



Beratung über das Telefon kompetent gestalten

Peter v. Schlieben-Troschke

Impressum

Herausgeber

Sozialpädagogisches Fortbildungsinstitut Berlin-Brandenburg
Königstr. 36 b 14109 Berlin
www.sfbf.berlin-brandenburg.de

Autor

Peter v. Schlieben-Troschke, Institut für Personenzentrierte und
Systemische Kommunikation, IPSK

Verantwortliche Fortbildungsreferentin im SFBB

Julia Kleinke
Hilfe zur Erziehung, Eingliederungshilfe und Fachdienste der Jugendämter
am Sozialpädagogischen Fortbildungsinstitut
Berlin-Brandenburg (SFBB)
E-Mail: julia.kleinke@sfbf.berlin-brandenburg.de
Tel.: 030/48481-315

Titelfotos

Peter v. Schlieben-Troschke (u.l.), Margrit Witzke (o.l., o.r.)

Auflage November 2020



Leitfaden

Beratung über das Telefon kompetent gestalten



Peter v. Schlieben-Troschke

Inhalt

1.	Einführung	5
2.	Grundlagen der Beratung am Telefon	5
	2.1. Vor und Nachteile des Gesprächs am Telefon	
3.	Anregungen für ein erfolgreiches Sprechen am Telefon	6
	3.1. Bewusste Atmung	
	3.2. Betonung, Aussprache und die Sprachmelodie	
	3.3. Kurz und prägnant, einfach und verständlich	
	3.4. Dauer	
	3.5. Vertraulichkeit	
4.	Grundhaltung in der Beratungsarbeit	9
	4.1. Bedingungsfreie Wertschätzung (Akzeptanz)	
	4.2. Einführendes Verstehen (Empathie)	
	4.3. Echtheit (Kongruenz)	
	4.4. Der Personzentrierte Ansatz, die personale Begegnung	
5.	Nähe und Distanz in der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit	11
	5.1. Das Konzept der Strukturierten Offenheit	
6.	Die verschiedene Eben der Kommunikation	14
	6.1. Verstehen und Missverstehen-praktische Beispiele	
7.	Hilfreiche Methoden der Gesprächsführung	15
	7.1. Aktives Zuhören	
	7.2. Zielführende Fragen stellen und deren Wirkung	
	7.3. Lösungsorientierte und systemische Fragen	
	7.4. Gefühle ansprechen	
	7.5. Bildhafte Sprache verwenden	
	7.6. Konstruktiv Rückmeldung geben	
8.	Sieben Praktische Schritte einer Telefonberatung	20
9.	Umgang mit anfordernden Gesprächssituationen	22
	9.1. Umgang mit Schweigen	
	9.2. Umgang mit Vielreden	
	9.3. Umgang mit Aggression	
10.	Selbstfürsorge	
	Wie bringe ich mich in einen guten Zustand	24

11. Das Moderieren einer Telefonkonferenz	26
11.1. Start der Konferenz	
11.2. Durchführung der Konferenz	
11.3. Beenden der Konferenz	
12. Rahmenbedingungen der (Telefon-)beratung	28
13. Literaturhinweise	28
14. Anhang Arbeitsblätter und Übungen	29
14.1. Beispiele systemischer Fragen	
14.2. Beispiele bildhafter Ausdruckformen	
14.3. Beispiele für Gefühlsbegriffe	
14.4. Verbalisierungsanregungen für ausgewählte Situationen	
14.5. Übungsanleitung zur Atmung	
14.6. Übungsanleitung zum Embodiment	
14.7. Lese-Übung zur Betonung der Sprache	40

1. Einführung

Dieser Leitfaden für die Beratung am Telefon wendet sich an Mitarbeiter*innen, die telefonisch beraten. Dies kann in Ämtern sein, in Schulen und Kindertagesstätten und in allen Feldern der psychosozialen Versorgung. Es werden unterschiedliche institutionelle Beratungs-Aufträge berücksichtigt.

Sie kennen das: es gibt „gute Gespräche“ am Telefon und welche, die nicht zufriedenstellend laufen. Dies kann vielerlei Gründe haben, ist aber nicht zufällig.

Mit diesem Leitfaden erhalten Sie praktische Anregungen und Beispiele für eine erfolgreiche Gesprächsführung und Beratung am Telefon. Einige werden Sie kennen und praktizieren, an einige werden Sie erinnert und andere werden neu sein. Theoretische Hintergründe werden beigefügt, wenn es zum Verstehen und für das Verständnis der praktischen Methoden nötig erscheint.

Diese Anregungen können Ihnen helfen, eine Bestandsaufnahme Ihres gegenwärtigen Gesprächsverhaltens zu machen, diese zu reflektieren und Neues auszuprobieren, wenn das Neue zu Ihnen passt.

2. Grundlagen der Beratung am Telefon

Kernaufgabe einer erfolgreichen Beratung am Telefon ist, dass Ratsuchende oder Anrufende den Eindruck haben, ernstgenommen zu werden. Der*die Telefonberater*in sollte in der Art und Weise Ihrer Gesprächsführung praktisch zeigen, den Anrufenden in seinen Wünschen und Sorgen verstehen zu wollen. Und bereit sein, gemeinsam Lösungen zu suchen.

Den frühzeitigen Satz in der Beratung „Ich verstehe Sie!“ könnten wir im Grunde aus unserem Beratungs-Sprachschatz streichen und besser den Ratsuchenden auf eine Art und Weise im Gespräch beraten, so dass dieser sich verstanden fühlt. Dann bräuchten wir diesen Satz nicht mehr zu sagen, der ja oft das Gespräch über die Anliegen des anderen zeitökonomisch abkürzen soll. Es geht also in der Beratung um die Kunst, die Perspektive des Ratsuchenden einzunehmen, ohne diese dabei selbst zu übernehmen.

Zugleich geht es darum, uns in der Rolle des Beratenden zu verstehen. Also zwei Antennen einzuschalten, die zu den Ratsuchenden und zu uns. Es ist bisweilen nötig, professionell Resonanz zu zeigen, Widersprüche aufzuzeigen, die Art und Weise des Gesprächs zu thematisieren, den Kontrakt zu klären und uns selbst einzubringen.

Mit diesem Leitfaden erhalten Sie auch praktische Formulierungshilfen in wörtlicher Rede. Bitte schauen und wählen Sie selbst, welche zu Ihrem persönlichen Kommunikationsstil passen könnten und welche Sie ausprobieren möchten.

Praxis-Anregung

Streichen Sie den Satz „Ich verstehe Sie..“ aus Ihrem Wortschatz in der Beratung. Wenn Sie diesen Satz ausgesprochen haben, haben Sie meist kein wirkliches Interesse mehr, den anderen weiter zu verstehen und wollen das Ganze abkürzen.

2.1. Vor und Nachteile des Gesprächs am Telefon

Die Vorteile der Telefonberatung:

Telefonberatung beschränkt sich auf das Wesentliche

Telefonberatung verringert Wege, Zeit und Kosten

Die Nachteile der Telefonberatung:

Die Möglichkeiten der Beziehungs-Gestaltung sind eingeschränkt. Eine persönliche Wirkung ist lediglich über die Stimme und den Inhalt möglich, man sieht die Körperhaltung nicht.

3. Anregungen für ein erfolgreiches Sprechen am Telefon

3.1. Bewusste Atmung

Bevor sie den Telefonhörer abnehmen empfiehlt es sich, mehrmals bewusst (durch)zu atmen. Dies geht am besten noch im Stehen. Mehr Luft entlang der Stimmbänder erhöht die Deutlichkeit und Klarheit unserer Stimme. Wir haben die Möglichkeit durch Lautstärke, Tonhöhe, und Sprachtempo unseren Worten mehr Ausdruck zu verleihen.

- Im Anhang finden Sie eine Übung zum bewussten Atmen

3.2. Bewusste Betonung, Aussprache, Sprachmelodie

Die Modulation unserer Sprache ist nicht zufällig. Sie zeigt unsere innere Einstellung zum Thema und zum Gegenüber.

Die Sprachmelodie sagt aus, wie ich zum Thema und wie zum*zur Gesprächspartner*in stehe. Als Professionelle ist unsere Aufgabe, die Beratung zu gestalten.

Mit einer bewussten Betonung und Aussprache ist es möglich, meine Äußerungen zu verstärken und den Gegenüber indirekt zu überzeugen.

Durch bewusstes Einsetzen meiner Atmung kann ich wirkungsvolle Sprechpausen einlegen und Satzzeichen wie Gedankenstriche, Frage- und Ausrufezeichen durch Veränderung von Rhythmus und Melodie ausdrücken.

Wenn Sie eine Aussage offenlassen wollen, gehen Sie am Ende des Satzes mit der Stimme hoch. Sie sprechen dann ein Fragezeichen. Sollten Sie eine Aussage bekräftigen wollen, wäre es fatal ein Fragezeichen zu sprechen, dann ist die bessere Wahl mit der Stimme am Ende des Satzes tiefer zu werden, also ein Ausrufezeichen anzudeuten.

Wenn Sie also jemanden ärgerlich erleben und das Ansprechen wollen bieten sich der Satz an „Ich habe den Eindruck, Sie sind ärgerlich gerade?“. Wenn der Gegenüber aber schon in das Telefon schreit, wäre es eine Verniedlichung ihn zu fragen, ob er ärgerlich sei? Dann würde dieser sich nicht verstanden fühlen und ggf. noch wütender werden. In diesem Fall wäre es angebracht, das Ausrufezeichen zu wählen „Sie sind ärgerlich gerade!“

Wir sehen, die Betonung unserer Sprache hängt vom gezeigten praktischen Versuch den anderen zu verstehen ab, inwieweit wir uns in ihn angemessen hineinfühlen und -denken können.

Besonders in der Telefonberatung ist es wichtig, langsam und deutlich zu sprechen, denn es fehlen uns die Signale der Körpersprache. Aus der Stimme müssen wir möglichst viele Informationen „herausdeuten“.

Wir können auch unsere eigenen Worte nicht durch Gestik unterstreichen. Deshalb ist es wichtig, die Bedeutungstiefe unserer Aussagen in die Stimme zu legen, und das Sprechtempo und die Stimmstärke möglichst bewusst zu wechseln.

- Im Anhang finden Sie einen Übungsbogen zur Betonung der Sprache

3.3. Kurz und prägnant, einfach und verständlich

Fassen Sie sich kurz, präsentieren Sie ihre Botschaften so knapp wie möglich. Nach 5-6 Sätzen schalten die meisten Zuhörenden ab. Wenn Sie Sätze wählen, die jeweils nicht mehr als 6 Wörter haben, wären das 20-30 Sekunden. Das ist sportlich, aber ein Richtungsziel.

Platzieren Sie am Ende des Satzes Ihre wichtigste Botschaft. Wir neigen dazu, das Ende jeweils aufzugreifen und das Gespräch nimmt einen anderen Verlauf.

Beispiel:

„Die Schule wird ein längeres unbegründetes Fehlen ihres Kindes nicht so einfach hinnehmen. Ist es Ihnen möglich ihre Tochter z.B. eine Woche morgens wieder **zur Schule zu begleiten**?

Mögliche Antwort: „Da müsste ich mit meinem Arbeitgeber reden, gut, das werde ich tun“:

„Ist es Ihnen möglich, ihre Tochter z.B. eine Woche wieder zur Schule zu begleiten? Die **Schule** wird ein längeres unbegründetes Fehlen ihrer Tochter **nicht hinnehmen**.

Mögliche Antwort: „Da werde ich mal mit der Lehrerin reden, die hat bestimmt Verständnis“.

3.4. Dauer

Eine Telefonische Beratung, die in einem Reflektionsprozess neue Einstellungen und Verhaltensweisen finden will, dauert in der Regel nicht mehr als 50-bis max. 60 Minuten ohne die Beteiligten zu ermüden.

Je nach Kontrakt/Arbeitsvereinbarung und dem Thema der Ratsuchenden sind oft kürzere Zeiten situationsangemessen.

3.5. Vertraulichkeit

Viele Beratungsstellen haben entsprechend ihres Beratungsauftrages einen öffentlichen Datenschutzleitfaden entwickelt mit Regeln für den Betreiber/Träger der Beratungsstelle, das Beraterteam und den Ratsuchenden. Die Ratsuchenden finden hier alle Informationen auf was sie sich einlassen und dass im Grunde nichts „hinter ihrem Rücken“ passiert. Dadurch nähert sich der „gefühlte Datenschutz“ dem realen Datenschutz an.

Unabhängig davon ist die Vertraulichkeit ein zentraler Wirkfaktor in der professionellen Beziehungsgestaltung zum Ratsuchenden. Das Prinzip „Tür zu!“ im Setting einer Beratungsstelle gilt auch für die telefonische Beratung. Keine andere Person sollte zuhören. Anrufende spitzen ganz besonders ihre Ohren, wenn sie Nebengeräusche hören, denn sie können nichts sehen. Sind Nebengeräusche zu hören, ein Laufen im Flur, Geräusche von

Handwerkern oder Straße ist es oft hilfreich, diese dem Gegenüber am Telefon kurz zu erklären.

4. Grundhaltung in der Beratungsarbeit

Jeder Mensch sieht die Welt mit der eigenen Brille als seine Wirklichkeit. Wir sollten also die Wirklichkeit nicht mit der Wahrheit verwechseln! Unterschiedliche Sichtweisen gilt es auszuhalten. Dazu brauchen wir „Mut zur Lücke“, also das Vertrauen darauf, dass aus dem Gespräch ein Dialog wird, der unser beider Wirklichkeiten ein wenig verändert und gemeinsame Lösungen hervorbringen kann.

Hinweis

Meine Wahrheit macht deine Wahrheit nicht zunichte, und umgekehrt! Und ich bin neugierig auf deine persönliche Sichtweise!

Für einen Dialog in der Beratung benötigen wir eine besondere Gesprächsatmosphäre, die dem Bedürfnis nach Wertschätzung, Anerkennung und Sicherheit entgegenkommt.

Der Wegbereiter der humanistischen Psychologie Carl Rogers hat förderliche Grundlagen einer professionellen Beziehungsgestaltung zusammengefasst. Diese haben Eingang gefunden in den aktuellen Bildungsplänen für Kita und Schule sowie in den Leitbildern verschiedenster Organisationen.

4.1 Bedingungsfreie Wertschätzung (Akzeptanz)

Mit bedingungsfreier Wertschätzung traue ich den Ratsuchenden zu, ihre eigenen Lösungen zu finden. Meine Gesprächshaltung und mein Gesprächsverhalten ermuntert und ermöglicht dies. Ich akzeptiere Ratsuchende, auch wenn diese ganz andere Lösungen finden als ich.

Praxis-Anregung

Entwickeln Sie eine Haltung, die den Menschen grundsätzlich wertschätzt. Sie müssen nicht jedes Verhalten wertschätzen. Trennen Sie den Menschen von seinem Verhalten.

4.2. Einführendes Verstehen (Empathie)

Mich interessiert das „Erleben“, die Erlebniswelt der Ratsuchenden, ihrer Gefühle, die gefühlten Gedanken, Hoffnungen und Vorstellungen. Damit kann ich ihre Lebenswelten besser verstehen. Denn die Lösungen für Probleme sind nur dort zu finden. Wenn die Ratsuchenden ihre Gefühle und Gedanken nicht verbergen müssen, werden sie klarer über sich werden und mehr Mut entwickeln, über sich zu entscheiden.

Hinweis

Es stimmt nicht, dass andere Menschen sich nicht verändern wollen. Sie wollen sich nur nicht verändern lassen!

4.3 Echtheit (Kongruenz)

Kongruent bin ich dann, wenn das, was ich sage mit dem übereinstimmt, was ich denke und fühle. In diesen Momenten werde ich als echt und stimmig wahrgenommen. Bei dieser Stimmigkeit müssen Ratsuchende dann nicht ständig auf der Hut sein, und sie lernen mir und sich selbst mehr zu trauen und zu vertrauen.

Praxis-Anregung

Alles was Sie sagen, sollte wahr(haftig) sein. Sie müssen aber nicht alles sagen, was sie denken!

Wenn ich im Rahmen einer institutionellen Beratung z.B. Maßnahmen einleiten muss, hilft dem Beratungsprozess die frühzeitige Transparenz über die vorhandenen Werkzeuge in meinem institutionellen „Handwerkskoffer“. Das schafft Klarheit für mein mögliches Verhalten und vermeidet böse Überraschungen bei ggf. erforderlichen Konsequenzen.

Hinweis

Ist der Kontrakt unklar ist die Beratung unklar!

4.4. Der Personzentrierte Ansatz, die personale Begegnung

Den anderen Menschen verstehen zu wollen ist die Grundlage helfender Beziehung.

Das humanistische Menschenbild des Personenzentrierten Ansatzes entspricht dem einer demokratischen Gesellschaft. Der Ansatz beinhaltet eine Vision einer humanen, friedlichen Gesellschaft. Personenzentrierte Begleitung unterstützt Personen darin, die Herausforderungen einer sich Wandelnden Gesellschaft zu bewältigen (Zitat: GwG-Gesellschaft für Personenzentrierte Psychotherapie und Beratung).

Der Wegbereiter war Carl R. Rogers (1902-1987), Psychotherapeut, (Hochschul-)lehrer und Wissenschaftler.

Dieser Ansatz findet Anwendung in Unternehmensführung, Organisationen und Verwaltungen, in Pädagogik, sozialer Arbeit, Beratung und Psychotherapie.

Die Merkmale einer professionellen, personenzentrierten Beziehung



Praxis-Anregung
Es geht um personale, persönliche Begegnung. Technische Gesprächs-Methoden schaffen kein Vertrauen. Zeigen Sie Ihre Persönlichkeit, der Situation angemessen.

5. Nähe und Distanz in der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

Die Gestaltung von Nähe und Distanz ist grundlegender Bestandteil von zwischenmenschlichem Kontakt (mit den Klient*innen, sowie mit den Kolleg*innen und auch privat).

Die Lebensweltorientierte Soziale Arbeit ist eine neue Form der Sozialen Arbeit, die sich den Veränderungen unserer Lebensformen anzupassen versucht und ein neues Konzept von Nähe und Distanz entwickelt hat.

Nähe und Distanz wird meist sehr unterschiedlich verstanden und gelebt. Die einen bestehen auf Nähe, denn sozialpädagogisches Handeln sei durch die Qualität der Beziehungsarbeit, dem sich Einlassen und dem Aufbauen von Vertrauen, bestimmt. Die anderen hingegen sehen die professionelle Fähigkeit zu Distanz als das eigentliche Charakteristikum sozialpädagogischen Handelns.

Dabei geht es nicht um Nähe und Distanz an sich oder wer von beiden Positionen „richtig liegt“, sondern um ein jeweils als richtig empfundenen Maß von Nähe und Distanz.

Professionelle sind in aller Regel nicht Mitglieder der Lebenswelt ihres Klientels. Sie haben Arbeitszeiten und werden bezahlt. Die Leistung der Professionellen bestimmt sich nach den professionellen Standards. Dadurch allein schon ist eine professionelle Distanz gegeben, die es leichter ermöglicht, die Lebenswelten der Klienten, deren *Balance* von Sicherheit und Offenheit unbefangen zu sehen.

5.1. Das Konzept der Strukturierten Offenheit

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit praktiziert das Konzept der strukturierten Offenheit. Bei dem Konzept der strukturierten Offenheit geht es darum, durch neue Offenheit die alte Struktur zu hinterfragen und neue flexible und offene Arbeitszugänge und Sichtweisen zu öffnen.

1. Die Klient*innen erzählen uns sanktionsfrei über ihre Lebenswelt. Wir hören zu und versuchen zu verstehen
2. Dann reflektieren wir gemeinsam die Entwicklung, mögliche sinnvolle Korrekturen und Neuentwürfe
3. Wir reflektieren uns selbst, unsere Bilder zum*zur Klient*in, denn unser Handeln benötigt Unbefangenheit zur flexiblen Gestaltung des Ausgangs. Denn wir sollten unsere Sicht der Dinge nicht mit der „Wahrheit“ verwechseln. Und bedenken: Möglicherweise betrachtet der*die Klient*in die eigene Situation nicht als eine (subjektive) Wirklichkeit, sondern als unveränderbare Wahrheit.

Das Konzept einer gelingenden Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit braucht die Institutionalisierung von Zutrauen, Neugier, Zeit und Geduld als Grundlage der Möglichkeit zur Veränderung.

Hilfreiches pädagogisches Handeln wird verstanden als Balance zwischen Nähe und Distanz, gesichert durch Reflektion, methodischer Transparenz und vertraglicher Verbindlichkeit. Dies verlangt nicht nur Theorie, sondern auch Übung und Achtsamkeit auf die individuelle Situation um angemessen Handeln zu können.

Hinweis

Wir begleiten Ordnungsübergänge in der sozialen Arbeit. Den Übergang von der alten in die neue Ordnung, den Übergang von Sicherheit über Unsicherheit zu einer neuen Gewissheit.

Wir sind gefordert, auf das Empfinden des Adressaten zu reagieren und gleichzeitig unser eigenes Empfinden im Blick haben. Es ist wichtig klare Absprachen und Vereinbarungen zutreffen.

Auf der einen Seite entsteht durch die Intensität der Arbeit häufig ein persönlicher Kontakt zwischen Professionellem und Klient*in. Auf der anderen Seite „müssen“ wir zu den Klient*innen immer wieder innerlich auf Distanz gehen, um handlungsfähig zu bleiben.

Praxis-Anregung

Die Lebensweltorientierte Professionalität fordert Einmischung, sich einlassen, sowie Beteiligung und Verhandlung auch bei digitaler und telefonischer Beratung.

6. Die verschiedenen Eben der Kommunikation

Kommunikation ist der Austausch von Informationen. Dies kann mit Worten, mit der Stimme, schriftlich und auch nur mit der Körpersprache geschehen. „Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick). Jede Information hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. Was sagt der andere mir und wie sagt er mir das? Ist der Ton unhöflich, werden wir der Sache, dem Anliegen z.B. nicht mehr gern zuhören wollen.

Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun hat noch weitere Ebenen hinzugefügt, die Selbstmitteilung und den Appell.

Die Selbstmitteilung ist das, was der andere fühlt und denkt, für Interessen hat, also seine Innensicht oder der Subtext des Gesagten. Der

Appel ist das, was der andere eigentlich möchte, was wir tun, denken oder fühlen sollen, unausgesprochen. Aber mit etwas Übung können wir eine Vorstellung vom Ungesagten bekommen.

Die 4 Seiten einer Aussage

Sach-Ebene

Daten, Fakten, Sachverhalte

Selbstmitteilung

Meine Gedanken,
Gefühle, die ich nicht
veröffentliche

Aussage

Appell-Ebene

Wünsche, Erwartungen
was der andere tun
denken und fühlen soll

Beziehungs-Ebene

Beziehungsgestaltung, Positionierung
gegenüber dem*der Gesprächspartner*in

Kommunikationsstörungen entstehen dann, wenn auf verschiedenen Ebenen beharrlich aneinander vorbeigeredet wird. „Sie mögen mich nicht und umgehen mich!“ contra „Ich möchte eine Vereinbarung finden, wie wir besser zusammenarbeiten können!“

Beispiel für einen Erstanruf:

„Ich weiß nicht mehr weiter, mein Kind will nicht in die Schule“

Sach-Ebene: „Mein Kind geht nicht in die Schule“

Appell-Ebene: „Helfen Sie mir!“

Beziehungs-Ebene: „Bei Ihnen bin ich richtig“

Selbstmitteilung: „Ich bin hilflos und eine schlechte Mutter/Vater“

Wenn wir die Antennen für die 4 Seiten dieser Aussage eingeschaltet haben, verstehen wir Folgendes:

Der*die Anrufende hat das Problem, dass ihr Kind nicht in die Schule geht, weiß nicht was getan werden kann, macht sich Sorgen und geht davon aus, dass der*die Berater*in helfen kann.

Antwort-Beispiel auf den Erstanruf:

„Ich weiß nicht mehr weiter, mein Kind will nicht in die Schule“

Sachebene und Selbstmitteilung:

„Ihr Kind geht nicht zur Schule und Sie denken Sie seien eine schlechte Mutter/Vater?“.

Selbstmitteilung und Appell:

„Sie machen sich große Sorgen und wollen, dass ich Ihnen sage, was sie tun können“. Vorsicht: Da folgt oft ein „JA!“ und wir können noch keinen Rat geben.

Beziehungsebene, Appell- und Sachebene:

„Sie machen sich Sorgen und ich helfe Ihnen gern. Können Sie mir mehr erzählen über ihr Kind und die Schule?“

6.1. Verstehen und Missverstehen in der Telefonberatung

In der Telefonberatung haben wir mit einigen besonderen Hindernissen zu kämpfen. Uns fehlen die Nachrichten der Körpersprache, die Energie, die zwei Personen in einem Raum verbindet, es gibt Hintergrundgeräusche und wir vermuten häufig eine mangelnde Aufmerksamkeit beim anderen. Auch uns selbst fällt es schwerer mit den anrufenden Personen verbunden zu sein, wir schauen aus dem Fenster, malen vor uns auf dem Papier herum oder steigen zeitweise aus dem Telefonat aus. Denn das ist ja nicht zu sehen.

Hinzu kommt, dass anrufende Personen oft selbst nicht genau wissen, was sie ausdrücken möchten, unsicher sind, wie sie es sagen sollen, unklar sprechen. Wir Beratenden sind am Deuten und versuchen zu verstehen und uns zu vergewissern. Die Methode der Wahl ist das Aktive Zuhören.

7. Hilfreiche Methoden in der Gesprächsführung

Hinweis

„Es ist im Leben sehr selten, dass uns jemand zuhört und wirklich versteht, ohne gleich zu urteilen. Dies ist eine sehr eindringliche Erfahrung.“ (Rogers)

7.1. Aktives Zuhören

Aktives Zuhören zeigt sich, wenn wir dem anderen zurückmelden, was wir verstanden haben. Nicht nur sachlich, sondern auch die mitschwingenden Wünsche und Erwartungen, die noch nicht geäußert sind, auch Befürchtungen und Hoffnungen, die wir spüren.

Praxis-Anregung

Wiederholen, spiegeln Sie in eigenen Worten die Kernaussagen des Gegenübers, wichtige und interessante Aussagen. Sie können sich auf diese Weise versichern, ob sie Ähnliches verstehen.

Beispiel:

Anrufer*in: „Ich weiß nicht, ob ich an der richtigen Stelle bei ihnen bin, man wird ja immer nur rumgereicht!“

Berater*in: „Oh, Sie haben schon einiges versucht. Ich hoffe, ich kann Ihnen nun helfen, was ist genau ihr Anliegen?“

Praxis-Anregung

Wenn Sie unsicher sind, lassen sie ihre Spiegelung mit einem Fragezeichen in der Stimme enden. „Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?“

7.2. Zielführende Fragen stellen

Fragen dienen nicht nur der Suche nach Informationen. Sie zeigen auch Interesse am Sachverhalt des anderen und an dessen Anliegen. Allerdings möchte keine Person das Gefühl haben ausgefragt zu werden. Dies können wir vermeiden, indem wir zugleich auch den Hintergrund unserer Frage mitteilen, also warum...

Praxis-Anregung

Vermeiden Sie das Ausfragen. Sie müssen nicht sofort alle Hintergründe wissen, um eine Person zu verstehen. Diese wird Ihnen im eigenen Interesse zu gegebenem Anlass von selbst sagen, was wichtig ist für eine erfolgreiche Beratung.

Verschiedene Frageformen zeigen unterschiedliche Wirkung:

Geschlossenen Frage:

„Wollen Sie gemeinsam mit dem Vater Ihres Kindes zum Gespräch kommen?“ (Hier gibt es nur ein Ja oder Nein)

Offene Frage:

„Vielleicht haben Sie schon mal überlegt, mit dem Vater zusammen zu kommen?“ (Hier gibt es Spielraum)

Aussage:

„Ich schlage ihnen ein gemeinsames Gespräch der Sorgeberechtigten vor.“ (Hier gibt es nur ein Ja oder Nein)

Es wird deutlich, dass sich für eine prozesshafte Beratungsarbeit und einen Dialog vor allem offene Fragen eignen.

Praxis-Anregung

Stellen Sie offene Fragen wie „Welche Punkte sind Ihnen wichtig?“.
„Was könnte Ihnen am besten gelingen?“

Mit solchen Fragen sind wir bei den ratsuchenden Menschen und arbeiten „klientenzentriert“. Wenn wir unseren Wissensdurst stillen, arbeiten wir „beraterzentriert“.

7.3. Lösungsorientierte und wertschätzende Fragen

Lösungsorientierte und wertschätzende Fragen sollen den Ratsuchenden zu einer differenzierenden Reflektion motivieren.

Solche Fragen sind eine besondere Art der Intervention auf der Grundlage von Akzeptanz, Wertschätzung und Kongruenz. Es gilt eine ungute Dynamik zwischen Fragenden und Antwortenden zu vermeiden, die Einseitigkeit also, der*die Berater*in fragt, die Ratsuchenden antworten. Das wäre nicht mehr auf Augenhöhe.

Wertschätzende Fragen sollten den Ratsuchenden helfen, ihr Thema anders zu beleuchten als bisher. Dabei ist es wichtig, Unsicherheiten und Unentschiedenheit zu akzeptieren und zum Gegenstand des Gesprächs zu machen. Um herauszufinden, bis zu welchem Punkt die Veränderungsmotivation des Ratsuchenden im Moment reicht. An diesem Punkt könnten erste Schritte gemacht werden.

Es geht also darum „Brücken zu bauen“, Brücken des Vertrauens, des Interesses am Gegenüber und der Ermutigung. Interessierte und

wertschätzende Fragen helfen auch durch deren Konkretisierung des Gesagten.

Beispiele für Lösungsorientierte, systemische Fragen:

„Welche ähnlichen Herausforderung haben Sie in der Vergangenheit bereits bewältigt? Und wie?“

„Wann läuft es gut und Sie haben diese Sorgen und Probleme nicht?“

„Wer könnte Ihnen dabei helfen?“

Wunderfrage: „Wenn Sie eine Glücksspiel nehmen könnten, wie sähe Ihre Beziehung zu Ihrem Kind dann aus?“

Skalierungsfrage: „Auf einer Skala von 1 bis 10, wie schätzen Sie ihre Kraft ein, Ihr Vorhaben zum Arbeitsamt zu gehen, konkret umzusetzen?“

Positive Umdeutung (Reframing): „Wenn Sie nichts ändern, was wäre Ihr Vorteil, das Gute daran?“

Zirkuläre Fragen: „Was würde Ihr Kind, die Lehrer, Ihr Partner dazu sagen?“

- Im Anhang finden Sie Beispiele für systemische Fragen

7.4. Gefühle ansprechen in der Telefonberatung

Wir sehen am Telefon keine Mimik, keine Gestik, keine Körperhaltung. Es ist deshalb hilfreich nach Gefühlen, Gedanken und Körperreaktionen zu fragen.

„Wie fühlen Sie sich gerade?“

„Sie klingen traurig, nehme ich das richtig wahr?“

Menschen tauen auf, wenn sie sich auch emotional verstanden fühlen. Dann sind sie eher bereit zu reflektieren und sich anregen zu lassen und entwickeln Vertrauen und Zutrauen auch für einen Dialog.

Es gibt viele Probleme, die schon lange erkannt und deren Lösungen oft immer wieder gedacht sind. Aber es kommt einfach nicht zur Umsetzung, weil die innere Einstellung und Haltung dem Denken nicht folgen mag. Der Schwung etwas zu verändern kommt vor allem aus dem körperlichen Spüren „jetzt mache ich es“, sonnenklar und ohne Zweifel.

Wenn wir Gefühle ansprechen, helfen wir den Ratsuchenden ihre inneren Einstellungen zu einem Problem zu reflektieren. Das ist oft zielführender als nur die Gedanken über ein Problem zu bewegen.

Im Umgang mit Gefühls-Wörtern sind wir oft sparsam. Es lohnt sich für die Beratungsarbeit den eigenen Wortschatz zu vertiefen.

- Im Anhang finden Sie eine Auflistung von Gefühlsbegriffen

Allerdings gibt es Ratsuchende, die nicht so gern auf ihre Gefühle angesprochen werden, sich genieren. Nicht nur in diesen Fällen bietet sich die Verwendung einer bildhaften Sprache an.

7.5. Bildhafte Sprache verwenden in der Telefonberatung

Eine bildhafte Sprache wird leichter verstanden und löst durch ihre Bilder direkte Emotionen aus. Durch eine bildhafte Sprache können sich Ratsuchende Details besser vorstellen.

Klient*in: „Ich kann mich nicht entscheiden!“ (nicht verhalten)

Vergleichen Sie folgende Antwortmöglichkeiten:

„Sie sitzen zwischen den Stühlen“ (bildhaft)

„Sie sind innerlich zerrissen“ (Gefühl)

„Sie wünschen sich Klarheit“ (Wunsch-Form zum Verhalten)

Die bildhafte Sprache ist eingängiger. Wir kennen den Unterschied zwischen dem Lesen eines Textes und dem Anschauen von Film und Theater. Die Bilder im Film und beim Theater berühren uns direkter.

In der Telefonberatung sehen wir nur unseren Schreibtisch. Deshalb ist es besonders hilfreich bildhaft zu sprechen, um sich auch mit diesen Bildern gemeinsam zu verständigen. Vielen Personen macht es Freude, bildhaft Sprache zu hören, weil diese unterhaltsam sein kann und aus der Vogelperspektive weniger bedrängt.

Wenn bildhafte Vergleiche nicht im Vordergrund Ihres Sprachgebrauches stehen, lohnt sich für die Beratungsarbeit ein Blick auf die Möglichkeiten bildhafter Vergleiche.

- Im Anhang finden Sie eine Liste von bildhaften Ausdrucksformen

7.6. Konstruktiv Rückmeldung geben

Wir neigen zur Du-Botschaft. „Auf Sie ist kein Verlass!“ Wir könnten aber auch sagen: „Ich bin unsicher, wie ich Sie unterstützen kann, Sie haben sich seit unserem letzten Termin nicht wie verabredet gemeldet.“ Diese Rückmeldung hat drei Teile und nennt sich „Drei-geteilte Ich-Botschaft“. Alle 3 Teile sind wichtiger Bestandteil einer Rückmeldung, um der anderen Person die Bedeutungstiefe meiner Rückmeldung klar zu machen. Diese Teile können in beliebiger Reihenfolge gesagt werden oder in mehreren Sätzen.

- Teil A: Das von mir zu kritisierende konkrete Verhalten
Teil B: Das von diesem Verhalten bei mir ausgelöste Gefühl dazu
Teil C: Der Effekt, der das zu kritisierende Verhalten in meinen Gedanken oder Verhalten auslöst

Praxis-Beispiel einer konstruktiven Rückmeldung
„Wenn Sie in diesem Ton mit mir reden, werde ich ärgerlich und frage mich, wie wir gut miteinander weiterarbeiten können“

8. Sieben praktische Schritte einer Telefonberatung

1 Nehmen Sie sich Zeit für eine freundliche Begrüßung.

Denn ein schlechter Eindruck lässt sich im Laufe der Beratung kaum mehr verbessern.

- Bringen Sie sich in einen ruhigen Zustand, das baut Vertrauen und Sicherheit auf. Bewusst (aus)atmen, sich innerlich aufrichten, an ein schönes Bild denken...
- Hören Sie aktiv zu
- Klären Sie, mit wem Sie genau sprechen
- Machen Sie sich bei Bedarf Notizen
- Legen Sie sich einen Begrüßungssatz für den Gesprächseinstieg zurecht, z.B. „Guten Tag / Namen Ihrer Organisation / Ihr Name. Kommt noch keine Reaktion könnten Sie fragen „Darf ich fragen, was der Anlass für Ihren Anruf ist?“

Hinweis
Jedes Telefonat hinterlässt ein Gefühl, dieses zählt! Nicht allein das Ergebnis.

2 Situationsanalyse

- Anliegen klären
- Offene Fragen: Sie erhalten wichtige Informationen.
- Konkretisieren: Wer ist beteiligt? Wann und wo ist etwas geschehen? Wie ist es passiert? Warum? Bis wann soll...?
- Priorisierung: Welcher Punkt ist besonders wichtig?
- Ressourcen suchen: Hat die anrufende Person schon Lösungsideen?

3 Zwischenergebnis sichern

- Klären Sie, ob es ein klares Verständnis von Anliegen oder Problem gibt als gemeinsame Ausgangsbasis für eine Problemlösung.
- Formulieren Sie die Essenz des bisherigen Gesprächs, so wie Sie diese verstanden haben. Seien Sie bereit für eine Ergänzung oder Korrektur. Vergewissern Sie sich durch eine Frage, ob Ihre Zusammenfassung richtig ist.

4 Die eigene Rolle transparent klären

- Hilfe zur Selbsthilfe
- Wobei kann ich helfen, wobei nicht
- Auf ergänzende Möglichkeiten im Hilfesystem verweisen
- Ggf. den Schutzauftrag erläutern
- Evtl. Maßnahmen, die ich aus meinem institutionellen Auftrag ableite und in Betracht nehme, vorausschauend erläutern

5 Lösungen suchen

- Bleiben Sie bei dem wichtigsten Punkt
- Fragen Sie danach, was von dem*der Anrufer*in bisher unternommen wurde, sein*ihr Problem zu lösen.
- Halten Sie Ambivalenzen aus bei den Ratsuchenden. Reflektieren Sie Vor- und Nachteile gemeinsam.
- Gehen Sie immer mal wieder auch auf die Gefühle, die Sorgen und Befindlichkeiten ein. Der andere fühlt sich auf diese Weise direkt verstanden.
- Thematisieren Sie Erfolge.

6 Beratung abschließen

- Fassen Sie das Ergebnis der Beratung zusammen und holen Sie das Einverständnis des Gegenübers ein.
- Fragen Sie, ob der*die Anrufer*in mit den Ergebnissen zufrieden ist.
- Vereinbaren Sie ggf. einen neuen Gesprächstermin

7 Nehmen Sie sich Zeit für einen Abschied

- Bleiben Sie präsent, denn der letzte Eindruck ist entscheidend
- Verzichten Sie auf Abschieds-Floskeln, bleiben Sie persönlich
- Betonen Sie positive Aspekte der Beratung
- Sprechen Sie die anrufende Person noch einmal mit dem Namen an und verabschieden sich.

9. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

9.1. Umgang mit Schweigen

Schweigen von Ratsuchenden hat gute Gründe. Es kann Schüchternheit sein, etwas sein, was schweigende Personen sehr bedrückt, Vorsicht oder auch Ablehnung.

Dieses Schweigen wird nur nachlassen, wenn wir den Menschen akzeptieren, der schweigt. Wir also nicht zu schnell Bilder von „das ist doch sinnlos hier“ in unserem Kopf entstehen lassen. Denn das Schweigen hat auch den Sinn, im Moment grade nicht ins Gespräch kommen zu wollen. Wenn wir das akzeptieren können, haben wir eine Chance. Das klingt paradox. Erst die Akzeptanz eines „ungünstigen“ Verhaltens schafft Bereitschaft zur Reflektion dieses Verhaltens.

Hinweis

Schweigen ist wie eine Mauer. Wenn wir vorn mit Baggern anrücken wird an der Rückseite die Mauer verstärkt. Wenn wir aber die Mauer mit warmem Wasser begießen, werden die Samen in den Fugen Wurzeln bilden und die Steine lockern.

Beispiele günstiger Interventionen bei Schweigen:

Pausen und Stille aushalten und Zeit zum Überlegen geben. Der*die Ratsuchende hat in aller Regel viel mehr Gedanken zu ordnen als wir!

„Ich habe den Eindruck, es fällt Ihnen heute nicht leicht, etwas zu sagen.“

„Was brauchen Sie, um Ihr Anliegen heute vorbringen zu können?“

„Schön, dass Sie da sind. Ich bin etwas unsicher, wie ich mit Ihnen ins Gespräch kommen kann, brauchen Sie noch etwas Zeit?“

Hören Sie bei Schweigen besonders aktiv zu, um wichtiges von Unwichtigem zu filtern.

Stellen Sie aktivierende Fragen wie „Wenn Sie sich etwas wünschen könnten in ihrer Situation, was wäre das?“ oder „Wenn ihr Problem gelöst wäre, was wäre ihnen dann wichtig?“

9.2. Umgang mit Vielreden

Personen die viel reden, hören sich manchmal gern, entwickeln ihre Gedanken erst beim Reden, wollen durch umfassendes Berichten ablenken um lieber nicht zum Kern kommen, können manchmal einfach nicht zuhören oder haben auch nur viel zu erzählen.

Für einen Dialog werden wir viel redende Personen also möglichst taktvoll unterbrechen müssen.

Beispiele günstiger Interventionen beim Vielreden:

Innerlich entspannen und selektiv zuhören, erst bei Wichtigem einsteigen.

„Sie haben gerade viele Themen angeschnitten, mit welchem wollen wir zuerst beginnen?“ (Priorisieren)

„Es ist Ihnen wichtig ihr Kind zu sehen. Wir haben heute einen begleitenden Umgang beraten. Haben Sie eine Idee, wann Sie das auch mit der Mutter Ihres Kindes besprechen können?“ (Die wesentlichen Kernaussagen zusammenfassen/ spiegeln und eine konkrete Frage stellen).

9.3. Umgang mit Aggression und Beleidigung

Hinweis

Kein Mensch kann Sie beleidigen, es sei, sie lassen das zu. Menschen verhalten sich Ihnen gegenüber nur. Die Gefühle machen sie sich selbst mit ihrem Bild von der Situation. Dieses Bild entsteht in Ihrem Kopf. Das können Sie ändern wenn Sie wollen, dann haben Sie andere Gefühle.

Distanzieren Sie sich innerlich von der Aggression. Beobachten Sie die verschieden gezeigten Formen wie eine Performance des Gegenübers auf seiner Bühne. Persönliche Angriffe, Beleidigungen, Brüllen in das Telefon, Unsachlichkeit und unangemessene Emotionalität, Pauschalisierungen, durch plötzliches Auflegen und wiederholte Anrufe.

Menschen, die sich aggressiv verhalten haben Ihre guten Gründe. Diese Gründe müssen Sie nicht teilen, nur versuchen zu verstehen. Es kann das Motto sein: „Angriff ist die beste Verteidigung“, es kann sein, dass Menschen durch Wut bedrohen wollen und glauben, damit leichter etwas zu bekommen. Es kann auch Ausdruck von Verzweiflung, Hilflosigkeit und Ohnmacht sein.

Beispiele günstiger Interventionen bei Aggression:

„Sie sind im Moment sehr erregt, da fällt es mir schwer zu verstehen, was Ihr Anliegen ist“

Bleiben Sie sachlich insbesondere bei Menschen, die aggressiv und nicht gleichzeitig beleidigend sind. Versuchen Sie das Anliegen zu verstehen und überhören Sie eine Zeit lang die Aggression. Spiegeln Sie zurück, was Sie verstanden haben. In aller Regel werden Menschen, die sich verstanden fühlen, ruhiger.

Halten Sie nicht den Atem an, atmen sie bewusst.

Wenn es keine Wende gibt, bringen Sie sich selbst ein mit dem, was das Verhalten des anderen in Ihnen auslöst. „Ich kann keinen klaren Gedanken fassen, wenn Sie in diesem Tonfall mit mir sprechen. Bitte versuchen Sie anders mit mir zu sprechen, dann könnten wir unser Telefonat fortsetzen, ansonsten schlage ich Ihnen einen neuen Termin vor“.

10. Selbstfürsorge - Wie bringe ich mich in einen guten Zustand

Hinweis

Wenn ich mehr darauf schaue, was ich gut mache und vom Guten mehr mache, mache ich automatisch weniger von dem, was ich nicht so gut kann. Und ich bin erfolgreicher und glücklicher mit meiner Arbeit.

- Wohlwollend mit sich selbst sein
- Grenzen erkennen und setzen können, „Nein“ sagen
- Gutes Team, gute Kolleg*innen
- Wenn es zu viel wird - Hilfe von anderen annehmen
- Die Lust und Fähigkeit zur Selbstreflektion
- Humor, Spaß, Freude
- Ausgleich, Sport, Hobbys, etwas wofür ich mich begeistere
- Peergruppen, Netzwerk Familie und Freunde
- Rückendeckung durch Kolleg*innen und Vorgesetzte
- Die Kraft innerer Bilder nutzen
- Sie können sich ein inneres Bild vor dem Gespräch oder auch auf einer zweiten Ebene im Gespräch aktivieren, das mit guten Gefühlen verbunden ist. Die Verkörperung (Embodiment) dieses Bildes erfordert etwas Übung. Dieses hervorgerufene gute Gefühl entspannt Sie auch innerlich in der akuten Gesprächssituation.

- Im Anhang finden Sie eine Übung zum Embodiment

Hinweis

Wenn ich morgens aufstehe und zur Arbeit gehe, die Sinnhaftigkeit meiner Arbeit erkenne und ich von Kolleg*innen dort auch noch angelächelt werde, dann ist das gesunderhaltend!

10.1. Abstand gewinnen

Steigen Sie manchmal einfach in Gedanken aus, fliegen als Vogel über die Situation und betrachten diese. Sie erkennen mit Abstand neue Zusammenhänge.

Mit dieser Beobachtung von außen gelingt es oft eine Situationskomik zu entdecken („Irgendwie drehen wir uns beide im Kreis..“)

Wenn Sie überrascht sind, können Sie kurz innehalten. Diese kurze Verzögerung ermöglicht Ihnen sich zu entscheiden, wie Sie reagieren wollen.

Auch das Malen auf einem Blatt Papier kann innere Ruhe schaffen.

Belastung konstruktiv nutzen:

Was spiegelt sich im Sinne einer Übertragung von der Thematik des Anrufenden in mir? Z.B. ein hoher Druck in mir, Lösungen zu finden? Dies kann ich im Sinne einer Gegenübertragungsreaktion nutzen „Ich spüre viel Druck, dass jetzt ganz schnell eine Lösung her muss.“

Praxis-Anregung, wenn es zu persönlich wird

Angriff:

„Sie Sesselpupser“

➤ Mögliche Reaktion: „
„Das ist Ihre Meinung““

Oder:

„Da haben Sie ein interessantes Bild von mir...“

„Sie glauben, dass ich hier nur rumsitze und nichts tue“

Denn:

Ich allein entscheide, wer mich beleidigen kann!

Die nicht eskalierende Reaktion, die den Angriff zunächst vorbeilässt und nur neutral beschreibt, was der andere gerade meint oder macht, ist als eine reine Beobachtung deeskalierend.

Sich den „Ton verbitten“ können Sie sich bei Bedarf ja später immer noch. Aber meist reicht die eine Reaktion, die neutral beschreibt.

11. Das Moderieren einer Telefonkonferenz

11.1. Start der Konferenz

- Stellen Sie sich vor und heißen Sie die Teilnehmer*innen der Konferenz willkommen. Versichern Sie sich, dass kein*keine Teilnehmer*in mit der Verbindung Probleme hat.
- Beginnen Sie mit einem leichten Smalltalk. Sie schaffen damit eine angenehme Gesprächsatmosphäre für alle Teilnehmer*innen.
- Stellen Sie das Ziel des Termins vor und bestimmen Sie die Protokollführung.
- Kündigen Sie die Konferenzdauer sowie eventuelle Pausen an.
- Geben Sie allen Teilnehmenden zu Beginn die Möglichkeit etwas zu sagen bzw. sich vorzustellen, denn Teilnehmer*innen können nur an der Stimme erkennen, wer gerade spricht.
- Bitten Sie alle Teilnehmenden vor ihrem Beitrag ihren Namen zu sagen - solange bis alle Stimmen sicher erkannt werden.
- Wenn Teilnehmende schlecht zu verstehen sind, bitten Sie diese näher an das Mikrofon zu kommen, bis alle wirklich gut zu verstehen sind. Eine schlechte Tonqualität ist äußerst anstrengend für alle Beteiligten.
- Bitten Sie alle Beteiligten in der Pause nicht aufzulegen.
- Bitten Sie alle Teilnehmenden bei vorübergehender Abwesenheit darum, nicht auf „on Hold“ zu schalten (evtl. hören dann alle Teilnehmenden eine Warteschleifenmusik oder andere Ansagen).
- Wenn Sie Redezeiten vereinbaren weisen Sie alle Teilnehmenden darauf hin, dass Sie im Zweifel jemanden unterbrechen müssen.

Praxis-Anregung

Eine Konferenz ist eine berufliche Bühne. Jede*jeder gestaltet dort seine eigene Performance, nicht immer im Dienst der Sache. Bleiben Sie neutral und streiten Sie nicht.

11.2. Durchführung der Konferenz

- Sie sollten viel von dem, was man im Vergleich zu einem visuellen Meeting bei einer Telefonkonferenz nicht sehen kann, durch einen Kommentar verdeutlichen. Begrüßen Sie jeden Teilnehmenden, der sich neu hinzuschaltet und sagen Sie ihm*ih, wer sich im Meeting befindet. Auf diese Weise wird für alle Teilnehmenden „sichtbar“, wer sich in der Telefonkonferenz befindet.
- Da Sie keine Wortmeldungen erkennen können, fragen Sie bitte in der Rolle der Moderation, wer etwas sagen möchte und erteilen das Wort. Führen Sie gegebenenfalls eine transparente Rednerliste und kündigen jeweils die nächsten beiden Wortmeldungen an. „jetzt spricht Frau Meyer, danach Herr Müller und dann Frau König...“. Ihre Kolleg*innen können sich dann auf ihren Auftritt innerlich vorbereiten.
- Wiederholen Sie Zwischenergebnisse der Diskussion. Für alle Teilnehmenden wird dann das bisher Erreichte noch einmal deutlich. Das erleichtert auch Ihnen, den „roten Faden“ zu erkennen und zu halten.
- Hören Sie konzentriert auch auf die Stimmen, die Wahl der Worte, auf Ungeduld oder Geduld und auf die Musik der Stimme um Ablehnung, Ärger oder Probleme zu erkennen. Sprechen Sie diese gegebenenfalls an im Sinne von Transparenz, aber vermeiden Sie eine tiefere Konfliktklärung in der Telefonkonferenz. Stellen sie den Inhalt in den Vordergrund. Die Form einer Telefonkonferenz eignet sich nur bedingt zur Konfliktbearbeitung.
- Ist es für Sie dringend, Ihre eigene Meinung beizusteuern, kennzeichnen Sie diese. „Jetzt verlasse ich kurz meine Moderationsrolle und sage etwas persönlich dazu...“, und „Nun übernehme ich wieder die Moderation“.

Praxis-Anregung

Provokante Äußerung geben Sie einfach an die Gruppe zurück: „Was meinen die anderen dazu?“. Vertrauen Sie der Gruppe, diese wird darauf reagieren!

11.3. Das Beenden der Konferenz

- Fassen Sie die Ergebnisse zusammen, klären die Protokollführung und geben Sie einen Ausblick auf das weitere Verfahren. Verabschieden Sie jede*jeden einzelnen Teilnehmer*in persönlich und schließen Sie mit Dank die Sitzung

11. Rahmenbedingungen

Ein ungestörter Arbeitsplatz ist für ein vertrauliches Gespräch erforderlich, ein auf den Träger zugeschnittenes Konzept angeraten. Auch Telefonberatung sollte nicht „nebenbei“ gemacht werden. Praxisberatung, Fortbildung, Intervision und Supervision ist eine professionelle Begleitung dieser Arbeit.

13. Literaturhinweise

Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden: Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Rowohlt, Reinbek 1981

Sabine Weinberger: Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. Beltz Juventa (Weinheim und Basel) 2013. 14., überarb. Auflage.

Renate Good: Hilfe und Unterstützung über das Telefon. Zentrale Aspekte der Telefonberatung im Kontext einer sozialpädagogischen Einrichtung. Diplomarbeit 2013. 21 Seiten. GRIN Vlg.

Heiner Seidlitz (Autor), Dietmar Theiss (Autor): Ressourcenorientierte Gesprächsführung: am Telefon und bei niedrigschwelligen Kontakten (Deutsch) Taschenbuch – 25. Februar 2020

Weber, Traugott (Hrsg.) (2006): Handbuch Telefonseelsorge
Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Andreas Patrzeck: Systemisches Fragen: Professionelle Fragetechnik für Führungskräfte, Berater und Coaches (essentials) (Deutsch) Taschenbuch – 30. November 2016

Dörr, Margret; Müller, Burkhard (Hrsg.) (2007): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. 2.Aufl. Weinheim, München: Juventa Verlag

Carl Rogers/Rachel I. Rosenberg: Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit. Fachbuch Klett-Cotta-Verlag – 26.5.2019

14. Anhang Arbeitsblätter und Übungen

- 14.1. Beispiele systemischer Fragen
- 14.2. Beispiele bildhafter Ausdrucksformen
- 14.3. Beispiele für Gefühlsbegriffe
- 14.4. Verbalisierungsanregungen für ausgewählte Situationen
- 14.5. Übungsanleitung zur Atmung
- 14.6. Übungsanleitung zum Embodiment
- 14.7. Lese-Übung zur Betonung der Sprache

Systemische Fragen? Kurz & knapp

Systemische Fragen sollen neue Perspektiven eröffnen und Ihren Klienten helfen, alte Sichtweisen differenzierter zu betrachten.

Sie sollen die Beziehungen zwischen verschiedenen Personen & Systemen (Familie, Gruppen, Arbeitsumfeld) klar machen. Dabei können systemische Fragen die Phantasie und Gedanken bei Klienten anregen, wodurch sie selbst auf Lösungsideen kommen und die Reflexion angeregt wird.

Grundvoraussetzung für den Einsatz von systemischen Fragen ist die Gestaltung einer professionellen Beziehung, die von bedingungsloser Wertschätzung, von Allparteilichkeit, einfühlsamem Verstehen und Vertrauen gekennzeichnet ist. Sechs wichtige systemische Fragetechniken:

1. Zirkuläre Fragen

Wie fühlt sich Ihr Sohn, wenn Sie Ihrer Tochter ständig dabei helfen ?

Wie fühlt sich wohl Ihre Frau, wenn Sie Ihre Kinder anschreien ?

Wie würde Ihre Partnerin diese Frage beantworten ?

Was denken Sie, wie sich Ihre Kollegin in dieser Situation fühlt ?

Wie würde Ihr Kollege diese Situation einschätzen ?

Wie würde Ihre Vorgesetzte mit dieser Situation umgehen ?

Wer leistet aus Sicht Ihrer Chefin bessere Arbeit ? Sie oder Ihr Kollege?

Wenn Sie Ihren Vorgesetzten fragen, welche Atmosphäre im Team herrscht. Was würde er antworten?

1. Skalierungsfragen: Auf einer Skala von 1 bis 10...

Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie motiviert fühlen Sie sich ?

Wie beurteilen Sie das angesprochene Problem auf einer Skala von 1 bis 10 ?

Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie glücklich sind Sie mit dieser Entscheidung ?

Wie ordnen Sie die Schwierigkeit dieses Problems im Vergleich zu dem bereits gelösten ein ?

Was hat sich geändert, dass Sie seit dem letzten Mal eine Verbesserung von 5 auf 7 erreicht haben ?

Wie ist es Ihnen gelungen auf eine 6 zu kommen ?

Was müsste passieren, damit Sie sich von einer 6 auf eine 8 steigern ?

2. Hypothetische Fragen: Was wäre, wenn...?

Wie würden Sie die Herausforderung angehen, wenn Geld keine Rolle spielt?

Was müssten Sie tun, wenn Sie noch mehr davon erreichen möchten ?

Wie sieht der Idealzustand aus ?

Was würden Sie tun, wenn Sie ganz allein eine Entscheidung herbeiführen könnten ?

Wie würde Ihre Partnerin reagieren, wenn Sie diesen Plan umsetzen ?

Was wäre, wenn Sie sich auf einmal nicht mehr über Ihre Kollegin aufregen würden?

Wie würde Ihr Traumberuf aussehen ?

3. Die Wunderfrage

Was wäre, wenn das Problem von heute auf morgen einfach verschwunden wäre?

Woran würden Sie als erstes merken, dass das Problem nicht mehr vorhanden ist ?

Wie würde sich das Verhältnis zu Ihrer Partnerin / Kollegin / ändern ?

Was würde sich ändern, wenn Sie morgen früh aufwachen und Sie ihr Ziel erreicht haben?

4. Paradoxe Fragen

Was müssten Sie tun, damit Sie endgültig einen Burnout erleiden?

Was müsste passieren, damit Ihr Chef sie feuert ?

Was müsste passieren, dass sich Ihre Partnerin von Ihnen trennt ?

Wodurch könnten Sie das Projekt endgültig zum Scheitern bringen ?

Wie könnten Sie es erreichen noch schlechter zu schlafen ?

Wie könnten Sie es schaffen sich öfter mit Ihren Kindern zu streiten ?

Wie ließe sich das Problem weiter verschlimmern ?

5. Lösungsorientierte Fragen / Ressourcenorientierte Fragen

Wann läuft es gut und Sie haben diese Sorgen & Probleme nicht ?

Was ist dann anders, als wenn es schlecht läuft ?

Wie vermeiden Sie das das Problem in dieser guten Phase auftritt ?

Was ist notwendig, damit ein reibungsloser Ablauf sichergestellt ist ?

Was muss passieren, damit diese gute Phase häufiger vorherrscht ?

Wer könnte Ihnen dabei helfen ?

Welche Ihrer Fähigkeiten sind hier besonders wertvoll ?

Welche ähnlichen Herausforderung haben Sie in der Vergangenheit bereits bewältigt ? Und wie?

Woran liegt es, dass die Situation nicht noch schlimmer ist?

Bildhafte Vergleiche / bildhafte Sprache

Zum Ausdruck innerer Einstellungen und Haltungen

Etwas geht Flöten
An den Haaren herbeigezogen

Himmel-hoch-jauchzend
Die Notbremse ziehen
Wie ein Fels in der Brandung
Zwischen den Stühlen
Mit dem Kopf durch die Wand
An die eigene Nase fassen
Aus der Nase ziehen
Die Nase voll haben / Die Nase vorn haben

Wer hoch steigt kann tief fallen
Jeder Topf hat seinen Deckel
Der Apfel fällt nicht weit vom Stamm
Ich fühle mich überrollt
Den Nagel auf den Kopf treffen / Nägel mit Köpfen machen
Aus allen Wolken fallen
Laus über die Leber gelaufen
Mit allen Wassern gewaschen
Schmetterlinge im Bauch
Mir platzt der Kragen

Den Wind aus den Segeln nehmen
Bis zum Hals im Dreck stecken / Knietief im Dreck
Da krieg ich so'n Hals
Das wächst mir über den Kopf
Bis über beide Ohren strahlen
Reden ist Silber - Schweigen ist Gold
Das geht über die Hutschnur
Unter der Gürtellinie
Die Katze aus dem Sack lassen
Mit den Wölfen heulen
Etwas an die große Glocke hängen
Hand ins Feuer legen
Schlafende Hunde wecken
Auf den Keks gehen
Zähne zusammenbeißen
Viele Köche verderben den Brei
Mit dem Kopf durch die Wand

Stur wie ein Esel
Übers Ohr gehauen
Brett vorm Kopf
Die Segel streichen
Wie die Made im Speck
Den Stein ins Rollen bringen
Reinen Tisch machen

Die Axt im Walde
Da wird der Hund in der Pfanne verrückt

Gefühle und Gefühlszustände

aggressiv	agil	ahnungslos	aktiv	alarmiert	albern
allein	ambivalent	angeekelt	angenehm	angenommen	angeregt
angespannt	angewidert	angezogen	ängstlich	angstvoll	anstrengend
antriebsarm	apathisch	ärgerlich	argwöhnisch	aufgebracht	aufgedreht
aufgekratzt	aufgeräumt	aufgeregt	aufgewühlt	ausgeglichen	ausgelaugt
beängstigt	bedroht	bedrückt	besorgt	betroffen	betrübt
befreit	befriedigt	begeistert	begierig	behaglich	behütet
bekommen	bekümmert	belastet	belästigt	belebt	beleidigt
berührt	beschämt	beschützt	beschwert	beschwingt	beseelt
cool	dankbar	deprimiert	distanziert	dünnhäutig	durstig
desinteressiert	desorientiert	durcheinander	durchwühlt	düster	ekelig
ekelerregt	elektrisiert	elend	empathisch	empfindlich	empört
energielos	energisch	engagiert	enthusiastisch	entlastet	eifersüchtig
entmutigt	frei	ermuntert	ermutigt	erniedrigt	feindselig
entrüstet	entschieden	erleichtert	erleuchtet	ermüdet	fremd
freudig	freudlos	freundlich	furchtlos	furchtsam	fröhlich
friedlich	friedlos	froh	fürsorglich	gebannt	geborgen
gedrängt	geduldig	geehrt	gefangen	gefasst	gefesselt
hart	hasserfüllt	heiter	hektisch	hellwach	kraftvoll
kühl	kühn	kummervoll	lahm	lasch	lebendig
lebles	leer	leidlich	leidtragend	mutlos	lustig
lustlos	lustvoll	motiviert	müde	mürrisch	munter
missgünstig	misslaunig	missmutig	misstrauisch	mitfühlend	mitgenommen
offen	ohnmächtig	optimistisch	schwach	schwer	schwermütig
panisch	passiv	pedantisch	peinlich	peinlich	berührt
pessimistisch	positiv	präsent	qualvoll	rastlos	schutzlos
schwindelig	schwunglos	schwungvoll	sehnsüchtig	selbstsicher	streitlustig
selbstwirksam	selig	sensibel	sentimental	sexy	sicher
tapfer	tatkräftig	teilnahmslos	todkrank	ungehalten	todlangweilig
todmatt	todmüde	todschick	todsicher	zutraulich	todsterbenskrank
todstill	todtraurig	todunglücklich	tollkühn	träge	überschäumend
trauernd	traurig	treu	triumphierend	trostlos	trotzig trübsinnig
übellaunig	überdrüssig	überfordert	überglücklich	überlastet	ekelerfüllt
übermütig	überrascht	überrumpelt	übermann	überlegen	überschwänglich
überwältigt	überzeugt	unangenehm	unbeeindruckt	unerfüllt	unwiderstehlich
unbehaglich	unbekümmert	unbequem	unbeschwert	unbeteiligt	ungeduldig
ungemütlich	ungestüm	unglücklich	unklar	unnahbar	unruhig
unschlüssig	unsicher	unterdrückt	unterlegen	unterstützt	unentschlossen
unverstanden	unwillig	unwohl	unzufrieden	zittrig unausgeglichen	
verängstigt	verärgert	verbittert	verblüfft	vereinsamt	verfallen
vergnügt	vergöttern	verknallt	verkrampt	verlassen	verlegen
verrückt	verschlafen	verschlossen	verschreckt	verspannt	unerschütterlich
verspielt	verstanden	verstimmt	verstört	vertrauensvoll	zweifelnd
vertraut	verunsichert	verwirrt	verwundert	verzagt	verzaubert
wach	wahnsinnig	warmherzig	wehmütig	weichherzig	weichlich
weinerlich	widerlich	widerstrebend	widerwillig	willig	zurückgezogen
wissbegierig	wohl	wollüstig	wortkarg	wütend	zerrissen
zerstreut	zickig	ziellos	zitternd	zögerlich	zornig

Verbalisierungsanregungen für eine wertschätzende und partnerzentrierte Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung

Gesprächsbeginn

„Wir haben heute fast ... Stunde/Minuten Zeit, Sie können mit allem beginnen, was Ihnen wichtig ist.“

„Sie entscheiden, womit wir heute anfangen“.

„Heute geht es mir darum, mit Ihnen über ... zu sprechen. Was meinen Sie dazu? Und was möchten Sie?“ (Doppelfrage für einen einvernehmlichen Kontrakt)

„Ich kann Ihnen versprechen, dass alles was wir hier besprechen, unter uns bleibt. Sie brauchen also keine Sorge haben, dass ich etwas weitererzähle, was Sie mir anvertraut haben“. (Beziehungsklärung, Vereinbarung)

Aktives Zuhören

„Verstehe ich Sie richtig, meinen Sie, dass ... (Spiegeln der Kernaussage)

„Sie denken, die... /das...“

„Anliegen heute ist... „

„Sie geben sich große Mühe, allem gerecht zu werden, und jetzt sind Sie wütend auf mich, weil Sie denken, ich mache Ihnen Vorwürfe“

(Aktives Zuhören, um zu zeigen, dass ich die Reaktion des Gegenübers versuche zu verstehen)

Einfühlsames Verstehen durch Ansprechen von Gefühlen

„Wie geht es Ihnen heute?“

„Ich frage mich, wie geht es Ihnen dabei geht?“

„Das ist für Sie nicht angenehm...“

„Sie sind ziemlich wütend.“

„Ich merke, dass Ihnen fast die Tränen kommen, wollen Sie sagen warum?“

„Dann fühlen Sie sich allein gelassen?“ (Ansprechen der Gefühle)

Einfühlsames Verstehen in bildhafter Sprache

„Sie haben den Eindruck, im Dunkeln zu tappen?“

„Sie sitzen gerade zwischen den Stühlen...“

„Das liegt Ihnen schwer im Magen“.

Lösungsorientierte und wertschätzende Fragen

„Was ist Ihnen in letzter Zeit gut gelungen?“

„Woran erkennen Sie, dass sich diese Woche für Sie gelohnt hat?“

„Welche ähnlichen Anforderungen haben Sie in der Vergangenheit schon mal gut bewältigt? Und wie haben Sie das geschafft?“

„Welche Möglichkeiten sind noch nicht ausgeschöpft?“

„Wer könnte am meisten zu einer Lösung beitragen? Und wie könnten Sie das erreichen?“

„Wer würde als erster bemerken, dass sich etwas ändert?“

Systemische Fragen

„Wenn Sie einen Schalter umlegen könnten, wie wäre Ihre Situation dann?“
(Wunderfrage)

„Was wäre, wenn Sie sich nicht mehr über die Kolleg*in aufregen würden?“
(Hypothetische Frage)

„Was müssten Sie tun, um Ihre Aufgabe endgültig in den Sand zu setzen?“
(Paradoxe Frage)

Wie könnten Sie es schaffen, mit noch mehr Leuten in Streit zu geraten?
(Paradoxe Fragen)

„Was glauben Sie, wie Ihr Kind sich dabei fühlt?“
(Zirkuläre Frage)

Sich selbst einbringen, Resonanz und Personale Begegnung

„Ihre Sichtweise überrascht mich. Darüber denke ich nach!“

„Oh, da bin ich überrascht!“

„Sie haben gute Gründe, das so zu sehen. Mir fällt noch ein...“

„Ich habe noch weitere Ideen...“

„Ich merke, im Moment habe ich eine andere Meinung. Und keine Idee für einen Kompromiss. Ich schlage vor, wir lassen das zunächst stehen für heute und reden morgen noch mal darüber.“

„Wenn ich mich in Ihre Situation versetze, dann Sorge mich um Sie“
„bekomme Herzklopfen“

„Ihre Frage bringt mich in Verlegenheit, da habe ich i. M. keine Antwort“
(„Ich denke darüber nach und komme auf Sie zu!“)

„Das tut mir leid. Das habe ich nicht gesehen!“

„Dafür möchte ich mich bei Ihnen entschuldigen!“

„Dass Sie das hinbekommen haben - da freue ich mich für Sie mit!“.
Ich finde es beachtlich, wie Sie das gemeistert haben“.

„Wenn ich uns beiden zuschauen, dann habe ich den Eindruck, wir drehen uns im Kreis. Und ich überlege einen Ausweg...“

„Mir fällt auf, dass Sie das ganz ruhig sagen und ich merke kein Gefühl...“

(Konfrontation mit Widersprüchen)

„Mögen Sie hören, was Ihre Schilderung bei mir auslöst?“

„Mir geht eine Idee nicht aus dem Kopf. Wollen Sie die hören?“

„Ich merke, Ihre Position/Meinung löst bei mir Ärger aus...“.

Als schwierig erlebte Gesprächs-Situationen

„Ich merke, ich komme nicht zu Wort“.

„Wenn ich nicht zu Wort komme werde ich ungeduldig und kann Ihnen nicht mehr zuhören“.

„Mir liegt an einem Dialog mit Ihnen. Dabei ist mir wichtig, dass wir beide gleichermaßen im Gespräch sind“.

„Ich bitte Sie, mich mehr ins Gespräch einzubinden“.

„Ich muss Sie jetzt mal unterbrechen. Ich kann Ihnen nicht mehr folgen.“
Deshalb möchte ich einmal zusammenfassen, was ich verstanden habe...“

(Vielreden)

„Mir ist unangenehm, wenn wir so viel über andere reden. Mich interessiert, wie Sie das sehen.“

(Reden über Nichtanwesende)

„Ich habe den Eindruck, es fällt Ihnen heute nicht leicht, etwas zu sagen.

„Sie sind heute hier. Und zugleich weiß ich nicht, wie ich mit Ihnen ins Gespräch kommen kann ...“

„Was brauchen Sie, um Ihr Anliegen vorzubringen?“

(Schweigen)

„Ich würde gern eine Lösung finden. Aber die Art und Weise wie wir gerade miteinander reden, bringt uns eher auseinander. Ich möchte (werde) das Gespräch deshalb vertagen.“ (beenden).

Konstruktives Reagieren ohne Zeit oder kurz vor Ende

„Da haben Sie wirklich eine interessante Sichtweise/Meinung...“

„Danke für den Hinweis, ich würde gern morgen mit Ihnen darüber reden...“

„Ich kriege mit, dass Sie ärgerlich sind, das tut mir leid, wir können gern beim nächsten Mal darüber reden...“

Sachgerecht verhandeln

„Der Grund des Gespräches ist heute, dass ich etwas mit Ihnen klären möchte. Ich habe gestern erfahren, wobei ich weiß nicht ob das stimmt, dass ...“

„Ich möchte mich mit Ihnen nicht streiten, mir geht es um die Klärung der Sache, die uns wichtig ist...“

„Wenn ich Sie richtig verstehe ist Ihre Position so, dass...“

„Bitte verstehen Sie, ich muss das auch noch mit meinen Kollegen besprechen. Ich melde mich morgen bei Ihnen“.

„Ich kann Ihnen nicht in allen Punkten folgen. Aber ich habe einen Vorschlag: ...“

Gesprächsende

Ich merke gerade, wir haben noch 10 Minuten Zeit ...

(Vorankündigung)

„Wir müssen das Gespräch jetzt beenden. Wollen Sie noch einmal zusammenfassen, was wichtig ist/wichtig war für Sie? Und/oder was wir vereinbart haben?“

„Ich schlage vor, wir treffen uns wieder in.....am.....um.....“

„Und wenn nichts Aktuelles dazwischen kommt zu folgendem Thema...“

„Ich gehe davon aus, dass wir uns beide darauf vorbereiten. Wenn Sie noch etwas von mir brauchen, sagen Sie mir bitte Bescheid...“

Kohärentes Atmen als Methode der Selbstfürsorge

Das kohärente (zusammenhängende) Atmen ist eine leicht zu erlernende und überall anwendbare Methode zur Selbstfürsorge. Es hilft, das körperliche selbstständige Nervensystem in Balance zu bringen. Es hilft den Druck aus Alltagssituationen raus zu nehmen. An unserem Atem merken wir, wann wir aus dem Gleichgewicht geraten. Bewusstes Atmen ist eine wirksame Methode, um den Einklang mit uns selbst immer wieder herzustellen.

Anwendung

Diese Übung dauert mind. 10 Minuten und wir sollten sie mehrmals in der Woche durchführen. Dann kann sie uns zu eigen werden und wir werden die Zentrierung und Entspannung immer wieder suchen. Die Übung kann im Sitzen oder Liegen gemacht werden.

1. Ein- und Ausatmung sind gleich lang. Die optimale Dauer ist individuell. Insgesamt sollten es nicht mehr als 6 Atemzyklen pro Minuten sein.
Es gibt eine Vielzahl kostenloser Apps (z. B. Breathe+) für Smartphones, die sich hervorragend zum Takten der Dauer der Atemzyklen eignen.
Sollten am Anfang 6 Atemzyklen pro Minute zu wenige sein und Stress auslösen, kann natürlich mit 7 oder 8 Zyklen begonnen werden und nach und nach die Dauer der Zyklen verändert werden
Bis es sich gut anfühlt.
2. Die Atmung ist möglichst entspannt. Die Lungen sollten nicht ganz angefüllt werden, da sonst leicht Spannung angestaut wird.
3. Bei der Einatmung geht der Atem nach unten in den Bauch und füllt dann eventuell Bereiche in der Brust aus. Beim Ausatmen entweicht die Luft zuerst aus dem Brustbereich und dann aus dem Bauch.
4. Zwischen Ein- & Ausatmung gibt es keine Pause. Der Atem fließt flüssig ohne Unterbrechung. Ein- und Ausatmung sollten möglichst gleichartig sein, langsam und entspannt.

Basis Embodiment

Wie bringe ich mich in einen guten Zustand

Bei Erwartung von Stress neigen wir dazu, diesen vermeiden zu wollen. Dann haben wir ein Vermeidungsziel formuliert. „Ich möchte mit dem Telefonat möglichst wenig Stress haben!“. Mit diesem Ziel wird allerdings zuallererst die Erinnerung an den Stress aktiviert und wir sind sofort im Stress. Diese Verfassung „Stress“ soll danach als unerwünscht vermieden werden. Das scheint ein etwas mühsamer und lustloser Umweg zu sein.

Sinnvoller wäre gleich ein Annäherungsziel zu formulieren: In welcher Verfassung will ich sein? Offen und charmant, ernst und kompetent? Lustig? Charmant und burschikos? Für die Erzeugung einer gewünschten Verfassung mit Embodiment ist es wichtig, die gewünschte Verfassung so genau wie möglich zu definieren.

Wenn ich bei meinem Vorhaben den Faktor „Embodiment“ (Verkörperung/ körperliche Erfahrung) nicht mit einbeziehe kann ich zwar alles denken, aber es kann gut sein, dass meine alten Gewohnheitsmuster die Überhand gewinnen und der Stress bleibt. Denn Wissen, was intellektuell gewusst, aber nicht verkörpert ist, kann unter Stress nicht abgerufen werden. Der Zugang zu den unwillkürlichen Prozessen läuft über Bilder. Diese Bilder können wir verändern, indem wir gewünschte Bilder mit Embodiment-Techniken als körperliche Erfahrung verankern. Das bedarf einiger Übung.

Für jede Gelegenheit aber bietet sich ein Basis-Embodiment an. Über den Körper versuchen wir offen und wach, entspannt bereit zu werden, um dann auf jede Situation angemessen reagieren zu können.

Übung: Basis Embodiment im Sitzen oder Stehen

- 1. Füße ausrichten.** Hüftbreit in leichtem V.
- 2. Knie entspannen.** Nicht durchdrücken, dann tiefere Atmung
- 3. Becken aufrichten.** Auf die Sitzhöcker setzen
- 4. Wirbelsäule aufspannen.** Die Wirbelsäule im Lot ausrichten
- 5. Kopf hoch**
- 6. Schultern setzen.** Mit Oberarmen „Auf einen Kleiderbügel hängen“
- 7. Vertikal denken**

Für diese Übung gibt es viele alltägliche Gelegenheiten. Vor einem Telefonat, am Schreibtisch, in öffentlichen Verkehrsmitteln, beim Laufen...

Übungssätze zur Betonung

Beispiel Betonung:

Wenn **wir** etwas verändern wollen, müssen **wir** das sorgfältig planen.

Wenn wir etwas verändern wollen, müssen wir das **sorgfältig planen**.

Wenn wir etwas **verändern** wollen, müssen wir das sorgfältig planen.

Beispiel einer Kunstpause:

Es ist wichtig //, dass wir //eine solche Situation //in der Zukunft
//vermeiden.

Es ist wichtig //, dass wir eine solche Situation //in der Zukunft
vermeiden.

Sätze zum Üben und experimentieren:

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wir müssen nicht sofort entscheiden.

Sie müssen sich überlegen, was Sie genau erreichen wollen.

Es ist notwendig, dass wir unser Leitbild überdenken.

Wir befinden uns in einem Veränderungsprozess. Das schafft Unsicherheit und wir müssen vorübergehend improvisieren.

Wir haben zu wenig Personal. Leider können wir daran im Moment nichts ändern.

Wir werden uns gemeinsam bemühen, mit unterschiedlichen Lösungen den Personalnotstand etwas zu entspannen.



**Sozialpädagogisches
Fortbildungsinstitut**
Berlin-Brandenburg

Königstr. 36 B
14109 Berlin
Tel.: 030/48481-0
www.sfbb.berlin-brandenburg.de

