

Workshop 1: Für Einsteigerinnen und Einsteiger Wichtige Aspekte erfolgreicher Beratung

Die Gestaltung des (Erst-)Kontaktes

Andrea Porz





Jetzt reicht's!

Nach vielen Jahren eines langen Schlafes wacht Dornröschen eines Tages auf. Doch niemand ist da, um sie zu erlösen. So schläft sie wieder ein. Jahre vergehen und Dornröschen wacht wieder auf. Sie schaut nach links und rechts, nach oben und unten, aber wieder ist niemand da – weder ein Prinz noch ein Gärtner, der sie retten will. Und so schläft sie wieder ein. Schließlich wacht sie zum dritten Mal auf. Sie öffnet ihre schönen Augen, kann aber abermals niemanden erblicken.

Da sagt sie zu sich selbst: "Jetzt reicht ´s!" steht auf, und sie ist erlöst.

Norbert Mayer in E. Hatzelmann: „Keine Macht dem Stress“

Idee eines Workshop-Ablaufs

Begrüßung

Kennenlernen

Thema „Beratung“

- Allgemein

- Versuch einer Struktur

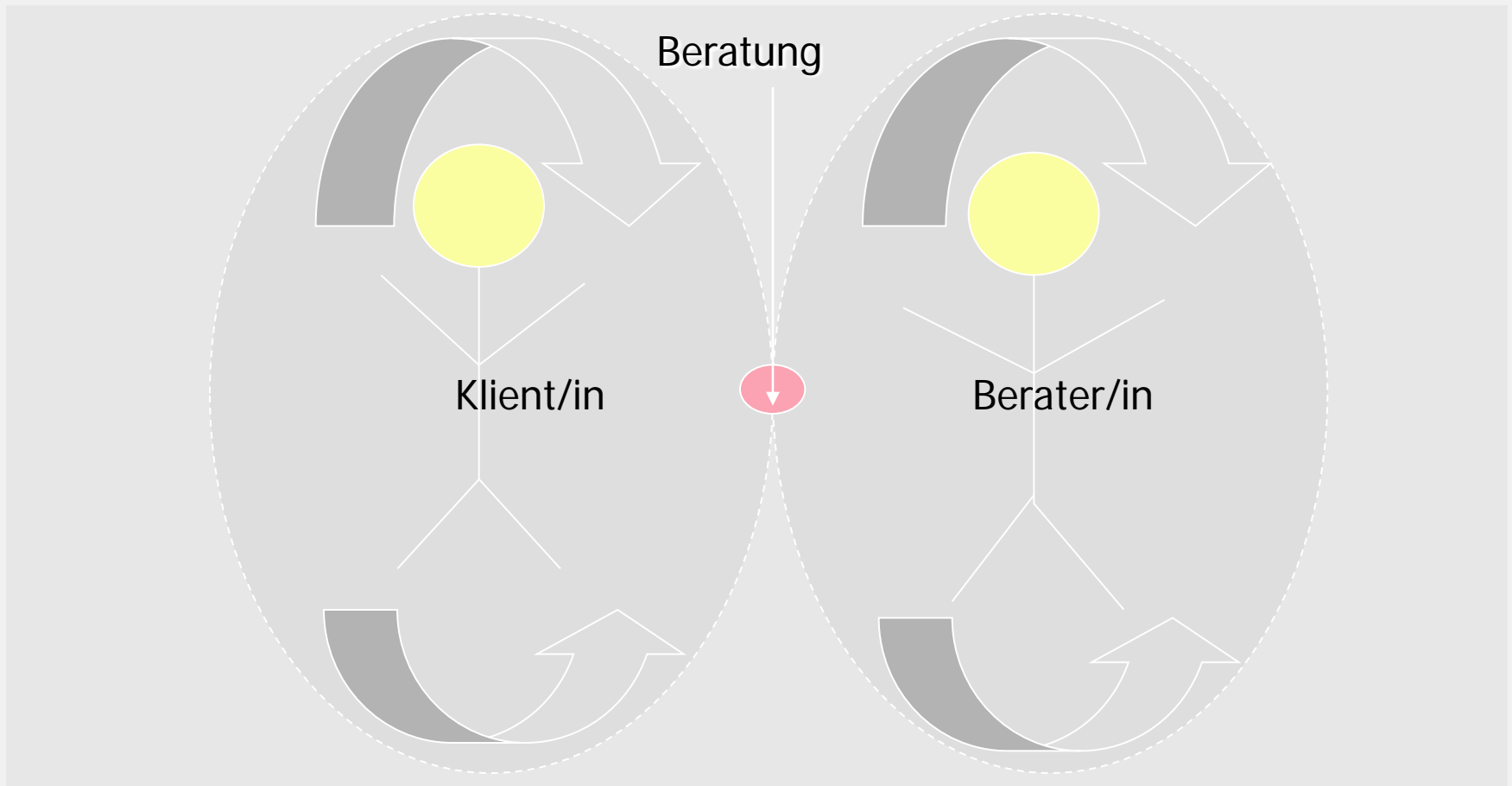
(als Roter Faden, wie wir uns dem Thema nähern können)

Offene Fragen

Wir nehmen mit...

□ Kennenlernen

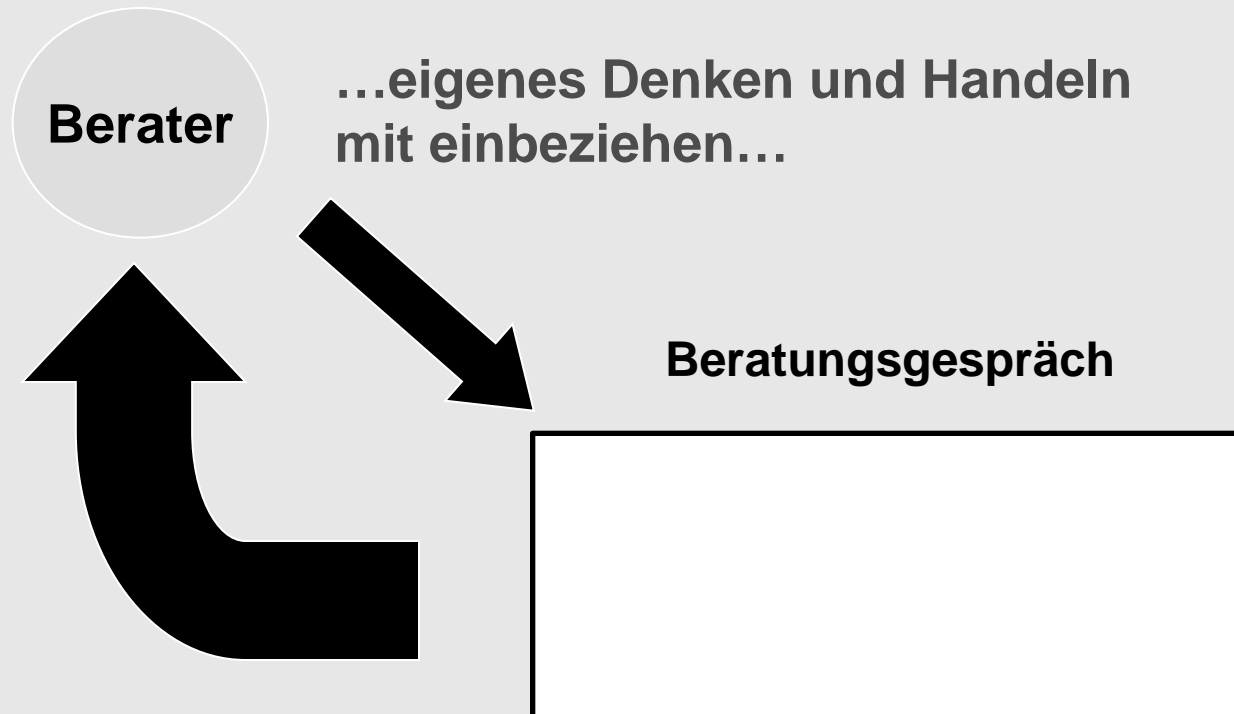
Operationelle Geschlossenheit



Operieren nur mit systemeigenen Komponenten

Selbstrückbezüglichkeit

deshalb...



Personenzentrierte Gesprächsführung

Grundhaltungen nach Rogers

Empathie

- einführendes Verstehen, nichtwertendes Eingehen

Akzeptanz

- Bedingungslose positive Zuwendung:
Rogers beschreibt diese Grundhaltung als
„das Akzeptieren, die Anteilnahme oder Wertschätzung“

Kongruenz

- Echtheit, Unverfälschtheit oder/und Transparenz seitens Berater/in

Grundelemente systemischer Beratung

nach Ellebracht, Lenz, Osterhold und Schäfer

Kontextanalyse

-relevante Kontextparameter einbeziehen

Anerkennung gefundener Problemlösungen

-gefundene Lösungen herausarbeiten

Beratungsprozess als Dialog

-Meinungen des Gegenübers erfragen

Selbstreferenz (Selbstrückbezüglichkeit)

-eigenes Denken, Fühlen und Handeln
miteinbeziehen

Selbstwert und Kongruenz

-z.B. Wertschätzungen formulieren

Wandlung und Entwicklung

-Z.B. Ziele und Visionen erfragen

Selbstorganisation

-Prozessverantwortung übergeben



Workshop-Phase

Je 4 bis 5 Menschen tun sich zusammen
5 Gruppen und sammeln zu dem jeweiligen Punkt Stichworte

- Was ist wichtig bei **Vorbereitung/ Setting**? Welche Erfahrungen haben Sie?
- Was haben Sie bisher erlebt? Was ist bei **Einleitung** zu bedenken?
- Wie könnte die **Situations-/Problembeschreibung** eingeleitet und gut begleitet werden?
- Welche Erfahrungen haben Sie bei der Formulierung von Zielen gemacht? Wie kann die **Zielfindung** begleitet und wie können Ziele verbalisiert oder konstruiert werden?
- Was denken Sie, welche **Vereinbarungen** zwischen Berater/in und Klient/in getroffen werden sollen/ können? Bis wann soll was geschehen?
- (- Wie kann die **Abschlussphase** aussehen, dass es hilfreiche „letzte Minuten“ sein können? Nur besprechen)

Wissen

u.a. zu Krankheiten, Behinderungen,
Nachteilsausgleiche, Netzwerken,
evtl. zu „Bündnispartnern“, zu Struktur und
Handhabungen an den Hochschulen...

Wissen um

„Beratungshandwerkzeug“

Vorbereitung/ Setting Zeitfokus

Letzte Begegnung

Was war
zentrales Geschehen
und welche Absprachen gab es

Und: **Heute**
Was könnte heute anstehen

Konzentration/

Einstellen auf den
Menschen,
der jetzt kommt

Raum entsprechend
zur Verfügung halten
(z.B. Platz für Rollstühle...)

**Störungen
vermeiden**

Begrüßung

evtl. an der Tür abholen, Handgeben...

Kontext für
Kooperation

Schaffen
-Anhang 2-

Einleitung

im Hier und Jetzt

als Person
ansprechen

Respekt
(Gesehen fühlen!)
Vertrauen schaffen

Sich um
Wohlbefinden

kümmern

Auftragsklärung

-Anhang1-

anknüpfen an...

(evtl. small talk
zum Warmwerden)

Auftragsklärung

- Was wollen Sie im/vom Beratungsgespräch?
- Was kann ich leisten? (Angebot und Nachfrage!)
- Wer will was? (Auftraggeber)
- Von wem?
- Ab wann?
- Bis wann? (Ist es schon zu spät?)
- Wie viel?
- Wozu? (Ziel der Hilfe)
- Mit wem / gegen wen? (Gibt es mehrere Kunden mit unterschiedlichen Aufträgen?)

Fragen zur Kooperation

- Welche Ideen haben Sie, was heute hier passieren könnte oder sollte?
- Wo kann ich Sie heute unterstützen?
- Worüber möchten Sie heute mit mir sprechen?
- Welche Frage müsste ich heute als erste stellen, so dass sie sicher sind, dass die heutige Sitzung...
 - ...produktiv
 - ...gut anfangen
 - ...in eine nützliche Richtung gehen ...wird?

Aktives Zuhören

Kontext für
Kooperation

Schaffen

Hier:

Professionelle Distanz

**Problembeschreibung/
Exploration**

Vergangenheit
und Gegenwart

Begleitung bei
Exploration

**Hilfreiche Fragen zur
Konkretisierung:**
z.B. Wie war das genau?

Hilfe bei **Suche** nach
dem **Wesentlichen**
z.B. Verlangsamen oder
„Auf den Punkt bringen“

Gefühle ansprechen

Szenarien

z.B.

genauer Ablauf der Beantragung Nachteilsausgleich
oder
Welche Schritte sind genau möglich, um
Kontakt zu einer Clique zu bekommen

Lösungsfokus

Zielfindung/ Konstruktion

Gegenwart und Zukunft

Sortieren

Worum geht es genau?

Normalisieren

i.S. von „So ist es“ und „
So sind die Bedingungen
und Möglichkeiten“
und „dahin kann es gehen“

Informieren

- Anlaufstellen
- Wege
- rechtliche Hintergründe
- Bündnispartner
- evtl. Nachteilsausgleich etc.

Was wäre **Ziel**

- für heute
- für die nächsten Wochen
- für das Studium“

Fragen in Richtung LÖSUNG

- **Wann ist das Problem nicht da / nicht so stark?**
- **Woran merken sie als erstes, dass es ihnen besser geht?**
- **Wie würde Ihr Leben aussehen, wenn es das Problem nicht gäbe?**
- **Wer merkt als erste, zweite, dritte, dass es ihnen besser geht, woran?**

Bei Unsicherheiten:

Überprüfen der Vereinbarungen
(ist das so für Sie stimmig?
Was braucht es jetzt noch,
damit es besser passt?)

Aufgabenplanung

Verankerung

**Vereinbarung
/
Contracting**

Nahe Zukunft

Was muss
bis **wann**,
von **wem**,
wie übernommen
werden?

Terminplanung

**Wer übernimmt
welche Rolle?**

In Eigenverantwortung lassen

„Was hat sich verändert
seit Beginn des Gespräches?“

Abschlussphase
Hier und Jetzt

**Persönliche
Verabschiedung**

Evtl small talk

Beziehungspflege

danach:

Notizen/ Protokoll/
evtl. weitere Veranlassungen
(Absprachen mit anderen
Anlaufstellen)



Anhänge

Grenzen der Beratung

PERSÖNLICH

- **Hilfreich:**
- - Beratungsausbildung
- - incl. Selbsterfahrung!
- - Klarheit: Ratsuchender ist Experte für sich selbst
- - Klare Zeitfenster
- - incl. Einhaltung von Pausen/Feierabend...
- - gute Psycho-Hygiene
- - incl. gut für sich sorgen, Möglichkeit der Reflexion (Supervision)

THEMATISCH

- **Hilfreich**
- - Gutes Netzwerk
- - Zeit für Nachforschungen
- - Wissen um eigenes Wissen und die Grenzen
- - Tagungen/ Fortbildungen inhaltlicher Art
- - Betroffenennetzwerke nutzen

Wie gehe ich mit Fragen um, die ich nicht beantworten kann?

Ideen

wenn jemand uns die Verantwortung für Problemlösung geben möchte:

- wie haben Sie das Problem bisher gelöst?
- Wie könnte man diese bisherige Problemlösung hierher übertragen?

Oder:

- leider weiß ich das im Moment nicht, aber...
- a) ...lassen Sie uns zusammen überlegen, wer dafür zuständig ist - oder –
- b) (wenn ich es wissen müsste) ...bis...werde ich mich erkundigt haben und Ihnen die Infos zukommen lassen.
- c) (wenn es hilfreich scheint, die Verantwortung beim Ratsuchenden zu lassen)
...es wäre gut, wenn Sie sich an XYZ wenden würden,
gerne gebe ich Ihnen die Telefonnummer/ Mailadresse, dass Sie Ihre individuelle Situation durchsprechen.....

Wie gehe ich mit „Schleifen“ um? oder: Worum geht es Ihnen eigentlich?

Ideen

oft braucht es erst mal eine Würdigung des Problems

Unterstützende Fragen hierbei können sein:

Was ist das Schlimmste an Ihrer Situation?

Woran erkennen Sie im Alltag, dass es schwierig wird?

Wo konkret (Beispiele?) erleben Sie es als anstrengend?

Wie genau fühlt es sich an (ärgerlich? traurig? resigniert?...)?

Was wäre worst case für die nächste Woche/ dieses Semester/ Studium insgesamt ...?

Ausbildungsmöglichkeiten finden Sie u.a. unter:

- Heilpraktikerschulen.de (u.a. in klientenzentrierter Gesprächsführung)
oder

- Paracelsus Heilpraktikerschulen

- Institute für Ausbildung und Weiterbildung in Systemischer Therapie
52080 Aachen, Telefon: 0241/95 33 09, Mail: [ibs\(at\)ibs-world.de](mailto:ibs(at)ibs-world.de)

- ISTN-Institut für Systemische Beratung und Therapie

ISTN Karlsruhe

Institut für systemische Beratung, Therapie und Supervision

Hauptstr. 62

76275 Ettlingen

ISTN Koblenz

Institut für systemische Beratung, Therapie und Supervision

Hauptstr. 6

55469 Oppertshausen

koblenz@istn-online.de

- Weinheimer Institut für Systemische Beratung

Freiburger Straße 46, 69469 Weinheim

Literatur

- Beraten will gelernt sein – Bachmair/ Faber/ Henning/ Kolb/ Willig
- Beratung: eine sozialpädagogische Einführung – Nando Belardi u.a.
- Familientherapie im Überblick – Arist von Schlippe
- Systemische Interventionen – Arist von Schlippe und Jochen Schweitzer
- Klientenzentrierte Gesprächsführung - Sabine Weinberger
- Watzlawick, Paul (1969) „Menschliche Kommunikation“

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**