. Andere melden sich gänzlich ohne persönlichen Namen. Einige Anbieter sprechen bei der anonymen Telefonberatung mit dem Anrufer per ‚du‘, andere grundsätzlich per ‚Sie‘.

Es ist grundsätzlich empfehlenswert, den Namen des Anrufers zu erfragen, da dies eine persönlichere Ansprache ermöglicht. Der Anrufer sollte im Verlauf des Gespräches mit Namen angesprochen werden. Wenn ein Anrufer eine anonyme Beratung wünscht, ist dies zu akzeptieren.

Lassen Sie sich beim Begrüßen Ihres Anrufers Zeit. Es ist eine der häufigsten ‚Telefon-sünden‘, dass die Meldeformel viel zu schnell gesprochen wird.

Sie oder Du - Welche Melde- und Anredeform hilft Ihnen persönlich, in einer professionellen Beraterhaltung zu sein und zu bleiben?



Grundsätzlich gilt, dass eine namentliche Nennung vielen Menschen hilft, Vertrauen zu entwickeln. Es entsteht relativ rasch eine ‚persönliche Atmosphäre‘. Manche Menschen benötigen in schwierigen Krisen- und Lebenssituationen eher die absolute Anonymität – sie wollen weder ihren eigenen Namen nennen noch legen sie Wert darauf, den Namen des Telefonberaters zu erfahren. In der Praxis der Telefonberatung ist es sicher wichtig, dass jeder Anbieter mit den Beratern und auch jeder Berater für sich sorgfältig reflektiert und entscheidet, welche Meldeformel und Anrede die jeweils ‚stimmige‘ ist. Dabei sollte auch die Frage leiten, welche Form dem Telefonberater hilft, klar in der Beraterrolle zu bleiben.

## 5.1.2 Professionelle Problemanalyse

In der ersten Phase des Gespräches erhalten Sie bereits wichtige Informationen. Klären Sie weitere Details durch zielorientierte Fragen. Dies hat drei entscheidende Vorteile:

- Sie zeigen Interesse.
- Sie erfahren weitere wichtige Details.
- Sie gewinnen Zeit, um Lösungsansätze zu entwickeln.

Eine elegante Fragetechnik hilft Ihnen dabei. Stellen Sie in der zweiten Phase vor allem offene Fragen (siehe auch 4.2 Fragem statt sagen – wer fragt, der führt!). Der Vorteil: Sie erhalten viele Informationen und gewinnen Zeit, um über mögliche Lösungen nachzudenken. Gleichzeitig sollten Sie auf diese Aspekte achten:

- Klären Sie genau, worum es dem Anrufer geht.
- Nehmen Sie sich die Zeit für wichtige Details: Wann? Wo? Wer? Warum? Wie? Wie viel? Bis wann?
- Das Gespräch darf nicht zu einem Verhör werden.
- Achten Sie auf eine ‚elegante‘ Fragetechnik.
- Klären Sie die Prioritäten des Anrufers.
- Hat er bereits Vorstellungen von der Lösung seines Problems oder Anliegen?

Diese Phase gerät in der Praxis oft zu kurz. Daher ist die Strategie zu empfehlen: ‚Lieber zwei Fragen zu viel – als eine zu wenig!‘ Häufig glauben wir zu früh zu wissen, worum es dem Anrufer geht, und gehen deshalb nicht in die Tiefe. Die Konsequenz: Erst im zweiten Teil des Gespräches wird deutlich, worum es dem Anrufer wirklich geht. Unnötiger Zeitverlust und eine deutliche Verschlechterung der Gesprächsatmosphäre sind die negativen und unangenehmen Folgen. Finden Sie möglichst genau heraus, um was es dem Anrufer geht. Umso leichter wird es Ihnen dann fallen, eine angemessene, hilfreiche und rasche Antwort zu geben.

Investieren Sie viel Zeit in diese zweite Phase, denn das wirkt sich positiv auf den weiteren Gesprächsverlauf aus.



## 5.1.3 Absicherung der Informationen

Bevor Sie die Fragen des Anrufers beantworten bzw. ihn bei der Lösung seines Problems beraten, sollten Sie die wichtigsten Informationen absichern. In den meisten Telefonaten fehlt diese Phase: Es wird vielmehr von der Problemanalyse direkt in die Phase der lösungsorientierten Antworten gewechselt. Dies führt häufig zu Irritationen und Missverständnissen, da beide Gesprächspartner das Gefühl haben, aneinander vorbeizureden. Das lässt sich durch die dritte Phase verhindern: Fassen Sie kurz zusammen, wie Sie das Anliegen verstanden haben. Verwenden Sie dabei Formulierungen wie „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...“ oder „Es geht Ihnen also um ...“. Das signalisiert dem Anrufer, dass Sie gut hingehört und das Anliegen verstanden haben. Damit schaffen Sie eine solide Basis für den weiteren Gesprächsverlauf. Folgende Aspekte sind in dieser Phase besonders wichtig:

- Fassen Sie das Anliegen des Anrufers kurz zusammen.
- Verwenden Sie eigene Formulierungen.
- Greifen Sie zusätzlich Kernbegriffe des Anrufers auf.
- Fragen Sie den Anrufer, ob dies so richtig ist.
- Verwenden Sie hier eine geschlossene Frage.
- Warten Sie, bis der Anrufer „Ja!“ gesagt hat.

Beachten Sie die verschiedenen Frageformen!

Erst nach dem „Ja“ des Anrufers leiten Sie zur nächsten Phase über. Bei einem „Nein“ müssen Sie unbedingt zurück zur zweiten Phase gehen, um das Anliegen noch genauer zu klären. Beispiele für Fragen finden Sie an anderer Stelle des Manuals. (Siehe auch 4.2 Fragem statt sagen – wer fragt, der führt!).

## 5.1.4 Suche nach der Lösung

Nachdem Sie das aktive „Ja“ des Anrufers erhalten haben, können Sie in die Lösung des Anliegens einsteigen. Hat sich herausgestellt, dass der Anrufer konkrete Informationen zu einer Sach-/Fachfrage hat, die Sie sofort selbst beantworten können, handelt es sich um eine sofortige Klärung des Anliegens. Dabei sollten Sie folgende Aspekte beachten.

Arbeiten Sie die Fragen systematisch ab:

- Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.
- Verwenden Sie kurze und einfache Sätze.
- Vermeiden Sie Fremdwörter und Fachbegriffe.
- Achten Sie darauf, dass Sie das Gespräch führen.
- Konzentrieren Sie sich auf den Nutzen der Lösung.
- Vermeiden Sie typische Floskeln und Füllwörter.
- Verwenden Sie positive Formulierungen.
- Fragen Sie nach, ob es außer der Sachfrage noch Gesprächsbedarf gibt.

Wer fragt, der führt – oder ‚leitet‘ – das Gespräch.



Es ist ganz natürlich, dass der Anrufer weitere Fragen hat bzw. Fragen wiederholt stellt. Bleiben Sie gelassen und beantworten Sie diese so gut es Ihnen möglich ist. Verweisen Sie bei Bedarf auf die Möglichkeit, sich auch an anderen, fachspezifischen Stellen Informationen zu seinen Fragen zu holen – z. B. Suchtberatungsstellen, Selbsthilfegruppen oder Selbsthilfekontaktstellen, Ärzte etc.

Stellt sich heraus, dass es sich bei dem Anliegen des Anrufers eher um ein Problem handelt, bei dem er noch unentschieden ist, wie er sich in einer bestimmten Situation verhalten soll, welchen Weg er einschlagen will oder die Suche nach einer Lösung, wie ein bestimmter Zustand zu beenden sei, es handelt es sich um ein Beratungs- oder Klärungsgespräch. Dabei beachten Sie folgende Aspekte:

- Gehen Sie auch auf die Befindlichkeit des Anrufers ein.
- Fragen Sie nach, was der Anrufer schon alles unternommen hat, um sein Problem zu lösen. Drücken Sie Wertschätzung für sein Bemühen um Lösungen aus.
- Fragen Sie, welche Lösungsmöglichkeiten der Anrufer bereits sieht.
- Erfragen Sie die jeweiligen Vor- und Nachteile der Lösungsansätze.
- Fragen Sie nach den möglichen Hindernissen oder Bedenken.
- Fragen Sie nach, welchen ersten Schritt der Anrufer sich am ehesten zutraut.
- Es ist oft nicht möglich und sinnvoll, sämtliche Fragen und Probleme in einem einzigen Telefonat zu erörtern. Wählen Sie mit dem Anrufer gemeinsam die Schwerpunkte der aktuellen Beratung aus.

Nur selten wird ein Problem oder Anliegen durch eine einzige Telefonberatung zu lösen sein.

Es sollte so beraten werden, dass der Anrufer sich selber seine nächsten Schritte erarbeitet. Damit erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass er das Vorhaben tatsächlich in Angriff nimmt, wenn es sich um die eigenen Wege und Lösungsansätze des Anrufers handelt. Ratschläge des Beraters rufen rasch – inneren – Widerstand hervor. Gezielte Fragen können dabei sein: „Was könnten Sie tun?“, „Was genau wollen Sie erreichen?“, „Welche Möglichkeiten sehen Sie?“, „Wer oder was könnte Ihnen dabei helfen?“ ...



## 5.1.5 Abschluss des Gesprächs

Stellt der Anrufer keine weiteren Fragen zu den behandelten Anliegen, beenden Sie das Gespräch aktiv. In der Praxis ist es oft auch der Anrufer, der das Gespräch beendet. Die Konsequenz: Wichtige Aspekte werden nicht noch einmal zusammengefasst und das Gespräch endet nicht optimal. Daher sind Sie in dieser Phase noch einmal aufgefordert, aktiv die Gesprächsführung zu übernehmen. Diese Aspekte sind dabei besonders wichtig:

- Fassen Sie wichtige Ergebnisse oder Erkenntnisse kurz zusammen.
- Fragen Sie nach, ob Sachinformationen notiert wurden.
- Wiederholen Sie bei Bedarf die Adresse oder Telefonnummer, die vorab erfragt wurde.
- Fragen Sie nach, ob der Anrufer mit dem Ergebnis zufrieden ist.
- Weisen Sie den Anrufer darauf hin, dass er erneut anrufen kann, wenn es weiteren Beratungsbedarf gibt.

## 5.1.6 Individuelle Verabschiedung

„Der erste Eindruck ist entscheidend – der letzte bleibt.“ Nutzen Sie diese Erkenntnis und gestalten Sie das Ende des Telefonates möglichst positiv. Das Gefühl des Anrufers beim Auflegen des Hörers entscheidet meistens über seine Zufriedenheit. Achten Sie auf folgende Aspekte:

- Betonen Sie die positiven Aspekte des Gesprächs.
- Greifen Sie ein individuelles Detail noch einmal auf.
- Verwenden Sie persönliche Formulierungen.
- Verzichten Sie auf Floskeln.
- Sprechen Sie engagiert und glaubwürdig.
- Sprechen Sie den Gesprächspartner – wenn möglich – noch einmal mit seinem Namen an.
- Verabschieden Sie den Anrufer individuell.

Jedes Telefongespräch ist so gut, wie das Gefühl, das es bei dem Gesprächspartner hinterlässt!

## 5.2 Umgang mit schwierigen Anrufern

Gibt es überhaupt ‚schwierige‘ Anrufer? Vielleicht haben Sie auch schon einmal gedacht, dass ein Teil der schwierigen Gesprächssituationen durch die eigene, manchmal ungeschickte Gesprächsführung entstanden ist? Natürlich hängt aber auch vom Verhalten des Gesprächspartners/Anrufers einiges ab – ändern kann man nur sein eigenes Verhalten.

Einige Anrufer machen es dem Berater auch nicht leicht! Manchmal haben Sie es mit Anrufern zu tun, die gefühlsmäßig sehr aufgewühlt sind oder Sie persönlich angreifen. Wie können Sie trotzdem die Führung des Gespräches behalten oder übernehmen? Es ist wahrscheinlich Ihr Ziel



oder Anliegen, gerade mit problematischen Gesprächssituationen konstruktiv und zielorientiert umzugehen, sodass am Ende sowohl der Anrufer als auch Sie den Hörer zufrieden auflegen.

## 5.2.1 Was tun, wenn ein Anrufer ein Vielredner ist?

### Charakteristisches Gesprächsverhalten des Anrufers:

- führt Monologe; lässt den Berater kaum zu Wort kommen
- kommt vom ‚Hölzchen aufs Stöckchen‘; weicht immer wieder vom Themenstrang ab
- hört nicht zu und unterbricht
- möglicherweise beruhigende Wirkung des eigenen Redens
- hört sich selbst vielleicht gerne reden ...

### Gesprächsziele:

- den Redefluss des Anrufers stoppen, ohne dass er ärgerlich wird
- den Anrufer zum Kern seines Anliegens zurückführen
- ein konstruktives, kooperatives Gespräch erreichen

Den Vielredner durch Zusammenfassung auf den Punkt bringen.

### Tipps für das Gesprächsverhalten mit Vielrednern:

- nur selektiv aktiv zuhören, möglichst wenig Verstärker!
- mit einer Ansprache einhaken (dadurch hält der Vielredner kurz inne und Sie haben die Möglichkeit, selbst Ihre Anmerkungen und Eindrücke mitzuteilen)
- auf ein gemeinsames Ziel verpflichten:  
„Herr ..., damit Sie die besprochenen Möglichkeiten tatsächlich in Angriff nehmen können, schlage ich vor ...“
- das Gespräch strukturieren:  
„Frau ..., Sie haben gerade mehrere wichtige Punkte benannt. Wir sollten diese der Reihe nach durchgehen/besprechen/anschauen. Fangen wir mit ... an.“
- zusammenfassen und auf den Kern des Anliegens bringen:  
„Es ist Ihnen also besonders wichtig zu erfahren, wie Sie mit Ihrem Kind/Partner das Thema ansprechen können. Diese Möglichkeiten haben wir besprochen. Brauchen Sie noch etwas von mir, um dieses Vorhaben zunächst in die Praxis umzusetzen? ... Wenn nicht, schlage ich vor, dass Sie sich nicht zu viel auf einmal vornehmen und den nächsten Schritt tun. Sie können dann gerne wieder bei uns anrufen.“



## 5.2.2 Was tun, wenn ein Anrufer ein Schweiger ist?

### Charakteristisches Gesprächsverhalten des Anrufers:

- lässt ausschließlich den Berater reden
- stellt keine Fragen, gibt keine Kommentare, ist wenig aktiv
- beantwortet Fragen sehr sparsam, oft nur mit einzelnen Worten, mit ‚Ja‘ oder ‚Nein‘
- brummelt Unverständliches vor sich hin
- macht lange Pausen

### Gesprächsziele:

- den Anrufer aktivieren
- Informationen und Rückmeldung bekommen
- den Dialog initiieren

Den Schweiger durch Aktives Zuhören und Fragen zum Dialog aktivieren.

### Tipps für das Gesprächsverhalten mit Schweigern:

- Stellen Sie möglichst viele offene Fragen, um Informationen zu erhalten: „Was haben Sie bisher getan, um das Problem zu lösen?“, „Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?“, „Wie sind Sie auf die Idee gekommen, dass ...?“ Locken Sie den Anrufer durch Aktivierungsfragen aus der Reserve: „Welche anderen Vorschläge oder Ideen haben Sie?“, „Woran würden Sie merken, dass Ihr Problem gelöst ist? Wie wäre Ihre Situation dann?“, „Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, was würden Sie sich dann für Ihre Situation wünschen? Wie können Sie das erreichen?“ ...
- Spielen Sie den Ball dem Anrufer zurück, wenn er etwas gesagt hat – durch Rückformulierungen: „Das kann ich mir noch nicht gut vorstellen. Sie meinen, da gebe es keine anderen Möglichkeiten? Wie kommen Sie zu dieser Annahme ...?“
- Hören Sie aktiv zu: Wenn der Anrufer endlich etwas auftaut und mehrere zusammenhängende Sätze spricht, signalisieren Sie ihm, dass es wichtig ist, was er sagt. Dies zeigt ihm ihre Aufmerksamkeit und verstärkt den Redefluss.
- Ertragen Sie die Pausen Ihres Gesprächspartners! Oft fällt es Ihnen schwerer, die Stille im Gespräch auszuhalten als dem Anrufer. Vielleicht lässt er sich bewusst etwas Zeit zum Überlegen.
- Wenn Sie sich sehr unsicher sind, sprechen Sie die Situation an: „Herr ..., Sie sagen im Moment gar nichts dazu. Überlegen Sie noch oder fällt es schwer, mehr davon zu berichten?!“ oder „Mir ist im Moment nicht ganz klar, was Sie sich von mir wünschen. Möchten Sie mehr Zeit zum Nachdenken oder was würde Ihnen weiterhelfen?“



## 5.2.3 Was tun, wenn ein Anrufer ausfallend ist / wird?

### Charakteristisches Gesprächsverhalten des Anrufers:

- reagiert mit persönlichen Angriffen, ist beleidigt
- ist unsachlich und emotionell
- macht ‚Rundumschläge‘, pauschaliert und verallgemeinert alles
- wird laut und brüllt sogar gerne
- ist zynisch bis sarkastisch

### Gesprächsziele:

- den Gesprächspartner beruhigen und Aggressionen abbauen
- Beleidigungen selbstbewusst abwehren
- sachliche Klärung der Anliegen herbeiführen

Den Anrufer  
beruhigen.

### Tipps für das Gesprächsverhalten mit ausfallenden Anrufern:

- Bewusst atmen, sich von der Aggression innerlich distanzieren: Stellen Sie sich vor, Ihr Gesprächspartner spiele in einem Film, der vor Ihnen abläuft.
- Hören Sie genau hin, was er sagt, um Informationen darüber zu bekommen, was die sachliche Ursache seiner Aggression ist.
- Spiegeln Sie ihm sein Verhalten zurück: „Sie sind im Moment sehr aufgebracht, da fällt es mir schwer, Sie richtig zu verstehen.“
- Zeigen Sie ihm Verständnis, vor allem dann, wenn er ‚nur‘ aggressiv ist und nicht beleidigend. Denn: Egal, woher diese Aggressionen kommen und ‚wer sie abbekommt‘, ob sie berechtigt sind oder nicht – sie sind nun mal da und Sie müssen mit ihnen umgehen, um ein konstruktives Gespräch herbeizuführen (oder es zumindest zu versuchen).
- Und wenn alles nichts hilft ... Senden Sie eine Ich-Botschaft, mit der Sie Ihrer Betroffenheit und Verletztheit Ausdruck verleihen. Dies zwingt den Gesprächspartner, sich mit den Folgen auseinanderzusetzen und macht in der Regel gleich viel ‚zahmer‘. Zum Beispiel „Ich bin nicht bereit, in diesem Tonfall weiter mit Ihnen zu sprechen. Bitte versuchen Sie es noch einmal, dann kann ich mich auf ein Gespräch einlassen.“



## 5.2.4 Was tun, wenn ein Anrufer sich nicht festlegen will?

### Charakteristisches Gesprächsverhalten des Anrufers:

- weicht uns immer aus, drückt sich um definitive Aussagen herum – Formulierungen wie „Ja ... , aber ...“
- hat nur Fragen über Fragen, keine eigenen Ideen oder Antworten
- weicht konkreten Fragen aus, indem er die Antwort unheimlich schwierig darstellt: „Tja, da muss ich erst mal ...“, „Das kann ich jetzt so einfach gar nicht beantworten ...“
- ergibt sich gerne in Allgemeinweisheiten und Empfehlungen – „Da müsste man mal vorher ...“
- durch Scheinzustimmung drückt sich der Anrufer um die weitere Diskussion „Im Prinzip sehe ich das auch so, aber ...“

### Gesprächsziele:

- dem Gesprächspartner Sicherheit geben
- eine verbindliche Aussage bekommen
- den Anrufer auf seine Aussagen festlegen und zur Entscheidung bringen

Sicherheit geben  
– zur Entscheidung bringen.

### Tipps für das Gesprächsverhalten mit Anrufern, die sich nicht festlegen wollen:

- Stärken Sie das Selbstwertgefühl des Anrufers, sagen Sie ihm, wie viel Ihnen an seiner Sichtweise liegt, dass seine Entscheidung für ihn wichtig ist und sie verstehen, dass er es sich nicht leicht macht.
- Sammeln Sie alle positiven Aussagen, die er – und sei es zwischen den Zeilen – macht und bündeln Sie diese, schlagen Sie eine Konsequenz vor: „Frau ... , Sie sind also sicher, dass Ihr Partner hinter Ihnen steht, ebenso eine wichtige Freundin. Das bedeutet doch, dass Sie nun den ersten Schritt Ihres Vorhabens tun können. Vielleicht kann auch Ihr Partner Sie noch dabei unterstützen ...“
- Führen Sie den Anrufer mit Aktivierungsfragen zu einer Prioritätensetzung: „Herr ... , was ist aus Ihrer Sicht der entscheidende Punkt? Was brennt Ihnen am meisten unter den Nägeln? Welches Vorgehen sehen Sie als am geeignetesten?“
- Versuchen Sie, den Gesprächspartner mit Rückformulierungen ‚auf den Punkt‘ zu bringen, treiben Sie seine Denkansätze zu möglichen Entscheidungen weiter. Achtung: Nicht überfahren oder in eine Ecke zwängen, tasten Sie sich langsam an die Grenzen heran.
- Sichern Sie sich ausreichend ab, ob der Anrufer SEINE Entscheidung wirklich getroffen hat und ernst meint. Fassen Sie das Besprochene zusammen und fragen: „Ist das richtig so?“ oder „Habe ich das so richtig verstanden?“. Führen Sie die konkreten nächsten Schritte und Konsequenzen noch einmal auf ...



## 5.3 Besonderheiten: Verhalten und Verantwortung bei Notfallanrufern

Angelehnt an das Telefonmanual vom Drogennotdienst Berlin.

- In medizinischen Notfällen sollen die Anrufer aufgefordert werden, die Feuerwehr unter 112 anzurufen. Diese Anrufe sind kostenlos.
- Wenn sich Ratsuchende bedroht fühlen, sollen sie unter 110 die Polizei rufen.
- Wenn deutlich wird, dass dieser Anrufer Hilfe benötigt, diese aber nicht selbst anfordern kann, ist es ratsam, seinen Aufenthaltsort zu erfragen. Dann sollte die Polizei oder/und die Feuerwehr benachrichtigt werden.
- Wenn der Berater aufgrund konkreter Hinweise aus seiner Sicht das Gefühl oder den Eindruck hat, nun die Polizei rufen zu müssen, soll er diese Entscheidung treffen.

## 5.4 Umgang mit Mehrfachanrufern (MA) – Daueranrufern (DA)

Angelehnt an die Ausarbeitung aus den Ausbildungsunterlagen des Telefon-Notrufs für Suchtgefährdete in München.

### a) Definition

DA sind Menschen, die Notruf-Telefone und auch die Sucht & Drogen Hotline dauerhaft – zum Teil über viele Jahre hinweg – gebrauchen. Die Abstände ihrer Anrufe variieren zwischen mehrmals monatlich bis zu mehrmals täglich. Themen sind entweder wechselnde Alltagsschwierigkeiten oder auch gleichbleibende Probleme z.B. mit Familienangehörigen. Über das Thema Sucht sprechen sie eher selten. Entweder besteht keine stoffliche Abhängigkeit und der Notruf ist nur eine unter vielen Anlaufstellen wie z.B. Telefonseelsorge oder das den Alltagsschwierigkeiten zugrunde liegende Suchtproblem soll nicht erkannt werden. Es fällt auf, dass DA Störungen in ihren persönlichen Beziehungen zu Familie, Freunden und Kollegen haben und dass sich an ihrer Situation über einen langen Zeitraum nichts verändert hat. DA sehen in der Sucht & Drogen Hotline weniger ein Krisenangebot als vielmehr einen dauerhaften Freundesersatz.

DA kann man häufig daran erkennen, dass sie monologisieren und jammern, ohne den Berater wirklich wahrzunehmen; sie wirken durchaus ‚redegewandt‘ oder routiniert im Sprechen am Telefon und lenken in der Regel von sich selbst ab.

### b) Problematik der DA

Bei der Sucht & Drogen Hotline sehen die Berater die DA-Problematik vor allem unter dem Gesichtspunkt der Abhängigkeit. DA greifen immer wieder zum Telefon wie andere Süchtige zum Suchtmittel. Dabei sind die möglichen Ursachen für dieses Verhalten so vielfältig wie bei jeder Suchterkrankung. Durch die Rahmenbedingungen einer Telefon-Hotline wie z.B. die große Zahl an – ehrenamtlichen – Telefonberatern und die Anonymität einer bundesweiten Telefonberatung wird eine stabile Beziehung vermieden, die aber für den Ausstieg aus einem Suchtverhalten notwendig ist. Die Gespräche am Telefon dienen DA lediglich einer momentanen Entlastung



in ihrer Situation. Da die Hotline immer erreichbar und für die Entlastung verfügbar ist, kann beim DA kein innerer Druck entstehen, der für eine wirkliche Veränderung der Problematik erforderlich ist. Die Telefonberatung kann also für DA zu einem ‚co-abhängigen‘ Verhalten werden, wenn die kontinuierlich gewährte Entlastung dazu beiträgt, dass die Situation so bleibt wie sie ist.

Die Telefonseelsorge listet die unterschiedlichen ‚Spielvarianten‘ auf, die DA einsetzen, um ein Gespräch zu ermöglichen (Helmut Harsch: Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs, 1973):

- Lob: „Nur du allein verstehst mich! Wenn ich dich nicht hätte!“
- Tadel: „Sehr erfahren sind Sie ja gerade nicht! Nun ja, Sie tun, was Sie können!“
- Lob eines anderen Beraters: „Schade, dass ich jetzt nicht mit Frau X oder Herrn Y sprechen kann, die haben mir so geholfen! Aber wenn sie nicht da sind, dann meinetwegen ...“
- Tadel eines anderen: „Herr Z. hat mich gar nicht verstanden. Die Katholische Telefonseelsorge hat mich nur beschimpft, statt mir zu helfen!“
- Entschuldigungen: „Ich weiß, gestern habe ich mich danebenbenommen.“, „Ich weiß, ich bin an allem schuld.“, „Ich glaube, ich falle Ihnen zur Last.“
- Plauderstündchen: „Darf ich mir eine Zigarette anzünden?“ „Ich weiß, uns beiden wird so ein gemütliches Plauderstündchen ganz guttun!“
- Erpressung: „Wenn Sie das nicht tun, rufe ich morgen bei Herrn X (dem Leiter des Notrufes) an und beschwere mich über Sie!“ „Wenn Sie das nicht tun, bringe ich mich um.“

In jedem Fall wird sich der Berater mit seinem Ehrgeiz, mit eigener ‚Verführbarkeit‘, mit Rivalität, Müdigkeit oder Angst auseinandersetzen müssen.

Die Berater im Telefon-Notruf für Suchtgefährdete in München haben festgestellt, dass die Anzahl der DA in Relation zur Gesamtzahl der Anrufer eher gering ist (in 2000 unter 3 %). Gleichwohl beschäftigen die DA die Berater innerlich als auch in der Supervision überproportional. Dabei geraten die Berater in einen inneren Spannungsbogen zwischen einem ethisch hoch einzuschätzenden Anspruch, Menschen in akuter Not beizustehen, und der Erkenntnis, dass sich in sehr vielen Fällen an der Situation der DA auch über Jahre hinweg nichts grundsätzlich verändert hat. Das wirft die Frage auf, ob diese Telefongespräche – über die momentane Entlastung hinaus – hilfreich sind. Berater erleben dies oft als Misserfolg und reagieren häufig folgendermaßen:

- Man verstärkt die Hilfe für DA, indem man noch länger mit ihnen spricht und sie ermuntert, bald wieder anzurufen. Es entsteht ein Gefühl, DA in Schutz nehmen zu müssen – auch vor anderen Mitarbeitern. Der Berater setzt sich vehement für die Bedürfnisse der DA ein, die damit Verbündete gefunden haben, die ihr ‚Suchtverhalten‘ verstärken.



- Man reagiert mit Wut auf diese Frustration und lässt dies die DA offen oder verdeckt spüren. Folge davon sind Schuldgefühle bei den Beratern nach dem Gespräch. Die DA fühlen sich auch in ihrer Person abgelehnt und hoffen auf einen verständnisvolleren Berater, wenn sie das nächste Mal anrufen.
- Man gerät zu der Erkenntnis, dass DA nicht ‚heilbar‘ sind und sie – im Extremfall bis zu ihrem Tod – dauerhaft begleitet werden müssen (Fürsorgegedanke). Der Glaube an eine Weiterentwicklung der Persönlichkeit fehlt. Die DA reagieren verständlicherweise auf diese Einstellung dankbar, der Konflikt zwischen dem Berater und den DA wird vermieden.

Alle drei Verhaltensweisen werden der DA-Problematik unter dem Aspekt der Abhängigkeit und Professionalität nicht gerecht, da sie das Suchtverhalten verstärken – die Berater verhalten sich co-abhängig und sind so zum Teil des ‚Suchtsystems‘ geworden. (Siehe auch 3.4 Co-Abhängigkeit – oder die Betroffenheit von Angehörigen)

## Folgerungen für die telefonische Beratung

Geht man davon aus, dass auch bei dem DA zumindest unbewusst ein latenter Wunsch besteht, ohne dieses Suchtverhalten zu leben, ist es erforderlich, dessen Problematik und die eigene Reaktion darauf zu erfassen und zu reflektieren. Dazu sind Selbsterfahrung und Supervision unabdingbar. Der Telefon-Notruf für Suchtgefährdete in München hat ein Gesprächskonzept für DA und folgende Grundsätze entwickelt:

Bei der telefonischen Beratung ist konkret darauf zu achten, dass

- DA nicht in ihrer Alltagsproblematik entlastet werden, weil dies den inneren Druck für eine weitergehende Inanspruchnahme von Hilfe verhindern würde.
- konsequentes Verhalten der Berater von entscheidender Bedeutung ist. Um dies zu erreichen, werden für jeden DA Gesprächskonzepte entwickelt, die für alle Berater verbindlich sind.

Inkonsequenz verstärkt das – problematische – Verhalten und hält es stabil. Für DA bedeutet dies: Wenn neun Berater sich an ein gemeinsames Gesprächskonzept halten und ein Berater nicht, wird der DA nichts verändern. Folgendes Gesprächskonzept wird empfohlen:

- Ehrlichkeit – das heißt, der Berater teilt dem DA mit, dass ‚wir‘ (von der Hotline) ihn und die Problematik kennen und alle im Mitarbeiterkreis sich Gedanken um ihn oder sie machen. Wir steigen aus dem ‚Spiel‘ aus – so tun, als ob es ein Erstgespräch wäre. Wenn der Berater unsicher ist, fragt er nach, ob er/sie schon einmal angerufen hat.
- Konfrontation – das bedeutet, der Berater teilt dem DA mit, dass er die Hotline ‚suchtartig missbraucht‘ und ein Entlastungsgespräch letztlich keine Hilfe ist. Dies hat sich in vielen Gesprächen gezeigt, die keine grundsätzliche Veränderung brachten.
- Anerkennung der Not – das heißt, der Berater teilt dem DA mit, dass er spürt, dass es ihm nicht gut geht. Wir haben aber eine andere Auffassung davon, was Hilfe für DA bedeutet.



Einheitliche Verweisung – unterschiedliche Weisungen an Beratungsstellen, Therapeuten, Selbsthilfegruppen etc. verwirren die DA und bewirken, dass sie gar nichts machen. Daher bedarf es der gezielten Absprache unter den Beratern. Deutlich muss dabei sein, dass die Wünsche des DA nicht erfüllt werden. Eine ärgerliche oder enttäuschte Reaktion der DA ist daher verständlich und nachvollziehbar, muss aber vom Berater ausgehalten werden.

### **Praktische Anregungen für Gespräche mit DA oder MA:**

- Sagen, dass DA schon bekannt ist: „Wir haben ja schon miteinander gesprochen.“; „Ich habe den Eindruck, Sie rufen hier öfter an.“; „Ich weiß, dass Sie oft bei uns anrufen.“
- Häufige Anrufe thematisieren: „Inwiefern haben Ihnen die Gespräche weitergeholfen?“ „Was hat sich an Ihrer Lage durch die Telefonberatung verändert?“
- Frage nach Veränderungsmöglichkeiten: „Was soll sich in Ihrem Leben konkret ändern, damit es Ihnen in Zukunft besser geht? Wie können Sie das erreichen?“; „Welche kleinen und realistischen Schritte sind möglich?“; „Was können Sie tun, damit Sie nicht dauerhaft auf die Hotline zurückgreifen müssen?“

## **5.5 Umgang mit Sex-Anrufern<sup>4</sup>**

„Seit Bestehen der Krisentelefone (USA, Großbritannien) und der Telefonseelsorge sind die Mitarbeiterinnen (weniger die Mitarbeiter) mit Anrufern konfrontiert, die den telefonischen Kontakt als Vehikel für gleichzeitige masturbatorische Erregung benutzen. Eine Veränderung dieser Klientel in den vergangenen vierzig Jahren ist nicht auszuschließen. Der Porno-Markt wandelt sich gegenwärtig stark. Zu den traditionellen Pornos (Print-Medien, Film, Video) kommt die Tele-Pornographie hinzu. Die Einladung von immer mehr Service-Anbietern, mittels Telefon und PC-Anschluss in virtuellen Welten ‚Fun‘ zu suchen, wird auch die Sex-Klientel der Telefonseelsorge verändern. Der klassische Sex-Anrufer jedoch sucht nicht einfach ‚Instant Sex‘. Vielmehr sind bei den Anrufern meist eine tiefe Selbstunsicherheit, Störung der sexuellen Identität und der Beziehungsfähigkeit zu vermuten. In einem je individuellen Ritual versuchen Anrufer, mit Scham erlebte entmannende Kindheitserfahrungen in einen Triumph am Telefon zu verwandeln, bei dem die Gesprächspartnerin mit Gefühlen von Demütigung, Scham und Zorn zurückbleibt. Die sichere Distanz der Tele-Beziehung mindert dabei die Angst auf Seiten des Anrufers. Bemühungen, mit einem besonderen Beratungskonzept zu therapeutischen Erfolgen bei diesen Anrufern zu kommen, müssen wohl als gescheitert angesehen werden. J.W.“

In der Praxis unterscheiden die Telefonberater verdeckte und offensichtliche Sex-Anrufer. Einige sind schwer zu identifizieren, andere benennen es sehr deutlich: „Ich glaube, ich bin sexsüchtig. Sie sind doch eine Suchthotline ...“

<sup>4</sup> Jörg Wieners (Hrsg.): Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen, 1995, Seite 221



Auch und besonders für Telefonberater ist es sehr wichtig, auf die eigenen Gefühle in den Beratungssituationen zu hören. Eine wichtige Grundhaltung ist demnach, seine Gefühle ernst zu nehmen und danach zu handeln! Wenn Sie sich unwohl fühlen in einer Gesprächssituation, wenn Sie den Verdacht haben, es handelt sich um einen Sex-Anrufer und/oder wenn jemand von bestimmten Sexualpraktiken erzählt, haben Sie nicht nur das Recht, sondern auch die Pflicht – sich selbst gegenüber –, das Gespräch sofort zu beenden.

Wenn alle bisherigen Bemühungen, therapeutische Erfolge mit diesen Anrufern zu erzielen, als gescheitert angesehen werden, sollten Sie sich eingestehen dürfen, dass auch Sie hier auf Ihre Grenzen in der Beratung stoßen. Solch eine klare Haltung und Entscheidung ist für alle Beteiligten vorbildlich.

## 5.6 Weitere Besonderheiten – Anrufer mit komplexen Problemlagen

In der Praxis der Telefonberatung erleben Sie manchmal Anrufer, die sofort ins Gespräch ‚hüpfen‘ und Sie mit ihren Themen und Anliegen überfallen. Im Verlaufe des Telefonates erhalten Sie den Eindruck, dass diese Anrufer nicht in den Kontakt gehen und in ihren Erzählungen sehr sprunghaft sind. Manchmal sind sie aggressiv und distanzlos; wenige Momente später wirken solche Ratsuchende hilflos und beziehungslos – so als ob sie keinen Boden unter den Füßen hätten.

Sie stellen bei sich selbst in solchen Momenten wahrscheinlich fest, dass Sie unsicher werden in ihrer eigenen Wahrnehmung oder Sie entwickeln den Ehrgeiz, diese Person auf einen ‚guten‘ Weg zu bringen, und strengen sich sehr an, um auf diese Anrufer einzugehen etc.

Solche Anrufer sind wahrscheinlich Menschen, die nicht nur unter einer Suchtproblematik leiden, sondern zudem weitere psychische Störungen oder Erkrankungen entwickelt haben. Heute werden hierfür meist die Begriffe ‚Doppeldiagnosen‘ oder ‚Komorbidität‘ benutzt.

Anrufer mit Doppel- oder Mehrfachdiagnosen.

Während der Begriff Mehrfachabhängigkeit in der Regel im Zusammenhang mit der Abklärung der Konsummuster von unterschiedlichen psychoaktiven Substanzen verwendet wird, verweist die Komorbidität darauf, dass zwei (oder mehrere) sehr verschiedene psychische Störungen diagnostiziert werden. Mehrfachabhängigkeit und Komorbidität schließen sich nicht aus – im Gegenteil ist damit zu rechnen, dass mit der Mehrfachabhängigkeit das Risiko zunimmt, weitere psychische Erkrankungen zu entwickeln (mehr dazu in Irmgard Vogt: Beratung von süchtigen Frauen und Männern, Weinheim 2004).



In der Praxis der Telefonberatung bei der Sucht & Drogen Hotline sollten Sie versuchen, die Fragen und Anliegen zum Thema Sucht aufzugreifen und zu behandeln. Darüber hinaus ist es wichtig, die Dauer der Gespräche zu begrenzen. Menschen mit Doppel- oder gar Mehrfachdiagnosen brauchen exzellente fachliche Beratung und Begleitung, die die anonyme Telefonberatung nicht leisten kann. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich als Telefonberater die Erlaubnis geben, solche Gespräche höflich, aber bestimmt zu beenden. Dabei können Sie den Hinweis geben, dass Sie dem Anrufer leider nicht die für ihn richtige und gute Hilfe geben können.

Indem sie diese Anrufer begrenzen, tragen Telefonberater dazu bei, dass diese sich vielleicht früher an die jeweiligen Experten wenden können!



## 6. RAHMENBEDINGUNGEN UND ANFORDERUNGEN AN TELEFONBERATER

Wenn man bedenkt, wie anspruchsvoll und komplex eine qualifizierte Beratung am Telefon ist, liegt der Schluss nahe, dass Telefonberatung spezifische Rahmenbedingungen braucht.

### 6.1 Raum für Beratungstelefon

Wird die Telefonberatung von professionellen Mitarbeitern quasi ‚nebenbei‘ geleistet, so bleibt die Beratung am Telefon wahrscheinlich eine ‚Nebensache‘. In der Alltagsarbeit einer sucht-spezifischen Einrichtung wird mit den Klienten im direkten, persönlichen Kontakt gearbeitet. Gute Beratung am Telefon erfordert vom Berater jedoch eine zusätzliche Aufmerksamkeit und persönliche und beraterische Kompetenzen, die auch den geeigneten Raum und Rahmen benötigen. Die meisten Anbieter der Suchtnotrufe verfügen über eigene Räumlichkeiten, sodass hier der äußere Rahmen dafür gegeben ist, dass die Telefonberatung die ‚Hauptsache‘ ist.

### 6.2 Regelmäßige Supervision, Praxisberatung und Fortbildung für Telefonberater

Die Arbeit mit suchtkranken Menschen und deren Angehörigen kann immer wieder psychisch belastend und zehrend sein. Sucht ist eine chronische Erkrankung, das bedeutet für die Betroffenen: Sie müssen zuerst akzeptieren, dass sie suchtkrank sind und es darum geht, damit (gesund) leben zu lernen. Das ist oft eine Entwicklung, die über Jahre und meist nicht geradlinig zur Genesung verläuft.

Für die Telefonberater bedeutet dies, dass sie ein Grundwissen über die Suchterkrankung, deren Verlauf, Erscheinungsformen und über die Möglichkeiten und Prozesse der Genesung benötigen,

- um denen, die Rat suchen, angemessen helfen zu können
- um sich selbst davor zu schützen, in ungesunde Stolperfallen der Beratung zu geraten
- um selbst co-abhängiges Verhalten zu erkennen und vermeiden zu lernen im Umgang mit den Ratsuchenden am Telefon



Viele ehrenamtliche Telefonberater haben sich im Laufe der Jahre ein beachtliches Wissen über Suchterkrankungen und Hilfemöglichkeiten angeeignet. Dies geschieht oft durch

- eine eigene Betroffenheit als – ehemals – Suchtkranker oder als Angehöriger,
- die eigene Motivation, gute Beratung zu leisten, und den Wunsch, sich dafür zu qualifizieren anhand von speziellen Schulungen/ Ausbildungen der Anbieter o. Ä., durch Broschüren, Bücher und Reflexionsgespräche,
- durch die persönlichen Erfahrungen und Erkenntnisse, die Sie durch die Praxis in der Telefonberatung gesammelt haben.

## **Telefonberater profitieren also von:**

### Fortbildungsangeboten

- mit dem Ziel, Wissen zu ergänzen und Verhalten für die Praxis zu üben, Rückmeldungen zu erfahren (Selbst- und Fremdwahrnehmung).

### Praxisberatung oder Supervision

- mit dem Ziel, schwierige oder belastende Beratungssituationen zu reflektieren, besser zu verstehen, eigene Handlungsmöglichkeiten zu erweitern und blinde Flecke zu verringern. Zudem trägt regelmäßige Reflexion der Beratungen – im Rahmen von Praxisberatung und Supervision – erheblich dazu bei, negativen Stress abzubauen und die Freude an der – meist ehrenamtlichen – Tätigkeit zu erhalten.

### Praxisberatung und Erfahrungsaustausch in der Gruppe

- mit dem Ziel, von anderen zu lernen, Rückmeldungen zu erhalten, positive Erfahrungen weiterzugeben und ‚negative‘ als Chance zur eigenen Entwicklung zu begreifen. Dabei stellen Sie auch fest, dass Sie nicht allein sind mit ihren Fragen, Unsicherheiten und Ideen. Diverse Untersuchungen haben ergeben, dass es für die meisten Menschen bei ihrer ehrenamtlichen Arbeit sehr wichtig ist zu erleben, dass sie in einem Team von Gleichgesinnten eingebunden sind.

### Informationen über aktuelle Entwicklungen und Erkenntnisse in der Suchtkrankenhilfe

- mit dem Ziel, Anrufer besser zu verstehen, neue Entwicklungen kennen zu lernen, um Ratsuchenden aktuelle Informationen und gute Beratung geben zu können.



## 6.3 Welche Kompetenzen und Stärken sollte ein Telefonberater mitbringen?

Im Folgenden lesen Sie die Auswahlkriterien für ehrenamtliche Telefonberater, die beim Telefon-Notruf für Suchtgefährdete in München entwickelt wurden. Bewerber und Interessenten für die Ausbildung zum ehrenamtlichen Telefonberater sollen dort folgende Kriterien erfüllen:

- klare, gut verständliche Stimme
- Belastbarkeit (emotional und zeitlich)
- Zuverlässigkeit
- bei cleanen, trockenen – ehemals süchtigen – Bewerbern eine ausreichende Stabilität in ihrer Abstinenz (Anmerkung der Verfasserin)
- Bereitschaft, Hilfe anzunehmen
- Selbstreflexion
- Einfühlungsvermögen
- Abgrenzungsfähigkeit
- Kontaktfähigkeit
- weltanschauliche Offenheit (keine Ideologie, kein Missionieren)
- Sympathie und sympathisches Erscheinungsbild
- sprachliche Ausdrucksfähigkeit

Ergänzen Sie diese Liste, wenn Ihnen weitere Kriterien einfallen, die aus Ihrer Sicht und Erfahrung erforderlich sind!



## 7. WO FINDEN SIE WAS?

### **Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung**

BZgA-Telefonberatung zu HIV und AIDS:	0221/89 20 31
BZgA-Telefonberatung zu Essstörungen:	0221/89 20 31
BZgA-Telefonberatung zur Suchtvorbeugung:	0221/89 20 31
BZgA-Infotelefon zur Glückspielsucht:	01801/37 27 00
BZgA-Beratungstelefon zum Nichtrauchen:	01805/31 31 31
Auskunftszeiten:	Mo – Do            10.00 bis 22.00 Uhr
	Fr – So            10.00 bis 18.00 Uhr

Vermittlung der für den Anrufer nächstliegenden Beratungseinrichtung

### **Elterntelefon**

Nummer gegen Kummer e.V.

Telefon kostenfrei; bundesweite Sondernummer:

0800/1110550

Auskunftszeiten:	Mo und Mi            09.00 bis 11.00 Uhr
	Di und Do            17.00 bis 19.00 Uhr

### **Kinder- und Jugendtelefon**

Nummer gegen Kummer e.V.

Telefon kostenfrei; bundesweite Sondernummer:

0800/1110333

Auskunftszeiten:	Mo – Fr            15.00 bis 19.00 Uhr
------------------	--

### **Psychotherapie-Informations-Dienst PID**

Tel.: 0228/74 66 99

Auskunftszeiten:	Mo, Di, Do, Fr            09.00 bis 12.00 Uhr
	Mo, Do            13.00 bis 16.00 Uhr

Vermittlung von psychologischer Psychotherapie (ambulant, in Praxen)

Internet: [www.psychotherapiesuche.de](http://www.psychotherapiesuche.de)

### **Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS)**

Wilmsdorfer Str. 39, 10627 Berlin, Tel.: 030/31018960

Auskunftszeiten:	Di, Mi, Fr            09.00 bis 13.00 Uhr
	Do            13.00 bis 17.00 Uhr





## 8. WENN SIE MEHR WISSEN WOLLEN – EINE KLEINE AUSWAHL AN LITERATUR

Aßfalg, Reinhold: „Die heimliche Unterstützung der Sucht: Co-Abhängigkeit“,  
Neuland Verlag, Geesthacht, 1993

In dieser Broschüre untersucht der Autor den Begriff Co-Abhängigkeit, beschreibt Erscheinungsformen und zieht Schlussfolgerungen.

Arenz-Greiving, Ingrid: „Abhängig vom Alkohol? – Wege aus einer Krankheit“ –  
Ein Ratgeber für Betroffene und Angehörige von alkoholgefährdeten oder -abhängigen Menschen; Lambertus Verlag, Freiburg, 3. Auflage 2001

Dieser Ratgeber wendet sich direkt an alkoholgefährdete oder alkoholabhängige Menschen, die bereit sind, sich mit ihrer Abhängigkeit auseinanderzusetzen. Gleichzeitig bietet der Ratgeber Informationen für Angehörige (im Besonderen für Partner/innen und Eltern) von Alkoholabhängigen.

Arenz-Greiving, Ingrid: „Wenn Essen zum Problem wird – Wege aus Essstörungen.“

Ein Ratgeber für Betroffene und Angehörige; Lambertus Verlag, Freiburg, 1999

Dieser Ratgeber wendet sich direkt an Menschen, die von Essstörungen betroffen und bereit sind, sich mit ihrer Krankheit auseinanderzusetzen. Gleichzeitig bietet die Broschüre wichtige Informationen für Angehörige von Essgestörten.

Deutsche Hauptstelle gegen die Suchtgefahren (Hrsg.):

„Ein Angebot an alle ...“, Druckausgabe, Hamm, 2006

Eine kostenlose Broschüre für Menschen, die sich erste Informationen über die Suchterkrankung eines Angehörigen oder Freundes verschaffen wollen.

Deutsche Hauptstelle gegen die Suchtgefahren (Hrsg.): „Die Sucht und ihre Stoffe – Eine Informationsreihe über die gebräuchlichen Suchtstoffe“, Hamm, 2003

Die Informationsreihe ist kostenlos bei der DHS erhältlich – auch unter [www.dhs.de](http://www.dhs.de) als Download.

Kollitzus, Helmut: „Die Liebe und der Suff ... – Schicksalsgemeinschaft Suchtfamilie“,  
Kösel Verlag, München, 1997

Der Autor beschreibt in diesem Buch individuelle und gesellschaftliche Hintergründe, Entstehungsmechanismen und den Verlauf von Sucht und Co-Abhängigkeit sowie Lösungswege und Ansätze zur Prävention. Anhand vieler Fallbeispiele aus seiner psychotherapeutischen Praxis wird deutlich, wie sich Betroffene wieder aus der Umklammerung der Sucht befreien können.



Kindermann, Walter: „Drogengeschichten – Faszination und Elend“,  
Lambertus Verlag, Freiburg, 2001

Der Autor erzählt anschauliche Geschichten aus der Lebenswelt der Drogenabhängigen und entwickelt daraus verständliche Antworten auf die Fragen, die Eltern, Lehrer, Erzieher, Berater und die Jugendlichen selbst immer wieder zum Thema Drogen stellen. Er will dabei dem Leser nicht nur die alarmierende Situation vor Augen führen, sondern ihm auch bewusst machen, dass es Möglichkeiten der Hilfe und Wege aus der Sucht gibt.

Lambrou, Ursula: „Helfen oder aufgeben“, Rowohlt Verlag, Reinbek, 1996

Dieses Taschenbuch für Angehörige von Alkoholikern informiert anschaulich und kompakt über die Krankheit Alkoholismus, über Erklärungsmodelle, Therapien und Selbsthilfegruppen. Die Autorin hat zahlreiche Gespräche mit Angehörigen geführt und schildert anhand dieser Fallgeschichten, was Familien und Freunde tun können (oder lassen sollten).

Mason, Paul T.; Kreger, R.: Schluss mit dem Eiertanz – Ein Ratgeber für Angehörige von Menschen mit Borderline. Psychiatrie Verlag, Bonn, 2003

Die Autoren haben sowohl Erfahrungen von Angehörigen als auch verfügbare Studien über die Borderline-Erkrankung ausgewertet und in diesem Ratgeber zusammengefasst. Sie vermitteln dabei gleichzeitig einen Einblick in das Fühlen und Handeln der Betroffenen und geben Anregungen und konkrete Tipps dazu, wie Eltern, Partner und Freunde mit Borderline-Verhalten umgehen können. Ziel des Buches ist es, den Angehörigen darin zu unterstützen, selbst stabil zu bleiben und dennoch hilfreich zu sein für den Erkrankten.

Miller, William R.; Rollnick, Stephen: „Motivierende Gesprächsführung – Ein Konzept zur Beratung von Menschen mit Suchtproblemen“, Lambertus Verlag, Freiburg, 1999

Motivierende Gesprächsführung ist ein Beratungskonzept zur Förderung von Veränderungsbereitschaft bei Menschen mit problematischem Suchtmittelkonsum. Motivierende Gesprächsführung integriert Grundsätze und Erkenntnisse der Gesprächspsychotherapie, der Verhaltenstherapie, humanistischer Therapieschulen sowie der Kommunikationspsychologie. Diese Übersetzung des Grundlagenwerkes will zur weiteren Verbreitung dieses Beratungskonzeptes beitragen.

Miller, William R.; Rollnick, Stephen: Motivierende Gesprächsführung,  
Lambertus Verlag, Freiburg, 2004

In der zweiten Auflage haben die Autoren ihren Fokus von abhängigem Verhalten auf Verhaltensänderung im Allgemeinen erweitert sowie Darstellung und Inhalt ihrer Methode überarbeitet.



Neumann, Christina: „Ertrunkene Liebe – Geschichte einer Co-Abhängigkeit“,  
Edition Balance, Psychiatrie-Verlag, Bonn, 1998

Abhängigkeit und Co-Abhängigkeit sind Themen dieses Buches. Die Autorin erzählt die Geschichte ihrer Liebe zu Robert und ihrer zunehmenden Verstrickung in seine Alkoholkrankheit. Emotional und mitreißend schildert sie ihre Gefühle, ihre Gewissenskonflikte und wie sie es schließlich schafft, sich aus dieser unheilvollen Beziehung zu lösen.

Reichmann, Linda: „Wege aus der Drogensucht – Berichte über Menschen,  
die den Ausstieg geschafft haben“, Mosaik Verlag, Hamburg, 1994

Ein Buch, das Hoffnung macht! Linda Reichmann, Mutter von drei Kindern, die drogensüchtig waren, besuchte mehr als 20 Therapieeinrichtungen. Betroffenen und ihren Eltern schildert sie den Verlauf der sehr verschiedenen Therapien und sagt, wer wo Hilfe erwarten kann. Und sie lässt Menschen erzählen, wie ihnen der Ausstieg gelang.

Rogers, Carl R.: „Die nicht-direktive Beratung“, Kindler Verlag, München, 1972

Schneider, Ralf: „Die Suchtfibel“, Röttger-Schneider Verlag, Baltmannsweiler, 1996

Die Suchtfibel will Betroffenen, Angehörigen und Interessierten helfen, sich Grundlagenwissen anzueignen, sich selbst besser zu verstehen, sich mit sich selbst auszusöhnen, Hinweise für hilfreiches Verhalten zu bekommen und den Ablösungsprozess von der Sucht vorzubereiten und zu begleiten.

Schaef, Anne-Wilson: „Co-Abhängigkeit – Nicht erkannt und falsch behandelt“

Verlag Mona Bögner Kaufmann, Wildberg, 1986

Dieses erfrischende Buch reißt den Blick auf für unser aller Komplizen-Sein (Co steht für Komplize), das uns dem Leben anderer und unserem eigenen Leben gegenüber schuldig werden lässt. Das Buch rüttelt wach, eröffnet Horizonte und fordert von uns unüberhörbar, unerbittlich Ehrlichkeit. Es gibt kaum einen, der dieses Buch nicht lesen sollte. Es wendet sich besonders an die Menschen, die mit anderen Menschen zu tun haben. (Kommentar von W. Lechler, ehemals Klinik Bad Herrenalb)

Vogt, Irmgard: „Beratung von Süchtigen Frauen und Männern – Grundlagen und Praxis“,  
beltz Taschenbuch 160, Weinheim, 2004

Die Suchtexpertin gibt detaillierte Einblicke in die Lebenslagen von Süchtigen und einen genauen Überblick über die neuesten Entwicklungen auf dem Gebiet von Diagnostik und Typologie. Sie hebt geschlechtsspezifische Unterschiede hervor und greift in diesem Zusammenhang insbesondere die Problemlagen von Frauen auf.

Ausführliche Literaturhinweise erhalten Sie zudem in der Bibliothek der  
Deutschen Hauptstelle für Suchtfragen: [www.dhs.de](http://www.dhs.de)

