

Grundlegende Fertigkeiten der Beratung

die in der Anfangsphase eine besondere Bedeutung haben

Präsent sein:

Präsent sein und Zuhören sind Fertigkeiten, die sich wechselseitig ergänzen und beeinflussen. Sie befähigen verbale und nichtverbale Botschaften wahrzunehmen und selbst durch nichtverbales Verhalten etwas mitzuteilen (z.B.: dass man beim Klienten ist, auf ihn achtet und sich für ihn interessiert).

Arten des Präsent seins:

- ◆ Haltung: sollte offen sein und die Mitteilung enthalten, dass man bereit und willens zum Zuhören ist, man sollte komfortabel, aufrecht und entspannt sitzen.
- ◆ Augenkontakt: dauerhaft und direkter Augenkontakt mit dem Klienten, aber nicht fixieren, sondern dem Blick des Klienten begegnen. Nach Ivey kann es angemessen sein, den Augenkontakt auszusetzen, wenn der Klient sich unsicher fühlt. Das kann helfen, dass er dennoch an den Themen bleibt, die ihm unangenehm sind.
- ◆ Gesichtsausdruck: wichtig ist, sich bewusst zu machen, dass der Gesichtsausdruck Informationen transportiert. Ein ruhiger und konzentrierter Gesichtsausdruck kann Hilfe für den Klienten sein das auszudrücken was er fühlt. Es ist auch eine Möglichkeit den Gesichtsausdruck des Klienten zu spiegeln.
Wichtig ist, dass wenn Klienten über ihre Enttäuschungen und Verletzungen lachen, in dieses Lachen nicht einzustimmen.

Beobachten:

Klienten zu beobachten bedeutet eine Hilfe, um verbale Botschaften besser zu verstehen. Der Ton der Stimme, die Satzmelodie, Gesten und die Körperhaltung können mit den verbalen Botschaften übereinstimmen oder im Gegensatz zu ihnen stehen. Wenn dies der Fall ist, also verbale und nichtverbale Signale nicht zusammenpassen, bedeutet das eine Einladung zur weiteren Exploration. Wenn man darauf reagiert sollte man Botschaften eher beiläufig formulieren um dem Klienten zu ermöglichen sich selber zu erforschen und daraus größeres Selbst-Verständnis zu erzielen.

Es kann sein, dass wir mit unserem eigenen Verhalten das Verhalten der Klienten hervorgerufen haben.

z.B.: Ein Praktikant beklagt sich, dass er Schwierigkeiten in der Herstellung eines Kontaktes zu einer Klientin hat, weil sie so zögernd und ängstlich gewesen war. Ein Video-Mitschnitt des Interviews zeigt, dass er sich, sobald sie anfing zu reden, Notizen machte. Das hatte unter anderem die Unterbrechung des Augenkontaktes mit ihr zur Folge. Ohne nichtverbale, aber bestätigende Signale von ihm wurde sie unsicher, zögerte und hörte schließlich auf zu reden.

Zuhören:

Ziel beim Zuhören ist, dass Verstehen zwischen Berater und dem Klienten zu erleichtern und eine gemeinsame Übereinstimmung darüber zu erzielen, was das Anliegen des Klienten ist und wie der Berater selbst dieses Anliegen erfährt.

Aktives Zuhören bedeutet, mit Ziel und Zweck zuhören, also die Flut von Informationen zu sortieren, entscheiden auf welche Informationen reagiert wird, Hypothesen bilden, Klarheit über Aspekte zu gewinnen, sowie gleichzeitig das mitzuteilen, was man gehört hat.

Bezugsrahmen für Zuhören:

Der Bezugsrahmen bildet ein System um die Informationen zu klassifizieren und den Gesprächsprozess zu analysieren:

- Erfahrungen: Was Klienten als geschehen wahrgenommen haben; Was andere tun oder nicht tun, sagen oder nicht sagen.
- Verhalten: Wie Klienten handeln; Was sie sagen und tun.
- Gefühle: Was Klienten bei ihrem Verhalten und angesichts ihrer Erfahrungen fühlen.
- Gedanken: Was Klienten über ihr Tun oder Nichttun sagen und verstehen, welchen Sinn sie ihrem eigenen Verhalten und dem Verhalten anderer beimessen; Welche Meinungen und Überzeugungen sie von sich selber und von anderen und von den Ereignissen ihres Lebens haben.

Dem Schweigen zuhören:

Kommunikation findet auch statt, wenn einer oder beide schweigen. Durch sorgfältiges Präsent sein erhält man Hinweise darauf, was Klienten denken und fühlen, wenn sie schweigen (beispielsweise ob sie gespannt, festgefahren, gelangweilt, feindlich oder nachdenklich sind).

Filter beim Zuhören:

Niemand hört auf eine vollständig distanzierte Weise zu, wir benutzen Filter, welche die Informationen unserer Klienten passieren müssen.

Entscheidende Behinderungen für ein aktives Zuhören können sein:

1. Die Kultur: Ein Bewusstsein von unserer eigenen Kultur und der Kultur unserer Klienten ist für das Zuhören und das Verstehen sehr wichtig. Manchmal ist es notwendig die Frage anzusprechen, wie der Klient denkt und fühlt, wenn er mit jemandem arbeitet, der einen anderen kulturellen Hintergrund hat.
2. Die Werte: Es ist wichtig sich der eigenen Werte bewusst zu sein, und davon Abstand zu nehmen, sie ohne weiteres auf den Klienten zu übertragen.
3. Die Selbstbetroffenheit: Entsteht durch Schwierigkeiten die wir erfahren haben die im Hinblick auf bestimmte Themen Vorurteile bilden und unsere Offenheit gegenüber den gleichen Problemen bei anderen mildern.

Weitere Behinderungen für das aktive Zuhören:

- wenn man eine Antwort zu dem überlegt was der Klient gerade gesagt hat;
- wenn man für eine Bestätigung für die eigene Hypothese sucht und deshalb Informationen des Klienten ignoriert, die diesen Hypothesen widersprechen;
- wenn man in die Defensive kommt oder sein eigenes Verhalten inadäquat empfindet, sobald Klienten versuchen, einen zu korrigieren.

Reflektierende Fertigkeiten:

Sind Fertigkeiten, die uns in die Lage versetzen, unser Verstehen der Perspektive der Klienten und ihres Bezugsrahmens mitzuteilen.

Reflektierende Fertigkeiten sind wertvoll, um Vertrauen zu schaffen, um zur Exploration zu ermutigen und um eine zu frühe Schwerpunktbildung zu problematisieren. Sie sind ein Medium, um empathisches Verstehen und Akzeptieren mitzuteilen, ihre Benutzung hilft uns,

der Spur des Denkens und Fühlens unserer Klienten zu folgen und vorsichtig zu überprüfen, ob wir richtig verstanden haben; um dem Gespräch vom Standpunkt unseres Bezugsrahmens eine minimale Richtung zu geben.

All diesen Fertigkeiten ist gemeinsam, dass sie den Klienten widerspiegeln.

Die drei reflektierenden Fertigkeiten wiederholen, paraphrasieren und zusammenfassen werden im Folgenden vorgestellt.

Wiederholen:

Wiederholen bedeutet dem Klienten einzelne Worte oder kurze Sätze, die er selber verwendet hat, zurückzugeben. Das kann eine wirksame Weise sein um das Gespräch zu fördern und den Fokus eines Gesprächs im Auge zu behalten.

Die Wiederholung sollte aber nicht übertrieben oft angewandt werden.

Paraphrasieren:

Es meint das Wiederholen der Kernbotschaft des Klienten in eigenen Worten.

Absichten, die mit dieser Fertigkeit verbunden werden können sind folgende:

- zu signalisieren, dass man das Anliegen des Klienten verstanden hat
- die eigene Wahrnehmung dessen zu überprüfen, was der Klient gesagt hat (ob gemeinsames Verständnis existiert)
- die Grundwerte von Akzeptanz und Verstehen zu vermitteln – das bedeutet zu vermitteln, dass man beim Klienten ist, dass man sich bemüht seine Sichtweise zu verstehen, dass man dieses Verständnis noch einmal überprüfend zur Disposition stellt
- Informationen zu sammeln, wie Klienten sich und ihr Anliegen sehen
- eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und zu zeigen, dass man das, was der Klient sagt ohne Be- und Verurteilung entgegennimmt

Damit das Paraphrasieren wirkungsvoll werden kann, muss es akkurat sein.

Paraphrasieren bringt uns nahe an unsere Klienten heran, es eignet sich besonders um starke Gefühle und Angriffe von Klienten ohne aggressive oder defensive Reaktion zur Kenntnis zu nehmen.

Bsp.: Klient: (mit starker Stimme) Für Sie ist das ja in Ordnung. Aber was wissen Sie über Fehlschläge? Sie hat doch nie jemand zurückgewiesen oder in die Ecke gestellt. Alles was Sie tun müsste, ist dazusitzen und zuzuhören. Ich bin doch derjenige, der mitten im Schlamassel sitzt.

Beraterin: Sie sind ärgerlich, dass ich Ihnen nicht nachfühlen kann, was Sie gerade durchmachen.

Klient: Darauf können Sie Gift nehmen! Was ich durchgemacht habe, mit Ihnen, mit meiner Exfrau, mit allen!

Beraterin: Und ich weiß nicht, was das Leben für sie bedeutet.

Klient: Nein! (nach einer Weile langsamer und ruhiger) Ich schätze, niemand kann das wirklich, und das ist mein Problem.

Das Paraphrasieren ist auch eine Fertigkeit für Klienten um herauszufinden, was sie meinen.

Leitlinien beim Paraphrasieren:

- vorläufig sein
- vermeiden dem Klienten etwas zu erzählen, ihn zu informieren oder für ihn eine Situation zu definieren
- respektvoll bleiben, nicht urteilen
- eigene Worte benutzen (nicht Wiederholen)

- auf die Tiefe der Gefühle im Ausdruck des Klienten achten und versuchen eine ähnliche Ebene zu treffen
- dem, was der Klient sagt nichts hinzufügen und eine Bewertung vermeiden
- nicht vorgeben etwas zu verstehen, wenn man es nicht versteht
- kurz und direkt sein
- die Stimme auf einer möglichst gleichmäßigen Höhe halten

Zusammenfassen:

Zusammenfassungen sind wesentlich länger als Paraphrasen. Sie sollen bedeutsame Aspekte eines Gesprächs auf eine organisierte Weise zusammenfassen. Nützlich sind Zusammenfassungen, wenn man auf kohärente Weise das wiedergibt, was der Klient gesagt hat ohne eigene Hypothesen einfließen zu lassen und auf diese Weise einen Rückblick auf die bisherige Arbeit ermöglicht.

Zusammenfassen kann folgenden Zwecken dienen:

1. kann helfen Inhalte und Gefühle zu klären
2. liefert einen Rückblick auf die Arbeit, das ermöglicht dem Klienten Missverständnisse zu korrigieren oder dem Gesagten etwas hinzuzufügen oder es zu modifizieren
3. kann helfen die Sitzung zu beenden
4. kann benutzt werden um die nächste Sitzung zu eröffnen
5. kann helfen Prioritäten zu setzen und Schwerpunkte zu bilden
6. kann helfen den Beratungsprozess voranzubringen

Sondierende Fertigkeiten:

Das Sondieren hat eine invasive (d.h. eindringende) Komponente. Die Vorstellung des Beraters, welche Themen anzusprechen wichtig wäre, ist eingeschlossen. Wird die Technik des Sondierens angewandt geht die Kontrolle über den Inhalt des Gesprächs vom Klienten auf den Berater über. Zum Beispiel in Situationen in denen es angemessen ist, zusätzliche Informationen von Klienten zu erhalten und sie zu ermutigen, spezieller und konkreter zu sein als sie es bisher waren.

Fragen:

Offene Fragen:

Sind sinnvoll um Informationen zu erhalten und um den Klienten in den Prozess des gemeinsamen Suchens einzubinden. Offene Fragen fordern eine ausführliche Antwort. Sie beginnen mit „was“, „wo“, „wie“, „wer“. All zu offene Fragen sind zu vermeiden.

Z.B.: „Was glauben Sie, was für eine Person Sie sind?“

Hypothetische Fragen:

Das sind offene Fragen, die sich darauf beziehen, was in der Zukunft passieren könnte. Sie können einladen über eigene Gedanken, Gedanken anderer, über Gefühle und Verhaltensweisen zu spekulieren. Hypothetische Fragen sind auch wertvoll, um Klienten zu helfen, sich positive Ergebnisse vorzustellen oder sich alternative Verhaltensweisen zu überlegen.

Warum-Fragen:

Sie sind wenig hilfreich, da sie Klienten dazu verführen nach „Ursachen“ und „Gründen“ zu suchen. Antworten auf die Frage „warum“ führen nicht zum Handeln.

Geschlossene Fragen:

Laden den Klienten dazu ein „ja“ oder „nein“ zu sagen. Der wiederholte Gebrauch solcher Fragen führt in eine eskalierende Spirale: der Klient sagt weniger und weniger, der Berater fragt mehr und mehr.

Entweder-Oder-Fragen:

Sind wenig hilfreiche Variationen geschlossener Fragen. Sie wirken restriktiv, weil sie den Klienten lediglich zwei Alternativen präsentieren, die meist aus dem Bezugsrahmen des Beraters stammen.

Serienfragen:

Sind unökonomisch, weil die Anhäufung mehrerer Fragen in einer Intervention für Klienten entweder verwirrend oder überwältigend wirkt.

Leitfragen:

Solche Fragen bedeuten für Klienten häufig, dass eine bestimmte Antwort erwartet wird oder dass dahinter Werte, Glaubenssätze und Gefühle stehen, welche die Klienten haben oder erfahren sollen. Manchmal sind es auch die nichtverbalen Zeichen des Beraters, die diese Botschaft tragen.

Wenig hilfreiche Fragen

Wie man fragt:

- direkt
- knapp
- klar
- wann immer es geht sagen, warum man fragt:
z.B.: *„Ich möchte mir Klarheit verschaffen: Was ist gestern wirklich auf der Arbeit passiert?“*
- verbinden der Frage mit dem, was der Klient vorher gesagt hat durch ein Statement:
z.B.: *„Sie haben erwähnt, dass Sie sich verletzt fühlen. Was haben Sie wirklich zu ihr gesagt?“*

Wirkung von Fragen:

Fragen können sowohl positive als auch negative Effekte haben.

Positive Wirkungen:

Zur rechten Zeit gestellt, klar und offen formuliert, haben Fragen meistens positive Effekte.

Fragen können ...

- ❖ ... dem Klienten beim Fokussieren und beim Konkretisieren helfen
- ❖ ... helfen Informationen zu sammeln
- ❖ ... ein neues Feld für das Gespräch eröffnen

Negative Wirkungen:

Der exzessive Gebrauch von Fragen produziert eine Reihe negativer Effekte:

- Erhöhung der Kontrolle des Beraters
- Verhinderung der Exploration (und des wechselseitigen Verstehens)

Antworten auf Fragen von Klienten:

Um neue Inhalte einzuführen oder auch als Verteidigung gegen die Zumutung zu explorieren, fragen Klienten auch Berater. Auf jeden Fall sollte man versuchen die offene oder verborgene

Botschaft dieser Frage zu entschlüsseln und sicherzustellen, dass eine Antwort weitere Explorationen erleichtert. Außerdem sollte man sich darüber im klaren sein, dass es Mut bedarf, um dem Berater Fragen zu stellen und sensibel gegenüber der möglichen Angst sein, die in der Frage enthalten sein könnte.

Grundsätzlich gilt, dass Fragen nicht direkt und unmittelbar beantwortet werden müssen.

Wie man konkret auf Fragen reagiert, hängt von einer Reihe von Überlegungen ab:

- Was ist in der Sitzung vorausgegangen?
- Welche Antworten, glauben Sie, erwartet die Klientin?
- Was, denken Sie, steckt hinter der Frage?
- Welche Informationen braucht die Klientin nach Ihrer Überzeugung?
- Welche Antwort würden Sie als eine „therapeutische Antwort“ bezeichnen?

Feststellungen treffen:

Feststellungen sind häufig eine mildere Form als Fragen. Fragen werden von Klienten vor allem in der Frühphase des Beratungsprozesses als aufdringlich oder inquisitorisch aufgenommen.

Feststellungen sind wertvolle Instrumente, um Informationen zu erhalten, um den Fokus zu wechseln und um Klienten zu helfen, spezieller und konkreter zu werden.

Bei Feststellungen kann man in einer Paraphrase oder einer Zusammenfassung festhalten, was bisher gesagt worden ist. Der Hauptzweck der Exploration besteht darin, Klienten zu befähigen konkret über ihre eigenen Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen zu sprechen.

Bsp. : *Beraterin: Sie haben mir eine Menge über ihren Mann und sein Verhalten Ihnen gegenüber und gegenüber den Kindern erzählt. Ich denke, ich habe ein klares Bild von dem, was er sagt und tut. Was ich gern wissen würde, ist, wie Sie darauf reagieren.*

Konkretisieren:

Die Fertigkeit, konkret zu sein, setzt aktive Zuhören voraus: ein Hinhören auf die verbalen und nichtverbalen Äußerungen der Klienten. Häufig ist Vagheit ein Schutz gegen dichte Beschäftigung mit den eigenen Problemen.

Der direkteste Weg, um Klienten zu helfen, konkret zu werden, besteht darin, selber konkrete Beispiele anzubieten.

Hand out

Grundlegende Fertigkeiten der Beratung

die in der Anfangsphase eine besondere Bedeutung haben

Präsent sein:

Präsent sein und Zuhören sind Fertigkeiten, die sich wechselseitig ergänzen und beeinflussen. Sie befähigen verbale und nichtverbale Botschaften wahrzunehmen und selbst durch nichtverbales Verhalten etwas mitzuteilen (z.B.: dass man beim Klienten ist, auf ihn achtet und sich für ihn interessiert).

Arten des Präsent seins:

- ◆ Haltung: sollte offen sein und die Mitteilung enthalten, dass man bereit und willens zum Zuhören ist, man sollte komfortabel, aufrecht und entspannt sitzen.

- ◆ **Augenkontakt:** dauerhaft und direkter Augenkontakt mit dem Klienten, aber nicht fixieren, sondern dem Blick des Klienten begegnen. Nach Ivey kann es angemessen sein, den Augenkontakt auszusetzen, wenn der Klient sich unsicher fühlt. Das kann helfen, dass er dennoch an den Themen bleibt, die ihm unangenehm sind.
- ◆ **Gesichtsausdruck:** wichtig ist, sich bewusst zu machen, dass der Gesichtsausdruck Informationen transportiert. Ein ruhiger und konzentrierter Gesichtsausdruck kann Hilfe für den Klienten sein das auszudrücken was er fühlt. Es ist auch eine Möglichkeit den Gesichtsausdruck des Klienten zu spiegeln.
Wichtig ist, dass wenn Klienten über ihre Enttäuschungen und Verletzungen lachen, in dieses Lachen nicht einzustimmen.

Beobachten:

Klienten zu beobachten bedeutet eine Hilfe, um verbale Botschaften besser zu verstehen. Der Ton der Stimme, die Satzmelodie, Gesten und die Körperhaltung können mit den verbalen Botschaften übereinstimmen oder im Gegensatz zu ihnen stehen. Wenn dies der Fall ist, also verbale und nichtverbale Signale nicht zusammenpassen, bedeutet das eine Einladung zur weiteren Exploration. Wenn man darauf reagiert sollte man Botschaften eher beiläufig formulieren um dem Klienten zu ermöglichen sich selber zu erforschen und daraus größeres Selbst-Verständnis zu erzielen.

Es kann sein, dass wir mit unserem eigenen Verhalten das Verhalten der Klienten hervorgerufen haben.

Zuhören:

Ziel beim Zuhören ist, dass Verstehen zwischen Berater und dem Klienten zu erleichtern und eine gemeinsame Übereinstimmung darüber zu erzielen, was das Anliegen des Klienten ist und wie der Berater selbst dieses Anliegen erfährt.

Aktives Zuhören bedeutet, mit Ziel und Zweck zuhören, also die Flut von Informationen zu sortieren, entscheiden auf welche Informationen reagiert wird, Hypothesen bilden, Klarheit über Aspekte zu gewinnen, sowie gleichzeitig das mitzuteilen, was man gehört hat.

Bezugsrahmen für Zuhören:

Der Bezugsrahmen bildet ein System um die Informationen zu klassifizieren und den Gesprächsprozess zu analysieren:

- **Erfahrungen:** Was Klienten als geschehen wahrgenommen haben; Was andere tun oder nicht tun, sagen oder nicht sagen.
- **Verhalten:** Wie Klienten handeln; Was sie sagen und tun.
- **Gefühle:** Was Klienten bei ihrem Verhalten und angesichts ihrer Erfahrungen fühlen.
- **Gedanken:** Was Klienten über ihr Tun oder Nichttun sagen und verstehen, welchen Sinn sie ihrem eigenen Verhalten und dem Verhalten anderer beimessen; Welche Meinungen und Überzeugungen sie von sich selber und von anderen und von den Ereignissen ihres Lebens haben.

Dem Schweigen zuhören:

Kommunikation findet auch statt, wenn einer oder beide schweigen. Durch sorgfältiges Präsent sein erhält man Hinweise darauf, was Klienten denken und fühlen, wenn sie schweigen (beispielsweise ob sie gespannt, festgefahren, gelangweilt, feindlich oder nachdenklich sind).

Filter beim Zuhören:

Niemand hört auf eine vollständig distanzierte Weise zu, wir benutzen Filter, welche die Informationen unserer Klienten passieren müssen.

Entscheidende Behinderungen für ein aktives Zuhören können sein:

4. Die Kultur: Ein Bewusstsein von unserer eigenen Kultur und der Kultur unserer Klienten ist für das Zuhören und das Verstehen sehr wichtig. Manchmal ist es notwendig die Frage anzusprechen, wie der Klient denkt und fühlt, wenn er mit jemandem arbeitet, der einen anderen kulturellen Hintergrund hat.
5. Die Werte: Es ist wichtig sich der eigenen Werte bewusst zu sein, und davon Abstand zu nehmen, sie ohne weiteres auf den Klienten zu übertragen.
6. Die Selbstbetroffenheit: Entsteht durch Schwierigkeiten die wir erfahren haben die im Hinblick auf bestimmte Themen Vorurteile bilden und unsere Offenheit gegenüber den gleichen Problemen bei anderen mildern.

Weitere Behinderungen für das aktive Zuhören:

- wenn man eine Antwort zu dem überlegt was der Klient gerade gesagt hat;
- wenn man für eine Bestätigung für die eigene Hypothese sucht und deshalb Informationen des Klienten ignoriert, die diesen Hypothesen widersprechen;
- wenn man in die Defensive kommt oder sein eigenes Verhalten inadäquat empfindet, sobald Klienten versuchen, einen zu korrigieren.

Reflektierende Fertigkeiten:

Sind Fertigkeiten, die uns in die Lage versetzen, unser Verstehen der Perspektive der Klienten und ihres Bezugsrahmens mitzuteilen.

Reflektierende Fertigkeiten sind wertvoll, um Vertrauen zu schaffen, um zur Exploration zu ermutigen und um eine zu frühe Schwerpunktbildung zu problematisieren. Sie sind ein Medium, um empathisches Verstehen und Akzeptieren mitzuteilen, ihre Benutzung hilft uns, der Spur des Denkens und Fühlens unserer Klienten zu folgen und vorsichtig zu überprüfen, ob wir richtig verstanden haben; um dem Gespräch vom Standpunkt unseres Bezugsrahmens eine minimale Richtung zu geben.

All diesen Fertigkeiten ist gemeinsam, dass sie den Klienten widerspiegeln.

Die drei reflektierenden Fertigkeiten wiederholen, paraphrasieren und zusammenfassen werden im Folgenden vorgestellt.

Wiederholen:

Wiederholen bedeutet dem Klienten einzelne Worte oder kurze Sätze, die er selber verwendet hat, zurückzugeben. Das kann eine wirksame Weise sein um das Gespräch zu fördern und den Fokus eines Gesprächs im Auge zu behalten.

Die Wiederholung sollte aber nicht übertrieben oft angewandt werden.

Paraphrasieren:

Es meint das Wiederholen der Kernbotschaft des Klienten in eigenen Worten.

Absichten, die mit dieser Fertigkeit verbunden werden können sind folgende:

- zu signalisieren, dass man das Anliegen des Klienten verstanden hat
- die eigene Wahrnehmung dessen zu überprüfen, was der Klient gesagt hat (ob gemeinsames Verständnis existiert)
- die Grundwerte von Akzeptanz und Verstehen zu vermitteln – das bedeutet zu vermitteln, dass man beim Klienten ist, dass man sich bemüht seine Sichtweise zu verstehen, dass man dieses Verständnis noch einmal überprüfend zur Disposition stellt
- Informationen zu sammeln, wie Klienten sich und ihr Anliegen sehen

- eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und zu zeigen, dass man das, was der Klient sagt ohne Be- und Verurteilung entgegennimmt

Damit das Paraphrasieren wirkungsvoll werden kann, muss es akkurat sein.

Paraphrasieren bringt uns nahe an unsere Klienten heran, es eignet sich besonders um starke Gefühle und Angriffe von Klienten ohne aggressive oder defensive Reaktion zur Kenntnis zu nehmen. Das Paraphrasieren ist auch eine Fertigkeit für Klienten um herauszufinden, was sie meinen.

Leitlinien beim Paraphrasieren:

- vorläufig sein
- vermeiden dem Klienten etwas zu erzählen, ihn zu informieren oder für ihn eine Situation zu definieren
- respektvoll bleiben, nicht urteilen
- eigene Worte benutzen (nicht Wiederholen)
- auf die Tiefe der Gefühle im Ausdruck des Klienten achten und versuchen eine ähnliche Ebene zu treffen
- dem, was der Klient sagt nichts hinzufügen und eine Bewertung vermeiden
- nicht vorgeben etwas zu verstehen, wenn man es nicht versteht
- kurz und direkt sein
- die Stimme auf einer möglichst gleichmäßigen Höhe halten

Zusammenfassen:

Zusammenfassungen sind wesentlich länger als Paraphrasen. Sie sollen bedeutsame Aspekte eines Gesprächs auf eine organisierte Weise zusammenfassen. Nützlich sind Zusammenfassungen, wenn man auf kohärente Weise das wiedergibt, was der Klient gesagt hat ohne eigene Hypothesen einfließen zu lassen und auf diese Weise einen Rückblick auf die bisherige Arbeit ermöglicht.

Zusammenfassen kann folgenden Zwecken dienen:

7. kann helfen Inhalte und Gefühle zu klären
8. liefert einen Rückblick auf die Arbeit, das ermöglicht dem Klienten Missverständnisse zu korrigieren oder dem Gesagten etwas hinzuzufügen oder es zu modifizieren
9. kann helfen die Sitzung zu beenden
10. kann benutzt werden um die nächste Sitzung zu eröffnen
11. kann helfen Prioritäten zu setzen und Schwerpunkte zu bilden
12. kann helfen den Beratungsprozess voranzubringen

Sondierende Fertigkeiten:

Das Sondieren hat eine invasive (d.h. eindringende) Komponente. Die Vorstellung des Beraters, welche Themen anzusprechen wichtig wäre, ist eingeschlossen. Wird die Technik des Sondierens angewandt geht die Kontrolle über den Inhalt des Gesprächs vom Klienten auf den Berater über. Zum Beispiel in Situationen in denen es angemessen ist, zusätzliche Informationen von Klienten zu erhalten und sie zu ermutigen, spezieller und konkreter zu sein als sie es bisher waren.

Fragen:

Offene Fragen:

Sind sinnvoll um Informationen zu erhalten und um den Klienten in den Prozess des gemeinsamen Suchens einzubinden. Offene Fragen fordern eine ausführliche Antwort. Sie beginnen mit „was“, „wo“, „wie“, „wer“. All zu offene Fragen sind zu vermeiden.

Z.B.: „Was glauben Sie, was für eine Person Sie sind?“

Hypothetische Fragen:

Das sind offene Fragen, die sich darauf beziehen, was in der Zukunft passieren könnte. Sie können einladen über eigene Gedanken, Gedanken anderer, über Gefühle und Verhaltensweisen zu spekulieren. Hypothetische Fragen sind auch wertvoll, um Klienten zu helfen, sich positive Ergebnisse vorzustellen oder sich alternative Verhaltensweisen zu überlegen.

Warum-Fragen:

Sie sind wenig hilfreich, da sie Klienten dazu verführen nach „Ursachen“ und „Gründen“ zu suchen. Antworten auf die Frage „warum“ führen nicht zum Handeln.

Geschlossene Fragen:

Laden den Klienten dazu ein „ja“ oder „nein“ zu sagen. Der wiederholte Gebrauch solcher Fragen führt in eine eskalierende Spirale: der Klient sagt weniger und weniger, der Berater fragt mehr und mehr.

Entweder-Oder-Fragen:

Sind wenig hilfreiche Variationen geschlossener Fragen. Sie wirken restriktiv, weil sie den Klienten lediglich zwei Alternativen präsentieren, die meist aus dem Bezugsrahmen des Beraters stammen.

Serienfragen:

Sind unökonomisch, weil die Anhäufung mehrerer Fragen in einer Intervention für Klienten entweder verwirrend oder überwältigend wirkt.

Leitfragen:

Solche Fragen bedeuten für Klienten häufig, dass eine bestimmte Antwort erwartet wird oder dass dahinter Werte, Glaubenssätze und Gefühle stehen, welche die Klienten haben oder erfahren sollen. Manchmal sind es auch die nichtverbalen Zeichen des Beraters, die diese Botschaft tragen.

Wenig hilfreiche Fragen

Wie man fragt:

- direkt
- knapp
- klar
- wann immer es geht sagen, warum man fragt:
z.B.: „*Ich möchte mir Klarheit verschaffen: Was ist gestern wirklich auf der Arbeit passiert?*“
- verbinden der Frage mit dem, was der Klient vorher gesagt hat durch ein Statement:
z.B.: „*Sie haben erwähnt, dass Sie sich verletzt fühlen. Was haben Sie wirklich zu ihr gesagt?*“

Wirkung von Fragen:

Fragen können sowohl positive als auch negative Effekte haben.

Positive Wirkungen:

Zur rechten Zeit gestellt, klar und offen formuliert, haben Fragen meistens positive Effekte.

Fragen können ...

- ❖ ... dem Klienten beim Fokussieren und beim Konkretisieren helfen
- ❖ ... helfen Informationen zu sammeln
- ❖ ... ein neues Feld für das Gespräch eröffnen

Negative Wirkungen:

Der exzessive Gebrauch von Fragen produziert eine Reihe negativer Effekte:

- Erhöhung der Kontrolle des Beraters
- Verhinderung der Exploration (und des wechselseitigen Verstehens)

Antworten auf Fragen von Klienten:

Um neue Inhalte einzuführen oder auch als Verteidigung gegen die Zumutung zu explorieren, fragen Klienten auch Berater. Auf jeden Fall sollte man versuchen die offene oder verborgene Botschaft dieser Frage zu entschlüsseln und sicherzustellen, dass eine Antwort weitere Explorationen erleichtert. Außerdem sollte man sich darüber im klaren sein, dass es Mut bedarf, um dem Berater Fragen zu stellen und sensibel gegenüber der möglichen Angst sein, die in der Frage enthalten sein könnte.

Grundsätzlich gilt, dass Fragen nicht direkt und unmittelbar beantwortet werden müssen.

Wie man konkret auf Fragen reagiert, hängt von einer Reihe von Überlegungen ab:

- Was ist in der Sitzung vorausgegangen?
- Welche Antworten, glauben Sie, erwartet die Klientin?
- Was, denken Sie, steckt hinter der Frage?
- Welche Informationen braucht die Klientin nach Ihrer Überzeugung?
- Welche Antwort würden Sie als eine „therapeutische Antwort“ bezeichnen?

Feststellungen treffen:

Feststellungen sind häufig eine mildere Form als Fragen. Fragen werden von Klienten vor allem in der Frühphase des Beratungsprozesses als aufdringlich oder inquisitorisch aufgenommen.

Feststellungen sind wertvolle Instrumente, um Informationen zu erhalten, um den Fokus zu wechseln und um Klienten zu helfen, spezieller und konkreter zu werden.

Bei Feststellungen kann man in einer Paraphrase oder einer Zusammenfassung festhalten, was bisher gesagt worden ist. Der Hauptzweck der Exploration besteht darin, Klienten zu befähigen konkret über ihre eigenen Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen zu sprechen.

Konkretisieren:

Die Fertigkeit, konkret zu sein, setzt aktive Zuhören voraus: ein Hinhören auf die verbalen und nichtverbalen Äußerungen der Klienten. Häufig ist Vagheit ein Schutz gegen dichte Beschäftigung mit den eigenen Problemen.

Der direkteste Weg, um Klienten zu helfen, konkret zu werden, besteht darin, selber konkrete Beispiele anzubieten.

Aufgaben/Übungen

Wirkung von Fragen:

POSITIV:

Fragen, zur rechten Zeit gestellt, klar und offen formuliert, haben meist positive Effekte:

- a) Dem Klienten sowohl beim Fokussieren helfen als auch dabei, konkret zu werden.
- b) Fragen helfen Informationen zu sammeln.
- c) Fragen können ein neues Feld für das Gespräch eröffnen.

Verständnisübung

NEGATIV:

exzessiver Gebrauch von Fragen :

- 1) erhöht die Kontrolle des Beraters.
- 2) verhindert die Exploration

Ordne die folgenden Beispiele den oben genannten positiven oder negativen Effekten zu:

- I. Klientin: Mein Partner hat an allem etwas auszusetzen, was ich mache.
Beraterin: Wie lange sind Sie schon zusammen?
Klientin: Zwei Jahre und ich frag` mich manchmal, wie lange ich das noch aushalte.
Beraterin: Was haben Sie persönlich an ihm attraktiv gefunden?
Klientin: Weiß ich nicht. Als ich ihn das erste Mal sah, hab` ich ihn überhaupt nicht gemocht.
Ich wünsche, ich hätte meinem Gefühl getraut.

- II. Klientin: Mein Partner findet ein Haar in jeder Suppe, die ich koche. Das geht mir auf die Nerven.
Beraterin: Sie wirken ärgerlich, weil alles, was Sie machen, falsch zu sein scheint.
Klientin: Na ja! Nicht alles.

- III. Fortsetzung von II.:
Beraterin: Wobei kritisiert er Sie dann gewöhnlich?
Klientin: Na, gewöhnlich kritisiert er mich, weil ich kein Geld mehr habe. Aber ich zahle es ihm immer zurück. Ich weiß nicht, worin das Problem besteht. Mein Geld geht einfach weg und ich erreiche niemals den Punkt, wo ich etwas sparen könnte.

- IV. Beraterin: Haben Sie Ihrer Frau gesagt, dass Sie sich für diesen Job beworben haben?
Klient: Na ja (Pause), nein, noch nicht.
Beraterin: Werden Sie das tun?
Klient: Ja, wahrscheinlich.
Beraterin: Denken Sie, dass sie was dagegen haben wird?
Klient: Ja, bestimmt.
Beraterin: Ist es sehr schwer für Sie, mit ihr zu reden?
Klient: Ja. Das denke ich schon.

- V. Eine Klientin sagt, dass sie sich depressiv und wertlos fühlt:
Beraterin: Was sagen Sie zu sich selbst, wenn Sie deprimiert sind und traurig?
Klientin? Ich sage mir, dass mich niemand versteht und dass ich mich niemals anders fühlen werde als jetzt. Manchmal sag` ich mir auch, dass das Leben für mich keinen Sinn mehr hat.

Ordne folgende Fertigkeiten der Beratung den Aussagen der Beraterin zu:

Paraphrase, Offene Frage, Wiederholung.

Klient: Ich glaube, es war einfach unrealistisch, darauf zu hoffen, dass ich den Job bekommen würde.

Beraterin: Unrealistisch?

Klient: Ja – sie wollten fünf Jahre Erfahrung, und ich hatte nur drei.

Beraterin: Als sie sich bewarben, dachten Sie schon dass Ihre Erfahrungen nicht ausreichend sein würden?

Klient: Ja, so war es. Aber ich hatte andere Dinge anzubieten, und ich dachte, sie könnten die fehlende Erfahrungen kompensieren.

Beraterin: Welche „anderen Dinge“ hatten Sie anzubieten?

Klient: Gute Qualifikationen- bessere jedenfalls als die Person, die die Stelle dann letztendlich bekommen hat. Mein Aufstieg in der Firma ging sehr schnell. Ich habe bewiesen, dass ich schnell lernen kann und dass ich Verantwortung übernehme.