Unterstützte Entscheidungsfindung aus (kommunikations)psychologischer Sicht

Modelle für die Betreuungsgestaltung

Prof. Dr. Renate Kosuch

Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften
TH Köln

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Unterstützte Entscheidungsfindung aus (kommunikations) psychologischer Sicht

Prof. Dr. Renate Kosuch

1. Ausmaß von Prozessqualität: Ableitungen zur Orientierung

Qualität der Betreuung, Psychologie der Entscheidung, Personzentrierung

2. Modell „Kommunikationsquadrat" Unterstützte Entscheidungsfindung kommunikationsanalytisch - Betreuungsgespräche vorbereiten

3. Modell „Werte- und Entwicklungsquadrat" Reflexions- und Planungsinstrument für unterschiedliche/gegenläufige Anforderungen

4. Modell „Inneres Team"

Methode /Haltung für Reflexion, Kontaktgestaltung, Entscheidungsfindung

5. Weiterbildungsangebote

Zielgruppe, Bereitschaft, Themen

6. Standards vs. Standardisierung

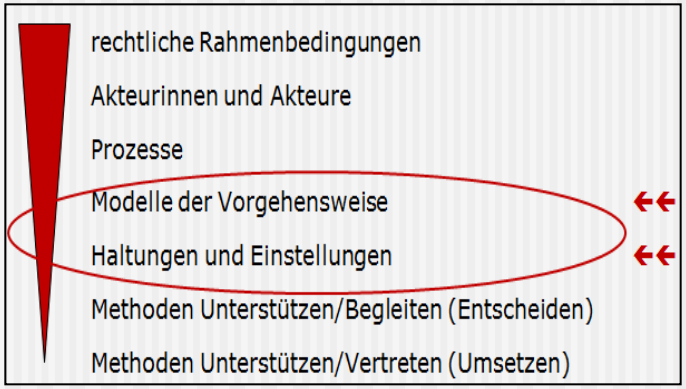
Selbstbestimmung im Kontext von Qualitätssicherungsprozessen

Aktuelle Herausforderungen an den Erwachsenenschutz

1. Es geht um Hilfe und Schutz Betroffener, nicht um Schutz Dritter/der Gesellschaft.

2. Entmündigung und Bevormundung sind weltweit abzuschaffen.

3. **Anforderungen an die Tätigkeit im Sinne einer personen-zentrierten Ausrichtung sind zu präzisieren.**



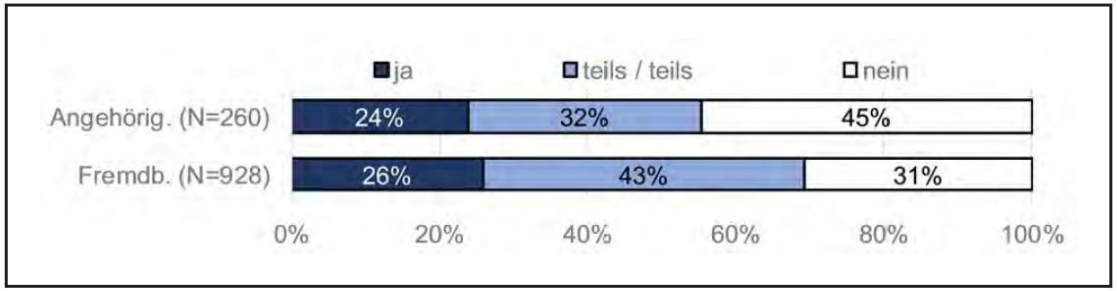
(Hervorhebung R.K, siehe auch Weltkongress Betreuungsrecht, Pressekonferenz zur Revision der *Yokohama Erklärung* am 16.09.2016, in Erkner (Berlin) https://www.youtube.com/watch?v=bULC2Ve0dRM)

1. Ausmaß von Prozessqualität: Ableitungen zur Orientierung

Prof. Dr. Renate Kosuch

Unterstützte Entscheidungs-findung

Abb. 232: Möglichkeit zur Unterstützung des Betreuten bei der selbstständigen Entscheidungsfindung und -umsetzung



Quelle: Befragung von ehrenamtlichen Betreuern, ISG 2016

Frage: „Können Sie Ihren Betreuten darin unterstützen, selbst Entscheidungen zu treffen und umzusetzen? – Wir meinen hiermit zum Beispiel, dass der Betreute selbst die Entscheidung trifft, ob ein Antrag bei einer Behörde gestellt wird und er gegebenenfalls die Behördengänge vornimmt und Sie ihn nur begleiten oder dass Sie Ihren Betreuten zum Handeln motivieren."

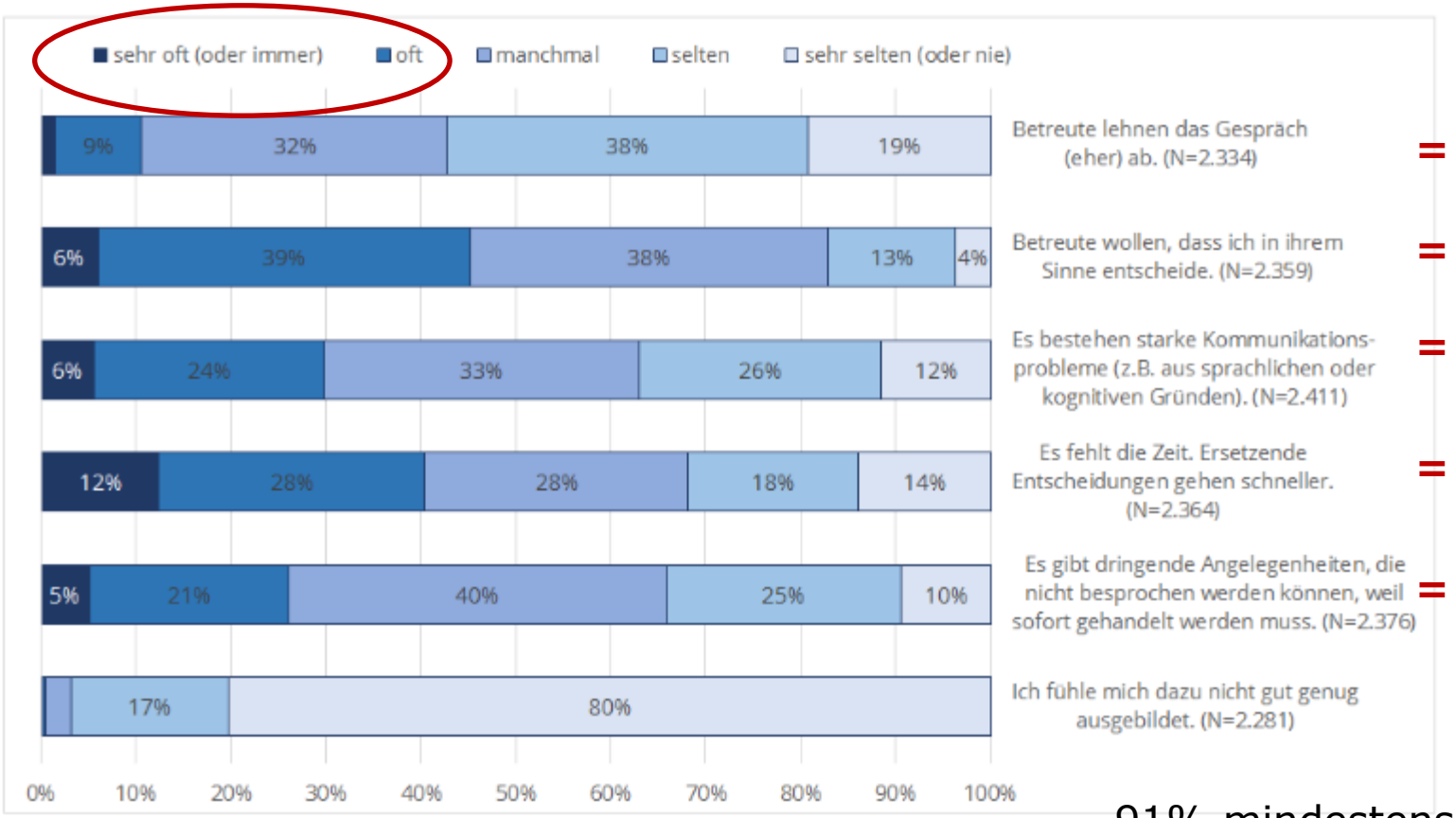
- Ca. **ein Viertel** der Angehörigen-und Fremdbetreuer bejahen, dass sie Betreute bei selbstständiger Entscheidungsfindung und -umsetzung unterstützen können.
- Berufsbetreuende: **57%** geben an, dass sie oft, sehr oft oder immer eigenständige Entscheidungsfindung unterstützen können.

Matta, V., Engels, D., Brosey, D., Köller, R., Schmitz, A., Maur, Chr., Kosuch, R., Engel, A., 2018, S. 294.

1. Ausmaß von Prozessqualität: Ableitungen zur Orientierung

Prof. Dr. Renate Kosuch

Abbildung 52: Einschätzung zur Häufigkeit möglicher Ursachen, falls keine unterstützte Entscheidungsfindung möglich war, durch Berufsbetreuer



Quelle: Befragung von Berufsbetreuern, ISG 2016 [27]

91% mindestens manchmal

Exkurs: Psychologie der Entscheidung

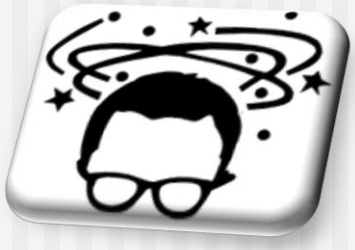
1. **rational** geprägtes Abwägen der Folgen von Handlungsalternativen auf Basis von Information

= Schwierigkeitsgrad abhängig vom Ausmaß der Folgen (Reichweite? Komplexität? Unsicherheit?)

??? Ängste vor Fehlentscheidungen, Grübeln, Gedanken kreisen, Tunnelblick, Belastung

2. **subjektive** Einschätzung und Bewertung von Information bereits ***vor*** dem Abwägungsprozess

= Schwierigkeitsgrad abhängig vom Ausmaß der Gelassenheit



Google: clipart

Pfister, Jungermann & Fischer, 2005
Wagner, Kosuch & Iwers-Stelljes, 2016
Iwers-Stelljes, 2014

1. Ausmaß von Prozessqualität: Ableitungen zur Orientierung

Prof. Dr. Renate Kosuch

Hohe Ergebnis- und Prozessqualität, wenn

➔ **…Betreute im Mittelpunkt** des Handelns stehen

- **…ihre Wertmaßstäbe bekannt sind,** „denn diese beeinflussen Willen, Wünsche, Präferenzen und Verhalten der betreuten Menschen." (Abschlussbericht „Qualität in der Rechtlichen Betreuung", 2018, S. 442)

z.B.

- Voreinstellung durch Erfahrungsberichte anderer
  - eher negativ, Ängste
- Vorerfahrungen (Betreuung, Biographie)
  - Bsp.: Es anderen leicht machen (↯ Verzicht auf Verstanden-Werden)
- Autonomiebedürfnis
  - Bsp.: Dritte sollen keine Kenntnis über Betreuung haben

1. Ausmaß von Prozessqualität: Ableitungen zur Orientierung

Prof. Dr. Renate Kosuch

Unterstützung

➔ Betreuende haben gegenüber Betreuten keine pädagogischen oder therapeutischen Aufgaben (Brosey 2014, S. 214 f.)

Personzentrierung (Weinberger, 2004)

1. Einfühlendes Verstehen

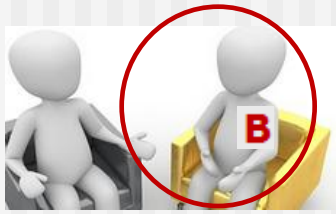
„den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrzunehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, (…) als ob man die andere Person wäre, jedoch niemals die ‚Als-Ob-Position' aufzugeben."*

2. Unbedingte Wertschätzung

eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man ihren Verhaltensweisen gegenüber hat; uneingeschränkte Akzeptanz

3. Echtheit/Kongruenz

wahrnehmen, was ich empfinde (Resonanzboden) und dies einbringen, wenn es angemessen ist



*Rogers 1959, zit. n. Weinberger 2004, S. 38

2. Modell „Kommunikationsquadrat“

Prof. Dr. Renate Kosuch

Unterstützte Entscheidungsfindung kommunikations-analytisch

Eine Mitteilung ist auf vierfache Weise wirksam, denn sie…

- **übermittelt Sachinformationen**
- **zeigt, wie jemandem gerade zumute ist**
- **zeigt, wie jemand zum anderen in Beziehung steht („wir“) und was er*sie vom anderen hält („Du“)**
- **nimmt Einfluss, will etwas erreichen**

2. Modell „Kommunikationsquadrat"

Prof. Dr. Renate Kosuch

Unterstützte Entscheidung
kommunikationsanalytisch…

Liegt Aufmerksamkeit auf **Selbstkundgabe?**

(Was möchte mein Gegenüber? Wie unterstütze ich beim **inneren Abwägen** und bei der **Selbstklärung**?)

Wird **Appell** herausgearbeitet? (➔ Entscheidungsverwirklichung)

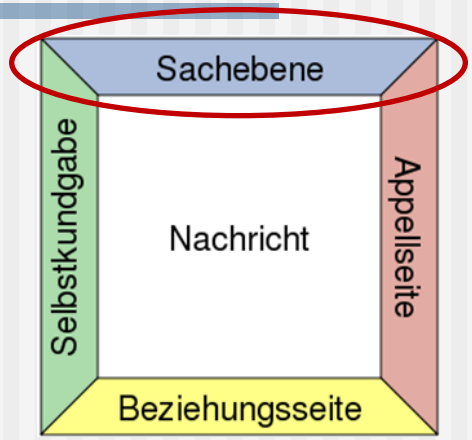
(Was möchte mein Gegenüber von mir?)

➔ Personzentrierte Haltung

2. Modell „Kommunikationsquadrat"

Prof. Dr. Renate Kosuch

Unterstützte Entscheidung
kommunikationsanalytisch…



Welche Informationen sind zu geben?
Wie **verständlich** und **einprägsam** werden sie präsentiert?
Wird überprüft, ob sie verstanden wurden?

Zeit, Tempo?

Es fehlt die Zeit. Ersetzende Entscheidungen gehen schneller. (N=2.364) = **40%**

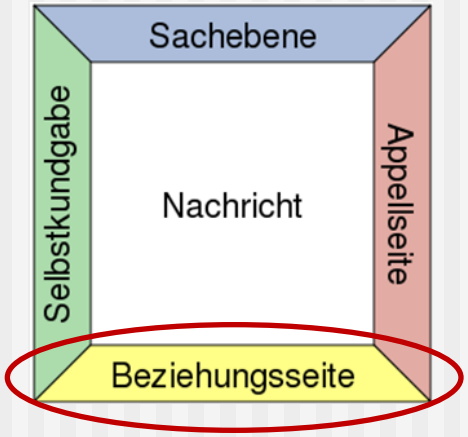
Wie wird Information dargestellt? Ist die Darstellung geprägt von dem, was sich Betreuende/Andere (für Betreute) wünschen (*Verzerrung*)? Wird informierend gesprochen (mit Gelassenheit) oder im Duktus der Unbedingtheit (*Muss! Darf-nicht!*)

Druck?

2. Modell „Kommunikationsquadrat"

Prof. Dr. Renate Kosuch

Unterstützte Entscheidung
kommunikationsanalytisch…



Du-Botschaft: So bist Du
Wir-Botschaft: So stehen wir zueinander

Welche Vorerfahrungen und **Wertmaßstäbe** des B. prägen die Beziehungsgestaltung?

➔Ist B. gewohnt, für Compliance und Wohlverhalten positive, für Eigensinnigkeit negative Reaktionen zu bekommen?

Wie erlebt B. mich in der Beziehungsgestaltung?

➔ Sind Wohlverhalten oder Aggression **Scham**bewältigung? ➔ ➔

➔ ➔ **Scham:** Ich ***bin*** schlecht

- soziales Phänomen, destruktive Bewältigungsstrategien

- Schweigen/Kontaktabbruch

- Unterwerfung

- Angriff

Betreute lehnen das Gespräch (eher) ab. (N=2.334)	= **41%**
Betreute wollen, dass ich in ihrem Sinne entscheide. (N=2.359)	= **45%**

Umgang mit aggressivem Verhalten

Häufig werden freiheitsentziehende Maßnahmen bei Menschen eingesetzt, die unruhig sind, aggressiv wirken, umherwandern oder sich unsicher fortbewegen.

Wir können dieser Unruhe mit einer bedürfnisgerechten und vertrauten Umgebung begegnen und betroffenen Menschen eine sinnvolle Aufgabe geben. Besonders die Form der Kommunikation spielt für das Gefühl eine starke Rolle. Akzeptanz und Wertschätzung sind wichtige Merkmale, die betroffene Menschen in ihrer schwierigen Situation dringend brauchen.

www.redufix.de/html/img/pool/Broscha_re_RLP_Broscha_re.pdf

➔ ➔ **Personzentrierung reduziert Scham…**

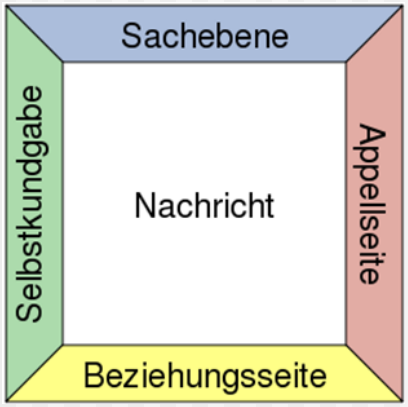
…und daher auch Aggression.

Scham

- ***beeinflusst Informationsverarbeitung***
- *Entscheidungsfindung kann verzerrt werden*
  (emotionales dominiert rationales System)

Eagleman 2012, zitiert nach Brown, 2012

➔ ➔ Scham
kommunikationsanalytisch…



<u>Beispiel</u> (zeitlich früh):
„Entscheiden Sie für mich!“
„Was meinen Sie, was ich tun soll?“

Selbstwert: „Ich bin es nicht Wert zu entscheiden.“
Selbstwirksamkeit: „Ich traue mir eine Entscheidung nicht zu.“
Unterwerfung durch Scham: „Betreuer* muss mich mögen,
denn ich bin angewiesen!“

Unterstützte Entscheidung:

Betreute wollen, dass ich in ihrem Sinne entscheide. (N=2.359) = **45%**

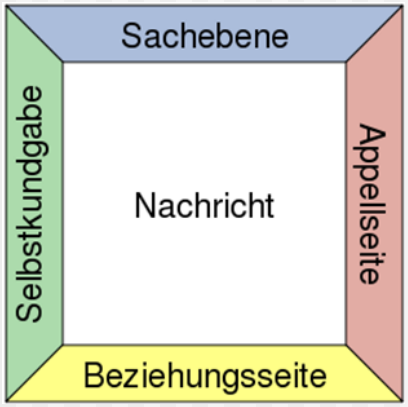
➔ Verlangsamen durch personzentriertes Gespräch:

Fragen erst zurückgeben, hören, dann Stellung nehmen

Selbstkundgabe-Ohr aufstellen („Was will mein Gegenüber?“)

2. Modell „Kommunikationsquadrat"

Prof. Dr. Renate Kosuch



Kommunikationsquadrat
zur eigenen Vorbereitung

Sachebene:

- persönliche Einschätzungen statt Info?
- Übersehe ich Alternativen oder gebe ihnen nicht genug Gewicht?

Selbstkundgabe:

- Was macht mich zufrieden – jemanden zur Umsetzung von Bedürfnisse verhelfen? Für eine gute Idee zu gewinnen?
- Fehlende Gelassenheit bei Entscheidungen der B.? (eigene Unsicherheiten, Vorerfahrungen, vermutete Haftbarmachung)

Beziehung:

- Wie schätze ich B. ein?
- Welche Anteile meiner Person zeige ich/werden durch B. zum Klingen gebracht?

Appell:

- Ist das Ziel meines Bemühens, DASS (mit Gelassenheit) entschieden wird oder WIE entschieden wird?
- Neige ich dazu, unter Druck zu setzen?
- Kommuniziere ich mit Hilfe von verkaufspsychologischen Überzeugungs-strategien (=falsch) oder sorge ich für Transparenz?

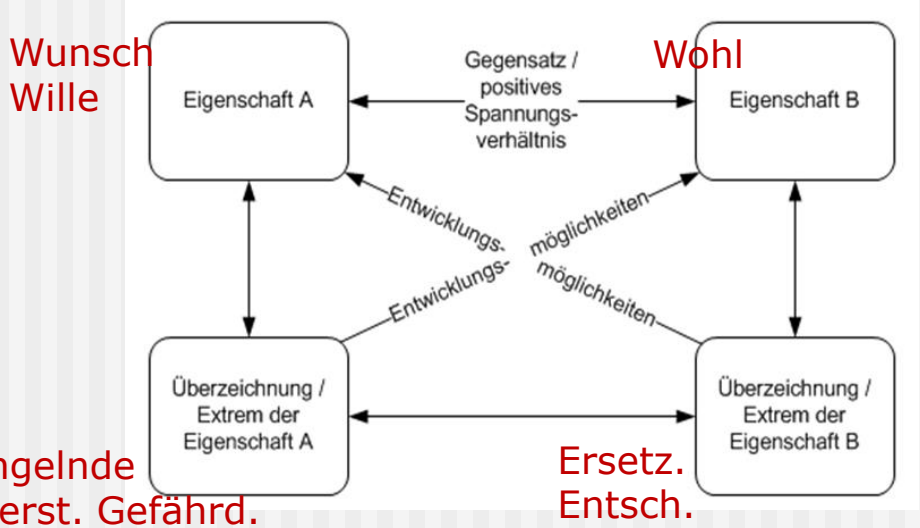
3. Modell „Werte- und Entwicklungsquadrat"

Prof. Dr. Renate Kosuch

Jeder Wert…

Jedes Leitprinzip…

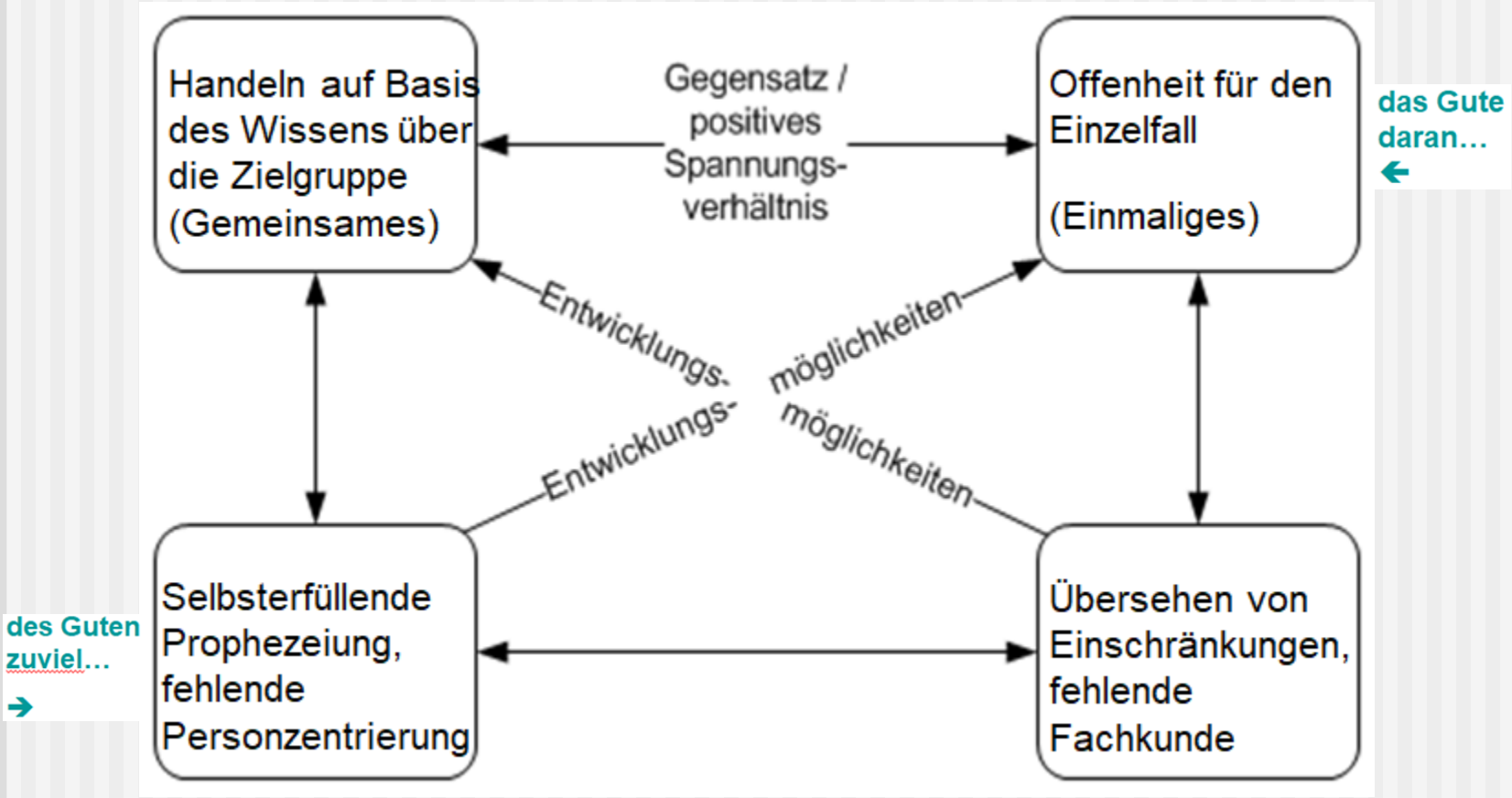
jedes Merkmal einer Person…



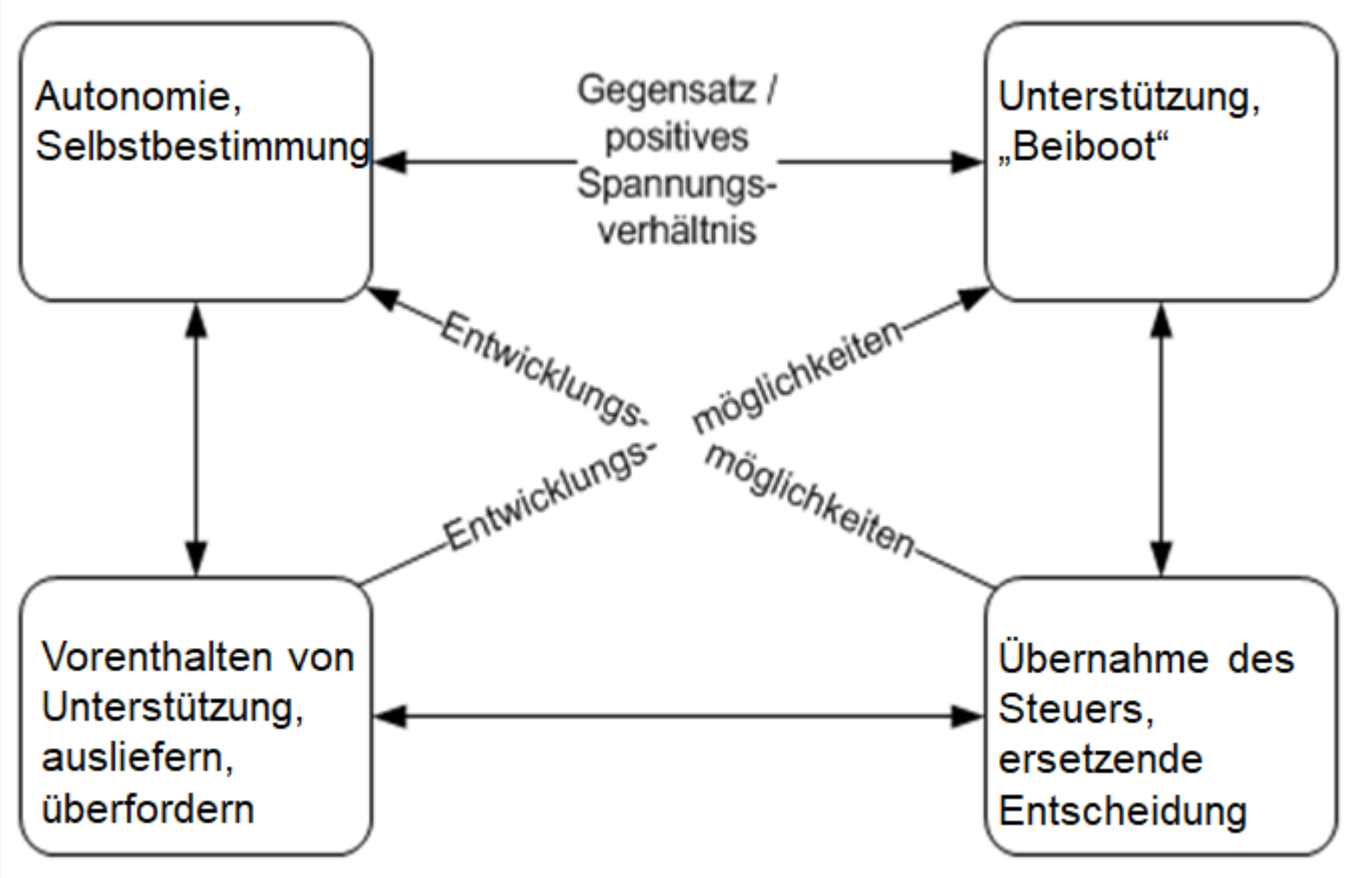
Schulz von Thun

… kann dann zur konstruktiven Wirkung gelangen, wenn er/es sich in Balance zu einem positiven Gegen-Wert befindet. Ohne diese ausgehaltene Spannung bzw. Balance kommt es zu einer entwertenden Übertreibung.

Generalisierung versus Individualisierung

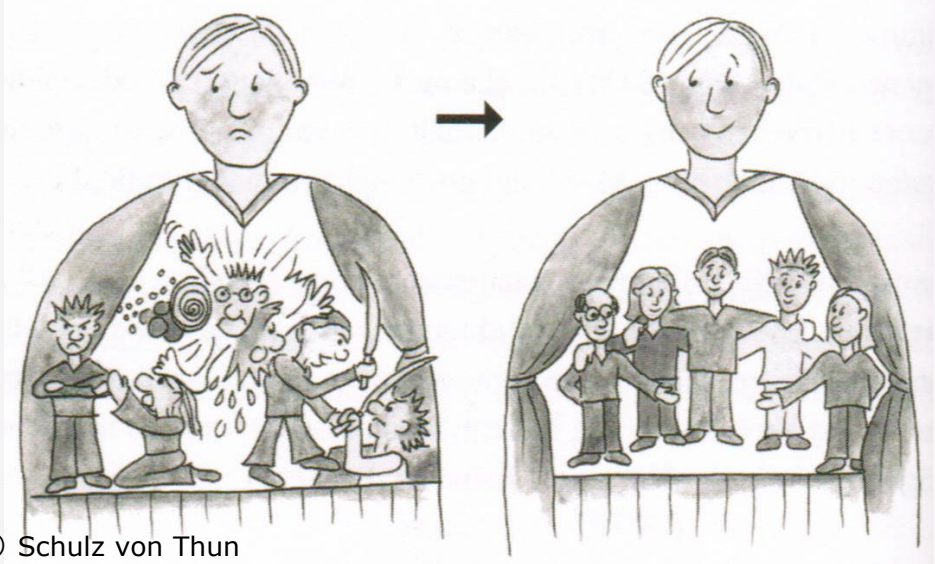


Angemessenheit der Unterstützung zur Selbstbestimmung



4. Modell „Inneres Team“

Prof. Dr. Renate Kosuch



® Schulz von Thun

Kontakt nach innen und außen

„...ist mir doch scheißegal. Später im wachen Moment denkt man natürlich anders.“

➔ Angemessene **innere Aufstellung** zum Gelingen einer kommunikativen Herausforderung

(**=**„Vorbereitung“)

➔ **Kontakt** zu unpassenden oder ausgegrenzten Anteilen

(**=**„Kongruenz u. Gelassenheit“)

➔ kundiger Umgang mit der inneren Pluralität des **Gegenübers**

(**=** „Einfühlung“)

➔ **Selbstklärung** in/nach schwierigen Situationen

(**=**„Nachbereitung“)

4. Modell „Inneres Team“

Prof. Dr. Renate Kosuch

Das innere Team

➔ Reflexionskompetenz

Welche Anteile melden sich?

Auf welche Weise?

- Frühmeldung - Spätmeldung
- laut - leise
- eingestanden – uneingestanden

➔ Vorbereitung

Welche Anteile an die Kontaktlinie?

- z.B. Strukturierende, Abgegrenzte, Klare, Selbstschützende, Fragende, Einfühlsame, Geduldige, Ermutigende, Verständnisvolle, Aufdeckende…

➔ Entscheidungsfindung

- Anteile identifizieren, sortieren
- Zusammenspiel erkennen
- abwägen, gewichten, entscheiden
- innere Aufstellung für die Umsetzung

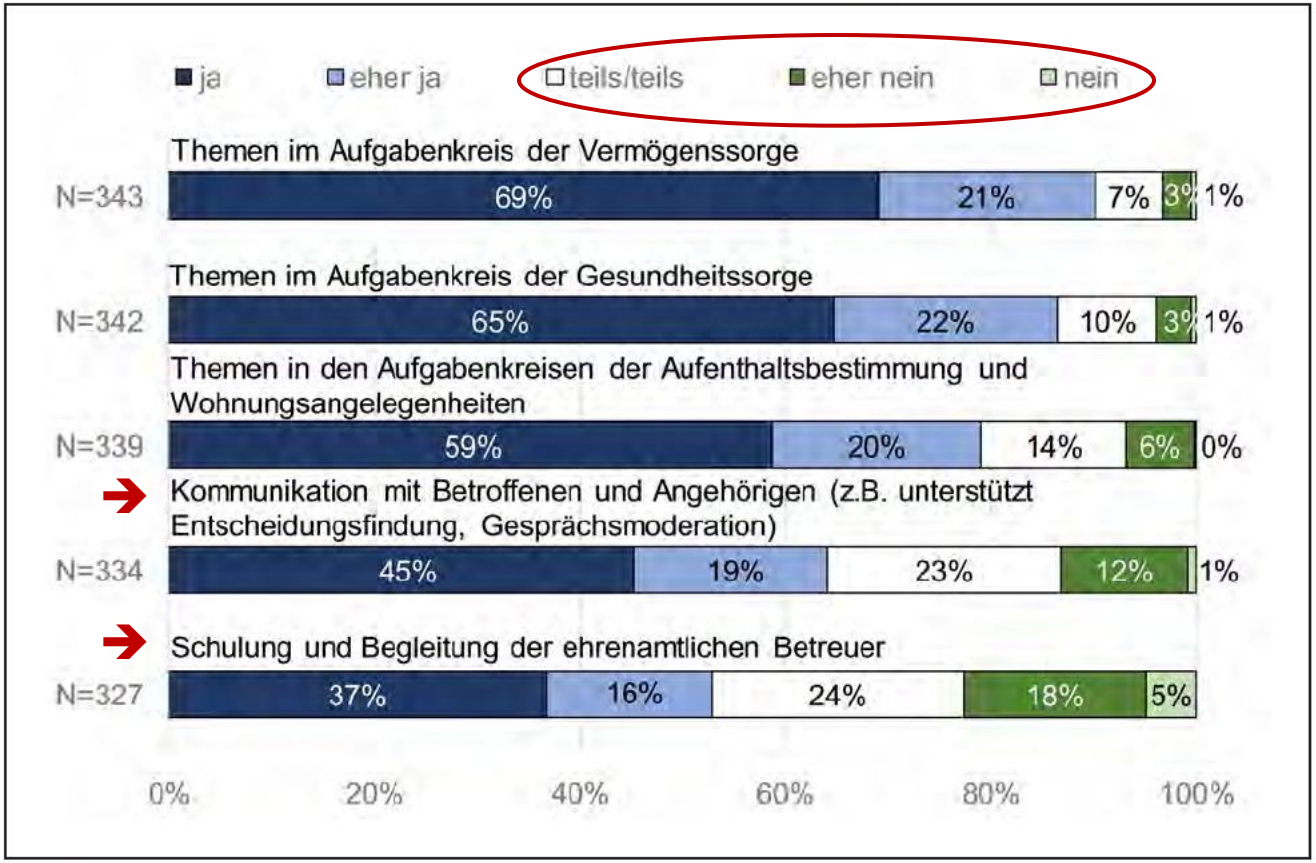
← ← ← ← ← ← ← ← ← Kontinuum → → → → → → → →

Generalisierung	→hoch, was ist passend für Menschen wie B.?	→gering, was genau ist passend für B.?
Bedürfnisse d. B.	→Tendenz zur Mutmaßung über…	→…werden kommunikativ erhoben
Entscheidung	→Option(en) für B. eher vorgegeben →Vorschläge vorab eingegrenzt („objektiv vernünftig“)	→Flexibilität bei Optionen für B. →Grad der Eingrenzung der Vorschläge nach B.s Bedürfnissen
Personzentrierte Gesprächsführung	→wenig ausgeprägt bis gar nicht (mitteilen, wo es lang geht) →Zuhören; Wertschätzung für B.s Position; Überzeugung, dass die eigene Position aber die bessere und vernünftigere ist →Bei Zustimmung, Lob, dass sich gesunde Anteile durchsetzen	→ausgeprägt („Was will B.?“; miteinander kommunizieren) →Zuhören, Wertschätzung für B.s Position; eigene Positionen als solche erkennbar darlegen; Überprüfen der Verständigung (Nachfragen, Zusammenfassen) →Bei Entscheidung, Lob dafür
Persönlicher Erfolg	→B. hat von mir priorisierten Vorschlag angenommen. →B braucht mich existentiell, lobt mich oft, ist/wird „lieb“ → „Alles“ tun:“ Es ist zwar nicht meine Aufgabe, aber…“ → (objektive) Angemessenheit für B.	→B. konnte Entscheidung (mit)treffen. →B. braucht mich teilweise/immer weniger, ist/wird „stark“ →Unterstützung holen: Bei Bedarf weitere Hilfen installieren →Zufriedenheit von B.
Maßstab	→tendenziell mir gemäß, vernünftig (wenig Perspektivwechsel)	→tendenziell B. gemäß (Fähigkeit zum Perspektivwechsel)
Bewertung anderer	→großer Einfluss („Ich will mich mit allen gut stellen“)	→geringer Einfluss (Parteilichkeit für B.)
Konflikte	→anschreien, schimpfen, belehren, B. übergehen →ausblenden	→Bedenken authentisch ansprechen, Humor →auf der Metaebene ansprechen
Stress	→viele innere Konflikte („Das darf nicht sein, dass B./etc…“)	→wenig innere Konflikte (eher gelassen, rehabilitative Haltung)
Machtreflexion	→Kann nicht gut zwischen eigenen und B.s Interessen unterscheiden („Wir“; Fremdschämen; ok, wenn B.s Wille unbekannt) →reflektiert wenig (z.B. Gründe für kooperatives Verhalten)	→Kann gut zwischen eigenen Interessen und denen von B. unterscheiden →reflektiert sich (z.B. Gründe für kooperatives Verhalten)
Im Vordergrund	→Eigene Bedürfnisse (ohne es zu bemerken)	→B.s Bedürfnisse (unbekannt, wenn ich sie nicht herausfinde)

5. Weiterbildungsangebote

Prof. Dr. Renate Kosuch

Abb. 193: Reicht das Angebot an Fort- und Weiterbildungen aus? (Vereine)



Quelle: Befragung von Betreuungsvereinen, ISG 2017

Matta, V., Engels, D., Brosey, D., Köller, R., Schmitz, A., Maur, Chr., Kosuch, R., Engel, A., 2018, S. 252. (rot: R.K.)

5. Weiterbildungsangebote

Prof. Dr. Renate Kosuch

- ➔ Modelle für Selbstreflexion, Vor- und Nachbereitung sowie Gesprächsführung unterstützen, Standards der Betreuungs-qualität einzuhalten.
- ➔ Selbstreflexionskompetenz und Austausch-Bedürfnis sind auch bei ehrenamtlich Betreuenden vorhanden.
- ➔ Supervision im *geschützten* Raum ist unerlässlich.

Handlungsempfehlung 8: Es sollte auch bei ehrenamtlich geführten Betreuungen erreicht werden, dass *alle* Betreuer die wichtigsten rechtlichen und psychosozialen Kenntnisse, die im entsprechenden Betreuungsfall gebraucht werden, möglichst vor Beginn der Betreuung (Fremdbetreuer) oder rasch nach der Bestellung (Angehörigenbetreuer) erwerben und dass diese Kenntnisse in regelmäßigen Abständen aufgefrischt und aktualisiert werden.

Zum Beispiel sollte durch regional geeignete Prozesse erreicht werden, dass zumindest regelmäßig ein Erstkontakt zu einem Betreuungsverein *stattfindet*; besser wäre allerdings die *verpflichtende* Teilnahme an einer Einführungsschulung oder sogar die dauerhafte Anbindung an einen Betreuungsverein. Dabei sollte auch erwogen werden, bestehende ehrenamtliche Betreuungen einzubeziehen oder diese zumindest flächendeckend und regelmäßig über rechtliche Änderungen und aktuelle Schulungsangebote zu informieren.

Matta u.a. 2018, S. 567

5. Weiterbildungsangebote

Prof. Dr. Renate Kosuch

➔ **Passgenaue Weiterbildung zur Förderung der Qualität der Beziehungsgestaltung für ehrenamtliche und berufliche B.**

1. Entscheidungsfindung (z.B. Motivationspsychologie)
2. Soziale Wahrnehmungs- und Beeinflussungsprozesse, Scham, Autonomie, Macht und Ohnmacht (Sozialpsychologie)
3. Klärungshilfe (Kommunikationspsychologie)
4. Beratung und Begleitung (Psychologie, Soziale Arbeit)
5. Mentale Selbstregulation und Gelassenheit (Psychologie)
6. + Gender Studies, Disability Studies, Angewandte Ethik...

- Scham
- Macht

- Personzentrierte Beratung
- Biographiearbeit
- Modelle der Kommunikation und Klärungshilfe

- Förderung von Gelassenheit, Mitgefühl, Selbstsorge

5. Weiterbildungsangebote

Prof. Dr. Renate Kosuch

Impulse für die Entwicklung von Weiterbildungsangeboten

Wonach schauen auf dem Weiterbildungsmarkt?

- ➔ Integriertes Angebot - mit „Kopf, Herz und Hand"? (Betreuungsrecht, psychosoziale Handlungskompetenz, unterstützte Entscheidungsfindung)
- ➔ Wird mit Perspektivwechsel und personzentriert gearbeitet? (Rollenspiele, Szenarien, Einbezug der „Innenseite")
- ➔ Lädt das Seminar zur fehlerfreundlichen Auseinandersetzung mit Herausforderungen rund um die unterstützte Entscheidungsfindung ein? (Kann ich offen sprechen?)
- ➔ Passen die Methoden zur Komplexität der Anforderungen? (Rezepte vs. Vorbereitung auf Situationsangemessenheit)

Standards (der Qualität) ≠ Standardisierung

Messlatte, Richtschnur, Mindestanforderung ≠ Vereinheitlichen von Verfahrens-abläufen

Personzentrierung:
Veränderlichkeit
Nichtlinearität
Nichtkausalität
Unvorhersehbarkeit
Innere Pluralität

➔ **Selbstbestimmung**

Strukturierung:
Bewältigung komplexer Betreuung
Entwicklung eigenen Fachlichkeit
Absicherung der Betreuenden
Transparenz

➔ **Schutz der betreuten Person**

➔ Standards der Qualität ≠ Standardisierung

1.3 Wohl und Wille

Im Mittelpunkt betreuerischen Handelns stehen Wohl und Wille der Klient/innen. Berufsbetreuer/innen müssen es ihren Klient/innen ermöglichen, ein selbstbestimmtes Leben nach ihren eigenen Wünschen und Vorstellungen zu gestalten. Dabei sind die Willensäußerungen der Klient/innen maßgeblich für das betreuerische Handeln, soweit dadurch das Wohl nicht erkennbar schwer geschädigt werden würde. Das Wohl ist nicht als objektiv bestimmbares, wohlverstandenes Interesse, sondern als subjektiv und nicht verallgemeinerbar zu verstehen.

Betreuerisches Handeln: „müssen … ermöglichen"

1.4 Unterstützung bei der Entscheidungsfindung

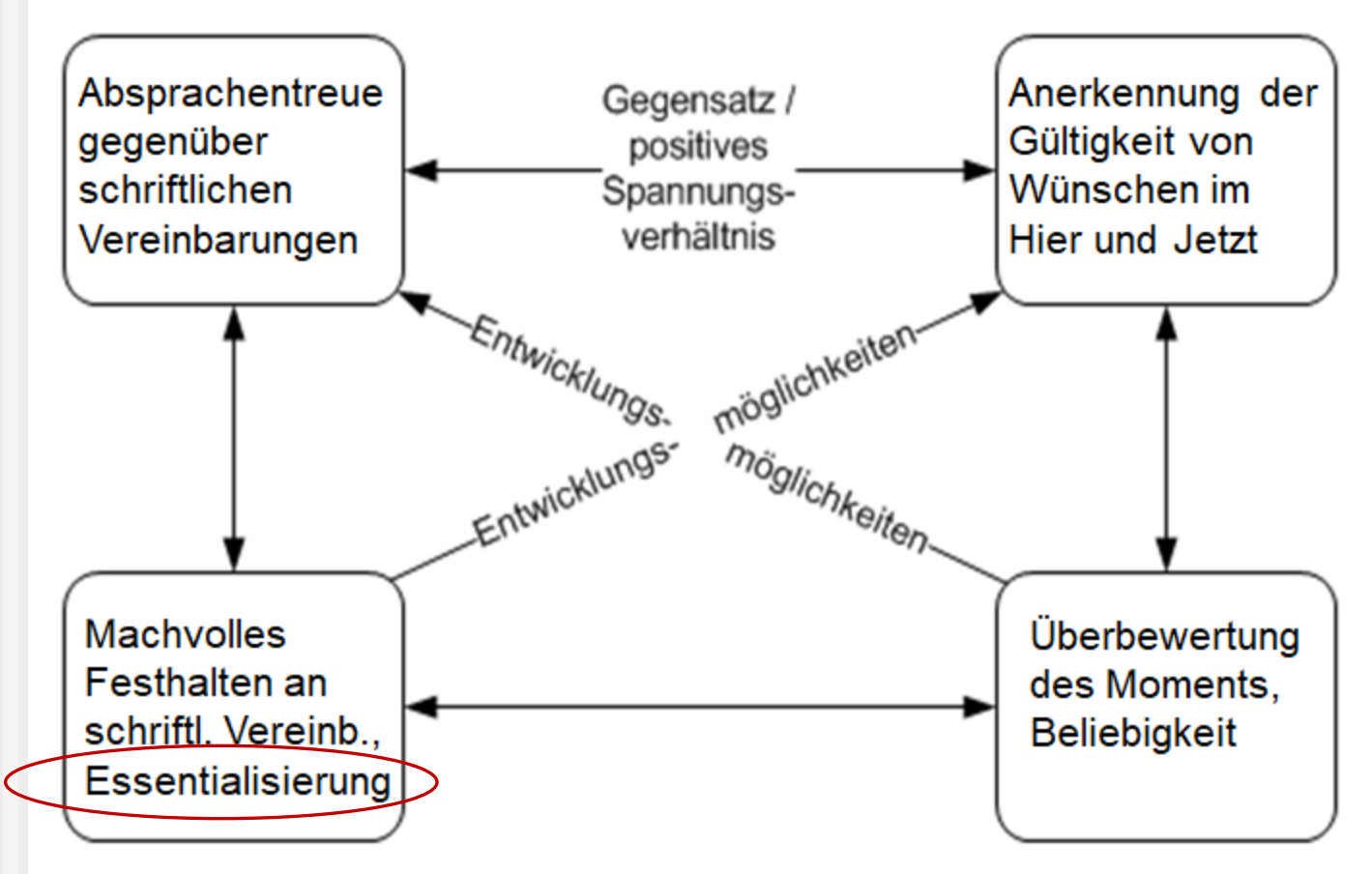
Betreuer/innen unterstützen ihre Klient/innen bei der Ausübung ihrer Rechts- und Handlungsfähigkeit in den Prozessen ihrer individuellen Entscheidungsfindung.
Wohl und Wille der Klient/innen bilden einen Orientierungspunkt für das professionelle Handeln der Berufsbetreuer/innen. Auf der Grundlage der bei dem/der Klient/in und Dritten erhobenen Erkenntnisse und daraus gemeinsam mit den Klient/innen abgeleiteten Lebenszielen plant der/die Betreuer/in gemeinsam mit dem/n Klient/innen seine Unterstützungsarbeit und die Hinzuziehung anderer – insbesondere sozialer, pflegerischer und medizinischer - Dienstleistungen.

bilden **den zentralen**

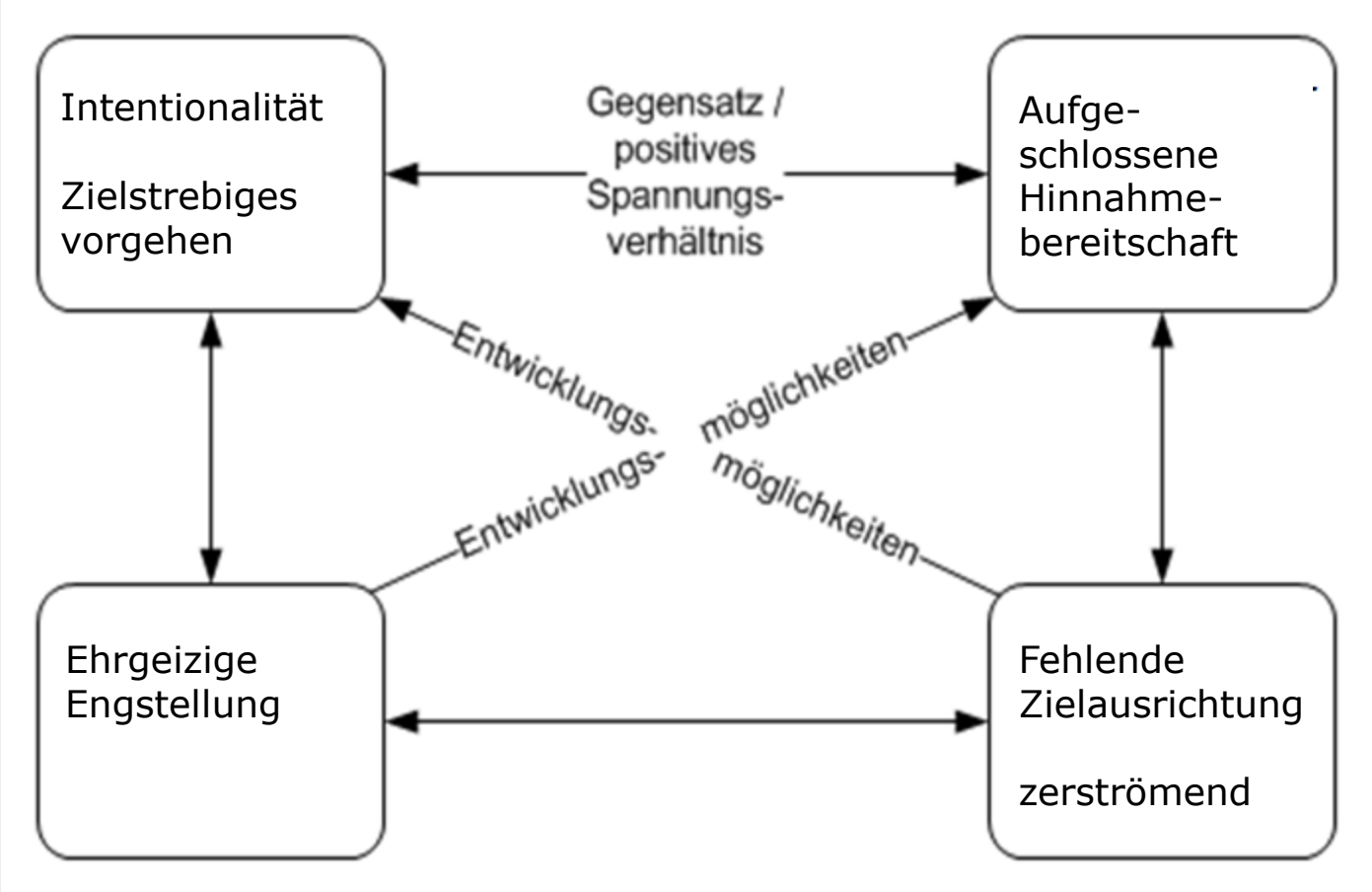
Professionell sein: erheben, ableiten, planen, hinzuziehen

Berufsethik und -leitlinien des Bundesverbandes der Berufsbetreuer/innen (4.5.18)
https://bdb-ev.de/73_Berufsethik_und_Leitlinien.php

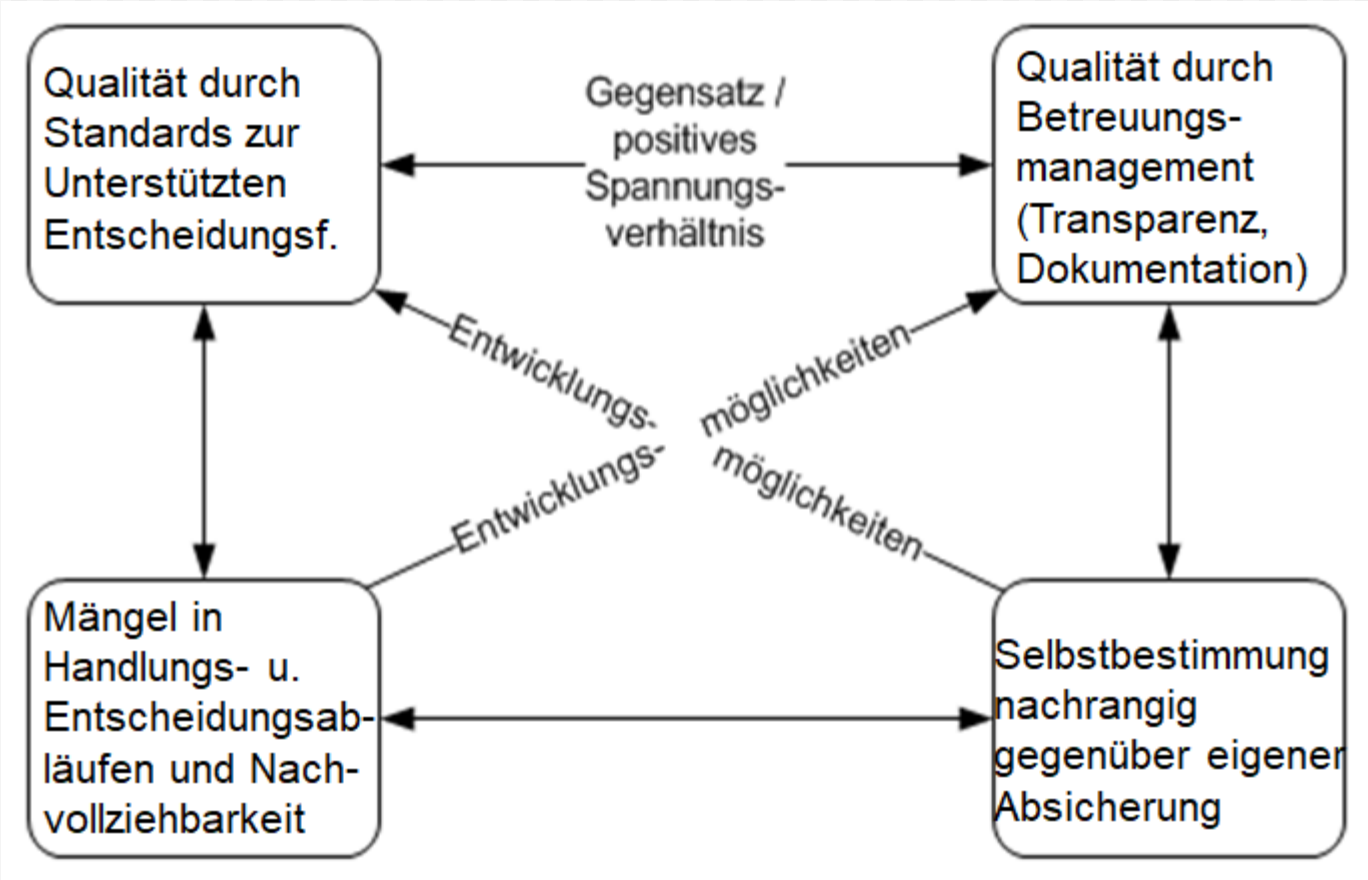
Orientierung an der Planung vs. an der Person



Orientierung an der Planung vs. an der Person



Fallmanagement nicht auf Kosten der Selbstbestimmung



Literatur

Brosey, D. (2014). Der General Comment No. 1 zu Artikel 12 der UN Behindertenrechts-konvention und die Umsetzung im deutschen Recht. In BtPrax, Nr. 5, S. 211- 216.

Brown, B. (2013). Verletzlichkeit macht stark. München: Kailash.

Matta, V., Engels, D., Brosey, D., Köller, R., Schmitz, A., Maur, Chr., Kosuch, R., Engel, A. (2018). Qualität in der rechtlichen Betreuung. Köln: Bundesanzeiger Verlag.

Iwers-Stelljes, T.(2014). Innere Blockaden in Phasen von Entscheidung und Veränderung. Zeitschrift für Gestaltpädagogik, 1, S. 2-10.

Kosuch, R. (2018). Qualität der Beziehungsgestaltung für die rechtliche Betreuung – Impulse aus (kommunikations)psychologischer Perspektive. In: BtPrax 1, S. 18 - 22.

Pfister, H.J., Jungermann, H. & Fischer, K. (2005). Die Psychologie der Entscheidung. Eine Einführung. München, Heidelberg: Springer.

Redufix ambulant. Projekt und Schulungsmaßnahme zur Reduktion freiheitsentziehender Maßnahmen in der Altenpflege www.redufix.de/html/img/pool/Broscha_re_RLP_Broscha_re.pdf (02.04.17)

Schulz von Thun, F. (1998). Miteinander Reden, Band 1-3, dazu Fragen und Antworten. Reinbek: Rowohlt.

Schulz von Thun & Stegemann, W. (Hrsg.). Das Innere Team in Aktion. Reinbek: Rowohlt.

Weinberger, S. (2004). Klientenzentrierte Gesprächsführung. Weinheim u.a.: Juventa.

Wagner, A.C., Kosuch, R., Iwers-Stelljes, T. (2016). Introvision. Problemen gelassen ins Auge schauen. Eine Einführung. Stuttgart: Kohlhammer.