

Manuskript: Lange, Joachim (2012). Kollegiale Beratung und Supervision. Selbsthilfe unter Lehrkräften. In: Lernchancen Nr.86 / April 2012, Friedrich Verlag GmbH

Kollegiale Beratung und Supervision (KoBeSu) Selbsthilfe unter Lehrkräften

Eine Möglichkeit den Stress im Berufsalltag zu bewältigen bietet die Supervision. Der Ausdruck meint nichts anderes als einen Gesprächskreis. Entlastende Gespräche können mit Hilfe bestimmter Gesprächsregeln und Verfahren geführt werden. Kollegiale Beratungsformen halten Einzug in den Schulen und sind geforderter Standard in der Ausbildung von Lehrkräften. Das Konzept der Kollegialen Beratung und Supervision ist ein wichtiger Hintergrund für Inhalte des Moduls Beratung.

Begriffsklärung

Der Begriff „**Beratung**“ wird hier verstanden als Form der sozialen Hilfe, die einer Ratsuchenden ein Reflexionsverfahren anbietet, das zur Auseinandersetzung mit sich selbst führt. In der Beratung wird die Ratsuchende dabei begleitet, eine eigene Lösung zu finden.

„**Supervision**“ ist eine Sonderform von Beratung im beruflichen Bereich und wird als permanente, berufsbegleitende Weiterbildung verstanden. Es sind Einzel- oder Gruppengespräche möglich.

„**Kollegiale Supervision**“ bedeutet, dass eine Gruppe selbstständig – ohne externen Supervisor – berufliche und/oder persönliche Fragen bearbeitet. Ein Gruppenmitglied moderiert und strukturiert die Gruppe, ein anderes Gruppenmitglied trägt als Ratsuchende ein Beratungsanliegen vor. Kollegiale Supervision ist vergleichbar mit einem Gesprächskreis. Entlastende Gespräche werden mit Hilfe bestimmter Gesprächsregeln und Verfahren geführt. (vgl. „Fallberatung unter Kollegen“ in Lernchancen 84/2011)

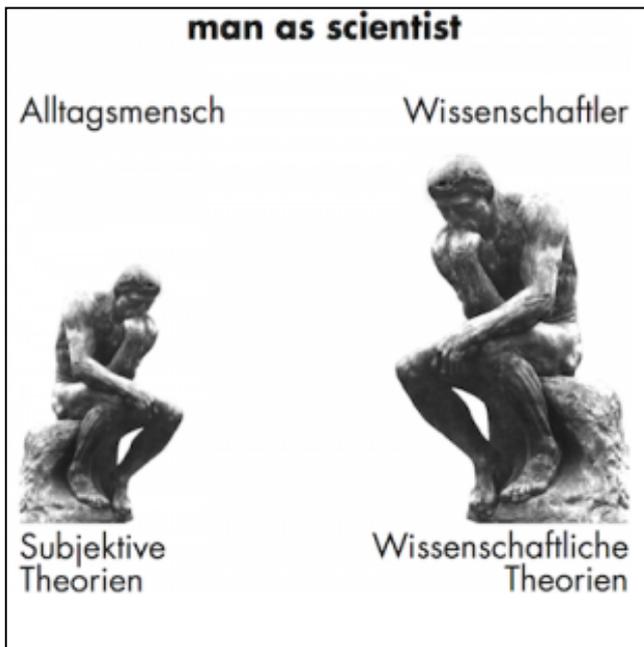
Das Verfahren der „**Kollegialen Beratung und Supervision**“ abgekürzt „**KoBeSu**“, wurde von dem Oldenburger Hochschullehrer Jörg Schlee Ende der 80er Jahre für pädagogische Berufe entwickelt. Es ist ein Verfahren, das stark strukturiert und ritualisiert ist, um einerseits der Ratsuchenden Transparenz und Sicherheit zu geben und andererseits der Beratergruppe ein erfolgreiches Verfahren anzubieten. Es besteht dabei der Anspruch, dass die Ratsuchende eine Klärung ihres Anliegens erreicht und dadurch ihr Problem selbst lösen kann. Die Problemlösung ist also nicht Aufgabe der Beratergruppe.

1. Theoretischer Hintergrund

KoBeSu steckt mit seinen Wurzeln im Bereich der Humanistischen Psychologie. Drei wesentliche Bereiche daraus sollen angesprochen werden, um den Hintergrund zu skizzieren.

Der KoBeSu liegt das Menschenbild des Forschungsprogramms Subjektive Theorien zugrunde. Der Mensch wird als Subjekt gesehen, der sich in seinem Handeln an Sinn und Bedeutung orientiert, bewusstseins- und erkenntnisfähig ist. Für die Bewältigung des Alltags braucht der Mensch geeignete Sichtweisen und Einstellungen, quasi innere Landkarten, die Subjektive Theorien genannt werden. Diese Subjektiven Theorien des Alltagsmenschen erlauben ihm Hypothesen aufzustellen, die sich in der Realität bewähren können. Im Vergleich zu Wissenschaftlichen Theorien sind die Subjektiven Theorien des Alltagsmenschen nicht so ausgefeilt und ausgereift. So wie der Wissenschaftler entwickelt auch der Alltagsmensch seine Subjektiven Theorien weiter. Zur Weiterentwicklung gehört gleichermaßen Verständnis wie Konfrontation dazu, was sich in den zwei Hauptphasen des KoBeSu-Verfahrens widerspiegelt.

Das zentrale Anliegen der KoBeSu ist die Weiterentwicklung der Subjektiven Theorien, also die Passung der inneren Landkarte an die wahrgenommene Realität.

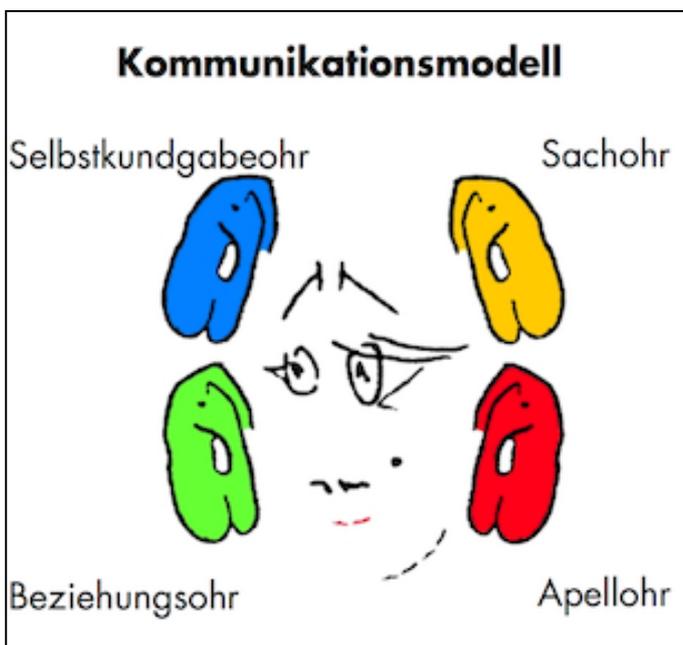
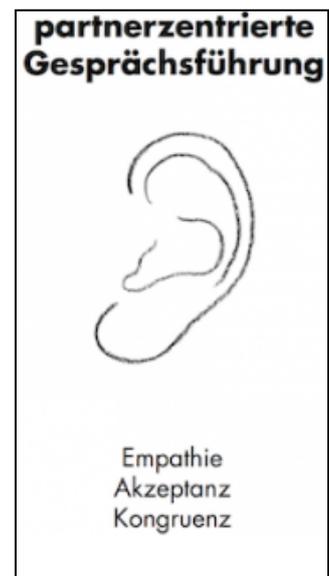


Wenn der Alltagsmensch merkt, dass Probleme auftreten, also seine Subjektiven Theorien ungünstig sind, können sie einer Veränderung zugänglich gemacht werden. Dazu spricht der Alltagsmensch seine Sichtweisen aus und macht sie sich damit bewusst.

Um das Aussprechen zu unterstützen, ist das aktive Zuhören die klassische Methode. Sie ist bekannt aus der Klientenzentrierten Gesprächstherapie nach Carl Rogers und eine wichtige Basis, um den Klärungsprozess einer Ratsuchenden zu fördern. Gerade das aktive Zuhören muss sehr sorgfältig erlernt werden und darf nicht als reine Technik missverstanden werden.

Es geht um die innere Einstellung der Berater, die das aktive Zuhören tragen. Carl Rogers formuliert drei Grundhaltungen:

- **Empathie**, das einführende Verstehen,
- **Akzeptanz**, die bedingungslose positive Wertschätzung der Person und
- **Kongruenz**, das echte Einbringen der Berater ohne Maske vor den eigenen Gefühlen, welche mit der Zeit als Haltung erworben werden.



Der Kommunikationsprozess lässt sich mit dem 4-Ohren Modell nach Schultz von Thun genauer betrachten. Für die KoBeSu ist es wesentlich, dass das aktive Zuhören vorwiegend auf das Selbstkundgabeohr gerichtet ist, um den Klärungsprozess der Ratsuchenden zu unterstützen. Dabei darf das empfindliche Beziehungsohr keine Botschaften empfangen, die verunsichern.

Soweit soll der Einblick in wesentliche Theoriebezüge reichen,

1. dem Forschungsprogramm Subjektive Theorien, das ein Menschenbildmodell liefert und aussagt, wie sich Menschen verändern können,
2. dem aktiven Zuhören nach Carl Rogers, das zum Ziel hat, die Ratsuchende inhaltlich und mit all ihren Emotionen verstehen zu wollen,
3. dem Kommunikationsquadrat nach Schultz von Thun, das beschreibt, wie eine Nachricht quasi auf vier Kanälen gesendet und empfangen werden kann.

2. Organisatorischer Rahmen

In diesem Abschnitt werden Voraussetzungen für die praktische Arbeit, die verschiedenen Aufgaben in einer Unterstützungsgruppe und das Hilfsmittel der Störungskarte benannt.

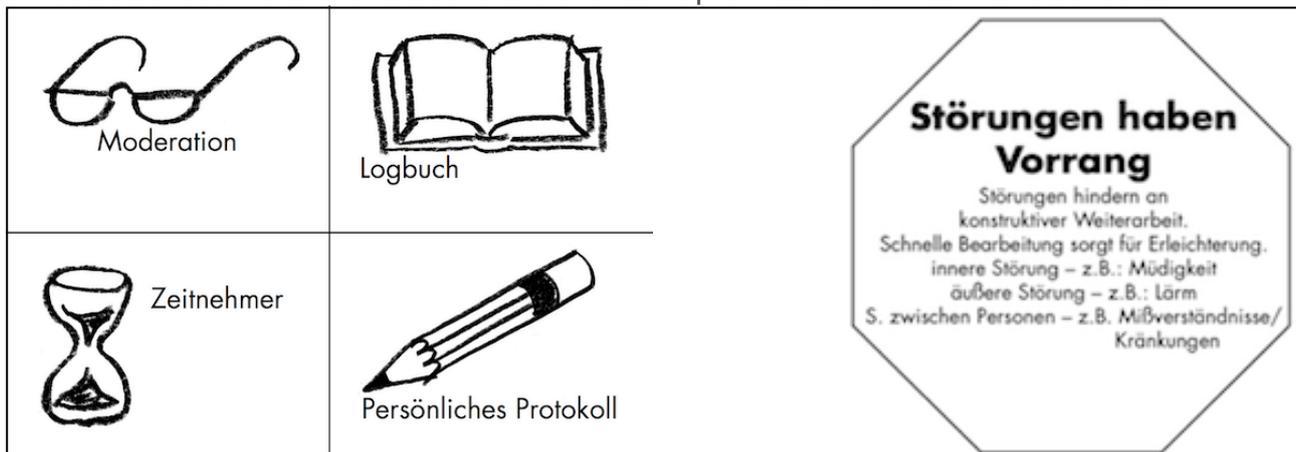
Voraussetzungen

Eine KoBeSu Gruppe besteht aus ca. vier bis sechs Personen, die sich regelmäßig für zwei bis drei Stunden treffen, vielleicht ein Mal im Monat.

Vorausgegangen ist eine Phase der Einführung in die Arbeitsformen und Spielregeln. Besonders wichtig ist es, in das aktive Zuhören sorgfältig einzuführen, damit die Sicherheit der Ratsuchenden im Prozess der Beratung gewährleistet ist. Dazu gehört auch die Bestandsaufnahme des eigenen Gesprächsverhaltens und das Wissen über ungünstige Formen. Weinberger beschreibt Gesprächsstile, die zwar gut gemeint sind, für den Klärungsprozess der Ratsuchenden doch eher hinderlich sind. Weinberger benennt das Bagatellisieren, Fragen stellen, Ratschläge geben und Werturteile abgeben. Es sind alltägliche Gesprächsstile, die Beraterisch eher ungünstig sind. (vgl. Weinberger 1980, S. 22ff)

Aufgaben in einer Unterstützungsgruppe

Für den Arbeitsprozess werden einige Aufgaben vorher rotierend festgelegt. Bei KoBeSu sind dies: Moderator, Zeitnehmer, Gastgeber und ein Wadenbeißer, der an abgesprochene Regeln und Kommunikationsformen erinnert. Das Logbuch ist für Daten und Fakten während ein persönliches Protokoll subjektive Sichtweisen und Gedanken festhält. Die Ratsuchende kann sich auch einen persönlichen Sekretär wünschen.



Eine Besonderheit im KoBeSu Prozess ist die Störungskarte. Sie stellt für die Ratsuchende so etwas dar wie eine Notbremse.

Fühlt sie sich im Beratungsprozess an der konstruktiven Weiterarbeit gestört, ermöglicht die Störungskarte das Anmelden der Störung. Im Sinne der Regel „Störungen haben Vorrang“ aus der Themenzentrierten Interaktion (R. Cohn) kann dann die Störung so leichter bearbeitet werden.

3. Das KoBeSu Verfahren

Das Verfahren der KoBeSu besteht meist aus zwei Hauptphasen. In der ersten Phase „Sicherheit und Vertrauen“ spricht die Ratsuchende ihre Subjektiven Theorien aus, macht sie sich bewusst. In der zweiten Phase „Skepsis und Konfrontation“ werden die ausgesprochenen Sichtweisen der Ratsuchenden durch verschiedene Unterphasen infrage gestellt, um eine Veränderung der Subjektiven Theorien zu ermöglichen.

Erste Phase: Sicherheit und Vertrauen

Die rotierenden Aufgaben: Moderation, Gastgeber für Pausengestaltung, Zeit und Protokoll sind vorher festgelegt. Ziel der ersten Phase ist die Aussprache der Subjektiven Theorien.

Auf Seite 8 finden Sie einen **Ablaufplan für eine KoBeSu Kurzberatung**

Mit der Frage „Was liegt bei euch oben auf?“ eröffnet der Moderator die Arbeitsphase der Gruppe, um damit herauszuhören, welche Themen die Teilnehmer beschäftigen. Der Moderator fasst die geäußerten Beiträge zusammen und arbeitet ggf. mit den Teilnehmern heraus, wer heute Ratsuchende ist.

Auf Seite 9 finden Sie ein **Arbeitspapier zu den Techniken des aktiven Zuhörens**

Der Ratsuchenden wird in der ersten Phase sorgfältig aktiv zugehört. Im Sinne des Kommunikationsquadrates hören die Berater mit dem Selbstkundgabeohr zu, sie hören, und spiegeln was die Ratsuchende über sich selbst aussagt. Die Berater spiegeln eher das persönliche Erleben („Es hat dich sehr belastet, dass ...“) als Aspekte der Situation („Die Tafel war dreckig ...“) oder das Verhalten anderer Personen („Und dann ist dein Kollege eingeschritten ...“). Wichtig ist, dass keinesfalls Fragen gestellt werden die ergründen (warum, weshalb), weil sie zur Verklebung mit den Prämissen führen („Warum machst du das?“ – „Darum!“). Fragen sind auch in dieser Phase ungünstig, weil sie konfrontieren, in eine andere Richtung lenken und zur Antwort verpflichten. Ratschläge und Tröstungen sind verboten. (vgl. Schlee 2004, S. 86)

Auf Seite 10 finden Sie den **KoBeSu- Prozessanzeiger** zur Visualisierung der Abläufe

Die erste Phase dauert zwischen 15 Minuten bis zu 45 Minuten. Um sorgfältig arbeiten zu können, ist mehr Zeit günstiger. Hat die Ratsuchende ihre subjektiven Sichtweisen hinreichend aussprechen können, kann der Moderator die Unterphase des „Präzisierenden Nachfragens“ einläuten. In der Unterphase „Präzisierendes Nachfragen“ können Fragen zu den subjektiven Theorien gestellt werden, es geht um die W-Fragen: wer, was, wann, wie, wo. z.B.: „Was ist dir durch den Kopf gegangen?“, „Wie hast du die Äußerungen deines Kollegen interpretiert?“.... In der Regel wird nicht nachgefragt.

Wertschätzender Kommentar

Den Abschluss der ersten Phase bildet der Wertschätzende Kommentar. Diese Variante wurde im Studienseminar Lüneburg für das Lehramt für Sonderpädagogik für KoBeSu vom Autor entwickelt.

In der ersten Beratungsphase erfährt die Ratsuchende vorwiegend Klärungshilfe im Sinne des aktiven Zuhörens. Durch den Wertschätzenden Kommentar können die Berater auch von sich etwas mitteilen, was bei der Ratsuchenden als „warmer Regen“ ankommt.

Auf Seite 11 finden Sie ein **Arbeitspapier zum Wertschätzenden Kommentar**

Ausgesprochen wird der Wertschätzende Kommentar in einer Sprechsteinrunde, eingeleitet durch den Moderator. Die Berater formulieren reihum aus ihrer Sicht, was bei der Ratsuchenden trotz des geschilderten Problems gelingt, wo Kraftquellen gesehen werden und was die Ratsuchende vielleicht ausprobieren könnte. Dabei wird eher vorsichtig, unsicher, suchend „konjunktivisch“ („es könnte sein...“, „ich bin mir nicht sicher...“) resümiert, statt Ratschläge und Empfehlungen zu geben.

(vgl. Schlippe & Schweitzer. 1996)

Damit ist die erste KoBeSu Phase abgeschlossen, der Moderator erläutert zum Beginn der Pause, dass in der ersten Phase der Ratsuchenden zugehört wurde. In der Pause darf über alles geredet werden, nur nicht über das Anliegen der Ratsuchenden.

Zweite Phase: „Skepsis und Konfrontation“

Das Ziel der zweiten Phase besteht darin, die Ratsuchende behutsam aber beharrlich zu konfrontieren und ihren Sichtweisen skeptisch zu begegnen. Hierdurch soll die Ratsuchende die Möglichkeit erhalten, ihre Subjektiven Theorien zu überprüfen und ggf. zu ändern. Schlee dokumentiert 20 Konfrontationsmethoden, die in verschiedenen Unterphasen zur Anwendung kommen können. Die Beratergruppe sucht aus diesem Pool für das spezifische Anliegen vier bis sechs passende Methoden heraus und überlegt eine Reihenfolge. Wenn die Ratsuchende mit der Konfrontationsphase einverstanden ist, schlägt der Moderator die erste ausgewählte Methode vor. Weil die Ratsuchende immer selbstbestimmt bleibt und die letzte Entscheidung trifft, kann sie die gewählte Methode auch ohne Begründung ablehnen.

Die Konfrontationsmethoden lassen sich in drei Gruppen unterteilen, bei denen die Aktivität der Beteiligten unterschieden wird:

- Beratergruppe aktiv, Ratsuchende hört zu
- Beratergruppe stellt ritualisierte Fragen, Ratsuchende antwortet
- Beratergruppe aktiv und Ratsuchende aktiv

Auch gibt es Unterschiede in der Art der Anregung durch die Konfrontationsmethoden. Die jeweilige Methode kann einen Perspektivwechsel, einen Sortiervorgang oder eine Auseinandersetzung mit einer Außensicht anregen.

Konfrontationsmethoden in Stichworten

Ab Seite 12 finden Sie Arbeitskarten, auf denen die einzelnen Methoden kurz beschrieben sind. Anstatt diesen fertigen Arbeitssatz zu verwenden, empfehle ich das Set nach eigenen Bedürfnissen zu verändern oder gleich ein eigenes herzustellen, um sich mit den einzelnen Methoden besser vertraut zu machen.

Drei Beispiele sollen die Arten der Konfrontationsmethoden exemplarisch verdeutlichen:

Relativierungen durchdenken

Bei der Konfrontationsmethode „Relativierungen durchdenken“ fragen die Gruppenmitglieder ungefähr 3-6 mal der Reihe nach:

„NAME, was wäre schlimmer (als das, was du uns berichtet hast)?“

Die Frage darf nicht variiert werden, weil sich dadurch die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass die Ratsuchende mit dem Beziehungsohr hört, statt bei der Sache zu bleiben. Die Wiederholung der gleichen Frage durch ein anderes Gruppenmitglied ermöglicht der Ratsuchenden eine tiefere Durchdringung ihrer Antwort.

Sichtweise von Beteiligten ansprechen

Die Konfrontationsmethode „Sichtweise von Beteiligten ansprechen“ fordert von der Beratergruppe Kreativität. Es geht darum, sich in einen Beteiligten einzufühlen und aus dieser Perspektive heraus zu sprechen. Wenn beispielsweise von der Ratsuchenden in der ersten Phase der Umgang mit einem schwierigen Schüler benannt wird, kann dieser Schüler nun eine eigene Stimme erhalten: „Frau XY ist so gemein zu mir, schon wieder musste ich vor die Tür. Ich hab doch nur an mein totes Meerschweinchen gedacht.“

Die sechs Fragen stellen

ist eine starke Konfrontationsmethode. Hier ist es wichtig, an die Störungskarte zu erinnern, langsam zu arbeiten und anteilnehmende Resonanz zu geben, um die Sicherheit der Ratsuchenden nicht zu gefährden. Die Gruppenmitglieder stellen jeweils nur eine Frage, sie variieren die Reihenfolge und Häufigkeit folgender Fragen:

NAME, was fühlst du?

NAME, was willst du? / wünschst

NAME, was erwartest du?

NAME, was vermeidest du?

NAME, was befürchtest du?

NAME, was tust du?

NAME, was brauchst du?

Es können insgesamt 12-18 Fragen gestellt werden. Diese Fragen erlebt eine Ratsuchende als starke Konfrontation mit sich selbst. Schlee schreibt, dass die Fragen eine Ratsuchende hetzen können wie sechs Hunde einen Hasen.

(vgl. Schlee 2004, S. 97)

Tipps zur Auswahl von Konfrontationsmethoden

Stehen die Konfrontationsmethoden auf einzelnen Karteikarten, so lassen sich die Methoden schnell sortieren (passend / unpassend; wichtig / unwichtig).

Vorschlag: weglegen, was unpassend ist.

Übrig bleiben viele passende Methoden. Von diesen lassen sich die vier bis sechs wichtigsten auswählen. Die Anzahl der Methoden ist weniger entscheidend als die Frage, wie intensiv einzelne Konfrontationsmethoden durchgeführt werden sollen. Diese Vorauswahl können die Gruppenmitglieder untereinander vergleichen und absprechen. Eine Reihenfolge wird fest gelegt.

Sprechstein einsetzen

Durch den Sprechsteineinsatz wird klar, wer genau an der Reihe ist. Und das Tempo der Phasen wird insgesamt verlangsamt. Wer keine Idee zur jeweiligen Konfrontationsmethode hat, gibt den Stein einfach weiter.

Vertrauen und Sicherheit überprüfen

Hin und wieder (anfangs ggf. nach jeder Runde bzw. jeder Konfrontationsmethode) wird die Ratsuchende gefragt: „Bist du noch bei uns?“ oder „Fühlst du dich bei uns noch wohl?“ oder „Fühlst du dich noch sicher und vertraut“.

Das ist wichtig, um festzustellen, ob die psychische Sicherheit noch gegeben ist. Die Konfrontationen sollen dazu anregen, die Subjektiven Theorien der Ratsuchenden in Frage zu stellen, nicht aber dazu führen, dass sich die Ratsuchende Person verunsichert, fertig gemacht oder missachtet fühlt.

Daher ist es auch wichtig von Zeit zu Zeit auf die Störungskarte aufmerksam zu machen. Sollte – was selten geschieht – sich die Ratsuchende nicht mehr sicher und vertraut fühlen, wird die 2. Phase abgebrochen und zurück zur 1. Phase gegangen.

Abschluss

Zum Abschluss der zweiten Phase fragt der Moderator die Ratsuchende im Sinne eines Feedbacks an die Gruppe, ob sie bereit hat, heute Ratsuchende zu sein. Es wird an die Verschwiegenheit erinnert und mit einem Blitzlicht aller Beteiligten die Sitzung beendet. Vielleicht müssen noch formale Dinge (Termine, Aufgaben ...) für das nächste Mal besprochen werden.

4. Erfahrungen

Das Modell der Kollegialen Beratung und Supervision (KoBeSu) gehört seit mehreren Jahren im Studienseminar Lüneburg für das Lehramt für Sonderpädagogik zum Bestandteil der Ausbildung, da auch die Aufgaben von Sonderpädagogen im Rahmen der inklusiven Schule stärker auf Beratung und Unterstützung der allgemeinen Schule liegen. Zunächst wurde KoBeSu als Zusatzqualifikation mit 36 Stunden angeboten, nach veränderten Vorgaben des Ministeriums nun als Teil eines Moduls „Beratung“ mit geringerem Stundensatz.

Viele der Teilnehmer schätzen ihren persönlichen Gewinn durch KoBeSu als „unerwartet groß“ ein. Durch die enge Zusammenarbeit in KoBeSu wird ein tragfähiges soziales Netz aufgebaut, das eine wesentliche Ressource für die Gesunderhaltung im Lehrerberuf ist. Zur eigenen psychischen Entlastung und Entspannung möchten die Meisten weiter in einer kollegialen Unterstützungsgruppe zusammen arbeiten. Auch haben die Teilnehmer gelernt und geübt zu beraten. Sie können Gespräche gestalten im Sinne des aktiven Zuhörens und Methoden auswählen und anwenden, um Probleme aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu betrachten. Das führt zur Professionalisierung in anderen pädagogischen Kontexten, wie Gesprächen mit Schülern von der Notenbesprechung bis zur Streitschlichtung, günstigere Gestaltung von kritischen Elterngesprächen und dem besseren Alltagsaustausch mit Kollegen.

Literatur

- Schlee, Jörg (2004): Kollegiale Beratung und Supervision für pädagogische Berufe. Hilfe zur Selbsthilfe. Ein Arbeitsbuch, Stuttgart
- Schlippe, Arist von & Schweitzer, Jochen (1996): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen. vgl. zum Wertschätzenden Kommentar die Kapitel: Kommentare, Schlussinterventionen, Die Arbeit mit dem Reflektierenden Team
- Schultz von Thun, Friedemann (1981): Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Hamburg
- Weinberger, Sabine (1980): Klientenzentrierte Gesprächsführung. Eine Lern- und Praxisanleitung für helfende Berufe. Weinheim und Basel

Ablaufplan: KurzBeratung nach KoBeSu

Aufgabenverteilung

Die rotierenden Aufgaben: Moderation, Gastgeber für Pausengestaltung, Zeit und Protokoll sind vorher festgelegt.

Eröffnung einer Beratungsgruppe

- Begrüßung
- Entspannung / Ankommensphantasie
- Blitzlicht: „Wie ist es euch ergangen?“
- Persönliches Protokoll verlesen

Klärung des Beratungsthemas

Moderation fragt: „Was liegt oben auf?“

Ratsuchende Person(en) herausfinden.

Moderation fasst Anliegen zusammen, ggf. weitere Sprechsteinrunde(n)

Beratungsgespräche in zwei Phasen

Entsprechend des Prinzips: Verständnis kommt zeitlich und (psycho)logisch vor Konfrontation, wird der Ratsuchenden zunächst durch aktives Zuhören Sicherheit und Vertrauen gegeben. Erst dann sind behutsame Konfrontationsmethoden möglich.

PHASE 1: Sicherheit und Vertrauen = Anteilnehmend Zuhören (15 - 30 min)

a) zuhören: Moderation: „Wir wollen und können deine Probleme nicht lösen, sondern dir zuhören, um eine Klärung zu ermöglichen.“ oder: „Wobei kann ich dir behilflich sein?“

Ratsuchende(r) berichtet, Anteilnehmend zuhören

b) präzisiertes Nachfragen: zum Phasenende ggf.:

W-Fragen: wer, was, wann, wie, wo ... KEIN: wieso, weshalb, warum

c) wertschätzender Kommentar: zum Abschluss

ggf. kurze Pause

Hinweis von Moderation an Ratsuchende: „In der ersten Phase haben wir nur dir zugehört. Jetzt beginnt die Pause, da werden wir über alles reden, nur nicht über das Problem, von dem du uns berichtet hast.“

PHASE 2: Konfrontationsmethoden

Moderation fragt: „Konntest du in der ersten Phase deine Sichtweise hinreichend darstellen?“

Können wir mit der Konfrontationsphase beginnen oder möchtest du zurück in die erste Phase, um noch etwas zu berichten?“

1 - 3 individuell ausgewählte Methoden

(Beratergruppe berät sich - Ratsuchende Person kann zuhören)

Nacheinander werden der Ratsuchenden von der Moderation die einzelnen Methoden vorgeschlagen. Die Ratsuchende muss der ausgewählten Konfrontation ausdrücklich zustimmen!

Moderation fragt gelegentlich: „Fühlst du dich noch sicher und vertraut?“

Moderation weist ggf. auf Benutzung der Störungskarte hin.

Abschlussblitzlicht

Moderation fragt ggf. Ratsuchende: „Hast du bereut Ratsuchende(r) zu sein?“

Blitzlicht Gruppe: Wie geht es mir jetzt nach dieser Sitzung? Wie fühle ich mich?

Achtung Selbstkundgabe, kein beurteilen o.ä. der Ratsuchenden!

Hinweis auf Verschwiegenheit: Nur von sich berichten, nicht über andere!

Aktives Zuhören - Techniken

- **Zeigen Sie, dass Sie zuhören** durch
 - Blickkontakt, leicht vorgebeugte, zugewandte Körperhaltung
 - Rezeptionssignale: „hm“, „ja“, „aha“, Kopf nicken

- **Umschreiben des Gehörten (Paraphrasieren)**
Wiederholen Sie mit eigenen Worten den Gesprächspartner:

einfaches Paraphrasieren:

- „Habe ich dich richtig verstanden ...?“
- „Verstehe ich dich richtig, wenn du meinst ...“
- „Ich habe eben herausgehört, dass ... Ist das so richtig?“

zusammenfassendes Paraphrasieren:

- „Bei mir ist insgesamt angekommen ...“
- „Ich möchte mal mit meinen Worten zusammen fassen: ...“
- „Bisher habe ich dich so verstanden ... Ist das richtig?“

strukturierend Paraphrasieren:

- einerseits - andererseits
- erstens - zweitens - drittens
- in der Hauptsache - außerdem aber noch

- **Einführendes Verstehen (Reflektieren)**

Hören Sie aufmerksam zu. Versuchen Sie Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse und Hoffnungen des Gesprächspartners zu erfassen und den **vermuteten** Gefühlszustand anzusprechen.

Welches Gefühl mag in ihr/ihm stecken?

Welcher Wunsch steckt hinter der Äußerung?

Formulieren Sie das Gefühl / den Wunsch etc. als Aussagesatz.

synonym:

- „Du bist traurig.“
- „Du fühlst dich überfordert.“
- „Du hast das Schuffen einfach satt.“

antonym (Verneinung des Gegenteils):

- „Du bist nicht fröhlich.“
- „Du fühlst keinen Schwung mehr.“
- „Du magst nicht, wenn man dir da rein redet.“

Wunsch:

- „Du wünschst dir mehr Freiraum.“
- „Du möchtest gerne dazu gehören.“
- „Dir ist einfach zum Heulen zumute.“

vermuteten Gefühlszustand als Bild ansprechen:

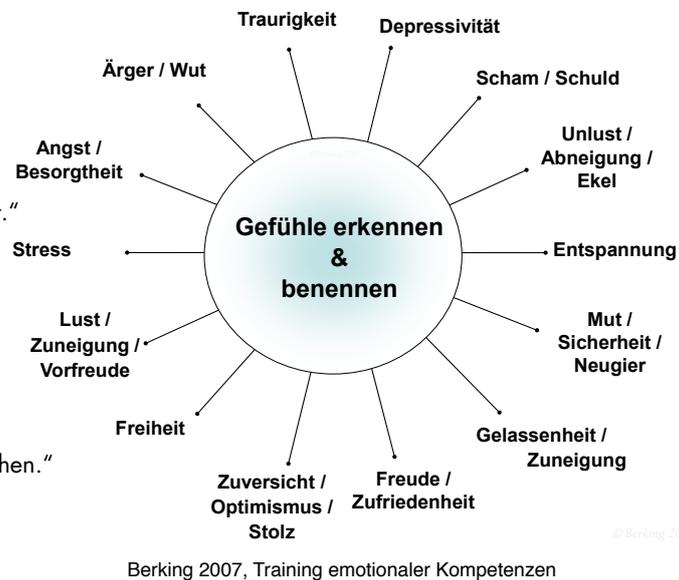
- „Es wächst dir alles über den Kopf.“
- „Du bist gespannt wie ein Flitzebogen.“
- „Du möchtest dich in ein Mauseloch verkriechen.“

Bedürfnis:

- „Du brauchst mehr Rücksicht.“
- „Du möchtest ernst genommen werden.“
- „Du brauchst mehr Zeit für dich.“

Hoffnung:

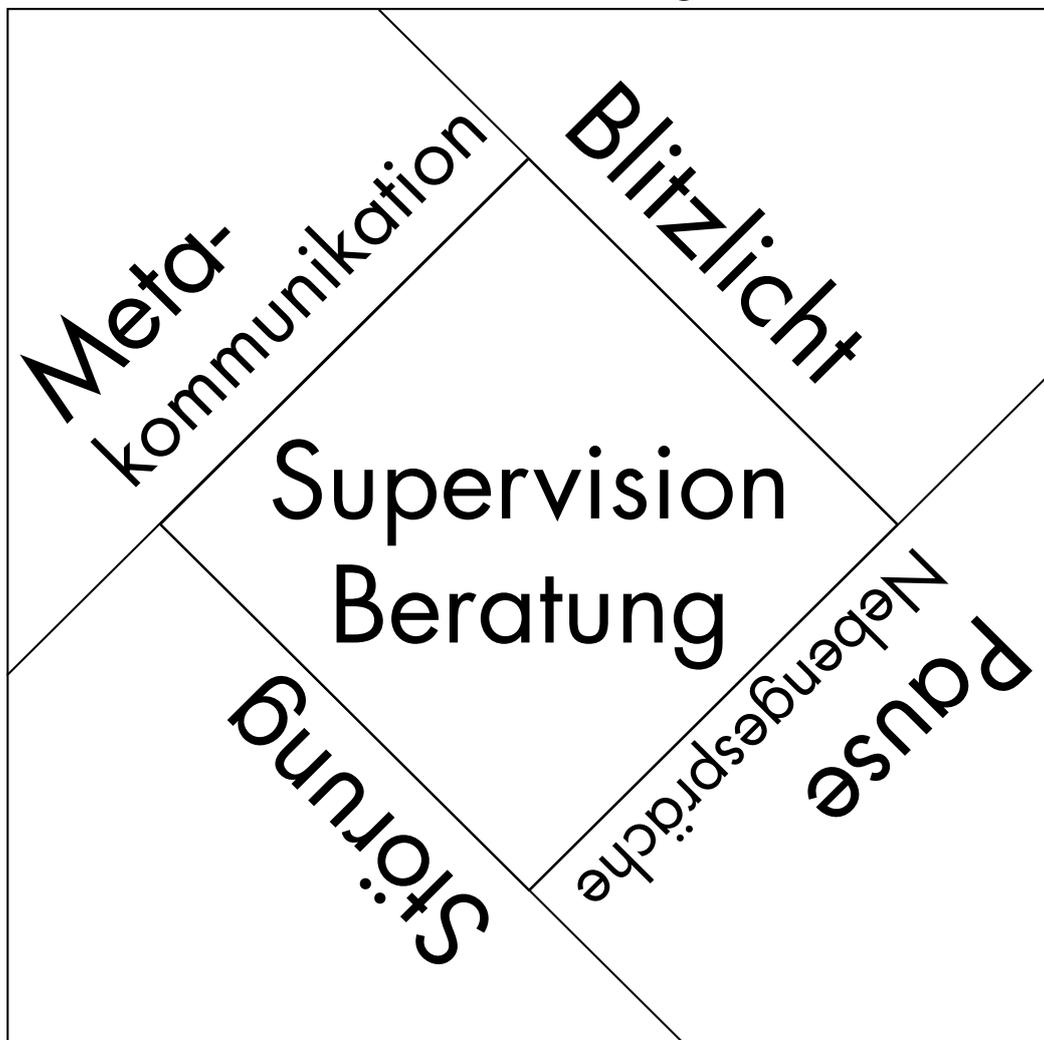
- „Du erhoffst dir schöne Tage.“
- Wichtig: KEINE Fragen, KEINE Interpretationen



1. Phase: Sicherheit und Vertrauen

Berichten
Anteilnehmendes Zuhören
Präzisierendes Nachfragen
Wertschätzender Kommentar

Prozessanzeiger



© 2012 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

Joachim Lange
Supervisor und Berater (KoBeSu)

Studienseminar Lüneburg
für das Lehramt für Sonderpädagogik

Wertschätzender Kommentar - Impulse aus der systemischen Beratung zum Abschluss der ersten KoBeSu Phase

Die erste KoBeSu Phase dient dazu, dass die ratsuchende Person ihre Sichtweisen, ihre Subjektiven Theorien ausspricht (expliziert), um sie damit einer möglichen Veränderung zugänglich zu machen. In der ersten Beratungsphase spricht die ratsuchende Person viel und erfährt von den Beratern vorwiegend Klärungshilfe im Sinne des Paraphrasierens und Reflektierens.

Der Wertschätzende Kommentar zum Abschluss der ersten Beratungsphase ist eine gute Möglichkeit, die Phase abzurunden. Die Berater können von sich aus etwas geben/sagen, was bei der ratsuchenden Person als „warmer Regen“ ankommt.

Der wertschätzende Kommentar kann als Variation der Konfrontationsmethode Ressourcen klären gesehen werden. Anstatt die Ratsuchende Person zu fragen: „Wo hast Du für dieses Problem Deine Ressourcen und welche müsstest Du eventuell noch erwerben?“ formulieren die Berater reihum aus ihrer Sicht, was dennoch gelingt und wo Kraftquellen gesehen werden und was die ratsuchende Person vielleicht ausprobieren könnte.

Um Informationen für den Wertschätzenden Kommentar zu sammeln, können sich die Berater selbst Fragen nach Ausnahmen bzw. Fragen nach Erfolgen / Ressourcen stellen oder auch die eine oder andere Frage im Beratungsprozess quasi nebenbei direkt an die ratsuchende Person richten:

Fragen nach Ausnahmen:

Gibt es Ausnahmen, wann das Problem nicht aufgetreten ist?

Was hast du in diesen Zeiten anders gemacht?

Wie hast du es geschafft, das Problem nicht auftreten zu lassen?

Fragen nach Erfolgen / Ressourcen:

Es ist nicht leicht ... zu tun, wie hast du das geschafft?

Die Bedingungen unter denen du arbeitest, sind alles andere als rosig. Woher nimmst du die Kraft, hier durchzuhalten?

Was möchtest du so lassen, wie es ist?

Was läuft bei dir momentan am Besten? Was machst du gern, gut?

Was kannst du tun, damit das Problem noch schlimmer wird?

Ausgesprochen wird der Wertschätzende Kommentar in einer Sprechsteinrunde, eingeleitet durch die Moderation, in der die Berater ein oder mehrere Sätze formulieren, was sie trotz des geschilderten Problems bei der ratsuchenden Person wertschätzen können:

Dabei wird eher vorsichtig, unsicher, suchend „konjunktivisch“ („es könnte sein...“, „ich bin mir nicht sicher ...“) resümiert, statt Ratschläge und Empfehlungen zu geben. Antworten auf die Fragen nach Ausnahmen/ Erfolgen / Ressourcen geben eine Grundlage hierfür:

a) Anerkennung / Wertschätzung

- Wertschätzen was ist! - Ausnahmen und Alternativen vom Problemverhalten
- Hinweise auf wahrgenommene Fähigkeiten - auch Würdigung von Leid
- Ressourcen benennen

b) Handlungsvorschläge

Handlungsvorschläge stehen (ggf.) am Ende des Kommentars und können das Gesagte konkretisieren. Die Handlungsvorschläge sollten zeitlich immer befristet sein:

- als „Experiment“,
- „bis zum nächsten Mal“ oder
- „nur vorläufig empfohlen“.

Dabei lassen sich die Formen:

- „Mehr desselben tun“,
- „Etwas unterlassen“ und
- „Etwas Neues erproben“ unterscheiden.

(vgl. Schlippe, Schweitzer. Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen 1996, die Kapitel: Kommentare, Schlussinterventionen, Die Arbeit mit dem Reflektierenden Team)

a) Auftauchende Bilder und Assoziationen 001

Alle Gruppenmitglieder beschreiben ihre Bilder und Assoziationen, die ihnen beim Zuhören in der ersten Phase gekommen sind.

(Bilder, Gedanken, Kindheitserinnerung, Filmszene, Phantasiegeschichte, Kunstwerk ...)

Sprechstein, RP nicht anschauen oder beim Namen nennen, nicht diskutieren

Bilder und Sichtweisen können die RP anregen, sich und seine Situation aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten und indirekt etwas von der Gruppe zu erfahren.

8-12 x wiederholen

Stellung: Beginn Aktiv: Gr Konfr: frei Anregung: Außensicht

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

c) Die eigenen Anteile klären (bei sich suchen) 003

Die Gruppenmitglieder fragen der Reihe nach:

NAME, was hat das(was du uns erzählt hast) mit DIR zu tun?

Sprechstein einsetzen.

Verständnisvolle Resonanz geben.

3 - 5 x wiederholen

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

b) Relativierungen durchdenken (Bezugspunkte klären) 002

Die Gruppenmitglieder fragen der Reihe nach:

NAME, was wäre schlimmer (als das, was du uns berichtet hast)?

Die Gruppenmitglieder machen Angebote:

NAME, wäre es schlimmer, wenn...?

z.B.:

..., wenn mehrere Schüler dieses Verhalten zeigen?

..., wenn die Eltern des Schülers Ausländer wären?

..., wenn der Kollege älter / jünger wäre?

..., wenn deine Initiative überhaupt keine Reaktion zeigen würde?

..., wenn du vom Vorfall nichts erfahren hättest?

3 - 6 x wiederholen

Stellung: Beginn Aktiv: RP Konfr: ritu+frei Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

d) Opfer und Akteur (eigene Beteiligung klären) 004

Die Gruppenmitglieder fragen der Reihe nach:

NAME, wo FÜHLST du dich in dieser Angelegenheit (in diesem Konflikt) als Opfer und wo BIST du Akteur? (Macht / Ohnmacht)

Keine Frageveränderung! RP hat ein feines Beziehungsohr, hört Abweichungen heraus, ist ggf. irritiert.

3 - 6 x wiederholen

Stellung: Aktiv: G R Konfr: ritu Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

Die Gruppenmitglieder fragen der Reihe nach:

NAME, wie könntest du - ohne es zu wollen - (möglicherweise) zur Aufrechterhaltung des Problems beitragen.

NAME, wodurch könntest du -vielleicht ganz ungewollt- dazu beitragen, dass die Situation, so wie sie ist, aufrechterhalten wird?

Fragen unbedingt im Konjunktiv stellen, damit kein Schuldvorwurf herausgehört werden kann.
maximal 3 - 6 x fragen

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

- Unterteilen und differenziert bewerten -

Moderation erläutert , dass Probleme und Schwierigkeiten nie völlig eindeutig sind. Die RP kann sich Klarheit über bestimmte Annahmen, Vorstellungen und Werthaltungen machen.

NAME, was von dem Problem (das du uns erzählt hast) möchtest du loslassen und was möchtest du (davon) behalten?

3 - 6 x wiederholen

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

- Verbindungen und Verpflichtungen aufspüren-

In unserem Leben kann es wichtige Bezugspersonen geben. Manchmal können sie auch dann eine Rolle spielen, wenn sie nicht anwesend sind oder sogar nicht mehr leben.

NAME, wo KÖNNTE(N) für Dich in Deinem Problem (das du uns geschildert hast) (eine) andere Person(en) eine Rolle spielen und wer könnte es EVENTUELL sein?

wichtig: Vorsichtig bei der Frage: Konjunktiv und Wörtchen „eventuell“

3 - 6 x wiederholen

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

Die Moderation spricht der Reihe nach die Gruppenmitglieder an und fragt:

„Was sollte Deiner Ansicht nach NAME tun, damit das Problem schlimmer wird (und sich weiter zuspitzt)?“ - leicht heiterer, ironischer Unterton

Deftigkeiten, Verzerrungen und Übertreibungen lockern auf.

Komik, Ironie, Drastifizierung schafft eine Distanzierungsmöglichkeit.

Gegenseitige Unterbrechungen sind möglich, um sich mit „gut gemeinten“ Ratschlägen zu überbieten.

Heimliche Phantasien akzeptieren

8 - 12 x wiederholen

Stellung: Mitte Aktiv: Gr Konfr: frei Anregung: Außensicht

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

i) Die sechs Fragen stellen (prüfen und durchdenken) 007

Die Moderation erinnert an die Störungskarte! Langsames Tempo durch Sprechstein! Anteilnehmende Resonanz geben!

Die Gruppenmitglieder stellen jeweils nur eine Frage, sie variieren die Reihenfolge und Häufigkeit folgender Fragen:

- NAME, was fühlst du?
 - NAME, was willst du? / wünschst
 - NAME, was erwartest du?
 - NAME, was vermeidest du?
 - NAME, was befürchtest du?
 - NAME, was tust du?
 - NAME, was brauchst du?
- insgesamt 12 - 18 Fragen

Stellung: Aktiv: RP Konfr: wahlfrei Anregung: Sortiervorgang

© 2012 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

k) Den heimlichen Gewinn klären 009

Eigene Motive und Vorteile aufspüren

Moderation erläutert, dass Probleme und Schwierigkeiten oder Konflikte in ihrer Bedeutung nicht eindeutig sein müssen, sondern unterschiedliche Wertaspekte enthalten können. z.B. im Sinne von: Krankheitsgewinn

NAME, worin könnte in dem Problem (von dem du berichtet hast) für Dich ein heimlicher Gewinn liegen?

Die Gruppenmitglieder können auch Angebote machen:
Könnte es sein, dass es für Dich ein Gewinn ist, wenn ...?

Vorsicht: Konjunktiv, verständnisvolle Resonanz geben!

3 - 6 x wiederholen

Stellung: Mitte Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

j) Voraussetzungen klären (äußere Bedingungen prüfen) 008

„Abklopfen“ der äußeren Rahmenbedingungen des Problems:

NAME, was wäre (in deinem Obenauf-Thema) anders wenn, ...
(Alternativen zum geschilderten Problem formulieren)

In dem Wenn-Satz Alternativen zu den bisherigen Gegebenheiten formulieren. Wadenbeißer achtet auf Korrektheit der Fragen!

z.B.:

- Wenn du mehr Zeit hättest?
- Wenn du (/ dein Kontrahent) ein Mann wärest?
- Wenn du drei solcher Schüler hättest?
- Wenn dein Chef eine Frau wäre?
- Wenn ein Klassenraum die doppelte Größe hätte?

Stellung: Aktiv: RP Konfr: frei Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

l) Sichtweise von Beteiligten ansprechen 010

Andere Perspektiven anhören und nachvollziehen

Die Gruppenmitglieder versuchen, sich in die Sichtweise des Beteiligten zu versetzen. Sie sprechen in WÖRTLICHER REDE im Indikativ Präsens dessen vermutete Gedanken und Gefühle aus.

Sollte es mehrere Beteiligte geben, können selbstverständlich alle zu Wort kommen. Die Gruppe braucht sich nicht auf bestimmte Beteiligte zu einigen.

Es muss dabei vorher (nicht) geklärt werden, in wessen Rolle man schlüpft, das merkt die ratsuchende Person allein.

oder: „Ich als xyz ...“

Stellung: Aktiv: Gr Konfr: frei Anregung: Außensicht

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

m) Ressourcen klären (auf eigene Kräfte besinnen) 011

Die Gruppenmitglieder fragen der Reihe nach:

NAME, wo verfügst du für dieses Problem (noch) über Ressourcen und Kompetenzen?

NAME, welche Ressourcen und Kompetenzen hast du?

NAME, welche Ressourcen und Kompetenzen möchtest du (für Dein geschildertes Problem) noch erwerben?

NAME, was stärkt dir den Rücken?

NAME, was stärkt dich und bringt dich weiter?

NAME, was kannst du? Worauf kannst du dich verlassen?

NAME, welche Stärken hast du in Bezug auf das Problem und woran müsstest du noch arbeiten?

3 - 6x wiederholen

Stellung: Ende Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

o) Deformation und Wachstum (Umdeutungen versuchen) 017

NAME, wo befürchtest du Deformationen und wo siehst du Chancen für Entwicklung und Wachstum?

3 - 6x wiederholen

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

n) Dauerbrenner (Spielräume erkennen) 016

NAME, was müsstest du tun, damit dieses Problem für Dich ein Dauerbrenner wird?

Ratsuchende erleben bestimmte Konstellationen deshalb als Problem, weil sie den Eindruck haben, sie könn(t)en keinen verändernden Einfluss nehmen. Bewegungsspielräume (auch negative) werden sichtbar.

3 - 6x wiederholen

Stellung: späte Mitte Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

p) Interview mit dem Kontrahenten 018

Die (potentielle) Sicht des Kontrahenten einnehmen
Rollenspielartig identifiziert sich die ratsuchende Person mit ihrem Kontrahenten.

Sie wird nur durch den Moderator befragt nach:
persönlichen Daten, Werdegang, Interessen, Hoffnungen, Wünschen, Hobbys, berufliche Situation ...

Was schätzt du an Deinem Kontrahenten? Wo fühlst du Dich von ihm unterstützt? Wo fühlst du Dich angegriffen (in Frage gestellt; bedroht)? Wo musst du Dich verteidigen? Was würde ein Entgegenkommen erleichtern? Welche Wünsche hat Dein Kontrahent an Dich? Was sollte der Kontrahent von Dir wissen?

Stellung: Aktiv: Moderat Konfr: frei Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

q) Aspekt der Dankbarkeit (Anregung zu anderem Standpunkt) 019

NAME, könnte in der Problemsituation vielleicht auch irgendein Aspekt enthalten sein, für den du dankbar bist?

NAME, könnte es in deinem Problem einen Aspekt geben, für den du Dankbarkeit empfinden kannst?

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Persp.wechsel

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

s) Angstfreiheit (Zu ersten Schritten anregen) 012

NAME, was würdest du tun, wenn du völlig angstfrei wärst - und sei der Schritt noch so klein?

NAME, wie würdest du handeln, wenn du völlig angstfrei wärest?

NAME, was würdest du tun, wenn du völlig angstfrei wärest?

NAME, wie sieht das (von Dir geschilderte) Problem aus, wenn du völlig angstfrei wärest?

3 - 6x wiederholen

Stellung: Ende Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

r) Problem nicht existent (subj. Zusammenhänge erhellen) 020

NAME, was würde Dir oder anderen fehlen, wenn sich Dein Problem plötzlich in Luft auflöst?

NAME, was wäre in dir und was wäre für dich anders, wenn es dieses Problem nicht gäbe?

Stellung: Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

t) Trotz allem weitermachen (besinnen auf eigene Werte) 013

NAME, was lässt Dich trotz allem weitermachen?

NAME, was hindert Dich eigentlich daran, die ganze Sache / (den ganzen Krempel) hinzuschmeißen?

NAME, welche Dinge sind es, die dich weitermachen lassen?

3 - 6x wiederholen

Stellung: Ende Aktiv: RP Konfr: ritu Anregung: Sortiervorgang

© 2008 ♦ Joachim Lange ♦ Supervisor (KoBeSu) ♦ Schneverdingen

statt Ratschläge und Empfehlungen: vorsichtig, unsicher,
„konjunktivisch“ (es könnte sein..., bin mir nicht sicher...) resümieren

a) Anerkennung / Wertschätzung

- Wertschätzen was ist!
- Hinweise auf wahrgenommene Fähigkeiten
- Ressourcen benennen

b) Handlungsvorschläge

befristen - als Experiment / bis zu den nächsten Ferien:

- mehr desselben tun
- etwas unterlassen
- etwas Neues ausprobieren

Einleitung der Unterphase durch Moderation:

„Dürfen wir dir noch ein paar Fragen stellen?“

W-Fragen: wer, was, wann, wie, wo ...

z.B.: Was hast du in dieser Situation gefühlt oder empfunden?

Was ist dir durch den Kopf gegangen?

Wie hast du die Äußerungen der anderen Beteiligten interpretiert?

Was meinst du, wenn du ... sagst?

Was wolltest du mit deinem Verhalten erreichen?

KEIN: wieso, weshalb, warum, ...

W-Fragen, welche ergründen, sind verboten, weil sie zur Verfestigung der Kernannahmen bzw. der Verklebung mit den Prämissen führen.

„Stell dir eine Skala von eins bis zehn vor! Wenn eins das ist, wo es dir am allerschlechtesten geht, und zehn der Zustand, wo alle Probleme weg sind. Wo würdest du dich heute einordnen?“

Auf derselben Skala: Wie zuversichtlich bist du, dass das Problem gelöst werden kann?

Wenn du dich um einen Punkt verbesserst, was wäre in deinem Leben dann anders?

Was glaubst du, denken (Personen aus deiner Umgebung), was du tun musst, um eine Stufe höher zu kommen?

Was wäre notwendig, damit die Stufe X der Skala eintritt?

Was ist der erste Schritt, den du heute dafür tun kannst?

Fragen nach Ausnahmen:

- Gibt es Ausnahmen, wann das Problem nicht aufgetreten ist?
- Was hast du in diesen Zeiten anders gemacht?
- Wie hast du es geschafft, das Problem nicht auftreten zu lassen?

Fragen nach Erfolgen / Ressourcen:

- Es ist nicht leicht ... zu tun, wie hast du das geschafft?
- Die Bedingungen unter denen du arbeitest, sind alles andere als rosig. Woher nimmst du die Kraft, hier durchzuhalten?
- Was möchtest du so lassen, wie es ist?
- Was läuft bei dir momentan am Besten? Was machst du gern, gut?
- Was kannst du tun, damit das Problem noch schlimmer wird?
- (vgl. auch „m) Ressourcen klären 011“