

Alexander Redlich

Gesprächsführung

in der Beratung von Lehrern, Eltern und Erziehern

**Beratung
und Training**



Materialien

herausgegeben vom Alumni-Verein

Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg

4

Hamburg 2009

Inhalt

Einführende Bemerkungen zum Beratungs-Training	3
Beratung: neun Gesprächsformen und ihre Funktionen.....	4
Einführendes Verstehen	16
Zuhören: Ermutigung durch Aufmerksamkeit	17
Fragen: Offene Informationsammlung statt Inquisition oder Fehldeutung	23
Gedanken prägnant wiedergeben: Klärung von Alltagsannahmen.....	33
Gefühle treffend wiedergeben: Emotionale Klärung	43
Aktiv Einfluss nehmen	54
Strukturieren: Flexibilität und Transparenz im Vorgehen.....	56
Kreative Vorschläge entwickeln: Ermutigung	74
Klar Stellung nehmen: Ausgewogenheit in Zustimmung und Kritik	85
Die Beratungsbeziehung akzeptabel gestalten	96
Sensibel kommunizieren	98
Explizit metakommunizieren.....	106
Selbstkontrolle: Anleitung zur Verbesserung des Beratungsverhaltens ..	119
Literatur	121

Einführende Bemerkungen zum Beratungs-Training

Das vorliegende Training ist als Hilfe zur Gesprächsführung in der Beratung zu verstehen. Es richtet sich an tätige und angehende Berater¹, die von „pädagogischen Praktikern“ (von Eltern, Lehrern und Erziehern) aufgesucht werden. Elemente des Programms sind auch für Gespräche mit Kindern und Jugendlichen hilfreich.

Das Training umfasst neun Einheiten, die unserer Auffassung nach die wichtigsten Kommunikationsformen für die Gesprächsführung enthalten. Es handelt sich dabei nicht um völlig neue Verhaltensweisen, sondern um allgemein bekannte, die wir alle bereits mehr oder weniger gut gelernt haben und mit denen wir unsere Alltagsprobleme größtenteils sehr effektiv bewältigen. Das Training will also das Gesprächsverhalten von Beratern nicht von Grund auf neu gestalten oder umstrukturieren, sondern auf vorhandenem aufbauen. Dabei werden dem Leser einige Kommunikationsformen leichtfallen, andere Schwierigkeiten bereiten.

Das Programm kann „im Alleingang“ oder in Trainingsgruppen durchgearbeitet werden. In jeder Trainingseinheit werden Grundüberlegungen zur Funktion des jeweiligen Beraterverhaltens entwickelt und konkrete Hinweise für seine praktische Anwendung gegeben. An Trainingsmaterial aus der Beratungspraxis kann der Leser sein Können erproben und anhand von Lösungsvorschlägen überprüfen. Diese praktischen Übungen geben ihm Hinweise, wo er sicher sein kann und in welchen Bereichen das gewohnte Gesprächsverhalten korrigiert, ergänzt oder ausgebaut werden sollte.

Das Training soll einen Überblick über die ganze Breite der Gesprächsmöglichkeiten vermitteln und dazu anregen, diesen Spielraum in Beratungen auch zu nutzen.

Ich hoffe, mit diesem Trainingsprogramm angehenden Beratern den Einstieg zu erleichtern und erfahrenen Beratern die Möglichkeit der Bestätigung und Korrektur ihres Gesprächsverhaltens zu geben.

Viel Freude dabei!

¹ Wir benutzen hier wegen der sprachlichen Flüssigkeit die männliche Form auch dann, wenn Beraterinnen, Lehrerinnen oder Erzieherinnen gemeint sind.

Beratung: neun Gesprächsformen und ihre Funktionen

Die folgende Abbildung stellt neun Gesprächsformen der Beratung im Zusammenhang dar. Sie werden hier zwar unterschieden und getrennt vermittelt, im Beratungsprozess greifen sie ineinander und bilden eine Gesprächsführung „aus einem Guss“.

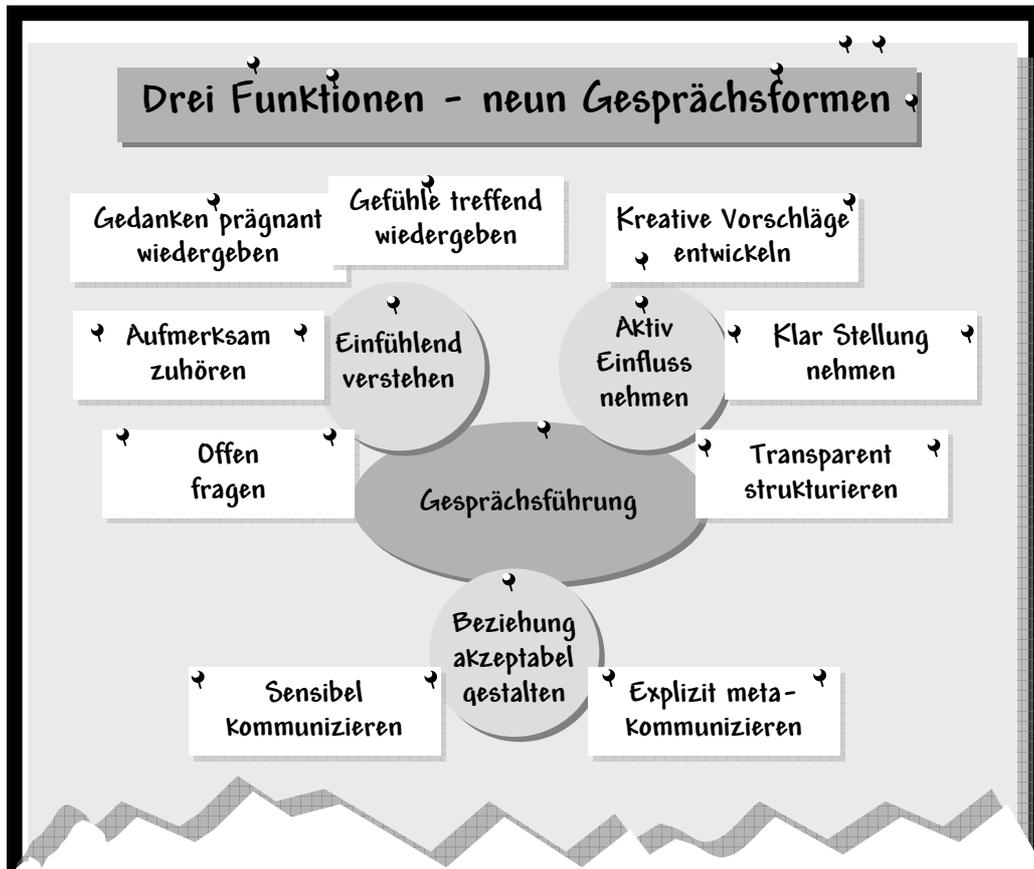


Abbildung: Übersicht zu neun Gesprächsformen für drei Beratungs-Funktionen

Wir gehen davon aus, dass der Berater zu einer guten Verständigung mit dem Klienten beiträgt, wenn es ihm gelingt, neun Gesprächsformen kompetent zu nutzen, die drei zentrale Funktionen der Gesprächsleitung erfüllen: das einführende Verstehen in den anderen zu sichern, auf das Gespräch aktiv Einfluss zu nehmen und die Beziehung akzeptabel zu gestalten.

Dabei sind zwei schwer miteinander vereinbare Aufgaben auszubalancieren. Er sollte den Klienten einführend verstehen und auf den Beratungsprozess gleichzeitig aktiv Einfluss nehmen.

"Verstehen" meint im zweifachen Sinne des Wortes, die Sachverhalte, die der Klient schildert, d.h. seine Wahrnehmungen, Gedanken, Gefühle, Wertvorstel-

lungen, Motive und Handlungen zu begreifen. Für diese Aufgabe werden dem Berater hier vier Verhaltensweisen vermittelt:

- Offen fragen: Wenn sich der Klient missverständlich oder unvollständig ausdrückt, sollte der Berater durch offene Fragen zur Präzisierung von Sachverhalten, Gedanken und Gefühlen beitragen. Dabei ist die Fähigkeit besonders wichtig, offene Fragen zu stellen, um den Klienten zu freien Äußerungen zu ermutigen.
- Aufmerksam zuhören: Wenn der Klient frei und verständlich spricht und der Berater ihm folgen kann, sollte er vorwiegend den Schilderungen lauschen und zum Fortfahren ermutigen. Dabei sollte der Berater aufmerksam und interessiert bei der Sache sein.
- Gedanken prägnant zusammenfassen: Zur Klärung von Vorstellungen und Gedanken des Klienten trägt der Berater bei, indem er diesbezügliche Äußerungen des Klienten mit eigenen Worten wiederholt. Er sollte die von Klienten geäußerten Gedanken möglichst prägnant wiedergeben.
- Gefühle treffend wiedergeben: Soweit Gefühle das Denken und Handeln des Klienten bezüglich des Beratungsthemas berühren, sollte der Berater durch ihre Verbalisierung zu ihrer Klärung beitragen. Das geschieht dadurch, dass er in der Lage ist, die Gefühle – auch zwiespältige Gefühle – des Klienten treffend zu benennen.

Durch diese Verhaltensweisen lenkt der Berater den Verständigungsprozess nur wenig. Er folgt dem Gesprächsfluss des Klienten. Im Sinne eines zügigen Problemlösungsprozesses muss er immer wieder auch aktiv werden und auf den Klienten lenkend Einfluss nehmen. Dazu dienen vor allem die folgenden drei Gesprächsformen:

- Transparent strukturieren: Um kooperativ vorzugehen, muss die Vorgehensweise für den Klienten transparent sein. Um zu gemeinsamen Absprachen zu kommen, fasst der Berater am Ende eines jeden Handlungsschrittes die Ergebnisse des letzten Abschnittes zusammen und bietet weitere Vorgehensweisen an.
- Kreative Lösungen entwickeln: Für die Lösung seiner Probleme soll der Klient eigene kreative Lösungen entwickeln. Um tatsächlich einen Dialog zu führen, der nicht künstlich eingeschränkt werden sollte, darf auch der Berater Lösungsideen einbringen, aus denen sich der Klient passende auswählen oder an denen er eigene Ideen entwickeln kann. Überdies trägt der Berater dazu bei, dass der Klient die Maßnahmen kritisch beurteilen kann.
- Klar Stellung nehmen: Auch der Berater hat im Zusammenhang mit dem Beratungsthema eigene Vorstellungen, Gedanken und Gefühle. Er sollte in der Lage sein, diese in zielgerichteter Form in der Beratung zu äußern und damit zu Klärung und Lösung beizutragen. Dies kann gelegentlich kritisch sein und sollte daher klar und eindeutig sein.

Einführendes Verstehen und aktive Einflussnahme stehen in einem dialektischen Spannungsverhältnis zueinander. Sie ergänzen sich, um das Gespräch nicht in die eine oder andere problematische Richtung einseitig werden zu lassen. Ausschließliches Verstehen dreht sich gern unstrukturiert im Kreis und verharrt in harmonisierender Stagnation, wenn es nicht durch aktives Einflussnehmen ausgeglichen wird. Umgekehrt führt bloße Einflussnahme zu direkter Bevormundung des Klienten und überfordert ihn mit unangepassten Lösungsideen oder mit Kritik, wenn der Berater keine verstehenden Gesprächsformen zeigt.

Berater und Klient gehen miteinander eine Beratungsbeziehung ein, die wie alle Beziehungen gestaltet, ständig ausbalanciert und gelegentlich explizit geklärt werden muss. Der Beziehungsgestaltung dienen folgende Gesprächsformen:

- Sensibel kommunizieren: Der Berater sollte sich darüber im Klaren sein, dass seine Äußerungen immer auch die Beziehung zum Klienten gestalten. Diese Beziehung ist nicht einfach zu gestalten. Psychologische Beratung bedeutet, auf gleicher Augenhöhe zu kommunizieren. Sie findet in einem Dialog unter Gleichen statt. Der Berater darf beispielsweise weder in eine psychotherapeutische noch eine Ratgeber-Rolle einnehmen. Er muss Abhängigkeitstendenzen, Anlehnungsbedürfnisse und verdeckte Freundschaftsangebote erkennen und Abwehrhaltungen aushalten. Dabei ist eine gute Balance zwischen Alltagsmenschlichkeit und Professionalität zu halten.
- Explizit meta-kommunizieren: Reicht sensible Kommunikation nicht aus und treten ungeklärte oder falsche Erwartungen an die Beratung, Rollen-Missverständnisse oder andere Störungen zwischen Klient und Berater auf, thematisiert der Berater sie explizit.

Es kann durchaus sinnvoll sein, dass der Berater über einen längeren Zeitraum vorwiegend in einer bestimmten Weise kommuniziert, z.B. Gefühle wiedergibt oder offene Fragen stellt. In der Regel läuft die Beratung aber im raschen Wechsel mehrerer Verhaltensweisen ab. Hierfür kann es keine allgemein gültigen Regeln geben. Das wichtigste Kriterium für die Angemessenheit des Gesprächsverhaltens eines Beraters sind immer die unmittelbaren und teilweise auch die langfristigen Reaktionen des Klienten. Der Berater kann sich viele Fehler „leisten“, wenn er sich nach den Reaktionen des Klienten richtet und sein Verhalten dementsprechend anpasst.

Wie diese Gesprächsformen aussehen, wird in den Kapiteln dieser Materialie im Detail ausgeführt. Zum tieferen Verstehen soll vorher noch das theoretische Konzept der psychologischen Beratung dargestellt werden.

Beratung als professionelle Verständigung: Auseinandersetzung und Kooperation in einem Problemlösungsprozess

Hinter diesem Training steht ein Konzept, das „Beratung“ als kooperativen Verständigungsprozess von Klient und Berater versteht. Dieses Konzept wird aus der Unterscheidung von psychologischer Beratung und Psychotherapie verständlich. Denn die wichtigsten Beratungskonzepte sind aus psychotherapeutischen Ansätzen entwickelt worden und begreifen sich als verkürzte Psychotherapien,

deren Handlungsregeln sie weitgehend übernommen haben. Eine präzise Definition, die psychologische Beratung und Therapie klar trennt, liegt unseres Wissens nirgendwo vor. Sie kann auch hier nicht geleistet werden. Allerdings sollen einige Hinweise unser Verständnis von *Beratung als professionalisierter Alltagsverständigung* deutlich machen.

Übereinstimmend mit vielen therapeutischen Ansätzen gilt hier die Auffassung, dass Beratung nur dann hilfreich ist, wenn sie dem Klienten eine möglichst angstfreie Atmosphäre bietet. Ein angstfreies Beratungsklima ist dadurch gekennzeichnet, dass der Klient seine Wahrnehmungen, Gedanken, Gefühle und Vorstellungen äußert, weil er weiß, dass sie auch dann ernst genommen werden, wenn sie denen des Beraters nicht entsprechen. Durch einführendes Verstehen wird Angst vermindert und Vertrauen aufgebaut. In die entsprechenden Trainingseinheiten gehen deshalb auch Elemente verschiedener Therapie-Ansätze ein. Sie werden jedoch vor dem Hintergrund des vorliegenden Beratungskonzeptes und nicht bruchlos im Sinne ihrer jeweiligen therapeutischen „Weltanschauung“ verwendet.

Beratung als Problemlösung

Beratung richtet sich im Gegensatz zu vielen psychotherapeutischen Ansätzen vorwiegend nicht auf die Veränderung der Persönlichkeit des Klienten, sondern auf die Veränderung eines Problems des Klienten. Persönlichkeits- bzw. Verhaltensänderungen des Klienten sind also eher „Mittel zum Zweck“. Dabei werden auch Eigenanteile des Klienten am Problem und dysfunktionale Aspekte seiner Persönlichkeit in den Blick genommen und gegebenenfalls zu verändern angestrebt, aber nicht grundsätzlich zum Ziel und Angelpunkt der Beratung gemacht.

Beratung als Auseinandersetzung

Beratung wird hier vorwiegend verstanden als ein Prozess der Auseinandersetzung über unterschiedliche Sichtweisen, d.h. über Annahmen und Kenntnisse, die Berater und Klient zum Problem besitzen. Eine solche Auseinandersetzung ist besser als ein „Sich-Beraten“ gekennzeichnet und nicht als „Rat-Geben“ eines psychologischen „Besserwissers“ oder als „Hebammen-Kunst“ in Bezug auf verborgenen und gehemmte Persönlichkeitsbezüge, infantile Beziehungsstrukturen, paradoxe Kommunikationsformen o.ä. Es handelt sich um einen Dialog, der auf die Verständigung über unterschiedliche Perspektiven abzielt. Die – dosierten – Unterschiede zwischen der Problemsicht des Klienten und der des Beraters machen das verändernde Moment der dialogischen Beratung aus. Beratung ist in diesem Sinne als gleichberechtigter, gegenseitiger Lehr-Lern-Prozess denn als Information, Anleitung oder als Aufdeckung tiefliegender psychischer Strukturen der einen Person mit Hilfe der andere zu sehen.

Beratung als Kooperation

Im Gegensatz zum Therapeuten sollte sich der Berater auch auf inhaltliche Auseinandersetzungen um die angemessensten Sichtweisen, Annahmen und Problemlösungen mit dem Klienten einlassen. Die „Abwehr“ des Klienten gegen spe-

zifische Sichtweisen des Beraters wird als sinnvoller Ausdruck von Feldkompetenz gesehen, nicht als Hinweis auf die psychische Struktur des Klienten, die transformiert werden soll. Lehnt der Klient bewährte Problemlösungsideen aus dem Vor-„Rat“ des erfahrenen Beraters ab, müssen – so ist die Grundhaltung – die Ideen angepasst werden, nicht die Persönlichkeit des Klienten. Dies heisst, dass sich beide als gleichwertige Kooperationspartner sehen. Besonders für den Berater ist dies eine schwer zu erreichende und immer wieder angefochtene Grundhaltung.

Einerseits gehört zur Kooperation Arbeitsteilung und unterschiedliche Kompetenzen der Kooperationspartner. Während der Klient hier als „Feldfachmann“, als Experte für seinen pädagogischen Arbeitsbereich gilt, in dem er die Verantwortung trägt, verstehen wir den Berater als „Modellfachmann“.

Er kennt das pädagogische Feld des Klienten entweder gar nicht aus eigener Anschauung oder nur durch gelegentliche Einblicke. Er kennt auch die einzelnen Interaktionspartner des Klienten nicht. Deshalb sollte er dem Klienten den Kompetenzbereich des pädagogischen Feldes klar zugestehen. Dafür bringt er selbst Kenntnisse aus vielen verschiedenen Beratungen ein, kennt Modelle der Analyse und Veränderungen von Problemen sowie theoretische Grundlagen und Prinzipien psychologischer Vorgänge der individuellen menschlichen Entwicklung und Sozialisation, der Kommunikation und Interaktion, sozialer Gruppen und Organisationen.

Diese getrennten Kompetenzen sollen fruchtbar miteinander verbunden werden. Das wiederum setzt Kompetenzüberschneidungen voraus. Sie implizieren unterschiedliche Auffassungen, um die sich beide argumentativ im obengenannten Sinne auseinandersetzen müssen.

Voraussetzung beim Klienten: Entscheidungsfähigkeit

Beratung wird somit gesehen als gemeinsamer Versuch der Problemlösung, der die Auseinandersetzung über Sichtweisen und Lösungswege im Sinne eines zweiseitigen Lernprozesses einschließt. Diese Auffassung von Beratung schlägt sich in Erwartungen an die Person des Klienten nieder, die für Psychotherapieklienten nicht gelten: Der Berater geht davon aus, dass der Klient in der Lage ist, eigene Wünsche, Bedenken und Vorschläge einzubringen und sich gegebenenfalls auch gegenüber den Vorstellungen des Beraters zur Wehr zu setzen. Er sollte Entscheidungen zwischen verschiedenen Alternativen fällen können. Wo es nötig ist, sollte er aber auch Entscheidungen und Lösungen aufschieben und den damit verbundenen Zustand der Ungewissheit ertragen können. Darüberhinaus kann er zumindest zeitweise Abstand von eigenen und fremden Erwartungen an seine eigene Person und Rolle nehmen, um sich selbst als Mitverursacher am Problem sehen zu können und, gegebenenfalls zu verändern. Schließlich wird angenommen, dass der Klient seine Realität weitgehend unverzerrt wahrnehmen und sein eigenes Handeln daran überprüfen kann, sich also gegen unerwartete Erfahrungen nicht durch eine „defekte Prüfungstechnik“ abschirmt. Diese Überlegungen dürfen nicht missverstanden werden als Indikationskriterien für die Beratungsfähigkeit eines Klienten. Man kann davon ausgehen, dass die

Beratung einem therapiebedürftigen Klienten nicht schadet, sondern dass sie ihm die Möglichkeit bietet, gemeinsam mit dem Berater die richtige therapeutische Hilfe zu finden.

Funktion von Beratung: Brücke zwischen Problem- und Hilfesystem

Professionelle Beratung hat unserer Auffassung nach die Funktion einer Brücke zwischen dem System, das ein Problem hat, und möglichen Hilfesystemen. Problemsysteme sind oft Individuen, können aber auch Personengruppen oder Organisationen sein. Hilfesysteme können im Problemsystem selbst vorhanden sein; z.B. unerkannte Ressourcen von Personen, Gruppen oder Organisationen. Vielfach muss Beratung aber zu zusätzlichen Hilfesystemen führen, die die Gesellschaft zur Verfügung stellt. Wir finden sie vor allem in den „reproduktiven“ Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales. Allerdings sollte Beratung auch den Zugang zu den „produktiven“ Ressourcen Geld, Recht und Arbeit ermöglichen.

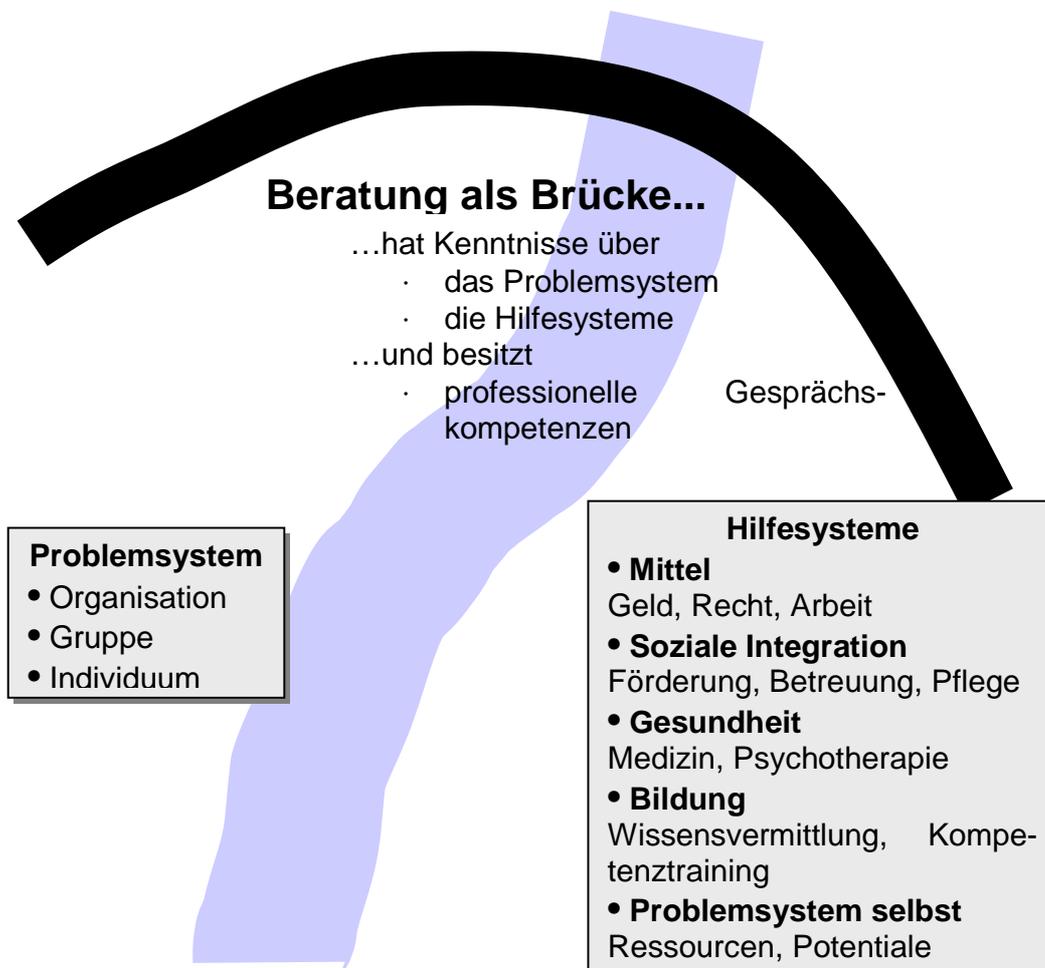


Abbildung: Professionelle Beratung als Brücke zwischen Problem und Hilfe

Diese Brücke hat ihre Fundamente auf beiden Seiten. Sie befasst sich nicht nur mit dem Klienten, dem ratsuchenden Problemsystem, und schickt ihn dann unbegeleitet hinüber, sondern muss im Prinzip Problem- und Hilfesystem aufeinander vorbereiten. Das geht oft am besten, wenn die Beratung selbst zugleich auch die Kompetenzen eines Hilfesystems besitzt; d.h. an sich selbst vermittelt, wenn der Berater beispielsweise auch Therapeut, Sozialpädagoge oder Mediator ist.

Psychologische Beratung als professionelle Verständigung

Die allgemeine menschliche Fähigkeit zur Alltagsverständigung hat sich in langen Jahren kommunikativ sehr erfolgreicher Lebenspraxis entwickelt und erweist sich auch im alltäglichen Einander-Beraten meist als hilfreich und brauchbar. Außerdem baut unsere Sprache auf einer nach Jahrtausenden zählenden Kommunikationskultur auf und mit der Sprache nehmen wir diese kommunikativen Kompetenzen in unser Repertoire intuitiv auf und passen sie aufgrund unserer Erfahrungen an.

Grundlegende Prinzipien unserer Alltagsverständigung sind von zwei ebenso erfolgreichen wie verschiedenen Kommunikationsexperten erstmals 1981 veröffentlicht worden. Mit Habermas' „Theorie kommunikativen Handelns“ (1981) und Schulz von Thun's „Miteinander reden“ (ebenfalls 1981) liegen zentrale theoretische Grundlagen für die allgemeine Beratung vor. In diesem Sinne kann Beratung als professionelle Verständigung konzipiert werden.

Im Folgenden geht es um Verständigung in der Beratung einzelner Personen. Die Ausführungen gelten allerdings im Grundsatz auch für die Beratung von Gruppen und Organisationen. Zunächst ein Beispiel, um „Bodenhaftung zu halten“.

Eine 28jährige Frau, alleinerziehende Mutter von zwei Söhnen (6 und 10 Jahre alt), sucht den schulpsychologischen Berater auf. Die Lehrerin des Zehnjährigen hat sie auf den Berater verwiesen, weil „der Junge zunehmend Probleme im Unterricht macht“. Er ist bereits Mitglied einer Fördergruppe, die von einer Beratungslehrerin durchgeführt wird. Dies ist dem Schulpsychologen bekannt. Den Jungen kennt er aus einem Gespräch und Beobachtungen.

Genauer Nachfragen ergibt, dass die Lehrerin sich über mangelnde Beteiligung des Jungen, Unruhe, Konzentrationsstörungen und Träumerei beklagt. Dies verunsichert die Mutter. Sie fragt den Berater mehrfach, ob ihr Sohn konzentrationsschwach sei. Die Lehrerin hat von einem „hyperkinesische Dingsda“ gesprochen. „Sie kennen ihn doch auch. Haben Sie sowas bei ihm auch festgestellt?“

Im weiteren Verlauf des Gespräches gibt sie an, dass sie seine Träumerei zu Hause auch erlebt, z.B. bei den Hausaufgaben. „Ist das nicht normale Lustlosigkeit?“ fragt sie.

Überhaupt - die Hausaufgaben: „Wie kann man den Jungen dazu bringen, seine Hausaufgaben selbständig und vor allem ordentlich zu machen?“ will sie wissen. Wenn sie seine Hausaufgaben beaufsichtigt, geht es ja ganz gut. Aber wehe, wenn sie nicht da ist. Er kommt kaum voran, wenn er überhaupt anfängt. Und am Ende sehen die Hausaufgaben 'ziemlich säuisch' aus. Die Lehrerin hat auch gesagt, dass der Junge unbedingt seine Hausaufgaben besser machen muss, wenn er die Anforderungen der weiterführenden Schule bestehen soll. Aber sie kann nicht jeden Tag mit ihm zu Hause

sitzen. Schließlich muss sie auch arbeiten. Und wenn sie nachmittags nach Hause kommt, ist sie oft so geschafft, dass sie nicht auch noch große Lust hat, „die Hausaufgabenarie“ durchzustehen.

Wer ihn dann beaufsichtigt, fragt der Berater. Ja, ihre Mutter, seine Großmutter, wohnt bei ihr und betreut die Kinder häufig. Aber die ist viel zu nachgiebig und lässt sich von den Jungen auf der Nase herumtanzen. Die kann unmöglich die Hausaufgaben betreuen. Oft hat die Großmutter Kopfschmerzen und kann sich nicht konzentrieren. Da wäre es schon besser, wenn sie sich überhaupt nicht in die Schulangelegenheiten der Kinder einmischte. Sie selbst hat Schuldgefühle, dass sie ihre Mutter damit belastet. Andererseits wohnt diese aber bei ihr in der Wohnung. Dafür kann sie doch wohl eine Gegenleistung verlangen.

Das Gespräch führt auch zum Vater des Jungen. Sie weiß allerdings nicht, wo der sich aufhält. Unterhaltszahlungen erhält sie nur von dem Vater des jüngeren Sohnes, ihrem zweiten Partner. Der taucht ab und zu auf und „mischte die beiden Jungen so auf, dass sie zwei Wochen brauchen, bis sie wieder zur Ruhe kommen“. Er verspricht ihnen lauter Sachen, die er dann nicht einhält, lässt sie fernsehen, wann sie wollen usw. Aber wenn ihm irgendwas nicht passt, wird er sofort wütend und brutal. Hinterher tut es ihm leid und er überschüttet sie mit teuren Geschenken. So chaotisch war er schon immer. Darum hat sie sich ja auch von ihm getrennt. Am besten wäre es wirklich, wenn er sich nicht mehr blicken lassen würde. Da ist der „Bekannte“ der Großmutter doch ganz anders - viel ruhiger und gelassener. Sie merkt, dass dieser Mann auf die Jungen einen sehr positiven Einfluß hat, wenn er in der Wohnung ist.

Im weiteren Verlauf des Gespräches hat der Berater den Eindruck, dass sie in einem gefühlsmäßigen Zwiespalt steckt: Einerseits macht sie sich ziemlich große Sorgen um ihren Zehnjährigen. Sie möchte offenbar gern, dass er die weiterführende Schule besucht und fühlt sich verunsichert durch die Warnungen der Lehrerin. Sie will ihren Sohn mehr unterstützen. Auf der anderen Seite sind ihr seine Schulleistungen zugleich auch „irgendwie egal“, wenn sie an ihre eigenen Probleme denkt. Als alleinstehende Frau mit zwei Kindern fühlt sie sich oft überfordert ...

Ein Problem mit mehreren Aspekten! Wie soll der Berater vorgehen? An welchen Leitlinien sollte sich die Beratung orientieren, um einen hilfreichen Weg durch die Problemlandschaft zu finden?

Legt man solche Beispiele Studierenden und Praktiker/innen in ausführlicher Form vor und bittet sie, diejenigen Fragen zu benennen, die sich ihnen als erste aufdrängen und welchen Schwerpunkt die Beratung in diesem Fall setzen soll, um herauszufinden, worum es ihrer Meinung nach hier im Kern geht.

Die meisten der daraufhin genannten Fragen und Schwerpunktsetzungen ließen sich recht gut in vier *Themenfelder* gruppieren:

- Welche *sind* die objektiven *Fakten*? Die Befragten wollen z.B. wissen, ob der Junge tatsächlich beträchtliche Konzentrationsprobleme hat.
- Wie *erleben* die Beteiligten *gefühlsmäßig* die Problemsituation? Die befragten Studentinnen und Praktikerinnen würden sich vertieft mit dem inneren Erleben der Mutter und dem Sohn beschäftigen: Welches sind ihre Sorgen, eigenen Probleme? Wie erlebt der Junge die Situation?

- Wie *gestalten* sie ihre zwischenmenschlichen *Beziehungen*? Schwerpunkt der Fragen ist hier die Rekonstruktion der Beziehungsregeln zwischen Mutter, Sohn, Großmutter, Bruder, 1. und 2. Partner, Bekanntem der Großmutter, Lehrerin, Beratungslehrerin usw. Interessant, wenn auch bei den meisten Befragten nicht im Vordergrund, ist die Beziehungsgestaltung zwischen Mutter und Berater im Hier-und-jetzt der Beratung: z.B. Handelt es sich um einen freiwilligen Beratungsauftrag zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer oder Zwangsberatung?
- Was kann zur *Problemlösung* *getan* werden? Hier geht es darum, mit der Mutter Maßnahmen zu planen: Was kann sie verändern? Würde ihm z.B. eine Hausaufgabenbetreuung oder ihr eine Selbsthilfegruppe helfen?

Diese Ordnung kommt nicht zufällig zustande. Sie verweist auf vier grundlegende Bereiche der zwischenmenschlichen Verständigung im Alltag; vier Themenfelder, mit denen sich auch Beratung befassen muss und denen der Beratungsprozeß im Hier-und-Jetzt selbst unterliegt.

Nebenbei bemerkt: Habermas bezeichnet drei dieser Themenbereiche in seiner Theorie kommunikativen Handelns (1981) auch als „Welten“. Den Bereich der Maßnahmenplanung grenzt er als strategische Kommunikation von den drei anderen verständigungsorientierten Bereichen ab. Schulz von Thun hat für die Analyse einzelner Äußerungen ein Instrument entwickelt, das als „Konzept der vier Seiten einer Nachricht“ und als „Kommunikationsquadrat“ bekannt geworden ist (1981).

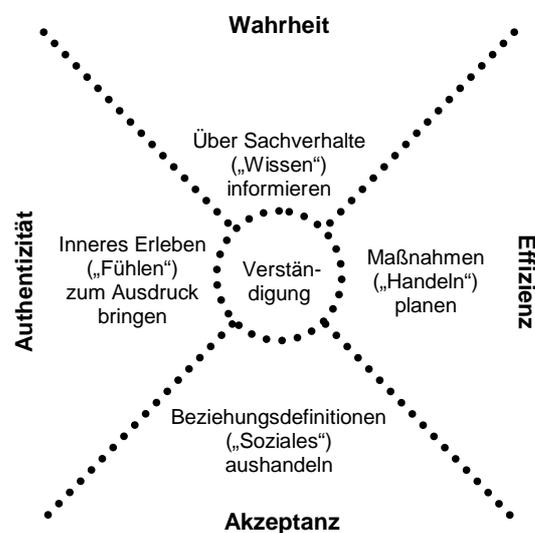


Abbildung: Vier Themenfelder in der zwischenmenschlichen Verständigung und Beratung

Wenn wir uns in einer professionellen Beratungssituation (ebenso wie im Alltag) verständigen, bewegen wir uns kommunikativ in diesen vier Themenfeldern. Jedes Themenfeld besitzt eine eigene Kommunikationsform und ein Kriterium, an dem die Güte der Themenbearbeitung beurteilt werden kann.

(1) Sich gegenseitig über Sachverhalte informieren

Meisten kommunizieren wir über etwas aus dem Themenfeld der Sachverhalte. Sachverhalte können Dinge sein, aber auch abstrakte Ideen; alles, was im faktischen Sinn wahr oder unwahr sein kann. Wenn wir uns in diesem Themenfeld bewegen, informieren wir uns gegenseitig über sachliche Gegebenheiten. Die zu diesem Themenfeld gehörende Kommunikationsform ist ein sich gegenseitig Informieren. Dabei gehen wir davon aus, dass diese Informationen wahr sind. Das

Qualitätskriterium für unsere Kommunikation in diesem Themenfeld ist darum Wahrheit.

In unserem Beispiel wünscht die Mutter wahre Informationen zur Frage der Konzentrationsschwäche und Unruhe. Wenn sie fragt, ob ihr Sohn tatsächlich eine Konzentrationsstörung hat, geht es um einen Sachverhalt. Hier ist die psychodiagnostische Begutachtung als Informationsquelle gefragt. Umgekehrt lässt sich der Berater von der Mutter über Sachverhalte informieren, wenn er z.B. nach den Lebensumständen der Familie fragt.

(2) Gemeinsam Maßnahmen planen

Ebenfalls sehr oft betreten wir das Themenfeld der Maßnahmen. Beratung soll ja zu hilfreichen Handlungen führen und nicht als bloße Konversation enden. Bei Problemen im Alltag laufen wir gewissermaßen zuerst auf dieses Themenfeld und suchen intuitiv und rasch nach einer wirkungsvollen Lösung, die möglichst wenige Umstände macht. In der professionellen Beratung geht es hier um die systematische Planung von problemlösenden Handlungen. Die zu diesem Feld passende Kommunikationsform ist somit das gemeinsame Planen. Seine Qualität kann man an der Effizienz der geplanten Maßnahmen beurteilen, nicht an ihrer Wahrheit.

Übrigens sollten professionelle Berater im Gegensatz zu Alltagsmenschen nicht rasche Ratschläge geben, sondern sich diesem Themenfeld erst nach einer systematischen Klärung der drei anderen zuwenden. Darum können professionelle Berater dem Lösungsdruck psychisch standhalten und die Klienten auch zum Lösungsaufschub motivieren.

Die Mutter möchte, dass der Berater ihr eine wirksame Maßnahme nennt, wenn sie fragt, wie sie ihren Jungen dazu bringen kann, die Hausaufgaben selbständig, sauber und zügig zu machen. Ein schneller Rat wäre zu kurz gegriffen, wie jeder weiß, der in der Erziehungsberatung arbeitet. Hier ist gemeinsame Planung und kreative Ideenfindung gefragt, wenn man eine maßgeschneiderte Maßnahme entwickeln will, die Aussicht auf Erfolg hat.

(3) Einander inneres Erleben zum Ausdruck bringen

Das dritte Themenfeld, unser inneres Erleben, ist für den Alltagsmenschen weniger offensichtlich als die beiden genannten Themenbereiche. Allein Psychologinnen werden in ihrem Studium meist darin trainiert, sich über inneres Erleben auszutauschen. Hier geht es um unsere Gefühle. Die Kommunikationsform dieses Themenfeldes ist die Expression. Wir bringen einander unser inneres Erleben zum Ausdruck. Für die professionelle Beratung gibt es dafür Fachbegriffe wie aktives Zuhören, einführendes Verstehen und Ich-Botschaften. Die Qualität des Gefühlsausdrucks können wir am Kriterium der (selektiven) Authentizität, der inneren Wahrhaftigkeit, beurteilen. Wahrheit und Effizienz wären hier fehl am Platze.

In unserem Beispiel deutet die Mutter eigene Probleme an, bringt Schuldgefühle bezüglich der Belastung der Großmutter zum Ausdruck und macht sich Sorgen um ihren Sohn. Die Beratung muss ihre Gefühlsthemen als wichtige Aspekte der Problematik aufgreifen.

Dabei bringt nicht nur die Mutter ihr inneres Erleben zum Ausdruck, sondern auch der Berater.

(4) Miteinander Beziehungsregelungen aushandeln

In unserer Kommunikation befassen uns immer auch mit zwischenmenschlichen Beziehungen, indem wir die Regeln für ihre Gestaltung miteinander aushandeln - ausdrücklich oder implizit. Wenn wir dies explizit tun, bewegen wir uns im Themenfeld der Beziehungsregelungen. Solche Regelungen wird man kaum als authentisch, wahr oder effizient bezeichnen. Ihre Qualität kann man an ihrer Akzeptanz in der sozialen Bezugsgruppe messen.

Der Berater wird in unserem Beispiel versuchen, mit der Mutter gemeinsam und später gegebenenfalls mit Mutter, Sohn und Großmutter die Beziehungsregelungen in der Familie zu klären und bei mangelhafter Akzeptanz neu zu gestalten.

Wenn wir miteinander reden, nehmen wir in jeder Äußerung Bezug auf alle vier Themenfelder, indem jede Äußerung prinzipiell vier Seiten enthält: Sachverhalt, Selbstkundgabe, Beziehungsdefinition und Appell (Schulz von Thun 1981). Allerdings geben wir auch jeder Äußerung einen Fokus, beziehen die Äußerung im Kern auf ein bestimmtes Themenfeld - als Sprecher ebenso wie als Hörer. Darum kann es im Kommunikationsprozeß zu Missverständnissen und Diffusionen kommen, wenn Hörer und Sprecher die Themenfelder verwechseln oder wenn eine Äußerung so unklar ist, dass der Hörer sie nicht mehr eindeutig zuordnen kann. An dieser Stelle ist professionelle Beratung gefordert, das jeweilige Thema bezüglich seines Themenfeldes, der passenden Kommunikationsform und des gültigen Gütekriterium eindeutig zu machen.

Die Abbildung stellt die vier Themenfelder bewusst getrennt dar. Denn jedes Feld besitzt die Tendenz, sich von den anderen Feldern zu isolieren und im Sinne einer Optimierung zu verselbständigen. Nur zwischenmenschliche Verständigung hält alle vier Bereiche zusammen. Dies gilt für die Verständigung im Alltag genauso wie in der Beratung.

Sie hält die Felder allerdings nur zusammen, wenn sie allen Beteiligten - Klientinnen wie Beraterinnen - erlaubt, jederzeit ein neues Thema oder einen Wechsel von einem Feld zum anderen vorzuschlagen - und solche Vorschläge abzulehnen. Die Verständigungskompetenz besteht nun darin, einvernehmlich miteinander abzustimmen, worüber wann beraten wird. Erst dadurch wird die Problematik systematisch aus vier- und damit auch aus vielfältiger Perspektive betrachtet.

Beratung als professionelle Verständigung beackert gewissermaßen alle vier Themenfelder. Darin unterscheidet sie sich von Therapie. Sie bezieht die Themenfelder systematisch in den Beratungsprozess ein, koordiniert den Zugang zu ihnen und misst die Güte der Kommunikation an den genannten Kriterien. Dadurch geht sie über die bloße Alltagsverständigung hinaus.

Allerdings gehört dazu eine qualifizierte Ausbildung, die kommunikative Kompetenzen ebenso vermittelt wie die (hier nicht behandelte) Aneignung von Wissen über Problem- und Hilfesysteme.

Zum Schluss - eine Definition

Psychologische Beratung ist nach diesem Konzept ...

... professionelle Verständigung ...

... zwischen (mindestens) zwei Personen, ...

... von denen (wenigstens) eine – Klient/in – ein Problem hat, ...

... das mit Hilfe der Beratung gelöst werden soll, ...

... und (mindestens) eine andere – Berater/in – den expliziten Auftrag hat, ...

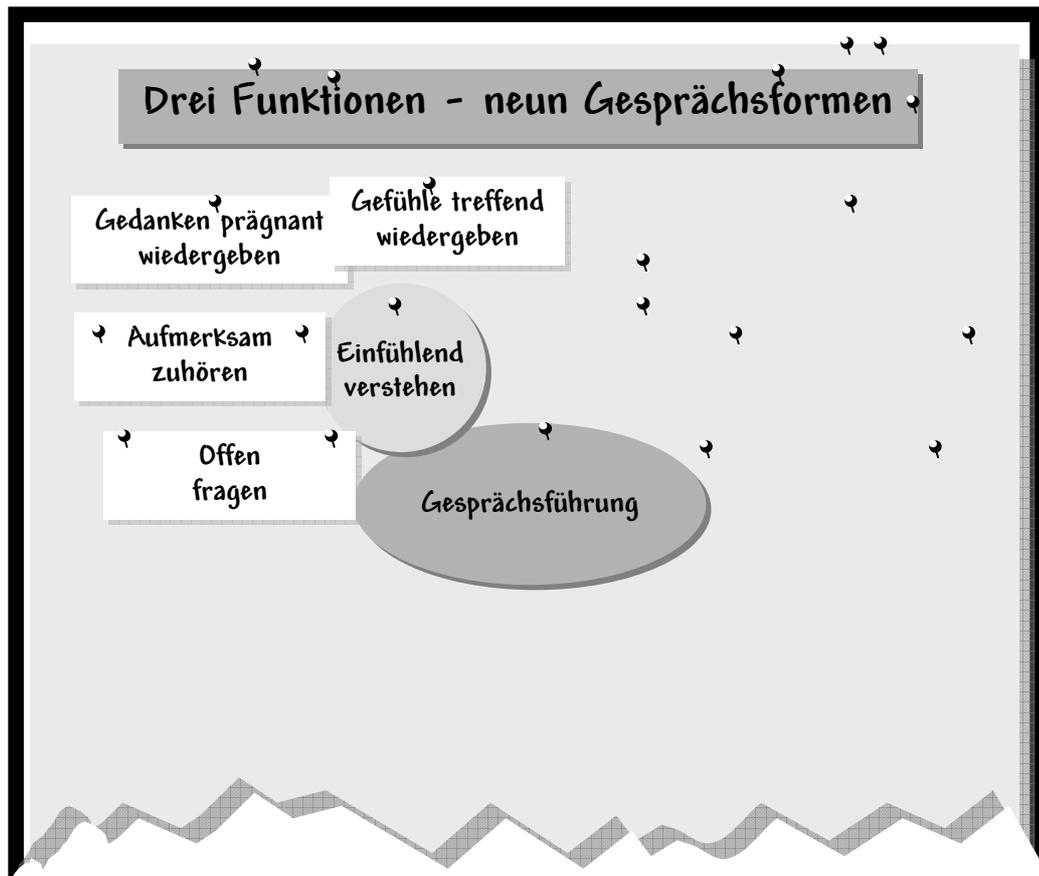
... zur Problemlösung in kommunikativer Weise beizutragen; ...

... d.h. durch strukturierte Gesprächsführung dafür sorgt, dass die Beteiligten

1. einander ihr inneres Erleben (authentisch) zum Ausdruck bringen,
2. (akzeptable) Beziehungsregeln miteinander aushandeln,
3. sich gegenseitig über empirische Sachverhalte (wahr) informieren und
4. (effiziente) Maßnahmen gemeinsam planen.

Dieses Verständigungskonzept räumt jeder beteiligten Person – Klient wie Berater - dieselben Möglichkeiten ein, Themen aus den vier Themenfeldern ins Spiel zu bringen sowie zu diesen Themen Meinungen zu äußern oder die Auffassungen anderer (unter Bezugnahme auf die genannten Bewertungskriterien) in Frage zu stellen.

Einführendes Verstehen



Zuhören: Ermutigung durch Aufmerksamkeit

Grundvoraussetzung für eine offene, vertrauensvolle und angstfreie Beziehung zwischen Berater und Klient und damit für eine effektive Beratung ist die Fähigkeit des Beraters, dem Klienten konzentriert zuzuhören; d.h. sich in die Wahrnehmungen, Gefühle und Gedanken des Klienten einzufühlen und akzeptierend zu begreifen, was dieser auszudrücken versucht. Dabei geht es zu Beginn der Beratung vorwiegend darum, die ganze Breite seiner Probleme kennenzulernen und nicht zu früh durch konkretisierende Fragen, durch Stellungnahmen oder das Eingehen auf Gefühlsäußerungen den Problembereich einzugrenzen. Besonders während der ersten Gespräche spricht der Klient in der Regel verschiedene Themen an, deren gemeinsamer Nenner ("Sinn") häufig ihm selbst unklar ist. Der Berater hat als Außenstehender eher als der betroffene Klient die Möglichkeit, das Gemeinsame der einzelnen Schilderungen des Klienten zu erfassen. Dazu muss er den verschiedenen Themen des Klienten aufmerksam folgen, ohne gleich einzugreifen und zum Thema zurückzuführen.

Es ist schwierig, dem Klienten über längere Zeit seine ungeteilte Aufmerksamkeit zuzuwenden. In dieser Übungseinheit wird deshalb die Fähigkeit dazu trainiert.

Zuhören ist grundsätzlich die wichtigste Kommunikationsform in allen Phasen einer Beratung und ist insbesondere dann angemessen, ...

- ... wenn die Beratung beginnt,
- ... wenn der Klient verständlich ist, d.h. der Berater versteht, was der Klient meint,
- ... wenn der Berater lange geredet hat,
- ... wenn der Klient frei und offen aus sich heraus spricht.

Hinweise

Blickkontakt halten, ohne den Klienten anzustarren! Besonders, wenn der Klient spricht und den Berater ansieht, sollte dieser ihn anblicken und damit Aufmerksamkeit und Interesse signalisieren.

Non-verbal zum Fortfahren und Erklären ermuntern! Auf der Basis eines kontinuierlichen Blickkontaktes ist es für eine rasche und dichte Verständigung hilfreich, Verständnis ("Ich habe begriffen, was Sie sagen und akzeptiere es") durch Nicken mit dem Kopf, Senken der Augenlider, Lächeln usw. zu signalisieren. Wenn dem Berater etwas unklar ist, reicht es häufig schon aus, ein „fragendes Gesicht“ zu machen, um den Klienten zu erklärenden Zusatzbemerkungen zu bringen.

Sitzhaltung! Berater und Klient sollten bequem sitzen und einander zugewandt sein. Ungünstig ist es, sich direkt konfrontativ gegenüber zu sitzen.

Geschwindigkeit regulieren! Bei manchen Klienten kommt man als Berater „nicht mit“, wenn sie zu schnell sprechen, von einem Punkt zum nächsten springen oder wichtige Informationen auslassen. In diesen Fällen sollte man den Klienten unbedingt bremsen, indem man ihm einfach mitteilt, dass er zu schnell ist: „So viel krieg' ich auf einmal nicht mit.“

Dem Thema des Klienten folgen! Auch wenn der Klient während der ersten Gespräche häufig springt, muss der Berater in der Lage sein, ihm zu folgen. Als Hilfe hat sich erwiesen, wenn der Berater immer dann zusammenfasst, was er verstanden hat, wenn der die Informationsmenge durch Zuhören allein nicht mehr bewältigen kann. Durch eine kurze Zusammenfassung bekommt er eine Pause im Zuhören und gewinnt wieder Anschluss an den Gedankenweg des Klienten.

Trainingsmaterial

Im Folgenden finden Sie sechs Übungen zur Verbesserung der Aufmerksamkeit, des Erinnerns und des Zusammenfassens. Danach erwarten Sie einige Klientenäußerungen, die teilweise sehr missverständlich sind. Diese Äußerungen sollten auf Verständlichkeit beurteilt werden. Außerdem können Sie mögliche Beraterreaktionen im Sinne des hier behandelten Stoffes erproben, indem Sie Ihre spontanen Reaktionen formulieren und mit den am Schluss angegebenen Lösungsvorschlägen vergleichen.

Aufgaben

1. Erinnern

Schreiben Sie auf, was Ihnen von den beiden vorangehenden Seiten spontan einfällt! Vergleichen Sie das Ergebnis mit dem Text! Wie kam es zum Vergessen bzw. Erinnern?

2. Non-verbale Signale

Setzen Sie sich vor einen Spiegel und versuchen Sie Folgendes non-verbal, d.h. durch Mimik und Gestik zu signalisieren:

- „Ich begreife gut, was Sie meinen.“
- „Ich begreife nicht, was Sie meinen.“
- „Ich langweile mich.“
- „Ich interessiere mich für das, was Sie sagen.“
- „Erzählen Sie weiter so.“
- „Erklären Sie mir das nochmal.“
- „Nicht so schnell.“
- „ Sie können ruhig schneller erzählen, ich komme gut mit.“
- „Das überrascht mich positiv (negativ).“
- „Das habe ich erwartet.“
- „Genau das habe ich schon mal erlebt.“
- „Das ist ein völlig neuer Aspekt für mich.“
- „Das haben Sie prima gemacht.“
- „Das war nicht so gut.“
- „Das hätte ich genau so gemacht.“
- „Das hätte ich anders gemacht.“

Versuchen Sie weitere Aussagen zu finden, die Sie nur mimisch oder durch Gestik einem Klienten signalisieren können.

3. Sachinhalte aufnehmen, speichern und reproduzieren.

Hören Sie beliebige Nachrichtensendungen im Radio an, nehmen Sie sie auf Tonband auf und versuchen Sie 5-10-minütige Abschnitte aus dem Gedächtnis zusammenzufassen. Kontrollieren Sie Ihre Zusammenfassung anhand der Tonbandaufnahmen.

4. Kontrollierter Dialog

Hören Sie jemandem eine Weile zu und fassen Sie dann das, was Sie verstanden haben, in eigenen Worten zusammen. Ihr Gesprächspartner bestätigt oder die Zusammenfassung. Er fährt in seiner Darstellung erst fort, wenn Sie eine zutreffende Zusammenfassung gegeben haben.

5. Verschiedene Kommunikationskanäle

Sehen Sie (im Fernsehen oder real) einem Gespräch zu und schalten Sie dabei den Ton ab (halten Sie die Ohren zu). Achten Sie auf die Mimik und versuchen Sie daraus Schlüsse bezüglich des gegenseitigen Verstehens der Gesprächspartner zu ziehen.

Das Gleiche ohne zu sehen - nur hören!

6. Übungen: Verständliches - Unverständliches

Im Folgenden erwarten Sie einige Klientenäußerungen, die teilweise sehr missverständlich sind. Diese Äußerungen sollten auf Verständlichkeit beurteilt werden (a). Außerdem können Sie mögliche Beraterreaktionen im Sinne des hier behandelten Stoffes erproben (b), indem Sie Ihre spontanen Reaktionen formulieren und mit den anschließend angegebenen Lösungsvorschlägen vergleichen.

6.1 Ein Lehrer: Die Schüler meiner Klasse können prima allein diskutieren: sie hören sich zu, gehen auf die vorangegangenen Beiträge ein, bleiben am Thema usw.

a) Beurteilung:

b) mögliche Beraterreaktion

6.2 Ein Vater: Der Junge bringt mich mit ewig neuen Wünschen auf die Palme!

a) Beurteilung:

b) mögliche Beraterreaktion

6.3 Ein Heimerzieher: Unsere Teambesprechungen sind entsetzlich steril. Bei den Mitarbeitern ist überhaupt kein Engagement zu spüren.

a) Beurteilung:

b) mögliche Beraterreaktion

4.4 Eine Mutter: Mein Sohn reagiert unheimlich sensibel auf Prüfungssituationen. In der Nacht vor einer Klassenarbeit schläft er nicht vor 11.00 Uhr ein, ist ganz verschlossen, nachdenklich und nervös.

a) Beurteilung:

b) mögliche Beraterreaktion

6.5 Eine Jugendliche über eine andere: Sybille nervt alle mit ihrer Aufdringlichkeit.

a) Beurteilung:

b) mögliche Beraterreaktion

6.6 Eine Lehrerin: Nebenbei gesagt - Jens bringt durch seine Ideen den Unterricht immer voran.

a) Beurteilung:

b) mögliche Beraterreaktion

Lösungsvorschläge und Begründungen

Zu 6.1 Die Lehreraussage ist hinreichend präzise und verständlich, weil der Lehrer den Begriff „Diskutieren“ durch konkrete Verhaltensbegriffe exemplarisch erläutert. – Reaktion: Weiter zuhören!

Zu 6.2 Die Aussage des Vaters ist sehr interpretationsbedürftig: Was sind „ewig neue Wünsche“? Was bedeutet, „auf die Palme gebracht sein“? – Reaktionen könnten sein (sofern dieser Punkt im Beratungsgespräch wichtig ist): fragendes Gesicht: „Neue Wünsche?“ oder „Könnten Sie mir ein Beispiel nennen? Ich möchte mir vorstellen, welche Wünsche Ihr Sohn hat und wie Sie darauf reagieren.“

Zu 6.3 Was heißt „steril“? Was versteht der Erzieher unter „Engagement“? – Beraterreaktion: „Steril?“ (fragend) oder „Wenn die Mitarbeiter mehr Engagement zeigen würden – wie sieht das dann aus?“

Zu 6.4 Die Mutter versucht „sensible Reaktionen“ zu beschreiben, indem sie konkrete Begriffe angibt, die aber ihrerseits z.T. interpretationsbedürftig sind: verschlossen? nachdenklich? nervös? – Reaktion des Beraters: fragendes Gesicht, oder „Wie äußert sich seine Nervosität?“

Zu 6.5 Nerven? Aufdringlichkeit? Alle? – Reaktionen: „An welche Situation denkst Du da?“

Zu 6.6 Reaktion: "Ideen?"

Fragen: Offene Informationsammlung statt Inquisition oder Fehldeutung

Um die Sichtweise des Klienten zu verstehen, sich in ihn hineinzusetzen und nicht misszuverstehen, muss der Berater nachfragen, wenn ihm etwas unklar geblieben ist. Dabei besteht die Gefahr, dass die Fragen vom Problem und der Sichtweise des Klienten wegführen, dass der Klient zu Äußerungen gedrängt wird, die er (noch) nicht machen möchte, und dass der Klient sich inquisitorisch ausgefragt fühlt. Der Berater balanciert gewissermaßen zwischen den „Fallen“ der Fehldeutungen, des Missverstehens auf der einen Seite und der Inquisition, des fragenden Bedrängens, auf der anderen. Diese Balance kann der Berater am besten durch offene Fragen halten. Offene Fragen lassen sich im Gegensatz zu geschlossenen, auf die der Klient nur mit „ja“ oder „nein“ antworten kann, viel Spielraum zum Antworten. Der Klient hat die Möglichkeit, seine Äußerungen zu differenzieren, neue Schwerpunkte zu setzen und seinen Problemen auf den Grund zu gehen.

Es liegt auf der Hand, dass diese Kommunikationsform der *Erkundung* der Problematik dient: Was erlebt der Klient als problematisch: Welche Sachverhalte, eigene Interaktionsmuster, Verhaltenweisen anderer, äußere Umstände, Phantasien, Gefühle? Wer außer ihm ist daran beteiligt? Wie kommen problematische Interaktionsmuster zustande und worauf laufen sie hinaus?

Gleichzeitig wirken sich Fragen bereits *verändernd* aus: In dem Maße, in dem der Klient sich im Beratungsgespräch dem Berater gegenüber verständlich macht, kommt er auch selbst zu einer klaren Sichtweise seiner Problematik. Häufig präzisiert er seine Vorstellungen und in vielen Fällen kommt er zu einer Korrektur seiner Sichtweise.

Darüberhinaus soll die Beratung die Beziehung zwischen Berater und Klient möglichst angstfrei gestalten. Der Berater zeigt aktives Interesse am Problem des Klienten und bemüht sich darum, alle Aspekte der Problemlage zu verstehen. Dies ist die wichtigste Grundlage für die Beziehung zwischen Klient und Berater, die damit auch für anstrengendere Abschnitte des Beratungsprozesses belastungsfähig wird.

Offene Fragen sind besonders dann angemessen, wenn...

- ... die Äußerungen des Klienten global-abstrakt und damit missverständlich sind.
Zum Beispiel: „Der Hauptpunkt ist, dass Thorsten sich so unvorhersehbar verhält.“ Wenn dieser ratsuchende Lehrer den Begriff „unvorhersehbar“ nicht durch präzisere Beschreibungen oder Beispiele näher erläutert, muss der Berater offen fragen „Welche Handlungen von Thorsten sind für Sie unvorhersehbar?“ oder ähnlich
- ... die Äußerungen des Klienten widersprüchlich diffus und dementsprechend missverständlich sind.
Zum Beispiel, wenn der Klient sein eigenes Verhalten der Umwelt gegenüber als „zurückhaltend“ bezeichnet, ein anderes Mal aber schildert, wie er jemanden angebrüllt hat.

... die Äußerungen der Klienten sehr zögernd sind.

Beim Gesprächseinstieg oder wenn der Klient sich sprachlich nur schwer ausdrücken kann, sind offene Fragen ermutigend und erleichternd

... es sich um offensichtlich für den Klienten wichtige Themen handelt.

Dieser Grundsatz der Beratung: „Am Thema des Klienten bleiben“ meint, dass man als Berater auf die Sachverhalte in den Schilderungen des Klienten reagiert, die er als „zentrales Problem“, „typisches Beispiel“, „wichtiges Anliegen“ kennzeichnet. Es ist ungünstig, als Berater vom Thema des Klienten abzuschweifen oder Nebensächlichkeiten zum Thema genaueren Nachfragens zu machen.

Hinweise

- Nur fragen, wenn man etwas wirklich wissen will
- Vorsicht vor Pseudo-Fragen
- Soweit wie möglich offene Fragen anstelle von geschlossenen Fragen verwenden
Beispiele: Könnten Sie mir mehr darüber erzählen? Was passierte dann...? Erinnern Sie sich noch an ein besonders typisches Beispiel? Wie reagierten die Schüler?“
- Geschlossene Fragen nur im Notfall
Wenn der Klient im bisherigen Verlauf des Gesprächs den Eindruck macht, dass er sich nicht ausgefragt fühlt, wenn z.B. Häufigkeiten wichtig für das weitere Verständnis sind oder wenn dem Berater eine Hypothese auf der Zunge liegt, die er loswerden will, dann kann er sich eine geschlossene Frage erlauben. Zum Beispiel: „Wie häufig kommen Streitereien der Kinder pro Tag vor?“
- Am Thema des Klienten bleiben!
- Keine Doppelfragen!
Zum Beispiel: „Kauft Emil sich von dem gestohlenen Geld etwas, um vor den anderen damit anzugeben, oder bewahrt er es auf?“
- Keine „Warum-haben-Sie“-Fragen!
Zum Beispiel: „Warum haben Sie daraufhin geschwiegen?“

Dies sind relativ pauschale Regeln für offene Fragen in der Beratung. Grundsätzlich gilt, dass der Klient das entscheidende Kriterium für mehr oder weniger angemessene Gesprächsmethoden ist. Deshalb sollte man immer darauf achten, wie der Klient auf das Gesprächsverhalten des Beraters reagiert, und im Zweifelsfall mit ihm klären, wenn Missverständnisse oder Spannungen auftreten.

Trainingsmaterial

Aufgabe

Ausgangslage

Frau M. kommt wegen ihrer 11-jährigen Tochter Martina zum Erziehungsberater. Die Tochter habe starke Angst vor der Schule und wolle nicht hingehen. Das Vorgespräch drehte sich um verschiedenen Themen (Trennung vom Ehepartner, Umzug der Familie, Frau M. hat einen neuen Beruf usw.). Am Ende des Vorgesprächs beschließen Frau M. und der Berater beim zweiten Gespräch auf das Hauptproblem „Schulangst“ von Martina einzugehen. Die folgende Situation stammt aus diesem zweiten Gespräch.

Übung

Im Folgenden finden Sie eine Reihe von Anforderungssituationen in Form von Klientenäußerungen oder -verhalten. Tragen Sie bitte darunter ein, was Sie anstelle des Beraters tun oder sagen würden. Schlagen Sie dann unter „Mögliche Beraterreaktionen“ nach und wählen Sie aus den dort angegebenen drei Alternativen diejenige aus, die Ihnen am sinnvollsten erscheint. Unter Lösungsvorschlägen können Sie die die jeweiligen Begründungen für die angemessenen Reaktionen finden.

1. Frau M. kommt herein, begrüßt den Berater und setzt sich. Sie blickt ihn erwartungsvoll an.

Beraterreaktion:

2. Frau M.: „Also - Martina geht ungefähr 1 Mal pro Woche nicht in die Schule. Manchmal mehr, manchmal weniger.“

Beraterreaktion:

3. Sie weigert sich einfach, morgens loszugehen. Ich kann dann reden und reden - im Guten wie im Bösen. Es ist nichts zu machen. Dickköpfig war sie ja immer schon!

Beraterreaktion:

4. Neulich morgen wollte ich zur Bank und Martina musste zur 2. Stunde. Zuerst schloß sie sich im Badezimmer ein und nölte da rum.

Beraterreaktion:

5. Als ich sie zum Frühstück rief, kam sie nicht 'raus, sagte aber auch nichts. Ich ging 'rein und drängelte.

Beraterreaktion:

6. Ich forderte sie auf: ‚Los mach' 'mal 'n bißchen zu, sonst kommen wir beide zu spät!‘

Beraterreaktion:

7. Sie antwortet dann - wie üblich, wenn sie nicht will: ‚Mammi, ich will nicht in die Schule. Ich traue mich nicht. Das ist so blöde da. Nimm mich doch mit!‘

Beraterreaktion:

8. Ich habe dann versucht, mit ihr vernünftig zu reden: Dass sie selbst weiß, dass man in die Schule muss, dass das nun mal so ist, und dass ihr dort niemand etwas tut, dass sie alles kann und keine Angst zu haben braucht.

Beraterreaktion:

9. Sie wurde trotzig, setzte sich auf den Boden und sprach kein Wort. Das macht mich immer sauer. Ich habe dann geschimpft und gebeten - es nützte nichts. Am Schluss musste ich sie mitnehmen.

Beraterreaktion:

10. Ich habe wahrscheinlich gesagt: ‚Wenn du nicht zur Schule gehst, kommen sie irgendwann und stecken dich in ein Heim. Ich verstehe dich nicht, du bist doch alt genug. Kannst du nicht mal machen, worum ich dich bitte?‘

Beraterreaktion:

Mögliche Beraterreaktionen zur Auswahl finden Sie auf der nächsten Seite.

Genauere Beschreibung: Rekonstruktion der Interaktionsmuster

Die Informationen ermöglichen es, das Gespräch morgens beim Losgehen (aus der Sicht der Mutter) in Form eines möglicherweise typischen Interaktionsmusters zu rekonstruieren, indem man die folgenden Fragen beantwortet:

1. Was tut die Tochter? Was tut die Mutter?
2. Was geht dem Verhalten der Tochter voraus? Was dem der Mutter?
3. Was folgt dem jeweiligen Verhalten der beiden? Welche Ereignisse? Welche Reaktionen der anderen?
4. Versuchen Sie das Interaktionsmuster zu beschreiben; z.B. in einem Teufelskreis oder einer Kette aufeinander aufbauender Reaktionen (Lösung s. am Ende des Abschnitts)

Die Lösung finden Sie am Ende dieses Abschnitts.

Mögliche Beraterreaktionen

Bitte wählen Sie aus. Es ist unserer Auffassung nach jeweils eine Antwort für jede Situation am günstigsten.

Zu 1.

- a) Dann wollen wir mal loslegen. Wann trat die Schulangst von Martina zum ersten Mal auf?
- b) Neulich hatten wir gesagt, dass wir uns heute mit der Schwierigkeit von Martina, zur Schule zu gehen, beschäftigen wollen. Wenn Ihnen keine andere Thema am Herzen liegt ... Könnten sie mir mehr darüber erzählen?
- c) Martinas Schulangst geht Ihnen sehr nahe.

Zu 2.

- a) Einmal pro Woche: Fehlt sie den ganzen Tag?
- b) A ja. (nicken). Wie macht sie das?
- c) Das muss ziemlich schlimm für Sie sein.

Zu 3.

- a) Das möchte ich mir noch genauer vorstellen können: Könnten Sie mir vielleicht ein Beispiel aus der letzten Zeit schildern?
- b) Was meinen Sie mit „dickköpfig“?
- c) Es scheint, als hilft gar nichts.

Zu 4.

- a) In dem Moment - dachten Sie schon daran, dass das wieder so eine schwierige Situation werden würde?
- b) Um wieviel Uhr war das?

c) Hmh (nicken)

Zu 5.

- a) Es machte Sie unruhig, dass Martina so lange brauchte.
- b) Sie drängelten? (fragendens Gesicht, fragender Tonfall)
- c) Braucht sie häufig längere Zeit zum Waschen?

Zu 6.

- a) Aha! (signalisiert Erkenntnis beim Berater). In welchem Ton sagten Sie das?
- b) Sie wurden langsam ärgerlich.
- c) Hmh - und dann?

Zu 7.

- a) Will sie auch sonst immer mit Ihnen gehen?
- b) (ermutigend nicken)
- c) Glauben Sie, dass es sein könnte, dass Martina sich nur nicht von Ihnen trennen kann?

Zu 8.

- a) Und wie reagierte Martina darauf?
- b) Sie sind sehr geduldig. Ist das immer so?
- c) Wie häufig nehmen Sie sie morgens mit zur Arbeit?

Zu 9.

- a) Hatte Sie das Gefühl, „verloren“ zu haben?
- b) Wie lange hat das ungefähr gedauert?
- c) Erinnern Sie sich noch ungefähr daran, was Sie an der Stelle gesagt haben oder was Sie gesagt haben könnten?

Zu 10.

- a) Jetzt habe ich schon eine gute Vorstellung davon. Haben Sie eine Idee, warum Martina nicht in die Schule gehen will?
- b) Befürchten Sie, dass man Ihnen das Kind wegnimmt?
- c) Warum drohen Sie ihr mit der Heimeinweisung?

Lösungsvorschläge und Begründungen

Zu 1.

Beste Alternative ist b), weil der Berater auf die Abmachung in der ersten Sitzung zurückgreift und der Mutter gleichzeitig die Möglichkeit lässt, auf ein anderes Thema einzugehen, was ihr gerade am Herzen liegt, ohne dies nun besonders stark zu steuern. Die Frage am Ende ist sehr offen.

Alternative a) ist zu nachforschend-inquisitorisch (eine ausführliche Anamnese ist möglicherweise gar nicht nötig).

Alternative c) legt der Mutter ein Gefühl nahe, das sie sicherlich schon hat, sonst würde sie nicht kommen (trivial). Es ist jedoch kein Gefühl, das sie im „Hier und Jetzt“ der Beratungssituation irgendwie geäußert hat. Deshalb ist vorläufig ein Eingehen auf Gefühle nicht nötig.

Zu 2.

Beste Alternative ist b). Die Mutter schildert ziemlich konkret und wird wahrscheinlich so weiter erzählen. Deshalb reicht ein ermutigendes Nicken. Zusätzlich ist es sinnvoll, das Verhalten der Tochter zu erfahren.

Alternative a) enthält eine zu enge Frage.

Alternative c) hebt wieder auf die Gefühle der Mutter ab. Es besteht aber in diesem Augenblick kein Grund, darauf einzugehen, da die Mutter von sich aus ihre Gefühle nicht anspricht. Erst wenn sie im Laufe mehrerer Gespräche eigene Gefühle immer ausspart, kann es wichtig sein, Gefühle zu reflektieren.

Zu 3.

Beste Alternative ist a). Die Aussage der Mutter ist missverständlich: Wie weigert sich die Tochter? Wie redet die Mutter? Was heißt im Guten wie im Bösen? Das Thema hat jedoch auch von der Mutter her immer noch Priorität. Deshalb Frage nach beispielhafter Erläuterung, das ist offen genug, um nicht inquisitorisch zu wirken und führt zu präziserer Beschreibung.

Alternative b) führt vom Thema weg.

Alternative c): Inhalt abstrakt, führt nicht zu besserer Beschreibung.

Zu 4.

Beste Alternative ist c). Minimale Ermunterung zum Weitererzählen reicht aus.

Alternative a) ist zu früh! Diese Frage kann später sehr wichtig sein.

Alternative b): Irrelevant, viel zu enge Frage.

Zu 5.

Beste Alternative ist b). Die Beschreibung des Beispiels ist ziemlich gut. Nur „drängeln“ ist missverständlich: Wie drängelte die Mutter? Das Thema ist noch im Mittelpunkt, so dass die Nachfrage nicht davon wegführt, was die Mutter sagt.

Alternative a): Gefühlswelt steht nicht im Mittelpunkt.

Alternative c): geschlossene, unpräzise Frage, die vom Beispiel wegführt.

Zu 6.

Beste Alternative ist c). Minimale Ermunterung.

Alternative a) signalisiert der Mutter, dass der Berater einen „Durchblick“ hat, der ihr fehlt. Frage beängstigend auf sie gerichtet, deutet Erziehungsfehler (autoritär!) an. Wahrscheinlich würde die Mutter danach vorsichtiger reden.

Alternative b): Gefühle sind momentan nicht dran.

Zu 7.

Beste Alternative ist b). Die Mutter schildert sehr genau. Minimale Ermunterung!

Alternative a): Enge Frage und führt vom Beispiel weg.

Alternative c): Voreilige Hypothese.

Zu 8.

Beste Alternative ist a). Minimale Ermunterung, Fokus auf M.'s Verhalten.

Alternative b): Gefühle sind nicht dran. Frage führt vom Beispiel weg.

Alternative c): Thema ist nicht dran.

Zu 9.

Beste Alternative ist c). Aussage der Mutter über M's Verhalten sehr konkret. Eigenes Verhalten unklar (was heißt „geschimpft und gebeten“?) Effekt wieder klar. Frage führt zur Präzisierung eigenen Verhaltens.

Alternative a): Übertriebene Aussage zu möglichen Gefühlen der Mutter im „Dort und Dann“.

Alternativer b): Überpräzisierung Frage. Hemmt Gesprächsfluss, ohne wichtige Informationen zu bringen.

Zu 10.

Beste Alternative ist a). Bestätigt klare Schilderung der Mutter durch Bezug zu sich selbst. Die Frage geht zu einem nächsten Thema über: den Annahmen der Mutter über das Problem. (Man könnte stattdessen noch ein zweites Beispiel für eine problematische Interaktion zwischen Mutter und Tochter analysieren).

Alternative b) geht auf eine Einzelinformation ein, die vom Thema wegführt. Befürchtet die Mutter das tatsächlich, kommt sie bestimmt damit wieder.

Alternative c): wie Alternative b), zusätzlich brutale Warum-Frage!

Interaktionsanalyse:

Morgens, Mutter hat etwas Außergewöhnliches (Bankbesuch) vor --> Tochter weigert sich, sich anzuziehen und zur Schule zu gehen (Nölen, Bitten, Schweigen) --> Mutter versucht sie zum Anziehen und Losgehen zu bewegen (Bitten, Drohungen) und nimmt sie schließlich doch mit zu ihrem Vorhaben.

Gedanken prägnant wiedergeben: Klärung von Alltagsannahmen

In den Trainingseinheiten zum Zuhören und Frage wurde so getan, als bestünde die Sichtweise des Klienten nur aus seinen Wahrnehmungen. Welche Aspekte der Wirklichkeit für ihn wichtig und wahrnehmenswert sind, hängt in erheblichem Maße von seinen gedanklichen Vorstellungen und Annahmen sowie Motiven und Gefühlen ab. Umgekehrt beeinflussen äußerer Vorgänge seine „innere Welt“: Sie bestätigen oder korrigieren Vorannahmen, lösen gedankliche Vorstellungen und Gefühle aus.

Insgesamt gesehen führt erst ein komplexes Gefüge von Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühlen zum Handeln. Dysfunktionales Handeln kann gezielt verändert werden, wenn im Beratungsprozess die zugrundeliegenden Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühle geklärt werden.

In dieser Trainingseinheit stehen die Gedanken des Klienten im Vordergrund, in der nächsten geht es dann um seine Gefühlswelt. Während wir uns bisher damit beschäftigt haben, die Sachverhalte in der Realität des Klienten (vorwiegend Interaktionen) gewissermaßen durch seinen „Brille“ wahrzunehmen, kommen wir nun dazu, seine subjektiven Erklärungen und Annahmen zum Problem herauszufinden. Es geht damit um die Fragen: Wie erklärt sich der Klient die problematische Interaktion? Auf welche Faktoren führt er das Problem zurück? Wie stark trägt er selbst dazu bei? usw. (Erkundungsfunktion der Beratung)

Gleichzeitig hat die Beratung an dieser Stelle zugleich auch eine Veränderungsfunktion: Sie dient der Selbstklärung des Klienten im Sinne der Präzisierung und Korrektur von diffusen oder irrationalen Gedanken und Alltagstheorien. Wir gehen dabei davon aus, dass der Klient durch die Mitteilung seiner Gedanken auch ohne direkten Widerspruch des Beraters widersprüchliche oder unklare Alltagstheorien korrigiert und präzisiert.

Auch in dieser Phase der Beratung muss die Form der Gesprächsführung zum Aufbau einer möglichst angstfreien Beziehung zwischen Berater und Klient beitragen. Deshalb gelten für diese Übungseinheit dieselben Grundüberlegungen wie fürs Zuhören und Fragen in den vorangegangenen. Anstelle von Fragen soll hier allerdings eine weitere Gesprächsform schwerpunktmäßig trainiert werden, um die Variabilität der Berateräußerungen zu erhöhen: Der Berater fasst die Gedanken des Klienten über seine Realität in eigenen Worten prägnant zusammen.

Grundsätzlich kann man gedankliche Vorstellungen auch durch offenen Fragen im Sinne der vorangegangenen Einheit herausfinden (genauso wie wir umgekehrt die Wahrnehmungen des Klienten in eigenen Worten wiedergeben können ohne zu fragen). Dennoch wird in jeder Einheit die spezifische Gesprächsform zunächst einmal für sich trainiert, getrennt von den anderen: Hier das Wiedergeben von wichtigen Gedanken und Annahmen des Klienten. In späteren Einheiten besteht die Möglichkeit, die verschiedenen Gesprächsformen variabel einzusetzen und seinen eigenen Beratungsstil zu entwickeln.

Das zusammenfassende Wiedergeben von Gedanken des Klienten ist dann angemessen, wenn...

... der Klient überhaupt Gedanken zum Ausdruck bringt, d.h. Ideen, Vorstellungen oder Annahmen,

... es sich dabei um Gedanken zu einem vom Klienten in diesem Gesprächsabschnitt eingeleiteten Thema handelt,

... die geäußerten Gedanken diffus sind,

... die Gedanken spekulativ sind,

... die Gedanken falsch bzw. vereinfachend sind,

... Gefühle des Klienten nicht im Vordergrund stehen

Hinweise

- Nur zentrale Gedanken des Klienten – keine Nebensächlichkeiten – reflektieren!
- Am Thema bleiben!
Es wäre z.B. Zeitverschwendung, Gedanken eines Lehrers zur Unfähigkeit seiner Kollegen zu reflektieren, wenn man sich gerade mit dem Konflikt zweier Cliques in seiner Klasse beschäftigt.
- Die Gedanken des Klienten unverfälscht wiedergeben! Keine Zusätze oder Änderungen!
Wenn z.B. eine Mutter sagt: „Ilona kommt nur zu spät, um mich zu ärgern!“ ist es ungünstig, wenn der Berater antwortet: „Sie führen die Verspätungen auf Ihre schlechte Beziehung zurück.“ Besser: „Sie führen die Verspätungen darauf zurück, dass Ilona Ihnen eins auswaschen will.“
- Die Gedanken des Klienten in eigenen Worten wiedergeben! Echoäußerungen vermeiden!
16-jährige Schülerin über ihre Mitschülerinnen: „Diese Pop-Kühe! Die wollen doch nur, dass die Macker sie immer anlotzen!“ Ungünstige Berateräußerung: „Der einzige Grund für ihr Pop-Kuh-Aussehen, denkst Du, besteht nur darin, von den Jungen angeklotzt zu werden.“ Besser: „Sie takeln sich so auf, denkst Du, damit sie für die Jungen im Mittelpunkt stehen.“
- Kurz und präzise! Den Klienten nicht verwirren!
Bei komplexen und diffus geäußerten Gedanken besteht häufig die Gefahr, durch unpräzise und umfangreiche Formulierungen sich und den Klienten weiter zu verwirren. Wenn man den Gedanken des Klienten nicht präziser und klarer darstellen kann als dieser selbst, sollte man besser einfach nachfragen oder rückmelden: „Das habe ich jetzt noch nicht verstanden.“

Das wichtigste Kriterium für ein angemessenes Gesprächsverhalten ist wiederum der Klient. Deshalb keine Gesprächsführung nach „Schema F“, - auch nicht nach dem hier vorgegebenen - sondern auf die spontanen Reaktionen des individuellen Klienten achten!

Trainingsmaterial

Aufgaben

Der im Trainingsmaterial zum offenen Fragen verwendete Fall geht hier weiter; Frau M. hat einen Erziehungsberater wegen der Schulangst ihrer Tochter Martina (11 Jahre) aufgesucht. Wir befinden uns mitten im zweiten Gespräch. Sie hat an einem typischen Beispiel geschildert, was morgens abläuft, wenn Martina nicht in die Schule gehen möchte.

Letzte Frage des Beraters: „Haben Sie eine Idee, warum Martina nicht in die Schule gehen will?“

Bitte tragen Sie die Beraterreaktionen ein, die Ihnen passend erscheinen.

1. Vor einiger Zeit hab' ich manchmal gedacht, es liegt daran, dass sie sich nach der neuen Klasse nicht eingewöhnen konnte.

Beraterreaktion:

2. Aber jetzt glaub' ich das nicht mehr. Inzwischen müsste sie nämlich sich schon eingewöhnt haben. Dazu war sie ja oft genug im letzten 1/2 Jahr da.

Beraterreaktion:

gen?

Beraterreaktion:

4. Manchmal denk' ich: Vielleicht klammert sie sich nur so stark an mich, weil mein Mann - ihr Vater - nicht mehr mit uns zusammen lebt.

Beraterreaktion:

5. Und eigentlich hat sie gar nichts gegen die Schule. Mit ist manchmal so, als ob sie mich gar nicht loslassen will; so schweigend und verkrampft, wie sie sich morgens dann benimmt!

Beraterreaktion:

6. Ja, sie tut geradezu so, als würde ich nie wiederkommen!

Beraterreaktion:

7. Mir fällt jetzt etwas ein: Martina holt mich häufig im Büro ab. Manchmal hat sie schon von der Schule aus angerufen. Vielleicht fragt sie sich sogar, ob ich bei der Arbeit bin.

Beraterreaktion:

8. (nachdenklich) Hmh ja... (20 Sek. Schweigen)

Beraterreaktion:

9. Es könnte ja sein, dass sie die Sicherheit hat, wenn ich im Büro bin. Aber an meinen freien Vormittagen hat sie vielleicht besonders Angst.

Beraterreaktion:

10. (unterbricht nickend, macht dabei einen erleichterten Eindruck)... und fehlt dann wie neulich, als ich zur Bank und hinterher einkaufen wollte. (10. geht schon über diese Einheit hinaus und ist deshalb vielleicht zu schwierig.)

Beraterreaktion:

Analyse:

Wie lautet die „Theorie“ der Mutter zur „Schulangst“ der Tochter?

- a) Welches Motiv hat Martina aus der Sicht der Mutter?
- b) Welche Handlungsstrategie besitzt Martina aus der Sicht der Mutter?
- c) Welche Wirkungen erzielt Martina mit ihrem Handeln?

Mögliche Beraterreaktionen

Es ist jeweils eine Antwort für jede Situation am günstigsten

Zu 1.

- a) Wie lange ist sie jetzt schon in der Klasse?
- b) Sie vermuten, dass für Martina alles in der Schule zu neu und ungewohnt war.
- c) Mir ging es früher auch so, dass ich ziemliche Schwierigkeiten hatte, mich an neue Mitschüler und Lehrer zu gewöhnen.

Zu 2.

- a) Wir sollten versuchen, 'rauszukriegen, woran es liegt.
- b) Nun erscheint Ihnen diese Erklärung nicht mehr richtig.
- c) Sie sind ganz unsicher, woran es liegen könnte.

Zu 3.

- a) Ja, so 'was ist häufig der Fall. Ich erinnere mich da an eine Familie...
- b) Es wäre Ihnen am liebsten, wenn ich jetzt eine Erklärung wüßte. Aber dazu brauche ich noch mehr Informationen.
- c) Sie bringen es in Zusammenhang mit der Scheidung. Haben Sie dabei eine bestimmte Vorstellung?

Zu 4.

- a) Sie befürchten, dass sich Martina allzusehr an Sie bindet, weil nur noch Sie für sie da sind.
- b) Martina möchte am liebsten nur noch mit Ihnen zusammen sein.
- c) Ihre Überlegungen gehen jetzt in die Richtung, dass Martina gar nicht die Schule scheut, sondern lieber mit Ihnen zusammen sein will.

Zu 5.

- a) Sie hat nichts gegen die Schule, sondern will Sie nicht loslassen.
- b) Morgens erscheint Ihnen Martinas Verhalten sehr angespannt.
- c) Ihr verkrampftes Verhalten deutet für Sie darauf hin, dass sie Sie am liebsten festhalten möchte.

Zu 6.

- a) Manchmal haben Sie den - völlig natürlichen - Wunsch, ganz unabhängig zu sein.
- b) Das bringt Sie auf die Idee, dass Martina befürchtet, alleingelassen zu werden.
- c) Könnten Sie mir das Verhalten von Martina genauer beschreiben?

Zu 7.

- a) Sie fühlen sich manchmal von Martina ganz schön kontrolliert.
- b) Ich denke gerade darüber nach, was Martina zu dieser Vermutung veranlassen könnte.
- c) Sie überlegen, ob Martina sich damit nur die Sicherheit verschaffen möchte, dass Sie noch da sind.

Zu 8.

- a) (ruhig länger warten)
- b) Das scheint mir eine gute Erklärung zu sein: Martina befürchtet, dass Sie sie auch noch verlassen, und erreicht mit ihrer Schulverweigerung, dass Sie sie mitnehmen.
- c) Diese Überlegungen machen Sie nachdenklich.

Zu 9.

- a) Es kommt Ihnen der Gedanke, dass Martina die Trennung von Ihnen besonders fürchtet, wenn Sie frei haben.
- b) Es könnte doch sein, dass Sie irgendwann einmal zu ihr gesagt haben, dass Sie an freien Tagen gern etwas alleine unternehmen möchten.
- c) Ich hab' mir schon gedacht, dass sie immer dann den Schulbesuch verweigert, wenn Sie Ihren freien Tag haben.

Zu 10.

- a) Prima, ich glaub', jetzt haben wir's!
- b) Sie sind ganz erleichtert, dass Sie es jetzt 'rausgekriegt haben.
- c) Das klingt einsichtig: Immer dann, wenn Martina nicht genau weiß, wo Sie sein werden, verweigert sie den Schulbesuch. Und obgleich Sie versuchen, sie dazu zu bewegen, setzt Martina es durch, mitzukommen.

Lösungsvorschläge und Begründungen

Zu 1.

Die beste Alternative ist b), weil der wichtige Gedanken der Klientenäußerung als Gedanke auf den Punkt gebracht wird, ohne die Worte genau zu wiederholen (Echo!).

Alternative a) ist eine wichtige Frage, führt aber an dieser Stelle vom Thema (Theorie der Mutter) weg.

Alternative c) ist typische „Sharing-Antwort“. Ist an dieser Stelle unangemessen; führt vom Thema weg, bezieht sich nicht auf den Klienten, sondern auf einen Dritten und dessen Probleme.

Zu 2.

Die beste Alternative ist b): Grundgedanke knapp ausgedrückt.

Alternative a): trivial.

Alternative c): Wiedergabe eines überhaupt nicht geäußerten Gefühls der Klientin.

Zu 3.

Die beste Alternative ist c): am Thema, knapp und zusätzliche Frage zur Präzisierung.

Alternative a): Schweift ab.

Alternative b): Reflektiert möglichen Wunsch der Klientin an den Berater. Das ist in diesem Zusammenhang nicht nötig. Erst wenn die Klientin im Laufe des Gesprächs häufiger diesen Wunsch äußert.

Zu 4.

Die beste Alternative ist c), weil die Gegenüberstellung „Angst vor Schule“ - „Angst vor Trennung“ auf den Begriff gebracht ist (Grundidee der Mutter).

Alternative a) geht auf mögliche Gefühle der Klientin ein, die sie aber in dieser Weise gar nicht geäußert hat (psychologisiert!)

Alternative b) reflektiert die Wünsche der Tochter korrekt, führt aber vom Thema (Theorie der Mutter) weg.

Zu 5.

Die beste Alternative ist c), weil die Aussage die Grundlage der Vermutung der Mutter formuliert.

Alternative a) kommt etwas zu spät, klingt zu absolut

Alternative b) gibt nur einen Inhalt der Gedanken wieder, es fehlt der Zusammenhang mit dem zweiten Gedankeninhalt: „Ich leite das Nicht-Loslassen-Wollen von Martina davon ab, dass sie mir verkrampft erscheint“.

Zu 6.

Die beste Alternative ist b). Sie enthält sowohl die inhaltliche Ebene (M's Motiv/Furcht) als auch die Tatsache, dass es sich dabei um einen Gedanken/Vermutung der Mutter handelt. Alternative a): starke Interpretation, ohne Grund, viel zu früh. Alternative c): Korrekte Frage, die aber an dieser Stelle vom Thema abführt bzw. den Gesprächsfluss unterbricht.

Zu 7.

Die beste Alternative ist c), reflektiert den Prozess, der gegenwärtig bei der Mutter abläuft und trifft das, was sie meint (Begriff „Sicherheit“ ist ein bisschen zu weitgehend).

Alternative a): Gefühlswiedergabe ohne Grund.

Alternative b): lenkt die Mutter ab, zu früh, wirkt beängstigend (Eigenanteil der Mutter!).

Zu 8.

Die beste Alternative ist a). Der gedankliche Prozess in der Mutter sollte ruhig ablaufen ohne Störung.

Alternative b): Zusammenfassung der Theorie der Mutter kommt zu früh und ist deshalb unzureichend.

Alternative c): Fehlinterpretation des Schweigens (muss nicht sein, kann auch Verständnis zeigen).

Zu 9.

Die beste Alternative ist a). Die Mutter geht noch einen Gedanken weiter, der erklärt, warum M. nicht immer fehlt. Beraterantwort geht genau darauf ein.

Alternative b): Heimliche Hypothese des Beraters wird nicht klar ausgedrückt, lenkt die Mutter ab.

Alternative c): Guruantwort „Ich bin schon da!“ nimmt der Mutter die Eigenleistung am Gesprächsprozess und -produkt.

Zu 10.

Die beste Alternative ist c).

Die Alternativen a) und b) passen weniger, weil sie nur auf die mögliche Erleichterung der Mutter eingehen. Es wird die Chance nicht genutzt, das Gesprächsergebnis zusammenzufassen. Diese Aufgabe war schon ein Vorgriff auf die Einheit „Strukturieren“ und eigentlich unvorbereitet.

Anmerkung: Der Ablauf dieses Gesprächs ist verglichen mit dem realen Prozess erheblich verkürzt und geglättet. So schön läuft es selten! Zum Teil geht es deshalb in der Realität nicht so gut, weil jeder Berater in der raschen Abfolge von Interaktionen immer deutliche Fehler macht. Er ist naturgemäß unter Zeitdruck. Wichtig ist immer, dass er selbst noch durchblickt, wo beide gerade im Gespräch stehen. Ist das nicht der Fall, muss man an einen Punkt zurück, an dem beide

noch wissen, worum es geht. Das Hauptkriterium für jede Gesprächsführung ist der einzelne Klient. Deshalb sind seine Reaktionen auf die verschiedenen Gesprächsmethoden viel relevanter als jede Gesprächsregel, mag sie noch so plausibel erscheinen.

Gefühle treffend wiedergeben: Emotionale Klärung

Gefühle sind immer Bestandteil menschlichen Handelns und Denkens. Sie motivieren zu Annäherung und Auseinandersetzung mit Problemen (Hoffnung und Freude) ebenso wie zu Flucht und Abwehr (Befürchtung und Angst). Zwiespältige Gefühle (Zweifel) bedeuten Nachdenklichkeit, Zögern und Widersprüchliches Verhalten. Wut und Ärger führen häufig zu spontanen, übertriebenen Reaktionen, während Trauer und Resignation zeitweise zur Handlungsunfähigkeit führen können. Gefühle der Freude, Zuversicht, Fröhlichkeit usw. ermutigen zum Erproben neuer Ideen, zum Sammeln anderer Erfahrungen, aktivieren und motivieren zu engagiertem Handeln.

Diese und viele andere mehr oder weniger ausgeprägte Gefühle hängen mit den Problemen, dem Selbstbild und den Wertorientierungen des Klienten zusammen und werden von ihm in die Beratung getragen. Sie wirken positiv und negativ auf Beratungs- und Veränderungsprozesse ein und werden umgekehrt davon beeinflusst: Fehlschläge können Enttäuschung, Ärger und Resignation hervorrufen oder verstärken. Erfolge können Zweifel verringern, Zuversicht und Spaß an der Veränderung stärken usw. Klienten gehen dabei - ebenso wie der Berater - unterschiedlich mit ihren Gefühlen um: Sie halten sie zurück, äußern sie direkt ohne Umschweife, deuten sie nur an oder steigern sich in Gefühle hinein.

Der Berater sollte in der Lage sein, dem Klienten bei der Klärung und Äußerung von Gefühlen zu helfen. Dazu müssen Lösungen unter Umständen für einen längeren Zeitraum aufgeschoben werden. Manchmal ergibt sich nach einem Prozess der Abklärung von Gefühlen eine Lösung wie von selbst.

In dieser Trainingseinheit geht es um die Fähigkeit, Gefühle des Klienten zu erkennen und präzise wiederzugeben. In den meisten Richtungen der Psychotherapie wird ausdrücklich oder heimlich die Wiederherstellung des freien, quasi spontanen Ausdrucks von Gefühlen - gerade auch von „unerlaubten“ Gefühlen - als zentrales Therapieziel angestrebt, wobei angenommen wird, dass gewissermaßen eine innere emotionale Dauer-"verstopfung" psychisch krank macht. Königsweg dieser Therapien ist deshalb die Veränderung des Umgangs mit Gefühlen. Psychologische Beratung im hier vorgestellten Sinne setzt nicht diesen Schwerpunkt, soll jedoch Gefühle keineswegs ausklammern, sondern als integralen Bestandteil menschlichen Handelns und Erlebens einbeziehen.

Die Erkundungsfunktion der Beratung besteht darin, gemeinsam mit dem Klienten herauszufinden, welche Gefühle dieser beim Thema entwickelt, was ihm das Thema bedeutet bzw. welches Thema oder welches Element innerhalb eines Themas ihm gefühlsmäßig am wichtigsten (anziehend oder bedrohlich) ist. Darüberhinaus sollte der Berater darauf achten, wie der Klient mit seinen Gefühlen im Zusammenhang mit dem Thema umgeht: erlaubt er sich beispielsweise bestimmte Gefühle nicht wie Freude, Stolz, Zuversicht oder Ärger, Angst, Deprimiertheit und Wut.

Gleichzeitig hat auch das Wiedergeben von Gefühlen eine Veränderungsfunktion: In dem Maße, in dem einem Berater die Gefühle des Klienten verständlich werden, klären sie sich auch für den Klienten selbst und ermöglichen damit eine

gefühlsmäßige Verarbeitung des Themas. Die gefühlsmäßige Verarbeitung mancher Aspekte des Problems besitzt einen Wert an sich. Überdies werden auch mögliche Störquellen des Problemlösungsprozesses verringert. Schließlich lernt der Klient, eigene Gefühle zu entdecken, sie direkt zu äußern und Hemmungen dabei abzubauen.

Das Verständnis des Beraters für vernachlässigte und „unerlaubte“ Gefühle stärken die Beziehung zwischen ihm und dem Klienten und erhöhen ihre Tragfähigkeit für schwierigere Phasen des Beratungsprozesses.

Das „Umschalten“ von den Sachaussagen auf die Gefühlswelt des Klienten und das präzise Wiedergeben seiner Gefühle sind dann angemessen, wenn der Berater Folgendes wahrnimmt:

- Der Klient deutet das Vorhandensein wichtiger Gefühle an.
- Es treten mehrfach Störungen des Problemlösungsprozesses auf.
- Der Klient äußert Gefühle diffus oder widersprüchlich.
- Dem Berater sind die Gefühle des Klienten unklar.
- Der Klient sendet nicht-verbale Signale (Sprechgeschwindigkeit, Körperhaltung, Ton, Mimik, Gestik), die auf wichtige Gefühle hindeuten.
- Der Klient äußert generell keine „positiven“ Gefühle.

Hinweise

- **Wichtige Gefühle des Klienten präzise benennen!**
Es kann wahrscheinlich kaum zu einer gefühlsmäßigen Klärung für den Klienten kommen, wenn der Berater die Gefühlsäußerung nicht auf einen Begriff bringen kann, sondern eher auch diffuse und globale Formulierungen wählt. Z.B. ist es wenig hilfreich, die Gefühle des Klienten mit „gut“ oder „schlecht“ zu bezeichnen: „Dabei haben Sie jetzt ein gutes Gefühl“, sondern: „Dabei sind Sie ganz zufrieden (fröhlich, ermutigt usw.)“
- **Kein Echo! Keine krampfhaften neuen Gefühlsbenennungen!**
Wenn der Klient seine Gefühle selbst so präzise bezeichnet, dass der Berater nur noch dasselbe Wort wiederholen kann, sollte er lieber schweigend nicken, als die Gefühlsäußerung des Klienten zu wiederholen oder krampfhaft in seinem Gedächtnis zu kramen, um einen anderen Begriff zu finden.
- **Gefühle im Hier und Jetzt wiedergeben! Formulierung in der Gegenwart!**
Die Klärung von Gefühlen wird kaum hilfreich sein, wenn sie sich gewissermaßen betrachtend in der Erinnerung abspielt. Erinnerungen an vergangene Gefühle rufen in der Gegenwart ähnliche Gefühlszustände hervor. Diese Gefühle im Hier und Jetzt der Beratungssituation sollte der Berater wiedergeben. Also statt „Sie waren damals unheimlich wütend auf Ihren Sohn“ wäre es meist passender: „Wenn Sie jetzt darüber sprechen, steigt der Ärger wieder hoch“.
- **Keine Zusätze oder Veränderungen!**
Es wird immer wieder vorkommen, dass selbst erfahrene Berater manchmal nicht das wiedergeben, was der Klient gerade empfindet, weil er sich selbst zu stark mit

dem Klienten oder dem Problem identifiziert, oder weil der Klient seine Gefühle sehr unklar beschreibt. Dennoch sollte der Berater darauf achten, den Gefühlsäußerungen des Klienten nichts hinzuzufügen oder Veränderungen daran vorzunehmen. Die Gefahr von Zusätzen und Veränderungen ist dann besonders groß, wenn der Berater dem Klienten seine Gefühle nicht glaubt.

- Verschiedene Einstiege verwenden!

Zum Beispiel: „Das klingt ... Sie empfindet ... Das hört sich an, als ob ... Es scheint ... Ich habe den Eindruck ... „ usw. Nicht nur: „Sie haben das Gefühl ...“

- "Positive“ Gefühle genauso wie „negative“ Gefühle reflektieren!

Alle Arten von Gefühlen, die dem Klienten wichtig zu sein scheinen, sollten vom Berater wiedergegeben werden. Häufig vernachlässigen auch erfahrene Berater die Wiedergabe positiver Gefühle und nutzen damit nicht die Möglichkeit der Beratung, das positive Selbstbild und den Mut der Erfolgsorientierung beim Klienten auszubauen.

Hauptkriterium für die Richtigkeit von Berateräußerungen ist der Klient! Der Berater sollte vor allem darauf achten, wie der Klient mit den Berateräußerungen umgeht!

Trainingsmaterial

Aufgaben

Auf den folgenden Seiten finden Sie 14 Klientenäußerungen, die aus verschiedenen Beratungsgesprächen stammen. Darunter können jeweils die nächsten Beraterreaktionen notiert werden. Auf den letzten Seiten stehen alternative Berateräußerungen. Am Schluss sind Lösungen mit Begründungen angegeben.

1. Eine Frau über ihren Ehepartner: Als ich meinem Mann von der Idee, wieder zu arbeiten, erzählte, fing er an, mich auszulachen. Mein eigener Mann saß da und lacht mich aus! Ich stand da wie ein begossener Pudel.

Beraterreaktion:

2. Sonderschullehrer über seine Schüler: Ich habe es ernsthaft immer wieder versucht, aber ich kriege die Klasse einfach nicht in den Griff. Die Schüler sind einfach unberechenbar.

Beraterreaktion:

3. Lehrerin über prüfungsängstliche Schülerin: Was soll ich bloß machen? Ich habe einfach nicht die Kenntnisse und Möglichkeiten, ihr zu helfen. Und es ist keiner da, der mich unterstützen könnte. Ich sollte etwas tun, aber ich weiß nicht was!

Beraterreaktion:

4. Erzieher über die Beratung: Das letzte Gespräch hat 'ne Menge für mich geklärt. Ich bin dank Ihrer Hilfe jetzt nicht mehr so verzweifelt.

Beraterreaktion:

5. Erzieherin über eine Schlägerei in ihrer Gruppe: Es war unglaublich. Ich kam rein und 5 Jungen traten ihn gegen den Kopf, Bauch und Rücken, obgleich er schon am Boden lag. Ich konnte gar nicht sprechen und war wie gelähmt.

Beraterreaktion:

6. Siebzehnjähriger begeistert über ein Mädchen: Sie sollten sie mal sehen! Wie die aussieht und was sie für starke Sachen macht! Und wir haben uns für morgen verabredet.

Beraterreaktion:

7. Erzieher im ersten Jahr (schleppend, mit langsamer Sprache): Ich hatte das Projekt so gut vorbereitet und die Kinder machten wenig engagiert mit.

Beraterreaktion:

8. Lehrerin nach erfolgreichem Beginn eines Projektes zum sozialen Lernen. Das Diskussionsprojekt hat eingeschlagen wie eine Bombe. Wie die Schüler schon in der ersten Stunde miteinander umgingen - das hätte ich nie geglaubt.

Beraterreaktion:

9. Sozialarbeiter über einen Jungen: Seine Probleme gehen mir immer wieder im Kopf herum. In der Familie bei ihm geht alles drunter und drüber, seine Schulleistungen leiden darunter. Und ich weiß nicht, wie ich ihm helfen soll. Das macht mich wütend.

Beraterreaktion:

10. Erzieher über eine Jungengruppe: Zu Anfang haben sie mit ziemlich zu schaffen gemacht, aber jetzt ist die Beziehung prima. Meine Anstrengungen haben sich gelohnt.

Beraterreaktion:

11. Lehrerin nach Beginn eines Projektes zum sozialen Lernen: Das klappt ja prima, aber wie lange bleibt das? Wenn der Neuigkeitseffekt weg ist, fängt bestimmt wieder der alte Leidensweg an.

Beraterreaktion:

12. Elfjähriger Schüler: Mann, jetzt habe ich auch noch 'ne 5 geschrieben. Und nächste Woche wollte ich zu meinen Großeltern auf den Bauernhof fahren. Was meine Eltern dazu wohl sagen werden!

Beraterreaktion:

13. Klassenlehrer über 16-jährige Schülerin: Diese verdammte kleine Hexe! Schlechte Leistungen und dabei faul wie die Sünde und frech wie Oscar zu den Fachlehrern! Und trotzdem kann ich ihr nie böse sein.

Beraterreaktion:

14. Erzieherin berichtet mit leuchtenden Augen von den Untaten einer Jungen-Gruppe: Neulich haben meinen Bengels es doch tatsächlich geschafft, den Feuerlöscher abzubauen und die Toilette unter Schaum zu setzen! Dauernd habe ich Ärger wegen solcher Sachen: Kaputte Klo-Deckel, Fensterscheiben, Prügeleien usw.

Mögliche Beraterreaktionen

Es ist jeweils eine Antwort für jede Situation am günstigsten .

Zu 1.

- a) Sie konnten nichts dagegen machen.
- b) Sie fühlen sich jetzt noch gedemütigt.
- c) Sie fühlen sich jetzt noch ganz elend.

Zu 2.

- a) Das klingt, als seien Sie ziemlich entmutigt.
- b) Das klingt, als bringt auch harte Arbeit Sie nicht weiter.
- c) Das klingt, als ob Sie in einer depressiven Phase sind.

Zu 3.

- a) Das hört sich an, als ob Sie ganz resigniert haben
- b) Das hört sich an, als ob Sie sich hilflos fühlen
- c) Das hört sich an, als seien Sie im Zweifel, ob Sie ihr helfen können.

Zu 4.

- a) Sie sind jetzt froh, dass der Punkt geklärt ist.
- b) Sie fühlen sich etwas erleichtert seit unserem letzten Gespräch.
- c) Durch unser letztes Gespräch sind Ihre Zweifel geringer geworden.

Zu 5.

- a) Soviel Brutalität erscheint Ihnen unfassbar.
- b) Soviel Brutalität macht Sie aggressiv.
- c) Es erschreckt Sie jetzt noch, wenn Sie daran denken.

Zu 6.

- a) Das macht Sie heute schon aufgeregt.
- b) Sie fühlen sich zu ihr hingezogen.
- c) Vorsichtig mit zu hohen Erwartungen - es ist erstmal nur eine Verabredung.

Zu 7.

- a) Die Reaktion der Kinder befriedigt Sie nicht
- b) Zwischen dem Ausmaß Ihrer Vorbereitung und dem Interesse der Kinder klafft eine große Lücke.
- c) Sie sind eher enttäuscht mit dem Ergebnis Ihrer Bemühungen.

Zu 8.

- a) Sie sind noch ganz fröhlich nach dieser Überraschung
- b) Sie fühlen sich durch den Effekt überrascht.
- c) Es scheint Ihnen noch immer unglaublich, dass so was geht.

Zu 9.

- a) Sie haben das Gefühl, nicht zu wissen, was Sie tun können.
- b) Sie machen sich große Sorgen um den Jungen.
- c) Sie machen sich Sorgen um den Jungen und sind ärgerlich, dass sie keine Lösung finden.

Zu 10.

- a) Sie waren damals fast verzweifelt.
- b) Sie sind zufrieden mit sich.
- c) Das klingt gut.

Zu 11.

- a) Einerseits sehen Sie schon einen positiven Effekt, andererseits glauben Sie nicht daran, dass es so schön bleibt.
- b) Einerseits sind Sie mit dem Anfang schon zufrieden, befürchten andererseits aber, dass es einen Rückfall gibt.
- c) Sie befürchten einen Rückfall.

Zu 12.

- a) Du bist über Dich selbst ärgerlich
- b) Du freust Dich auf den Besuch auf dem Bauernhof.
- c) Du freust Dich sehr auf den Besuch bei Deinen Großeltern und befürchtest, dass Deine Eltern den Besuch wegen der 5 nicht erlauben.

Zu 13.

- a) Das klingt, als ob Sie sich über sie ärgern und gleichzeitig doch sehr gern mögen.
- b) Ihr Verhalten imponiert Ihnen irgendwie.
- c) Sie macht Sie mit ihrem Verhalten ganz sauer.

Zu 14.

- a) Du scheinst einerseits ganz sauer auf sie zu sein, andererseits klingt es aber so, als seist Du auch ein bißchen stolz auf Deine Jungen.
- b) Du bist Dir nicht ganz klar darüber, wie Du mit ihnen umgehen sollst.
- c) Diese Zerstörungswut macht Dich selbst wütend.

Lösungsvorschläge und Begründungen

Zu 1.

b) ist die günstigste Antwort, weil sie in der Gegenwart formuliert ist und das Gefühl der Klientin wahrscheinlich richtig trifft.

a) keine Wiedergabe eines Gefühl, außerdem in der Vergangenheit formuliert.

c) „Elend“ ist ein sehr breiter Begriff, aber auch nicht schlecht.

Zu 2.

a) ist am günstigsten, weil vermutliches Gefühl präzise benannt ist, während b) keine Wiedergabe eines Gefühls ist und c) viel zu stark ist.

Zu 3.

In dieser Aussage stecken mehrere Gefühlselemente wie Resignation und Hilflosigkeit. c) ist deshalb am günstigsten, weil „Zweifel“ der Grund für Resignation und Hilflosigkeit sein kann.

Zu 4.

b) ist am günstigsten, weil „Erleichterung“ das gegenwärtige Gefühl am besten beschreibt.

a) geht nur auf den ersten Teil der Klientenaussage ein.

c) Echo!

Zu 5.

c) ist am günstigsten, weil „Schreck“ vermutlich das Gefühl in der Situation war, das sich in Ansätzen wiederholt, wenn man daran denkt.

a) reflektiert eher Gedanken, sonst o.k.

b) kann sein, aber es deutet nicht in der Aussage der Klientin darauf hin.

Zu 6.

a) am günstigsten, weil in Gegenwart und präzise.

b) ist trivial und zu breit.

c) keine Gefühlswiedergabe, sondern väterliches, vermutlich ineffektives Warnen.

Zu 7.

c) trifft es am besten.

a) auch ganz gut, eine Spur zuviel Interpretation (Ursachen der Unzufriedenheit ist die Kinderreaktion).

b) ist eine Sachaussage.

Zu 8.

b) trifft am besten zu.

a) ist zu stark.

c) Echo!

Zu 9.

c) verbindet ersten Teil der Klientenaussage (sich Sorgen machen) und zweiten Teil (sich ärgern).

a) geht nur auf den zweiten Teil ein.

b) geht nur auf den ersten Teil ein.

Zu 10.

b) gegenwärtiges Gefühl.

a) Gefühl in der Vergangenheit!

c) zu breit.

Zu 11.

b) gibt beide Gefühle der Klientenäußerung wieder: Zufriedenheit und Befürchtung.

a) liegt eher auf Gedankenebene.

c) thematisiert nur den zweiten Teil der Klientenäußerung und erfasst die Ambivalenz der Aussage nicht.

Zu 12.

c) gibt beide Gefühlselemente der Schülersaussage wieder: Freude und Befürchtung.

b) und a) geben jeweils nur einen Aspekt wieder.

Zu 13.

a) Zwiespalt von Ärger und Gern-Mögen ist erfasst,

b) und c) gilt jeweils nur einen Aspekt wieder.

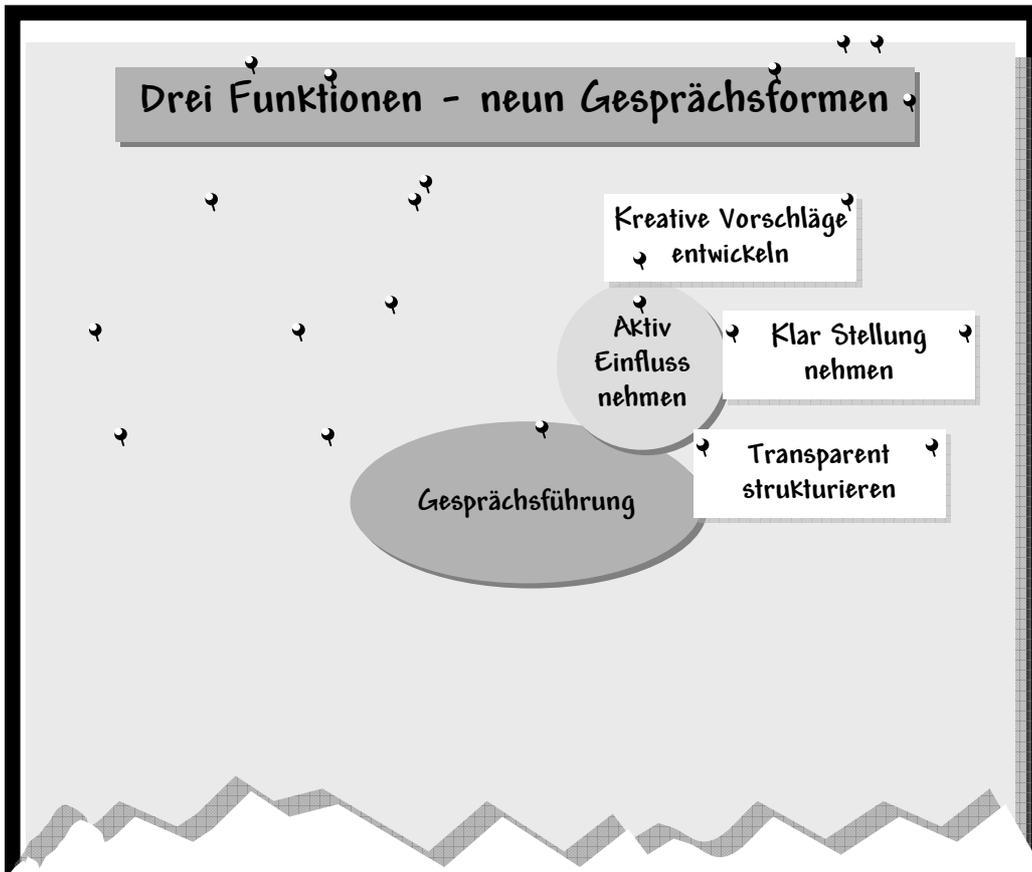
Zu 14.

a) Zwiespalt von Ärger und Stolz ist erfasst.

b) geht auf unwahrscheinliche Zweifel ein.

c) Wut ist zu stark.

Aktiv Einfluss nehmen



Eine Person, die als Berater die Aufgabe hat, das Gespräch professionell zu leiten, darf es nicht beim bloßen Verstehen belassen. Sie muss aktiv Einfluss auf den Gesprächsprozess nehmen und zwar in dreierlei Hinsicht:

Der Gesprächsverlauf ist transparent zu *strukturieren* und muss zugleich flexibel den gedanklichen und emotionalen Entwicklungen des Klienten folgen. Dabei muss der Berater vom Ende her denken können: Wohin soll die Beratung führen, welchen Meilenstein auf dem Weg zum Ziel soll das einzelne Gespräch erreichen. Die Strukturgebung folgt dem Grundbaustein der Verständigung, der sich in eine eröffnende und ein beschließende Phase aufteilen lässt. Wie man das Gespräch transparent und flexibel strukturiert, wird im nächsten Abschnitt Thema sein.

Der Berater bringt aus seinen Erfahrungen Kenntnisse und Maßnahmen mit, die genutzt werden können und genutzt werden sollten. Der Stamm des Wortes Be-„rat“ung findet sich auch in Worten wie Vor“rat“ oder Stadt“rat“ und meint, dass dort Personen eine Menge an Wissen und Erfahrungen zusammenbringen, mit deren Hilfe man Probleme lösen kann. In diesem Sinne haben wir den Berater oben als „Modellfachmann“ gekennzeichnet, weil er allgemeines Wissen über Kommunikation, Psychologie der Erziehung, über Konflikte und Kooperation, hilfreiche Methoden und Techniken sowie andere Maßnahmen in den Gesprächsprozess einbringen kann. Somit soll er auch zur Entwicklung oder Erfindung von Problemlösungen beitragen. Zum einen ist er als Modellfachmann dafür zuständig, dass die Maßnahmen und Lösungen bestimmten erziehungspsychologischen Kriterien und Grundsätzen genügen, zum anderen kann er sogar eigene Ideen und Vorschläge zu Maßnahmen einbringen. Jedenfalls sollte er auch auf die Art der Lösung des Klientenproblems Einfluss nehmen. Wie er das in ermutigender Weise macht, ist Gegenstand des Kapitels über die *Entwicklung kreativer Vorschläge und Lösungen*.

Schließlich soll er auch klar *Stellung beziehen*, Kritik äußern und dem Klienten in dosierter Weise auch Widerstand bieten können, um eingeschliffene Glaubenssätze, Denkformen und Verhaltensmuster beim Klienten in Bewegung zu bringen. Auch dies kann nur fruchtbar geschehen, wenn es mit kommunikativem Fingerspitzengefühl gemacht wird.

Strukturieren: Flexibilität und Transparenz im Vorgehen

Die Zusammenarbeit zwischen Klient und Berater ist über einen längeren Zeitraum nur optimal möglich auf der Grundlage von transparenten Absprachen über das jeweils vorliegende Thema und das weitere Vorgehen.

Festgelegte Handlungsschemata sind für die Bewältigung praktischer Probleme nicht flexibel genug. Einzelne Handlungsschritte müssen wiederholbar sein, und auf jeder Stufe des Problemlösungsprozesses sollten viele verschiedene Handlungsmöglichkeiten angeboten werden, wenn der Berater mit der Vielfalt der Probleme flexibel umgehen will.

Auf der anderen Seite führen rasche Themenwechsel, plötzliche Einleitung neuer Handlungsschritte oder intuitive Ideensprünge durch den Berater häufig wegen der geringen Durchschaubarkeit des Prozesses zu Verwirrung bei dem Klienten und damit zu Angst und Abwehr.

Der Berater kann den Beratungsprozess in diesem Sinne flexibel und transparent machen, wenn er offen strukturiert und den Klienten an allen Entscheidungen bezüglich der Themenwahl und des Vorgehens immer wieder beteiligt.

Damit wird auch die Beziehung zwischen dem Klienten und dem Berater ein Stück weit definiert: Der Berater als „Modellfachmann“ ist Strukturierer und bietet immer wieder verschiedene Handlungsalternativen an (vgl. „Vorschläge“). Der Klient als „Feldfachmann“ ist der Entscheidungsträger und wählt aus den angebotenen Handlungsalternativen aus, was für seine Praxis brauchbar ist.

Dadurch, dass dem Klienten laufend alle Entscheidungen „aufgebürdet“ werden, wird sein Selbstvertrauen und die Verantwortung für sein Praxisfeld gestärkt und Hilflosigkeit abgebaut.

Die Gesprächsführung orientiert sich an der allgemeinen Handlungstheorie von Erkundung (Situationsklärung, Diagnose), Interventionsplanung und Durchführung von Veränderungsmaßnahmen. Hier wird insbesondere der Bezug zu anderen Interaktionspartnern im Alltag des Klienten hervorgehoben. Die folgende Übersicht stellt einen Neun-Schritte-Ablauf dar, in dem Erkundung, Planung und Veränderung unterschieden werden.

Diese Handlungsstruktur soll Sicherheit vermitteln, aber nicht zum Schema erstarren. Die einzelnen Schritte haben sich in dieser Abfolge in vielen Fällen bewährt, müssen aber immer wieder den Gegebenheiten eines spezifischen Problems angepasst werden. Dazu können prinzipiell alle Schritte wiederholt oder bestimmte Schritte ausgelassen werden.

Übersicht über die Handlungsstruktur der Beratung

Erkundung

1. Klärung der Sichtweise des Klienten

Überblick über die Probleme des Klienten, Auswahl der wichtigsten Probleme, genaue Beschreibung der Situation und Bedingungen der Probleme aus der Sicht des Klienten.

2. Klärung der Sichtweise der Interaktionspartner des Klienten

Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer (schriftlichen oder mündlichen) Befragung der Bezugspersonen durch den Klienten selber und/oder durch den Berater.

3. Gemeinsame Problemdefinition

Gemeinsamkeiten, Ergänzungen und Widersprüche der verschiedenen Sichtweisen bezüglich des Problems werden für alle verständlich zusammengefasst und miteinander besprochen, bis eine gemeinsame Sicht des Problems von allen akzeptiert ist.

Planung

4. Zielbestimmung

Es werden gemeinsam mit allen Betroffenen möglichst konkrete Ziele formuliert und solange miteinander abgesprochen, bis sie von allen akzeptiert sind: Wer soll was tun, damit das Problem gelöst wird?

5. Veränderungsplanung

Sammlung von methodischen Hilfen zur Erreichung der gemeinsamen Ziele, Auswahl und Formulierung konkreter Schritte, gemeinsame Abstimmung über den Plan: Welche Hilfen können den Beteiligten ihr neues Verhalten erleichtern?

6. Zeitplanung:

Planung einer Probephase, Ablaufplanung der einzelnen Schritte, Absprache des Zeitplanes mit allen Betroffenen.

Veränderung

7. Probephase:

Einführung der Maßnahmen, ggf. Korrekturen.

8. Trainingsphase:

Regelmäßiger Einsatz der methodischen Hilfen.

9. Abschlussbewertung:

Befragung aller Betroffenen zum Veränderungsprozess, gemeinsame Bewertung der Beratung.

Strukturierungen durch den Berater im Beratungsgespräch sind dann wichtig, wenn ...

... man an das Ende eines Handlungsschrittes und zum Beginn eines neuen Schrittes kommt,

... das Thema unklar geworden ist, infrage steht oder der rote Faden verloren wurde,

... der Zweck bzw. das Ziel der gegenwärtigen Gesprächsphase unklar ist,

... das jeweilige Beratungsgespräch begonnen wird oder zu Ende geht.

Hinweise

- Ein knapper Rückblick am Ende jeder Phase sollte den gegenwärtigen Diskussionsstand zusammenfassen,
z.B. „Ihre Sicht ist mir jetzt ziemlich klar: Sie führen das Verhalten Ihres Sohnes im wesentlichen auf seine Furcht vor der Ablehnung durch Kameraden zurück...“
- Jeweils den Übergang von einer Handlungsphase zur nächsten deutlich absprechen,
z.B.: „Wollen wir jetzt erst einmal Ideen sammeln, wie man den Jungen dazu befragen könnte...“
- Den Zweck jeder Phase absprechen,
z.B.: „... um seine Sichtweise angemessen zu berücksichtigen.“
- Ab und zu das gegenwärtige Thema klären,
z.B.: „Wir sind jetzt noch dabei, die Problemsicht Ihres Sohnes herauszubekommen.“
- Alle Kommunikationsformen nutzen:
Zuhören, Fragen, Gefühle und Gedanken wiedergeben, Stellung nehmen, Vorschläge machen, Beziehung klären usw.

Auch für die Gesprächsform des transparenten Strukturierens ist das beste Kriterium der Klient. Manche fühlen sich durch strukturierende Hinweise eingeengt, andere ziehen klare Anweisungen vor, dritte möchten selbst die Struktur bestimmen usw. Manchmal ist die Struktur so selbstverständlich, dass sie nicht weiter erwähnt werden muss. Dann wieder gibt es Situationen, die so unklar sind, dass sehr deutlich strukturiert werden sollte. Die beste Kommunikationsform bildet sich jeweils im Laufe einer Beratung heraus.

Trainingsmaterial

Bei den folgenden Gesprächsübungen handelt es sich um Ausschnitte aus den Beratungen einer Lehrerin, die Pausenprügeleien zwischen Jungen einer 3. Schulklasse abbauen möchte. Aus Gründen des Umfangs konnte der gesamte Beratungsprozess nicht dargestellt werden. Die einzelnen Gesprächssequenzen schließen nicht immer aneinander an.

Aufgaben

Zunächst - bevor ein Problem genauer analysiert wird - geht es darum, einen groben Überblick über die Hauptprobleme des Klienten zu bekommen. In diesem Übungsbeispiel kommt eine Lehrerin zum Berater wegen einiger Jungen ihrer 3. Klasse. Der Berater sollte die Lehrerin zur Schilderung weiterer Probleme anregen.

Bitte schreiben Sie unter „Beraterreaktion“, was Sie als Berater sagen oder tun würden. Alternative Beraterreaktionen, Lösungsvorschläge und Begründungen finden sich im Anschluss.

1. Die Lehrerin: Ich möchte mit Ihnen wegen einiger Jungen sprechen. Irgendwie geht das so nicht weiter mit denen. Dauernd ist irgendein Streit oder eine Prügelei im Gange, Tränen fließen und die ganze Klasse gerät in Aufregung.

Beraterreaktion:

Aus den angegebenen Problemen wählen Klient und Berater dasjenige aus, das ihnen am wichtigsten erscheint - sei es, dass es zentral andere Probleme mit beeinflusst, sei es, dass es zeitlich besonders dringlich ist, sei es, dass es zunächst das einfachste zu sein scheint, weil es raschen Erfolg verspricht, usw. Wie kann der Berater den Prozess der Problemauswahl einleiten?

2. Lehrerin: Außerdem habe ich da einen Schüler - Manfred -, der offensichtlich einen Hirnschaden hat und sich nicht konzentrieren kann. Das ist bereits ärztlich festgestellt worden. Und Manuela: Die sagt gar nichts - auch wenn man sie anspricht.

Beraterreaktion:

Falls keine Entscheidung über die Wahl des zentralen Problems möglich ist, sollten erst einmal alle genannten Probleme genauer geklärt werden. Die Reihenfolge sollte der Klient bestimmen.

3. Lehrerin: Das mit Manfred ist nun in die Wege geleitet. Er kommt in eine heilpädagogische Klasse. Aber zwischen den Prügeleien und Manuela's Schwierigkeiten kann ich mich nicht entscheiden.

Beraterreaktion:

Erst jetzt geht es um die Klärung der Sichtweise des Klienten vom gewählten Problem. Wie kann der Berater dies einleiten?

4. Lehrerin: Am meisten Sorgen machen mir gerade die Prügeleien der Jungen. Am liebsten wäre es mir, wenn wir da was machen könnten.

Beraterreaktion:

Nach dem Herausarbeiten der Interaktionen aus der Sicht des Klienten und seiner „Theorie“ dazu (vgl. „Fragen“ und „Gedanken wiedergeben“), geht es um den Übergang zur zweiten Phase. Wenn möglich, sollte der Klient dies selbst tun.

In unserem Fall haben Berater und Lehrerin das Problem „Prügeleien der Jungen“ aus der Perspektive der Lehrerin geklärt: Die Jungen bringen von der häuslichen Situation her (Inkonsequenz, Überforderung, aggressive Modelle), eine aggressive Grundstimmung mit in die Schule. Da in der Pause nur wenige Spielangebote vorhanden sind und gerade diese Jungen keine Spielideen haben, geraten sie leicht in Konflikte miteinander, die sie aufgrund fehlenden Konfliktlöseverhaltens nicht ohne Prügeleien bewältigen. Es kommt zu gegenseitiger „Anmaché“, einzelne Schüler beschimpfen und schubsen sich, es fällt der erste Schlag, Mitschüler greifen ein oder feuern die Kampfahne an. Die Prügelei ist im Gange. Die Berateräußerung im Anschluss an die nächste Aussage der Lehrerin sollte zum nächsten Schritt, zur Klärung der Schülersicht führen.

5. Die Lehrerin fasst ihre Sichtweise zusammen: Ich meine, dass diese Jungen schon mit viel Dampf von zu Hause kommen. Sie kennen kaum Spiele und haben nicht gelernt, Konflikte mit Worten zu lösen. Hinzu kommt die schlechte Ausstattung des Schulhofes mit Spielgeräten. Es ist kein Wunder, dass unter diesen Bedingungen gerade diese Jungen häufig in Prügeleien verwickelt sind.

Beraterreaktion:

Im zweiten Schritt (Klärung der Sichtweise der Interaktionspartner) kommt es häufig zu emotionalen Problemen beim Klienten, weil er befürchtet, dass seine Bezugspersonen seine Fehler und Schwächen aufdecken könnten. Derartige Befürchtungen sollten in der Beratung geklärt werden.

In unserem Beispiel soll ein Fragebogen entwickelt werden, den die Schüler ausfüllen sollen. Eine Frage betrifft die Lehrerin besonders: Was stört Dich an Deiner Klassenlehrerin? Der Berater sollte diese Gefühle aufgreifen, auch wenn der Handlungsprozess dadurch unterbrochen wird

6. Lehrerin: Ich weiß nicht, ob so kleine Schüler ihre Lehrer schon richtig beurteilen können (dabei wird sie etwa rot im Gesicht, weicht dem Blickkontakt mit dem Berater aus und nestelt an ihrer Kleidung).

Beraterreaktion:

Auch die Ergebnisse der Befragung von Bezugspersonen des Klienten lösen häufig Gefühle aus, die in der Beratung geklärt werden sollten, bevor die sachbezogene Problemlösung weiter geht.

Die Lehrerin hat die Befragung in der Klasse durchgeführt und äußert in der nächsten Beratungssitzung:

7. Lehrerin: Ich war ja heilfroh, als ich merkte, dass die Burschen voll mitmachten bei der Beantwortung des Fragebogens. Dass mein Unterricht aber anstrengend und stur sein soll, geht mir jetzt noch durch den Kopf.

Beraterreaktion:

Nach der Auswertung der Befragung liegt der Schwerpunkt auf der Formulierung einer gemeinsamen Problemdefinition aus der Perspektive beider Seiten. Dabei sollten Übereinstimmungen, gegenseitige Ergänzungen und Widersprüche festgehalten werden.

Welche der folgenden Formulierungen der Lehrerin (8., 9., oder 10.) ist am günstigsten? Welche Beraterreaktion wäre für 8., 9., und 10. angemessen?

8. Lehrerin: Aufgrund der häuslichen Situation sind viele Schüler im Unterricht so wenig belastbar, dass sie sich in der Pause austoben müssen. Hinzu kommt die sterile Atmosphäre des Pausenhofes.

Beraterreaktion:

9. Lehrerin: Während ich glaubte, dass der Druck im Elternhaus der Hauptfaktor für die Streitereien in den Pausen darstellt, betonen die Schüler die Anstrengungen und Langeweile des Unterrichts.

Beraterreaktion:

10. Lehrerin: Die Schüler glauben ebenso wie ich, dass Streitereien in der Pause entstehen, weil es nicht genügend Spielgeräte gibt. Insbesondere die Jungen kennen keine Gruppenspiele und haben verbale Konfliktlösungen nicht gelernt. Ergänzend betonen die Schüler, dass sie sich nach so anstrengendem, sturem Unterricht draußen austoben müssen.

Beraterreaktion:

Nach der Formulierung der gemeinsamen Sichtweise geht es um eine Zielbestimmung, die so konkret und brauchbar für Veränderungen ist, dass die Schüler sie verstehen können.

Welche der folgenden Formulierungen der Lehrerin (11., 12., oder 13.) ist am günstigsten? Welche Beraterantwort ist für jede Äußerung der Lehrerin (11., 12. und 13.) angemessen?

11. Lehrerin: Ich möchte, dass die Jungen lernen, Konflikte ohne Schläge, sondern mit Worten zu lösen. Gleichzeitig denke ich, sollten sie mehr Spiele für die Pause könne. Außerdem müssen die Spielangebote verbessert werden und ich muss den Unterricht weniger anstrengend machen.

Beraterreaktion:

12. Lehrerin: Die Bereitschaft der Schüler zu konstruktiver Konfliktlösung sollte meiner Meinung nach gestärkt werden.

Beraterreaktion:

13. Lehrerin: Irgendwie bin ich immer noch der Meinung, dass die Eltern den Jungen mehr Möglichkeiten zum Austoben bieten und weniger verbieten sollten.

Beraterreaktion:

Nächster Schritt ist die Veränderungsplanung. Er wird hier übersprungen. Das Ergebnis ist folgender Plan:

- (1) Die Lehrerin bietet in der großen Pause verschiedene Spiele für die Schüler ihrer Klasse an.
- (2) „Mit Worten streiten“ wird im Rollenspiel im Unterricht geübt.
- (3) Die Schüler treffen ein Abkommen, dass sie sich nicht mehr prügeln, sondern stattdessen „mit Worten streiten“. Die Zahl der Prügeleien und der „Wort-Streite“ wird nach jeder Pause gezählt und in ein Erfolgsposter an der Wand eingetragen.
- (4) Nach jeder Stunde fragt die Lehrerin die Schüler, wie anstrengend ihr Unterricht war, und woran es lag, wenn er anstrengend war.
- (5) Die Lehrerin führt mit den Eltern der Jungen Gespräche, um eine „tolerantere Haltung“ bei ihnen herbeizuführen.

Die Lehrerin hat diesen Plan aktiv mitgestaltet und selbst zusammengefasst. Wie kann der Berater die nächste Phase einleiten? Der Inhalt des nächsten Handlungsschrittes kann verschieden sein. Zum einen kann es darum gehen, wie man den Plan in der Klasse einführt, mit den Schülern bespricht und darüber abstimmt. Man kann aber auch so vorgehen, dass man noch in dieser Beratungssitzung den Plan in einen zeitlichen Ablauf bringt.

14. Wie würden Sie als Berater den nächsten Handlungsschritt einleiten?

Beraterreaktion:

Während der Intervention kommt es darauf an, regelmäßig den Fortschritt (kurz) zu besprechen. Die Intervention führt häufig zu raschen kurzfristigen Erfolgen, so dass die Klienten manchmal dazu neigen, die Umsetzung der geplanten Maßnahmen zu vernachlässigen. Damit ist der langfristige Erfolg gefährdet.

In diesem Fall vergisst die Lehrerin in der dritten Interventionswoche das Feedback zum Unterricht und trägt die Zahl der verbalen und physischen Streitereien/Pausen nicht mehr ins Erfolgsposter ein. Sie kommt auch zum Beratungsgespräch nicht von sich aus, sondern lässt sich vom Berater in der Pause ansprechen.

15. „Zwischen Tür und Angel“ schildert sie: Ich bin leider in der vergangenen Woche nicht dazu gekommen, mit den Schülern zu besprechen, wie anstrengend der Unterricht war. Aber es treten kaum noch Prügeleien auf. Ich bin ganz zufrieden, obgleich ich in jeder großen Pause mit den Schülern spielen muss.

Beraterreaktion:

Für manchen Klienten ist eine systematische Durchführung einer Maßnahme über einen längeren Zeitraum nicht möglich. Die Gründe können sehr unterschiedlich sein: Befürchtungen, dass die Kinder dieselbe Methode nach einer Weile langweilig finden, Vergeßlichkeit, mangelnde Ausdauer oder Bevorzugung spontaner Verhaltensweisen usw. können zum Abbruch führen. Die ist häufig erst während der Intervention für den Berater erkennbar. Er muss dann gewissermaßen umschalten, um dem Klienten die Möglichkeit zu geben, sich für ein grundsätzlich anderes Vorgehen (z.B. spontane Rollenspiele, Gespräche oder Spiele) zu entscheiden. Dazu müssen die Gefühle und Gedanken des Klienten zu diesem Punkt geklärt werden.

An unserem Beispiel: Die Lehrerin führt die Spiele in der Pause regelmäßig durch, hat aber erhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des systematischen Feedbacks.

16. Lehrerin: Ich bring' es einfach nicht: Jeden Tag dran denken, noch 5 Minuten am Schluss einer Stunde für das Gespräch mit den Schülern einzuplanen, das schaffe ich einfach nicht (selbstanklagender, ärgerlicher Ton).

Beraterreaktion:

Am Ende ist es für alle Beteiligten wichtig, das Projekt mit einer rückblickenden Bewertung abzuschließen. Dies wird leicht vergessen. In unserem Fall hat die Lehrerin die Maßnahmen abgebaut. Es treten zwar noch manchmal Prügeleien auf, aber viel seltener als vorher. Der Berater spricht die Lehrerin darauf an.

17. Wie soll der Berater den letzten Schritt „Abschlussbewertung“ einleiten?

Beraterreaktion:

Mögliche Beraterreaktionen

Bitte wählen Sie aus. Es ist unserer Auffassung nach jeweils eine Antwort am günstigsten.

Zu 1.

- a) Sie sind beunruhigt über die Prügeleien dieser Jungen.
- b) Könnten Sie möglichst genau darstellen, wie sich das abspielt, wenn sie sich prügeln?
- c) Die Prügeleien der Jungen sind für Sie ein zentrales Problem. Gibt es noch weitere Dinge, die sie beunruhigen?

Zu 2.

- a) Sie nennen drei Probleme. Welches brennt Ihnen am meisten auf den Nägeln?
- b) Könnten Sie mehr über Manfred erzählen?
- c) Außer den Prügeleien der Jungen gehen Ihnen noch die Probleme von Manfred und Manuela durch den Kopf.

Zu 3

- a) Wir können beide Probleme nacheinander besprechen. Womit wollen Sie anfangen?
- b) Lassen Sie uns einfach mal mit den Prügeleien anfangen.
- c) Mir scheint die Sache mit den Prügeleien am schlimmsten.

Zu 4.

- a) Das meiste Interesse haben Sie an der Lösung des Problems mit den Jungen.
- b) Könnten Sie mir mehr darüber erzählen?
- c) Bei aggressiven Schülern können wir ein Konfliktlösetraining durchführen.

Zu 5.

- a) Ihre Sicht des Problems klingt plausibel. Jetzt möchte ich gern wissen, was die Schüler dazu meinen. Wollen wir uns das als Thema für das nächste Mal vornehmen?
- b) Das Hauptproblem scheint mir im Elternhaus zu liegen. Was halten Sie davon, wenn wir mal mit den Eltern sprechen würden, um herauszubekommen, wie die das sehen?
- c) Also - im Elternhaus werden wir nichts ändern können. Was halten Sie davon, wenn wir mal die Schüler fragen, was die über die Sache denken

Zu 6.

- a) Doch - ich glaube schon, dass die das können!
- b) Ich habe jetzt den Eindruck, als sei Ihnen diese Frage ziemlich unangenehm.
- c) Hm, hm, die Frage müsste gut überlegt sein, wenn sie verständlich sein soll.

Zu 7.

- a) Das freut mich, dass die Befragung so gut geklappt hat.
- b) Ich habe das Gefühl, dass Sie einerseits erleichtert sind, andererseits die Kritik am Unterricht jedoch betroffen macht.
- c) Die Kritik der Schüler am Unterricht hat Sie nachdenklich gemacht.

Zu 8.

- a) Gut! Welche Ziele ergeben sich für Sie daraus?
- b) Das scheint mir eine plausible Erklärung des Problems zu sein. Was möchten Sie jetzt ändern?
- c) Mir ist noch nicht ganz klar geworden, welchen Zusammenhang Sie zwischen „häuslicher Situation“ und „Belastbarkeit im Unterricht“ sehen?

Zu 9.

- a) Hm, hm, an welchem Punkt wollen wir jetzt ansetzen?
- b) Gut. Es geht jetzt darum, auf der Grundlage dieser gemeinsamen Sichtweisen die Ziele möglichst genau zu bestimmen.
- c) Die Schüler scheinen - anders als Sie selbst - den anstrengenden Unterricht als Ursache der Prügeleien hervorzugeben. Fassen Sie das als Gegensatz auf?

Zu 10.

- a) Das scheint mir eine klare und plausible Beschreibung der wesentlichen Bedingungen von Prügeleien zu sein. Was halten Sie davon, wenn wir uns jetzt mit der konkreten Formulierung von Zielen beschäftigen?
- b) Sie sehen die Ursache für die Prügeleien so: 1. gibt es nicht genügend Spielgeräte auf dem Schulhof, 2. kennen die Jungen kaum Gruppenspiele und Konfliktlösungsmuster. Das ist Ihre Auffassung. Die Schüler ergänzen: 3., dass der Unterricht zu anstrengend ist, dass sie sich danach austoben müssen.
- c) Wie sieht Ihrer Auffassung nach der Zusammenhang zwischen den drei Faktoren und den Prügeleien genau aus?

Zu 11.

- a) Können Sie „Konfliktlösungen ohne Schläge“ noch präzisieren?
- b) Ich denke, dass das so brauchbare Zielbestimmungen sind, dass wir schon Änderungsmethoden für jedes Ziel planen können (Pause, Reaktion abwarten).
- c) Ihre Zielbestimmung ist sehr konkret, sicher auch für die Schüler verständlich. Wie möchten Sie jetzt fortfahren?

Zu 12.

- a) Als wichtigstes Ziel liegt Ihnen die konstruktive Lösung von Konflikten am Herzen. Wie könnten wir das erreichen?
- b) Damit die Schüler dieses Ziel gut verstehen können, müssten wir es noch konkreter fassen: Was sollen sie tun, wenn sie Konflikte konstruktiv lösen?
- c) Eine „Bereitschaft“ von Schülern kann man nicht sehen. Dieses Ziel müsste präzisiert werden.

Zu 13.

- a) Dauerhafte Veränderungen im Elternhaus sind nach meiner Erfahrung sehr schwer zu erreichen, weil wir keinen direkten Einfluss darauf haben. Ich finde deshalb: Wir sollten Ziele in unserem Handlungsspielraum als erstes suchen.
- b) Einen Zielbereich haben Sie damit schon angedeutet: Die Eltern sollten weniger Druck ausüben. Haben Sie noch weitere Ziele?
- c) Sie haben die Vorstellung, dass die Verbot im Elternhaus die Hauptursache der Prügeleien sind.

Zu 14.

- a) Dieser Plan scheint mir sehr erfolgversprechend. Was meinen Sie?
- b) Dieser Plan scheint mir sehr erfolgversprechend. Es fehlen nur noch der zeitliche Ablauf und die Erfolgskontrolle (bzw. es fehlen noch Überlegungen, wie Sie ihn mit den Schülern besprechen). Wollen wir damit weitermachen?
- c) So, damit sind wir fertig. Der nächste Schritt ist die Zeit- und Kontrollplanung. Wann möchten Sie beginnen? (bzw. der nächste Schritt betrifft die Absprache dieses Planes mit den Schülern. Wie möchten sie das machen?)

Zu 15.

- a) Das läuft ja prima. Wenn noch irgendwelche Probleme auftauchen, sprechen Sie mich ruhig an.
- b) Ich denke, dass dieser Erfolg nur kurzfristig sein wird, wenn Sie die Abmachungen mit den Schülern nicht regelmäßig einhalten.
- c) Der rasche Erfolg freut mich auch. Vielleicht haben Sie sich mit allen Maßnahmen auch zuviel auf einmal vorgenommen. Möchten Sie, dass wir diesen Punkt noch einmal gemeinsam überdenken?

Zu 16.

- a) Sie machen den Eindruck, als seien Sie ärgerlich auf sich.
- b) Diese Art des Vorgehens liegt Ihnen offensichtlich nicht. Wollen Sie überlegen, welches Vorgehen Ihnen leichter fällt?
- c) Für die Schüler ist es wichtig, dass es regelmäßig durchgeführt wird.

Zu 17.

- a) Ich finde, wir sollten Ihr Projekt jetzt abschließen, indem wir den ganzen Prozess noch einmal durch gehen und überlegen, was gut war und was hätte besser sein können. Was halten Sie davon?
- b) Möchten sie, dass wir Ihr Projekt jetzt zum Abschluss bringen?
- c) Sie müssen noch unbedingt mit den Schülern das Projekt abschließend besprechen.

Lösungsvorschläge und Begründungen

Jeweils die zuerst genannte und begründete Alternative ist die richtige.

Zu 1.

c) ist am günstigsten, um den Klienten zur offenen Schilderung weiterer Probleme anzuregen.

a) reflektiert mögliche Gefühle der Klientin zum Thema - nicht schlecht.

b) zielt zu früh auf die Analyse dieses Problems ab, ohne dass klar abgesprochen wurde, dass dies auch das zentrale Thema ist.

Zu 2.

a) lenkt die Klientin rasch auf eine Entscheidung.

b) Warum zeigt der Berater besonderes Interesse für das Thema „Manfred“? Hier lenkt der Berater die Klientin „heimlich“ auf eines der drei Themen.

c) reflektiert Gedanken der Klientin - nicht schlecht, um die Klientin zu mehr Aussagen über weitere Probleme zu ermutigen.

Zu 3.

a) geht auf die Tatsache am besten ein, dass sich die Klientin noch nicht entscheiden möchte.

b) und c) entheben sie der Entscheidung.

Zu 4.

b) Offenen Frage: ermutigt zur freien Darstellung von Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühlen zum gewählten Thema.

a) Interpretiert ein Motiv, das der Klientin wie ein Echo vorkommen könnte.

c) Viel zu früh, einen so konkreten Lösungsvorschlag einzubringen - ohne Diagnose.

Zu 5.

a) Blick zurück: Abschluss des Handlungsschrittes; Blick nach vorn: nächster Schritt. Der Übergang ist deutlich gemacht. Die Klientin kann ihn korrigieren oder bestätigen.

b) Unnötige Einengung des Problems auf s Elternhaus, führt zu früh weg vom Ort des Problems, der Pause, und von den unmittelbar Beteiligten, den Schülern.

c) Unnötige Einengung auf alles außerhalb des Elternhauses; Pseudooffenheit; „Was halten Sie davon ...“; wirkt sehr abrupt und schroff.

Zu 6.

b) geht auf mögliche Gefühle der Klientin ein, die offensichtlich im Vordergrund stehen.

a) Konfrontation auf Sachebene, führt eher zu rationalem Gerangel, wer Recht hat.

c) geht nur auf Sachebene der Klientenaussage ein - nicht schlecht.

Zu 7.

b) nimmt beide Gefühle auf (Erleichterung und Betroffenheit).

a) vernachlässigt Betroffenheit.

c) vernachlässigt Erleichterung.

Zu 8. – 10.

10. ist die günstigste Zusammenfassung, weil am differenziertesten und wenigsten global.

8. berücksichtigt nicht die neuen Informationen aus der Schülersicht.

9. stellt die unterschiedliche Sicht der Lehrerin und der Schüler als Gegensatz dar, wo ein Ergänzungsverhältnis vorliegt. Nicht differenziert genug.

Zu 8.

c) geht am besten auf den Stand der Beratung ein. Die Klientin besteht noch auf ihrer ursprünglichen ziemlich undifferenzierten Auffassung (Gedanken klären!).

a) und b) bestätigen die Klientin in ihrer ursprünglichen Sicht; ihr Eigenanteil wird nicht berücksichtigt.

Zu 9.

c) geht dem Ziel nach, eine gemeinsame Sicht vom Problem zu entwickeln. Dazu gehört die klare Definition von wirklichen Gegensätzen.

a) und b) zu früh, um über Lösungen zu sprechen.

Zu 10.

a) führt zum nächsten Handlungsschritt auf der Grundlage einer guten Erklärung des Problems.

b) ist eine übertriebene Reformulierung der Worte der Klientin, ohne zum nächsten Handlungsschritt zu führen.

c) Übertriebene Suche nach weiteren Zusammenhängen, für praktische Beratung nicht geeignet.

Zu 11. – 13.

11. ist am günstigsten, weil diese Reaktion auf alle Faktoren der gemeinsamen Sicht eingeht und präzise beschreibt, was wer tun soll, auch die Klientin selbst.

12. zu abstrakt, halst den Schülern alle Mühen der Veränderung auf. Als Ansatz nicht schlecht.

13. lokalisiert nach wie vor den einzigen Problemfaktor im Elternhaus und halst den Elternhaus und halst den Eltern alles auf.

Zu 11.

b) nimmt Zielbestimmung als brauchbar an und geht zum nächsten Handlungsschritt über.

a) ist nicht schlecht, wird aber normalerweise im nächsten Handlungsschritt gemacht.

c) Offenheit der Frage ist real nach diesem Handlungskonzept nicht vorhanden.

Zu 12.

b) versucht zur Präzisierung des Zieles beizutragen.

a) geht schon zur Planung von Maßnahmen über, ohne das Ziel zu präzisieren.

c) ist dozierend.

Zu 13.

a) geht auf den Grund ein, warum der Schwerpunkt nicht im Elternhaus liegen kann.

b) umgeht den Unterschied zwischen Lehrersicht und Beraterauffassung.

c) reflektiert einen Gedanken der Klientin, der längst klar und mehrfach besprochen wurde, das ist hier wahrscheinlich nicht mehr sinnvoll.

Zu 14.

b) schließt Handlungsschritt ab und geht zum nächsten über, holt Zustimmung der Klientin ein.

a) holt sich Zustimmung zu einer Prognose, geht nicht auf neuen Handlungsschritt ein.

c) übergeht Entscheidung der Klientin, setzt Zustimmung direktiv voraus.

Zu 15.

c) geht auf zwei Gefühle der Klientin ein: Zufriedenheit, dass die Prügeleien nachgelassen haben und Belastung durch die Spiele in jeder Pause, Vorschlag eines Gespräches in Ruhe.

a) schließt die Beratung ab, ohne auf die Signale der Klientin einzugehen und ihr die Entscheidung zu überlassen (Beratungsschwelle wird erhöht).

b) geht auf die positiven Gefühle nicht ein, droht mit negativen Konsequenzen, vernachlässigt Belastung der Klientin.

Zu 16

a) gibt wahrscheinlich die Gefühle der Klientin am besten wieder.

b) ist nicht schlecht, aber zu früh: Klienten sollten nicht zum raschen Methodenwechsel ermuntert werden.

c) ist sachlich richtig, geht aber am gefühlsmäßigen Thema der Klientin vorbei; außerdem moralisierend „Für die anderen musst du ...!“

Zu 17.

a) Berater nennt eigenen Interessen, das Projekt abzuschließen und lässt Entscheidung bei Klientin.

b) Hier fehlt eigenes Interesse.

c) normativ

Kreative Vorschläge entwickeln: Ermutigung zur Erprobung neuer Methoden

Diese Trainingseinheit ist induktiv aufgebaut: Zunächst werden alternative Beratungssituationen dargestellt, die bewertet werden sollten. Die Grundüberlegung folgt dann den Arbeitsaufgaben. Am Schluss: Lösungsvorschläge. Wem diese Vorgehensweise nicht zusagt, sollte zunächst die Grundüberlegung lesen.

Trainingsmaterial

Aufgaben

1. Die Problemsicht des Lehrers ist geklärt worden. Es geht jetzt um die Erfassung der Schülersicht. Das Problem besteht für den Lehrer darin, dass in seiner 7. Gymnasialklasse eine Jungenclique ihre Mitschüler massiv und wenig sensibel kritisiert, auslacht und falsche Beiträge abfällig kommentiert.

Diese dominanten Jungen sind selbst sehr engagiert und kritisch am Unterricht beteiligt, treiben ihn voran und nehmen dabei wenig Rücksicht auf die schwächeren Schüler. Der Lehrer fragt in der Beratung: „Wie kann man nur die Meinung der Schüler möglichst objektiv 'rauskriegern?!“

Welche der folgenden Äußerung a) – c) passt zu der Situation am besten?

a) Berater: Vielleicht haben Sie schon einige Vorstellungen davon, was man alles machen könnte.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung gefühlsmäßig, gedanklich und offen reagieren?

b) Berater: Wir müssen zusehen, dass sich die Schüler nicht gegenseitig beeinflussen. Deshalb sollte man sie schriftlich und anonym befragen. Dann haben sie weniger Angst, ihre Meinung auszudrücken. Schriftliche Befragungen haben jedoch den Nachteil, dass Schüler mit Schreibschwierigkeiten im Nachteil sind. Das ist in dieser Klasse wohl belanglos.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

c) Berater: Ich denke, dass eine schriftliche, anonyme Befragung jedem Schüler eine unbeeinflusste, ehrliche Meinungsäußerung ermöglicht. Man könnte auch mit den Schülern in kleinen Gruppen sprechen. Vielleicht finden wir noch mehr.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

2. Der Lehrer hat sich aus mehreren Gründen für eine schriftliche Befragung entschieden. Bei der Erstellung des Fragebogens geht es um das Problem, wie man die Kritik der Schüler an Lehrer und Unterricht erfassen kann.

Welche Äußerung a) – c) passt am besten?

a) Berater: Wie würden Sie die Schüler fragen, wenn Sie offene Kritik auch zu Themen, die bisher nicht angesprochen wurden, provozieren möchten?

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung gefühlsmäßig, gedanklich und offen reagieren?

b) Berater: Ich finde, wir sammeln erst einmal alle Fragen, die uns dazu einfallen und nehmen sie dann unter dem Gesichtspunkt unter die Lupe, ob sie zur ehrlichen Kritik anregen oder nicht.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

c) Berater: Am effektivsten hat sich bisher immer die Frage erwiesen: Was stört dich am Lehrer? (Beispielantwort: Man weiß häufig nicht, was er meint, wenn er etwas erklärt. Oder: Er kritisiert einen manchmal indirekt, ironisch). Denn diese Frage erfüllt die beiden Kriterien, dass sie als offene Frage den Schülern viel Freiraum lässt, eigene Gedanken zu entwickeln und gleichzeitig durch die Beispiele die Absicht verständlich macht.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

3. Ein Ergebnis der Auswertung der Schülerantworten war, dass die dominanten Schüler sich über die Langsamkeit und Trägheit der schwächeren Schüler beklagten, die den Laden nur aufhielten. Deshalb würden sie sauer werden, drängeln und mit der Kritik schnell bei der Hand sein. Die schwächeren Schüler meinten dagegen, dass sie gar kein Interesse mehr für den Unterricht hätten, weil sie sowieso nicht ernstgenommen, von den Mitschülern unterbrochen, herabgesetzt und beleidigt werden, wenn sie einen Fehler machten oder nicht schnell genug waren. Es geht in der Beratung nun darum, wie man dieses Ergebnis den Schülern rückkoppelt. Der Lehrer schlägt dem Berater vor: „In einem Projektbericht habe ich ein Modell dazu gesehen. Es wurde den Schülern Lehrersicht und Schülersicht in Form einer Interaktionskette auf großen Papptafeln dargestellt. So etwas würde meinen Schülern, glaub' ich, auch einleuchten.“ Der Berater steht vor der Schwierigkeit, dem Lehrer zu sagen, dass er das Interaktionsmodell für diesen Fall nicht für günstig hält.

Welche Äußerung a) – c) passt am besten?

a) Berater: Ja, wenn das Interaktionsmodell Ihnen gefällt, sollten wir es hier auch nehmen.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

b) Berater: Das hat Ihnen gefallen! Ich finde, wir sollten erst noch andere Möglichkeiten durchdenken. Mir fällt da noch ein anderes Modell ein, das besser passt. Da sieht so aus ... (zeichnet auf).

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

c) Berater: Das hat Ihnen gefallen! Der Nachteil am Interaktionsmodell ist aber, dass es die gegensätzlichen Sichtweisen nicht deutlich macht. Ich finde, wir sollten noch nach anderen Möglichkeiten suchen.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

4. Der Lehrer hat sich für eine Darstellung entschieden, die den Schülern das Grundproblem einsichtig macht: Beide Seiten bemühen sich nicht um Veränderungen, weil sie jeweils die andere Seite für das Problem verantwortlich machen unter dem Motto „Sollen die erst mal ...!“ Im Gespräch mit den Schülern wurde dies auch den Schülern deutlich und die Klasse machte spontan Änderungsvorschläge: Die Schwächeren sollen sich mehr vordrängen, die anderen mehr zurückhalten; die dominanten Schüler sollen vom Lehrer zurückgewiesen und bestraft werden. Die schwächeren Schüler sollen in Kommunikationsspielen lernen, sich durchzusetzen usw. Der Lehrer bringt die Vorschläge mit in die Beratung: „Das können wir gar nicht alles machen, dazu reicht die Zeit nicht! Aber was sollen wir nehmen?“

Welche Äußerung a) – c) passt am besten?

a) Ich finde es prima, dass so viele Vorschläge gekommen sind. Jetzt müssen wir aber auswählen und ergänzen. Mir kommt's dabei darauf an, dass Sie und die Schüler die gewählte Methode voll akzeptieren können, dass die Methode für alle verständlich ist und rasche Erfolge bringt; motivierend ist. Eine wichtige Bedingung ist auch, dass sie nicht nur die Einsicht fördert, sondern auch regelmäßige Übung bedeutet.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

b) Ich finde es prima, dass so viele Vorschläge gekommen sind. Welche gefallen Ihnen denn am besten?

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

c) Die Idee mit den Kommunikationsspielen finde ich prima. Wenn man die regelmäßig machen könnte, damit die Schüler das auch einüben...

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

5. Die Intervention bestand aus einer Mischung von Selbstbehauptungsübungen in zwei Gruppen (wobei er Berater eine übernahm) und selbstkontrolliertem Verhalten für beide Gruppen im normalen Unterricht. Im Verlauf der Intervention wurde deutlich, dass der Lehrer eine wichtige Rolle dabei spielte, weil er unerschwerig laufend die dominanten Schüler unterstützt hatte, was jetzt erst deutlich wurde, als er im Unterricht nicht mehr so flott vorankam wie vorher. Die Klasse beschloß deshalb, dass auch der Lehrer ein Selbstkontrollinstrument ("Ich habe bei Fragen abgewartet, bis sich mindestens 5 Schüler gemeldet haben" usw.) führen sollte. In der Beratung wurde deutlich, dass der Lehrer eine Selbstbeobachtung für sich nicht für realisierbar hielt: „Wie soll ich das denn während des Unterrichts machen? Ich kann doch nicht genauso wie die Schüler dauernd einen Selbstbeobachtungsbogen ausfüllen!"

Welche Äußerung a) – c) passt am besten?

a) Vielleicht haben Sie noch eine andere Idee? Die der Schüler ist ja nicht schlecht. Aber wir können nur machen, was Sie auch tatsächlich durchführen können!

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

b) Ich finde, Sie machen es einfach am Ende jeder Stunde an der Tafel. Dann können alle Schüler das sehen. Sie sind ein positives Modell und das Prinzip der systematischen Rückkoppelung ist erfüllt.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

c) Ich denke, da gibt's sicher noch mehr Möglichkeiten. Wichtig scheint mir nur, dass Sie - ebenso wie die Schüler - systematisch eine Rückmeldung zu Ihrem Verhalten bekommen. Die muss ja nicht unbedingt direkt erfolgen, sondern könnte z.B. am Ende der Stunde liegen. Wollen wir dazu noch Ideen sammeln?

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

6. Nachdem die Beziehungen in der Klasse besser geworden sind, wurden die Methoden langsam zurückgenommen ("ausgeblendet"). Vier Wochen danach sollte eine abschließende Projektbewertung mit der Klasse gemacht werden. Der Lehrer wollte eigentlich den Fragebogen zur Problemsicht der Schüler wiederholen, um zu sehen, ob die Schüler die Klassensituation jetzt anders erleben als vorher. Er befürchtete aber, dass das den Schülern zu langweilig ist.

Welche Äußerung a) – c) passt am besten?

a) Fragen Sie doch einfach die Schüler, wie die die Abschlussbewertung machen möchten!

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

b) Ich finde Ihre Überlegung auch richtig, dass man für eine abschließende Bewertung vergleichbare Schüleraussagen braucht. Vielleicht können die Schüler selbst sagen, wie sie eine Wiederholung der Befragung finden. Evtl. könnte man auch einen neuen Fragebogen machen oder ein Gespräch führen.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

c) Sie sind sehr interessiert an objektiven Aussagen, die jeder Schüler unbeeinflusst machen kann, befürchten aber, dass die Schüler eine zweite Befragung mit demselben Fragebogen ablehnen.

Wie würden Sie als Klient auf die Berateräußerung reagieren?

Entwickeln Sie bitte nach dieser Übung eigene Regeln oder Richtlinien für Berater im Hinblick auf das Einbringen von Ideen, Vorschlägen und Erfahrungen in den Beratungsprozess. Sie können auch gleich weiter zur Grundüberlegung gehen. Vergleichen Sie die folgenden Grundüberlegungen mit den eigenen Vorstellungen!

Grundüberlegungen

Der Berater hat aufgrund seines theoretischen Hintergrundwissens und seiner projektübergreifenden praktischen Erfahrungen spezifische Kompetenzen, die er dem Klienten gegenüber auch deutlich zum Ausdruck bringen sollte, damit dieser bewusst von ihnen profitieren kann. Der Berater hat zwar für das spezifische Problem des Klienten niemals ein sicheres Rezept. Denn Rezepte sind häufig zu einfach, nutzen die Kompetenzen des Klienten nicht und scheitern deshalb meistens an der komplexen Wirklichkeit.

Er besitzt aber zum einen handlungsleitende Maßstäbe in Form allgemeiner Handlungsprinzipien für die Diagnose und Intervention, die ihm Orientierungen bieten, ...

... worauf es bei jedem Handlungsschritt ankommt,

... welche konkreten Handlungen günstig oder ungünstig sind,

... was mit dem Handlungsschritt bezweckt wird.

Zum anderen kennt der Berater den Verlauf vieler Problemlösungen, in denen verschiedene Erkundungs- und Interventionsmethoden mit gutem Erfolg verwendet wurden oder fehlschlagen. Er hat somit einen Erfahrungsschatz von Methoden, den er jederzeit dem Klienten anbieten kann.

Die Bedeutung der handlungsorientierenden Prinzipien besteht darin, dass sie bei bestimmten Problemen unter bestimmten Rahmenbedingungen die Auswahl bestimmter Methoden aus diesem Erfahrungsschatz nahlegen und andere verbieten. Dabei ist es in der Beratung kaum möglich, jeweils jedem spezifischen Problem genau diejenige Lösungsmethode zuzuordnen, die tatsächlich am effektivsten ist. Deshalb geht es in der Beratung darum, für ein Problem möglichst verschiedene Lösungsmethoden aus dem Methodenrepertoire von Berater und Klient auszuwählen oder neue Methoden zu erfinden, die von den handlungsorientierenden Prinzipien nicht verboten werden.

Beispiele für ein *Rezept*: Wenn jemand starke soziale Ängste hat, dann ist das Selbstbehauptungsprogramm von Ulrich/Ulrich-de Mynck indiziert.

Beispiel für ein *Prinzip*: Wenn jemand starke soziale Ängste hat, dann sind alle Methoden näher ins Auge zu fassen, die verschiedene Formen sozial kompetenten Verhaltens in verschiedenen Situationen trainieren, die Ängste nicht erhöhen, den Klienten durch Anfangserfolge motivieren und seine Einsicht in das Problem fördern.

Die allgemeinen handlungsorientierenden Prinzipien ermöglichen also zunächst eine Vorauswahl von Methoden aus dem gemeinsamen Methoden-Repertoire von Berater und Klient. Hierbei hat der Berater aufgrund seiner theoretischen und praktischen Erfahrungen einen Kompetenzvorsprung (Modellfachmann). Im nächsten Schritt geht es darum, welche Methode nun tatsächlich eingesetzt wird. An diesem Punkt des Beratungsprozesses kommen die spezifischen Kompetenzen des Klienten als „Feldfachmann“ ins Spiel. Er kennt die praktischen Bedin-

gungen, seine Bezugspersonen, technische und organisatorische Beschränkungen und vor allem seine eigenen Befürchtungen und Hoffnungen bezüglich bestimmter Vorgehensweisen am besten. Deshalb fällt ihm die Entscheidung zu, diejenige Methode auszuwählen, die er für günstig hält oder die nächstliegende entsprechend an die vorliegende Situation anzupassen oder eine neue Methode zu erfinden, die dieselben Prinzipien erfüllt.

Diese Darstellung trennt die Kompetenzzusammenhänge analytisch und sollte nicht missverstanden werden. Im praktischen Vollzug einer Beratung ist die kooperative Beziehung viel enger.

Beide - Berater und Klient entwickeln Ideen und machen gegenseitig Vorschläge, die jeweils an den handlungsorientierenden Prinzipien durch den Berater und an den konkreten Realisierungsmöglichkeiten des Praxisfeldes durch den Klienten geprüft, verworfen oder in die engere Wahl gezogen werden, bis sich ein gangbarer Weg herauschält. Dennoch betonen wir hier die unterschiedlichen Kompetenzbereiche, um Unklarheiten, Konkurrenz und Missverständnissen in der Beziehung zwischen Berater und Klient vorzubeugen.

In ähnlicher Weise sollte die Absprache zwischen Klient und seinen Bezugspersonen vor sich gehen, so dass schließlich eine Methode eingesetzt wird, die alle Beteiligten akzeptieren könnten. Ob diese Methode auch tatsächlich so wirksam ist, wie alle geglaubt haben, zeigt sich dann an der Realität.

Jede Beratung ist ein Lernprozess für beide. Der Berater erfährt Einzelheiten über das Problemfeld, lernt Bewältigungsstrategien des Klienten kennen und erprobt neue Ideen. Der Klient erweitert seinen Handlungsspielraum und bekommt Einblick in allgemeine handlungsorientierende Prinzipien, mit denen er zukünftig seine Praxis verbessern kann. Deshalb sollte der Berater im Verlauf des Projektes seine handlungsorientierenden Prinzipien immer wieder deutlich machen.

Das Anbieten von Vorschlägen ist günstig, wenn ...

- ... eine Entscheidung über Handlungen ansteht,
- ... der Klient Vorschläge wünscht,
- ... der Klient wenig eigene Vorschläge produziert,
- ... wenig Zeit zur Verfügung steht, um eigene Methoden selbst zu entwickeln,
- ... die Gefühlswelt des Klienten weitgehend geklärt ist bzw. der Klient in der Lage ist, Vorschläge kritisch zu prüfen und Entscheidungen überlegt zu treffen.

Hinweise

Vorschläge als Angebot zur Entscheidung durch den Klienten deutlich machen.

„ ... ist nur eine Möglichkeit. Sie können am besten beurteilen, ob sie passen könnten.“

Dem Klienten eine überschaubare Zahl an Vorschlägen machen und nicht mit Ideen bombardieren und erschlagen.

Am günstigsten hat sich erwiesen, jeweils zwei Möglichkeiten zurzeit zu vergleichen.
„ ... in dem Projekt hatten wir guten Erfolg mit Partnerbeobachtungen. Aber auch individuelle Selbstbeobachtungen haben sich gut bewährt.“

Handlungsorientierende Prinzipien deutlich machen.

Es kommt darauf an, dass mit dem Kopf Gelernte auch in der täglichen Praxis systematisch einzuüben, so dass es ohne großes Nachdenken verfügbar wird. Dies erfüllen aber ein paar Rollenspiele allein nicht.“

Verständliche Vorschläge machen statt dozieren.

Alle Berateräußerungen sollen kurz-prägnant, in einfachen Worten, anschaulich-konkret und strukturiert sein.

Jede Methode und jedes handlungsorientierende Prinzip können aufgrund von Erfahrungen verworfen werden.

Deshalb sollte die Vorläufigkeit von Entscheidungen betont werden. Kein Prinzip und keine Methode garantieren den Erfolg; auch dann nicht, wenn man stundenlang darüber redet oder nachdenkt.

Jederzeit die Bereitschaft zur Rücknahme von Vorschlägen signalisieren.

Wenn der Klient einen Beratervorschlag ablehnt, zur Begründung und zu weiteren Ablehnungen ermutigen, selbst nach neuen Möglichkeiten suchen. Erst, wenn mehrere Vorschläge offensichtlich aus unklaren Gründen abgelehnt werden, auf Metakommunikation umstellen.

Vorfahrt für den Klienten beim Einbringen von Ideen, Vorschlägen und Erfahrungen! Zur Produktivität ermutigen.

„Wir sollten erst einmal alles sammeln, was uns an Ideen, auch „verrückten“ Ideen, jetzt einfällt.“

Lösungsvorschläge und Begründungen

Jeweils die zuerst angegebene Alternative ist günstig.

Zu 1.

c) bezieht zwei Vorschläge in die Überlegungen ein und gibt gleichzeitig das wichtigste Prinzip (wenig Beeinflussung) an.

a) überlässt dem Klienten alle Arbeit. Der Klient könnte leicht denken: „Jetzt fragt er mich und hat doch schon eine eigene Idee, auf die ich wohl kommen soll.“

b) lässt dem Klienten nur die Möglichkeit, sich dafür zu entscheiden oder mit ziemlichem psychischen Aufwand dagegen anzugehen, dozierend.

Zu 2.

b) konstruiert die Ideensammlung durch die Angabe des wichtigsten Prinzips. Vorsicht! Gemeinsame Ideensammlungen arten leicht zur Konkurrenzsituation aus, in der der Berater immer der Überlegene ist.

a) bürdet wieder dem Klienten alle Arbeit auf und kann leicht als „der will mich jetzt auf die richtige Idee kommen lassen“ interpretiert werden.

c) Berater doziert. Es ist zwar alles richtig, aber die meisten Klienten können soviel nicht auf einmal aufnehmen und kritisch verarbeiten. so sollte man nur reagieren, wenn der Klient sehr durchsetzungsfähig ist oder ganz explizit einen vollständigen Vorschlag verlangt.

Zu 3.

Der Vorschlag des Klienten passt leider nicht zum Problem und den Ergebnissen seiner Befragung, da die subjektive Interpretation des Geschehens und nicht die objektive Realität das zentrale Problem darstellt.

c) geht auf das Gefühl des Lehrers ein und initiiert eine weitere Ideensammlung.

a) Hier hält sich der Berater wieder 'raus und nutzt seine Kompetenzen nicht.

b) Ablehnung ohne Begründung! Widerstand des Beraters nicht transparent für Klienten.

Zu 4.

b) ermutigt zur Stellungnahme, leitet zur gemeinsamen Auswahl über.

a) Alles richtig! Aber gleichzeitig 5 (!) Prinzipien anzugeben ist für den Klienten erschlagend. Hier ist der Berater wieder Dozent statt Helfer.

c) Der Berater entscheidet hier zu früh und ohne Absprache.

Zu 5.

c) Es wird in knapper Form das Prinzip angegeben und ein konkreter Methodenvorschlag als Korrektur des Schülerwunsches gemacht; zusätzlich zu weiteren Überlegungen aufgefordert.

b) Zwar richtig (Vorschlag und Prinzip), aber: zu wenig zum Nachdenken anregend, zu endgültig. Für viele Klienten als Beziehungsdefinition nicht annehmbar; führt zu Widerständen.

a) nicht schlecht, könnte aber vom Klienten wiederum als „Führen an der langen Leine“ interpretiert werden. Nutzt eigene Kompetenzen nicht ausreichend.

Zu 6.

b) ermutigend, weil anerkennende Übereinstimmung mit Überlegung des Klienten, die das Prinzip trifft. Hinweis auf die Entscheidungskompetenzen der Schüler (besonders am Ende des Projektes sollten sie soweit sein!); zwei alternative Vorschläge vorsichtig ("evtl.") eingebracht.

a) ist zwar richtig, aber im Hinblick auf die Beziehung leicht so zu interpretieren: „Dass Sie auf so 'was Einfaches nicht selbst kommen, spricht nicht gerade für Sie!“ Zu knapp, befehlend, kein Kriterium angegeben.

c) Wiedergabe der zwiespältigen Gefühle des Klienten. Insofern ganz gut und brauchbar. Es kommt aber darauf an, ob diese Gefühle in diesem Moment zentral sind oder überinterpretiert werden.

Klar Stellung nehmen: Ausgewogenheit in Zustimmung und Kritik

Wie jede zwischenmenschliche Kommunikation lebt auch das Beratungsgespräch vom gegenseitigen Austausch von Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühlen der Gesprächspartner. Bisher standen die Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühle des Klienten im Mittelpunkt. Aber auch der Berater ist und soll kein neutraler Gesprächsautomat sein, sondern nimmt die Ausführungen und Verhaltensweisen des Klienten zustimmend oder kritisch wahr und entwickelt dabei entsprechende Gedanken und Gefühle. In der Trainingseinheit geht es um die Rückmeldung solcher Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühle an den Klienten.

Der Berater würde seine professionelle Rolle nicht ausfüllen, wenn er wie jeder andere Interaktionspartner des Klienten reagierte. Seine Rückmeldungen sollten den Klienten gezielt in positivem Verhalten bestärken, in problematischem verunsichern ("auftauen") und zu seiner Veränderung ermutigen. Dazu sollte der Berater einerseits offen und ehrlich, andererseits selektiv Stellung nehmen, d.h. einerseits seine wirklichen Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühle äußern, andererseits aber nicht unbedingt alle! Er muss nicht alles sagen, was er meint, sondern unter Berücksichtigung des Problems, der Persönlichkeit und momentanen Befindlichkeit des Klienten sowie der Tragfähigkeit der Beziehung wichtige Punkte gezielt auswählen.

Kurz: Es geht darum, Zustimmung und Kritik in einem ausgewogenen Verhältnis zu äußern. Wir gehen davon aus, dass kritische Rückmeldung zur Veränderung, Zustimmung zur Stabilisierung von Gedanken, Gefühlen und Verhaltensweisen führt. Bloße Kritik entmutigt, verstärkt Ängste und Widerstände, provoziert unüberlegte Änderungsversuche oder rigides Festhalten an problematischen Verhaltensweisen. Bloße Zustimmung wirkt unecht, gleichgültig, vermittelt dem Klienten keine neuen Informationen über sich und nutzt nicht die Chancen einer kooperativen Beziehung als Austausch unterschiedlicher Sichtweisen.

Gerade bei der Rückmeldung kritischer Punkte ist die Fähigkeit zu ausgewogener Stellungnahme besonders wichtig. Leider haben wir in unserer Lerngeschichte die Fähigkeit ausgebaut, Fehler und Kritikwürdiges an anderen sofort zu entdecken, während die Wahrnehmung von Stärken und Erhaltenswertem eher unterentwickelt ist. Diese „Schlagseite zur Kritik“ wird im Beratungsprozess durch die Tatsache verstärkt, dass der Klient mit einem Problem kommt und beide, Berater und Klient, immer auf der Suche nach seinen Ursachen, d.h. nach Fehlern und Schwächen (=Kritikpunkten) sind. Diese Schlagseite sollte der Berater bei sich rechtzeitig korrigieren, wenn er zu ausgewogenen Stellungnahmen kommen will.

Wichtigste Voraussetzung dafür ist die Fähigkeit, eigene Gedanken und Gefühle unzensuriert wahrzunehmen, d.h. bewusst und ohne weitgehende Anpassung an eigene Normen und Wertvorstellungen zuzulassen. Dabei sollte der Berater besonders darauf achten, dass er sich auch negative Gedanken wie z.B. Ablehnung der Meinung des Klienten oder Gefühle wie z.B. Angst oder Aggression erlaubt. Das bedeutet aber nicht, dass er sie nun gleich an den Klienten vermit-

telt. Erst wenn der Berater in der Lage ist, solche Gedanken und Gefühle an sich wahrzunehmen, kann er das Wichtigste gezielt auswählen und „selektiv authentisch“ sein.

Er sollte dabei für den Klienten immer deutlich sein, dass es sich nicht um wissenschaftlich gültige Wahrheiten, sondern um subjektive Sichtweisen des Beraters handelt, die der Klient auch zurückweisen und verwerfen kann. Ebenso wie der Klient bei Vorschlägen entscheidet, ob er sie aufnimmt oder nicht, bestimmt er auch selbst, wie er mit den Stellungnahmen des Beraters umgeht. In diesem Sinne formuliert der Berater sie nicht nur deutlich als seine persönliche Sicht, sondern nimmt sie auch zurück, wenn der Klient sie ablehnt.

Ausgewogene Stellungnahmen können die Beziehung zwischen Klient und Berater vertiefen, wenn der Berater sich nicht als immer-gleichgültig-freundlicher-Helfer gibt, sondern als beteiligter, am Problem und seiner Lösung auch gefühlsmäßig interessierter Kooperationspartner, der eigene Meinungen und damit auch Kritik an sich riskiert.

Lebendige Kooperation bedeutet somit auch, mit unterschiedlichen Auffassungen zusammenarbeiten zu können, das Anderssein, -denken und -handeln des anderen zu akzeptieren und abweichende Sichtweisen zu ertragen.

Stellungnahmen in diesem Sinne sind dann angemessen, wenn ...

... der Klient Rückmeldung wünscht.

... eigene Gefühle und Gedanken mit denen des Klienten übereinstimmen.

... eigene Gedanken und Gefühle von denen des Klienten abweichen.

Hinweise

Erwischen Sie den Klienten dabei, etwas Richtiges, Übereinstimmendes zu tun oder zu sagen („Catch the client being o.k.“).

Die Schlagseite zur Kritik kann durch die aktive Suche nach übereinstimmenden Aussagen und Handlungen relativiert werden. So kann man sich in der Beratung fragen: „Welche „Selbstverständlichkeiten“ im Denken, Fühlen und Handeln des Klienten könnte ich übersehen haben?“ oder: „Was könnte ich von dem Klienten lernen?“ Beispielsweise könnten die meisten schulpсихologischen Berater eine Menge an schülergemäßer Sprache von den Lehrkräften lernen, die mit Problemen in die Beratung kommen. Viele Lehrer, die in die Beratung kommen, sind gute Modelle dafür, wie man sich der Kritik von Schülern stellt, die Schüler ernst nimmt oder normative Konflikte an sich herankommen lässt.

Formulieren Sie Ihre Stellungnahme konkret-anschaulich und damit für Veränderungen auch brauchbar.

Das steht im Gegensatz zu allgemein-bewertend. So hilft es keinem Lehrer, wenn man ihm sagt, er sei „autoritär“. Es sollten stattdessen konkrete Gedanken, Gefühle oder Verhaltensweisen in konkreten Situationen angegeben werden, die für den Klienten auch veränderbar sind, z.B.: „Als dieser Schüler eine Antwort gegeben hat, die ich richtig fand, die nur ein bißchen an der Fragestellung vorbeiging, haben Sie ziemlich hart - so meine ich - gesagt: 'Wenn Du Dich schon meldest, solltest Du wenigstens vorher zuhören, was gefragt wurde.'“

Formulieren Sie eigene Gefühle und Gedanken in der Stellungnahme.

„Da hab' ich mich gefragt, ob sich der Schüler wohl herabgesetzt fühlt?“ Oder: „Als Sie mitten in der Stunde sehr einfühlsam auf Ulrike eingingen, hat mich das nachdenklich gemacht: Ich hab' gesehen, dass sowas möglich ist und wie man das machen kann.“

Seien Sie selektiv in Ihrer Kritik! Beschreiben Sie den wichtigsten Kritikpunkt, den aber auch offen und ehrlich!

„Mir fiel auf, dass Sie Petra jedesmal persönlich angesprochen haben, wenn sie störte. Es scheint mir jetzt das Wichtigste zu sein, diesen Aspekt zu überdenken.“

Trainingsmaterial

Aufgaben

1. Schreiben Sie bitte 5-10 Aussagen bzw. Einstellungen oder/und Verhaltensweisen bzw. Fähigkeiten einer Ihrer Bezugspersonen (Kollegen, Bekannte, Familienangehörige o.ä.) auf, die Sie eher kritisch sehen.

2. Schreiben Sie bitte 5-10 Aussagen bzw. Einstellungen und/oder Verhaltensweisen bzw. Fähigkeiten derselben Bezugsperson auf, die Sie eher positiv sehen.

3. Reflexion: Welche Gefühle und Gedanken hat diese Übung bei Ihnen ausgelöst? Fielen Ihnen die kritischen oder die positiven Punkte leichter ein oder ging es bei beiden gleich gut bzw. schlecht? Bei welcher Aufgabe fühlten Sie sich wohler? Auf dem Platz des „Kritikers“ oder dem des „Bestätigers“?

4. Wenn Sie (probehalber) dieser Bezugsperson jetzt etwas sagen möchten, formulieren Sie hier eine ausgewogene Stellungnahme!

5. Wie würde die Person wahrscheinlich auf Ihre unter 4. formulierte Stellungnahme reagieren? Bitte formulieren Sie Ihre Vermutungen möglichst konkret: Was würde die Person vermutlich sagen? Wie wäre ihre Mimik, Gestik, der Tonfall usw.?

6. Halten Sie Ihre Stellungnahme jetzt für korrekturbedürftig? Welche positiven Aspekte finden Sie in Ihrer Stellungnahme? Welches ist der wichtigste veränderungswürdige Aspekt in Ihrer Stellungnahme?

2. Sie haben als schulpsychologischer Berater in einer 2. Klasse an einer Sonderschule für verhaltensgestörte Schüler einige Stunden zugeschaut, weil die Lehrerin gern eine Rückmeldung über ihr Unterrichts- und Erziehungsverhalten haben möchte. Sie bittet in regelmäßigen Abständen Kollegen oder Berater, einmal ihr Verhalten zu prüfen, weil sie selbst genau weiß, wie leicht man in falsche Routine geraten kann oder blinde Flecken in der Wahrnehmung wichtiger Prozesse im Unterricht bekommt. (Achten Sie bitte darauf, welche Gedanken und Gefühle der folgende Text bei Ihnen auslöst!)

Der Unterricht hat fachlich ein hohes Niveau: Die 12 Schüler können dieselben Aufgaben bewältigen, wie ihre Altersgenossen an normalen Schulen. Sie arbeiten ausdauernd und engagiert an sachlichen Aufgaben im Rechnen und Schreiben ebenso wie sie ca. eine halbe Stunde mit eigener Diskussionsleitung über die Beziehung zu einer neuen Lehrerin diskutieren, wobei sie recht gut aufeinander eingehen, am Thema bleiben und die Beteiligung ziemlich ausgewogen ist. Die Lehrerin behandelt die Schüler individuell unterschiedlich und begründet dies plausibel mit den unterschiedlichen Problemen der einzelnen Schüler.

Im Sportunterricht macht sie ausgezeichnete psycho-motorische Übungen, soziale Spiele und Freispiel in einem integriert wirkenden Ablauf. Dabei geht sie flexibel auf Wünsche der Schüler ein.

Der ganze Unterricht ist gekennzeichnet durch ein hohes Ausmaß an Transparenz für die Schüler, an Einbeziehung von ihren Wünschen, an gemeinsamen Entscheidungen und an sozialem, affektivem und kognitivem Lernen. Das Methodenrepertoire der Lehrerin scheint sehr breit zu sein. Sie sehen als Berater Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, die Lehrerein stellt neue Sachverhalte unter Einbeziehung von Computeranimationen, Wandzeitungen und sogar szenenartigen Darstellungen recht anschaulich, motivierend und eingängig dar. Eine durch einen Pausenkonflikt in den Unterricht gekommene emotionale Störung eines

Jungen greift sie auf und arbeitet das Problem unter Einbeziehung der ganzen Klasse im Rollenspiel (fast schon psychodramatisch) durch.

Kurz: Ihnen fällt nur Positives auf. Sie haben den Eindruck, dass diese Lehrerin Idealvorstellungen psycho-pädagogischer Arbeit erreicht, die Sie selbst nicht für möglich gehalten hätten. Sie spüren Neid, Konkurrenz und Anflüge von Minderwertigkeitsgefühlen. Zweifel, dass so etwas möglich ist, bestehen weiter. Ihre Hoffnung, dass diese Zweifel nicht berechtigt sind, wächst während der Beobachtungen.

a) Welche Gedanken und Gefühle hat der Text in Ihnen ausgelöst?

b) Formulieren Sie Ihre Stellungnahme, als hätte die Lehrerin Sie in einem nachfolgenden Gespräch gebeten: „Nun bin ich gespannt, was Sie gesehen haben?“

c) Wie würde diese Stellungnahme auf Sie wirken, wenn Sie anstelle der Lehrerin wären?

Vergleichen Sie Ihre Angaben mit unseren „Möglichen Beraterreaktionen“ und dann mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

3. Ein Lehrer hat Sie gebeten, bei ihm zu hospitieren und „einen „verhaltensgestörten“ Schüler zu beobachten, der überhaupt nicht mitarbeitet, sondern nur stört“. (Welche Gedanken und Gefühle löst der folgende Text bei Ihnen aus?)

Sie stellen nach zwei Stunden fest, dass der Lehrer den Schüler fast bei jeder Kleinigkeit (Stuhlschaukeln, Kopf auf den Tisch legen, mit den Fingern schnippen usw.) sofort ermahnt, woraufhin dieser denn aufsässig wird (mault, das Verhalten extra beibehält, Grimassen schneidet). Im Übrigen scheint der Schüler vom Unterricht genügend mitzubekommen. Er meldet sich regelmäßig und weiß meistens, worum es geht, wenn er ohne Meldung drankommt. Häufig ruft er unterrichtbezogene Äußerungen in die Klasse. Zwischendurch geht er allerdings zum Papierkorb, schaukelt häufig mit dem Stuhl, schwatzt mit dem Nachbarn oder spielt mit seiner Federtasche. Sie haben gesehen, dass sich einige andere Schüler ähnlich verhalten, aber vom Lehrer gar nicht wahrgenommen werden.

Den Unterricht finden Sie ziemlich langweilig, weil beide Stunden nach demselben Muster (fragend-entwickelnder Unterricht, Zusammenfassung, Aufgabenstellung, Einzelarbeit) und mit denselben Medien (Buch, Matrise, Tafel) ablaufen. Sie haben die Vermutung, dass er nicht genügend vorbereitet wird.

a) Welche Gefühle und Gedanken löst der Text in Ihnen aus?

b) Formulieren Sie bitte eine ausgewogene Stellungnahme auf die Frage des Lehrers: "Was halten Sie von dem Jungen?" (nur die ersten Sätze)

c) Wie würde diese Stellungnahme auf Sie wirken, wenn Sie anstelle des Lehrers wären? Welche Gedanken und Gefühle hätten Sie? Wie würden Sie darauf reagieren anstelle des Lehrers?

Vergleichen Sie Ihre Angaben mit unseren „Möglichen Beraterreaktionen“ und dann mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

4. Sie arbeiten als Berater in einem Heim seit einiger Zeit mit einem sehr schwierigen Jungen, der durch aggressives Verhalten auffällt. Sie versuchen gerade, das Misstrauen, das der Junge gegenüber allen Erwachsenen hat, abzubauen und eine Vertrauensbasis zu schaffen. Eines Tages kommt ein Erzieher zu Ihnen und teilt kurz und formell mit, dass dieser Junge ihn ans Ende seiner Geduld gebracht habe: Als er anfing, ein kleines Mädchen brutal zu schlagen, habe er ihm eine Ohrfeige versetzt, „was wahre Wunder gewirkt hat“. Der Junge habe sofort aufgehört und sei auf sein Zimmer gegangen.

a) Welche Gedanken und Gefühle kamen Ihnen beim Lesen des Textes?

b) Wie würden Sie als Berater dem Erzieher gegenüber reagieren? Formulieren Sie Ihre Stellungnahme!

c) Wie würden Sie gedanklich, gefühlsmäßig und im Verhalten anstelle des Erziehers auf diese Stellungnahme reagieren?

Vergleichen Sie Ihre Angaben mit unseren „Möglichen Beraterreaktionen“ und dann mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

5. In einer 6. Schulklasse möchte eine Lehrerin, die zum ersten Mal nach ihrem Referendariat eine eigene, sehr chaotische Klasse übernommen hat, erreichen, dass die Schüler sich stärker am Unterricht beteiligen und grundlegende Regeln, wie „ausreden lassen“ und „melden“ einhalten. Sie selbst möchte verständlicher sprechen und den Schülern gegenüber mehr Anerkennung äußern. Die Beziehung zwischen ihnen und der Lehrerin ist offen und gleichberechtigt. Die Lehrerin zeigt sich den Schülern ebenfalls sehr offen, nimmt jede fehlgeschlagene Stunde auf ihr Konto: z.B. "Ich glaube, ich habe Euch heute überfordert". Sie zeigt ein hohes Maß an Selbstkritik: z.B. "Ich muss mich besser vorbereiten." „Ich habe das Material viel zu früh ausgegeben."

Sie sind bei einem Problemgespräch der Lehrerin mit der Klasse selbst dabei: Die Schüler, die im Allgemeinen eine positive Einstellung der Lehrerin gegenüber haben, sehen alle Schuld bei der Lehrerin. Sie sagen, sie selbst hätten überhaupt keinen Anteil an der Unruhe, schwachen Beteiligung und der extremen

Unordnung in der Klasse. Typische Aussagen der Schüler: „Das ist nun 'mal so! Sie sollten sich besser vorbereiten. Sie sollten härter durchgreifen. Sie sollten mehr auf uns hören usw.“

Sie schätzen die Lehrerin sehr und wissen, wieviele Gedanken sie sich um die Arbeit in der Klasse macht und wieviel Arbeit in den Unterrichtsvorbereitungen steckt. Sei merken, wie sie sich selbst durch immer neue Selbstvorwürfe und Selbstkritik entmutigt und in Frage stellt.

a) Welche Gedanken und Gefühle löst der Text bei Ihnen aus?

b) Welche Rückmeldung würden Sie der Lehrerin geben? Formulieren Sie den Einstieg ins Gespräch und skizzieren die Punkte, die Sie im weiteren Verlauf betonen möchten.

c) Wie würden Sie anstelle der Lehrerin auf diese Stellungnahme gefühlsmäßig, gedanklich und im Verhalten reagieren?

Vergleichen Sie Ihre Angaben mit unseren „Möglichen Beraterreaktionen“ und dann mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

Mögliche Beraterreaktionen

Zu 1. gibt es keine Beraterreaktionen.

Zu 2.

Gedanken: Eine perfekte Lehrerin! Ob die immer so ist? Was will sie überhaupt von mir? Gefühle: Bewunderung, Zweifel, Neid

a) „Du hast ja in Deinem Unterricht wirklich alles perfektioniert: alles läuft wie am Schnürchen. Das muss ja für die Schüler eigentlich ganz schrecklich sein, immer mit so viel Sicherheit und Vollkommenheit konfrontiert zu sein! Ich frage mich, was ich hier überhaupt soll.“

b) "Ich bin im Laufe der Stunden immer ärgerlicher geworden - wahrscheinlich, weil Du mich neidisch machst. Ich kann das gar nicht glauben, dass Du immer mit den Schülern so arbeitest. Jedenfalls möchte ich Dir jetzt nichts dazu sagen, weil auf der Oberfläche kein Problem vorliegt.

c) „Ich bin völlig platt und fühle mich ganz überflüssig - so toll hast Du das gemacht! Ich weiß gar nicht, was ich alles im Einzelnen aufzählen soll. So wie Du möchte ich auch mit Kindern arbeiten können ... Vielleicht kannst Du genauer sagen, welche Fragen Du hast.“

Vergleichen Sie Ihre Wahl mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

Zu 3.

Gedanken: Lehrer ist fixiert auf den Jungen, der eigentlich nur unterfordert ist. Der Lehrer sollte ihn in Ruhe lassen. Der Schüler sollte nicht ständig in Bewegung sein müssen. Gefühle: Ambivalenz: Verständnis für beide, Kritik an beiden.

a) "Ich finde, Sie haben ihn ständig auf dem Kieker und verstärken dadurch sein Verhalten. Als er den Kopf auf den Tisch gelegt hat - wie z.B. ein anderer Schüler auch - haben Sie nur ihn ermahnt, indem Sie sagten: „Guck nach vorn und paß' auf!“

b) "Mir ist zweierlei aufgefallen: Einerseits ist der Junge tatsächlich ziemlich unruhig und ständig in Bewegung; er bekommt aber überraschend viel vom Unterricht mit: die meisten Antworten waren richtig. Andererseits habe ich den Eindruck, dass Sie ihn meistens im Auge haben und bei ihm problematische Verhaltensweisen beachten, die Sie bei anderen gar nicht merken. Ich dachte dabei: Ob sie sich wohl um ihn besonders sorgt?“

c) "Ja, vielleicht erzählen Sie einmal, was Sie in diesen beiden Stunden fühlten, wenn er sich so verhielt und Sie ihn ermahnt haben.“

Vergleichen Sie Ihre Wahl mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

Zu 4.

Gedanken: Alles umsonst, ich muss wieder von vorn anfangen. Hoffentlich hat der damit nicht mehr Erfolg als ich! Gefühle: Ärger, Resignation, Konkurrenzangst

a) "Ich kann verstehen, dass Dir die Hand ausgerutscht ist. Das würde mir auch so gehen, wenn Kleinere geschlagen werden. Aber machst Du damit nicht dasselbe? Da lernt er doch nur wieder, dass der Stärkere recht hat!"

b) "Das finde ich aber schlecht - ehrlich! Seit Wochen bemühe ich mich, bei ihm als Erwachsener Vertrauen aufzubauen und das ist mit einer Ohrfeige wieder hin. Und zusätzlich macht es mich unheimlich sauer auf Dich, wenn du dies auch noch als die bessere Methode verkaufst. Laß uns lieber in Ruhe nachher darüber reden."

c) "Ich sehe, dass Du noch ganz aufgereggt bist. Das Verhalten des Jungen hat Dich wütend gemacht und da ist eben mal die Sicherung herausgefallen. Du bist ja jetzt noch außer Dir wegen der Brutalität des Jungen."

Vergleichen Sie Ihre Wahl mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

Zu 5.

Gedanken: „Die Arme rackert sich so ab und dann so was; dass sie denen nicht mal zeigt, was 'ne Harke ist!“ Gefühle: Ärger über Schüler, Mitleid mit Lehrerin

a) "Ich finde, Du hast Dich so sehr eingesetzt, und die Schüler schieben Dir alle Verantwortung zu, indem sie sagen, Du sollst Dich mehr durchsetzen, Du sollst Dich besser vorbereiten, Du ..., Du ..., Du Das ärgert mich auch, und ich denke, jetzt sind die Schüler mal dran, etwas Verantwortung zu tragen. Wollen wir überlegen, wie Du etwas Verantwortung abgeben kannst?"

b) "Diese verdammte Bande! Du machst Dir viel zu viel Mühe und die Schüler geben Dir auch noch alle Schuld. Du solltest Dich wirklich einmal durchsetzen, damit die wissen, wie es auch anders geht!"

c) "Mir ist aufgefallen, dass die Schüler Deine Bemühungen gar nicht würdigen, sondern Dir die Schuld am Zustand der Klasse geben. Solche Aussagen, wie „Sie müssen sich mal mehr durchsetzen, besser vorbereiten usw.!“ deuten darauf hin. Ich denke, Du nimmst ihnen ein Stück Selbstverantwortung weg, wenn Du Dir immer alles aufhalst."

Vergleichen Sie Ihre Wahl mit unseren „Lösungsvorschlägen und Begründungen“.

Lösungsvorschläge und Begründungen

Zu 1. gibt es keine Lösungsvorschläge

Zu 2.

c) ist am günstigsten: gibt offen und ehrlich eigene Gefühle zu, ohne die Berateraufgabe, für Rückmeldungen zur Verfügung zu stehen, aufzugeben.

a) ist unterschwellig sehr kritisch, ohne der Klientin die Möglichkeit zu geben, sich dagegen zur Wehr zu setzen. Hier wird eher Konkurrenz ausgetragen.

b) sehr ehrlich, geht dann aber aus dem Felde.

Zu 3.

b) ist am günstigsten: hinreichend konkret, gefühlsmäßige Ambivalenz im Sinne einer ausgewogenen Kritik deutlich, weiterführende eigene Frage schließt die Aussage ab.

a) hat Schlagseite zur Kritik, Konkretheit ist übertrieben, diese Aussage führt vermutlich zu Rechtfertigungen.

c) hält sich raus, geht ohne Rücksicht auf die labile, informationsarme Situation der Klientin gleich auf Gefühle ein, produziert Abhängigkeit oder Widerstände.

Zu 4.

b) ist am günstigsten: bringt eigenen Ärger ein unter Bezugnahme auf die Hintergründe (eigenes Vorhaben zerstört, Konkurrenz), kriegt die Kurve aber noch zur Beraterrolle.

a) ist sehr gut, wenn die Aussage tatsächlich echt ist, sonst spiegelt die Aussage ein wegrationalisiertes Gefühl wieder.

c) therapeutisiert die Situation, eigene Interessen und Gefühle fehlen, die Aussage des Erziehers wird uminterpretiert: Eine gezielte pädagogische Ohrfeige wird zum Ausrutscher gemacht.

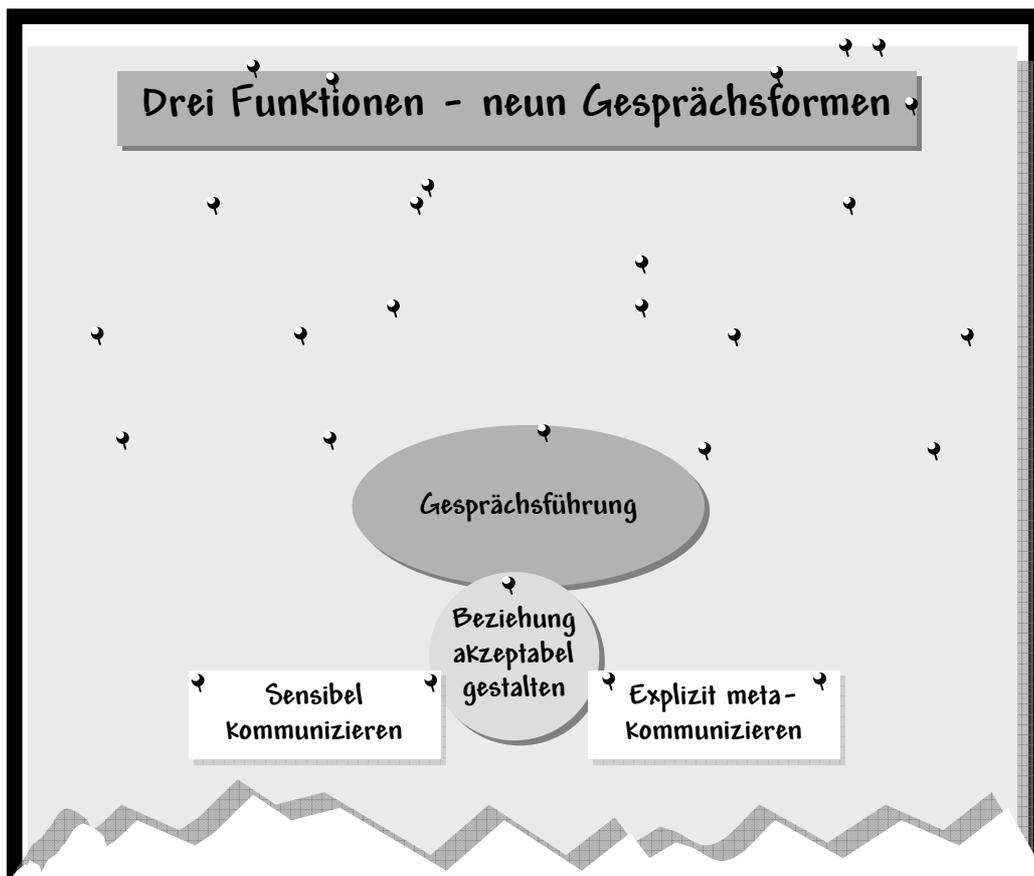
Zu 5.

b) ist am günstigsten, weil die eigenen Gefühle ausgedrückt werden, der Lehrerin implizit in ihrem Verhalten zugestimmt wird; keine überflüssige Kritik; Perspektive für die Weiterarbeit umrissen.

a) ist sehr ehrlich, enthält aber keine konkrete Perspektive und geht davon aus, dass die Lehrerin sich von heute auf morgen plötzlich durchsetzen könne; zu burschikos.

c) ist vom Ansatz her nicht schlecht, wird aber zu kritisch: auf die vorhandene Selbstkritik kommt zusätzlich noch eine weitere Schuldzuweisung; keine Perspektive (entmutigend).

Die Beratungsbeziehung akzeptabel gestalten



Nach dem bekannten Grundsatz der Kommunikationslehre von Schulz von Thun, dass jede Aussage zugleich vier Aspekte (Sachverhalt, Selbstkundgabe, Beziehungsdefinition und Appell) enthält, gestalten wir mit jedem Satz auch die Beziehung zum Gesprächspartner.

„Darf ich Sie zu einem Kinobesuch einladen?“ weist auf eine respektvolle, etwas distanzierte Beziehung hin. „Wollen wir mal wieder ins Kino gehen?“ definiert eine gleichberechtigte, engere Beziehung. „Schon wieder ins Kino!“ deutet auf eine Beziehung hin, in der es einen begeisterten Kinogänger und einen widerwilligen Partner gibt. „Du mit deiner Kinosucht, kannst alleine gehen.“ zeugt von einer ablehnenden Beziehung, in der der Sprecher bereits herabsetzend mit dem Gesprächspartner umgeht. Er verletzt vermutlich das Bild, das der andere von sich selbst hat, da er sich wahrscheinlich nicht als kinosüchtig sieht.

Es handelt sich um einen Aspekt der Kommunikation, der besondere Beachtung verdient, weil sich an ihm oft Missverständnisse und Konflikte entzünden und weil über mit ihm Missverständnisse geklärt und Beziehungskonflikte gelöst werden können.

Dabei kommt es darauf an, ob die ein Gespräch ständig begleitenden Beziehungsdefinitionen für alle Beteiligten *annehmbar* sind. Oft kommt es vor, dass der Hörer die Art, *wie* der Sprecher mit ihm redet, nicht akzeptiert – unabhängig davon, *was* der Sprecher sagt.

Dabei kann es um Privates gehen, um Absprachen mit anderen, um Arbeitsgespräche mit Kollegen oder vorgesetzten Personen. Entscheidend ist *neben* dem Inhalt, über den geredet wird, auch die *Art und Weise*, in der es geschieht, wenn z.B. ein Kollege unattraktiven Aufgaben geschickt aus dem Weg geht, ein bloßer Bekannter sich in distanzloser Weise wie der beste Freund verhält, ein Vorgesetzter mit sexistischen Witzen eine peinliche Atmosphäre schafft. Hier geht es also vor allem um den Beziehungsaspekt.

Solange diese impliziten Beziehungsdefinitionen hinreichend akzeptabel sind und niemanden stören, können wir weiter beim Thema bleiben. Es ist die Funktion einer sensiblen Kommunikation, dass Beziehungsbotschaften akzeptabel bleiben.

Werden sie von den Gesprächspartnern allerdings nicht akzeptiert, entstehen Irritationen, Verärgerungen und Kabbeleien. Hält dieser Zustand an, muss die Beziehung und ihre Definition selbst zum Thema gemacht werden. Das bedeutet praktisch, dass wir darüber sprechen müssen, wie wir unsere Beziehung definieren und wie wir miteinander reden. Dann meta-kommunizieren wir explizit. Wie man eine solche metakommunikative Gesprächsphase einleitet, beschreiben wir im letzten Kapitel.

Sensibel kommunizieren

In der Art miteinander zu reden, definieren die Gesprächspartner zugleich immer auch das Bild von sich selbst und vom anderen –Selbst- und Fremdbild. Diese Bilder können die Form sozialer Rollenbeziehungen annehmen wie z.B. als gleichberechtigte Mitarbeiter, als Mentor und Praktikant, als Man und Frau usw. Sie können auch die Form individueller Charaktere haben wie z.B. kontaktfreudiger Partylöwe, graue Eminenz, verlässliche Organisatorin usw. Die wechselseitige Gestaltung von Selbst- und Fremdbild definiert somit die *Beziehung zwischen* den Beteiligten. Sie kann von Gleichberechtigung („Wir sind ein Team von Gleichen“) über funktionale Arbeitsteilung („Während du die Ordnung in den Akten halten kannst, bin ich geeignet, die Aufträge hereinzuholen.“) bis zu hierarchischem Gefälle reichen („Ich bestimme, was du zu tun hast.“).

Wo es um das Selbst- und Fremdbild geht, sind Menschen besonders empfindlich. Schließlich geht es um die eigene unverwechselbare Identität und das Recht, sie selbst zu bestimmen. In diesem Bereich ist ein hohes Ausmaß an *Sensibilität* für das Selbstbild des anderen erforderlich, wenn man kompetent kommunizieren will. Normalerweise will man sein Gesicht wahren, und tut gut daran, dem anderen dabei zu helfen, sein Gesicht zu wahren, und ihn nicht zu demaskieren, um der Welt das wahre Gesicht zu zeigen.

Allgemein gesagt: Will man mit seinem Gesprächspartner so umgehen, dass die Beziehung hinterher immer noch in Ordnung ist, soll man darauf achten, in seinen Äußerungen den Gesprächspartner so darzustellen, dass dieser die darin enthaltene Sicht seiner Person akzeptieren kann. Dazu braucht man kommunikatives Fingerspitzengefühl: Sensibilität. Dieses Fingerspitzengefühl haben wir in der Regel schon früh gelernt und können daher in den meisten Situationen kompetent kommunizieren. Gelegentlich zeigen wir zu wenig Sensibilität und verhalten uns wie der sprichwörtliche Elefant im Porzellanladen. Dann wundern wir uns, wenn wir gekränkte Reaktionen erleben. Dies gilt es zu vermeiden. Daher ist es wichtig zu wissen, unsensible Äußerungen bei sich und anderen zu erkennen.

Was macht eine Äußerung zu einer unsensiblen Äußerung?

Unsensible und darum unannehmbare Äußerungen enthalten meist drei problematische Elemente.

1) Sie *setzen* den anderen *herab*. Im Vergleich zum Sprecher oder anderen Personen wird der Gesprächspartner kritisch dargestellt: im Status niedriger, in den Leistungen schlechter, unmoralisch, hilfloser usw.

(2) Sie haben *verallgemeinernden Charakter*. Die ganze Person wird über alle Zeiten, an allen Orten und in allen Situationen in einer bestimmten Weise charakterisiert.

(3) Als Fremdbild vom anderen *bedrohen sie seine Selbstbestimmung*. Eine Äußerung ist beziehungsgefährdend, wenn der Sprecher den anderen im Bereich der Persönlichkeit, seines Charakters, beschreibt; also in einem Bereich, über den dieser selbst bestimmen will. Der Sprecher maßt sich selbst das Recht des

Beurteilers an und definiert den anderen. Dieser fühlt sich beurteilt und erlebt eine Bedrohung des Rechts auf Selbstbestimmung seines Bildes und seiner Identität. Damit betritt der Sprecher das Territorium der Selbstbestimmung des anderen. Dies wird dieser als Störung seiner Autonomie erleben und stark bestrebt sein, diese Selbstbestimmungskompetenz zu schützen.

Stellen Sie sich vor, jemand sagt zu einem Freund – am besten in Gegenwart anderer Personen: „Du warst ja immer schon ... (ein Angsthase, etwas aggressiv, weinerlich, ein tragischer Held usw.).“ Damit wird das Privatterritorium betreten, indem nicht nur eine Kritik genannt wird, sondern auch die Selbstbestimmung bedroht wird. Wer hat hier das Bestimmungsrecht? Zusammen mit der Kritik macht es die Beziehungsdefinition für den Freund gleich doppelt unerträglich. Es ist verständlich, wenn der darauf gereizt reagiert.

Allgemein gesagt: Beziehungsdefinitionen werden laufend – weitgehend unterschwellig – kommuniziert und stoßen bei den Gesprächspartnern auf Ablehnung oder Zustimmung, je nachdem wie herabsetzend, verallgemeinernd und die Selbstbestimmung bedrohend sie erlebt werden. Ein sensibel kommunizierender Berater vermeidet daher herabsetzende und verallgemeinernde Fremdbilder vom Gesprächspartner.

Trainingsmaterial

Aufgaben

Bitte geben Sie an, wenn die folgende Berateräußerung eine der angegebenen problematischen Beziehungsdefinitionen enthält, indem Sie in das graue Feld „ja“ oder „nein“ eintragen. Sie können Ihre Entscheidungen mit den Lösungsvorschlägen am Ende vergleichen.

1. Berater zu einem Lehrer: „Sie hatten ja bei den Schülern immer schon den besten Ruf von allen Lehrkräften.“

Wird der Lehrer das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?

Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?

Setzt der Berater den Lehrer mit seiner Aussage herab?

Wird das Recht des Lehrers auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?

2. Berater zu einem Jugendlichen: „Du darfst das auf keinen Fall jemals wieder tun.“

Wird der Jugendliche das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?

Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?

Setzt der Berater den Jugendlichen mit seiner Aussage herab?

Wird das Recht des Jugendlichen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?

3. Berater sehr ernsthaft zu einem ratsuchenden Vater: „Ich merke schon: Sie sind ein vertrauenswürdiger Mensch.“

Wird der Vater das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?

Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?

Setzt der Berater den Vater mit seiner Aussage herab?

Wird das Recht des Vaters auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?

4. Berater zu einem Sozialpädagogen: „Als Sozialpädagoge stehen Sie sicher auf der Seite des Jugendlichen.“
 - Wird der Sozialpädagoge das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?
 - Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?
 - Setzt der Berater den Sozialpädagogen mit seiner Aussage herab?
 - Wird das Recht des Sozialpädagogen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?
5. Berater zu einem Kollegen in der Supervision, nachdem dieser einen Fehler eingestanden hat: „Da hast Du ja wirklich einen kapitalen Bock geschossen.“
 - Wird der Kollege das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?
 - Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?
 - Setzt der Berater den Kollegen mit seiner Aussage herab?
 - Wird das Recht des Kollegen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?
6. Berater zu einem Lehrer, der im Ruf steht, sehr viel zu arbeiten: „Ich bin auch so ein Workoholic wie Sie.“
 - Wird der Lehrer das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?
 - Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?
 - Setzt der Berater den Lehrer mit seiner Aussage herab?
 - Wird das Recht des Lehrers auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?
7. Berater in bedauerndem Ton zu einem psychotherapeutischen Kollegen: „Als Therapeuten könnt Ihr ja viel tiefer gehend arbeiten als wir in der Beratung.“
 - Wird der Psychotherapeut das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?
 - Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?
 - Setzt der Berater den Psychotherapeuten mit seiner Aussage herab?
 - Wird das Recht des Psychotherapeuten auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?

8. Berater verärgert zu einem 10-Jährigen, der auf den Boden gespuckt hat: „Du bist wohl übergeschnappt, Du Ferkel.“

Wird der Junge das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?

Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?

Setzt der Berater den Jungen mit seiner Aussage herab?

Wird das Recht des Jungen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität verletzt?

9. Berater zu einer Gruppe von 14-jährigen Schülern im ersten Gespräch über Disziplinprobleme in der Klasse: „In Eurem Alter ist man ja nicht erfreut, wenn man sich disziplinierter verhalten soll.“

Werden die Schüler das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?

Handelt es sich um eine verallgemeinernde bezogene Aussage?

Setzt der Berater die Schüler mit seiner Aussage herab?

Wird das Recht der Schüler auf die eigenständige Bestimmung ihrer Identität verletzt?

10. Supervisor zu seiner Supervisionsgruppe: „Ihr seid im Laufe der letzten Monate zu einer wirklich arbeitsfähigen Gruppe geworden.“

Werden die Gruppenmitglieder das damit angebotene Fremdbild akzeptieren?

Handelt es sich um eine verallgemeinernde Aussage?

Setzt der Berater die Gruppenmitglieder mit seiner Aussage herab?

Wird das Recht der Gruppenmitglieder auf die eigenständige Bestimmung ihrer Identität verletzt?

Lösungsvorschläge und Begründungen

Zu 1. Berater zu einem Lehrer: „Sie hatten ja bei den Schülern immer schon den besten Ruf von allen Lehrkräften.“

- Der Lehrer wird das Fremdbild vermutlich nicht sehr stark ablehnen.
- Es handelt es sich um eine hinreichend spezifische, konkrete Aussage.
- Der Berater setzt den Lehrer mit der Aussage nicht herab.
- Das Recht des Lehrers auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität dürfte durch die Aussage kaum verletzt werden.

Zu 2. Berater zu einem Jugendlichen: „Du darfst das auf keinen Fall jemals wieder tun.“

- Der Jugendliche wird das damit angebotene Fremdbild (Du bist jemand, der zu erziehen ist, und ich bin jemand, der Dich erziehen darf) vermutlich nicht ablehnen.
- Es handelt sich nicht um eine verallgemeinernde, auf die ganze Person bezogene Aussage. Sie bezieht sich auf eine konkrete Tat.
- Der Berater stellt sich mit der Aussage über den Jugendlichen, setzt ihn allerdings nicht herab.
- Das Recht des Jugendlichen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird nicht verletzt?

Zu 3. Berater sehr ernsthaft zu einem ratsuchenden Vater: „Ich merke schon: Sie sind ein vertrauenswürdiger Mensch.“

- Der Vater wird das damit angebotene Fremdbild vermutlich akzeptieren.
- Es handelt sich um eine verallgemeinernde, auf einen Persönlichkeitszug bezogene Aussage. Allerdings enthält sie eine positive Bewertung.
- Der Berater setzt den Vater mit der Aussage nicht herab. Allerdings erlaubt er sich eine Bewertung der Person. Wenn der Vater dies umgekehrt auch machen kann, ist die Gleichwertigkeit gewährleistet.
- Das Recht des Vaters auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird nicht verletzt.

Zu 4. Berater zu einem Sozialpädagogen: „Als Sozialpädagoge stehen Sie sicher auf der Seite des Jugendlichen.“

- Der Sozialpädagoge wird das angebotene Fremdbild vermutlich ablehnen. Es handelt sich um ein Stereotyp, das allgemein kritisch bewertet wird.
- Es handelt sich um eine verallgemeinernde, auf die ganze Person bezogene Aussage.
- Der Berater setzt den Sozialpädagogen mit der Aussage nicht herab. Allerdings ist seine Vermutung in Verbindung mit der Zugehörigkeit zu einer beruflichen Gruppe riskant. Es könnte sich daraus eine Beziehungsstörung entwickeln.
- Das Recht des Sozialpädagogen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird deutlich verletzt, weil es seine eigene Entscheidung sein sollte, ob er auf der Seite der Jugendlichen steht und ob diese Parteinahme mit seiner beruflichen Zugehörigkeit zur Gruppe der Sozialpädagogen.

Zu 5. Berater zu einem Kollegen in der Supervision, nachdem dieser einen Fehler eingestanden hat: „Da hast Du ja wirklich einen kapitalen Bock geschossen.“

- Der Kollege wird die damit angebotene Beziehungsdefinition (Ich darf Dich kritisieren) vermutlich ablehnen.
- Es handelt sich nicht um eine verallgemeinernde, auf die ganze Person bezogene Aussage.
- Der Berater setzt den Kollegen mit seiner Aussage herab. Vielleicht ist der burschikose Stil („Bock geschossen“) zwischen den Kollegen üblich und erzeugt keine Beziehungsstörung.
- Das Recht des Kollegen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird nicht tangiert.

Zu 6. Berater zu einem Lehrer, der im Ruf steht, sehr viel zu arbeiten: „Ich bin auch so ein Workoholic wie Sie.“

- Der Lehrer wird das angebotene Fremdbild wahrscheinlich nicht akzeptieren.
- Es handelt sich um eine verallgemeinernde Aussage. Es klingt, als würde die gesamte Person darauf reduziert sein.
- Gemessen an allgemeinen Normen setzt der Berater mit der Aussage sich selbst und den Lehrer herab.
- Das Recht des Lehrers auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird spürbar verletzt.

Zu 7. Berater in bedauerndem Ton zu einem psychotherapeutischen Kollegen: „Als Therapeuten könnt Ihr ja viel tiefer gehend arbeiten als wir in der Beratung.“

- Der Psychotherapeut dürfte das damit angebotene Fremdbild vermutlich akzeptieren. Es enthält eine positive Bewertung
- Es handelt sich nicht um eine verallgemeinernde Aussage.
- Der Berater setzt den Psychotherapeuten mit der Aussage nicht herab.
- Das Recht des Psychotherapeuten auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird nicht verletzt.

Zu 8. Berater verärgert zu einem 10-Jährigen, der auf den Boden gespuckt hat: „Du bist wohl übergeschnappt, Du Ferkel.“

- Der Junge wird das angebotene Fremdbild („Ferkel“) vermutlich ablehnen.
- Es handelt sich um eine verallgemeinernde, persönliche Aussage..
- Der Berater setzt den Jungen mit der Aussage herab. Sie ist kritisch-beleidigend
- Das Recht des Jungen auf die eigenständige Bestimmung seiner Identität wird verletzt.

Zu 9. Berater zu einer Gruppe von 14-jährigen Schülern im ersten Gespräch über Disziplinprobleme in der Klasse: „In Eurem Alter ist man ja nicht erfreut, wenn man sich disziplinierter verhalten soll.“

- Die Schüler werden das angebotene Fremdbild (= Ihr wollt keine Disziplin) nicht akzeptieren.
- Es handelt sich um eine verallgemeinernde Aussage.
- Der Berater setzt die Schüler mit seiner Aussage kaum herab.
- Das Recht der Schüler auf die eigenständige Bestimmung ihrer Identität wird verletzt. Sie sollten selbst entscheiden, ob sie keine Disziplin wollen und ob dies mit ihrem Alter zusammen hängt.

Zu 10. Supervisor zu seiner Supervisionsgruppe: „Ihr seid im Laufe der letzten Monate zu einer wirklich arbeitsfähigen Gruppe geworden.“

- Die Gruppenmitglieder werden das damit angebotene Fremdbild vermutlich akzeptieren. Vielleicht lehnen sie die impliziten Beziehungsbotschaft ab, dass sie vor einigen Monaten noch keine arbeitsfähige Gruppe waren.
- Es handelt sich um eine verallgemeinernde Aussage.
- Setzt der Berater die Gruppenmitglieder mit der Aussage herab?
- Das Recht der Gruppenmitglieder auf die eigenständige Bestimmung ihrer Identität wird verletzt?

Explizit metakommunizieren

Neben den Sachinhalten, seinen Alltagsannahmen und seinem inneren Erleben teilt der Klient ja immer auch indirekt, gewissermaßen „nebenbei“, seine Sicht der Beziehung zum Berater mit. Dabei kann es sich um Beziehungsdefinitionen handeln, die der Berater nicht wünscht:

Der Klient könnte z.B. übertriebenen Widerstand leisten, indem er alle Vorschläge des Beraters ignoriert oder mit vorgeschobenen Sachgründen ablehnt. Er könnte umgekehrt übertriebene Abhängigkeit signalisieren, indem er beispielhafte Erläuterungen des Beraters wortwörtlich nimmt, bei jeder Kleinigkeit die Absicherung durch den Berater einholt und Vorschläge nicht flexibel an die spezifische Situation anpasst. Er könnte versuchen, ein bevorzugtes Interaktionsmuster mit dem Berater einzugehen, das dem mit seinen Bezugspersonen ähnlich ist.

So zeigen sich manche Klienten hilflos, woraufhin der Berater allzu bereitwillig den Helfer spielt und damit eine Interaktionsstruktur auch in der Beratung reproduziert, die der Klient vielleicht zu seinen Bezugspersonen aufgebaut hat, wodurch ihm in weiten Teilen die Verantwortung für eigenes Handeln abgenommen wird.

Der Klient könnte auch negative Erwartungen wie Zweifel und Kritik an der Person des Beraters äußern, die bei diesem Gefühle und Gedanken auslösen, die den Beratungsprozess behindern, wenn sie nicht selbst thematisiert werden; z.B.: Zweifel an der Beratungskompetenz.

Bei solchen oder ähnlichen unterschweligen Mitteilungen zum Hier-und-Jetzt der Beratungssituation, die die Bearbeitung des vom Klienten eingebrachten Problems stören, ist es die Aufgabe des Beraters, sie selbst und die von ihnen ausgelösten eigenen Gefühle und Gedanken zum Thema zu machen. Kurz: Er muss metakommunizieren können, d.h. über die Kommunikation im Hier-und-Jetzt der Beratung kommunizieren. Im Gegensatz zum Stellung nehmen geht es somit in dieser Trainingseinheit nicht um Personen und Dinge im Dort-und-Dann außerhalb der Beratung, sondern um Gedanken, Gefühle und Verhaltensmuster in der Beratung. Und im Unterschied zur beziehungs-sensiblen Kommunikation richtet der Berater das Gespräch explizit auf die Beziehung aus.

Dazu muss er die eigenen Gefühle und Gedanken im Zusammenhang mit bestimmten Mitteilungen des Klienten zu erkennen, vom Klienten bewusst oder intuitiv eingeleitete problematische Interaktionsmuster zu analysieren und alle indirekten, auf seine eigene Person oder seine Beraterrolle bezogenen Äußerungen wahrzunehmen und vom vordergründig geäußerten Sachinhalt zu trennen.

Betrachtet man die Beratungssituation als Lernsituation für den Klienten, so ermöglicht ihm die Beziehungsklärung mit dem Berater, in geplanter Weise neue Interaktionsmuster zu entwickeln, die er auf die Beziehung zu seinen Bezugspersonen übertragen kann. Darüberhinaus lernt er, für unterschwellige Mitteilungen im Hier-und-Jetzt sensibel zu werden und selbst explizit zu metakommunizieren.

Explizite Metakommunikation hat die Aufgabe, eine von beiden Seiten akzeptierte Beziehung zwischen Berater und Klient aufzubauen und zu erhalten.

Explizite Metakommunikation ist dann angemessen, wenn ...

... der Berater eigene Gefühle und Gedanken zur Beratungssituation und zur Beziehung zum Klienten wahrnimmt, die die eigene Person oder die Beraterrolle betreffen und den weiteren Verlauf des Beratungsprozesses stören können,

... sich zwischen dem Klienten und Berater regelmäßig bestimmte, dem Beratungsprozess abträgliche Interaktionsmuster entwickeln, die vom Klienten durch indirekte, unterschwellige Mitteilungen eingeleitet werden, wie beispielsweise eine problematische Helferbeziehung durch Signale der Hilflosigkeit, eine Retter-Opfer-Beziehung durch den Aufbau eines bösen Täters im Umfeld des Klienten, eine durch rationale Argumentation geprägte Ratgeber-Rolle des Beraters o.ä.

... der Klient unterschwellig Kritik, Zweifel, Ärger oder andere negative Punkte an der Person des Beraters oder an der Beratungssituation äußert,

... der Klient Abhängigkeit signalisiert,

... der Klient Widerstände äußert,

... sich der Beratungsprozess am Anfang (Aufbau einer Beziehung) bzw. am Ende (Trennung) befindet.

Hinweise

Den Inhalt der Metakommunikation deutlich als Thema formulieren

„Mir ist in unseren letzten Sitzungen und auch jetzt etwas aufgefallen, was uns beide hier in der Beratung betrifft, und das möchte ich ansprechen.“

Einen Punkt zur Zeit metakommunizieren

„Es geht darum, dass wir beide nach einer Beratungssitzung ziemlich euphorisch sind und immer am Anfang der nächsten Beratungssitzung ziemlich niedergedrückt, weil es zwischendurch nicht geklappt hat.“

Eigene Gefühle und Gedanken zum Hier-und-Jetzt einbringen

„Und jetzt habe ich wieder den Eindruck, dass wir ganz euphorisch bei dem Gedanken des Einsatzes von Rollenspielen im Unterricht geworden sind, und ich fürchte, dass es wieder nicht hinhaut.“

Im Hier und Jetzt bleiben: Präsenz

„Ich fühle mich prima, dass Sie meinen Vorschlag so begeistert aufgreifen und lasse mich jetzt ganz leicht anstecken!“

Nachdem der Punkt angesprochen ist, offen bleiben für eine drastische Änderung der Thematik

Der Klient wird nachdenklich und sagt: „Jedesmal, wenn ich in die Beratung komme und es hat vorher etwas nicht geklappt, gebe ich mir richtig einen Ruck, um zuversichtlich zu sein, damit Sie mich noch weiter beraten!“ An diese Aussage schließt sich ein ausführliches Gespräch über die persönliche Beziehung zwischen dem Berater und dem Klienten an, das die ganze Sitzung ausfüllt.

Keine Lösungsvorschläge zum Problem im Hier-und-Jetzt anbieten

Keine Interpretation der Handlungen und Aussagen des Klienten

Trainingsmaterial

Aufgaben

1. Selbstwahrnehmung

Schwierigkeiten im Hier-und-Jetzt in der Beratungssituation haben in der Regel einen Eigenanteil des Beraters. Deshalb geht es hier zunächst um die Klärung möglicher „brisanter“ Punkte beim Berater im Sinne eines „Erkenne Dich selbst“.

1.1 Persönliche Motive des Beraters:

Welche Ereignisse (Erfolge, angenehme Zustände) sind Ihnen als Berater im Zusammenhang in einer Beratung wichtig? Ergänzen Sie bitte die angegebenen Beispiele und klären Sie für sich, was Ihnen am wichtigsten ist (was den ersten, den zweiten, dritten usw. Rangplatz einnimmt)!

Rangplatz:

... dass der Klient (und die Bezugsperson des Klienten) am Ende sagen: „Das Problem ist jetzt weitgehend gelöst!“ oder: „Ich bin zufrieden, es hat gut geklappt!“ o.ä., d.h. der Klient und seine Bezugsperson empfinden subjektiv das Problem als gelöst,

... dass der Klient und seine Bezugspersonen am Ende sagen: „Du bist derjenige, der weiterhelfen konnte. Oder: „Nur Deine Beratung hat mir sehr geholfen!“ o.ä., d.h. der Klient und seine Bezugspersonen erkennen die Person des Beraters besonders an,

... dass sich objektive Verbesserungen des Problems ergeben (z.B. unabhängige Beobachter stellen fest, dass sich problematische Interaktionen erheblich verbessert haben),

... dass die Beziehung zum Klienten während der Beratung harmonisch verläuft, d.h. freundlich, offen, nicht verkrampft usw.

... dass meine Beratungs-Kompetenz und -funktion auch anderen (Klienten, Beratern) bekannt wird,

... dass meine Schwächen nicht entdeckt werden,

... dass es kein Fehlschlag wird,

... dass der Effekt in einem angemessenen Verhältnis zum Aufwand an Zeit, Nerven und Anstrengungen steht,

Weitere Motive:

Zur Auswertung: Motive auf den vorderen Rängen sind Aspekte, die jedem von uns besonders wichtig sind. Sie sind wahrscheinlich auch Punkte bei deren Verletzung wir besonders empfindlich reagieren. Als Berater wird man häufig darum ringen, genau diese Aspekte zu erfüllen und vergisst dann leicht, dass noch andere Faktoren eine wichtige Rolle spielen wie z.B. die situativen Bedingungen, die Kooperationsbereitschaft der Klienten usw. Man „hängt gefühlsmäßig mit drin“ und benötigt gerade deshalb Hilfen, um solche sensiblen Punkte zu erkennen. Diese Übung ist eine solche Hilfe. Die Erkenntnis, welche Motive man besitzt, ermöglicht es, rechtzeitig im Beratungsprozess die eigenen sensiblen Punkte zu identifizieren und bewusster mit ihnen umzugehen.

Ein Beispiel: Wenn mir sehr viel daran liegt, laufend eine harmonische Beziehung zum Klienten zu haben, werde ich gern Disharmonien mit dem Klienten übersehen und kann dann indirekte Kritik nicht offen thematisieren.

1.2 Kompetenzen des Beraters:

Hier geht es darum, für sich zu klären, welche Qualifikationen man besitzt und welche fehlen. Was können Sie gegenwärtig gut? Was können Sie weniger gut? Ergänzen Sie die aufgeführten Beispiele durch Kompetenzen, die Sie für wichtig halten und bewerten Sie sie hinsichtlich des Ausmaßes, indem Sie sie besitzen, auf der bekannten sechsstufigen Schulnotenskala (1 = Sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = ausreichend, 5 = mangelhaft, 6 = ungenügend)

Selbstbewertung:

- ... Mein Wissen über wichtige Interventionsmethoden und darüber, wann sie eingesetzt werden sollten,
- ... meine praktischen Fähigkeiten im Umgang mit wichtigen Interventionsmethoden,
- ... mein Repertoire an wichtigen diagnostischen Methoden,
- ... meine Fähigkeit, Klienten unvoreingenommen zu akzeptieren,
- ... meine Fähigkeit, mich Klienten gegenüber verständlich zu machen,
- ... meine Fähigkeit, den Beratungsprozess zu lenken, ohne den Klienten einzuengen,
- ... meine Fähigkeit, eine gelöste und entspannte Beratungssituation herzustellen,
- ... meine Fähigkeit, Klienten zu ermutigen,
- ... meine Fähigkeit, mit Kindern und Jugendlichen psychologisch und pädagogisch hilfreich umzugehen,
- ... mein Wissen über Entwicklungs- und Sozialisationsvorgänge in Kindheit und Jugend.

Weitere wichtige Kompetenzen:

Zur Auswertung: Fähigkeiten und Kenntnisse, die der Berater glaubt, sicher zu haben, verführen ihn leicht dazu, sie in jeder Situation einzusetzen und Situationen zu schaffen, in denen sie zum Tragen kommen können. Umgekehrt vermeidet er Situationen, in denen Schwächen und Lücken deutlich werden können. Läuft dieser Prozess unbewusst, so wird er versuchen, den Klienten und sein Problem so zu definieren, dass er seine Kompetenzen einsetzt und sein Schwächen verschleiern kann. Kurz: Er versucht aus der Beratung ein „Heimspiel“ zu machen. Dabei geht aber häufig die Beratung drauf. Sind nämlich die eigenen Schwächen und Kompetenzen für den Berater nur unzureichend geklärt, tendiert er dazu, dem Klienten eigene Fehler und Schwächen nicht zuzugeben. In weiteren Teilen ist dann die Beratung vom Berater aus als Vermeidungs- und Verschleierungsstrategie definiert.

Das Bewusstsein der eigenen Schwächen und Stärken ist eine Voraussetzung für eine gelungene Beziehung zum Klienten, in der die eigenen Kompetenzen transparent angeboten werden können und wünschbare, aber nicht vorhandene Kompetenzen nicht laufend vorgespielt werden müssen.

2. Metakommunikative Übungen

Die folgenden Klientenäußerungen stammen aus verschiedenen Beratungen. Hier können Sie sich in metakommunikativen Beraterreaktionen trainieren.

2. 1 Eine skeptische Lehrerin, die Schwierigkeiten in einer 9. Hauptschulklasse hat, in der 2. Beratungsstunde: „Haben Sie denn überhaupt schon mal so eine Hauptschulklasse geführt?“

Beraterreaktion:

2.2 Ein Erzieher, der Schwierigkeiten mit einer Mädchengruppe in seinem Heim hat: „Wir reden hier und reden, reden und kommen nicht voran!“

Beraterreaktion:

2.3 Eine Lehrerin mit massiven Disziplinproblemen in einer 5. Klasse traut sich nicht, die Beziehung zum Berater durch Kritik infrage zu stellen. Nach dem dritten fehlgeschlagenen Interventionsversuch: „Ich weiß gar nicht, woran es liegt. Vielleicht mache ich ja irgendetwas falsch ...“ (stockt, wird rot im Gesicht, blickt den Berater ängstlich an).

Beraterreaktion:

2.4 Der Vater eines 8-jährigen Mädchens: „Haben Sie denn selbst Kinder?“

Beraterreaktion:

2. 5 Eine 50-jährige Fürsorgerin zu einem 25-jährigen Berater in der 1. Sitzung: „Ich weiß nicht, ob Sie mir hier weiterhelfen können ...“

Beraterreaktion:

2.6 Junger Erzieher, der seit drei Sitzungen in den Beratungen durch zahlreiche ausführliche Beispiele sich selbst darstellt, wie er schwierige Erziehungssituationen meistert. Der Berater vermutet, dass dies eine Vermeidungsstrategie ist, um von den unangenehmen Punkten seiner Arbeit wegzukommen. Der Sozialpädagoge ist gerade wieder mitten in einer solchen Erzählung: „... und da habe ich mir gedacht, dass ich das mit einem Sozioprogramm machen kann. Apropos Sozioprogramm: Vor Jahren habe ich das erste Mal ein Sozioprogramm ...“

Beraterreaktion:

2.7 Ein Vater kommt immer wieder mit sehr ähnlichen kleinen Problemen zum Berater, nachdem dieser ihm in einem Fall geholfen hatte. Der Berater befürchtet, dass der Vater von seinen Rückmeldungen immer weiter abhängig wird. Der Vater kommt mit einem neuen Problem: „Ich weiß gar nicht, wie ich auf Petra (Tochter) reagieren soll. Immer versucht sie es, auf die neckische Tour durchzukommen. Sie wissen doch sicher, wie man mit pubertierenden Mädchen umgeht.“

Beraterreaktion:

2.8 Ein Lehrer kommt in jede Beratungssitzung mit neuen Problemen, die er zunächst als „ungeheuer schwierig“ bezeichnet. Die Probleme sind aber beim nächsten Mal völlig verschwunden und ein neues, überaus schwieriges Problem ist aufgetaucht. Sie haben den Eindruck, dass er eine Intervention vermeiden möchte. Nun kommt der Lehrer wieder mit einem Problem, das er in den düstersten Farben schildert: „Was wir beim letzten mal besprochen haben, wollte ich gerade einsetzen, als ich feststellte, dass es überhaupt nicht mehr nötig war. Aber dafür ist jetzt Hartmut mein Sorgenkind: Was der in den letzten vier Wochen alles kaputtgemacht hat und mit welchen Lehrern er sich angelegt hat - das kann ich gar nicht erzählen ...“

Beraterreaktion:

2.9 Ein Lehrer kommt in die Beratung, weil Kollegen seine Argumente nicht ernst nehmen. Selbst wenn er meint, an bestimmten Aussagen und Auffassungen von Kollegen schwerwiegende Kritik zu äußern, reagieren diese überhaupt nicht betroffen. Meistens werden seine Einwände übergangen. Dem Berater fällt im Beratungsgespräch auf, dass der Lehrer immer dann, wenn er eigene Interessen anspricht (z.B. bei der Absprache eines neuen Beratungstermines) freundlich lächelnd, ja fast entschuldigend seine eigene Position vorbringt, als sei es ihm egal, die eigene Stellungnahme gar nicht wichtig. Der Berater merkt, wie er selbst dazu tendiert, die Aussagen des Lehrers nicht ernst zu nehmen. Ihm kommt die Vermutung, dass diese Beobachtung auch der Schlüssel zum Problem des Lehrers sein könnte...

Beraterreaktion:

2.10 Eine Erzieherin kommt in die Beratung, weil sie durch überraschende Angriffe von anderen Erziehern nachdenklich gemacht worden ist. Sie erzählt, dass diese Angriffe immer dann auftreten, wenn sie im Gespräch ihre Auffassungen zu bestimmten Erziehungsproblemen darstellt. Dem Berater fällt auf, dass sie selbst bei kleinen Nachfragen sofort in Verteidigung geht, die Stimme erhebt und durch schnelles Reden und Aneinanderreihen von Argumenten eine (von ihr vermutete) Infragestellung ihrer Position zu widerlegen sucht. Daraufhin wird der Berater verleitet (z.B. durch das Hervorheben von kleinen unlogischen Punkten) ihr nachzuweisen, dass sie doch nicht so perfekt ist, wie sie sich darstellt. Im Beratungsgespräch geraten beide dadurch mehrfach in eine oberflächliche, sachlich-rationale Auseinandersetzung, wobei der Berater merkt, wie er immer aggressiver wird ...

Beraterreaktion:

Mögliche Beraterreaktionen finden Sie auf der übernächsten Seite.

3. Fragen zur Selbstklärung

Setzen Sie sich ruhig und entspannt hin, mit einiger Zeit zum Nachdenken, ohne Abenkung und Störung von außen! Durchdenken Sie jeweils einen Fragenkomplex möglichst ruhig, ohne Hast und achten Sie darauf, dass Sie sich dabei konkrete Situationen, Ereignisse, Handlungen und Personen vorstellen. Notieren Sie sich wichtige Gedanken, die Ihnen dabei in den Sinn kommen.

3.1 Wovor haben Sie in der Beratung besondere Befürchtungen? Welche Situation in der Beratung wäre für Sie am schlimmsten? Stellen Sie sich die Szene ganz genau vor: Wer tut dann was? Was sagt der Klient? Was sagen Sie? Wie geht es aus? Welche Gedanken, Gefühle bleiben? Was wäre eigentlich das Schlimme daran? Welche sensiblen Punkte trifft es bei Ihnen?

3.2 Wenn Sie an sich als Berater denke - welche Ihrer früheren oder jetzigen Bezugspersonen (Eltern, Freunde, Bekannte usw.) möchten Sie am dabei ähnlich sein? Was an dieser Person hat für Sie große Bedeutung für die Beratung? Welche Eigenschaften hat diese Person?

3.3 Welche Ihrer Bezugspersonen möchten Sie als Berater am wenigsten ähnlich sein? Welche Eigenschaften hat diese Person?

3.4 Welche Vermeidungsstrategien besitzen Sie? Übergehen Sie Signale, die auf private Probleme hindeuten? Schlagen Sie immer schnell Lösungen vor? Was vermeiden Sie dabei? Was haben Ihre Vermeidungsstrategien gemeinsam?

3.6 Welche Gefühle, Handlungsmuster, Gedanken, Eigenschaften und Werte gehören zu Ihrem „geliebten Ich“?

3.6 Welche Gefühle, Handlungsmuster, Gedanken, Eigenschaften, Werte gehören zu Ihrem „ungeliebten Ich“?

Mögliche Beraterreaktionen

Zur 1. gibt es keine Beraterreaktionen

Zur 2. Meta-Kommunikation: Welche Beraterreaktion ist die passendste?

Zu 2.1

- a) Ich habe den Eindruck, Sie machen den Erfolg der Beratung davon abhängig, ob ich schon solche Erfahrung habe.
- b) Es wäre ein Problem für Sie, wenn ich noch keine Hauptschulklasse geführt hätte?
- c) Nein, ich war noch nie Lehrer in einer Hauptschulklasse. (oder: Ja, das habe ich schon gemacht). Mir scheint, dass dies für Sie bedenklich ist (wäre). Darüber sollten wir zunächst einmal sprechen.

Zu 2.2

- a) Sie haben das Gefühl, unsere Gespräche drehen sich im Kreis und führen zu nichts.
- b) Es ist gut, dass Sie das ansprechen und den Druck äußern. Jetzt könnten wir klären, was Sie besonders stört und wie die Beratung weiterlaufen soll.
- c) Ich finde, wir kommen schon ganz gut voran.

Zu 2.3

- a) Sie sind ganz mutlos und resigniert. Wir sollten erst einmal darüber reden.
- b) Ja, da sollten wir noch einmal von vorn anfangen und überlegen, was wir anders machen sollten.
- c) Ich beginne selbst, an mir zu zweifeln und könnte mir vorstellen, dass Sie sich auch manchmal fragen, ob ich Sie eigentlich richtig berate. Ich möchte gern darüber sprechen, was Sie von mir erwarten.

Zu 2.4

- a) Ich habe keine (oder: ich habe welche). Ihre Frage deutet darauf hin, dass Sie eine Beratung durch kinderlose Berater nicht gut finden.
- b) Sie meinen, ich könnte zu ihrem Problem besser Stellung nehmen, wenn ich selbst Kinder hätte.
- c) Ich habe keine (oder: ich habe selbst auch Kinder). Ich verstehe aber nicht, was das mit unserem Problem zu tun hat. Muss ein Reiter denn ein Pferd besitzen?

Zu 2.5

- a) Ich bin sicher, dass Sie mit Ihrer langjährigen Berufserfahrung wesentlich zur Lösung des Problems beitragen können.
- b) Sie haben wegen meiner kurzen Berufserfahrung Bedenken (fragender Ton)? Darüber sollten wir jetzt zunächst sprechen.

c) Das kann ich natürlich nicht garantieren. Aber wir sollten es mal probieren. Ich bin da ganz zuversichtlich!

Zu 2.6

a) Darf ich Sie mal unterbrechen? Mir fällt seit einigen Sitzungen auf, dass Sie immer wieder zu Schilderungen kommen, die vom ursprünglichen Problem wegführen. Ich würde gern darüber sprechen, wie es dazu kommt.

b) Darf ich Sie einmal unterbrechen? Wir sollten auf Ihr Problem zurückkommen und nicht immer abschweifen.

c) Ich habe den Eindruck, Sie vermeiden Ihre Probleme, mit dem Sie hier herkommen, indem Sie abschweifen.

Zu 2.7

a) Wie verhält sie sich in diesen Situationen?

b) Sie sind unsicher, wie Sie ihr begegnen sollen?

c) Ich habe den Eindruck, dieses Problem können Sie leicht selbst lösen, und frage mich, ob Sie hier in der Beratung eigentlich etwas anderes wollen?

Zu 2.8

a) Mir fällt auf, dass wir jedesmal ein neues Problem bearbeiten und dabei keins richtig zur Lösung bringen.

b) Wenn Sie nicht intervenieren wollen, können Sie es mir ruhig sagen. Wir können dann andere Möglichkeiten ins Auge fassen.

c) Manchmal denke ich, Sie möchten gar nicht zur Sache kommen.

Zu 2.9

a) So zurückhaltend, wie Sie Ihre Position jetzt hier vertreten, fällt es mir schwer, Ihre Position ernst zu nehmen. Sie vermitteln mir den Eindruck, dass Sie Ihre Position selbst nicht ernst nehmen.

b) Mir fällt gerade etwas auf: Sie beklagen sich darüber, dass Kollegen Sie nicht ernst nehmen. Ich bemerke jetzt dasselbe bei mir. Das macht mich betroffen. Ich glaube, hier sollten wir weitermachen.

c) Wenn Sie die Entscheidung nicht treffen, dann mache ich das.

Zu 2.10

a) Ich merke jetzt, wie ich selbst mit Ihnen streite und aggressiv werde. Was Sie als Problem mit Ihren Kollegen geschildert haben, tritt jetzt auch hier auf. Es wäre mir lieb, wenn wir jetzt darüber sprechen könnten.

b) Ich möchte hier abrechnen, weil ich merke, wie ich immer ärgerlicher auf Sie werde.

c) Jetzt machen Sie genau dasselbe mit mir, was Sie mit Ihren Kollegen machen: Sie machen mich aggressiv! Darüber sollten wir jetzt reden.

Lösungsvorschläge und Begründungen

Jeweils die erste Reaktion ist richtig.

Zu 2. 1

- c) Klare Sachantwort, keine Therapeutisierung der Beratung, Benennung des Themas und Einleitung eines Klärungsprozesses
- b) Jetzt hat der Klient noch ein Problem
- a) Voreilige Interpretation: Klientin kann jetzt kaum noch frei Ihre Bedenken herauslassen

Zu 2.2

- b) Ermutigt, weiterhin so offen Ungeduld einzubringen, benennt das Thema
- a) Wiedergabe eines Gefühls, ohne Beziehungsebene zu thematisieren
- c) Konfrontiert ohne Frage nach dem Hintergrund

Zu 2.3

- c) Spricht mögliche Gedanken der Klientin an und benennt neues Thema
- a) Gefühle wiedergegeben (nicht schlecht)
- b) Thema nicht auf Beziehungsebene, sonder bleibt völlig beim Sachproblem

Zu 2.4

- a) Klare Sachantwort und Thematisierung der hinter der Frage stehenden Bedenken, Beziehungsebene angesprochen
- b) Antwort auf Frage fehlt, ausweichend
- c) Konfrontierend, nimmt mögliche Bedenken indirekt vorweg und argumentiert gegenan

Zu 2.5

- b) Präzise Formulierung, Thema klar, Beziehungsebene
- a) defensiv-einschmeichelnd, dass die Klientin zur Lösung beiträgt, ist selbstverständlich
- c) zu nass-forsch, bloße Sachebene.

Zu 2.6

- a) Wahrnehmung genannt, neues Thema auf Metaebene eingeleitet.
- b) Beratung mit der Brechstange
- c) Zu frühe Interpretation

zu 2.7

c) Metaebene, Fragestellung klar genannt

a) Bleibt auf bloßer Sachebene der Problemanalyse, d.h. Fortführung der Beratung ohne Klärung des Beratungsvertrages

b) Gefühl auf Problemebene des Vaters wiedergegeben, auch hier Weiterführung der Beratung

Zu 2.8

a) Wahrnehmung genannt, Einstieg in Meta-Thema

b) Zu frühe Interpretation, bloßer Sachvorschlag

c) Holzhammermethode

Zu 2.9

b) Wahrnehmung im Hier-und-Jetzt genannt, neues Thema eingeleitet

a) Klotzig, alle „Schuld“ beim Klienten

c) Provokativ, bringt bei echten Problemen nichts, sondern zeigt dem Klienten einmal mehr, was er nicht schafft

zu 2.10

a) Wahrnehmung geäußert, Beziehungsproblem als Interaktionsproblem formuliert, an dem beide Seiten beteiligt sind, Beziehungsthema eingeleitend

b) Klar, aber lässt Klientin ohne Klärung zurück

c) Einseitige Schuldzuschreibung bei der Klientin

Selbstkontrolle: Anleitung zur Verbesserung des Beratungsverhaltens

Wer bis hierher durchgehalten hat, kann sich beglückwünschen. Wahrscheinlich betrachten Sie die Kommunikation in der Beratung jetzt mit etwas andere Augen als vorher und haben vielleicht das unguete Gefühl, das alles nicht zu beherrschen. Das trifft aber wahrscheinlich nicht zu, sondern man beherrscht „das alles“ zwar nicht bewusst, aber wendet vermutlich das meiste intuitiv richtig an. Die Grundüberlegungen, Aufgaben, ihre Lösungsvorschläge und Begründungen hatten den Zweck, grundlegende Gesprächsformen für Beratungsgespräche zu vermitteln, die möglichst viele verschiedene Kommunikationsweisen für viele verschiedene Beratungssituationen erlauben. Anhand dieser Gesprächsformen kann jeder für sich feststellen, wo noch Lücken und Schwächen sind und was er verbessern möchte.

Für die Selbstkontrolle des eigenen Beraterverhaltens hat sich die folgende Übersicht über die verschiedenen Gesprächsverhaltensweisen bewährt. Wer sie für sich verwenden will, kann dabei folgendermaßen vorgehen:

Man wählt sich zunächst einen Bereich des Beratungsverhaltens aus, von dem man glaubt, dass man ihn verbessern könnte. Die Kriterien auf dem Übersichtsbogen dienen dazu, das eigene Gesprächsverhalten als Berater stichprobenartig anhand von Audioaufnahmen zu beurteilen. Beliebige Gesprächsausschnitte von drei- bis fünfminütiger Dauer reichen dazu aus. Dabei ist empfehlenswert, bei vielen einzelnen Berateräußerungen alternative Aussagen schriftlich zu formulieren. Für das nächste Beratungsgespräch kann man sich vornehmen, wie man anders als bisher kommunizieren möchte. Dieses Beratungsgespräch kann man dann wiederum anhand des Übersichtsbogens beurteilen usw.

Auf diese Weise kann man nach und nach sein Beraterverhalten verbessern. Es reicht völlig aus, wenn man pro Woche zwei mal drei bis fünf Minuten aus einem Beratungsgespräch in dieser Weise auswertet. Noch besser wäre es, wenn man diese Selbstkontrollübung mit einem gut befreundeten Berater gemeinsam oder in einer Gruppe macht. Und last not least: Die Beurteilungskriterien sollen auch dazu dienen, eigene Stärken im Beratungsgespräch zu entdecken und sich bewusst zu machen.

Übersicht zum Gesprächsverhalten

Klientenäußerung/ Situation	Kriterien für Berateräußerung
<ul style="list-style-type: none"> · Anfangsphase der Beratung? · Freie, offene, verständliche Klientenäußerung? 	<p>Zuhören: Aufmerksam-interessiert? Nonverbale Ermutigung? Habe ich den Klienten verstanden?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Wichtiges Thema? · Klientenäußerung missverständlich: Global-abstrakt? Widersprüchlich-diffus? · Klientenäußerung zögernd? 	<p>Fragen: Offene Frage? Geschlossene Frage? Zentraler Punkt am Thema des Klienten? Inquisitorisch? Ermutigend?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Wichtiges Thema? · Gedanke, Idee, Vorstellung ist: Widersprüchlich-diffus? Spekulativ? Falsch? Vereinfachend? 	<p>Gedanken wiedergeben: Zentraler Gedanke am Thema des Klienten? Eigene Worte? Echo? Variabel? Unverfälschte Wiedergabe? Präzise?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Angedeutete oder offene Gefühle? · Störung der sachbezogenen Beratung? · Gefühlsäußerung: Diffus-widersprüchlich? · Nonverbale Signale? 	<p>Gefühle wiedergeben: Eigene Worte? Echo? Variabel? Unverfälschte Wiedergabe? Präzise? Formulierung im Hier-und-Jetzt? Alle Gefühle wiedergegeben? Positive/ negative?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Beginn/ Ende eines Abschnitts? · Beginn/ Ende einer Sitzung? · Thema/ Zweck des Gesprächs unklar? 	<p>Strukturieren: Flexibilität und Transparenz Thema/ Zweck des Abschnitts geklärt? Rückblickende Zusammenfassung?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Steht eine Entscheidung an? · Wünscht der Klient Vorschläge? · Produziert der Klient kaum eigene Vorschläge? · Drängt die Zeit? 	<p>Vorschläge entwickeln: Ermutigung? Wieviele Vorschläge auf einmal? Auswahlprinzip deutlich gemacht? Angebotscharakter deutlich?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Wünscht der Klient Stellungnahme? · Übereinstimmungen/ Differenzen/ Widersprüche festgestellt? · Lobenswerte Selbstverständlichkeiten? 	<p>Stellung nehmen: Ausgewogenheit? Konkret-anschaulich? Eigene Gefühle / Meinung ausgedrückt? Ausgewogene Kritik?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>
Laufende Kommunikation	Sensibel kommuniziert? Annehmbares Fremdbild? Verallgemeinert? Herabsetzend? Selbstbestimmung verletzend?
<ul style="list-style-type: none"> · Unterschwellige Äußerung zum Hier-und-Jetzt der Beratung? · Kritik? Widerstand? Abhängigkeit? · Wiederholtes Muster des Klienten in der Beratung? · Wird Beziehungsklärung gefordert? 	<p>Explizite Metakommunikation: Beratungsbeziehung als Thema klar? Eigene Gefühle/ Gedanken deutlich? Hier-und-Jetzt-Formulierung? Präsens? Lösungen, Interpretationen oder Bewertungen angeboten?</p> <p>Wie reagierte der Klient?</p>

Literatur

- Bachmair, S., Faber, J., Hennig, C., Kolb, R., Willig, W. (1994): Beraten will gelernt sein. München: Psychologie Verlags Union
- Benien, K. (2005): Beratung in Aktion. Hamburg: Windmühle
- Habermas, J. (1981): Theorie kommunikativen Handelns. Suhrkamp: Frankfurt/M.
- Jacobs, M., Redlich, A. (2008): Kommunikative Basiskompetenzen in Beratungs- und Coaching-Gesprächen. Über 80 Videoszenen, für Windows- und Macintosh-Rechner). www.one4change.de/cbt
- Redlich, A. (2009): Konfliktmoderation in Gruppen (mit DVD-Lehrfilm). Hamburg: Windmühle
- Schulz von Thun, F. (1981): Miteinander reden (Band 1): Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt