




Kommunikation und Beratung sind zentrale Elemente in der pädagogischen Arbeit. Vielen angehenden Pädagogen kommt dieses Thema in ihrer Ausbildung, in ihrem Studium aber zu kurz. Das vorliegende Werk greift das Bedürfnis auf, mehr Kommunikations- und Beratungskompetenz zu erwerben. Es stellt eine Fülle praktisch anwendbarer Gesprächstechniken und Interventionen in einem sogenannten „Werkzeugkoffer“ für die Arbeitsfelder der Kinder- und Jugendhilfe vor. Diese werden an praktischen Beispielen dargestellt und erläutert. Der Anschaulichkeit wegen wird zu Beginn des Buchs „Familie Beispiel – eine Familie mit Beratungsbedarf“ vorgestellt. Bei der Erläuterung der Interventionstechniken wird häufig Bezug auf diese Familie genommen, um die Gesprächstechniken an diesem Fall exemplarisch zu erklären.

Die ausgewählten Interventionen werden in „Basics“ und „Specials“ unterteilt. Die „Basics“ sind Methoden und Techniken, die zum Grundrepertoire eines jeden Pädagogen gehören. Die „Specials“ orientieren sich eher am Bedarf der jeweiligen Arbeitsfelder. Es werden hier Methoden aus dem Bereich der Beratung (z. B. in der ambulanten Jugendhilfe, Beratungsstellen, Elternarbeit der Kita), der Erziehung (z. B. Jugendwohngruppen, Kita) und der Bildungsarbeit (z. B. Kita, OGS) vorgestellt. Die Techniken erscheinen im Kap. 7.2 in alphabetischer Reihenfolge. Selbstverständlich sind viele der Techniken in unterschiedlichen Bereichen einsetzbar.

Weil alle Methoden und Techniken immer im Kontext des zugrunde liegenden Menschenbilds und der daraus abgeleiteten Konzepte zu verstehen sind, werden diese vorab in wesentlichen Zügen skizziert.

Ein zentrales Ziel des Buchs ist es, den Lernenden bei der (Weiter-) Entwicklung in den Bereichen professionelles Wissen, Können und Haltung in kommunikativen Prozessen zu unterstützen.

Ausgewählte Techniken liegen am Ende des Buchs in Form von heraustrennbaren Karteikarten vor. Diese können als Gedächtnisstütze mit in konkrete Gesprächssituationen genommen werden oder zur Vorbereitung genutzt werden. Die betreffenden Techniken sind im Buch mit folgendem Symbol gekennzeichnet: 





6.1.2 Das Beratungsgespräch

In der pädagogischen und sozialen Arbeit hat Beratung unterschiedliche Funktionen. Sie kann der fachlichen Information dienen, je nach Fragestellung z. B. über Entwicklungsphasen, über finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten, über rechtliche Rahmenbedingungen usw. Sie kann vermitteln zu anderen Institutionen, die bei der Problemlösung des Ratsuchenden hilfreich sein können (Frühförderstelle, Schuldnerberatung usw.). Aber auch das Beratungsgespräch selbst kann die notwendige Unterstützung bei der Lösung des Problems sein.

Zu Beratungsgesprächen liegen in der Literatur unterschiedliche Konzepte vor. An dieser Stelle sollen zentrale Bausteine genannt werden, ohne die Beratungsgespräche in der Praxis oftmals nicht zum Ziel führen.

① Der erste Kontakt

So banal es auch klingt: Der erste Kontakt beginnt mit der Begrüßung. Und deren Bedeutung ist nicht zu unterschätzen. Mit der Begrüßung bildet sich auf beiden Seiten ein erster Eindruck. Aus der Psychologie ist bekannt, dass dieser erste Eindruck oft die weitere Wahrnehmung beeinflusst.

Für den Berater bedeutet dies, dass er schon in dieser Phase sehr präsent sein muss, sehr um Zuwendung und Aufmerksamkeit bemüht.

In der Einstiegsphase des Beratungsgesprächs ist es für den Berater wichtig, sich auf sein Gegenüber einzustellen und eine Beziehung zu ihm herzustellen. Zum Einfinden in den anderen hilft es beispielsweise, sich an dessen Körperhaltung anzupassen. Da normalerweise das psychische Befinden und die Körperhaltung einander entsprechen, kann es dem Berater gelingen, über den Körperausdruck auch den Gefühlen des anderen näherzukommen, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen (Rapport herstellen).

Nimmt z. B. ein Ratsuchender zunächst eine sehr verschlossene Körperhaltung ein, so kann auch der Berater zunächst diese Haltung einnehmen und das Verschlossensein spüren.

Inhaltlich kann Rapport hergestellt werden, indem die Schilderungen des Ratsuchenden unbedingt ernst genommen werden. Außerdem sollte ihm immer wieder bestätigt werden, dass seine Probleme gesehen und so wie er sie erlebt, akzeptiert werden.

Aussagen wie: *„Was ist denn daran so schlimm?“* oder *„Das Problem haben andere auch!“*, empfindet der Ratsuchende wahrscheinlich nicht als wertschätzend. Reaktionen des Beraters wie: *„Ich kriege mit, dass Sie das sehr belastet.“*, *„Da haben Sie es aber auch nicht leicht.“*, *„Es wird einen Grund geben, warum Sie sich in dieser Situation so belastet fühlen.“*, zeigen hingegen die nötige Empathie und Akzeptanz (s. a. Kap. 4.3 *Humanistische Psychologie*).

Dies hilft ebenfalls, Rapport herzustellen. Fühlt der Ratsuchende sich dann grundsätzlich angenommen, kann der Berater nun die Körperhaltung ändern, z. B. öffnen. Stimmt die Beziehung zwischen Berater und Ratsuchendem, so



wird sich der Ratsuchende wahrscheinlich in seiner Körperhaltung dem Berater anpassen und sich ebenfalls öffnen. Zunächst erfolgt dies auf körperlicher Ebene. Damit geht aber i. d. R. auch eine Öffnung auf psychischer Ebene einher.

② Auftragsklärung

MERKE

Wer sein Ziel nicht kennt, kann den Weg nicht finden.

Neben dem Beziehungsaufbau ist eine möglichst genaue Zielvereinbarung und Auftragsklärung wichtigster Bestandteil eines (Erst-)Gesprächs im Kontext von professioneller Beratung.

Erstaunlicherweise passiert es auch erfahrenen Beratern und Pädagogen gelegentlich, dass sie versäumen, zu Beginn einer Beratung explizit über die zielbezogenen Erwartungen der Kunden zu sprechen.

Aus einem vom Klienten oder von der Klientin beschriebenen Problem ohne konkrete Auftragsklärung auf ein oder mehrere Ziele hinarbeiten, scheint zumindest fahrlässig. Das Risiko, möglicherweise an den Zielen des Klienten vorbei zu beraten und Ziele zu verfolgen, die dem Klienten fälschlicherweise unterstellt werden, ist andernfalls hoch. Es empfiehlt sich ein präzises Nachfragen bezüglich des zukünftig gewünschten Erlebens. Nicht zufriedengeben sollte sich der Berater mit üblicherweise auftauchenden Formulierungen, die beschreiben, was nicht mehr da sein soll:

„Ich möchte nicht mehr so aufbrausend gegenüber den Kindern sein.“

Für den weiteren Beratungsprozess günstiger ist es, wenn der Berater erfährt, was stattdessen da sein soll: *„Ich möchte in Zukunft deutlich gelassener mit den Kindern umgehen, auch wenn ich mich geärgert habe.“*

Dabei ist immer zu berücksichtigen, dass die Ziele sich im Laufe eines Beratungsprozesses verändern können. Vielleicht kommt ein Elternpaar zunächst mit dem Auftrag, Ideen für einen veränderten Umgang mit dem verhaltensauffälligen Kind zu entwickeln. Im Laufe der ersten Sitzungen verändern sich dann aber die Ziele in Richtung der Bearbeitung eines Konflikts zwischen den Eltern. Im Zielklärungsprozess sind sehr regelmäßige Feedbackschleifen wichtig. Berater sollten immer wieder eine Rückmeldung über das geben, was sie verstanden haben. Das geschieht idealerweise im Stil des „aktiven Zuhörens“ (vgl. Kap. 7).

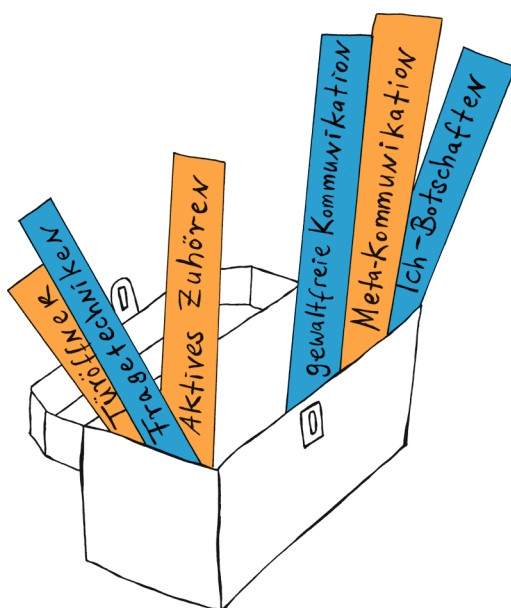
„Sie wünschen sich also, zukünftig ruhig und ohne laut zu werden die Konflikte mit den Kindern zu besprechen?“

Am Beginn eines Beratungsgesprächs könnten beispielsweise solche oder ähnliche Formulierungen und Fragen genutzt werden:

TEIL 2

WERKZEUGKOFFER

7



„Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel.“

Dieses Zitat von Paul Watzlawick kann man als Einladung verstehen, seinen individuellen Werkzeugkoffer möglichst reichhaltig und mit unterschiedlichsten Werkzeugen zu bestücken, um der Vielfalt der Probleme, die Beratern begegnen, gerecht werden zu können.

Im Folgenden geht es um praxiserprobte Methoden und Interventionen (= unsere „Werkzeuge“), die vor dem Hintergrund der zuvor beschriebenen Theoriekonzepte entwickelt wurden. Wie schon im Kap. 3 dargestellt, zeichnen sich professionelle

7.1 Basics

Unter „Basics“ werden hier sehr weit verbreitete Methoden verstanden, die in vielen Gesprächskontexten sinnvoll angewandt werden können. Sie gehören zum Grundrepertoire eines jeden Beraters, sind aber auch in Erziehungs- und Bildungskontexten als bedeutender Beitrag zur gelingenden Kommunikation zu verstehen.

7.1.1 Aktives Zuhören

Karte

Entwicklungsgespräche, Konfliktgespräche, Beratungsgespräche sowie andere Gespräche im pädagogischen Kontext sind nicht selten angstbesetzt beim Gesprächspartner. Vielleicht besteht eine Angst, Vorwürfe zu hören, bloßgestellt zu werden oder verunsichert zu werden. Möglicherweise versuchen Klienten oder Eltern deshalb auch manchmal, sich dem Gespräch zu entziehen.

Gerade in schwierigen Gesprächssituationen bedarf es daher eines empathischen und akzeptierend-wertschätzenden Vorgehens, in dem es gerade nicht um Vorwürfe, Ratschläge, Beschämungen u. Ä. geht.

Rogers (vgl. Kap. 4) hat eine Methode empathisch-akzeptierenden Zuhörens entwickelt, die erstmals vom US-Psychologen Thomas Gordon in seinem Buch „Familienkonferenz“ beschrieben wurde. Es ist die Methode des **aktiven Zuhörens**.

„Beim aktiven Zuhören bleibt der Zuhörer nicht stumm, sondern lässt sich sehr grundsätzlich mit dem Sender in eine bestimmte wechselseitige Kommunikation ein.“ (Gordon, 1994, S. 242)

Der Zuhörer (Empfänger) konzentriert sich zunächst ausschließlich darauf, die Botschaft, die ihm vom Gegenüber (Sender) geschickt wird, zu verstehen und zu errahnen, was sie bedeutet. Dazu werden möglichst außer der verbalen Aussage auch der nonverbale Ausdruck sowie Intonation bewusst registriert. Das, was der Empfänger aus diesem Zusammenspiel verstanden hat, wird dann von ihm mit eigenen Worten zusammengefasst und zurückgespiegelt (Feedback geben), um bestätigt oder korrigiert zu bekommen, wie die Botschaft verstanden wurde.

Klientin (kopfschüttelnd,
hängende Schultern):

„Gestern hat mein Ex-Mann
das Kind wieder nicht
pünktlich zurückgebracht!“

Berater:

„Sie fühlen sich da ganz
hilflos?“

„Ja, ich habe das Gefühl, ich
kann sagen, was ich will. Der
Mann scheint mir gar nicht
zuzuhören. Der erinnert sich
hinterher nicht mal an unsere
Absprachen.“

„Sie denken, er nimmt Sie
nicht ernst?“

„Ja, das war früher schon
unser Problem. Ich
kann mich einfach nicht
durchsetzen.“

„Sie sind da unzufrieden mit
sich selbst?“

So vermittelt der Empfänger das Gefühl, dass er sein Gegenüber verstehen will, dass er ganz bei ihm ist. Das Feedback beginnt daher häufig auch mit einem du bzw. Sie: „*Du/Sie meinst/meinen also ...*“ Diese Erfahrung von Zugewandtheit kann für den Gesprächspartner sehr wohltuend sein und seine Ängste vor dem weiteren Gespräch minimieren, idealerweise sogar die innere Abwehr in die Bereitschaft umwandeln, sich für das Gespräch zu öffnen.

Durch dieses Feedback wird dem Klienten oft erst selbst bewusst, was er gesagt hat und was er meint. Es ist also ein Klärungsprozess für den Sprecher. Weiterführende Fragen können diesen Klärungsprozess noch voranbringen.