

Beziehungsmodelle in Beratungssystemen

Zwischen Anspruch und Wirklichkeit – Was tun, wenn der Prozess ins Stocken gerät? Hilfreiche Perspektiven für Beraterinnen und Berater.

Seite | 1

Beratung jeglicher Art ist ein Interaktionsgeschehen, ein Beziehungsangebot zwischen Menschen, die sich – in unterschiedlichen Rollen – um die Beantwortung von Fragen und die Lösung von Problemen bemühen. Das wechselseitige Verstehen, vor allem vermittelt durch Sprache, ist Voraussetzung für alles Weitere. Aber Verstehen ist nicht nur eine Frage der sprachlichen Verständigung, sondern wird durch die Art und Weise der Begegnung, der Beziehung zwischen den Beteiligten geprägt. Die Komplexität beraterischer Prozesse ist enorm. Wenn's funktioniert ist es prima, aber nicht jede Intervention ist erfolgreich, es kann zu Missverständnissen, Konflikten und Beziehungsproblemen kommen, die uns zweifeln lassen, ob die Richtung stimmt.

„Warten Sie mal, so kann es jetzt nicht weitergehen“. Was machen Beraterinnen, wenn der Prozess ins Stocken gerät? Mit dieser Frage werden wir uns in diesem Workshop beschäftigen. Wechseln wir die Richtung, die Strategie, machen wir neue Beziehungsangebote? Und wenn nicht, was hindert uns? Welche BeraterInnenhaltung ist dysfunktional und welches Klientenverhalten geht uns auf die Nerven? Und last but not least: Was hilft im Umgang mit deprivierenden Klienten?

I. Arbeiten im Lösungsmodus

Therapeuten, Supervisoren, Coaches, Beraterinnen... arbeiten im Lösungsmodus! Die Auftragsklärung steht zu Beginn der Beratungsarbeit. Wir sind aufmerksam, interessiert, informationsverarbeitend, emotionsreguliert, Ziel- und Handlungsorientiert. Wir wägen Alternativen ab, sind neugierig und konzentriert, sind geduldig und stellen Fragen. "In Beziehung gehen" ist für uns Berater Arbeit. Wir begleiten und unterstützen die Suchbewegungen unserer Klienten und Kunden in allen Phasen des Beratungsprozesses. Unsere Haltung ist geprägt von Aufmerksamkeit, Akzeptanz und Respekt.

Die Aufgabe der Berater und Beraterinnen besteht darin, Bedingungen und einen Rahmen zu schaffen, der einen gemeinsamen Austausch fördert, ebenso wie die Erschließung neuer Ideen und Sichtweisen oder die Nutzung vorhandener Ressourcen, um alternative Handlungsoptionen ins Blickfeld zu nehmen.

II. Experte – Nichtwissender

Das zentrale Medium in Beratungsprozessen ist die Sprache. Sie bildet die Voraussetzung für die Abgleichung von Konstruktionen und Interpunktionen untereinander. Mittels Sprache können neue Wirklichkeiten erzeugt werden. Sie ist es, die Beratung erst möglich macht.

Verständigung basiert auf Aushandlungsprozessen. Unsere Klienten beschreiben ihr Anliegen und ihren Wunsch, eine Lösung für ihr Problem zu bekommen, auf ihrem Erklärungs- und Erfahrungshorizont und den für sie erlebten Bezugsrahmen.

Aber es ist unmöglich zu wissen, auf welchem Erfahrungshintergrund das Gegenüber seine Aussage trifft. Jede Begriffsdefinition ist individuell und die sprachliche Verständigung basiert auf Aushandlungsprozessen in sozialen Systemen, um auf dieser Grundlage kommunizieren zu können. Wir sind in unseren Beratungssystemen auf die jeweilige Anschlussfähigkeit angewiesen. Um den eigenen Verhaltensfluss aufrecht zu erhalten, ist jeder der beiden Teilnehmer auf die Reaktion des anderen angewiesen.

Treten die von mir erwarteten Reaktionen des anderen auf mein Verhalten zu selten oder zu schwach auf oder bleiben sie ganz aus, so verändert das nicht nur mein Verhalten, sondern auch meine Stimmung und Befindlichkeit. „Was sehe ich, was sehe ich nicht...?“ Wenn's funktioniert ist es prima, und wenn nicht? Wenn die Anschlussfähigkeit klemmt, welche Gefühle löst dies aus? Dies sind sowohl spannende als auch anstrengende Prozesse.

Zwei Ebenen werden deutlich:

Die Haltung des Nichtwissens in Blick auf die Verantwortung des Klienten bezüglich der Lösung seiner/ihrer Anliegen.

Die andere Ebene ist das Anbieten hilfreicher Interventionen auf dem Weg zu einer Lösung.

Attraktive Ambivalenz: nichts von dem was ich höre ist ein-deutig vs. Interpretationen lassen sich nicht vermeiden, es ist sogar unumgänglich, bestimmte Annahmen zu Grunde zu legen und damit zu arbeiten.

III. Welches Verhalten löst welche Gefühle aus?

Um sich in dieser Ambivalenz gut und mit Energie zu bewegen, anschlussfähig zu bleiben, brauchen wir Berater die für uns wichtigen Verstärker, die notwendig sind, um unser Bemühen aufrechtzuerhalten. (Hoffmann und Hofmann 2008)

In der Therapie und Beratung bedeutet Deprivation, dass der Klient dem Berater die positive Verstärkung vorenthält, die notwendig wäre, um sein Bemühen aufrechtzuerhalten. (Hoffman und Hofmann 2008, Selbstfürsorge für Therapeuten und Berater, Beltz Verlag)

Seite | 3

Stellen wir uns die Frage:

Was erwarten Therapeuten, Coaches, Supervisoren, Beraterinnen... von ihren Klienten, Patienten, Kunden, Supervisanden, Coachees...?

...er/sie um Hilfe bittet, „Leidensdruck“ bekundet, über sich erzählt, konzentriert bei der Sache ist, Ziele formuliert, aktiv mitarbeitet, auf das eingeht was man ihm vorschlägt, Aufgaben erfüllt, Regeln einhält, „Risiken“ eingeht und was Neues ausprobiert, Fortschritte macht, sich wohl fühlt und es nach der Sitzung besser geht...Ihnen fällt sicher noch das für Sie relevante ein.

Werden einige dieser Erwartungen enttäuscht, vor allem zu Beginn der Beratung, kann sich ein allgemein negativer Eindruck bei den Beratern etablieren (Hoffman und Hofmann 2008)

Und stellen Sie sich nun die Frage:

Welches Verhalten Ihrer Kunden löst ein allgemein negatives Gefühl - welches genau – bei Ihnen aus? Und woran merken Sie es?

Beantworten Sie diese Frage für sich – eine Liste wäre zu ungenau und auch zu plakativ – lassen Sie sich kritisch überraschen, was Sie beeinträchtigt.

Und die eigenen Gefühle:

... ich komme nicht vorwärts, nichts wird angenommen, alles etwas zäh und langsam, mühe mich ab, ich ärgere mich, zweifle an dem Sinn und dem Erfolg der Beratung, frage mich: mache ich genug, fühle mich instrumentalisiert und ausgenutzt, verliere das Interesse an dem Auftrag, nehme das Verhalten des Klienten persönlich,...

IV. Einige Stolpersteine und „Was hilft?“

„Warten Sie mal, so kann es jetzt nicht weitergehen“. Was machen Berater und Beraterinnen, wenn der Prozess ins Stocken gerät?

- **Der Umgang mit Ambivalenzen**

Es gibt für den Klienten zwei miteinander kämpfende Seiten, die gleich stark sind, was zu einem lähmenden Patt führt. Die eine Seite leidet unter dem Problem, die andere Seite ist motiviert und will etwas verändern. Reagiert der Klient auf die Veränderungsimpulse des Beraters mit „Ja, aber...“ kann das zu Zuschreibungen führen, „der will nichts ändern...“ und Ungeduld und Ärgerreaktionen beim Berater auslösen. Würdigen Sie die Bemühungen des Klienten, treten sie eher auf die Bremse und verbünden sich nicht mit der Seite der Veränderung. Das gibt Luft und nimmt dem Klienten die Angst vor der Veränderung.

Seite | 4

- **Viele Wege führen zum Ziel**

Der Glaube, es gäbe nur einen einzigen guten Weg, um ein Problem zu lösen, ist sicher eine Sackgasse und führt zu Blockaden. Und möglicherweise zu Zuschreibungen wie „der Klient will nicht“. Bitte vermeiden. Abwertungen verstärken die Blockaden und sind wenig kreativ. Auch müssen wir nicht alles verstehen oder auf einer Maßnahme beharren.

- **Der Gebrauch von Tipps und Ratschlägen**

Ja oder Nein? Vielleicht ist es manchmal und kontextbezogen sinnvoll und hilfreich, einen Prozess dadurch nicht unnötig in die Länge zu ziehen und verschiedene Lösungsansätze in die Beratung einzuspeisen. Stimmt der Kontakt, können Sie sich viel erlauben, keine Sorge, der Klient macht eh was er will.

Seien Sie respektvoll mit dem Prozess ihres Klienten.

- **Geduldiges Mitgefühl, schauen, wo ist der Klient unklar, würdigen was im Prozess möglich ist und eher minimal invasiv Intervenieren.**

Wenn dem Berater unklar ist, was der Klient will, dann kann das ein Zeichen dafür sein, dass der Klient sich selbst nicht klar ist. Der Versuch gemeinsam zu verstehen kann sich als hilfreich im Prozess erweisen.

- **Interesse und Neugier**

Sich als Berater und Experte mit einer Haltung des Nicht-Wissens zu identifizieren und zu profilieren scheint absurd, aber die positive Konnotation ist die Neugier.

- **das Anbieten hilfreicher Interventionen auf dem Weg zur Lösung**

Das ist leicht gesagt, meint aber: je besser das empathische Verstehen ist das einer therapeutischen Intervention zu Grunde liegt, desto höher ist der Einfluss dieser Intervention.

- **Zugang zu den eigenen Gefühlen finden**

Wenn alles schleppend verläuft, alles scheint ausweglos, Müdigkeit und Resignation beim Berater sich verstärken, ist folgende Frage an sich selbst hilfreich:

„Was würde ich jetzt brauchen, damit dieser Zustand verschwindet?
Welches Bedürfnis zeigt sich?“

Seite | 5

- **Etwas völlig verrücktes, anderes tun...wenn nichts mehr geht**

Die Grundlage dieses Handelns ist ein tragfähiger Kontakt und eine Beziehung zum Klienten. Beratung ist Störung aus Sympathie und deutliche „liebvolle“ Unterbrechungen bestehender Muster können einen Unterschied machen. Die Frage nach „richtig oder falsch“ stellt sich nicht mehr sondern wird abgelöst von der Frage nach brauchbar oder weniger brauchbar, oder vielleicht sogar unbrauchbar. Seien Sie ein wenig respektlos sich selbst gegenüber und spielen Sie mit Ideen und Einfällen. Der Berater ist ein Provokateur, aus Liebe zum Klienten würde Frank Farrally sagen, der Erfinder der provokativen Therapie, der zwar das Beste für seinen Klienten will, aber selbst nicht wissen kann, was denn das Beste ist. Der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt, solange sie den Klienten respektieren.

- **Keine Abwertung des Klienten**
- **Keine Selbstabwertung**

Respektieren Sie den Klienten und sein Problem. Kommen Sie nicht weiter, finden sie keinen Anschluss an das Klienten System, dann ist es genau so. Sie kommen nicht weiter und können sich eingestehen, dass sie bisher dem Klienten noch keine hilfreiche Unterstützung für sein Problem waren und es aus diesem Grund auf einem ganz andern Weg probieren müssen.

V. Umgang mit Komplexität

Das Interview mit Prof. Dr. Peter Kruse: „*Wie reagieren Menschen auf wachsende Komplexität*“ zu sehen auf YouTube wurde im Workshop lebhaft diskutiert. Dem Aspekt des intuitiven Agierens wurde als Möglichkeit im Umgang mit Irritation und „Ratlosigkeit“ eine besondere Bedeutung zugemessen.

- (1) Hin und rumprobieren – Trial and Error
- (2) Ausblenden
- (3) Das rationale durchdringen, in den Details alles zu verstehen

- (4) Sich konzentrieren auf einzelne Faktoren, simplify your life, trivialisieren
- (5) Emotionale Bewertung – das intuitive Agieren
(Prof. Dr. Peter Kruse)

Zum guten Schluss:

Wenn man nichts mehr weiß, dann öffnen sich vielleicht ganz neue Wege.
Bleiben Sie neugierig.

Seite | 6