Eine Einführung in die Beraterfertigkeiten

1

In diesem Kapitel

- Wie man ein guter Zuhörer wird
- Erkennen, dass Selbsterkenntnis sehr wichtig ist
- Die Herausforderungen einer ethisch einwandfreien Beratungspraxis
- Sich darauf einstellen, andere zu verstehen

In den unterschiedlichen privaten und beruflichen Situationen stößt man immer wieder auf Menschen (Familienmitglieder, Freunde, Arbeitskollegen, Mitarbeiter und viele andere), die sich gerade in persönlichen Schwierigkeiten oder einem Dilemma befinden oder einfach einen bestimmten Aspekt ihres Lebens mit jemandem besprechen möchten. Einem solchen Menschen zuzuhören und ihm helfen zu können, gelingt leichter, wenn man innerhalb einer bestimmten Struktur bestimmte Beratungskenntnisse anwendet. Diese Kenntnisse können auch in anderen Situationen hilfreich sein, beispielsweise wenn der andere Ihr Vorgesetzter oder ein verärgerter Nachbar ist. Wenn Sie Ihre Fähigkeit, diese Kenntnisse anzuwenden, verbessern, werden Sie

- ✔ weniger frustrierende Gespräche erleben.
- ✔ den Standpunkt Ihres Gegenübers besser verstehen.
- ✔ Ihre eigenen Reaktionen besser verstehen.
- ✔ den Vorgang des Zuhörens wirksamer steuern können.

Wenn in Beratungsbeziehungen bestimmte beraterische Fähigkeiten angewendet werden, hilft das den Ratsuchenden, sich zu entspannen und ein konstruktiveres, zufriedeneres Leben zu führen.

Der Entwicklungsprozess zu einem aktiven Zuhörer mit beraterischen Fähigkeiten sowie der Beratungsprozess selbst werden häufig als Reisen bezeichnet, weil sich die Beteiligten dabei so verändern, als hätten sie einen langen Weg zurückgelegt. Wie bei allen Reisen erlebt man Enttäuschungen und man mag sich fragen, warum man sich überhaupt auf diese Reise begeben hat. Aber weil Menschen komplexe Wesen sind und die Anwendung von Beratungskenntnissen schwierig ist, liegt eine faszinierende und lohnenswerte Reise vor Ihnen. In diesem Kapitel begleite ich Sie auf dieser Reise.

c01.indd 29 12.05.2009 17:38:15 Uhr

Sich selbst kennen, um andere verstehen zu können

Man sagt, um einen anderen Menschen verstehen zu können, muss man einen langen Weg in seinen Schuhen zurückgelegt haben. Das ist zwar eine nette Art auszudrücken, dass man in der Lage sein muss, zu fühlen, wie es ist, in der Haut des anderen zu stecken, aber zunächst muss man sich seine eigenen Füße sehr gut ansehen. Wenn man ein paar Kilometer in den Schuhen eines anderen zurücklegt, kann man dessen Schuhe beschädigen und seine eigenen Füße ruinieren.

Sie bringen Ihre Lebenserfahrungen, Eigenschaften, Denkweisen und Gefühle in die Beratungsbeziehung ein und haben erheblichen Einfluss auf diese – sowohl negativen als auch positiven. Aus diesem Grund widme ich in diesem Buch immer wieder einige Gedanken der persönlichen Entwicklung und Selbsterkenntnis.

In Kapitel 2 geht es hauptsächlich um die eigene Entwicklung und Möglichkeiten, wie man sich voranbringen kann. In Kapitel 7 liegt das Hauptaugenmerk auf Ihren Verteidigungsmechanismen, aber immer wieder gehe ich auf das Thema Selbsterkenntnis ein. In den Kapiteln 8 und 9 erkläre ich die Schlüsselbedingungen, die die Grundlage für die in diesem Buch dargestellte Herangehensweise bilden. Diese Bedingungen sind Schlüsseleigenschaften, die als Fähigkeiten bezeichnet werden, aber es handelt sich um weit mehr als lediglich eine Checkliste mit bestimmten Fähigkeiten. Wenn Sie in der Lage sind, die Schlüsselbedingungen anzuwenden, um einem Ratsuchenden zu helfen, werden Sie mehr über sich erfahren und Ihr Selbstbewusstsein weiterentwickeln.

Behutsam und ethisch einwandfrei arbeiten

Obwohl die Arbeit als aktiver Zuhörer viele Erfolgserlebnisse vermittelt, kann sie auch Probleme und Dilemmata mit sich bringen und Ihnen hin und wieder Energie entziehen. In Kapitel 3 gehe ich darauf ein, wie wichtig es ist, dass Sie darauf achten, sich selbst zu schützen und sich für Ihre Arbeit Unterstützung zu holen. Sich selbst zu schützen heißt, ein vorsichtiger Counsellor zu sein.

Zu einer behutsamen Herangehensweise gehört auch, dass man genau überlegt, was eine gute Praxis ausmacht. In Beratungssituationen steht man immer wieder vor ethischen Dilemmata. In Kapitel 4 sollen Sie über Ihre Beratungspraxis, die Risiken und Schutzmaßnahmen nachdenken und ich stelle Ihnen dort ein ethisches Entscheidungsmodell vor.

In Anhang A stelle ich Ihnen einige Fallstudien und ethische Dilemmata vor, während einige der Dinge, die schiefgehen können, in Kapitel 16 beschrieben werden. In Kapitel 15 gehe ich auf den Einfluss ein, den Ihre Rolle und Ihre Einstellung auf die Beratung haben, und ich bereite Sie auf unterschiedliche Gesprächssituationen wie beispielsweise eine telefonische Beratung vor.

c01.indd 30 12.05.2009 17:38:15 Uhr

Ein aktiver Zuhörer und sensibler Ratgeber werden

Betrachten Sie Ihre Entwicklung und Arbeit als aktiver Zuhörer mit beraterischen Fähigkeiten als eine Reise: In einer Beratungsbeziehung reisen Sie mit einem Gefährten. Das Fahrzeug für diese Reise ist die Beratungsbeziehung – eine sichere Umgebung, die den Ratsuchenden schützt, unterstützt und sicher an sein Ziel bringt.

Bestimmte Dinge, die Sie lesen und hören, lösen möglicherweise unangenehme Gedanken und Gefühle aus, passen Sie also auf sich auf.

Beraterische Fähigkeiten sind das A und O, der Motor, für eine Beratungsbeziehung, während Motivation und Energie der beiden Beteiligten während des Beratungsprozesses der Treibstoff sind. In einer Beratungsbeziehung helfen Sie dem Ratsuchenden, irgendwo hinzukommen, indem Sie ihm helfen, das endgültige Ziel festzulegen und herauszufinden, wie man dorthin gelangt. Dabei setzen Sie Ihr wachsendes Verständnis für Ihren Gefährten und für sich selbst als Kartenleser und Reiseführer sowie Ihr Verständnis von dem Verlauf der Reise ein. Diese Aufgaben erfordern bestimmte Fähigkeiten und bestimmte Kenntnisse, aber vor allem erfordern sie gewisse Merkmale und Charaktereigenschaften. Mit diesen sollen Sie sich in Kapitel 6 auseinandersetzen. Reflexion ist ein wichtiger Bestandteil bei der Arbeit als aktiver Zuhörer. Sie müssen auch Ihre eigene Rolle sehr gut kennen und wissen, welchen Einfluss es auf Sie selbst hat, dass Sie sich als aktiver Zuhörer betätigen; diese beiden Aspekte beleuchte ich in Kapitel 5.

Beratungskompetenz wird auch als die Fähigkeit, aktiv zuzuhören, bezeichnet. Dabei besagt »aktiv«, dass es in der Beratungsbeziehung nicht nur um das Zuhören geht, sondern darum, deutlich zu zeigen, dass Sie sorgfältig und aufmerksam zuhören.

Ihre Reise als »aktiver Zuhörer«

Die Reise kann anstrengend, aber auch belebend sein, egal ob Sie als Ratsuchender oder als angehender oder praktizierender Counsellor mitreisen. Wenn Sie Ihre Entwicklung zu einem »aktiven Zuhörer« näher betrachten, denken Sie immer daran, dass Sie sich in einem Kreislauf befinden:

- ✔ Sie beginnen mit Enthusiasmus und Freude und seliger Unwissenheit.
- ✔ Zu Beginn Ihrer Entwicklung kommt dann eine deprimierende Phase, in der Ihr Selbstbewusstsein schwindet, weil Sie erkennen, wie viel Sie noch nicht wissen.
- ✔ Während Sie sich dann langsam weiterentwickeln, kehrt Ihr Selbstvertrauen langsam zurück und wird zu echtem Selbstbewusstsein.
- ✔ Sie erreichen den Punkt, an dem Sie fast instinktiv wissen, was zu tun ist, ohne ständig alles nachzuprüfen und sich anzuzweifeln.
- ✔ Der Kreislauf beginnt jedes Mal von vorn, wenn Sie sich einer neuen Herausforderung stellen.

c01.indd 31 12.05.2009 17:38:16 Uhr

Sie werden auf Ihrer Reise schneller vorankommen, wenn Sie Ihre reflektierenden Fähigkeiten weiterentwickeln und regelmäßig Ihre Erfahrungen und die damit verbundenen Gefühle, Gedanken, Fragen etc. dokumentieren. Schauen Sie sich Ihre Notizen in bestimmten Abständen immer wieder an, um herauszufinden, ob sich Ihre Einstellung geändert hat und wie Sie sich weiterentwickelt haben. Manche Menschen zeichnen, kopieren oder verfassen Gedichte, kleben Artikel und Cartoons ein – was auch immer ihrer Fantasie und ihren Emotionen entspricht.

Beratungsfertigkeiten anwenden oder tatsächlich Berater sein

Auch wenn Berater Beratungsfertigkeiten anwenden, ist es doch ein Unterschied, ob man Berater ist oder ob man jemandem mit einem Gespräch hilft und dabei bestimmte Beratungsfertigkeiten anwendet. Allerdings sind die Grenzen in der einen oder anderen Situation fließend. In diesem Buch konzentriere ich mich auf den aktiven Zuhörer, der beraterische Fähigkeiten anwendet. Die Unterschiede liegen in einer Kombination aus Zeit, Fokus, Grenzen, Rollenverteilung und Tiefe:

- ✔ Beraterische Fähigkeiten werden normalerweise im Rahmen einer anderen Rolle eingesetzt, wie beispielsweise als Lehrer, Jugendarbeiter, Sozialarbeiter, Seelsorger oder Mitarbeiter der Personalabteilung.
- ✔ Normalerweise sind solche Laiengespräche, in denen beraterische Fähigkeiten eingesetzt werden, eher kurz (normalerweise 20 bis 40 Minuten), während professionelle Beratungstermine meistens 50 Minuten dauern.
- ✔ Laiengespräche, in denen beraterische Fähigkeiten angewendet werden, finden eher selten in regelmäßigen Abständen statt und basieren meistens auf eher kurzfristigen Beziehungen (obwohl solche Gespräche auch im Rahmen einer längerfristigen, komplexeren Beziehung geführt werden können).
- ✔ Beratungsfertigkeiten sollen eher dazu dienen, einfach zuzuhören, ohne Rat zu geben, beziehungsweise sind eher auf ein bestimmtes Problem bezogen, mit der Erwartung, am Ende des Gesprächs zu einer Lösung zu kommen. Bei der eigentlichen Beratung geht es meistens um unterschwellige Probleme und man erwartet weniger eine sofortige Lösung.
- ✔ In einer professionellen Beratung gibt es klarere Grenzen bezüglich der Beziehung, wodurch sich eine solche Beratungsbeziehung deutlich von anderen Beziehungen unterscheidet. Beispielsweise sind die Grenzen in puncto Verschwiegenheit oder Zeitlimit viel enger gesetzt und es ist sehr unwahrscheinlich, dass der Berater mit seinem Klienten noch eine andere Beziehung hat oder eine Doppelrolle innehat.
- ✔ Wenn Sie sich in einer Situation befinden, in der Sie zwar beraterische Fähigkeiten anwenden, aber kein Berater sind, arbeiten Sie eher auf einem oberflächlichen Niveau. Mit dieser Aussage scheine ich die Bedeutung von Beratungsfertigkeiten, um die es in diesem Buch ja schließlich geht, herabzusetzen. Ich sage das jedoch nur, um deutlich zu machen, dass Sie, wenn Sie lediglich beraterische Fähigkeiten anwenden, meistens eine ganz andere Berufsrolle haben, wie beispielsweise die bereits genannten Lehrer, Sozialarbeiter

c01.indd 32 12.05.2009 17:38:16 Uhr

und so weiter, und Sie können einfach nicht die Zeit investieren, die für eine Vertiefung notwendig wäre.

Wenn Sie sich dafür interessieren, Ihre Fähigkeiten als aktiver Zuhörer weiter auszubauen und tatsächlich professioneller Berater zu werden, finden Sie in Anhang B weitere nützliche Informationen zu diesem Thema.

Ein wichtiges Merkmal beim aktiven Zuhören ist, dass der Zuhörer seinen Rat nicht aktiv anbietet, im Sinne von »Wenn ich du wäre, würde ich das und das tun«. Erfahrungen aus Ihrer eigentlichen Position oder aus anderen Lebensbereichen ermöglicht es Ihnen vielleicht, einen Ratsuchenden über die ihm zur Verfügung stehenden Alternativen zu informieren, aber Sie können niemals jemandem raten, was er tun soll.

Die wichtigsten Fähigkeiten, die Sie benötigen

Zu einem Gespräch, in dem Sie jemandem durch aktives Zuhören helfen, gehört:

- ✔ Den Sprecher so einzubeziehen, dass er sich so wohlfühlt, dass er offen reden kann.
- ✔ Dem Sprecher helfen, die Probleme, über die er sprechen möchte, tiefer zu ergründen.
- ✔ Das ungehemmte Zeigen von Emotionen ermöglichen.
- ✔ Klarheit in die Probleme bringen.
- ✔ Den nächsten Schritt machen, um die Probleme anzugehen.

Um sich auf diesen Prozess einzulassen und sich durch ihn hindurchzuarbeiten, müssen Sie nicht nur Ihre eigenen persönlichen Fähigkeiten entwickeln, sondern eine Reihe von Fertigkeiten, die sich in vielen Jahren als die wirkungsvollsten in der Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater erwiesen haben. In Kapitel 18 finden Sie eine Liste mit einigen dieser Fertigkeiten, eine kurze Erklärung der einzelnen Fertigkeiten und wozu man sie benötigt. Detailliertere Informationen über das gesamte Spektrum der benötigten Fertigkeiten finden Sie in Teil III, in dem diese ausführlich erläutert werden.

Häufige Probleme, die beim Zuhören stören

Egal wie bereitwillig und engagiert Sie zuhören und helfen möchten, es gibt Faktoren, die das Zuhören unmöglich machen. Im praktischen Umfeld kann das beispielsweise ein unruhiges oder unpassendes Ambiente sein. Man kann sich nicht immer die ideale Situation aussuchen, aber man kann darauf achten, dass es so wenig Ablenkung wie möglich gibt. Über solche Ablenkungen spreche ich in Kapitel 7.

Möglicherweise leiden Sie auch unter inneren Ablenkungen wie beispielsweise Hunger, Durst oder dem Bedürfnis, auf die Toilette gehen zu wollen.

Es kann auch passieren, dass Sie durch eigene Gedanken vom Zuhören abgelenkt werden, zum Beispiel weil Sie überlegen, was Sie als Nächstes sagen wollen, weil Sie sich mit dem Thema,

c01.indd 33 12.05.2009 17:38:17 Uhr

das der Ratsuchende angesprochen hat, nicht auskennen oder weil Sie Angst vor dem haben, was ans Tageslicht kommen könnte.

Die meisten Menschen tragen Vorurteile mit sich herum, Annahmen und Bedürfnisse (wie das Bedürfnis, gemocht oder für kompetent gehalten zu werden), die ihre Fähigkeit, wirklich zuzuhören, beeinträchtigen können. Über dieses Thema spreche ich in Kapitel 2 noch ausführlicher und in Kapitel 7 erläutere ich die verschiedenen Verteidigungsmechanismen, mit denen sich Menschen vor unangenehmen Gefühlen schützen und die dazu führen können, dass sie die Gefühle des Ratsuchenden nicht erkennen.

Wenn Sie Ihr Wissen, Ihre Fähigkeiten und Ihre Selbsterkenntnis mithilfe der in diesem Buch zur Verfügung gestellten Informationen verbessern können, wird das Ihr Selbstvertrauen stärken und Ihnen helfen, sich besser zu konzentrieren und sich nicht ablenken zu lassen. Es hilft auch, wenn man einer bestimmten Struktur folgen kann.

Der Anfang, der Mittelteil und das Ende: Ein Gespräch strukturieren

In diesem Buch wende ich ein dreistufiges Modell an, das Sie strukturiert durch den Verlauf eines Beratungsgesprächs führt. Ich erkläre das Modell in Kapitel 6 und gehe in Teil III noch detaillierter darauf ein. Kurz gesagt, teilt das Modell das Gespräch in einen Anfang, einen Mittelteil und ein Ende auf, was dem Explorieren, dem Verstehen und dem Handeln entspricht. Wenn Sie diese Struktur im Hinterkopf behalten, können Sie Ihre Zeit mit dem Ratsuchenden besser nutzen. Das gilt sowohl für ein einzelnes Gespräch als auch für eine Reihe von Treffen.

In Kapitel 8 finden Sie einen Abschnitt darüber, wie man mit dem Ratsuchenden einen Vertrag schließt, der Ihre Rolle und Verantwortung als aktiver Zuhörer eindeutig festlegt. Sie werden sich sicherer fühlen, wenn Sie einen Vertrag geschlossen und eine Gesprächsstruktur im Hinterkopf haben.

Andere verstehen

Sich selbst verstehen ist eine gute Vorbereitung darauf, andere zu verstehen. Obwohl Sie ein einzigartiges Wesen sind, haben Sie einen ähnlichen Erfahrungsschatz und kennen ähnliche Gefühlszustände wie Ihre Mitmenschen. Allerdings kommt jeder mit anderen Stärken und Schwächen auf diese Welt und macht unterschiedliche persönliche und soziale Erfahrungen, wird anders erzogen, hat andere Beziehungen und Erlebnisse hinter sich, die seine Fähigkeiten, das Leben zu meistern, stärken oder schwächen.

Auf die häufigsten persönlichen Probleme vorbereitet sein

Ich verwende in diesem Buch ein Modell, mit dem ich versuche, die Bandbreite von Erfahrungen, die ein Mensch machen kann, darzustellen. Das Modell bezeichne ich als BEST-I BEST-R. Wie

c01.indd 34 12.05.2009 17:38:17 Uhr

alle Modelle soll auch dieses Ihr Denken unterstützen, aber es ist zweifellos unvollständig. Benutzen Sie Ihre eigenen Erfahrungen und die Informationen, die Sie über die Erfahrungen anderer haben, um sie mit den Informationen in diesem Buch zu vergleichen. BEST-I BEST-R steht für Body, Emotion, Sensation, Thinking, Imagery, Behaviour, Environment, Spirituality, Time und Relationships (Gesundheit, Gefühle, Physis, Denkmuster, Fantasie, Verhalten, Umfeld, Spiritualität, Zeit und Beziehungen) und ich empfehle Ihnen, die Menschen in ihrem jeweiligen Kontext zu betrachten. In Kapitel 12 finden Sie eine Beschreibung des Modells.

Andere Kapitel haben das Ziel, Sie darauf vorzubereiten, sich mit den Alltagsproblemen auseinanderzusetzen, die Ihnen als aktiver Zuhörer begegnen. Hierzu gehören die Kapitel 13 und 14, in denen ich die sozialen und psychologischen Erfahrungen von Menschen untersuche.

In Kapitel 11 konzentriere ich mich auf die Endphase einer Beratungsbeziehung. Hier erkläre ich, wie man zum Handeln auffordert und welche Bedeutung es hat, wenn eine Sache zu Ende geht oder man sich in einer Lebensphase des Übergangs befindet. Beides ist häufig die Ursache vieler Probleme, mit denen die Menschen zu Ihnen kommen werden. Ich kann in diesem Buch nicht alles abdecken, aber ich kann Ihnen sagen: Die Bandbreite menschlicher Probleme ist groß. Lesen Sie, reden Sie mit Menschen, sehen Sie sich Fernsehsendungen an, um Ihr Wissen und Ihr Verständnis für die Ursachen der Probleme zu erweitern.

Anzeichen von Stress und Belastung erkennen

Viele Menschen, die einen aktiven Zuhörer um Rat bitten, haben erkannt, dass sie unter irgendeiner Art von Stress leiden. Häufig versuchen die Menschen aus unterschiedlichen Gründen, das wahre Ausmaß ihrer Belastung zu verbergen – es ist ihnen peinlich, sie wollen keine große Sache daraus machen und so weiter. Ich betrachte die Gefühle der Menschen manchmal wie einen Eisberg – neun Zehntel sind unsichtbar unter der Oberfläche verborgen. Viele aktive Zuhörer stellen fest, dass sie häufig die erste Person sind, die erkennt, wenn jemand gegen etwas ankämpft oder das Bedürfnis hat, mit jemandem zu reden. Vielleicht lesen Sie ein Buch über Beratungsfertigkeiten, weil Ihnen das ständig passiert. Wenn Sie für die Anzeichen und Symptome von Stress und Belastung bei sich selbst sensibel sind, sind Sie auf dem besten Wege, Ihre Sensibilität anderen gegenüber zu stärken.

In Kapitel 12 gehe ich auf die Zeichen und Symptome ein. Kapitel 13 und 14 sind dem sozialen und psychologischen Verständnis gewidmet und die Fallstudien in Anhang A helfen Ihnen, Ihre Sensibilität weiterzuentwickeln.

Mit unterschiedlichen Arten von Gesprächen umgehen

Als aktiver Zuhörer, der gleichzeitig noch eine andere Berufsrolle hat, werden Sie vielleicht feststellen, dass Sie es mit den unterschiedlichsten Arten von Beratungsgesprächen zu tun haben: geplante und ungeplante, mit Personen, die freiwillig zu Ihnen kommen, und solchen, die geschickt werden. All diese Gespräche werden durch Ihre Situation und Ihren eigenen Kontext beeinflusst. Die meisten Gespräche finden von Angesicht zu Angesicht statt, aber einige werden auch telefonisch oder auf eine andere Weise elektronisch geführt. In Kapitel 16 beschäftige ich

c01.indd 35 12.05.2009 17:38:17 Uhr

mich näher mit den Problemen, die bei diesen unterschiedlichen Gesprächssituationen jeweils auftreten können.

Tiefer in das Thema eintauchen

Die Anzahl der Informationen und Fähigkeiten, die zur Weiterentwicklung von Beratungsfertigkeiten hilfreich sein können, ist praktisch unbegrenzt. In Kapitel 18 konzentriere ich mich auf Informationsquellen wie beispielsweise Fachverbände, bei denen Sie allgemeine relevante Informationen und Handlungsleitfäden erhalten, unter anderem auch darüber, was Sie tun müssen, wenn Sie selbst aktive Zuhörer schulen wollen. In Kapitel 19 nenne ich einige Bücher und Autoren, die Ihre Kenntnisse vertiefen werden. In Anhang B finden Sie detaillierte Informationen darüber, wie man professioneller Berater wird, was man beachten sollte und was eine entsprechende Weiterbildung umfasst.