



Handlungsleitfaden

**Eine Arbeitshilfe zur Beratung in der
gesundheitsbezogenen Selbsthilfe aus
beratungspsychologischer Sicht**

Projekt der BAG SELBSTHILFE e.V.

Dezember 2018

Gefördert durch:



Inhalt

I.	Die Bedeutung der beraterpsychologischen Aspekte von Beratung	3
	Definition	4
	Beratung in der Selbsthilfe	6
	Der Beratungsprozess	7
II.	Die Gestaltung der Beratung	10
	1. Vorbereitung	11
	2. Ablauf eines Beratungsgesprächs	12
	3. Settings der Beratung	13
III.	Kommunikationsstrategien	15
	Psychologische Erklärungsmodelle - Was geschieht während der Kommunikation?	16
IV.	Gesprächsführung	18
	Förderlich für den Verlauf eines Gesprächs	19
	Hindernd für den Verlauf eines Gesprächs	22
V.	Beziehungsgestaltung	23
	Beziehungsaufbau	24
	Persönliche Fertigkeiten und Haltung der Beratenden	24
VI.	Beratungsansätze	26
	1. Problemorientiert	26
	2. Ansatz der Motivierenden Gesprächsführung	27
	3. Lösungsorientiert	29
	4. Systemische Beratung	30
	5. Beratung von Betroffenen für Betroffene	31
VII.	Besondere Herausforderungen der Beratung innerhalb der Selbsthilfe	32
	Empathisch die Grenzen der Beratung aufzeigen	32
	Beratung bei Personen mit Suizidneigung	33
	Supervision für Beratende	34
VIII.	Literaturverzeichnis	36
IX.	Kontakt:	38

I. Die Bedeutung der beraterpsychologischen Aspekte von Beratung

Beratungsangebote gehören zum Kernbestandteil der Angebote von Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen. Immer wieder werfen sich für Betroffene Fragen oder Situationen auf, für die sie Rat oder Begleitung benötigen.

Gleichzeitig findet in der Selbsthilfe ein fortlaufender Diskussionsprozess statt, wie die bestehenden Beratungsangebote optimiert bzw. neue Beratungsangebote optimal ausgestaltet werden könnten. Bei einigen Selbsthilfeorganisationen wird versucht, Beratungsstandards gezielt in Leitlinien für Beraterinnen und Berater, in Handbüchern für gute Praxis und ähnlichem zu definieren und Schulungsangebote an diesen Standards auszurichten. Hierbei liegt der Fokus zumeist auf den fachlichen Inhalten der Beratung, die Feststellung von Bedarfen und die Anpassung des Angebots, oder dem Aspekt „Neutralität“ innerhalb der Beratung.

Jedoch sollte auch die Frage der Methodik der Beratung, d.h. die Art und Weise der Gesprächsführung, die Rahmenbedingungen der Beratung etc., nicht unbeachtet bleiben und im Optimierungsansatz der Beratungskonzepte berücksichtigt werden. Hierzu liefert der Bereich der Beraterpsychologie vielversprechende Ansätze. Dieser Wissenschaftszweig hat in den letzten Jahren eine enorme Entwicklung genommen¹ und verfügt über Erkenntnisse, die zu einer strukturierten und methodisch fundierten Optimierung der Beratungskonzepte beisteuern. Es lohnt sich daher, die methodischen Grundlagen von Beratung im Einzelnen in den Blick zu nehmen.

Beratung als Phänomen

Bevor die Beratung in der Selbsthilfe in den Blick genommen werden soll, macht es Sinn, das Phänomen der Beratung zunächst einmal in seiner gesellschaftlichen

¹ Vgl. Susanne Nußbeck, Einführung in die Beraterpsychologie, München, 2014; Adly Rausch/Arnold Hinz/Rudi Wagner, Modul Beraterpsychologie, Bad Heilbrunn, 2008

Dimension zu betrachten. Als Phänomen ist Beratung allgegenwärtig und zeitlos; in immer mehr Bereichen steigt die Nachfrage und für verschiedenste Lebenslagen hat sich inzwischen ein eigener Beratungssektor herausgebildet. Ein umfangreiches und nach wie vor wachsendes Angebot an institutionalisierter Beratung ist entstanden, das unterschiedliche Zielgruppen adressiert. Auch deckt es eine breite Themenpalette ab, wie beispielsweise auch in der Rechtsberatung, Schuldnerberatung oder Umweltberatung.

Andererseits bleibt *Beratung* an sich in Deutschland bisher ein schwammiger Begriff. Es gibt noch keine allgemein verbindlichen Ausbildungsrichtlinien für Berater und keine direkte Anbindung an eine wissenschaftliche Disziplin. Auch für die Beratungsarbeit selbst gibt es keine vorgeschriebenen Abläufe und der Prozess an sich ist noch immer so etwas wie eine „Blackbox“. Viele Faktoren beeinflussen den Verlauf dieses Prozesses und es ist ungewiss, welche letztendlich dafür sorgen, dass eine Beratung erfolgreich oder für sowohl die Ratsuchenden als auch den Beratenden zufriedenstellend ist.

Definition

Trotz der Unschärfe des Beratungsbegriffs, gibt es verschiedene Ansätze zu dessen Definition. Was unter Beratung verstanden wird, hängt sicher vom inhaltlichen Kontext der Beratung ab (Rechtsberatung, Gesundheitsberatung, Schuldnerberatung etc.). Es lassen sich aber Kernelemente extrahieren, die das Phänomen der Beratung ausmachen. In der Literatur wird der Beratungsbegriff

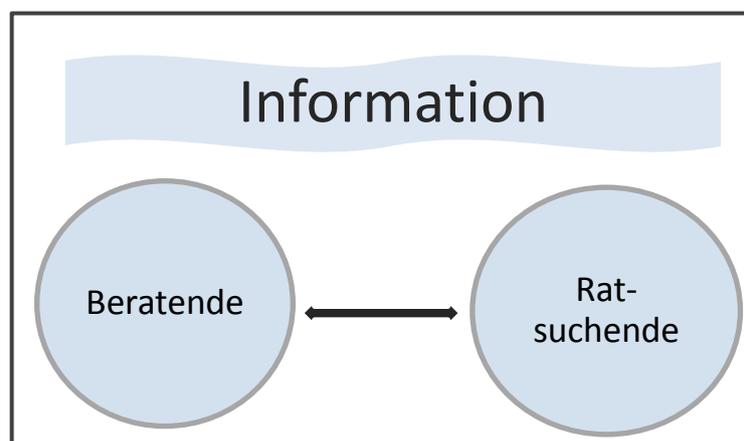


Abb. 1: Grafik Beratende und Ratsuchende

folgend definiert: „Beratung ist ein zwischenmenschlicher Prozess (Interaktion), in welchem eine Person (der/die Ratsuchende oder Klient) in und durch die Interaktion mit einer anderen Person (dem/der Beratenden) mehr Klarheit über eigene Probleme und deren Bewältigung gewinnt. Das Ziel der Beratung ist die Förderung von Problemlösekompetenz.“²

Beratung geschieht also in der Kommunikation mit Menschen, die sich in einer Phase der Entscheidungsnot, Orientierungslosigkeit befinden oder einfach unterstützungsbedürftig sind. Die Aufgabe einer beratenden Instanz ist in dieser Phase die Vermittlung von Information, die damit verbundene Verbesserung der Selbststeuerung, sowie das Angebot zum Aufbau von Handlungskompetenzen.



Abb. 2: Grafik Beraten und Informieren

Vor diesem Hintergrund kann auch die Beziehung zwischen *Beraten* und *Informieren* betrachtet werden. *Beraten* bedeutet in diesem Zusammenhang die angepasste Vermittlung der Erkenntnisse, die der Ratsuchende zur individuellen Problemdefinition und Lösung benötigt. Innerhalb der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe kann z.B. eine chronisch erkrankte Mutter angepasst an ihre Lebensumstände, das Ausmaß der Erkrankung und der individuellen Konditionen zum Thema Medikamenteneinnahme während der Stillzeit beraten werden. Dennoch können Beratene am Ende jeder Beratung entscheiden, ob sie den Rat annehmen und welches Verhalten sie wählen.

Informieren hingegen ist das Angebot an Wissen über einen bestimmten Sachverhalt, einen Gegenstand oder einer Person, unabhängig von der konkreten Situation des Ratsuchenden. Diese Person entscheidet dann welche Erkenntnisse sie davon benötigt, um ein Problem zu lösen. Manche Selbsthilfeorganisationen beschränken ihr Angebot hauptsächlich auf das Informieren, indem sie

² Rechten, W. (2004). Beratung, Theorien, Modelle und Methoden, 2. Aufl. München: Profil, S.14

gemeingültigeres Wissen zur Verfügung stellen. So kann es beispielsweise eine allgemeinere Infobroschüre über Medikamenteneinnahme in der Stillzeit geben.

Sobald aber durch das Gespräch oder eine sonstige Form der Kommunikation die individuelle Problematik eines Ratsuchenden betrachtet wird, geht dies über das bloße Informieren zu einer allgemeinen Fragestellung hinaus. Wir sind dann im Feld der Beratung, das hier behandelt werden soll. Die Aussagen dieses Papiers sollen sich im Folgenden außerdem hauptsächlich auf die individuelle Beratung innerhalb der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe beziehen.

Beratung in der Selbsthilfe

Beratung gehört zum Kernbereich der Selbsthilfearbeit, in deren Mittelpunkt die Begleitung der Ratsuchenden in all ihren Fragen und bei ihren Problemen steht. Betroffenenberatung, Information und Austausch, Prävention und Aufklärung, Nachsorge sowie professionelle Fachberatung zählen zu den alltäglichen Aufgaben von Selbsthilfegruppen, -vereinigungen und -Organisationen. Diese Aufgaben beinhalten wiederum ein breites Themenspektrum: Fragen zu bestimmten Krankheiten und Behinderungen über deren Bewältigung bis zu sozialrechtlichen Fragen, Patientenrechten, Anbietern und Angeboten im Gesundheitswesen. Aufgrund der enormen Themenfülle werden personelle sowie materielle Ressourcen benötigt um den Ansprüchen gerecht zu werden. Beratenden in der Selbsthilfe wird dementsprechend ein Allrounder-Wissen abverlangt, das sowohl über medizinische, sozialrechtliche oder psychosoziale Kenntnisse beinhaltet. Mit diesen Kenntnissen sollen somit den Ratsuchenden Auskünfte und Empfehlungen ausgesprochen werden, anhand deren sie selbst eine Entscheidung über ihr weiteres Verhalten treffen können.

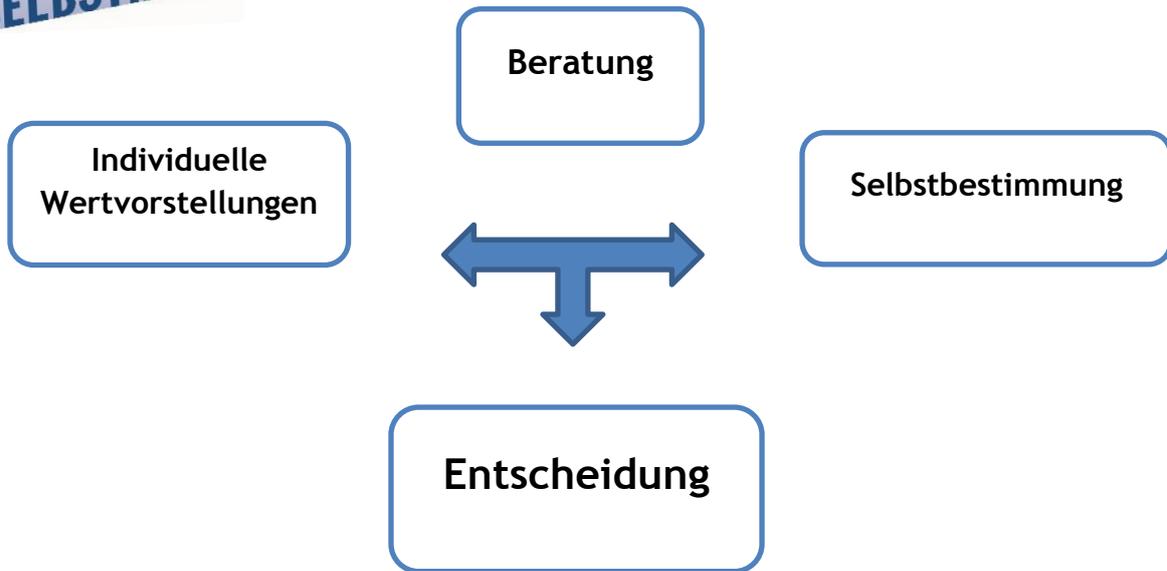


Abb. 3: Grafik Einflüsse auf die Entscheidung

Letzteres ist besonders wichtig: **Beratung soll nicht direktiv stattfinden, d.h. Ratsuchenden soll nicht die Entscheidung abgenommen werden. Ratsuchende sollen vielmehr befähigt werden, in ihrer konkreten Situation auf der Basis ihrer individuellen Wertvorstellungen ihre eigene Entscheidung selbstbestimmt zu treffen.**

Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, ergreifen Selbsthilfeorganisationen verschiedene Strategien. Manche verfügen über Allrounder, die versuchen, den zuvor genannten Anforderungen gerecht zu werden. Andere verteilen die Beratungsaufgaben, in dem sie auf der einen Seite Verantwortliche wie z.B. Ärzte für die Fachberatung bezüglich medizinischer Fragen. Auf der anderen Seite setzen sie auf *Peer-to-Peer* Beratung; andere Betroffene unterstützen bei sonstigen Anliegen, die sich auf die Lebenssituation des Einzelnen beziehen, wie z.B. dem Umgang mit einer Krankheit in der Partnerschaft. Diese Strategien sollen in diesem Papier jedoch nicht vertieft werden, der Fokus soll hauptsächlich auf die methodische Gestaltung des Beratungsprozesses gelegt werden.

Der Beratungsprozess

Beratung kann unter verschiedenen Rahmenbedingungen stattfinden. Entsprechend den gegebenen Voraussetzungen kann entschieden werden, ob eine Einzelberatung, oder die Teilnahme an einer Beratungsgruppe das geeignete Setting für die

Beratung darstellt. Sollen beispielsweise mitbelastete Geschwister von Kindern mit Behinderung oder chronischer Krankheit in die Beratung der Selbsthilfe mit einbezogen werden, bietet sich in bestimmten Fällen auch eine Familienberatung an. Auch die Dauer und Frequenz der Beratung ist variabel. So kann eine oberflächliche Beratung zu einem konkreten Problem einmalig für ein paar Minuten stattfinden und zur Lösung verhelfen, oder mehrmals wöchentlich über einen längeren Zeitraum, mit einer gründlichen Informationsansammlung und deren detaillierten und individuellen Anpassung an die Situation des Ratsuchenden. Die Beratung kann *face-to-face*, telefonisch oder online durchgeführt werden. Diese Möglichkeiten bringen ihre Vor- und Nachteile mit sich und sind außerdem abhängig von institutionellen und organisatorischen Ressourcen, sowie den theoretisch sinnvollsten und zielführendsten Indikationen.³



Abb. 4: Grafik Ratsuchende Beratende

Unabhängig der Rahmenbedingungen jedoch, benötigt es für die Beratung einen Austausch und eine Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beratenden. Hierzu ist wichtig, dass die Kommunikation zwischen beiden gut funktioniert. In den letzten Jahren hat die kommunikationspsychologische Wissenschaft immer mehr neue Erkenntnisse ansammeln und alte Ideen aktualisieren können. Anhand neuester Ergebnissen wurden neue Modelle darüber erstellt, wie gelungene Kommunikation erfolgen kann, welche Störfaktoren es gibt und wie Missverständnisse vermieden werden können. So weiß man heute beispielsweise, dass es für eine gelungene Kommunikation mehr braucht als im 1949 von Shannon und Weaver entwickelten Sender-Empfänger-Modell.⁴

³ Im weiteren Verlauf dieses Papiers werden wir noch einmal auf die einzelnen Settings der Beratung genauer eingehen (Kapitel 2.3).

⁴ Dieses Modell wird auf S. 13 dieses Papiers genauer beschrieben.

Einflussparameter

Beratungspsychologische Studien haben gezeigt, dass der Erfolg und die Qualität der Beratungsarbeit von einer Anzahl Parameter abhängig sind. Sie agieren und beeinflussen den Beratungsprozess innerhalb der beschriebenen „Blackbox“ und sind mit verantwortlich dafür, ob die Beratung erfolgreich oder zufriedenstellend ist. Diese Parameter können **von außen** bestimmt sein, beispielsweise durch verfügbare Mittel, den Räumlichkeiten, dem Setting oder der Atmosphäre während der Beratung. Auch zählen **persönliche Eigenschaften** des Beratenden oder Ratsuchenden zu diesen Parametern; Kompetenz und Wissen, aber auch Persönlichkeit oder Beratungsstil des Beratenden, die individuellen Eigenschaften des Ratsuchenden, die Beziehung zwischen beiden. Auch **kulturelle Hintergründe** können sich auf den Beratungsprozess auswirken und müssen für eine erfolgreiche und zufriedenstellende Beratung berücksichtigt werden.

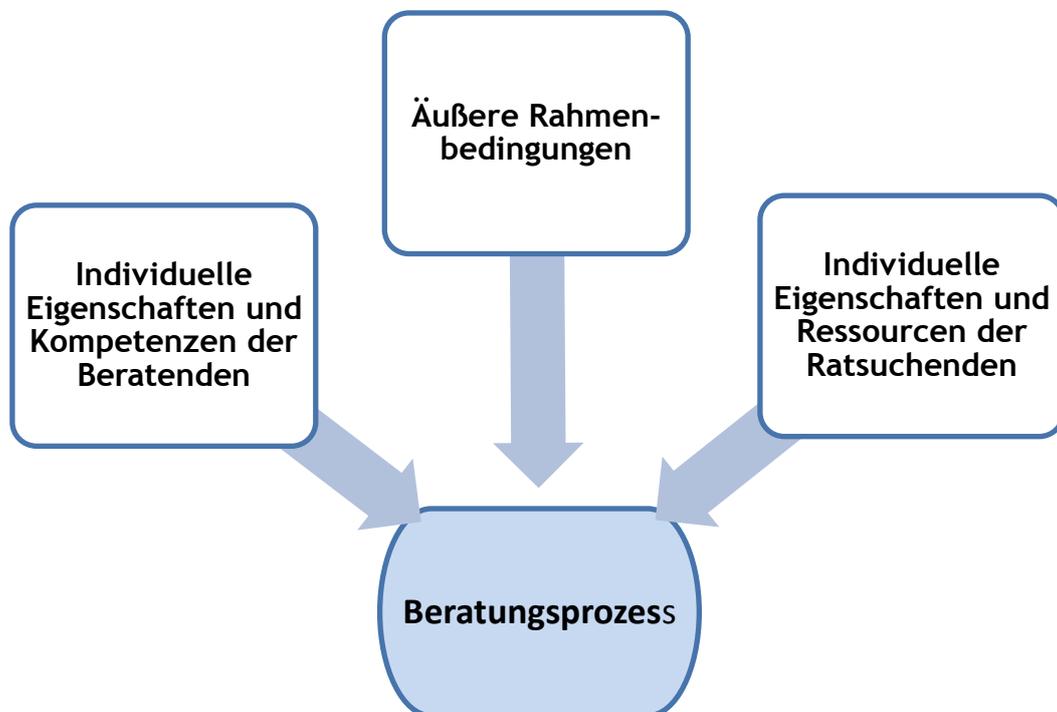


Abb. 5: Grafik Einflüsse auf den Beratungsprozess

Es gibt also viele Faktoren, die in der Beratungsarbeit der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe beachtet werden sollten. Fühlen sich Ratsuchende unwohl, missverstanden oder nicht individuell betreut, kann dies zu Unzufriedenheit und zu „Verschwendung“ wertvoller **Ressourcen** der Selbsthilfeorganisationen führen. Auch die Voraussetzungen für Beratende sollten stimmen, sodass auch sie motiviert bleiben und eine gute Beratungsleistung vollbringen können.

Nach genauerer Betrachtung des Beratungsbegriffs und der dem Beratungsprozess innewohnenden „Blackbox“ wird deutlich, dass auch die gesundheitsbezogene Selbsthilfe von einer methodischen Optimierung anhand beratungspsychologischer Erkenntnisse profitieren kann. Diese Einleitung diene zunächst dazu, einen Überblick darüber zu verschaffen, welche Aspekte aus beratungspsychologischer Sicht hierfür eine Rolle spielen.

II. Die Gestaltung der Beratung

Im folgenden Teil dieses Papiers sollen verschiedene Einflüsse auf die Beratung genauer unter die Lupe genommen werden. Erkenntnisse über die ideale Gestaltung des Beratungsprozesses, die Gesprächs- und Beziehungsgestaltung und über die verschiedenen Formen der Beratung, sowie kommunikationspsychologische Erkenntnisse über eine gute Interaktion sollen den Selbsthilfevereinigungen und -Organisationen dabei helfen, die Einflussparameter innerhalb ihrer Beratung so anzupassen, dass ihr Beratungsangebot in dieser Hinsicht optimal angepasst und ausgestaltet werden kann.

Zunächst werden die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der Beratungssituation beschrieben. In Form einer Checkliste stellen wir vor, wie die Beratung gestaltet werden kann. Im weiteren Verlauf dieses Papiers gehen wir auf Einzelheiten wie Kommunikationsstrategien und der Beziehungsgestaltung ein. Daraufhin werden noch verschiedene Ansätze der Beratung und ihre passenden Kontexte beschrieben.

1. Vorbereitung

Zunächst sollte die Gestaltung der Beratung genau durchdacht werden. Hierzu kann eine Checkliste zu den Punkten Raum, Zeit, Informationsmaterial, Aufmerksamkeit und Offenheit dienen:



Raum

Gibt es einen geeigneten **Raum** in dem die Beratung ungestört stattfinden kann? Gibt es einen Platz, an dem ungestört telefoniert oder online beraten werden kann? Es ist wichtig, dass Sie eine entspannte Atmosphäre schaffen, sodass Ratsuchende sich gut aufgehoben fühlen und sich ihnen ungestört mit ihren Problemen öffnen können.



Zeit

Wieviel **Zeit** habe ich für das Beratungsgespräch? Auch wenn es vorher schwer abzusehen ist, welches Ausmaß an Beratung anfällt, sollte der zeitliche Rahmen vorher festgelegt und von Beginn an beachtet werden, sodass es nicht zu einem abrupten Ende der Beratung kommt und das Gespräch gut strukturiert verlaufen kann.



Informationsmaterial

Ist genug **Informationsmaterial** vorhanden und schnell greifbar, sodass Ratsuchende bei verschiedenen Bedarfen versorgt werden können?



Aufmerksamkeit

Beeinträchtigen persönliche Probleme, gerade Erlebtes oder andere äußere Faktoren meine **Aufmerksamkeit**? Ist das Einlassen auf Ratsuchende gerade möglich?



Offenheit

Gibt es andere Faktoren, die mich in meiner **Offenheit** gegenüber sämtlichen Persönlichkeiten beeinträchtigen? Beeinflussen innere Vorurteile oder Voreingenommenheit die Art und Weise, wie offen ich der ratsuchenden Person entgegentrete? Diese sind nicht immer zu eliminieren, jedoch kann bereits das Bewusstsein darüber ihre Effekte verringern.

Für das Wohlbefinden sowie für die Beziehungsgestaltung zwischen Ratsuchenden und Beratenden kann es außerdem förderlich sein, im Vorhinein Getränke bereitzustellen und zu Beginn des Gesprächs etwas zu trinken anzubieten.

2. Ablauf eines Beratungsgesprächs

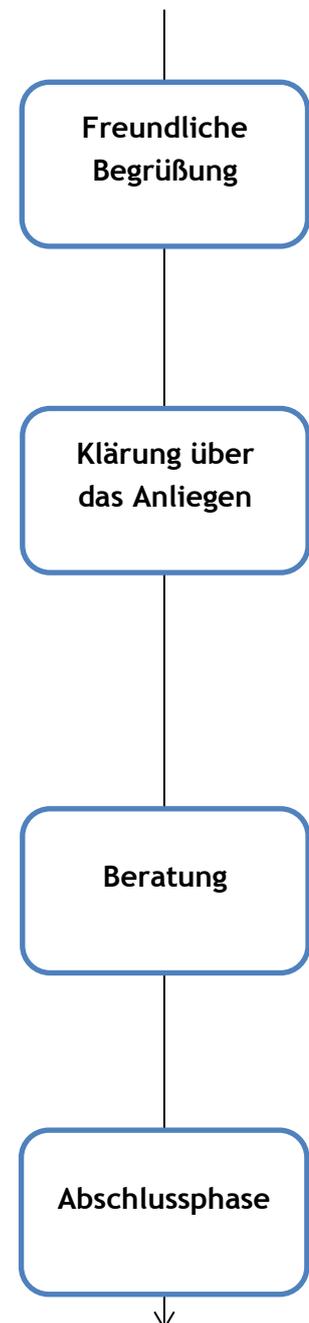
Unabhängig des Grundes, Ausmaßes und der Intensität der Beratung gibt es eine Abfolge, die für jegliche Beratungskontexte einen guten Rahmen bieten kann.

Diese startet mit einer **freundlichen Begrüßung**. Sozialpsychologische Theorien besagen/Studien haben gezeigt, dass bereits der erste Eindruck viel über die Sympathie des Gegenübers und die zukünftige Beziehung zweier Personen entscheidet.⁵ Die Beratenden sollten Ratsuchende hier offen und bewusst wahrnehmen, ohne ihn/sie zu bewerten. Die ratsuchende Person soll die Gelegenheit haben, anzukommen, sich mit der Situation und dem Ort vertraut zu machen. Nachdem sich Beratender und Ratsuchende vertraut gemacht haben, geht es zum nächsten Schritt, der **Klärung des Anliegens**:

Welches Problem bringt die ratsuchende Person zur Beratung? Welche Erwartungen hat sie? Was möchte sie aus dem Gespräch mitnehmen? Diese Klärungsphase gibt dem Beratendem idealerweise einen Hinweis auf das Thema, um das es im anschließenden Gespräch gehen soll.

Nach dieser Klärung sollte die „eigentliche“ **Beratung** starten. Je nach Kontext sollte es hier den Raum geben, Informationsfragen, Hintergründe oder Zusammenhänge zu besprechen. Auch auf komplexere Fragen sollte innerhalb dieser Zeit eingegangen werden können.

Nachdem die zunächst klärbaren Anliegen erledigt wurden, folgt die **Abschlussphase**. Wie wird weiterhin verblieben? Ist



⁵ Asch (1945), Anderson (1965), Granowski et al. (2002)

ein neues Beratungstreffen von Nöten?

Sind tatsächlich alle Dinge verständlich geklärt worden? Sind noch zusätzliche Informationen benötigt und falls ja, wo könnte man diese bekommen?

Letztendlich sollte auch der **Abschied** in einer offenen und freundlichen Art und Weise stattfinden, sodass Ratsuchende mit einem ‚durch und durch‘ guten Gefühl die Beratung verlassen werden.

Abschied

3. Settings der Beratung

Die zuvor beschriebenen Abläufe beziehen sich auf das **klassische, individuelle und direkte Setting** einer Beratung: im persönlichen Gespräch von Ratsuchenden zu Beratenden, *face-to-face*.

Jedoch gibt es weitere „Settings“, in denen weitere Aspekte zu beachten sind:

Beratung in Gruppen

Gruppenberatung findet meist statt, um gemeinsam Lösungen für ähnlich gelagerte Probleme zu finden. Die Gruppe dient als Rückhalt und kann dabei helfen, Lösungswege aufzuzeigen, die andere bereits erfolgreich gegangen sind. Informationen können ausgetauscht werden. Für eine Beratung in Gruppen ist es für Beratende als Gruppenleiter besonders wichtig, vorab alle Regeln, Erwartungen, Zeitraum, Positionen festzulegen. Dadurch kann die Beratung unabhängiger von sonst sich erst entwickelnden Gruppendynamiken stattfinden und weiter im Vordergrund stehen.

Telefonberatung

Auch telefonisch kann beraten werden. Telefonberatung bietet sich besonders an, wenn eine weitere örtliche Distanz besteht oder Anonymität gewahrt werden soll. Genau wie bei anderen Beratungssettings, sollten auch zur Telefonberatung äußere Gegebenheiten stimmen.

- Sorgen Sie dafür, dass Sie ein ruhiges Gespräch führen können und die Möglichkeit haben, den Anrufenden Ihre volle Aufmerksamkeit zu schenken. Am Telefon neigt man schneller dazu, zwischendurch schnell etwas Dringendes zu erledigen.
- Am Telefon ist die Sprache das einzige Mittel zur Kommunikation, achten Sie daher auf eine deutliche, ruhige Sprache. Oft hilft es besonders am Telefon, das vom Anrufer gesagte nochmal zu wiederholen. Kommunizieren Sie am besten auch alle Ihre Arbeitsschritte und machen Sie dadurch dem Anrufenden transparent, was Sie gerade tun („ich schaue mal nach den passenden Unterlagen“, „das schreibe ich mir auf“).

@ Onlineberatung

Das Internet bietet eine schnelle und unkomplizierte Möglichkeit der Beratung und bringt dadurch einige Vorteile gegenüber anderer Beratungssettings mit sich: Über Webforen, Emails, Live-Chats, oder soziale Medien können Beratungsangebote leicht zugänglich für Bedürftige eingerichtet werden. Die Hemmschwelle ist hier sehr gering und Anonymität ist leicht zu bewahren. Es gibt jedoch Punkte, die auch bei der Onlineberatung zwingend zu beachten sind:

- Bei einer Onlineberatung herrscht eine andere Art der Kommunikation, als im direkten Kontakt. Körperhaltung, Mimik oder Stimmenklang werden nicht preisgegeben, und dadurch können viele nonverbale Signale innerhalb der Kommunikation nicht in den Beratungsprozess einspielen. Dieser speziellen Kommunikation sollten Beratende sich jederzeit bewusst sein und immer erneut prüfen, ob die Onlineberatung den angemessenen Rahmen für das Anliegen bietet.
- Auch das Thema Datenschutz darf bei der Onlineberatung nicht unbeachtet bleiben. Natürlich ist es in jeder Form der Beratung von Belang, jedoch sollte es hier besondere Aufmerksamkeit bekommen, da die Sicherheit der Daten schwerer zu kontrollieren ist. Außerdem sind Menschen schneller dazu verleitet, durch die

scheinbare Anonymität des Internets Dinge von sich preiszugeben, die sie normalerweise nicht erzählen würden.

III. Kommunikationsstrategien

Wie einleitend beschrieben, gibt es verschiedenste Einflussparameter, die darüber entscheiden, ob ein Gespräch zufriedenstellend verlaufen wird. In der Kommunikationspsychologie gibt es viele Theorien und Erkenntnisse darüber, wie das Gespräch an sich verlaufen sollte und wie man am besten mit dem Gegenüber kommunizieren sollte. Im Beratungskontext kommt es immer wieder vor, dass Ratsuchende sich unverstanden fühlen, oder Beratende manchmal glauben, „gegen eine Wand zu reden“. Wie kommt es zu Missverständnissen? Warum sind vermeintliche Klarstellungen evtl. doch nicht für beide Seiten so klar? Diese Fragen sollen im folgenden Abschnitt geklärt werden.

Im Zuge dessen werden wir zunächst den Kommunikationsprozess von einer abstrakteren Sichtweise betrachten. Im Laufe der letzten 50 Jahre hat die Wissenschaft verschiedene Theorien dazu entwickelt, wie menschliche Kommunikation an sich funktioniert und wie die Überbringung von Nachrichten von staten geht. Nach diesem kurzen Einblick und diesen Erkenntnissen im Hinterkopf werden wir auf verschiedene Techniken der Gesprächsführung eingehen. Dabei werden wir auch mögliche Fallen aufzeigen, in die Beratende schnell tappen können.

Psychologische Erklärungsmodelle - Was geschieht während der Kommunikation?

Sender-Empfänger-Modell

In der Einleitung dieses Papiers kamen wir bereits auf das Sender-Empfänger-Modell von Shannon & Weaver (1949) zu sprechen. Es war eins der ersten Modelle, das die menschliche Kommunikation beschreiben sollte. Es geht von einer *Informationsquelle* aus, einem *Sender* mit einem gewissen Vorrat an Zeichen, mit dem er seine Nachricht verschlüsselt über einen Informationskanal weitergibt an einen *Empfänger*, der ebenfalls einen *Vorrat an Zeichen* hat, mit dem er die Nachricht entschlüsseln kann und in seinen Informationsspeicher aufnimmt.

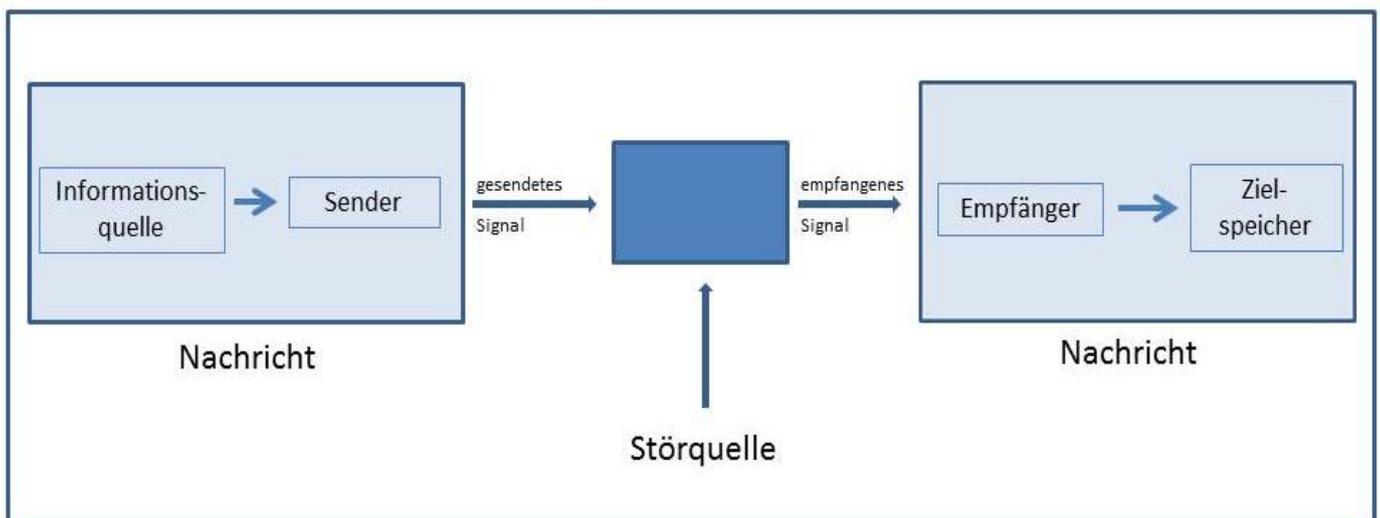


Abb. 6: Sender-Empfänger.-Modell

Diese sehr technische Beschreibung menschlicher Kommunikation musste sich jedoch schnell einiger Kritik stellen: Es wird hier nicht auf Lebenskontexte des Senders und Empfängers eingegangen: Inwieweit eine Kommunikation funktioniert, sei auch abhängig von Erfahrungen, Einstellungen, Absichten oder Motiven der individuellen Gesprächspartner. Auch kulturelle Regeln seien für Kommunikation von großer Bedeutung. Für die Interpretation von Informationen seien außerdem auch explizite und implizite Informationen nötig, etwa die Art und Weise, wie Information ausgedrückt wird. Jeder Begriff habe neben einer Denotation (der inhaltlichen Bedeutung) auch eine Konnotation (z.B. „Frau“, „Weib“, „Dame“).

Das Kommunikationsquadrat

Schulz von Thun (1981) hat diese Kritik und darauffolgende Erklärungsansätze zusammengefügt und sie in einer mehr beschreibend-orientierten Art und Weise erweitert.



Abb. 7: Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun

Quelle: <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

Im Großen und Ganzen wurde letztendlich beschrieben, dass jede Mitteilung innerhalb menschlicher Kommunikation aus vier Ebenen besteht: die *Sachebene* beinhaltet die inhaltliche Information, die *Selbstkundgabe* offenbart eigene Eigenschaften, die *Beziehungsebene* beinhaltet Hinweise, wie der Sprecher die Beziehung zum Gesprächspartner definiert und die *Appellebene* die Erwartungen des Sprechers. Die obige Abbildung zeigt dabei, dass jeder Mensch also jeweils für jede Ebene über einen Mund/Schnabel und ein Ohr verfügt. Gestörte Kommunikationsstile, wie bspw. Missverständnisse oder Streit entstehen ihrer Meinung nach dadurch, dass der Gesprächspartner gewohnheitsmäßig mit einem bestimmten Mund spricht bzw., noch häufiger, mit einem ‚bevorzugtem Ohr‘ zuhört. So schafft es dieses Modell, Erfahrungen, Einstellungen, Absichten, Motive und auch kulturelle Regeln mit zu berücksichtigen und in der Erklärung für Kommunikation mit einzubringen.

Zusammenfassend hilft dieses Modell bei der Erkenntnis, dass man auch im Beratungskontext immer darauf Rücksicht nehmen sollte, mit welchem „Ohr“ und

mit welchem „Schnabel“ die ratsuchende Person sich gerade an die Beratung wendet. Welche Vorerfahrung hat die Person vielleicht bereits mit einer anderen Beratung gemacht und beeinflusst dies vielleicht, warum sie in einer bestimmten Art und Weise redet? Welche Absichten, persönlichen Motive und kulturellen Regeln bringt die Person mit und wie könnten diese die Kommunikation in der Beratung beeinflussen? All dieser Punkte sollten sich Beratende generell bewusst sein. Gleichzeitig sollten sie sich auch selbst bestmöglich einschätzen können und sich ihrer eigenen Einflüsse in die Kommunikation bewusst sein.

IV. Gesprächsführung

In Bezug auf dieses theoretische Hintergrundwissen, kann man sich nun der Frage zuwenden, was dies praktisch für die Gesprächsführung bedeutet und wie ein Gespräch von einer beratenden Person am besten geführt werden soll.

Ob die Gesprächsführung zum Ziel führt und Ratsuchenden gerecht wird, hängt letztendlich von Übung ab. Hierfür können Rollenspiele während Seminaren hilfreich sein. Um ein Gespräch sicher führen zu können und um sicherzustellen, dass über alles Belangreiche gesprochen wird, können verschiedene Techniken gebraucht werden.

Zunächst werden wir eine kurze Übersicht aufzeigenden, welche grundlegenden und vielleicht nicht immer selbstverständlichen Dinge ein fruchtbares Gespräch fördern können und die Gesprächsführung erleichtern. Daraufhin stellen wir verschiedene Fragetechniken vor und was mit ihnen bezweckt werden kann. Weil in einem Gespräch aber auch einiges schief gehen kann, werden wir auch Dinge aufzeigen, die sich hindernd auf den Gesprächsverlauf auswirken, sowie verschiedene Fallen, in die Beratende schnell tappen können.

 **Förderlich für den Verlauf eines Gesprächs**

Für ein fruchtendes Beratungsgespräch förderlich gezeigt hat sich:

- *Aktives Zuhören* und *Verstehen* (nicht unbedingt: Verständnis)
- *Wahrnehmen*, ohne zu werten
- *Wertschätzung*
- *Blickkontakt* und *Zuwendung* bei angemessener Distanz (Körpersprache)
- *Respekt vor den Grenzen* des Gegenübers; dazu zählt es, sich Erlaubnis einzuholen vor dem Überschreiten einer Grenze oder einem „Nachtreten“

Fragetechniken

Verschiedene Fragetechniken können das Gespräch in verschiedene Richtungen lenken und eine unterschiedliche Entwicklung des Gesprächs bezwecken. Damit bleibt den Beratenden überlassen, ob sie ein Gespräch lieber kurz und knackig halten wollen, oder ob sie den Ratsuchenden Raum geben wollen, sie erzählen lassen und den Problemen damit tiefer auf den Grund gehen wollen. Im Folgenden haben wir die unterschiedlichen Techniken aufgelistet.

Fragetechniken

Schließendes Fragen:

Diese Art zu Fragen führt zu einer Ja/Nein- oder einer Faktenantwort. Solche Fragen sind geeignet wenn Sie die Informationen, die die Ratsuchenden benötigen bereits haben. Sie können hilfreich sein, wenn sie das Gespräch mehr unter Kontrolle halten wollen und ein Redeschwall eingeschränkt werden soll.

**Öffnendes
Fragen:**

Diese Fragen laden Ratsuchende dazu ein, frei zu antworten und seine eigenen Erfahrungen, Vorstellungen, oder Ideen zu schildern: „Was erwarten Sie von diesem Beratungsgespräch? Wie geht es ihnen mit ihrer Diagnose/ihrer Einschränkung?“. Mit diesen Fragen stellen Sie Ratsuchenden offen, in welcher Weise sie antworten wollen und welche Informationen sie für Sie frei geben. Sie regen Ratsuchende außerdem dazu an, eigene Gedanken zu entwickeln. Unter Umständen können sie dadurch sogar zu Erkenntnissen kommen, die ihnen vorher noch nicht bewusst waren.

**Vertiefendes
Nachfragen:**

Diese Technik hilft um Hinweisen nachzugehen, die sich in vorherigen Antworten angedeutet haben „Haben Sie schon mal erlebt, dass Sie eine schwere Krankheit oder andere Herausforderungen in den Griff bekommen haben? Welche Erfahrungen können Sie hieraus für Ihre jetzige Situation nutzen?“. Solche Fragen ermutigen Ratsuchende, eigene Perspektiven weiterzuentwickeln oder ausführlicher nachzudenken.

**Sichtweise-
änderndes „Um-
die-Ecke“-
Fragen**

Diese Fragetechnik kann hilfreich sein, um den Ratsuchenden die Situation aus einer anderen Perspektive sehen zu lassen. So kann man Nichtanwesende und ihre Sichtweisen in das Gespräch integrieren. „Was würde Ihr Chef sagen, wenn er jetzt hier säße und Sie sagen hörte: Der hat sicher kein Verständnis für meine Situation und wird mich wahrscheinlich bald entlassen?“ oder „Was würden Sie für Ihrer Frau tun, wenn nicht Sie selbst erkrankt wären, sondern Ihre Frau?“. Diese Art der Fragen ist anspruchsvoll und man sollte sie nur stellen, wenn man methodisch sicher ist. Fragen Sie um das Einverständnis der Ratsuchenden.

Zuhören

Reflektierendes, aktives Zuhören ist wichtig; der Knackpunkt des reflektierenden Zuhörens liegt in der Art der Entgegnung der Beratenden auf eine Aussage der Ratsuchenden.⁶ Auch wenn die beratende Person nicht spricht, sollte sie Ratsuchenden ihre ungeteilte Aufmerksamkeit vermitteln. Dies geschieht z.B. durch Blickkontakt. Ein guter Zuhörer hält normalerweise Blickkontakt zum Gesprächspartner. Beim Sprecher kommt es eher zu periodischem Suchen des Blickkontakts zum Zuhörer, er schaut meist beim Sprechen zwischendurch mal weg.

Auch der Gesichtsausdruck spielt beim Zuhören eine große Rolle: Ein Pokerface bietet den Sprechenden wenig emotionale Unterstützung und lädt zu Projektionen ein, die Zuhörenden oft ein Wertes oder Missbilligen des Gesagten unterstellen („Was mag mein Zuhörer wohl denken?“). Der Gesichtsausdruck kann der Sprechenden Person auch seine Gefühle und Emotionen spiegeln, beispielsweise Resonanz auf Trauer im Gesichtsausdruck und hiermit Mitgefühl ausdrücken. Manchen Emotionen, wie z.B. Wut sollte die zuhörende Person jedoch besser mit Bedacht und Ruhe begegnen.

Schweigen

Auch wenn man in Alltagsgesprächen darum bemüht ist, keine großen Pausen entstehen zu lassen und „peinliches Schweigen“ zu vermeiden, kann dies in einem Beratungsgespräch ein sinnhafter Moment sein. Phasen des Schweigens können je nach Inhalt und Verlauf des Gesprächs unterschiedliche Funktionen haben: Betroffenheit, Verletztheit oder Angst können deutlich werden. Zeiten des Schweigens geben Ratsuchenden aber auch die Möglichkeit nachzudenken, ihre Gedanken zu sortieren, sich an Erlebtes zu erinnern. Als beratende Person sollte man sich also darin üben, auch als unangenehm erscheinende Schweigephase auszuhalten, Geduld zu zeigen und dem Gesprächspartner dadurch zu signalisieren, dass man nicht zu einer schnellen Äußerung drängen will.

⁶ Gordon (1970)



Hindernd für den Verlauf eines Gesprächs

Folgende Punkte gehören nicht ins Beratungsgespräch und können sich kontraproduktiv auf den Erfolg des Beratungsprozesses auswirken:

- Befehlen, anordnen
- Warnen, mahnen, drohen
- Moralisieren, predigen, beschwören
- (Ver-)urteilen, kritisieren, Vorwürfe machen, beschuldigen
- Belehren
- Beschämen, beschimpfen, lächerlich machen
- Ausforschen, verhören

Des Weiteren kann es passieren, dass Beratende ungewollt im Verlauf eines Gesprächs in Gesprächsfallen tappen. Sich dieser bewusst zu sein, und sich selbst im Gespräch zu beobachten kann helfen, dies zu verhindern. In der folgenden Tabelle sind mögliche Fallen aufgelistet.

Fallen, in die Beratende tappen können:

Diagnose Falle: „Wenn ich nur genug Fragen stelle, habe ich schließlich den Überblick und kann Ratsuchende sagen, was zu tun ist“. Ratsuchenden wird mit dieser Haltung vermittelt, dass sie nur kurz und knapp antworten sollten. Manchmal sind es jedoch genau die Einzelheiten, die hilfreich sind und Ansatzpunkte für die Beratung liefern.

Experten-Falle: Wenn man eine Serie von Fragen stellt, erzeugt dies beim Gegenüber die implizite Erwartung, dass die beratende

	Person, sobald genügend Informationen versammelt sind, die richtige Lösung präsentieren wird.
Vorschnelle Fokussierung:	Wird zu schnell darauf gedrängt, das Gespräch zu fokussieren, kann es zu Dissonanzen kommen, die bei Ratsuchenden eine Abwehrhaltung auslösen.
Etikettierungs-Falle:	Etikettierung ist schnell mit Stigmatisierung verbunden. Menschen mit einer gesunden Tendenz zur Selbstachtung werden hier die Tendenz haben, sich zu widersetzen.
Schuldzuweisungs-Falle:	Für Ratsuchende kann es oft von hoher Relevanz sein, den Schuldigen für Probleme zu finden. Ihnen sollte also klar gemacht werden, dass diese Frage im Beratungskontext irrelevant ist
Small-Talk-Falle:	Das Gespräch bleibt im Small Talk, ohne dass es eine hinreichende klare Richtung gibt

V. Beziehungsgestaltung

Studien haben gezeigt, dass die Beziehung zwischen Beratenden und Ratsuchenden eine der wichtigsten Variablen für einen erfolgreichen Beratungsprozess darstellt.⁷ Die helfende Beziehung sollte nicht nur Mittel zum Zweck sein, sondern eine eigenständige Hilfeform darbieten⁸. Wenn sich zwischen beiden keine Vertrautheit einstellt, ist es unmöglich, dass die Beratung im vollen Ausmaß stattfinden und ihre Früchte tragen kann. Eine tragfähige Beziehung ist besonders für ein längeres Beratungsverhältnis die Voraussetzung für alles Folgende.

⁷ Vgl. Anson (2004), Nestmann (2008)

⁸ Vgl. Rogers (2004)

Personen, die beratend tätig sind, sollten sich dieser Kenntnisse der „Wissenschaft von menschlichen Beziehungen“ also durchaus bewusst sein, unabhängig dessen, wie viel Beziehungsarbeit der Rahmen der beratenden Tätigkeit zulässt.

Auch der Inhalt des Gesprächs ist ausschlaggebend dafür, wieviel Nähe, bzw. Distanz seitens der Beratenden angebracht ist. Bleibt das Gespräch auf einer rein informativen Basis, ist weniger Nähe notwendig und angebracht, als bei einem emotionaleren Thema. In den folgenden Absätzen werden ein paar Aspekte hierzu näher beschrieben.

Beziehungsaufbau

Es gibt eine Vielzahl an *äußeren Faktoren*, die den Aufbau einer guten Beziehung begünstigen oder behindern: die emotionale Verfassung der Beratenden, die Umstände unter denen Ratsuchende den Raum betreten, oder die innere Verfassung sich auch die Ratsuchenden befinden.

Des Weiteren tragen in erster Linie die Kompetenzen des Beraters dazu bei, eine Beziehung aufzubauen.⁹ Im Idealfall sollten Beratende folgende persönliche Fertigkeiten und innere Haltungen mitbringen, um eine Beratungsbeziehung kompetent aufzubauen:

Persönliche Fertigkeiten und Haltung der Beratenden

Grundhaltung: Beratende sollten Ratsuchende immer mit einer offenen, wertschätzenden und respektvollen Haltung entgegentreten.

Verschwiegenheit: Eine Klarstellung dessen, dass alle Informationen, die im Rahmen der Beratung vertraulich behandelt werden, schafft eine Grundvertrautheit, die den Grundbaustein für ein vertrautes Verhältnis legt.

Individualisieren: Die ratsuchende Person ist mit dem für ihn/sie spezifischem

⁹ Vgl. Biestek (1977)

	<p>Problem als einzigartig zu erkennen und zu verstehen. Wer die Hilfesuchenden als Individuum begreift, sieht sie als Person und kann so seine Wertschätzung ihr gegenüber zum Ausdruck bringen.</p>
Ausdruck von Gefühlen:	<p>Gefühle zum Ausdruck zu bringen kann dazu beitragen, die helfende Beziehung zu intensivieren. Beratende sollten Ratsuchende dazu ermutigen, ihre negativen und positiven Gefühle zu äußern oder sogar, wenn für nötig erachtet, aktiv dazu auffordern.</p>
Kontrollierte gefühlsmäßige Anteilnahme:	<p>Beratende Helfer sollten sich in die Stimmung der Hilfesuchenden einfühlen und eine entsprechende authentische Reaktion zum Ausdruck bringen.</p>
Nicht richtende Haltung:	<p>Diese Haltung basiert auf dem Grundsatz, dass es im Beratungskontext nicht um Schuld oder Unschuld geht, sondern lediglich um eine Bewertung von Haltung und Handlungen der Ratsuchenden, um sie zu unterstützen. Diese wird hauptsächlich im Ton und der Art der Gesprächsführung vermittelt.</p>
Annahme („acceptance“) des anderen:	<p>Helfer sollten Ratsuchende so akzeptieren, wie sie sind und nicht wie sie ihrer Vorstellung nach sein sollten.</p>
Selbstreflektierte Haltung:	<p>Eine Voraussetzung für die zuvor genannten Punkte ist auch, dass die beratende Person sich selbstreflektiert verhält. Dazu gehört es, seine eigenen Reaktionen und Gefühlsregungen einordnen und deuten zu können. Es kann vorkommen, dass man auf bestimmte Themen empfindlicher reagiert als auf andere. Dies ist oft auf persönliche Erfahrungen und die</p>

eigene Geschichte zurückzuführen. Bestenfalls sollte die beratende Person sich bewusst darüber sein und dies falls es zu übertriebenen Reaktion kommt.

Selbstbestimmung der Ratsuchenden: Ratsuchende sollten im Beratungsprozess stets frei in ihren Entscheidungen bleiben, was durch Beratende zu fördern und zu aktivieren gilt.

Auch die im vorherig beschriebenen Absatz beschriebenen Kompetenzen in der Gesprächsführung sind ausschlaggebend für die Beziehungsgestaltung.

VI. Beratungsansätze

Eine weitere Kompetenz der Beratenden sollte sein, die Beratung richtig anzusetzen und dem Beratungsanlass aus der richtigen Perspektive und mit einer bedachten Methodik zu begegnen. Diese bedürfen teilweise einen variierenden Grad fundierter Kenntnisse oder gar einer Ausbildung der Beratenden. Auch wenn diese nicht immer gegeben sein können, sollten Beratende über die Grundzüge verschiedener Ansätze informiert sein.

1. Problemorientiert

Die klassischen Beratungsansätze sind problemorientiert, was intuitiv meist auch der logische Ansatz für eine Beratung erscheint. Da Menschen sich meist in einer Problemsituation befinden, wenn sie Beratung aufsuchen, macht es Sinn, sich dieses Problem genauer anzuschauen, sich auf die Entstehung und die Auswirkungen dieses Problems zu konzentrieren und sich durch die erlangten Erkenntnisse problemlösende Kompetenzen anzueignen.

Ein Beispiel für einen problemorientierten Beratungsansatz ist die kognitiv-behaviorale Beratung: Auf's Wesentliche beschränkt geht dieser Ansatz davon aus, dass menschliches Verhalten, Emotionen, Kognitions-Reaktionen und Muster durch belohnende und bestrafende Konsequenzen angelernt sind. In der Beratung bedeutet dies, dass Menschen darin unterstützt werden, angelerntes ‚schlechtes‘ Verhalten zu erkennen und ungesunde Verhaltensverkettungen zu durchbrechen.

Hier steht nicht die „Heilung“, die Veränderung von allgemeinen Persönlichkeits- und Reaktionsmustern, sondern die Veränderung eines konkret umschriebenen Zielverhaltens im Vordergrund. Klassisches und operantes Konditionieren als lernpsychologische Prozesse werden als grundlegend für Veränderung im Verhalten gesehen.

Besonders für spezifische, beratungsnaher Kurzinterventionen wurde dieser Ansatz bereits mehrfach wissenschaftlich überprüft und für wirksam befunden.

2. Ansatz der Motivierenden Gesprächsführung

Im Beratungsansatz der Motivierenden Gesprächsführung (engl.: *Motivational Interviewing*) geht es darum, Menschen durch gezielte Gespräche zur Veränderung zu bringen. Hierbei ist es wichtig, dass die zu beratene Person sich bereits in einer ambivalenten Situation befindet. Dies bedeutet, dass die Person die Gründe für eine notwendige Veränderung bereits sieht, es ohne Beratung jedoch nicht alleine schafft, sie umzusetzen. Entstanden in der Sucht-Beratung, lässt sich diese Form der Beratung auf viele weitere Bereiche anwenden, in denen die Motivation zu einer notwendigen Verhaltensänderung gesteigert werden soll. Die Methode der Motivierenden Gesprächsführung zielt hierbei vor allem darauf, Gespräche so zu gestalten, dass Menschen auf der Grundlage ihrer eigenen Wertvorstellungen und Interessen von selbst die Sprache auf das Thema Veränderung bringen, denn innere Einstellungen werden von Sprache nicht nur widerspiegelt, sondern auch aktiv geformt.

„Es ist aber für eine Person wie mich besonders schwer, weil...“

Eine Voraussetzung für die Motivierende Gesprächsführung ist, dass in der hilfeschuchenden Person bereits insofern eine Ambivalenz herrscht, dass er/sie eine Veränderung gleichzeitig will und nicht will (bspw. eine Ernährungsumstellung bei Diabetes-Patienten). Die Theorie dieses Gesprächsführungsansatzes geht davon aus, dass die natürliche Reaktion eines Helfers gegenüber einer ambivalenten Person ist, die „gute“ Seite des Arguments aufzugreifen und zu erläutern, warum Veränderung wichtig ist („Natürlich sollten Sie Ihre Ernährung umstellen, um langfristig Ihre Werte zu verbessern“). In der Theorie hinter der motivierenden Gesprächsführung wird angenommen, dass die ambivalente Person wahrscheinlich die Gegenseite einnehmen und sie verteidigen wird, wenn der Helfer zugunsten der einen Seite argumentiert. Diesem Ansatz beruht auf der Theorie, dass Menschen ihre eigenen Haltungen und Überzeugungen auf die gleiche Art kennenlernen, wie es Außenstehende tun, nämlich indem sie sich selbst reden hören¹⁰.

Es geht also darum, dass die Ratsuchenden idealerweise selbst die Gründe für die Veränderung verbalisieren. Dies kann die beratende Person dadurch erreichen, dass sie aufmerksam zuhört und dabei zunächst keine Ratschläge macht, um kontraproduktive Abwehrhaltung der Ratsuchenden zu vermeiden. Außerdem sollten Beratende Fragen stellen, die die Ratsuchenden zur eigenen Erkenntnis bringen:

„Warum möchten Sie diese Veränderung vornehmen?“

1. „Wie könnten Sie vorgehen, um dabei Erfolg zu haben?“
2. „Was sind für Sie die drei wichtigsten Gründe, das zu tun?“
3. „Wie wichtig ist es Ihnen, diese Veränderung vorzunehmen?“
4. „Was glauben Sie nun, was Sie tun werden?“

¹⁰ Vgl. Bem (1967)

Dieser Beratungsansatz bietet sich also besonders dann an, wenn sich Ratsuchende bezüglich einer Verhaltensveränderung ambivalent zeigen und sie selbst dazu gebracht werden sollen, sich für die „gesunde“ Veränderung zu motivieren.

3. Lösungsorientiert

Die lösungsorientierte Form der Beratung geht von dem Standpunkt aus, dass es hilfreicher ist, sich auf Wünsche, Ziele, Ressourcen, Ausnahmen vom Problem zu konzentrieren anstatt auf Probleme und deren Entstehung. Sie setzt in einer sehr sparsamen und nicht normativen Weise bei den positiven Erfahrungen an, die die Ratsuchenden mit sich selbst und der Verwirklichung seiner Anliegen gemacht haben. Hier wird schonend mit den Ressourcen des Beratenden umgegangen, die

„Wann war das Problem nicht da? Was hat Ihnen schon mal geholfen?“

sich nur in eine aufmerksame, aber bescheidene, freundliche, respekt- und humorvolle Haltung des „Nicht-Wissens“ begeben. Die Hauptarbeit wird von den Ratsuchenden selbst geleistet. Hierbei geht es

vor allem darum, das Leben der Ratsuchenden in Richtung eines von ihnen gewünschten Zustandes zu verändern. Die Ursachen für Probleme sind in diesem Ansatz von keiner großen Bedeutung. In der Gesprächsführung konzentriert man sich auf die Gegenwart und die erwünschte Zukunft, aus der Vergangenheit werden nur die Erfolge und Ausnahmen berücksichtigt (z.B. Aspekte wie „wann war das Problem nicht da? Was hat geholfen?“). Hierbei soll der Berater nicht selbst präsentieren, wie Veränderung für den Ratsuchenden möglich ist, sondern ihn nur in seinem eigenen Tempo begleiten.

Schwerpunkte eines lösungsorientierten Beratungsgesprächs:

- Die angestrebte Entwicklungsrichtung der Ratsuchenden
- Die ersten kleinen Schritte, die getan sind
- Das, was sich im Leben der Ratsuchenden verändern wird, wenn es weiter in die angestrebte Richtung geht

- Den Grad der Zuversicht, den Ratsuchende und bedeutsame Andere haben
- Der gute Umgang mit ähnlichen Situationen in der Vergangenheit
- Die Modelle und Vorbilder der Ratsuchenden
- Der nächste kleine Schritt
- Der richtige Zeitpunkt
- Das Gute am bisherigen „Schlechten“

Um Ratsuchende hierbei lösungsorientiert zu begleiten, sollten die Fragen der beratenden Person optimal anregen, neu und anders über sich nachzudenken, sowie über die eigenen Ziele und individuellen Wege dorthin. Außerdem sollten sie offen konstruiert sein (keine ja- oder nein- Fragen). Letztendlich sollten sie kompetenzorientiert den positiven Bereich des Anliegens der Ratsuchenden erkunden. Echtes und ehrliches Feedback kann die Ratsuchenden hierbei unterstützen. Außerdem können Dinge durch *Reframing* von einem andern Licht beleuchtet werden, ohne sie schön zu reden. Auch können Zahlen-Skalen Ratsuchenden dabei helfen, anstelle von schwarz-weiß bzw. gut-schlecht Denken kleine Schritte und Erfolge planbar und sichtbar zu machen (bspw. „auf einer Skala von 1-10, wie fühlen Sie ...“).

4. Systemische Beratung

Die systemische Form der Beratung beschäftigt sich mit Individuen oder Gruppen in Bezug auf deren soziales System im jeweiligen Kontext. Häufig dient sie zur Beratung von Organisationen, Familien, Paaren oder anderen sozialen Systemen. Aber auch in der Beratung von Menschen mit chronischen Erkrankungen oder Behinderungen lohnt sich oft ein Blick auf das System in dem sie sich befinden um Faktoren die das Problem verschlimmern oder mitauslösen könnten zu identifizieren. So kann beispielsweise eine Erkrankung eines Kindes auch sehr belastend für Geschwisterkinder und das Familienleben sein, weshalb sich oft auch eine Beratung im Kontext der gesamten Familie anbietet.

5. Beratung von Betroffenen für Betroffene

Mitbetroffene können für andere Betroffene eine besondere Unterstützung sein. Beim Umgang mit psychischen Belastungen, die durch eine Diagnose oder Therapien entstehen, können auch als Vorbild dienen. Außerdem sind sie ein lebendes Beispiel dafür, dass sich die Krankheit, Therapien oder mögliche Therapiefolgen verarbeiten lassen und können damit Lebensmut und die Überwindung von Ängsten übermitteln. Dies wiederum schafft die Voraussetzung für eine positive Einstellung zu den notwendigen Therapien und für eine aktive Mitwirkung am Behandlungsprozess.

Für eine *Peer-to-Peer* Beratung sollten Mitbetroffene über persönliche Fertigkeiten und Fähigkeiten verfügen:

- Eine positive Einstellung zum Leben und auch zu ihrer Krankheit oder Behinderung und eventuellen Folgen
- Gut und verständnisvoll zuhören
- Psychische Belastbarkeit sowie Verlässlichkeit
- Interesse am anderen Menschen und dessen Wohlergehen
- Ausstrahlen von Freundlichkeit und Wärme

Dabei ist es mindestens genauso wichtig, die eigenen Wissens- und Kraft-Grenzen zu erkennen und sich nie vollständig zu verausgaben. Nur so ist es möglich, langfristig Freude an der Arbeit zu haben und dabei motiviert zu bleiben.

Ein Beispiel für eine gründlich durchdachte *Peer-to-Peer* Beratung bietet der ILCO Deutschland. Sie bieten einen Besucherdienst an, bei dem Betroffene bereits im Krankenhaus von Mitbetroffenen besucht werden und Gespräche mit ihnen geführt werden können. Außer den oben genannten Voraussetzungen, legt ILCO daher auch Wert darauf, dass die Besucher über Kenntnisse der Gesprächsführung verfügen. Dafür bietet sie regelmäßig Seminare an. Auch zum Thema „Fit für Gespräche mit Betroffenen“ sowie zur Leitung von Gesprächsrunden bietet die ILCO ein ausführliches Seminarprogramm. Außerdem schulen sie die Besucherinnen und Besucher darin, was beim Verhalten am Krankenbett zu beachten ist.

Die Berliner Lebenshilfe hat hierzu bereits ein Video erstellt, in dem man sich ein Bild davon verschaffen kann, wie die Peer2Peer Beratung abläuft. Zu finden ist das Video unter <https://www.youtube.com/watch?v=eDOiM0wEGxA>.

VII. Besondere Herausforderungen der Beratung innerhalb der Selbsthilfe

Wie in den meisten anderen Arbeitsfeldern, passiert es auch in der Beratung innerhalb der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe, dass Beratende in Situationen geraten, die sich als besonders herausfordernd darstellen. Lange und intensive Gespräche mit zum Teil hochproblematischem Inhalt zu führen, kann die eigene Psyche sehr belasten, die ohnehin auch nicht immer frei von eigener Belastung ist. Hier gilt es, die Grenze zu erkennen, was die beratende Arbeit leisten kann und darf.

Empathisch die Grenzen der Beratung aufzeigen

Wo befinden sich in der Selbsthilfe die Grenzen der Beratung und wie kann ich diese meinem Gegenüber empathisch aber bestimmt vermitteln? In diesem Punkt ist es auch für Beratende besonders wichtig, sich ihrer eigenen Grenzen bewusst zu sein und zu respektieren, wenn sie merken, dass diese erreicht wurden. Es kann sich hierbei um rechtliche, sachliche, aber auch emotionale Grenzen handeln, die in einer Beratungssituation entstehen. Es kann aber

Ich kann mir vorstellen, dass Sie sich dafür weitere Unterstützung wünschen; leider kann ich Ihnen diese in diesem Rahmen nicht bieten.

beispielsweise auch schlicht um zeitliche Grenzen der Beratung gehen. In jenem Fall ist es zunächst wichtig, den Ratsuchenden weiterhin mit vollstem Verständnis entgegenzutreten und die unterstützende Haltung nicht abrupt abzulegen.

Natürlich ist es am besten, wenn Beratende darauf gefasst sind, dass solche Grenzen der Beratung existieren und sie wissen, wie hierauf reagiert werden kann.

Eine gute Vorbereitung schließt daher ein, sich auch mit anderweitigen Beratungsoptionen auszukennen (wie z.B. Kontaktstellen zur Weitervermittlung oder Hilfeleistungen dazu, wie sich Ratsuchende anderweitig ihren Bedürfnissen entsprechend Unterstützung suchen können). Sobald abzusehen ist, dass statt einer Beratung eher eine Therapie oder eine Mediation indiziert ist und diese nicht gewährleistet werden kann, sollte dies kommuniziert werden. Aus beratungspsychologischer Sicht gibt es jedoch keinen Patentvorschlag, wie in Grenzsituationen der Beratung umzugehen ist, da mit jeder Situation individuell umgegangen werden muss. Wichtig ist, dass Beratende lernen, ihre eigenen Grenzen der Belastbarkeit zu akzeptieren und den Konflikt mit dem „schlechten Gewissen“ auszuhalten, falls man eigene oder fremde Erwartungen nicht erfüllt.

Beratung bei Personen mit Suizidneigung

Eine ganz spezielle Herausforderung für Beratende entsteht, wenn Hilfesuchende im Gespräch Suizidgedanken äußern. In diesem Spezialfall einer Krise ist eine engmaschige und kurzfristige Intervention wichtig. Wenn Suizidabsichten geäußert werden oder vermehrt über den Tod gesprochen wird, sollten Beratende umgehend reagieren. Je nach Situation sollte man mit ihm unverzüglich den Arzt aufsuchen oder einen Rettungswagen alarmieren! Auch leiseste Andeutungen sollte man sofort ernst nehmen. Es bringt übrigens nichts, sie dem Betroffenen auszureden. Besser ist es, Mitgefühl zu zeigen und Alternativen anzubringen. Auch ein „Nicht-Suizid-Vertrag“, in dem sich der Betroffene dazu verpflichtet, keine Selbsttötung zu begehen, kann hilfreich sein. In jedem Fall sollte man den behandelnden Arzt informieren und selbst ebenfalls Rat und Hilfe suchen. Die akute Belastung sollte dringend reduziert und von außen Einfluss genommen werden, um die Entwicklung einer potenziellen Katastrophe aufzuhalten. Akute Krisen- oder Notfallintervention ist niedrigschwellig. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Personen an eine telefonische Krisenhilfe, eine psychologische, theologische oder pädagogische Krisenberatung weiterzuvermitteln. Vor dem Antritt einer beratenden Position sollte jede Person darin geschult werden, wie mit der konkreten Krisensituation umzugehen ist, wenn Ratsuchende Suizidgedanken äußern. Außerdem ist es ratsam,

vorab einen „Notfallplan“ zu erstellen, sodass Beratende in der akuten Situation nicht erst herausfinden müssen, welche Schritte sie gehen müssen.

Supervision für Beratende

Die zuvor genannten Situationen stellen für Beratende oftmals eine Herausforderung dar. Nicht nur hier, sondern auch in anderen Aspekten kann es passieren, dass Beratende an ihre Grenzen stoßen und selbst nicht weiter wissen. Supervision ist die Beratung der Beratenden, eine Anleitung zur Selbstreflexion mit dem Ziel, Beratende so wirksam wie möglich bei ihrer Arbeit zu unterstützen (McLeod, 2004). Für Beratende ist es von hoher Wichtigkeit, dass auch Sie sich mit Problemen, Unsicherheiten oder gar Überforderungen innerhalb des Beratungskontexts an einen Ansprechpartner wenden können und sich selber mit jemand über diese Anliegen beraten können. Leider ist dieses Angebot einer professionellen Supervision für Beratung auch mit Kosten verbunden, sodass viele Verbände in der Selbsthilfe vor ein Finanzierungsproblem gestellt werden. Eine Möglichkeit ist, sich unter verschiedenen Beratenden (entweder intern, oder ggf. auch in Kooperation mit anderen Beratungsstellen) zu vernetzen, und in einem Team eine gegenseitige Supervision einzurichten. So kann von den Erfahrungen anderer profitiert werden und man kann seine eigenen Sorgen, Probleme, die einem im Beratungskontext begegnen mit anderen Erfahrenen besprechen. Allein schon die Schilderung bestimmter Sachverhalte und die wertfreien Rückmeldung von einer außenstehenden zuhörenden Person dazu ermöglichen oft bereits neue Lösungsansätze, an die man selber noch gar nicht gedacht hatte.

Seminare bieten eine weitere Möglichkeit, das Thema der Supervision innerhalb der Selbsthilfe anzugehen. Ein Beispiel hierfür bietet die Deutsche Leukämie- & Lymphom-Hilfe e.V. (DLH). Jährlich bieten sie ein Supervisions-Seminar bspw. zu dem Thema: „Überforderung in der Selbsthilfe erkennen und entgegenwirken“ an. Hier wird zusammen mit einem Experten ausgelotet, wie Kräfteressourcen ausbalanciert werden könnten, um Überforderungen zu vermeiden, wie (zu hohe) Ansprüche an sich selber neu definiert werden könnten und wie Lösungen gefunden werden können um schwierige Situationen im Beratungsalltag zu bewältigen.



Hierbei soll das Ziel jedoch nicht die Wertung von richtigem oder falschem Verhalten sein, sondern vielmehr die Entlastung der Teilnehmer. Supervision kann also eine gute Möglichkeit zur Entlastung darstellen und dafür sorgen, dass Selbsthilfearbeit weiterhin Freude macht und nicht zur Überlastung führen soll.

VIII. Literaturverzeichnis

- Alber, M. (2005). Beratung als Blackbox? Überlegungen zur Konzipierung berufs- und tätigkeitsbezogener Beratung. *unsere jugend. unsere jugend*, S. 156-164.
- Anderson, N. H. (2 1965). Primacy effects in personality impression formation using a generalized order effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, S. 1-9.
- Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, S. 258-290.
- Bahari, S., & Saad, M. F. (2017). Clients Perception of Counseling Variables in Realtion to Counseling Outcomes. *MOJC: Malaysia Online Journal of Counseling*.
- Bem, D. J. (1967). Self-perception: An alternative interpretation of cognitive dissonance phenomena. *Psychological review* 74(3),, S. 183.
- Busse, S., & Ehmer, S. (2010). *Wissen wir, was wir tun?* Vandenhoeck & Ruprecht.
- Deutsche ILCO e.V. (2017). Auszug Handbuch Deutsche ILCO: Was kann die Deutsche ILCO direkt für Betroffene tun?
- Deutsche Rheuma-Liga Bundesverband e. V. (Hrsg.). (2018). Beratung für Rheumakranke Ein Handbuch für ehrenamtliche Beraterinnen. Bonn.
- Gawronski, B., Alshut, E., Grafe, J., Nespethal, J., Ruhmland, A., & Schulz, L. (2002). Prozesse der Urteilsbildung über bekannte und unbekannte Personen. *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, 25-34.
- Gröning, K., & Gerhold, C. (2016). *Der Beratungsprozess und die Prinzipien und Probleme der Sozialleistungsberatung*. Universität Bielefeld.
- Hill, C., Baumann, E., Shafran, N., Gupta, S., Morrison, A., Rojas, A., et al. (2015). Is training effective? A study on counseling psychology doctotal trainees in a psychodynamic/interpersonal trainic clinic. *Journal of Counseling Psychology*.
- Klemenz, B. (2014). *Beratungspsychologie: Konzepte-Methoden-Perspektiven*. DGVT Deutsche Gesellschaft f. Verhaltenstherapie.
- Lessing, C. (2003). Stellungnahme: Beratungsarbeit hat in der Selbsthilfe einen

hohen Stellenwert. *Patientenberatung- Die neue Rolle der Selbsthilfe LAG SB NRW e.V.*

Miller, W. R., & Rollnick, S. (2015). *Motivierende Gesprächsführung*. Lambertus.

Nußbeck, S. (2014). *Einführung in die Beratungspsychologie* (3. Ausg.). München
Basel: UTB.

Rausch, A., Hinz, A., & R.F., W. (2008). *Modul Beratungspsychology*. UTB.

Rechtien, W. (2004). *Beratung, Theorien, Modelle und Methoden*, 2. Aufl.
München: Profil.

Rogers, C. (2004). *Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Schmitz, L. (2016). *Lösungsorientierte Gesprächsführung*. verlag modernes lernen.

Schützeichel, R. (2004). *Soziologische Kommunikationstheorien*. Vol. 2623 : UTB.

von Schlippe, A., & Schweitzer, J. (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Vandenhoeck & Ruprecht.

von Thun, F. S. (2016). *Kommunikation als Lebenskunst: Philosophie und Praxis des Miteinander-Redens*. Carl-Auer Verlag.



IX. Kontakt:

BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung,
chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.

Kirchfeldstr. 149

40215 Düsseldorf

Svea Böcker
Psychologin M.Sc.

Tel.: +49-(0)211-31006-38

Fax: +49-(0)211-31006-63

svea.boecker@bag-selbsthilfe.de

Erscheinungsdatum: Dezember 2018