



Fabian Grolimund

Psychologische Beratung und Coaching

Lehr- und Praxisbuch für Einsteiger
2., unveränderte Auflage

 hogrefe

Psychologische Beratung und Coaching

Psychologische Beratung und Coaching

Fabian Grolimund

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Psychologie:

Prof. Dr. Guy Bodenmann, Zürich; Prof. Dr. Lutz Jäncke, Zürich;
Prof. Dr. Franz Petermann, Bremen; Prof. Dr. Astrid Schütz,
Bamberg; Prof. Dr. Markus Wirtz, Freiburg i. Br.

Fabian Grolimund

Psychologische Beratung und Coaching

Lehr- und Praxisbuch für Einsteiger

2., unveränderte Auflage



Fabian Grolimund
Akademie für Lerncoaching
Albulastrasse 57
8048 Zürich
Schweiz
fabian.grolimund@gmail.com

Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG
Lektorat Psychologie
Länggass-Strasse 76
3000 Bern 9
Schweiz
Tel: +41 31 300 45 00
E-Mail: verlag@hogrefe.ch
Internet: <http://www.hogrefe.ch>

Lektorat: Dr. Susanne Lauri
Bearbeitung: Edeltraud Schönfeldt, Berlin
Herstellung: René Tschirren
Umschlagabbildung: fotolia/djama
Umschlag: Claude Borer, Riehen
Satz: Claudia Wild, Konstanz
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s.r.o., Český Těšín
Printed in Czech Republic

2., unveränderte Auflage 2017
© 2014 Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
© 2017 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-95807-1)
(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-75807-7)
ISBN 978-3-456-85807-4
<http://doi.org/10.1024/85807-000>

Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

Anmerkung

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

Inhalt

Einleitung	9
Beratung – ein Definitionsversuch	11
Gemeinsamkeiten zwischen Therapie und Beratung	13
Unterschiede zwischen Therapie und Beratung	14
Unterschiede zwischen Beratungs- und Therapie-Klienten	14
Gute Beratung: Worauf es wirklich ankommt	17
Phase 1:	
Erstkontakt	21
Ein Klient ruft an – die ersten, entscheidenden Minuten	23
Informieren Sie sich über Probleme, Ziele und Erwartungen	24
Klären Sie die Indikation	25
Informieren Sie den Klienten über Ihr Vorgehen	25
Klären Sie Fragen zu Honorar, Kostenübernahme und Terminen	26
Zeigen Sie Verständnis und Interesse	26
Den Klienten aktivieren und positive Erwartungen wecken	30
Aktivieren Sie den Klienten, und beginnen Sie mit dem Aufbau einer beraterischen Allianz	30
Positive Erwartungen wecken	33
Weiterführende Literatur	43
Phase 2:	
Beziehungsaufbau	45
Gute Beziehung – wirksame Beratung	47
Merkmale einer professionellen Beratungsbeziehung	49
Akzeptieren und Aktivieren: Pole einer Beratungsbeziehung	53

Beziehungsgestaltung	53
Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung	60
Unbedingte Wertschätzung	61
Echtheit	65
Empathie	73
Beziehungsgestaltende Methoden	74
Weitere Gesprächsmethoden	87
Nonverbale und paraverbale Signale	92
Woran erkennen Sie eine gute Beziehung?	93
Die erste Sitzung – Überblick gewinnen	96
Inhalte der ersten Sitzung	96
Beispiel für ein Erstgespräch	101
Klienten weiterverweisen	106
Auf wichtige Bedürfnisse achten – die Beziehung vertiefen	115
Bedürfnisse und Motive	115
Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle	121
Das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung und Selbstwertschutz	124
Das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung	130
Das Bindungsbedürfnis	139
Weiterführende Literatur	146
Wie weiter nach dem Erstgespräch?	147
Der Klient weist ein gravierendes Problem auf und sollte weiterverwiesen werden	147
Dem Klienten fehlen bestimmte Informationen	147
Der Klient kann das Problem oder Ziel nicht beschreiben	148
Der Klient kann sich nicht entscheiden	148
Der Klient klagt über störende Gefühle oder Verhaltensweisen	149
Dem Klienten fehlen wichtige Kompetenzen	149
Die Ausgangslage kann sich im Verlauf der Beratung ändern	150
Phase 3:	
Zielanalyse	153
Attraktive Ziele finden	155
Änderungsbereiche festlegen	156
Ziele entwickeln	157

Ziele überprüfen und auswählen	159
Klienten bei der Zielformulierung unterstützen	160
Prioritäten setzen	166
Ziele festhalten	167
Wenn die Zielentwicklung gelingt	171
Ziele imaginieren	175
Umgang mit Widerstand bei der Zielfindung	182
Beziehen Sie nicht vorschnell Position für eine Veränderung	187
Nehmen Sie eine neutrale Haltung ein	189
Wechseln Sie die Seite	191
Arbeiten Sie langsam	192
Weiterführende Literatur	194
Phase 4:	
Problemanalyse	195
Analyse von Situationen, Gedanken und Konsequenzen	197
Problematisches Verhalten erklären	200
Durchführung der Verhaltensanalyse	214
Tragen Sie zunächst die problematischen Verhaltensweisen und Gefühle ein	214
Achten Sie auf eine objektive Situationsbeschreibung	219
Achten Sie darauf, konkrete Gedanken zu erfassen	220
Fragen Sie nach konkreten Situationen	221
Schildern Sie eine konkrete Situation	221
Spielen Sie die Situation in einem Rollenspiel nach	223
Lassen Sie den Klienten Tagebuch führen	224
Achten Sie auf Qualität und Kontingenz der Konsequenzen	224
Weiterführende Literatur	244
Phase 5:	
Lösungsentwicklung	245
Klienten informieren	248
Wiederholen lassen	249
Bedenken und Widerstand ernst nehmen	250

Die Umsetzung besprechen	252
Klienten bei der Entscheidungsfindung unterstützen	262
Wenn Informationen fehlen	262
Entscheidungsfindung mit Kopf und Bauch	266
Wenn Klienten eigentlich wüssten, was sie tun sollten	270
Problematische Gefühle und Verhaltensweisen verändern	274
Auslösende Situationen verändern	286
Denk-, Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster verändern	288
Verhaltensfolgen verändern	334
Weiterführende Literatur	345
Phase 6:	
Abschluss	347
Worauf ist in der Abschlussphase zu achten?	351
Das Erreichte sichern	353
Hausaufgaben	357
Hausaufgaben als sinnvolles Instrument der Beratung	360
Leitprinzipien für erfolgversprechende Hausaufgaben	362
Begründen Sie die Hausaufgabe	362
Beziehen Sie die Klienten in die Gestaltung der Hausaufgaben mit ein	365
Achten Sie auf die Machbarkeit von Hausaufgaben	367
Kommen Sie in der Folgesitzung auf die Hausaufgabe zurück	371
Typen von Hausaufgaben	376
Beobachten	376
Lesen	377
Schreiben	379
Experimentieren	382
Reflektieren	385
Umgang mit nicht gemachten Hausaufgaben	389
Lektüre-Empfehlungen zur Psychotherapieforschung	393
Literaturverzeichnis	395

Einleitung

Liebe Leserin, lieber Leser,

dieses Buch soll Ihnen dabei helfen, grundlegende und erweiterte Kompetenzen zur Durchführung von Beratungsgesprächen zu erwerben.

Um Ihnen das Lernen zu erleichtern, habe ich den Beratungsprozess in sechs Phasen unterteilt, die sich einzeln üben lassen:

1. Erstkontakt per Telefon
2. Beziehungsaufbau
3. Zielentwicklung
4. Problemanalyse
5. Lösungsentwicklung
6. Lösungsevaluation und Abschluss

Solche Unterteilungen haben immer etwas Willkürliches an sich. In der Praxis verschwimmen sie, werden zum Teil mehrfach oder in anderer Reihenfolge durchlaufen. Die Phasen des Kennenlernens, der Zielentwicklung und Problemanalyse lassen sich zudem nur schwer auseinanderhalten.

Aus didaktischen Gründen erscheint es mir dennoch sinnvoll, das komplexe Geschehen eines Beratungsgesprächs in einzelne Phasen zu zergliedern. Jede Phase lässt sich auf diese Weise einzeln betrachten und üben. Beraterische Fähigkeiten und Methoden habe ich dabei ebenfalls den einzelnen Phasen zugeordnet – um Ihnen die Möglichkeit zu geben, sich bei den Übungen im Beratungsprozess vorwärtszubewegen und parallel dazu

einzelne Fähigkeiten zu trainieren – dies immer in dem Bewusstsein, dass die vermittelten Fähigkeiten auch in den anderen Phasen wichtig sind.

Das Konzept entstand im Rahmen meiner Vorlesungen zur Psychologischen Beratung an der Universität Fribourg und den Universitären Fernstudien Schweiz. Diese Vorlesungen habe ich im Team mit Prof. Meinrad Perrez, Dr. Ruth Wittig, Dr. Peter Wilhelm und Prof. Hansjörg Znoj gehalten. Ihnen allen möchte ich für die schöne und bereichernde Zusammenarbeit danken.

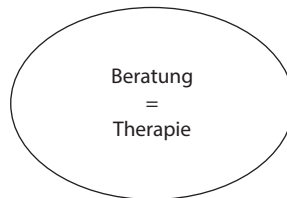
Hinweis: Ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im weiteren Text nur die männliche Form verwendet. Gemeint ist stets sowohl die weibliche als auch die männliche Form.

Beratung – ein Definitionsversuch

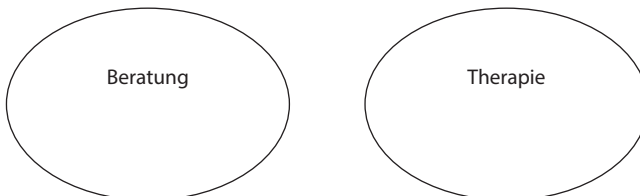
Bevor wir uns mit Theorie und Praxis der Beratung auseinandersetzen, möchte ich versuchen, Beratung und Therapie voneinander abzugrenzen und eine Arbeitsdefinition zu finden, die uns im Weiteren als Grundlage dient.

Die Frage, ob und inwiefern sich Beratung und Therapie unterscheiden, ist nicht eindeutig zu beantworten. In der Literatur (vgl. Perrez & Baumann, 2005; Cooper, 2010; Winiarski, 2004; Bamberger, 2010) lassen sich verschiedene Positionen ausmachen:’

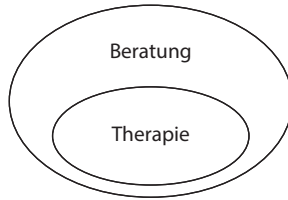
- Beratung und Therapie sind unterschiedliche Begriffe, meinen jedoch dasselbe.



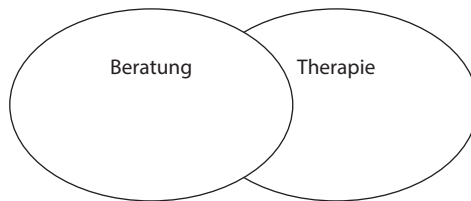
- Beratung und Therapie sind unterschiedliche Konzepte, die sich klar voneinander abgrenzen lassen.



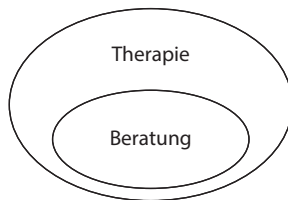
- Psychotherapie ist eine Teilmenge von Beratung.



- Beratung und Therapie sind überlappende Konzepte.



- Beratung lässt sich als «kleine Psychotherapie» beschreiben.



Einige Autoren, insbesondere Vertreter der lösungsorientierten Beratung (Bamberger, 2010; Shazer, 2008), aber auch einige Therapieforscher (z. B. Cooper, 2010) verwenden die Begriffe synonym. Einige Autoren sprechen sich für den Begriff Beratung aus, da dieser weniger stigmatisierend, für Klienten nicht mit Begriffen wie «psychische Störung» oder «Krankheit» assoziiert und deshalb niederschwelliger sei. Die Begriffswahl erfolgt nicht aufgrund der Begriffsdefinition, sondern aufgrund der Bedeutung, die potentielle Klientinnen und Klienten mit den jeweiligen Begriffen verknüpfen.

Andere Autoren (z. B. Boeger, 2009; Perrez & Baumann, 2005; Winiarski, 2004) versuchen Beratung und Therapie aufgrund verschiedener Unterscheidungsmerkmale voneinander abzugrenzen. Wichtigstes Kriterium

ist dabei der «Krankheitswert» bzw. das Ausmaß und die Intensität des Problems.

Diese Unterscheidung gewinnt mit der Einführung der Psychotherapeutengesetze in Deutschland, Österreich und der Schweiz zunehmend an Bedeutung. Psychotherapie wird damit ein geschützter Begriff, und die Behandlungskosten werden von den Krankenkassen übernommen.

Damit in diesem engeren Sinne von Psychotherapie gesprochen werden kann und die Kostenübernahme möglich ist, muss das Problem des Klienten die Kriterien einer psychischen Störung nach den Diagnosesystemen ICD oder DSM erfüllen, und die Therapie muss von einem Psychiater oder einem Psychologen mit einem Fachtitel in Psychotherapie durchgeführt werden.

Beratung wäre demnach bei Problemen angezeigt, die nicht klinischen Ausmaßes sind, und kann von Personen durchgeführt werden, die anderweitig qualifiziert sind: von Psychologen ohne entsprechende Weiterbildung in Psychotherapie, von Seelsorgern, Mediatoren, Vertrauenslehrern, Allgemeinärzten, Sozialarbeitern, Pädagogen et cetera.

Wird Beratung in diesem Sinne von Therapie abgegrenzt, ergeben sich einige Gemeinsamkeiten und Unterschiede.

Gemeinsamkeiten zwischen Therapie und Beratung

In Beratung und Therapie wird ein Mensch im Rahmen einer helfenden Beziehung bei der Lösung eines Problems begleitet und unterstützt. Dabei bedienen sich sowohl Therapeuten als auch Berater psychologischer Mittel wie Methoden der Gesprächsführung, Übungen, Rollenspiele et cetera.

Um Unterstützung in dieser Form leisten zu können, müssen Therapeuten wie auch Berater über Kompetenzen in der Gesprächsführung und in der Anwendung weiterer psychologischer Mittel verfügen. Des Weiteren sollten beide Berufsgruppen in der Lage sein, einen Veränderungsprozess zu initiieren, eine hilfreiche Beziehung aufzubauen, Ziele zu vereinbaren, Probleme zu analysieren und Klienten bei der Umsetzung von Lösungsversuchen zu begleiten.

Neben diesen wichtigen Gemeinsamkeiten sind einige Unterschiede erkennbar.

Unterschiede zwischen Therapie und Beratung

Um Klienten mit psychischen Störungen behandeln zu können, müssen Therapeuten über fundierte Kenntnisse in diesem Bereich verfügen. Sie müssen wissen, wie sich Störungen klassifizieren, diagnostizieren und erfolgreich behandeln lassen.

Berater benötigen diese Kenntnisse nicht; sie sollten jedoch in der Lage sein, psychische Störungen zu erkennen und Klienten an geeignete Stellen weiterzuverweisen.

Von Beratern wird im Unterschied zu Therapeuten jedoch in den meisten Fällen erwartet, dass sie über Wissen, Kompetenzen und Erfahrungen in einem bestimmten Fachgebiet oder Problembereich verfügen. Viele Berater spezialisieren sich auf eine Thematik und wählen eine entsprechende Berufsbezeichnung: Sie arbeiten als Berufs-, Erziehungs-, Mobbing-, Schulden-, Unternehmens-, Lern-, Ehe- oder Ernährungsberater.

Grenzen wir Beratung in dieser Weise von Psychotherapie ab, unterscheiden sich auch die Klienten, die Beratung in Anspruch nehmen, hinsichtlich mehrerer Merkmale von Klienten oder Patienten, die eine Therapie aufsuchen.

Unterschiede zwischen Beratungs- und Therapie-Klienten

Beratungs-Klienten weisen im Allgemeinen einen geringeren Leidensdruck auf, sind in ihrer Lebensführung weniger eingeschränkt und erwarten zumeist eine punktuelle Hilfe bei klar definierten Problemstellungen. Sie erwarten vom Berater, dass er sein Fachwissen einsetzt, fehlende Informationen vermittelt, Wege aufzeigt und ihnen dabei hilft, schwierige Entscheidungen zu treffen oder mit bestimmten Situationen besser zurechtzukommen.

Therapie-Klienten, die eine psychische Störung aufweisen, sind in ihrer Lebensführung meist deutlich eingeschränkt. Die Probleme sind zu Beginn oft diffus, werden von den Betroffenen als sehr belastend wahrgenommen und führen zu Hilflosigkeit und starkem Leidensdruck. Im Unterschied zur Beratung ist oft ein länger dauernder Veränderungsprozess notwendig, der tiefgreifende Veränderungen im Erleben und Verhalten und manchmal gar in der Persönlichkeit der Klienten zur Folge hat.

Ist es für Psychotherapeuten oft schwierig, mit dem Leiden und der Verzweiflung ihrer Klienten umzugehen, hartnäckiges Problemverhalten zu verändern, eine gute Beziehung zu «schwierigen Klienten» aufzubauen oder bei Klienten, die bereits seit Jahren an einer Störung leiden, neue Perspektiven zu schaffen, stehen Berater vor anderen Herausforderungen. Sie sehen sich oft unter Zeitdruck und müssen daher in der Lage sein, schnell eine ausreichend gute Beziehung zu rasch wechselnden Klienten aufzubauen, Probleme aufgrund einer geringen Informationsbasis einzuschätzen und binnen weniger Sitzungen Veränderungsprozesse zu initiieren. Ihre Klienten sind aufgrund des geringeren Leidensdrucks teilweise weniger motiviert. Klienten, die ihre Beratung selbst bezahlen müssen, erwarten zudem einen entsprechenden Nutzen für ihr Geld und lösen bei vielen Beratern das Gefühl aus, in jeder Sitzung «etwas bieten» zu müssen.

Klienten, die eine Beratung aufsuchen, unterscheiden sich auch hinsichtlich ihrer Wünsche von Therapie-Klienten. Erhoffen sich Letztere von der Therapie in vielen Fällen zunächst die Beseitigung der Störung («nicht mehr depressiv sein», «diese Angst loswerden», «dem Zwang nicht mehr nachgeben müssen»), möchten Beratungs-Klienten häufig neue Kompetenzen erwerben («schneller lernen können», «wissen, wie man sich bewirbt»), mit schwierigen Situationen besser zurechtkommen («mich bei der Arbeit besser abgrenzen können») oder Entscheidungen treffen («herausfinden, ob diese Aufgabe für mich die richtige ist», «wissen, ob ich mit meinem Partner zusammenbleiben soll»).

Zusammenfassend könnte man Beratung somit als professionelle Begleitung einer Klientin oder eines Klienten bei der Lösung eines eher konkreten und umgrenzten Problems ohne Krankheitswert definieren.

Diese Definition lässt sich auch auf Coaching übertragen, weshalb Beratung und Coaching in diesem Buch als Synonyme behandelt werden.

Ursprünglich war mit Coaching eine spezifische Form der Beratung gemeint, die sich an Führungskräfte richtete und sich organisations- und berufsbezogenen Fragestellungen widmete. Im Laufe der Jahre wurde diese enge Definition zunehmend verwässert. Heute gibt es kaum noch einen Konsens darüber, wie und ob Beratung und Coaching voneinander abgegrenzt werden können.

Gute Beratung: Worauf es wirklich ankommt

Bevor wir uns eingehender mit dem Thema Beratung befassen, möchte ich darauf eingehen, was meiner Ansicht nach wesentlich für die Durchführung eines hochwertigen Beratungsgesprächs ist. Diesen Standpunkt möchte ich mit einer kurzen Übung und wichtigen Forschungsbefunden, auf die ich im Laufe des Buches genauer eingehen werde, untermauern.

Darf ich Sie zu dieser Übung einladen? Falls ja: Nehmen Sie einen Stift zur Hand und denken Sie zurück an ein, zwei Lehrkräfte, die Sie in besonders guter Erinnerung haben. Versuchen Sie zu beschreiben, warum Sie diese Menschen und deren Unterricht besonders geschätzt haben.

Ich habe diese Übung mehrfach mit Studierenden und Seminarteilnehmern durchgeführt. Dabei tauchten immer wieder die gleichen Punkte auf. Typische Antworten sind:

Die Lehrkraft

- hat sich Zeit für uns genommen;
- ist auf uns eingegangen;
- hat sich für mich als Mensch interessiert;

- war verständnisvoll;
- war konsequent, aber gerecht;
- hat uns mit Respekt behandelt;
- hat uns gezeigt, dass sie uns mag und wir ihr wichtig sind;
- hat mir etwas zugetraut und mich ermutigt;
- war engagiert;
- hat an mich geglaubt, als ich es nicht tat;
- hat uns gefordert, aber auch unterstützt;
- war gerecht und hat niemanden bevorzugt;
- hat deutlich gemacht, was sie von uns erwartet, und hatte eine klare Linie.

Haben Sie ähnliche Punkte notiert?

Es ist erstaunlich,

- wie oft Punkte genannt werden, die mit der Beziehung zu tun haben, die die Lehrkraft zu ihren Schülern aufbaut;
- wie oft positive Erwartungen zur Sprache kommen, die die Lehrkraft in ihre Schüler setzt;
- und wie selten bestimmte Unterrichtsmethoden thematisiert werden.

Es scheint ganz so zu sein, dass der Umgang einer Lehrperson mit ihren Schülern, das Verständnis, Einfühlungsvermögen und Interesse, das sie zeigt, die Wertschätzung, die sie ihnen entgegenbringt, und die positiven Erwartungen, die sie in sie setzt, wesentlich stärker zur Motivation und Lernfreude eines Schülers beitragen als pädagogisch-didaktische Konzepte. So wird es wahrscheinlich eine untergeordnete Rolle spielen, ob ein Lehrer, der eine gute Beziehung zu seinen Schülern herstellen kann, in einer Stunde Frontalunterricht macht oder die Schüler zu einer Gruppenarbeit anleitet.

Dieser Umstand scheint auch für die Therapie zu gelten. Die Psychotherapieforschung befasste sich jahrelang mit der Frage, welches Verfahren besser ist, und kommt zu dem Schluss, dass alle Therapieverfahren vergleichbare Effekte liefern. Zeigen sich Unterschiede, so sprechen sie oft für die Kognitive Verhaltenstherapie. Sie sind jedoch gering und werden noch kleiner, wenn man nur Studien einbezieht, die für alle zu vergleichenden Verfahren entsprechend ausgebildete und motivierte Therapeuten eingesetzt haben (sogenannte Bona-fide-Therapien).

Gleichzeitig zeigen sich große Unterschiede zwischen einzelnen Therapeuten. Es gilt:

Es ist wichtiger, wer dich therapiert, als wie er dich therapiert!

Die Therapieforschung befasste sich daher in den letzten Jahrzehnten vermehrt mit der Frage, welche allgemeinen Faktoren zum Ergebnis einer Therapie beitragen. Dieser Forschungszweig konnte zeigen, dass eine von Empathie, Echtheit und Wertschätzung geprägte Beziehung sowie positive Erwartungen und klare Ziele, die Klient und Therapeut im Team verfolgen, deutlich stärker mit dem Erfolg einer Therapie assoziiert sind als einzelne Methoden.

Entsprechend viel Gewicht werden diese Kennzeichen im vorliegenden Buch erhalten.

Nun aber genug der vorbereitenden Worte. Lassen Sie uns in die Praxis einsteigen – mit dem Anruf eines Klienten!

Phase 1: Erstkontakt

Ein Klient ruft an – die ersten, entscheidenden Minuten

Wie beginnt eine Beratung? In den meisten Fällen mit der Kontaktaufnahme des Klienten per Telefon oder E-Mail.

Bereits hier können Sie die Weichen für eine wirksame Beratung stellen. Neben den organisatorischen Details wie der Termin- und Honorarvereinbarung kann der Berater wichtige Fragen klären, Anregungen geben, positive Erwartungen induzieren und beim Klienten eine Arbeitshaltung fördern.

Gehen wir zunächst auf die Grundlagen ein: Was sollte – wenn möglich – am Telefon bereits kurz besprochen werden? Wie kann man als Berater beim ersten Anruf sowohl eine angenehme Atmosphäre schaffen als auch wichtige Informationen einholen und vermitteln? Was ist für den Klienten, den Berater und für die Beziehung zwischen beiden in dieser frühen Phase wichtig?

Klienten, die wegen einer Beratung oder eines Coachings anrufen, sind meist ein wenig nervös oder angespannt. Vielleicht haben sie ein Problem, das sie stark beschäftigt, und sie haben sich nach längerem Überlegen dazu durchgerungen, Sie anzurufen. Vielleicht fragen sie sich, was auf sie zukommt, ob Sie ihnen helfen können, wie viel die Sitzung kostet und wie Sie vorgehen werden.

Für Sie als Berater steht die Frage im Raum, welches Problem, welche Wünsche und Erwartungen der Klient mitbringt und ob Sie diesen Klienten annehmen möchten bzw. können.

Für den weiteren Verlauf und den Aufbau einer Beraterischen Beziehung ist dieser kurze erste Kontakt wesentlich. Hier und nicht erst in der ersten Sitzung werden Beziehungsfragen wichtig: Die Person am anderen Ende der Leitung wird sich fragen, ob sie Ihnen vertrauen kann, ob Sie sie verstehen,

kompetent sind und ob sie sich von Ihnen nicht nur angenommen fühlt, sondern Ihnen auch zutraut, dass Sie sie bei der Lösungsfindung unterstützen.

Im ersten Gespräch können Sie

1. sich über Probleme, Ziele und Erwartungen des Klienten informieren und während des Zuhörens Verständnis zeigen,
2. die Indikation klären,
3. den Klienten über Ihr Vorgehen informieren und
4. wesentliche organisatorische Punkte besprechen.

Informieren Sie sich über Probleme, Ziele und Erwartungen

Welches Problem hat den Klienten bewogen, Sie anzurufen? Wie lange besteht dieses Problem bereits? Weiß der Klient, was er verändern möchte? Hat er bestimmte Erwartungen an Sie und Ihr Vorgehen?

Je mehr Sie über den Klienten wissen, desto besser können Sie sich auf die erste Sitzung vorbereiten.

Sie können beispielsweise fragen:

- Können Sie mir kurz schildern, was Sie momentan beschäftigt und was Sie in der Beratung erreichen möchten?

Beginnt der Klient ausufernd über sein Problem zu sprechen, können Sie ihn unterbrechen und die Antwort stärker vorstrukturieren:

- Wir würden uns in der ersten Sitzung genauer anschauen, was das Problem ist und was Sie verändern möchten. Jetzt wäre es vor allem wichtig, dass ich eine grobe Vorstellung erhalte, worum es geht, damit ich mich entsprechend vorbereiten kann.

Wissen Sie ungefähr, was der Klient von Ihnen möchte, können Sie sich fragen, ob Sie diesen Klienten annehmen können und wollen.

Klären Sie die Indikation

Bei jeder Beratung stellt sich die Frage der Indikation. Es gilt herauszufinden, ob Sie der richtige Berater für die anrufende Person sind. Sie können bereits während der Problemschilderung die folgenden Punkte prüfen:

- Bin ich für diese Problemstellung kompetent?
- Kann ich bereits jetzt heraushören, dass eventuell keine Beratung, sondern eine Therapie indiziert wäre?
- Kenne ich jemanden, der diesen Klienten besser unterstützen könnte?
- Habe ich genügend Zeit, um diesen Klienten anzunehmen?

Nicht immer lässt sich die Indikationsfrage bereits am Telefon klären. Spricht jedoch einiges gegen die Annahme des Klienten, sollten Sie ihn vor der ersten Sitzung über Alternativen informieren.

Falls Sie lediglich Beratungen anbieten, jedoch keine Therapie, können Sie mit Fragen über Intensität, Häufigkeit und Dauer des Problems in vielen Fällen eruieren, ob eine Therapie notwendig ist. (Mehr dazu finden Sie im Kapitel «Beziehungsaufbau».)

Informieren Sie den Klienten über Ihr Vorgehen

Möchten Sie den Klienten zu einer ersten Sitzung einladen, sollten Sie ihn über Ihr Vorgehen informieren. Klienten möchten gerne wissen, worauf sie sich einlassen. Schildern Sie deshalb in einigen Sätzen, wie Sie die Beratung gestalten werden. Dazu reicht eine grobe Beschreibung des Ablaufs und Ihrer Arbeitsweise.

Sie könnten beispielsweise sagen:

- Falls Sie sich für eine Beratung entscheiden, würden wir in der ersten Stunde darüber sprechen, was Sie momentan beschäftigt und was Sie verändern möchten. Am Ende der ersten Sitzung finde ich es auch

wichtig, dass Sie sich fragen, ob ich der richtige Berater für Sie bin, ob Sie sich wohlfühlen und mit mir zusammen an Ihren Zielen und Problemen arbeiten möchten.

Fragen Sie den Klienten, was er gerne über Sie und die Beratung wissen möchte und ob er eine Vorstellung hat, was in der Beratung passieren wird. Korrigieren Sie irriige Annahmen und Vorstellungen.

Hat der Klient genügend Informationen erhalten, können Sie die organisatorischen Fragen klären.

Klären Sie Fragen zu Honorar, Kostenübernahme und Terminen

Besprechen Sie hier als Erstes das Honorar und die Frage, ob die Krankenkasse die Kosten übernimmt. Einige Klienten wagen es nicht, diese Fragen von sich aus zu stellen; lassen Sie sie deshalb nicht unbeantwortet. Es ist peinlich, wenn ein Klient von einer Kostenübernahme durch die Krankenkasse ausgeht und sich dies erst in der ersten Sitzung als Irrtum erweist.

Ist der Klient über diesen Punkt informiert, können Sie ihn fragen, ob er eine erste Sitzung vereinbaren möchte, und einen Termin festlegen.

Zeigen Sie Verständnis und Interesse

Während des gesamten Gesprächs sollte der Klient die Erfahrung machen, dass Sie interessiert zuhören, das Problem nachvollziehen können und die wesentlichen Punkte verstanden haben.

Hierzu eignen sich die Methoden des Spiegelns, Paraphrasierens und Zusammenfassens, die wir uns im nächsten Kapitel genauer ansehen werden.

Das folgende Beispiel zeigt, wie der Anruf ablaufen könnte:

Beispiel 1: Frau Zendali	
Ja, hier ist Frau Zendali.	
<i>Und hier Frau Keller. Guten Tag, Frau Zendali.</i>	
Guten Tag. Also, ich rufe an wegen einer Beratung. Eine Freundin hat Sie mir empfohlen.	
<i>Ja – wollen Sie mir kurz schildern, worum es geht?</i>	<i>Die Beraterin erfragt Probleme und Wünsche der Klientin.</i>
<i>Ja – also, ich habe seit längerem Schwierigkeiten mit meinem Sohn. Er verhält sich in letzter Zeit oft aggressiv.</i>	
<i>Hm – was tut er genau?</i>	
Er flucht, manchmal hat er richtige Wutanfälle, dann wirft er Sachen um sich oder schlägt seinen jüngeren Bruder.	
<i>Wutanfälle, Sachen um sich werfen – ich notiere mir das kurz. Wie heißt er denn und wie alt ist er?</i>	<i>Sie notiert sich Stichpunkte, zeigt damit Interesse und kann so in der ersten Sitzung darauf zurückkommen.</i>
Thomas ist neun, sein Bruder ist sieben.	
<i>Und Sie würden sich in der Beratung gerne anschauen, woher diese Wutanfälle kommen und was Sie dagegen unternehmen können?</i>	
<i>Ja – und ich wüsste gerne besser, wie ich reagieren soll – mich sicherer fühlen in der Erziehung.</i>	
<i>Hm – mehr Sicherheit in der Erziehung – das schreibe ich mir auch auf. Also – ich habe mir Folgendes notiert: Thomas, neun Jahre alt, verhält sich oft aggressiv, wirft mit Gegenständen und schlägt seinen jüngeren Bruder. Sie möchten gerne mehr Sicherheit in der Erziehung, vor allem aber wissen, wie Sie bei Wutanfällen reagieren und diese mit der Zeit mehr und mehr unterbinden können. Sind das die wichtigsten Punkte?</i>	<i>Der Beraterin gelingt es hier, bereits einen vorläufigen Auftrag zu definieren.</i>
<i>Ja – das wäre ziemlich genau das. Es gibt noch einige andere Punkte, die aber weniger dringend sind. Soll ich Ihnen diese auch schildern?</i>	
<i>Hm. Ich bin froh, wenn ich die wichtigsten Informationen habe, um mich vorzubereiten. Falls Sie zur Beratung kommen, haben wir in der ersten Stunde Zeit, uns die Schwierigkeiten genauer anzusehen. Auf jeden Fall würde ich gerne mit Ihnen an diesen Themen arbeiten.</i>	<i>Die Beraterin kann aufgrund der bisherigen Informationen die Indikationsfrage positiv beantworten</i>
Gut.	

Die Beratung würde so aussehen, dass wir uns in der ersten Sitzung anschauen, was Sie gerne erreichen möchten und wodurch die Wutanfälle von Thomas ausgelöst werden. In den weiteren Sitzungen würden wir uns zusammen überlegen, was Sie tun können, damit diese seltener werden. Dabei haben wir auch Zeit, über Erziehungsfragen im Allgemeinen und Ihre Rolle als Mutter zu diskutieren.

Ja.

Haben Sie noch Fragen zu meinem Vorgehen?

Im Moment nicht.

Sie können mir sonst gerne eine Mail schreiben, falls später noch Fragen auftauchen. Hat Sie Ihre Freundin über mein Honorar informiert?

Nein, ich hatte vergessen, danach zu fragen.

Ja. Ich habe einen Ansatz von 140 Franken¹ pro Stunde.

Übernimmt das die Krankenkasse?

Nein – Beratung kann nicht über die Krankenkassen abgerechnet werden. Ich könnte Ihnen aber die Adresse einer staatlichen Erziehungsberatungsstelle geben ...

Nein, ich würde gerne zu Ihnen kommen. Hätten Sie denn in nächster Zeit einen Termin frei?

Ja, wann ginge es für Sie am besten?

Am besten am Morgen, wenn die Kinder in der Schule sind. Eigentlich ginge es jeden Morgen zwischen neun und zwölf Uhr.

Sehr gut. Bei mir ginge es nächsten Mittwoch von neun bis zehn Uhr.

Schön. Und Ihre Praxis befindet sich wo genau?

Wissen Sie, wo ...

Die Beraterin skizziert das Vorgehen.

Die Klientin spricht von sich aus die Honorarfrage nicht an, weshalb die Beraterin sie informiert ...

... und die Kassenfrage klärt.

Die Klientin möchte gerne eine Beratung in Anspruch nehmen; die restlichen organisatorischen Fragen werden geklärt.

1 Das sind etwa 115 Euro.