

Beratung im ZdT-Kontext

Kennenlernen

Kennenlernen

- Wie heiÙe ich?
- Wo und was arbeite ich?
- Was wÙrde ich tun, wenn ich nicht hier beim Seminar wÙre?
- Wie verorte ich mich im **Beratungskontinuum?**

Name auf Karte + pinnen!

→ reihum

Beratung und Ich – Vorerfahrungen im Bereich Beratung

Meine Erfahrungen mit Beratung

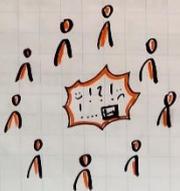
① Einzelarbeit mit dem Arbeitsblatt 15'



② Austausch zu zweit 15'



③ Austausch im Plenum 15'



hilfreich

gute Beziehung & Empathie

Berater:innen als Verbündete
(Recherche, Austausch, Zugewinn an Wissen)

professionelle Distanz

geteilte Erfahrung als Ressource >>> Vertrauensbasis

Transparenz

Zielgruppengerechte Sprache / Aufbereitung von Wissen

ungünstig

Bafög Beratung >>> Expert:innenberatung
Fehlinformationen

RatsCHLÄGE an Jugendliche von Erwachsenen >>> ungewollte Einmischung

Berater:in geht von eig. Erfahrungen aus & kann davon nicht abstrahieren

Eingeschränkter Möglichkeitsraum

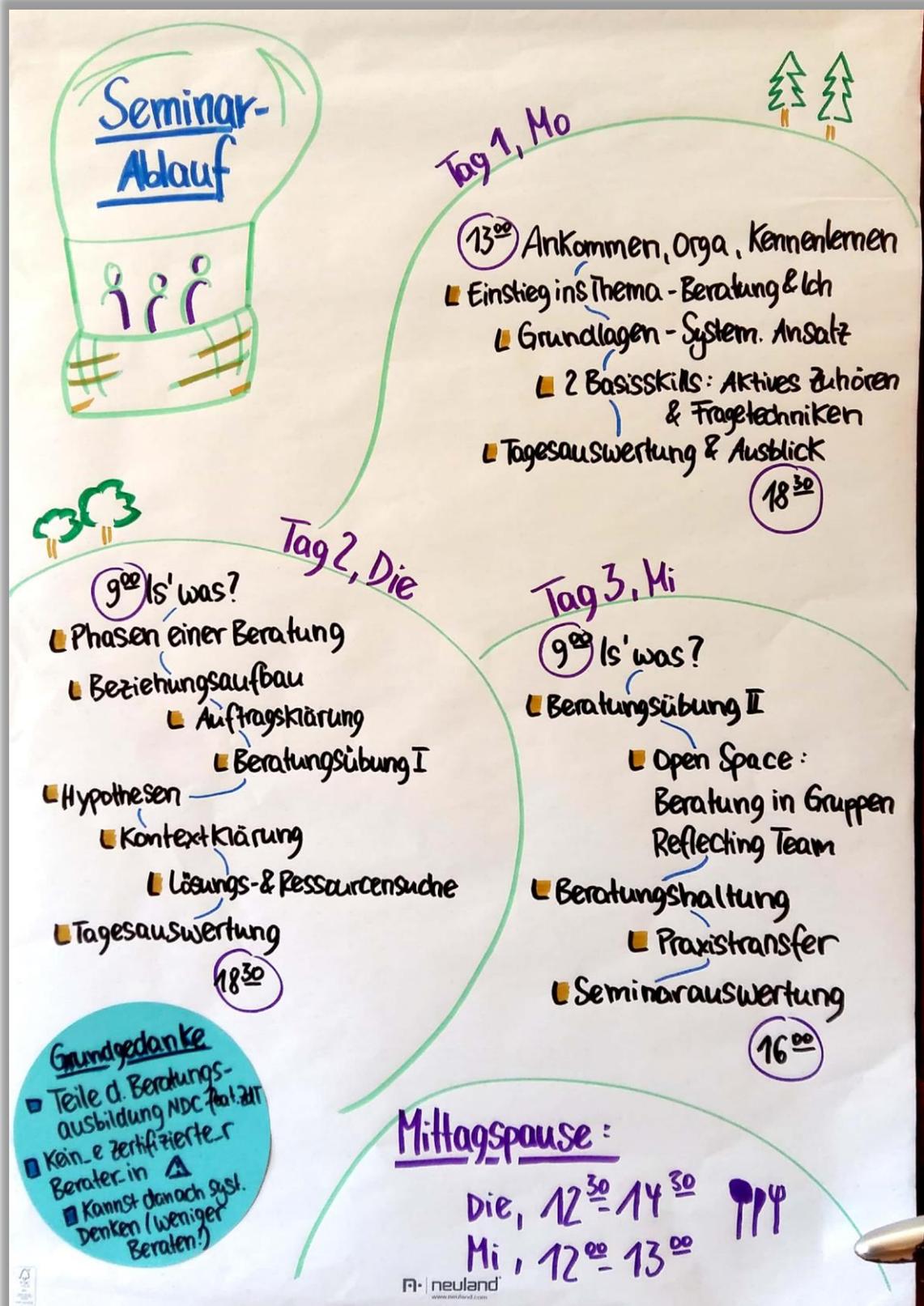
Voreingenommenheit / Beharren auf eig. Einstellungen / Haltungen

Bezüge Beruf/Alltag

Arzt-/Ärztinnenbesuch

Bildungsberatung

Ablauf – Was passiert in den kommenden drei Tagen?



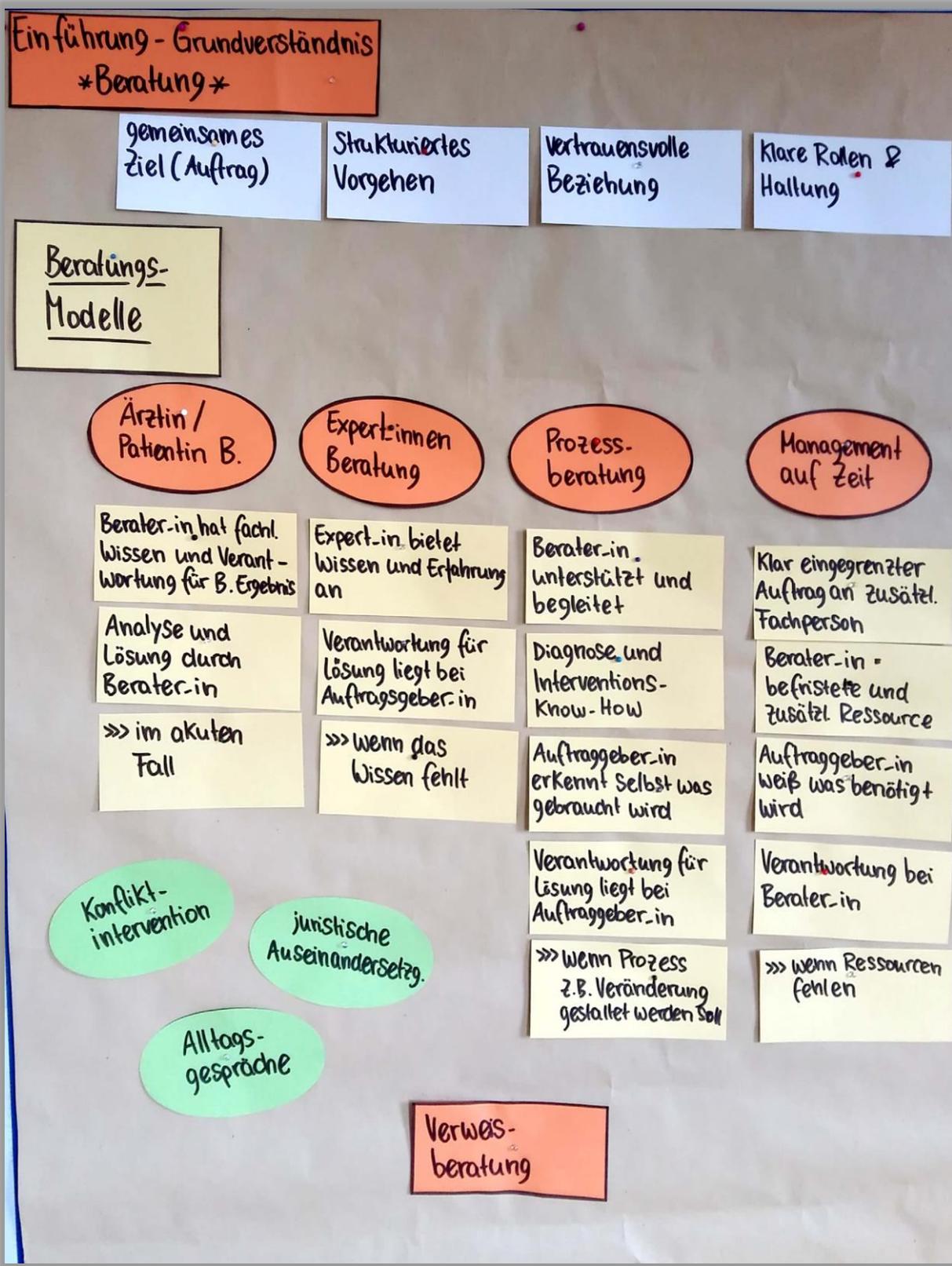
Einstieg ins Thema

Mit dem Beratungs-Film des NDC:



<https://vimeo.com/137255353>

Beratungsmodelle



Der systemische Ansatz...

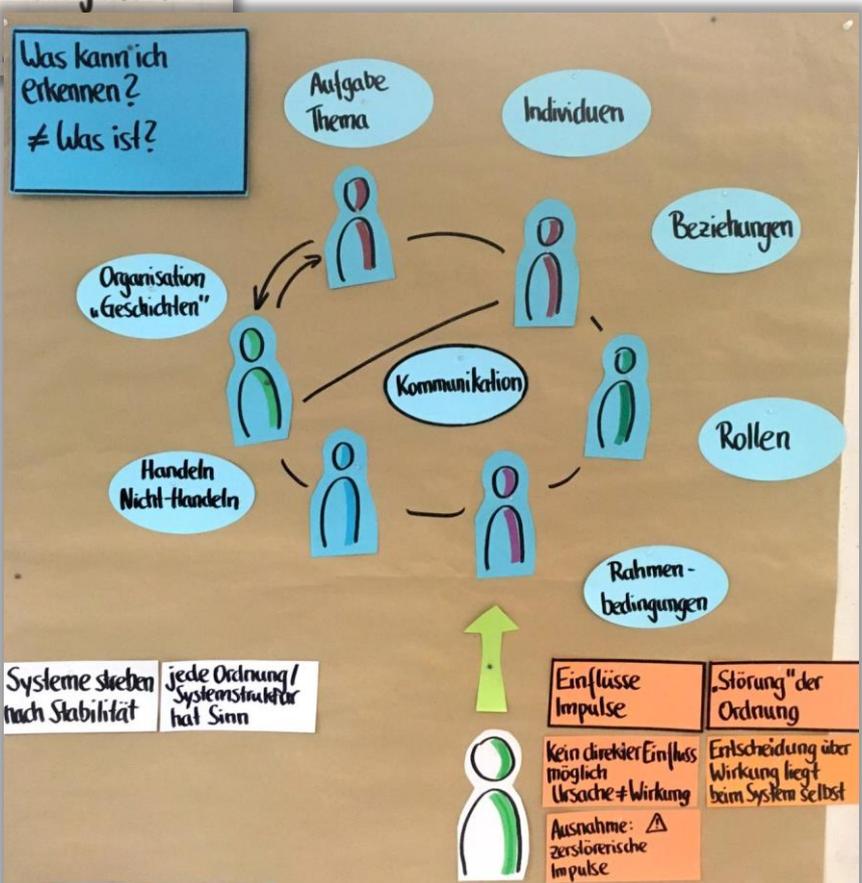
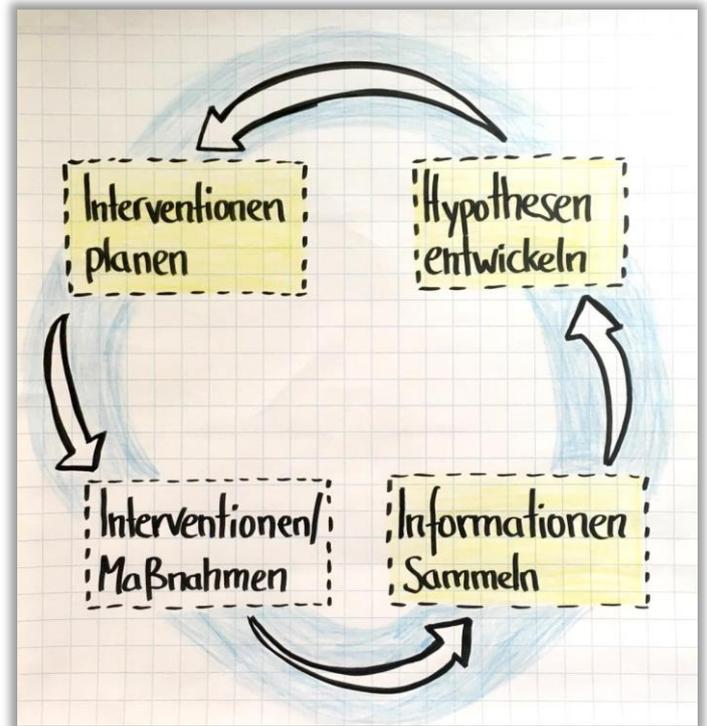
Systemische Sichtweise

- * kein einfaches Ursache-Wirkungs-Prinzip
- * keine Suche nach Schuld
- * Blick auf Beteiligte, Strukturen, Interaktionen
- * Ziel: Perspektiverweiterung

Beratungsverständnis

- * Konzentration auf Lösungen
- * Multiperspektivität
- * Blick auf Interaktionen
- * Verantwortung für Lösungen liegt bei Klient_innen
- * wertschätzendes Menschenbild
- * helfende Beziehung
- * tragfähige Auftragsklärung
- * klare Rollen/Haltung
- * strukturiertes/systematisches Vorgehen

! Vertraulichkeit



2 Basisskills des Beratens – aktives Zuhören und systemisches Fragen

Aktives Zuhören

Schweigen
- reden über schwierige Situationen
- Klient:in braucht Gefühl von Verständnis

Voraussetzung: Reflexion eigenes Hörverhalten

non-verbale Aufmerksamkeitsreaktion

- pünktlich sein, Handy weg
- störende Einflüsse minimieren
- zugewandt sein, direkter Blickkontakt
- Nicken, offene Gestik + Mimik
- Notizen machen



verbale Aufmerksamkeitsreaktion

- fairer „Dialog“, ausreden können
- „ja“, „hmhm“, „Aha“, ...
- Zwischenfragen, Nachfragen
- spiegeln, paraphrasieren „Ich habe verstanden, dass...“
- Verständnis anzeigen „Ich kann nachvollziehen/verstehen, dass...“

⚠️ **Allparteilichkeit bei Gruppen**

neuland

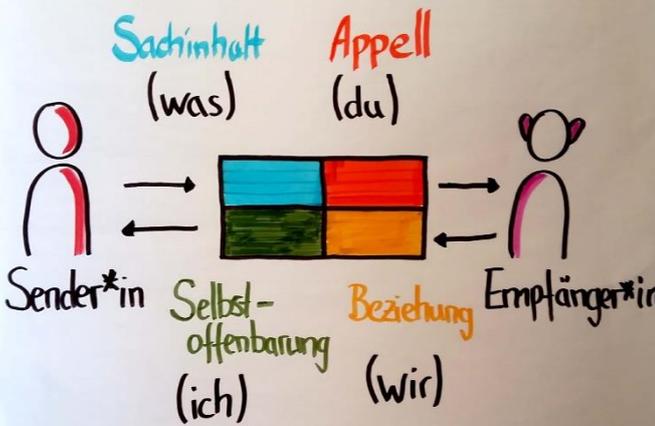
aktives Zuhören (Be-)merkenswertes

Wie viel Reaktion ist gut/angemessen?

authentisch bleiben!

4 Aspekte einer Nachricht

nach Schutz von Thurn



Sachinhalt (was) Appell (du)

Selbst-offenbarung (ich) Beziehung (wir)

Sender*in Empfänger*in

„Dein Engagement war schon mal stärker“

Intention gehört

2 Basisskills des Beratens – aktives Zuhören und systemisches Fragen

Die Kunst des guten Fragens - Grundsätzliches -

Fragen sind Interventionen mit 4 Funktionen ...

- + Klärung
- + Fokussierung
- + Perspektiverweiterung
- + Verstärkung

- ▶ Eine gute Frage ist **zielführend**, **verständlich** und so **kurz** wie möglich
- ▶ Nach der Frage **Schweigen**, **anschauen** und ggf. Frage **Konkretisieren**  **Keine Fragehaufen**

Fragen = das wichtigste Instrument in der Beratung

Redeanteile:

Berater_in vs. Klient_in

20%

80%

Systemischer Ansatz

Hilfe zur Selbsthilfe

Ziel = Erweiterung von Sichtweisen + Möglichkeiten

Blick auf Klient_in + spezifisches (System-) Umfeld

2 Basisskills des Beratens – aktives Zuhören und systemisches Fragen

Systemisches Fragen ???

geschlossene Fragen

offene Fragen

Entscheidungen, Ergebnisse, Positionen bestimmen

Atmosphäre zum Nachdenken

Erfahrungen, Wünsche, Infos, Bedürfnisse, Ziele

ja-nein
Entweder- oder
Suggestivfragen ?

Wer, Was, Wie,
Welche, Weshalb ?

Zirkuläre Fragen	Unterscheidungsfragen	Finden von neuen Wegen
Beziehungen der relevanten Personen und ihre Sichtweisen	Aussagen hinterfragen + Unterschiede verdeutlichen	Verschlimmern
Außenperspektive + Perspektivwechsel	Wirklich immer Wann tritt das Problem <u>nicht</u> auf ?	Ausnahmen
Wie würde... die Situation einschätzen ?	Skalierungsfragen (besser-schlechter, %, Skalen 1-10, ...)	Irritation
Was müsstest du tun, um Problem zu behalten/verschl. ?	Wie würdest du die Situation einschätzen ?	Welchen Nutzen hat das Problem/ Was ist vlt. das Gute daran ?
Wann war das Problem mal nicht So Schlimm / Was war anders ?	Anfangsfragen	Ähnliche Situation wie bewältigt ?
Wie würde... die Situation einschätzen ?	Abschlussfragen	Ressourcen finden
Small-talk -joining-	Rückbezug Anfang (Skala)	Wunderfrage
Ziel/Auftrag Klären	nächste Schritte	Angenommen eines Morgens wären durch ein Wunder... deine Probleme gelöst. Woran würdest du andere das merken ?
Problem Skalieren & einordnen	Zufriedenheit ermitteln/Feedback	

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
 Zusammenhalt durch Teilhabe

courage!
 Netzwerk für Demokratie und Courage

13.-15.5.2019 in Neudietendorf

10

Vorbereitung Beratungsübung I – Was ist ein guter Übungsfall?

Was ist ein guter Fall?

▷ Fokus liegt auf dem Üben!
und nicht auf der perfekten Lösung für FG

deshalb wählt bitte Fälle,

- bei denen ein ‚Scheitern‘ für Euch verkraftbar ist.
- die Euch nicht in emotionale Tiefs ziehen.
- die nicht zu vertrackt oder Projekt-intern sind.
- bei denen ihr persönlich involviert seid.

Ideal:

Kleine aktuelle Fälle aus dem eig. Umfeld (z.B. Konflikte oder Entscheidungsfragen)

Thematiken, bei denen Ihr (noch) keine Lösung für Euch parat habt oder bei denen Ihr von den bisherigen Ansätzen noch nicht gänzlich überzeugt seid.

Phasen einer Beratung (idealtypisch)

Phasen einer Beratung				
Beziehung aufbauen	positive persönliche Begrüßung	angenehmen Ort + Atmo schaffen	Arbeitsweise erläutern, Setting klären	
Auftragsklärung	Eingrenzung des Themas	klare Fragestellung (Ziel für die Weiterarbeit)	Zustimmung beider Seiten für den Auftrag	NICHT zu tief in das Thema einsteigen
Kontexterhellung oder auch Problemerkundung	Benennen von relevanten Personen, Rahmenbedingungen	Sichtweise der Klient_in erweitern	keine Problem-Trance	
Zielvision Klient_in oder auch Wo will ich hin?	Ausstrahlen der Zielerreichung (Zielfindung)	Was würde sich persönlich ändern?	→ hohes energetisches Level	Abgleich mit Auftrag gute Formulierung finden-SMART
Lösungs- und Ressourcensuche	Stärken + Ressourcen finden bzw. bewusst machen	passende Lösungsschritte erkunden/finden	direktes Fragen (Fähigkeiten, Unterstützung...)	indirektes Fragen (ähnliche Situationen, wie nicht verschlimmert)
Ausstieg aus der Beratung	benennen konkreter nächster Schritte	Zusammenfassung	'Komplimente' Anerkennung	ggf. Verabredungen Hausaufgaben

Beziehungsaufbau



Phase Beziehungsaufbau Kontaktaufnahme

- Wie gehe ich in Kontakt?
- Habe ich besondere Strategien?
- Was hilft mir Selbst beim Auftauen?

Austausch zu zweit - 15 min.

Fragen üben / aktives Zuhören.

Den Erfolg einer Beratung für Klient_innen machen aus:

- 30% die Schaffung einer guten Beziehung.
- 15% Erkennen und Aktivieren der Ressourcen durch Methoden
- 15% Förderung der Hoffnung auf ein Gelingen von Lösungsmöglichkeiten
- 40% Umsetzung des Vorhabens durch Klient_in durch / mit Ressourcen

Tipps & Hinweise für den Beziehungsaufbau

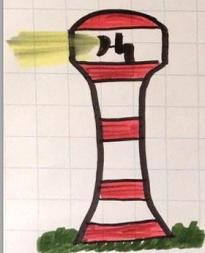


- * eigene Fitness
- * positive Grundeinstellung * Offenheit
- * Interesse → evtl. Suche nach Gemeinsamkeiten und auch Unterschieden
- * Lob für Einlassen auf Beratung
- * Vorsicht bei Vorannahmen * keine Exotisierungen bzw. durch Spiel/Infos
- * „Kino im Kopf“ bzw. Störungen / diese abbauen
abbauen durch relevante Infos
- * authentisch bleiben * so locker / mitmenschlich wie möglich
- * „Hunden“, aktives Zuhören / Reagieren
- * auf Sprachquali des Gegenüber anpassen * Kleinigkeit mitbringen
Stimmung
- * evtl. Witzchen / Humor (natürliches Lachen)
- * sich auf vorangegangene Situation beziehen

Auftragsklärung

Auftragsklärung

Auftrag:
• Leitend für die Beratung
• Orientierung für Berater_in
• formuliert durch Klient_in
unterstützt durch
Berater_in (z.B. durch Fragen)



Besucher_in
Klagende_r
Kundin/Kunde



keine Beratung ohne Auftrag!

LANE FIPCHARTPAPIER - ART. 10005092

Auftrag: Eine konzentrierte und komprimierte
Zusammenfassung aller Aspekte,
die für eine Entscheidungs-
findung relevant sind.

→ Werde ich mir einen Hund anschaffen,
bis Ende des Jahres.

- 1h heute
- evtl. Sitzungen

Auftragsklärung - schlechte Ziele

- "man/jemand müsste mal was machen."
- "Alle geben mir Anerkennung."
- "Die anderen streiten sich nicht mehr."
- "Ich kann immer jeden Konflikt schlichten."
- "Wie schaffe ich mehr Arbeit in weniger Zeit?"

besser:

- konkrete Beschreibung
- mit eigener Person verbunden
- attraktiv und anziehend
- realistisch erreichbar

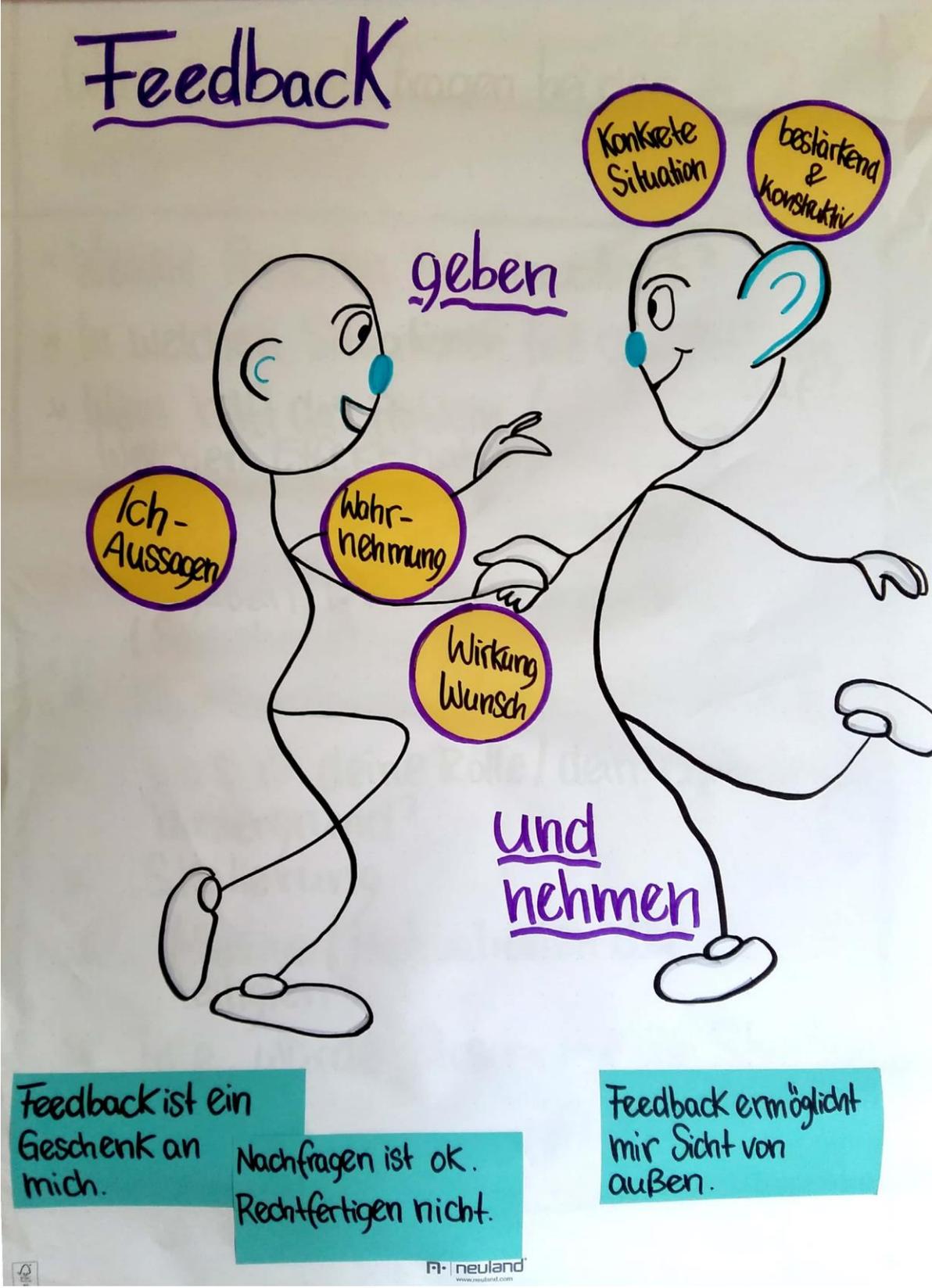
Beratungsübung I – 1 zu 1 Beratung

Beratungsübung 1- Ablauf

- 1) Beratungsübung -
Durchführung 50 min
~ Kein Wechsel
- 2) Reflexion zu zweit 10 min
- 3) Austausch
im Plenum 20 min



Feedback geben und nehmen



Arbeit mit Hypothesen

Arbeit mit Hypothesen

Sind vorläufige Annahmen / Ableitungen	Spiegeln und ermöglichen Alternativen + Perspektivwechsel	Sind Angebote / Ideen und <u>NICHT</u> die Wahrheit
Annahme optional	Werden geprüft, verworfen und erneuert	Teil eines experimentellen und prozess-orientierten Vorgehens
Wert bemisst sich nach Nutzen >>>	Hilft sie Informationen zu ordnen? (Ordnungsfunktion)	Bietet sie neue Sichtweisen? (Anregungsfunktion)

Erklärungshypothese Wie erkläre ich mir was bei der Klient in vorgeht?	Gestaltungshypothese Was sind meine Annahmen darüber, welches Vorgehen hilfreich sein könnte?
--	---

Als Berater:in frage ich mich:

- Was ist hier los?
- Was ist das Problem hinter dem Problem?
- Was sind die wichtigen Fakten?
- Wo stecken Ressourcen?
- Weshalb tut die Person das?
- Was ist noch hilfreich?

Wertschätzende Formulierung

Man kann sich in Hypothesen verlieben, man sollte sie jedoch nicht heiraten! Verstehe nicht zu schnell!

Erklärungshypothesen

Bsp: Kollege sagt N-Wort oft und laut aus, z.T. Witzkontext.

- * N. wird nicht als Beleidigung angesehen, weil es so gelernt wurde.
- * Er nutzt das Wort, um andere zu ärgern.
- * Er hat ein rassistisches Weltbild.
- * Er möchte gezielt eine Person aus der Runde verletzen.
- * massives Geltungsbedürfnis . . .

Gestaltungshypothesen

- * Einladung zum Rollenspiel „Wie im richtigen Leben“
- * Fragen, was er an dem Wort toll findet.
- * Gezieltes ignorieren.
- * Gezieltes Positionieren dagegen.

Dienstag, 14. Mai 2019

Kontexterhellung

Was sind gute Fragen bei der
Kontextklärung



- * Welche Personen sind involviert?
- * In welchen Situationen tritt das Problem auf?
- * Wem hilft das Problem / Welchen Effekt hat es auf... ?
- * Was ist passiert? (Problemgenese)
- * Vorgaben, Rahmenbedingungen (Sachebene)
- * Wen betrifft es / Wessen Problem ist es?
- * Was ist deine Rolle / dein Erfahrungshintergrund?
- * Skalierung
- * Motive / Motivationen der Beteiligten?
- * Wie würde Person xy die Situation beschreiben?
- * Abgleich zwischen Anspruch & Wirklichkeit !

Co-Beratung

Co-Beratung

- * Sitzposition beachten, alle können sich sehen
- * Vertrauen im Team
- * klare Absprachen
- * nach der Beratung - Auswertung + Reflexion
- * Notfallplan - Wechsel wenn nötig
- * Unterstützung beim Fragen

15%

Berater*in:
Prozessgestalter_in;

- Transparenz
- wie weiter?
- nächster Schritt...

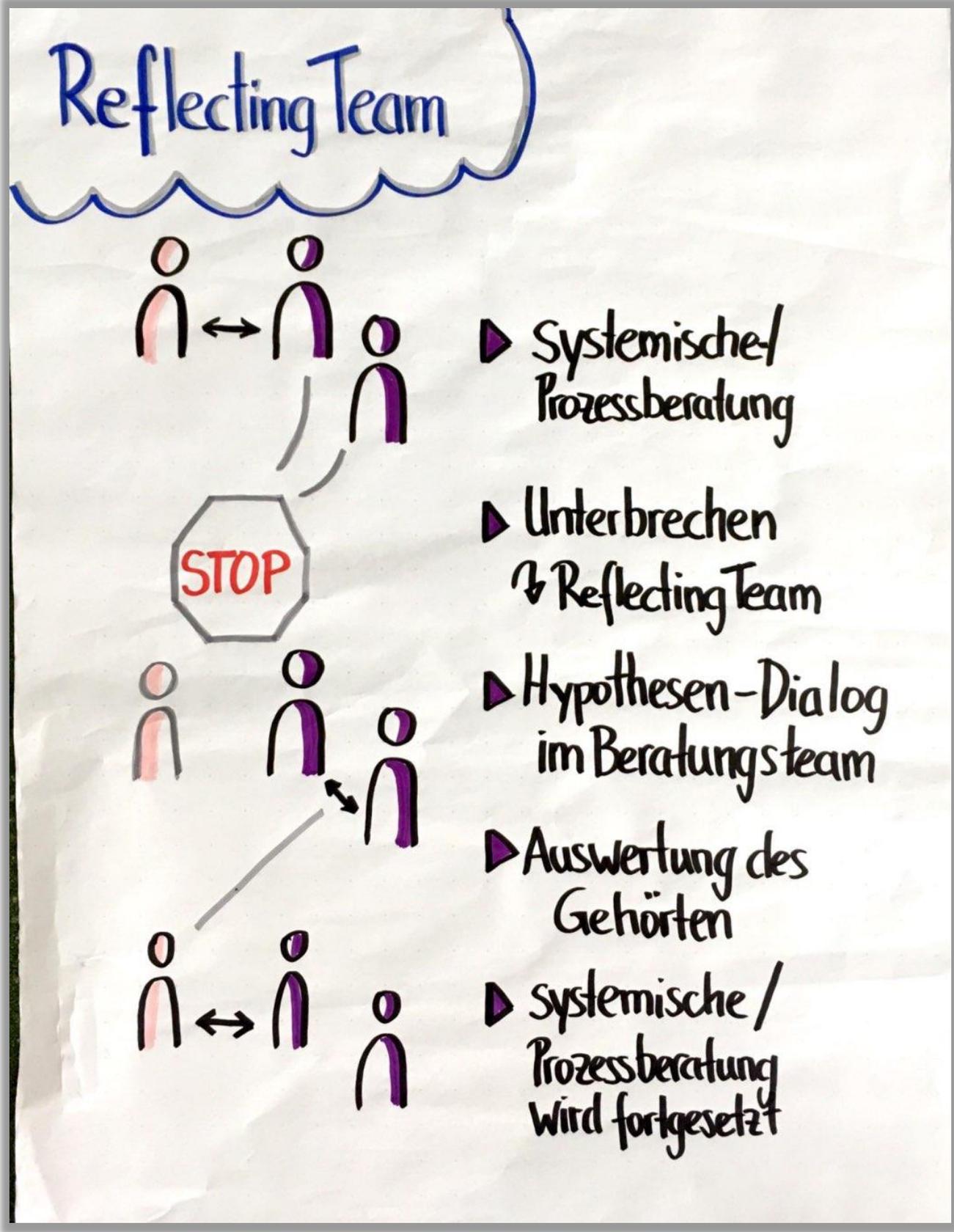
5%

Co-Berater*in:
Begleiter*in

- Feedback geben
- Stoppen bei Gefühl falsche Richtung ←
- Protokoll, Visualisierung, Notizen

LANDRE FLP-CHARTPAPER - ART. 100050592

Methode Reflecting Team



Beratungsübung II – Co-Beratung

- Was ändert sich wenn 2 Personen beraten?
- Was gilt es zu beachten?
- Worüber sollte man sich im Vorfeld abstimmen?

Beratungsübung 1 - Ablauf

- 1) Beratungsübung - Durchführung 50 min
~~Kein Wechsel~~
- 2) Reflexion zu ~~zweit~~ dritt/viert 10 min
- 3) Austausch im Plenum 20 min



Lösungs- und Ressourcensuche

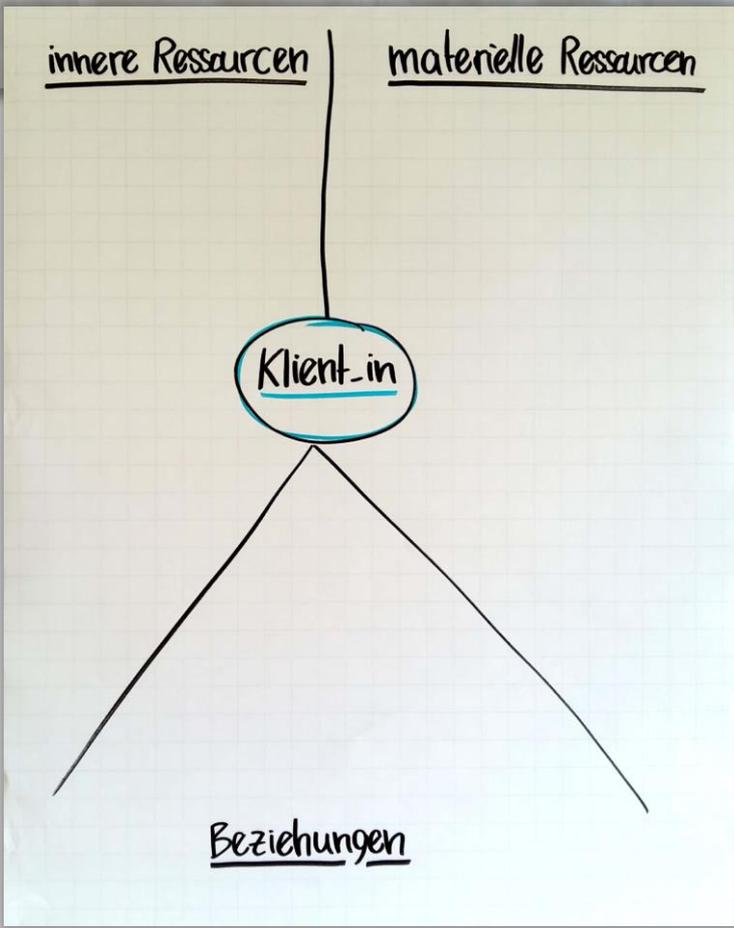
Lösungs- & Ressourcensuche

Lösungssuche

- erfragen von Lösungswegen nicht überstülpen!
- eigenes (Expert:innen-Wissen) als Angebot zur Verfügung stellen
- nächste kleine Schritte benennen + festhalten
- ggf. Rückbezug auf Auftragsklärung? Passt das noch zusammen?
- ggf. nochmal Schleife drehen
- im Blick behalten: Will Fallgeber in Lösung selbst umsetzen?
- Ist Lösung realistisch und umsetzbar?

Ressourcensuche

- System und System-Umfeld in den Blick nehmen
- Rückbezug auf Gesagtes aus Kontext-erhellung
- innere Ressourcen
 - Eigenschaften
 - Fähigkeiten
 - Erfahrungen
- äußere Ressourcen
 - Materielles
 - Beziehungen

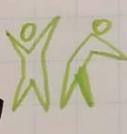


Beratung von Gruppen

Beratung von Gruppen



Faktoren

- jede Gruppe verbindet ein Thema, 
- besteht aus Individuen (Tagesform), 
- mit selbstgewählten oder zugeschriebenen Rollen, 
- es gibt Zweierbeziehungen (Dyaden) mit eigener Dynamik, 
- sind geprägt durch äußere Einflüsse und Rahmenbedingungen 

Beratung von Gruppen

Phasen einer Beratung

Gruppe I
 + Joining
 + Auftragsklärung
 + Abschluss

Gruppe II
 + Kontexterhellung
 + Zielvision
 + Lösungs- u. Ressourcen-Suche

15 min

Beratung von Gruppen

Kommunikationsvereinbarungen

Vorerfahrungen abfragen

Beziehung aufbauen

Klärung der Gesprächsregeln
 Warum seid Ihr hier?

Vorstellung aller
 -> Name + Rolle in Orga
 -> Rolle heute
 -> freier Willkür?
 - Thema / Anliegen

- Erwartungshaltung
 -> Erfolgs-Kriterien

Gruppe oder Team?
 Vertraulichkeit / Schweigepflicht >>> Commitment

Auftragsklärung

Erstgespräch mit Kontaktperson

Nachjustierung des Auftrags mit allen TN

Wen braucht es ggf. noch?

Kontexterhellung oder auch Problemerkundung

Verschiedene Perspektiven als Gewinn / Ressource
 Verschiedene Perspektive

Wie würde Person X (anwesend) über das Thema denken?

Andere Methode anwenden -> Flipchart, Karten
 Figuren-Aufstellung

VISUALISIERUNG + unterschiedliche Farbe
 Klangteppich, kleine Gruppen, Murrelgruppen...

Zielvision Klient:in oder auch Wo will ich hin?

Erhebung von unterschiedlichen Erwartungen -> Ziel Lösung

Gemeinsame Zielvision
 aus gem. Zielen auch individuelle Ziele ableiten

Bilder malen / Skulptur erstellen
 pers. Motivation herausarbeiten

Themenparkplatz

Lösungs- und Ressourcensuche

Erhebung von Potentialen / Person.

pers. Ressourcen der Einzelnen benennen

Ausstieg aus der Beratung

- Rekapitulieren
 - Feedback

- Hausaufgaben
 -> Wer-was-bis wann

- Stärken / Schwächen berücksichtigen

Aufgabenverteilung

Verantwortungsbezug jeder/s Einzelnen

Beratung von Gruppen

Sekundärer Auftrag

Mehrzeit

Moderation des Gruppengesprächs

Gerechte Verteilung Rede

Verstärktes Moderations-Know-How

Auf Redeanteile achten / ggf. reflektieren

Bewusst „stille“ Personen einbeziehen

Alle wertschätzen

Rollen / Beziehungen der TN ggf. thematisieren

formelle/informelle Regeln » Spiegel

Aushandlung von Konflikten / Beziehungsk. ⚠

Allparteilichkeit

Störungen haben Vorrang!

Zusammenfassung

