

# Big Sisters - Skriptum



erstellt von  
**Bettina Holzmann**

# Nichtprofessionelle Beratung

## **Beratung:**

Ist die Interaktion zwischen der Ratsuchenden und der Beraterin, in der die Ratlosigkeit thematisiert und verhindert wird.

In der Kommunikation ist man sogleich Senderin und Empfängerin (Man kann sich nicht nicht verhalten). Es geht immer um die Deutung bzw. Interpretation des Wahrgenommenen. Dieser Prozess läuft auf der verbalen, nicht verbalen (Mimik und Gestik), sprachlichen, schriftlichen Ebene ab.

## **Kommunikation ist Informationsverarbeitung und Beziehungsdefinition.**

Kommunikation in der nicht professionellen Beratung heißt, es gibt einen bewussten Umgang mit verbalen und nonverbalen Bestandteilen eines Gespräches.

Im Gespräch steht die Person der Ratsuchenden im Mittelpunkt, mit ihren Fragen und Problemen.

## Die Elemente der Nichtprofessionellen Beratung

### **1. Probleme haben strukturelle Merkmale**

- a. Subjektive Merkmale: dabei geht es um das persönliche Erleben und der Bedeutung des Problems.
- b. Objektive Merkmale: diese Seite des Problems ist in der Beratung distanziert zu betrachten.
  - *Informationsprobleme*: Bei diesen Problemen liegt ein Informationsdefizit vor. Die Beraterin muss entscheiden, ob sie selbst fehlende Information geben kann, oder an jemand anderen weiterleitet.
  - *Entscheidungsprobleme*: können auch bedingt sein durch fehlende Information. Die Ratsuchende steht in einem Konfliktfall und „fühlt sich“ zerrissen.
  - *emotionale Probleme*: dabei kann nur bedingt Rat gegeben werden.

### **2. Die Ratsuchende**

Steht im Mittelpunkt mit persönlichen Erlebens- und Verhaltensweisen, Gefühlen, Zielen, Erwartungen und mit ganz persönlichen Sichtweisen.

Jede Ratsuchende hat Erwartungen, Befürchtungen, lebt in ganz bestimmten Lebensumständen und hat bestimmte sprachliche Muster. Die Voraussetzung für eine gute Beratung ist das Vertrauen und die Offenheit der Beraterin und deren Fähigkeit eine angenehme Atmosphäre entstehen zu lassen.

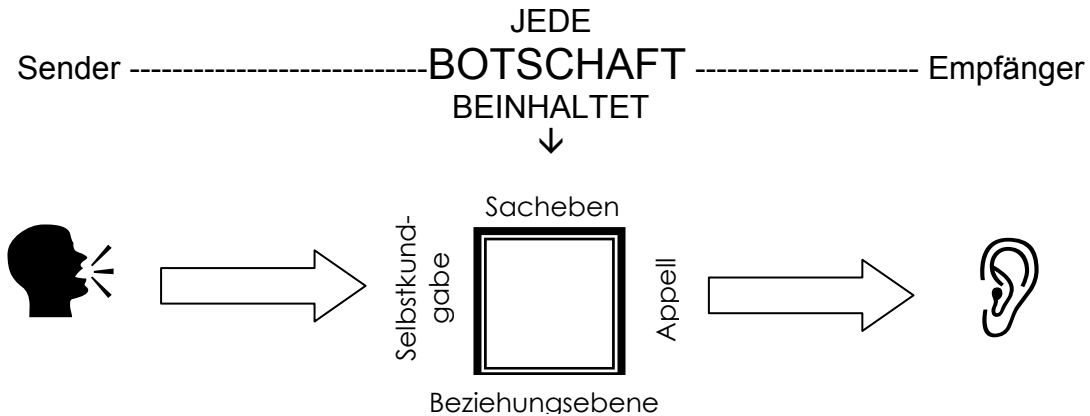
### **3. Die Beraterin**

Hat Erwartungen, Befürchtungen, Kommunikationsmuster, Erfahrungen und lebt auch unter ganz bestimmten Lebensumständen.

**Gegenseitiger Respekt ist die Grundlage jeder Beratung.**

# Vier Seiten einer Botschaft

Psychisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation  
(Schulz von Thun)



## Selbstkundgabe

Die Botschaft sagt etwas über den Sender selber aus

Bsp.: „Du hast da aber einen schönen Apfel.“ → Der Sender isst selber gerne Äpfel.



## Sachinhalt

Die Botschaft beschreibt eine Situation ohne jeder Form der Wertung

Bsp.: „Heute ist ein schöner Abend.“ → Der Sender beschreibt einen wolkenlosen Abendhimmel, an dem der Mond und viele Sterne zu sehen sind.



## Appell

Mit dieser Botschaft soll Bsp.: eine Situationsänderung erreicht werden.

Bsp.: „In diesem Raum zieht es. Mir ist kalt.“ → Der Sender möchte, dass das Fenster vom Empfänger geschlossen wird.



## Beziehung

Die Botschaft sagt etwas über Beziehung zwischen Sender und Empfänger aus und / oder wie der Empfänger vom Sender wahrgenommen wird.

Bsp.: „Die Farbe Deiner Augen ist außergewöhnlich!“ → Der Sender bewundert das Aussehen des Empfängers.

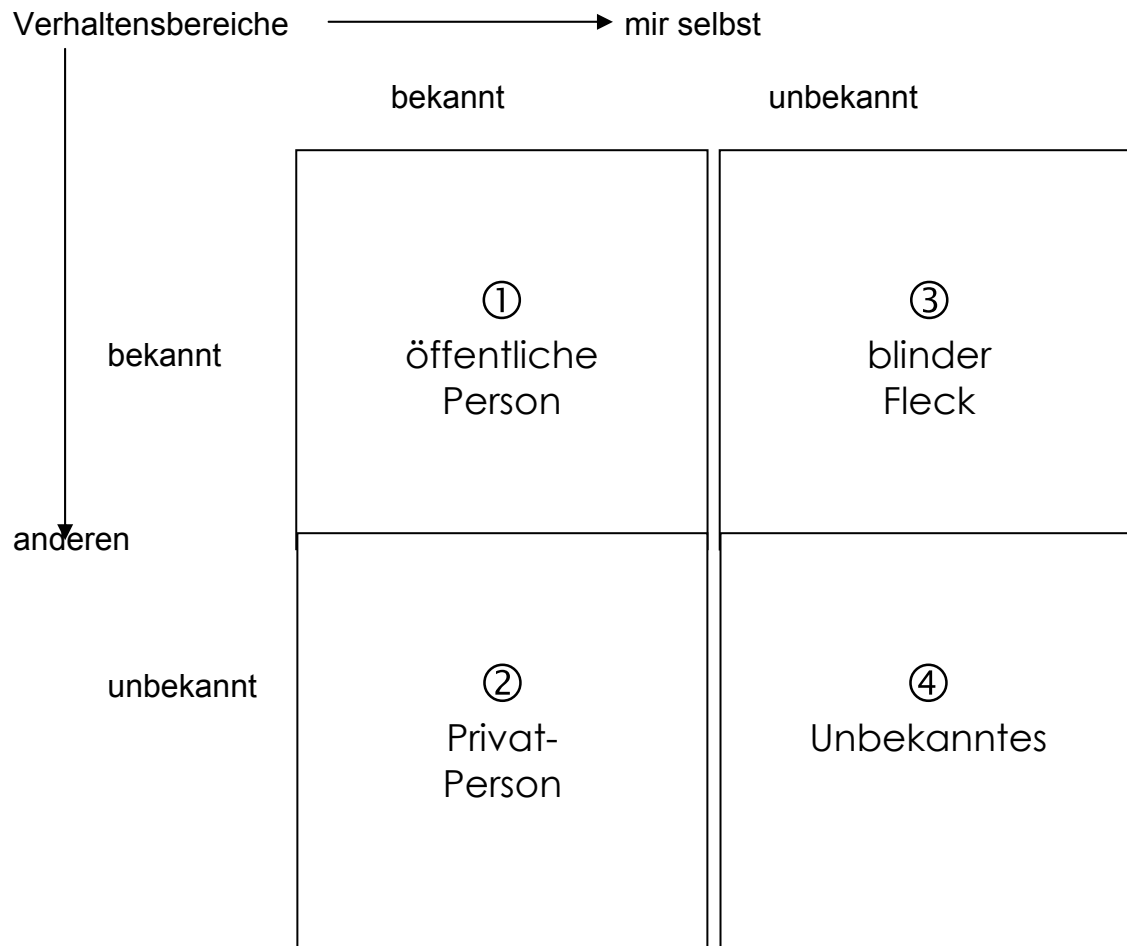
Sowohl Sender als auch Empfänger haben eine eigene Biographie und verstehen dementsprechend Botschaften unterschiedlich.

Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass alles, was einem selbst klar ist, auch seinem Gesprächspartner deutlich ist!

# JOHARI – Fenster

## „Selbst- und Fremdwahrnehmung“

(Joe Luft & Harry Ingham)



- ① Das Verhalten und Motive sind mir selbst bekannt und auch für andere wahrnehmbar. Es ist der Bereich der freien Aktivität, der öffentlichen Sachverhalten und Tatsachen.
- ② Dieser Bereich des Verhaltens ist mir selber bekannt und bewusst, ich habe ihn aber anderen nicht bekannt gemacht. Das Verhalten ist für andere verborgen bzw. versteckt.
- ③ Der blinde Fleck der Selbstwahrnehmung ist der Teil, der für andere sichtbar und erkennbar ist, mir selbst aber nicht bewusst. Abgewehrtes, Vorbewusstes und nicht mehr Bewusstes fallen diesen Bereich.
- ④ Vorgänge sind weder mir noch anderen bekannt. In der Tiefenpsychologie wird dieser Bereich unbewusst genannt. Mit diesem Bereich befasst sich die Psychotherapie.

# Straßensperren der Kommunikation

## 1. befehlen, kommandieren, anordnen

„Hör auf zu jammern und sieh zu, dass du mit deiner Arbeit fertig wirst!“

## 2. warnen, drohen

„Reiß dich lieber zusammen, wenn du eine gute Note bekommen willst!“

## 3. moralisieren, predigen, mit „müsstest“ und „solltest“ argumentieren

„Du weißt, dass du lernen musst, wenn du in der Schule bist. Deine persönlichen Probleme solltest du lieber zu Hause lassen!“

## 4. raten, Lösungen oder Vorschläge anbieten

„Es wäre gut für dich, wenn du dir einen genauen Zeitplan machen würdest! Dann schaffst du es alle Arbeiten zu erledigen!“

## 5. belehren, Vorträge halten, logisch argumentieren

„Wollen wir doch den Tatsachen ins Auge sehen. Du hast nur noch zwei Wochen, um deine Arbeit fertig zu schreiben!“

## 6. verurteilen, kritisieren, widersprechen, beschuldigen

„Entweder du bist faul, oder du bist wirklich so langsam, wie es scheint!“

## 7. beschimpfen, Klischees verwenden, etikettieren

„Du benimmst dich wie im Kindergarten und nicht wie jemand, der knapp vor der Matura steht!“

## 8. interpretieren, analysieren, diagnostizieren

„Du versuchst einfach, dich vor deiner Aufgabe zu drücken!“

## 9. loben, zustimmen, positive Bewertung abgeben

„Eigentlich bist du doch eine tüchtige Frau. Ich bin mir sicher, du wirst das schon irgendwie schaffen!“

## 10. beruhigen, mitfühlen, trösten, unterstützen

„Du bist nicht die einzige, der es so ergangen ist. Bei mir was das ganz genau so. Und du wirst sehen, irgendwann kannst du drüber lachen!“

## 11. Fragen sondieren, verhören, ins Kreuzverhör nehmen

„Warum hast du so lange gewartet, bevor du mich gefragt hast? Wie lange hast du dann jetzt schon daran gearbeitet?“

## 12. zurückziehen, ablenken, sarkastisch sein, aufheitern, zerstreuen

„Na komm, lass uns über was anderes reden.“ „Jetzt ist nicht der richtige Platz dafür.“ „Wir sollten jetzt wirklich wieder weiterarbeiten!“

# Feedback - Regeln

- ☞ innere Haltung: respektvoll, Information gebend, statt verändern wollend
- ☞ FB soll zeitlich passend sein, so, dass es gehört und angenommen werden kann
- ☞ FB soll so ausführlich und konkret wie nötig sein
- ☞ auf begrenztes, konkretes Verhalten bezogen

## ☞ sprachliche Form:

Ich, mit, mich	<i>statt</i>	man, wir, ...
Konkret, klar, nachvollziehbar	<i>statt</i>	allgemein
Unterstützend	<i>statt</i>	verletzend
Neutral	<i>statt</i>	wertend oder abwertend

- ☞ Beobachtungen als Beobachtungen, Interpretationen als Interpretationen, Gefühle als Gefühle mitteilen
- ☞ FB soll möglichst unmittelbar erfolgen
- ☞ Die Aufnahme von FB ist dann am günstigsten, wenn der Partner es sich wünscht
- ☞ FB - Erhalter soll dieses annehmen und hört zunächst ruhig zu
- ☞ FB als Geschenk und nicht als Verpflichtung betrachten
- ☞ FB-geben bedeutet, Information zu geben und nicht, den anderen zu verändern