

Gute Beratung – ist doch ganz einfach, oder?

MICHAELA HOFMANN

Referentin für Allgemeine Sozialberatung, Armutsfragen und Gewaltschutz beim Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln
<http://caritas.erzbistum-koeln.de/dicv-koeln/>

Als ich die Anfrage erhielt, diesen Artikel zu schreiben, dachte ich: na klar, ist doch ganz einfach. Wir, die CaritassozialberaterInnen haben doch vor einiger Zeit einen Kriterienkatalog erarbeitet, der die Arbeit in den Allgemeinen Sozialberatungsstellen mit Blick auf die Beratung von Soforthilfen transparenter, strukturierter und besser machen sollte.

Da heißt es zum Beispiel: »Die Unterstützung der Selbständigkeit, das eigene Meistern der Situation ist oberstes Ziel der Arbeit. Unterstützung heißt nicht, Menschen ihre Anliegen abzunehmen und diese für sie zu erledigen, sondern individuelle Schritte und Wege aufzuzeigen und Selbständigkeiten zu fördern. Dies bedeutet beispielsweise, dass das Nicht-Verstehen eines Antrages nicht dazu führt, dass der/die Berater/in diesen ausfüllt, sondern die Menschen im Verstehen und Ausfüllen zu schulen.« Und an einer anderen Stelle des Kriterienkatalogs ist zu lesen, dass »der Beratung die Haltung zugrunde liegt, Menschen in Notsituationen zu unterstützen und ihnen zu helfen, zukünftig ihr Leben selbstständig und eigenverantwortlich zu gestalten.«

Bei der Durchsicht fiel mir allerdings auch auf, dass der Katalog Hinweise enthält, die grundsätzlich wichtig sind, aber keine konkreten Angaben darüber, wie eine gute Beratung in der Praxis tatsächlich aussehen muss. (Dies war damals aber ja auch nicht das Ziel bei der Erstellung des Kriterienkatalogs für Soforthilfen.)

Mein Blick auf die Kommunikations- und Beratungsmodelle von Schulz von Thun, Maslow, Watzlawik, Steve de Shazer und vieler anderen brachte mich ebenfalls nicht weiter. Gewiss: Alles wichtige, nützliche und notwendige theoretische Modelle, die zu den Grundlagen einer professionellen Arbeit gehören. Letztendlich aber sind darin nur Empfehlungen enthalten wie

empathisch sein, das Gegenüber ernst nehmen, zuhören, dem Menschen auf Augenhöhe begegnen.

In diesem Kontext erinnerte ich mich an viele Beratungssituationen, Supervisionssitzungen und kollegiale Beratungen, die sich mit den Grenzen von Beratung und der Anwendung unterschiedlicher Modelle beschäftigten. Immer wieder auf der Suche danach: wie berate ich, dass der Beratene sich entwickeln kann, sich angenommen, ernst genommen und auf Augenhöhe behandelt fühlt? Wie ziehe ich in der Beratung Grenzen und vermittele, dass nicht Wünsche erfüllt werden können, Anforderungen gestellt, Regeln eingehalten und ein »Nein oder ich kann nichts für Sie tun«, nicht als abwertend und willkürlich wahrgenommen werden? Wie berate ich gut, wenn ich emotional beteiligt bin, wenn ich den zu Beratenden als unangenehm, aufdringlich, bedrohlich und distanzlos empfinde? Wenn ich der Meinung bin, er soll sich mehr engagieren oder dankbar sein oder, dass er nicht ganz unschuldig an seiner aktuellen Situation ist. Wie kann ich neutral in meiner Beratungsfunktion bleiben, wenn ich rassistische Äußerungen oder die Abwertung meiner Person als Frau wahrnehme und vieles mehr.

Respektvoll, würdevoll und wie ein Partner behandelt zu werden, wird sowohl von Seiten der Beratenen als auch der BeraterInnen gleichermaßen nicht nur als Wunsch, ja als Grundlage für eine Gesprächssituation geäußert.

Gute Beratung:



Aber wie kann diese Basis hergestellt werden – wie gehen GesprächspartnerInnen auf Augenhöhe miteinander um? Ist nicht automatisch derjenige, der mehr weiß und in Funktion als Berater auftritt, gleichzeitig in einer Art Machtposition? Und schließt dies dann eine Beratung auf Augenhöhe, einen respektvollen und achtsamen Umgang von Vornherein aus? Ist nicht jede Beratungssituation aus Sicht des Ratsuchenden auch schambesetzt, da um Hilfe gebeten wird, diese angenommen und ein Scheitern eingestanden werden muss?

Um in dieser Frage weiterzukommen, habe ich mich an Menschen gewandt, die auf der Grundlage ihres (nicht selbst gewählten) Armutsexpertentums häufig in Beratungssituationen kommen. Zum Beispiel beim Jobcenter, dem Sozialamt oder dem Wohnungsamt, um die Existenz zu sichern. In Beratungsstellen der Wohnungslosenhilfe, um die Wohnung zu sichern oder das Überleben auf der Straße. In den Arbeitslosenzentren oder der Allgemeinen Sozialberatung, um dem Ärger über das Jobcenter Luft zu machen, Widersprüche einzulegen und auch, um sich Unterstützung bei der Entwicklung von Lebensperspektiven zu holen. Weitere Situationen, bei denen eine Beratung in Anspruch genommen wird, sind z.B. Schwangerschaft, Tod eines Angehörigen, Entlassung, Scheidung, finanzielle Engpässe usw.

Die Antworten sind subjektiv, individuell und sicherlich nicht repräsentativ, zeigen aber dennoch Übereinstimmungen auf, die als weitere Erläuterung, was zu einer guten Beratung gehört, genutzt werden sollten.

Diese Antworten decken sich mit den Ergebnissen des Projektes »Schritt für Schritt – Brücken bauen«. Ein Projekt für und mit Langzeitarbeitslosen, das Möglichkeiten aufzeigt, über soziale Teilhabe Selbstbewusstsein aufzubauen und damit neue Lebensperspektiven zu entwickeln. (1)

Als wichtigste Aspekte für eine gute Beratung werden von den Menschen, die beraten, betreut und begleitet wurden »Zeit zu haben, etwas zugetraut zu bekommen, Vertrauen zu spüren, als Mensch gesehen zu werden« genannt.

Von den Teilnehmenden wurde immer wieder geäußert, dass es für sie besonders wichtig war und ist, in den Gesprächen und Situationen als Experten in eigener Sache anerkannt zu werden. Diese Haltung der BeraterInnen führte letztlich dazu, sich ernst genommen und nicht abgewertet zu fühlen. Das ist letztlich die Wirkung von einer Beratung auf Augenhöhe.

Zusammenfassend komme ich zu dem Schluss, dass Folgendes zu einer guten Beratung gehört:

1. Klarheit über den Kontext der Beratung

Hinweise auf Inhalte der Beratung, Dauer, Anforderungen, benötigte Unterlagen sind schon im Internet, an der Tür, beim Empfang, am Telefon zu kommunizieren.

Reflexion/Wahrnehmung: Wie ist das bei Ihnen?

2. Rahmenbedingungen der Beratung

Ist genügend Zeit vorhanden, um Fragen beziehungsweise Rückfragen zu stellen und ist sicher gestellt, dass Gespräche nicht durch Smartphone etc. unterbrochen werden? Auch der erste Eindruck ist wichtig!

Umgebung:

Eine Umgebung, die ein »Willkommen« ausdrückt und die die Intimsphäre des Beratenen schützt. Der Eingangsbereich, die Anmeldung, der Wartebereich neben den Räumen, in denen die Beratung erfolgt, lösen Empfindungen und Bilder aus, die sich auf die Beratungssituation auswirken

Reflexion/Wahrnehmung: Schauen Sie sich einmal bei Ihnen um – fühlen Sie sich willkommen?

Zeit:

Als wichtiges Kriterium wird von den Beratenen ausreichend Zeit für die Klärung der Situation, das Herausarbeiten des Anliegens, der zielgenauen Weitervermittlung genannt.

Reflexion/Wahrnehmung: Wie ist das bei Ihnen – Wie viel Zeit stellen Sie zur Verfügung?

Was macht eine gute Beratung aus – Antworten von Beratenden

»Der Ton und die Art, wie der Berater auf uns zukommt. Geht er auf unser Anliegen ein oder wird das nur mal eben abgearbeitet. Eine gute Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass der Beratende sich intensiv mit dem Hilfesuchenden auseinandersetzt, auch wenn das unter Umständen mehr Zeit in Anspruch nimmt.«

»Der Berater sollte kompetent sein und seine Aufgabe genau kennen. Um Missverständnisse zu vermeiden, muss er seine Leistung deutlich und strukturiert erklären können.«

»Eine gute Beratung: Zeit, Respekt und Achtung. Die Menschen nicht abwerten!«

»Eine Oase. Auftanken, erfrischen, ausruhen – das ist gute Beratung.«

Antworten auf die Fragen: Was macht eine gute Beratung aus und woran erkenne ich das?

»Eine gute Beratung ist für mich, wenn...

1. sie strukturiert geführt wird
2. die Beraterin oder der Berater persönliche Erfahrungen nicht als Beispiel einbringt und berufliche Erfahrungen z.B. Ansichten und Vorgehensweisen der Kolleginnen und Kollegen oder des/der Vorgesetzten für sich behält
3. eine Sprache gesprochen wird, die ich verstehe
4. genügend Raum da ist, Fragen beziehungsweise Rückfragen zu stellen und Gespräche nicht durch Smartphone etc. unterbrochen werden
5. Fachwissen vorhanden ist,
6. emphatisches Verhalten erkennbar ist, welches nicht mitleidig oder abfertigend ist
7. die therapierende Person meine Aussagen zusammenfassend wiedergeben kann und mir Möglichkeiten aufzeigt, wie ich anders mit Situationen umgehen kann,
8. der Berater in der Lage ist, respektvoll »Nein« zu sagen und dies nachvollziehbar erklären kann
9. die Beraterin/der Berater nicht allem zustimmt, was ich sage und kompetent auf das eingeht, was ich sage
10. Auch der erste Eindruck (Kleidung, Raumgestaltung usw.) ist wichtig und bereitet eine gute Beratungssituation vor.«

»Ganz konkret merke ich das an den Fragen, die mir gestellt werden.«

»Das beruht doch in erster Linie auf Respekt und Achtung, man kann seine Meinung vertreten, muss sie unter Umständen auch revidieren. Wichtig dabei ist, seinen Irrtum zuzugeben und sich auch entschuldigen zu können. Bei den Ämtern und Krankenkassen sieht es durchaus auch anders aus. Da herrscht oft und das von Anfang an, eine sehr negative Haltung gegenüber dem ›Bittsteller... Frei nach dem Motto: ›Ich bin hier der Herr und habe das Sagen, recht habe ich auch immer.«

»Vor allem, wenn man Unrecht hat, kann man sich auch mal entschuldigen.«

»Wenn die beratende Person mir zuhört und mein Anliegen erkennt und rausarbeitet und mir nicht nur fertige Lösungen aufzeigt und diese mit einem friss oder stirb präsentiert.«

»Woran ich merke, dass ich gut beraten worden bin? Wenn ich mich nicht dafür schämen muss, dass ich um Hilfe bitte.«

»Der Berater muss zuhören und ich darf nicht das Gefühl haben, dass er wertet. Ich brauche das Gefühl, dass ich herzlich willkommen bin.«

3. Kompetenz und Haltung der BeraterInnen

Kompetent sein und genau wissen was er/sie macht und das offen und klar erklären können; er/sie muss zuhören können und ich darf nicht das Gefühl haben, dass er/sie wertet.

Kompetenz und Wissen des Beraters sowohl in den Gesprächstechniken als auch im Beratungskontext sind grundlegende Voraussetzungen und werden von den zu Beratenden erwartet. Zuhören, Fragen stellen, die zur Klärung der Absicht und des Beratungskontextes gehören, keine Abwertungen vornehmen, all das trägt dazu bei, dass sich der Beratene ernst genommen und einbezogen fühlt. Hierzu gehört auch Grenzen zu setzen, »Nein« zu sagen und die Missachtung von Grundregeln wie Gewalt (verbal wie physisch), Beschimpfungen, Drohungen usw. konsequent abzulehnen, was auch zum Abbruch der Beratung bis hin zum Hausverbot führen kann.

Reflexion/Wahrnehmung: Wie beraten Sie? Welche Situationen sind Ihnen unangenehm und wie gehen Sie damit um?

4. Fortbildung/Kollegiale Beratung/Supervision

Beratung wird und bleibt in der Praxis gut durch die Reflexion von Rahmenbedingungen, Gesprächstechniken und eigener Haltung sowie der Auffrischung von Wissen durch Fortbildungen z.B. zum Thema »gewaltfreie Beratung«. Durch die Unterschiedlichkeit der Menschen sind Beratungen keine statisch und gleichförmig ablaufenden Prozesse, sondern vielfältig und bunt. Noch verlaufen sie immer gradlinig.

Der/die Berater/in wird vor viele Herausforderungen gestellt, um den Erwartungen der zu Beratenden oder auch ihren/seinen eigenen gerecht zu werden.

Reflexion/Wahrnehmung: Was halten Sie für Fortbildungen/kollegiale Beratung/Supervision für hilfreich und sinnvoll? Wo besprechen Sie herausfordernde oder vermeintlich misslungene Situationen? Wie bearbeiten Sie die Situationen, in denen der oder die zu Beratende oder das Thema der Beratung negative Gefühle bei Ihnen auslöst?

5. Den Berateten einbeziehen und fragen

Zum Schluss bleibt nur ein wesentlicher Aspekt, der eine gute Beratung ausmacht: Den Beratenden zu fragen, wie er mit der Beratungssituation, den Inhalten, den Antworten, den Fragen zurechtgekommen ist. Ob das eingetreten ist, was er oder sie sich durch die Beratung erhofft hat. Ob er oder sie sich ernst genommen und einbezogen gefühlt hat.

Reflexion/Wahrnehmung: Wie vergewissern Sie sich und wie gehen Sie mit nicht erfüllten Erwartungen um?

Zur Umsetzung wünsche ich Ihnen gutes Gelingen!

Anmerkung

- (1) Informationen und Berichte zum Projekt »Schritt für Schritt – Brücken bauen« unter <https://www.freiewohlfahrtspflege-nrw.de/initiativen/schritt-fuer-schritt-bruecken-bauen/einstieg/>