

Workshop 3: „In der Ruhe liegt die Kraft – Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen richtig führen“

Zunächst gab es eine Wiederbegegnung mit der uns allen gut vertrauten Gesprächsführung nach Redlich.

Es gibt eine neue Einteilung – nicht mehr acht Formen wie bisher, sondern neun Formen, die sich auch ein wenig neu gruppieren:

"**Verstehen**" meint im zweifachen Sinne des Wortes, die Sachverhalte, die der Klient schildert, d.h. seine Wahrnehmungen, Gedanken, Gefühle, Wertvorstellungen, Motive und Handlungen zu begreifen. Für diese Aufgabe werden dem Berater hier vier Verhaltensweisen vermittelt:

- **Offen fragen:** Wenn sich der Klient missverständlich oder unvollständig ausdrückt, sollte der Berater durch offene Fragen zur Präzisierung von Sachverhalten, Gedanken und Gefühlen beitragen. Dabei ist die Fähigkeit besonders wichtig, offene Fragen zu stellen, um den Klienten zu freien Äußerungen zu ermutigen.
- **Aufmerksam zuhören:** Wenn der Klient frei und verständlich spricht und der Berater ihm folgen kann, sollte er vorwiegend den Schilderungen lauschen und zum Fortfahren ermutigen. Dabei sollte der Berater aufmerksam und interessiert bei der Sache sein.
- **Gedanken prägnant zusammenfassen:** Zur Klärung von Vorstellungen und Gedanken des Klienten trägt der Berater bei, indem er diesbezügliche Äußerungen des Klienten mit eigenen Worten wiederholt. Er sollte die von Klienten geäußerten Gedanken möglichst prägnant wiedergeben.
- **Gefühle treffend wiedergeben:** Soweit Gefühle das Denken und Handeln des Klienten bezüglich des Beratungsthemas berühren, sollte der Berater durch ihre Verbalisierung zu ihrer Klärung beitragen. Das geschieht dadurch, dass er in der Lage ist, die Gefühle – auch zwiespältige Gefühle – des Klienten treffend zu benennen.

Durch diese Verhaltensweisen lenkt der Berater den Verständigungsprozess nur wenig. Er folgt dem Gesprächsfluss des Klienten. Im Sinne eines zügigen Problemlösungsprozesses muss er immer wieder auch aktiv werden und auf den Klienten lenkend **Einfluss nehmen**. Dazu dienen vor allem die folgenden drei Gesprächsformen:

- **Transparent strukturieren:** Um kooperativ vorzugehen, muss die Vorgehensweise für den Klienten transparent sein. Um zu gemeinsamen Absprachen zu kommen, fasst der Berater am Ende eines jeden Handlungsschrittes die Ergebnisse des letzten Abschnittes zusammen und bietet weitere Vorgehensweisen an.
- **Kreative Lösungen entwickeln:** Für die Lösung seiner Probleme soll der Klient eigene kreative Lösungen entwickeln. Um tatsächlich einen Dialog zu führen, der nicht künstlich eingeschränkt werden sollte, darf auch der Berater Lösungsideen einbringen, aus denen sich der Klient passende auswählen oder an denen er eigene Ideen entwickeln kann. Überdies trägt der Berater dazu bei, dass der Klient die Maßnahmen kritisch beurteilen kann.
- **Klar Stellung nehmen:** Auch der Berater hat im Zusammenhang mit dem Beratungsthema eigene Vorstellungen, Gedanken und Gefühle. Er sollte in der Lage sein, diese in zielgerichteter Form in der Beratung zu äußern und damit zu Klärung und Lösung beizutragen. Dies kann gelegentlich kritisch sein und sollte daher klar und eindeutig sein.

Einführendes Verstehen und aktive Einflussnahme stehen in einem dialektischen Spannungsverhältnis zueinander. Sie ergänzen sich, um das Gespräch nicht in die eine oder andere problematische Richtung einseitig werden zu lassen. Ausschließliches Verstehen dreht sich gern unstrukturiert im Kreis und verharrt in harmonisierender Stagnation, wenn es nicht durch aktives Einflussnehmen ausgeglichen wird. Umgekehrt führt bloße Einflussnahme zu direkter Bevormundung des Klienten und überfordert ihn mit unangepassten Lösungsideen oder mit Kritik, wenn der Berater keine verstehenden Gesprächsformen zeigt.

Berater und Klient gehen miteinander eine Beratungsbeziehung ein, die wie alle Beziehungen gestaltet, ständig ausbalanciert und gelegentlich explizit geklärt werden muss. Der **Beziehungsgestaltung** dienen folgende Gesprächsformen:

- **Sensibel kommunizieren:** Der Berater sollte sich darüber im Klaren sein, dass seine Äußerungen immer auch die Beziehung zum Klienten gestalten. Diese Beziehung ist nicht einfach zu gestalten. Psychologische Beratung bedeutet, auf gleicher Augenhöhe zu kommunizieren. Sie findet in einem Dialog unter Gleichen statt. Der Berater darf beispielsweise weder in eine psychotherapeutische noch eine Ratgeber-Rolle einnehmen. Er muss Abhängigkeitstendenzen, Anlehnungsbedürfnisse und verdeckte Freundschaftsangebote erkennen und Abwehrhaltungen aushalten. Dabei ist eine gute Balance zwischen Alltagsmenschlichkeit und Professionalität zu halten.
- **Explizit meta-kommunizieren:** Reicht sensible Kommunikation nicht aus und treten ungeklärte oder falsche Erwartungen an die Beratung, Rollen-Missverständnisse oder andere Störungen zwischen Klient und Berater auf, thematisiert der Berater sie explizit.

Diese Formen konnten im Anschluss vertiefend in Gesprächssimulationen geübt, und so Beratungskompetenz wach gehalten werden.

Insgesamt ein informativer und interessanter Workshop, der gezeigt hat, dass solche Fortbildungsveranstaltungen wichtig sind, um „am Ball“ zu bleiben.

Quelle: <http://alumni-psychologie.de/index.php?Itemid=111>