

## INHALT

Vorwort	11
Theoretischer Teil: Rahmenmodell kommunikativen Handelns	15
1. Definitionselemente von Kommunikation	15
1.1 Einen gemeinsamen Nenner finden	18
1.2 Neue Informationen mitteilen	21
1.3 Zweiseitigkeit herstellen	22
2. Kommunikationsstörungen	26
2.1 Manipulation als Erzeugung defensiver Identifikation	26
2.2 Mystifikation als Negierung der Wahrnehmung des anderen	30
2.3 Folgen	30
3. Das Kommunikationssystem: Synthese von personalen und sozialen Faktoren	33
3.1 Das soziale System in der Kommunikation	34
3.1.1 Botschaften als Instrumente der Koordination im System	36
3.1.1.1 Beziehungsebene	37
3.1.1.2 Inhaltsebene	42
3.1.1.3 Selbstdarstellungsebene	45
3.1.1.4 Appellebene	46
3.1.2 Offenes und geschlossenes System	47
3.2 Das personale System in der Kommunikation	50
3.2.1 Die Bedeutung des subjektiven Faktors	52

3.2.2	Die tiefenpsychologische Theorie des Unbewußten	56
3.2.3	Die kognitivistische Wahrnehmungstheorie	59
3.2.3.1	Erfahrung - Wahrnehmung	62
3.2.3.2	Das Verhältnis von Kognition und Emotion	66
3.2.4	Pathologie des Subjekts: "Psychosklerose"	69
3.3	Sprachtheoretische Aspekte	70
3.3.1	"Regulatorische Funktion" der Sprache im Kommunikationssystem	70
3.3.2	Generativer Charakter der Sprache	73
3.3.3	Körpersprache und Verbalsprache	74
3.4	Zusammenfassende Charakterisierung: Die Bedeutung des kommunikationssystemischen Modells	79
4.	Das kommunikationssystemische Modell als Praxistheorie für helfende Beziehungen	82
Praktischer Teil: Handeln im Kommunikationssystem Helfer - Klient		89
5.	Ableitung von Handlungskriterien	89
5.1	Die Gefahr einer Entgleisung von Helferbeziehungen	90
5.2	Der Gewinn der kommunikationssystemischen Behandlung von Helferprozessen: Aussteigen aus dem Erfahrungszirkel	94
5.2.1	Die Folgen defekter Erklärungsmodelle und die Notwendigkeit der Öffnung auf konzeptueller Ebene	101
5.2.2	Öffnung auf praktischer Ebene: Unterschiedliche "Wege" zur helfenden Beziehung	104
5.3	Allgemeine Kriterien des Handelns im Helfer-Klient-System	111

5.3.1	Klientenziel: Strukturelle Veränderung	111
5.3.2	Prozeßziel: Offenes System	115
5.3.3	Verhaltensziel des Helfers: Dynamische Flexibilität	125
5.3.3.1	Die Wahlmöglichkeiten des Helfers als Sender und Empfänger von Botschaften (Mikro-Ebene)	126
5.3.3.2	Auswahlkriterium: Das Prinzip des situationsangemessen vollständigen Kommunizierens	133
5.3.3.3	Die Wahlmöglichkeiten des Helfers hinsichtlich methodischer Elemente (Makro-Ebene)	141
5.3.3.4	Auswahlkriterium: Das Prinzip des Handelns im Kommunikationssystem Helfer - Klient	142
5.4	Erziehung, Therapie, Beratung als unterscheidbare Prototypen - Grundsituationen altruistischer Kommunikation	149
5.4.1	Erziehung	149
5.4.2	Therapie	151
5.4.3	Beratung	152
5.4.4	Übersicht und Folgerungen	153
6.	Erziehung - kommunikationssystemisch	157
6.1	Der Klient der Erziehung	158
6.1.1	Schutzbedürftigkeit und Lernbedürftigkeit	159
6.1.2	Beziehungsschwäche	160
6.1.3	"Verhaltensstörungen" als negative Wahrnehmung, als destruktive Strategien in Beziehungen	162
6.2	Ziele der Erziehung	163
6.2.1	Klientenziel	164
6.2.2	Prozeßziel	167
6.2.3	Verhaltensziele des Erziehers	171
6.2.3.1	Pädagogische Auswertung von Konflikten	176
6.2.3.2	Moralische Erziehung	179

7.	Therapie - kommunikationssystemisch	180
7.1	Der Klient der Therapie	180
7.1.1	Motivationen des Klienten: "Leidensdruck", Änderungswunsch, Erfolgserwartung	182
7.1.2	Beziehungserfahrungen	184
7.2	Ziele der Therapie	185
7.2.1	Klientenziele	185
7.2.2	Prozeßziele	188
7.2.3	Verhaltens- und Einstellungsziele des Therapeuten	189
8.	Beratung - kommunikationssystemisch	192
8.1	Der Klient der Beratung	192
8.1.1	Indikation für Beratung	193
8.1.2	Motivation für "Beratung"	194
8.2	Ziele im Beratungsprozeß	195
8.2.1	Klientenziel	195
8.2.2	Prozeßziel	196
8.2.3	Verhaltensziele des Beraters	197
9.	Aspekte altruistischer Kommunikation unter Berücksichtigung institutioneller Rahmenbedingungen	199
9.1	Probleme der Arbeit im Team	200
9.2	Probleme des Umgangs mit der Organisation	202
9.3	Therapie in Zwangsinstitutionen?	206
10.	Seitenangaben für die Beispiele im Text	209
11.	Autorenverzeichnis	211

12.	Sachwortverzeichnis	215
13.	Literaturliste	219