LAND BRANDENBURG

BERLIN

Kultursensibel und diversitätsbewusst online beraten

Nurtaç Perazzo und Johannes Holz

sfbb
Sozialpädagogisches Fortbildungsinstitut
Berlin-Brandenburg

Impressum

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

Autor/in
Nurtaç Perazzo und Johannes Holz

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

Titelfotos
Miguel Perazzo (u.l.), Margrit Witzke (o.l., o.r.)

Auflage Dezember 2020

Kultursensibel und diversitätsbewusst online beraten

“Erzählen Sie mal ...

… auf wen zeigt Ihr Kompass?

(Zeichnungen von Miguel Perazzo)

Nurtaç Perazzo, Erziehungswissenschaftlerin, Systemische-Therapeutin, Eltern-Coach, Supervisorin, Erziehungsberaterin, Dozentin

Johannes Holz, Erziehungswissenschaftler/Theologe, Supervisor, Coach, Berater in der internationalen Zusammenarbeit

Köln/Berlin 2020

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

Inhaltsverzeichnis 2
1 Systemische Blicke auf Kulturen, Diversität und Lebenswelten 4
2 "*zooming in*": Die Kunst aufmerksam zu werden für individuelle Gestaltung von Kultur 6
2.1 Drei Stufen als "zooming in": Diversitätsbewusste Aufmerksamkeit 7
2.2. Zooming in: Kultursensible Aspekte der Exklusion und Inklusion 11
3 Kultursensibel und diversitätsbewusst online beraten 13
3.1 Kommunikationskanäle öffnen: Was bieten wir an? Wie bestätigen wir? Wie fragen wir nach? Wie vergewissern wir uns? 13
3.2 Die eigene Sprache anreichern 13
3.3 Drei Qualitäten des Zuhörens 14
3.3 Anliegen skalieren: Dringlichkeit 14
3.4 Anliegen einen Raum geben 15
3.5 Anliegen In verschiedenen Perspektiven ausloten 15
3.6 Anliegen fotografieren: Photovoice 15
4. Kultursensible und diversitätsbewusste Kommunikation im Verlauf des Beratungsgespräches 16
4.1 Vier Dimensionen einer Nachricht erkennen 16
4.2 Kommunikation Prozess reflektieren mit dem Wirkungsgefüge der Kommunikation. 16
4.3 Hilfreiche Haltung und Instrumente zur Nutzung des Wirkungsgefüges im Beratungsverlauf 19
4.3.1. Achtsamkeit und wertschätzende Haltung 19
"joining" für die Achtsamkeit 19
Übung: Rosinen für Aufmerksamkeit 20
Übung: Drei Minuten gehen immer 20
Beziehungsdialog gestalten 21
4.3.2. Instrument zur Brücke 1: In Kontakt gehen und Resonanz (Brücke 1 zweiter Teil) 21
Übung: Feedback und Resonanz 21
4.3.3. Instrument zur Brücke 2 im Beziehungsdialog: Bedürfnisse erkennen 21
Problemportrait I: Problemsystem beschreiben 21
Praxisdialog gestalten 22
4.3.4. Entwicklung von Handlungsoptionen (Brücke 3): 22
Problemportrait: Lösungsoptionen 22
Spiegeln 22
4.3.5. Feedback und Muster erkennen (Brücke 4): 23

Drei Qualitäten: Sachqualität, Prozessqualität, Lebensqualität 23
Inneren Dialog zur Geltung bringen 23
4.3.6. Instrumente zur Externalisierung 23
Figuren und Symbole 23
5. Intervention gestalten: Umgang mit Macht, Krisenbewältigung und Empowerment in der kultursensiblen und diversitätsbewussten Beratung 24
5.1. Umgang mit Macht und Autorität 24
5.2. Krisen 25
5.3. Empowerment 25
Übung: In Ressourcen “baden” 26
Synergien individuellen und sozial-strukturellen Empowerments 27
5.4. Resilienzorientiert kultursensibel und diversitätsbewusst beraten und fördern 27
5.5. Akzeptanz und Commitment-Ansatz 29
6. Abschluss der Beratung 31
7. Strukturelles und Rahmenbedingungen zur optimalen online-Beratung 32
Anhang 34
Arbeitsblatt: Die große Kunst weiterführende Fragen zu stellen 34
Arbeitsblatt: Orientierungen zur Persönlichkeit nach der Charta der Vielfalt 36
Arbeitsblatt: Öko-systemische Betrachtung nach Urie Bronfenbrenner 37
Arbeitsblatt: Was ist Ausdruck von Macht und Autorität? 38
Literaturliste und Literaturempfehlungen: 40

1 Systemische Blicke auf Kulturen, Diversität und Lebenswelten

Wir beide, Johannes Holz und Nurtaç Perazzo, führen Sie durch die Inhalte dieses kleinen Readers in der Form des Gesprächs, an dem Sie, liebe Leserschaft, teilhaben. Wir haben in vielen Beratungen den kollegialen Austausch und Supervision schätzen gelernt. Ihre lesende Teilhabe soll Sie ermuntern, selbst oder gerade unter Zeitdruck und Erfolgszwang kollegialen Austausch in ihre Checkliste von Beratungsabläufen und im Terminkalender als regelmäßigen Termin zu verankern. Zu Gunsten einer einfacheren Leseweise fassen wir die verschiedenen Settings der Gespräche, z.B. ein Therapiegespräch, ein Coaching, eine soziale Beratung oder Supervision unter dem Oberbegriff "Beratung" zusammen.
Große Themenfelder oder Arbeitsansätze reißen wir nur an, um Ihr Interesse an eigener Vertiefung zu wecken.
Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass dieser Reader kein Manual ist und er soll auch nicht als ein Rezept gesehen werden. Wir möchten Sie viel mehr dazu einladen, sich auf die systemische Sichtweise von Kultursensibilität und Diversitäts-Bewusstsein einzulassen.
Uns geht es um die Haltung und wir möchten mit den Beispielen aus unserer Praxis ihnen lediglich Anregungen geben. Jede/jeder von ihnen ist frei, aus der Grundhaltung heraus ihren/seinen eigenen Still zu gestalten. Denn es ist wichtig, dass die Methoden und die Art und Weise, wie sie in die Beratung gehen für Sie stimmig ist.
Wir verstehen uns auch nicht als die Fachexpert*innen für den rechtlichen Rahmen der Online-Beratung, noch für den IT, dafür gibt es Fachstellen und deren Links werden wir ihnen im Anhang zur Verfügung stellen. Wichtig erscheint es uns, dass Sie sich bitte tatsächlich um die rechtlichen Rahmenbedingungen kümmern und sich, je nachdem welche Plattform Sie benutzen werden, mit den Instrumenten dieser Plattform beschäftigen, um sie sicher bedienen und die Tools zuverlässig einsetzen zu können. Nur dadurch können Sie Ihre online Beratung vielfältig und sicher gestalten.

Wir haben die Inhalte gegliedert:

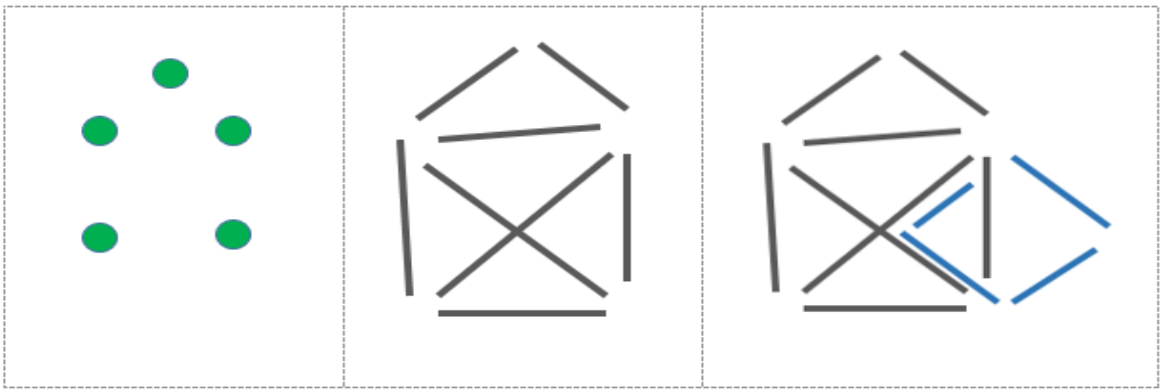
1. Hinführung zu systemischem Denken und Arbeiten
2. "Zooming in" kultur- und diversitätsbewusste Aufmerksamkeit
3. Kultursensibel und diversitätsbewusst online beraten
4. Kultur- und diversitätsbewusste Kommunikation im Gesprächsverlauf
5. Intervention gestalten
6. Abschluss des Gesprächs
7. Struktur und Rahmung des Gesprächs
8. Inhaltsverzeichnis
9. Anhang mit Arbeitsblättern und Literaturhinweisen

Nurtaç: Ein Beispiel aus meiner Berufspraxis als Therapeutin: In einem Hilfeplangespräch haben wir herausgefunden, dass eine Schülerin nicht, wie zuerst vermutet, über die Maßen Fernsehen schaut und deshalb müde ist, sondern sie wegen des engen Wohnraumes im Wohnzimmer schläft, das aber von der sechsköpfigen Familie genutzt wird, auch wenn sie Besuch empfangen haben. In dieser Familie erfahren Gäste eine besondere Wertschätzung. In diesem Fall, waren nicht das Fernsehen oder die Gäste das Problem, sondern es stellte

sich die neue Aufgabe, mit der Familie und ihrem Angebot der Gastfreundschaft eine neue Lösung zu erarbeiten, damit die Schülerin ausgeschlafen in die Schule kommen konnte.

Johannes: Begegnungen mit Menschen während meiner Tätigkeit in Nordost-Brasilien, Gespräche und Workshops in lateinamerikanischen und afrikanischen Ländern waren immer begleitet von Ungewissheit und Verunsicherung darüber, was wir nun meinten voneinander verstanden zu haben. Die Verunsicherung bleibt bis heute, sie ist oft unangenehm, aber sie ist mir wichtig geworden, weil sie mich antreibt, nach Vergewisserung der Verständigung zu suchen. In der Vergewisserung entdecke ich rückblickend mehr von mir selbst und vom Reichtum von Begegnung und Gesprächen. Erfolg hängt davon ab, ob wir im Gespräch unser Ziel erreichen. Erfolg ist aber auch, wie und in welcher Vielfalt wir Verständnis finden oder erkennen, dass auch gemeinsam konstruierte Wirklichkeiten aus der Sicht von Dritten anders verstanden werden können. Interkulturelle Kompetenz ist keine Bedienungsanleitung zum besseren Verständnis von Menschen anderer Kulturen. Sondern sie ist ein Weg, alternative Wahrnehmungs- und Deutungsmuster zu erschließen. Bolten nennt sie eine „Transferkompetenz“ in allen Bereichen von Handlungskompetenz, in unserem Fall Beratungskompetenz, sei es Sach-/Fachkompetenz, Methoden-, Selbst- oder soziale Kompetenz (Bolten 2013). Insbesondere in Situationen von Diskriminierungserfahrungen, Rassismus, sind Aspekte von Versöhnung hilfreich, Verletzungen anzuerkennen und angemessene Formen der Wertschätzung zu finden, auch wenn Beratende und Klient*innen in der Sache verschiedener Meinung sind.

Die Kinderzeichnung vom “Haus vom Nikolaus” ist eine Zeichnung aus fünf Punkten, die in einer Linienführung miteinander verbunden werden und ein Haus abbilden. Betrachtende können das Bild sehr verschieden wahrnehmen.



(Zeichnung von J. Holz)

Konzentrieren wir uns auf die fünf Eckpunkte des Hauses? Konzentrieren wir uns auf die Beziehungen und Muster der Linien? Ein systemischer Blick nimmt die Linien dazwischen in den Blick, das Verhalten und die mentalen Muster in unserem Kopf, die daraus ein Haus werden lassen, auf Bezüge zum kulturellen, sozialen, politischen Kontext. Eine andere Person ergänzt die Seiten des Quadrates und zeichnet mit einer anderen Farbe weitere Punkte oder Linien und das Bild wird vielleicht ein Stern, oder ein Paket? Mehrdeutigkeit wird sichtbar entlang der farbig verschiedenen Linien. Selbst wenn Punkte darin ausradiert werden, bleibt das Muster in den Köpfen gleich: Es ist ein Stern, ein Haus, ein Paket! Systemische Arbeitsweisen nehmen das Verhalten, das “Dazwischen” in den Blick, den konstruierten Zusammenhang, sucht nach Mustern und deren Bezüge zum Kontext.

Erhellend ist miteinander abzugleichen, welche Wirklichkeit wir für uns selbst oder auch gemeinsam daraus konstruieren. Vielleicht denken auch beide Zeichner*innen an ein Haus, der eine gedanklich an ein Fachwerkhaus, die andere an einen Kubus-Wohnblock. Aufgrund der kaum einsichtigen Unterschiedlichkeit und des Nichtwissens ist mir als Beratender das Bild vom Kompass wichtig. Zeigt mein Kompass noch auf mein Gegenüber oder bin ich in der Theorie, meinen eigenen Gedanken verfangen?

2 "*zooming in*": Die Kunst aufmerksam zu werden für individuelle Gestaltung von Kultur

Nurtaç: *Eine Kollegin vom Jugendamt erzählt, dass ein Mann mit einem X-Hintergrund, in einer Beratungssitzung gesagt hat, dass die Brust seiner Frau ihm gehört. Schock! Daraufhin war die Kollegin entsetzt, weil sie diese Äußerung als "Typisch für seine Kultur" ansah und fand ihn übergriffig und frauenfeindlich. Damit machte sie eine "Schublade" auf, in dem Sie die Aussage des Mannes generalisierend mit der "Kultur" erklärt und betrachtet ihn, wie ein Container dieser Kultur, ausgestaltet mit ihren eigenen Annahmen, Stereotypen und Vorurteilen. Dabei wäre es wichtig, diese Aussage zur Bildung einer Hypothese aufzunehmen, wertschätzend zu bleiben, letztendlich mit der Person zusammen seine eigene Deutung herauszuarbeiten. Zum Beispiel könnte sie ihm sagen: "habe ich sie richtig verstanden, die Brust Ihrer Frau gehört ihnen? Was meinen sie damit?". Dies würde dem Mann eine Möglichkeit bieten, ihr seine eigene Vorstellung zu erläutern.*

Es ist wichtig, gerade für Beratungssituationen, dass wir als Beratende mit dem Anderen seine Bedeutungen erschließen und uns nicht durch unsere eigenen impliziten Normen, Werte und Vorurteilen blockieren. In dieser Fallberatung war es für die Kollegin erhellend, festzustellen, dass ihre emanzipatorische Einstellung einen Bewertungsmechanismus auslöste und zu Fehlentscheidungen führte, weil sie die Aussage des Klienten nach ihre Kategorie – emanzipatorisch oder chauvinistisch - interpretiert hatte.

Johannes: In systemischen Supervisionen und Coachings erleben es Klient*innen als erfrischend, als Führungskräfte oder Teamleiter*innen, nicht selbst das "Problem" zu sein. Stattdessen kommen Verhaltensmuster in den Blick, eine Kopplung mit einem anderen oder früheren Kontext, in dem das Muster geprägt wurde und vielleicht sinnvoll war. Darauf können wir in der systemischen Arbeitsweise unseren Fokus richten, ohne die Komplexität einzuschränken. Kulturelle Vielfalt ist eine Einladung, zwischen Anerkennung von Unterschieden und gemeinsamer Basis die persönliche kulturelle Ausprägung zu erkunden (vgl. Radice von Wogau, 2012, S. 268). Deshalb erlebe ich ein lebensweltliches und "fließendes" Verständnis von Kultur mit einem sozial-konstruktivistischen und erzählenden Ansatz als hilfreich. Interkulturelle Kompetenz ist für mich auch keine Disziplin für besondere Berufe, sondern eher eine Fähigkeit zur Flexibilität, die in Situationen kultureller Überschneidung oder Diversität, wenn sie nicht vorhanden ist, nicht nur vermisst wird, sondern auch verletzend wirken kann. Es geht um Bewusstheit meiner eigenen Wertvorstellungen, eine wache Bereitschaft Fragen zur Kultur der Klient*in zu stellen, ein erforschendes Vorgehen und eine Fehlerfreundlichkeit aus Perspektive der Klient*in angemessene und respektvolle Interventionen zu finden. Sabine Aydt zieht aus ihren Studien zur kulturellen Bildung die Schlussfolgerung, dass übliche Denkmodelle von Kultur, dargestellt z.B. als Eisberg, Zwiebel, kultureller Regenbogen, Computer, Fluss oder Spiel vielleicht eine erste Orientierung geben können, sie müssen aber weitergedacht werden. Sie

sind nicht mehr wie Landkarten, die uns in der Vielfalt der Kulturen erste Orientierungen geben wollen. Aber sie sind leider keine erzählte Wegbeschreibung der erzählenden Person in der Beratung. Eine Wegbeschreibung an meinen Grenzen und Übergangsräumen von eigener Erfahrung zum Nicht-Verstehen ist unverzichtbar für Begegnung, Dialog, Zusammenarbeit, Verständnis und Verankerung der neuen Erkenntnis (vgl Aydt 2015, s. 231).

J. Bolten hat den Begriff “fuzzy cultures” geprägt (vgl. Bolten 2016). Was wir als Kultur zu verstehen meinen, ist eher ein sehr flüssiges und diverses Bild. Im Alltag begegnen wir vielen verschiedenen Ausprägungen von Kultur (Polyrelationalität). Die meisten Menschen können damit umgehen, ohne in Krise zu geraten. Sie freuen sich an der Vielfalt kultureller Ausprägungen. Diese kulturellen Ausprägungen sind Lebensleistungen der Klient*innen. Sie kommen in die Beratung, weil sie Veränderung suchen. Deshalb sind wir gut beraten, die Kraft der persönlichen kulturellen Ausprägungen der Klient*innen wahrzunehmen. Bei Bolten habe ich als Technik das “zooming in” kennengelernt. Das ist wie “Zoomeinstellungen” beim Fotografieren. Aus der Ferne kann z.B. ein Horizont eine gerade Linie sein. Mit einem Zoom aus der Nähe betrachtet, sind es viele unterschiedliche Hügel. In Bezug auf Beratung hilft mir zum “zooming in” mein Kompass “genordet” auf die Person einzustellen und dadurch eine Strategie zur Steigerung meiner Aufmerksamkeit für kulturelle Ausprägungen und Diversität zu ermöglichen.

(Zeichnung von M. Perazzo)

2.1 Drei Stufen als “zooming in”: Diversitätsbewusste Aufmerksamkeit

Welche Fragen findest Du denn in Bezug auf Deine Person und Geschichte angemessen?

Nurtaç: Und welche Du für Dich...? Ich erlebe in Begegnungen drei Stufen von besserem Verständnis bei meinem Gesprächspartner*innen:

- Erster Schritt: Wir lösen uns von pauschalen Zuschreibungen (Containern) und öffnen uns für viele Aspekte, sie uns unterscheiden oder verbinden

- Zweiter Schritt: Wir erweitern Rollenzuschreibungen im sozialen Kontext, wie z.B. als Frau, Mutter usw. sein Leben zu gestalten. Wir öffnen uns für gesellschaftliche Einflüsse, Rahmenbedingungen, Mitwirkung und Teilhabe
- Dritter Schritt: Wir erweitern unsere Aufmerksamkeit und richten sie auf kulturelle Unterscheidungen, thematisieren, hinterfragen, skandalisieren diese Unterscheidungen, wenn Menschen mit dieser Begründung sozial benachteiligt, ausgegrenzt, stigmatisiert werden. Dadurch können sie oft genutzt werden, um Machtquellen und Machtdynamiken zu verschleiern und betroffene Menschen aufgrund kultureller Zuschreibung scheinbar nicht existieren. In anderen Situationen ist eher hilfreich, Unterschiede stehen zu lassen, aber Dramatisierungen vorzubeugen und kulturelle „Aufladungen“ zu entdramatisieren.

Beispiele: Als ersten Schritt der Verbesserung nehme ich wahr, wenn Menschen nicht nur einfach blind sind für Unterschiede oder diese ignorieren. Denn dann reduzieren sie mich nicht auf einen typischen Unterschied, sondern sie nehmen mehr als ein Merkmal meiner Person wahr, das mich unterscheidet.

Sehen sie mich als Frau, als Mutter? Oder nehmen sie meine Lebenserfahrung, mein Wirken als Dozentin und Therapeutin wahr? Ich erlebe die gute Qualität der Beziehung, wenn Menschen im Gespräch das, was mein Leben ausmacht, kennen lernen wollen und sich für die Zusammenhänge zwischen diesen Merkmalen interessieren. Dann merke ich, dass mein Gesprächspartner offen und neugierig ist für mehr als einen Unterschied, für meine Besonderheit, Einzigartigkeit und meine Lebensleistung und auch für das was uns verbindet, wie zum Beispiel gleiche Hobbys.

Eine zweite Verbesserung erlebe ich, wenn sie mich nicht in die Schublade “Mutter”, “Dozentin” oder “Therapeutin” einordnen, sondern sich nach mir als Person in gesellschaftlichen und strukturellen Zusammenhängen erkundigen.

*Ich bin Therapeutin, mit meinen besonderen Qualitäten und Berufserfahrungen und habe türkische Wurzeln aber ich bin nicht eine “Erklär-Bär*in” für alle Fragen, die türkischstämmigen Menschen zugeschrieben werden. Mir ist wichtig, dass die Menschen sich für meine persönliche Sicht struktureller Zusammenhänge interessieren und wirklich mich meinen und nicht meinen türkischen Hintergrund als Vordergrund benutzen für ihre Annahmen!*

Eine dritte Verbesserung ist mir wichtig: Menschen können sich von kulturellen Aufladungen befreien. Leider sind viele, da schließe ich mich nicht aus, in einer Generalisierung oder Gleichmacherei verfangen. Wir generalisieren zu oft und haben die Idee, dass alle gleich sind, alle Frauen, alle Mütter, alle Lehrerinnen in einen Container gepackt werden. Das lähmt, isoliert und entmündigt. Nehmen wir als Beispiel eine Schulklasse, die sich für einen Ausflug entscheiden will, aber nicht zu einem Entschluss kommt. Wie oft behindern in den Debatten Stereotypen die Gruppe, die Bedürfnisse einzelner Meinungen wahrzunehmen! Wie oft werden dann Polarisierungen kulturell überhöht, „aufgeladen“. Wir können uns von solchen “kulturellen Aufladungen” oder Überzeichnungen befreien, wenn wir darunter verdeckte Unterschiede wahrnehmen, wer z.B. in der Situation ausgeschlossen wird, wer sozial benachteiligt, diskriminiert wird oder neue Etiketten auf die Stirn geklebt bekommt. Meine Gesprächspartner*innen sehe ich über sich hinauswachsen, wenn sie diese kulturellen

Aufladungen hinterfragen, wie in dem Fall der Sozialarbeiterin, nach der Bedeutung des Satzes, „die Brüste meiner Frau gehören mir"', sie hätte den Mann fragen können, was er damit sagen möchte.

Welche Zuschreibungen und Unterscheidungen erleben wir, in denen wir unser Handeln als harmlos oder lustig empfinden, wo aber mein Gegenüber dieses als verletzend erlebt? Auch nicht so gemeinte Aussagen können diskriminieren oder verletzen. Deswegen ist es wichtig, die Verantwortung für unser Handeln zu übernehmen und nicht zu beschwichtigen, indem es z.B. heißt: „ich habe es nicht so gemeint!" oder „es war doch nur Spaß!". Wie beurteilen wir, in Bezug auf die Gesprächspartner*innen, Gerechtigkeit im Hinblick auf Verfahrens- und Vorgehensweisen, Bedarf oder Verteilung der Ressourcen und Privilegien? Welche Machtdynamiken wirken und führen ggf. zu Verdeckungen von Interessen und Perspektiven?

Johannes: Oft ist die Quelle der Machtausübung verdeckt und Opfer werden ausgeblendet, wie die Debatte um "kritisches Weiß Sein" reklamiert. Deshalb brauchen wir Mut, uns auf Widersprüchlichkeiten in Situationen einzulassen, sie zu benennen, Zwischenräume zuzulassen, die wir mit unserem Gesprächspartner*in ausgestalten. Scheinbare Universalien, wie Maßstäbe von Gerechtigkeit, Autonomie oder Freiheit können andernorts ganz andere Bedeutungen haben.

So kommen wir dem Gedanken des Empowerment näher und können Privilegien bewusstmachen, die wir haben. Deswegen liebe ich den systemischen Ansatz, weil unsere Vorstellung vom anderen nach N. Luhmann immer nur eine Konstruktion von Wirklichkeiten ist. Im systemischen Verständnis von Dialog konstruieren wir eine gemeinsame Sicht auf Wirklichkeiten. Auch das bleibt nur eine Momentaufnahme.

Zusammenfassend:

a. Der Kompass unserer Aufmerksamkeit zeigt auf einer ersten Ebene weg von Ignoranz kultureller Differenz oder pauschalen Zuschreibungen hin zur Person und ihrer kulturellen Ausprägung ihres Lebens und lädt ein, mehr als eine unterscheidende Linie zwischen den Beteiligten zu erkunden, z.B. verschiedene Rollen und Aufgaben. Ein sehr hilfreiches Instrument zur Öffnung auf dieser ersten Ebene der Aufmerksamkeit sind systemische Fragestellungen. Dabei erkunden wir unterschiedliche Perspektiven, Zeitachsen, Gegenteiliges, Verschlimmerungen usw. (s. Arbeitsblatt im Anhang).

b. Nach dieser Erkundungsreise kann eine zweite Ebene der Aufmerksamkeit erreicht werden, das ist der Bezug zu gesellschaftlichen und strukturellen Zusammenhängen. Hierbei nutze ich eine Art Landkarte, die ich bei dir kennengelernt habe, die ökosystemische Landkarte. Diese stellen wir im Anschluss vor.

c. Die dritte Ebene der Aufmerksamkeit ist der Blick auf sog. "kulturelle Aufladungen", (bestimmte Merkmale) hervorheben, aber andere Verdrängen bzw. auch Menschen unsichtbar machen. Das passiert leicht in Stresssituationen, Momenten der Ausübung von Macht oder Interessenkonflikten. Oft wurde oder wird dieser Mechanismus strategisch genutzt, z.B. im kolonialen Denken über "die Wilden", in Stammtisch-Diskussionen über "die Rechten" oder "die Linken", "die Russen" etc.

auch hier passiert das, was Du “containern” genannt hast, gepaart mit Macht oder Manipulation.

Nurtaç: Auch hier sind systemische Fragen nach Perspektivenwechsel, nach Ausnahmen, nach Gegenteil oder Verschlimmerung hilfreich, um den Blick für mehr Diversität und Besonderheiten zu öffnen und Verdeckung von Menschen aufzubrechen. Später kommen wir auf den kultursensiblen Umgang mit Macht und Manipulation zurück.

Hilfreich sind zu dieser Steigerung der Aufmerksamkeit Darstellungen von Land- oder Netzwerkkarten verschiedener Denktraditionen. In der Beratung ist diese Auffächerung hilfreich für unsere Hypothesenbildung. Unser Kompass bleibt ausgerichtet auf die Klienten:

- Persönlichkeit nach der Charta der Vielfalt (s. Anhang)
- Ökosystemische Betrachtungsweise (s. Anhang)

Ein Beispiel:

Johannes: Vorab eine Bemerkung, die Ebenen oder Steigerungen sind nicht hierarchisch aufgebaut, sondern synergetisch, einander ergänzend. Jemand erreicht eine Aufmerksamkeit über kulturelle Aufladungen und aus dieser Aufmerksamkeit fällt der Person etwas über Besonderheiten in Bezug auf strukturelle Zusammenhänge auf oder beschränkte Wahrnehmung durch wenige unterscheidende Linien auf der zuerst vorgestellten Ebene.

Eine Kollegin berichtete: “Ich erwarte, dass ein geflüchteter Mann sich an hiesige Gewohnheiten anpassen soll und mir zum Gruß die Hand zu geben hat. Ein Kollege war in meinem Büro und wurde per Handschlag von dem Mann begrüßt. Er verweigerte mir das. Sagt er mir damit, dass ich unrein bin? Das erlebe ich als respektlos, kränkend und diskriminierend! Habe ich als Frau nicht ein Recht darauf, wie die anwesenden Männer auch, seinen Handgruß zu erwarten?”

Nurtaç: Aus ihrem Verständnis heraus scheint „die Hand nicht zu geben“ respektlos. Wenn sie aber mehr als eine Unterscheidung zulassen würde, wie Handgeben ist respektvoll, plus nicht die Hand zu geben respektlos, könnte sie sich fragen, welche Bedeutung seine Zurückhaltung “nicht die Hand zu geben” hatte. Tatsächlich könnte es auch von seiner Seite ein Zeichen seines Respektes gegenüber ihr, als Frau sein. Sie könnten gemeinsam ein anderes Zeichen der Begrüßung entwickeln, wie eine Verbeugung, eine Hand auf das Herz.

Als Mitarbeiterin einer Behörde ist der strukturelle/ institutionelle Kontext von enormer Bedeutung. Wenn sie den Mann mit Fluchterfahrung als respektlos einstuft, kann es für seine behördliche Bearbeitung seiner Akten in Deutschland negative Folgen haben. Das macht deutlich, wie wichtig die Vergewisserung von strukturellen Zusammenhängen in der Diversitätsbewusstsein, die zweite Ebene der Aufmerksamkeit ist.

Johannes: An diesem Beispiel wird auch die dritte Stufe der kulturellen Aufladungen deutlich. In ihrer emanzipatorischen Grundhaltung nimmt sie die Sorgfalt des Mannes, sie mit seiner Zurückhaltung zu würdigen, nicht wahr. Sondern sie nimmt wahr, dass sie von einem Mann anders behandelt wird wie der anwesende andere Mann. Was aus ihrer Sicht plausibel zu sein scheint, ist auf den Mann bezogen eine kulturelle Aufladung, die sein Anliegen und damit ihn verdeckt.

2.2. Zooming in: Kultursensible Aspekte der Exklusion und Inklusion

Johannes: Die deutsche Gesellschaft wird aus systemisch-soziologischer Sicht in Teilsystemen beschrieben. Im Beispiel der Mitarbeiterin des Jugendamtes und der Situation der Begrüßung des Klienten mit seinem Begleiter hast Du bereits die Dimension der Beziehung und gesellschaftlichen Rollen angesprochen. Diesen soziologisch-politischen Blick haben wir noch nicht genügend erkundet. Kürzlich las ich von einer Debatte: “Weg mit dem Migrationshintergrund!” Ich kann dem sehr viel abgewinnen, weil er meiner Meinung nach mehr oberflächliche Zuschreibungen macht, Diskriminierung befördert als Förderbedarf genauer herausstellt. In einer Teamberatung kann sich das Team eine neue Grundlage erarbeiten, wenn es zu dieser Fragestellung ein Pro und Contra erstellt und die Argumente diskutiert. Was spricht für das Merkmal „Migrationshintergrund“, was spricht dagegen? Das Ergebnis eignet sich sehr gut, um über die Dimensionen Machtdynamiken, Autorität und Empowerment zu reflektieren und bewusster mit Situationen von Klient*innen umzugehen.

Bei der Beratung kann ich mir verschiedene “Brillen” aufsetzen, um neue Fragen zum Kennenlernen eines Problem-Systems zu stellen. In Bezug auf Diversität sind soziologische Perspektiven von besonderer Bedeutung, vor allem im Hinblick auf die Fragen nach Gerechtigkeit und nach der Zugehörigkeit. Zugehörigkeit oder “belonging” wird in vielen erhellenden Studien untersucht (vgl. Burzan 2008). Zu Gerechtigkeit haben wir dank unserer Rechtssysteme eine hohe Aufmerksamkeit auf gerechte Verteilung, gerechte Verfahren, bedarfsgerechte Zuteilung usw. Moderne Gesellschaften werden auf einer Makroebene als funktionale gesellschaftliche Teilsysteme wahrgenommen, in denen Menschen auf Meso-Ebene, in den Organisationen, entweder berufliche Leistungsrollen übernehmen, oder Rollen als Nutzende der Dienste dieser Organisationen innehaben (s. Schaubild). Für meine Fragen ist auch wichtig, meine Aufmerksamkeit darauf auszurichten, ob die Person sich eher als ausgeschlossen sieht oder zugehörig, im Sinne von sozialer Inklusion. Es geht bei sozialer Inklusion nicht um Beeinträchtigung der Person im Sinne der Ungleichbehandlung, sondern um Teilhabe. Kann die Person Leistungsrollen in Organisationen übernehmen? Sind ihr alle Dienstleistungen zugänglich? Werden sog. „Parallelgesellschaften“ als Ersatzsysteme gesucht, haben Familienmitglieder unterschiedlich Anteil an den Teilsystemen? Sind ihnen Leistungsrollen oder Dienste verwehrt? Dazu kommen wir später in Bezug auf Macht und Empowerment zurück. Wie zeigen sich Machtdynamiken in den Teilsystemen im Leben der einzelnen bzw. Problemsystem. Teilhabe an gesellschaftlichen Teilsystemen zu eröffnen sind zentrale Aufgabenfelder von Gesellschaft und Beratungsdiensten.

Nurtaç: Das Schaubild ist spannend, aber wie kann ich es verwenden?
Johannes: Das Verhältnis zwischen Person und Gesellschaft kann ein Klient nach Kriterien von Gerechtigkeit oder Ungerechtigkeit beschreiben. Ein anderer Gesichtspunkt hier ist, nach Zugehörigkeit zu fragen und ob jemand eher ausgeschlossen ist, der obere Pfeil. Der untere Pfeil zeigt an, ob jemand teil hat an gesellschaftlichen Teilbereichen, eine Frage nach sozialer Inklusion. Hier kann ich fragen, wo sich mein Klient*in verorten würde.

Die Verortung auf dieser Skala kann ich dann in verschiedenen Teilsystemen konkretisieren. Sind für die Klient*in Leistungsrollen zugänglich, kann sie an den Diensten von Teilsystemen als Nutznießende teilhaben? Oder wird sie daran gehindert, ausgegrenzt oder diskriminiert? In der Forschung werden sog. Inklusionsprofile erhoben und verglichen, deren Facetten für

eine Beschreibung der Teilhabe und kulturellen Ausprägung der zu beratenden Person aufschlussreich sind (vgl. Burzan 2008): Sind die Aktivitäten in den Teilsystemen eher häufig oder sporadisch, sind sie langwährend oder kurzzeitig, sind sie lebenslang oder spezifisch für eine Lebensphase, sind sie optional oder obligatorisch, sind sie zu Gunsten oder zu Ungunsten der Person, sind sie formalisiert oder nicht formalisiert, interaktiv oder nicht interaktiv, kommerziell oder nicht kommerziell, direkt oder indirekt? Dadurch kann ich zur gesellschaftlichen Teilhabe Hypothesen bilden über zeitliche Intensität, sozialer Fremd- oder Selbstbestimmung. Daraus ergeben sich weitere Anhaltspunkte für Fraggestellungen. Wie zeigen sich Machtdynamiken? Welche Allianzen können hilfreich sein? Welche Bedeutung kommt kulturellen Zuschreibungen zu? Wie verhalten sich diese zur eigenen kulturellen Ausprägung?

Soziale Exklusion - Soziale Inklusion

Teilsysteme	Leistungsrollen	Publikumsrollen
Gesundheit	Ärztin, Krankenpfleger, Hebamme	Patientin
Konsum	Produzent, Konsument, Manager	Konsument v. Produkten, Diensten
Massenmedien	Journalist	Hörer, TV-Zuschauerin, „user“
Persönliche Beziehungen	Partner, Eltern, Kind, Verwandte, Freunde	
Bildung	Lehrer, Hochschullehrerin, Erzieher	Teilnehmerin, Schüler, Student
Kunst	Maler, Musikerin, Schriftsteller	Besucher, Leserin
Sport	Sportler, Trainerin	Zuschauer, Fanclubs
Politik	Abgeordnete, Verwaltungsbeamte	Wählerin, Verwaltungsklient
Religion	Geistlicher, Ordensschwester	Gläubige, Gemeindemitglied
Wissenschaft	Wissenschaftlerin	-
Recht	Richterin, Anwalt	Klägerin, Angeklagter, Zeugin
Militär/Sicherheit	Berufssoldat	Zivilbevölkerung

CC-BY Johannes Holz

vgl. Burzan u.a. 2008

Darstellung: J.Holz nach Burzan 2008

Im Teilsystem Persönliche Beziehungen, wie Lebensgemeinschaft, Familie ist es nicht hilfreich, auf Meso - Ebene nach zentraler Organisation zu fragen, weil Leistung und Nutznießung zusammenfallen. Das Teilsystem Wissenschaft bietet seinen Nutzen nicht einzelnen Publikumsrollen, sondern dient allen anderen Teilsystemen. Viele Biografien von geflüchteten Menschen haben große Brüche in dieser Zuordnung. Manche waren zuvor Wissenschaftler oder Ärztinnen, jetzt sind sie sicherer, aber ihnen wird ihre Leistungsrolle verwehrt und sie beziehen Unterstützungsleistungen.

3 Kultursensibel und diversitätsbewusst online beraten

3.1 Kommunikationskanäle öffnen: Was bieten wir an? Wie bestätigen wir? Wie fragen wir nach? Wie vergewissern wir uns?

Johannes: Wir haben darüber gesprochen, dass wir in drei Schritten mehr Aufmerksamkeit für kulturelle Vielfalt und Diversität erreichen können: Wie wir von der Gleichmacherei zu mehr als einer Unterscheidung, von den sogenannten “Schubladen” zu strukturellen Zusammenhängen, von den kulturellen Aufladungen zur Wahrnehmung der Menschen, deren Individualität oder besondere Situation kommen können. Das sind gedankliche Prozesse zur geistigen Reflexion von Wahrnehmung durch Sprache, vielleicht unterstützt durch Körpersprache, Gesten, Mimik, vielleicht Gerüche oder Empfindungen. Die Maßnahmen zur Bewältigung der Pandemie und die online-Kommunikation stellen uns als Beratende vor neue Herausforderungen: Wie kommunizieren wir angemessen und welche Rahmenbedingungen und strukturellen Zusammenhänge sind zu beachten oder wirken anders als in face-to face-Beratung. Hier soll es erst einmal um das Wie der online-Beratung gehen, an anderer Stelle weiter unten kommen wir auf Rahmenbedingungen und Strukturen zurück.

In den gegenwärtigen Situationen der rigorosen Einschränkung und Vorsicht zur Bewältigung der Pandemie (2020-2021) gehen Menschen mit neuen, ungewissen, offenen und nicht absehbaren Situationen völlig verschieden um. Jeder Mensch hat sein persönliches Mindestmaß an Ordnung, Struktur, um sein persönliches Leben selbstwirksam und mit dem Gefühl der Handlungskontrolle gestalten zu können. In solchen Situationen sind Zuwendung, Zuversicht, neue Routinen und Rituale hilfreich. Bevor wir über die grundlegenden Prozesse von Anpassungsfähigkeit später zurückkommen, ein paar Hinweise zum Wie, der Diversifizierung unserer Kommunikation, dem Sprechen und Hören in der online-Beratung.

3.2 Die eigene Sprache anreichern

In der online-Beratung kommunizieren wir mit Ton und Bild, reduziert auf den visuellen und auditiven Kanal. Ich spüre an mir selbst, dass ich leicht in einen Fernseh-Modus verfalle: zuhöre, zusehe oder wie ein TV-Moderator zu einer Person wie zu Tausenden spreche. Meine Aufmerksamkeit und die meiner Gesprächspartner muss ich immer wieder aktivieren, um präsent und in Kontakt zu bleiben. Hilfreich ist, in diesen beiden Kanälen auch die anderen Sinne indirekt z.B. in meiner Wortwahl zum Ausdruck zu bringen und anzusprechen.

Ich erinnere mich an eine Übung bei einer Fortbildung zur Online-Beratung (Deutsches Institut für Online-Beratung, UNI Nürnberg). Unsere Aufgabe war, einen kurzen Wortwechsel zwischen mir und einem Klienten aufzuschreiben. Dann haben wir eine Tabelle erstellt zu allen unseren Sinnen und ausgewertet, welche Sinne wir mit wie vielen und welchen Worten angesprochen haben. Im kollegialen Austausch haben wir uns dann ergänzt und Tipps gegeben, wie ich zum Beispiel in einem Beratungsgespräch den Tastsinn des Gesprächspartners ansprechen kann, den Geruchssinn oder das Fühlen. In der Forschung wird das als “Kanalreduktion” untersucht. In vielen Ländern ist online-Therapie Standard und erreicht gleichwertige, sogar bessere Erfolge als Präsenz Therapie (vgl Engelhardt). Auch das Benennen von Beziehungsqualitäten in verschiedensten Varianten gehört seitdem zu meiner Vorbereitung und Auswertung von Beratungsgesprächen. Dazu habe ich mir mit

großem Gewinn eine kleine “Schatzkiste” der Sprachfertigkeit, insbesondere für englischsprachige oder spanisch-/portugiesische Beratungen vorbereitet. Zu Beginn der Beratungsgespräche in der Auftragsklärung nehme ich mir Zeit, um von Klienten ihre Ausdrucksweisen aufzuschreiben und später nutzen zu können (Anlass, Problem, Auftrag, Kontakt …. Sprachbilder).

3.3 Drei Qualitäten des Zuhörens

Nurtaç: Schwieriger noch erlebe ich es, ein differenziertes Zuhören einzuüben. Wie gelingt Dir das?

Johannes: Zuerst muss ich mich vergewissern, dass mein innerer Kompass auf die Person zeigt. Dann kann ich mit bewusstmachen, in welchem Modus des Zuhörens ich mich befinde. Ich kann nach Otto Scharmer in drei Qualitäten des Zuhörens hinhören und empathisch hineinhören, die Scharmer zum kreativen Design-Thinking als ‘Haltungen des Zuhörens’ wie folgt beschreibt (vgl. Otto Scharmer 2015):

1. Downloaden, d.h. wir konzentrieren und darauf, was gesagt ist und geben es wörtlich oder mit Nuancen unserer Interpretationen wieder. Das ist bewährte Beratungspraxis.
2. Interpretieren: Eine zweite Ebene des Zuhörens bezieht weitergehende Interpretationen in Bezug auf den Kontext, Vergangenheit oder Zukunft, andere Perspektiven und Beteiligte ein.
3. Zukunft erahnen: Die dritte Qualität des Zuhörens konzentriert sich auf das Neue, was über den bisherigen Status Quo hinausreicht, auf Zukunftsaspekte, die bisher nicht benannt wurden. Die Kunst liegt darin, diesen drei Qualitäten in der Beratung genügend Raum zu geben, vor allem auch in der online-Beratung.

3.3 Anliegen skalieren: Dringlichkeit

Nurtaç: Ich habe die Erfahrung gemacht, dass kleine Übungen, die ich in die Online-Sitzung einbaue, aktivieren und mein Gesprächspartner*in mit sich selbst und seine eigene Wirklichkeitskonstruktion, eben die eigene individuelle Kultur, stärker in Kontakt bringen. Diese Übungen ermöglichen zudem, dass die Menschen durch die Selbsterfahrung, sich selbst anders erleben können und einen anderen Zugang zu der dargestellten Situation erhalten. Die Übungen ermöglichen Perspektivwechsel für die Klient*in und ermöglichen in besonderen Situationen neue Lebensgestaltung.

Skalieren: Wenn Menschen zum Beispiel zu mir in meinen Online-Raum kommen und erzählen, dass sie ganz viele Probleme haben, dann lasse ich Sie die Probleme auf Karten aufschreiben. Danach bitte ich sie, ihre Probleme in drei verschiedene Körbe zu sortieren:

1. dringend
2. hat etwas Zeit
3. kann noch warten

Bei dieser Übung werden die Probleme sichtbar, durch die Sortierung bekommt das, was vorher als “viel” beschrieben wurde, eine Struktur und wird fassbar. In den meisten Fällen atmen die Menschen aus, weil sie sich durch die Sortierung wieder handlungsfähiger fühlen.

3.4 Anliegen einen Raum geben

Den Raum der Klienten nutzen: Oder ich bitte die Menschen, je nach Fragestellung, zwei oder mehrere Stühle zu nehmen und ich leite sie an und bitte sie, selbst aus ihrer Perspektive zu bestimmen, mit welchen Rolle oder Aufgabe, sie auf welchem Stuhl sitzen wollen. Die Stühle geben den Menschen die Möglichkeit einen Raum zu markieren und ihm eine Bedeutung zu geben.

Zum Beispiel hatte eine Klientin Schwierigkeiten, sich zwischen zwei Arbeitsangeboten zu entscheiden. Ein Betrieb war, wie sich später herausstellte, eher patriarchalisch geführt, der andere sehr innovativ und partizipativ. Ich habe sie gebeten zwei Stühle in ihren Raum zu stellen und danach sollte sie selbst die Stühle markieren, welcher Stuhl, welcher Arbeitsplatz darstellen soll. Danach habe ich sie geben auf dem Stuhl A sich zu setzen und sich vorzustellen, dass sie bereits dort arbeitet, genau mit den Anforderungen und ihren Fähigkeiten. Danach sollte sie wieder aufstehen und aus dieser Rolle herausgehen und dann sich bewusst auf den Stuhl B setzen. Hier sollte sie es genauso machen, wie auf dem Stuhl A. Mit dieser Übung konnte die Klientin für sich erfahren, dass der Arbeitsplatz B für sie die passende Stelle war. Sie konnte auf dem Stuhl A körperlich wahrnehmen, dass sie sich bei diesem Vorstellungsgespräch angespannt gefühlt hat. Dieses wurde für sie auf diesem Stuhl erlebbar und dass sie sich an manchen Stellen des Bewerbungsgesprächs von dem Bereichsleiter bevormundet gefühlt hat. Diese Erlebnisse hatte sie vergessen, konnte es aber mit der Übung wieder erfahren. Übrigens kann man anstatt eines Stuhls auch ein Kissen oder ein Blatt Papier nehmen.

3.5 Anliegen In verschiedenen Perspektiven ausloten

Manchmal bitte ich die Menschen mit allem, was sie gerade in ihrem Raum haben, ihre Familie aufzustellen oder das Problem aufzumalen. Oder frage sie, wie würde das Problem heißen, wenn es ein Film wäre und wer da die Hauptrolle hätte, welche Rollen es sonst gebe. Oder ich frage, was würde jemand in ihrer “Heimat”, wenn mein Gesprächspartner*in dieses so benannt hat, ihnen jetzt empfehlen?

Wenn an der Sitzung mehrere Personen teilnehmen, bitte ich eine der Personen eine Schlüssel-Szene nachzustellen. Sich in die einzelnen Positionen hineinstellen und zu beobachten was sie von dort aus Neues erlebt. Wichtig ist mir dadurch, einen Perspektivwechsel zu initiieren.

Bei Elternberatungen, mache ich auch Spiele mit den Eltern oder bitte sie mir ihre Lieblingsfotos von dem “Problem-Kind” zu zeigen, damit die Eltern ihr negativ aufgeladenes Bild von ihrem Kind wieder auflösen können.

3.6 Anliegen fotografieren: Photovoice

Johannes: Wir haben sehr gute Erfahrungen mit der Methode Photovoice gemacht (www.photovoice.de). Als “Hausaufgabe” bitten wir Klient*innen, von Gegenständen und Situationen ihrer Aufmerksamkeit Bilder zu machen. Falls möglich können Sie diese mit ihrer Familie, mit Gleichaltrigen oder Bezugspersonen besprechen. Damit erhalten wir anhand der Reflexionen über die Bilder und die Gespräche darüber verzweigte Einblicke in ihre Perspektiven. Weitere Informationen finden Sie im Anhang.

4. Kultursensible und diversitätsbewusste Kommunikation im Verlauf des Beratungsgespräches

4.1 Vier Dimensionen einer Nachricht erkennen

Nurtaç: Ist unsere Aufmerksamkeit diversitätsbewusst auf die Klient*in gerichtet, fällt es leichter, nach Schulz von Thun (2001) Kommunikation als Nachricht in vier Aspekten besser in ihren Nuancen zu verstehen. Nach seiner Theorie liefert eine Nachricht uns mehr als eine Information.

Ein Beispiel soll das verdeutlichen:

Der Beifahrer sagt der Fahrerin "Die Ampel ist grün." Die Information ist: "Da vorne ist eine Ampel, die grün anzeigt". Die Nachricht hat auch einen appellativen Charakter: "Fahr schon, wir können die Grünphase der Ampel nutzen!" Zusätzlich kann sich eine Selbstoffenbarung mit der Nachricht verbinden: "Ich habe es eilig und mich nervt dein langsamer Fahrstil!" Eine dritte Information kann ich zur Beziehung zwischen beiden herauslesen: "Ich traue Dir nicht zu, rechtzeitig zu unserem Termin zu kommen!"

Diese vier Dimensionen der Nachricht können vom Sprecher ausgehen, aber auch von der Hörerin so oder anders wahrgenommen werden, bekannt als das Prinzip der vier Ohren.

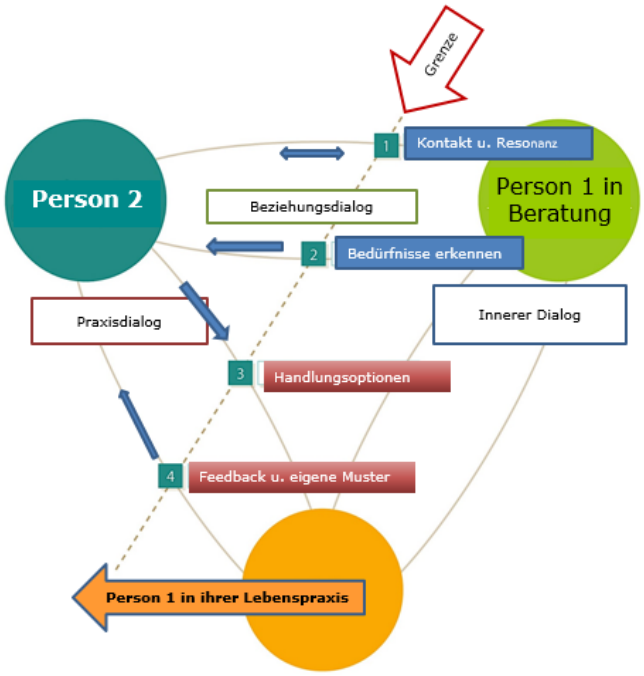
Dazu lässt sich übrigens eine sehr erhellende Übung auch in online-Beratungen durchführen, indem wir mit Klient*innen unser Gespräch in diesen vier Dimensionen der Nachricht zusammenfassen: Was ist in Ihren Augen die Sachinformation? Welchen Appell haben Sie gehört? Was sagt das über uns? Was sagt es über unsere Beziehung? Dazu können wir ein Blatt Papier nutzen, ein Viereck aufmalen oder vier Dimensionen als Mindmap zeichnen und beschriften.

Johannes: Ist das denn kulturspezifisch?

Nurtaç: Ja selbstverständlich! Jede Dimension der Nachricht ist Ausdruck einer Lebensgeschichte, einer aktuellen Lebensgestaltung, einer Familie, Nachbarschaft, Gemeinschaft und Gesellschaft, in der ich mich bewege und ein Teil meiner Sinnsysteme sind oder von denen ich mich abgrenze.

4.2 Kommunikation Prozess reflektieren mit dem Wirkungsgefüge der Kommunikation.

Johannes: Im Schaubild des Wirkungsgefüges (Breuninger 1998) verdeutlicht Person 1 die zu beratende Person in ihrer Lebenspraxis und die zu beratende Person im Zustand des Beratungsgespräches mit der beratenden Person (2), im Schaubild als drei Kreise dargestellt.



(Zeichnung J. Holz)

Diese Darstellung verdeutlicht drei Dialogfelder im Gespräch.

Erstens und grundlegend findet zwischen beratender Person und Klient*in ein sogenannter Beziehungsdialog zwischen beiden statt. das ist die Synergie von Kontakt und Resonanz (Brücke 1) und das Erkennen von Bedürfnissen im Hinblick auf das Problem in der Lebenspraxis (Brücke 2).

Zweitens: Zwischen beratender Person und Klient*in findet ein Praxisdialog statt, in dem die beratende Person Impulse in Bezug auf die Praxis setzt (Brücke 3) und zu Relevanz, Feedback und Reflexion zu der Beratung (Brücke 4). Wir nennen diese Punkte Brücken, weil sie eine grundsätzliche Kluft zwischen zu beratender Person und beratende Person überbrückt, die Grenze des Nichtwissens.

Drittens: Die zu beratende Person denkt innerlich darüber nach, was das Gespräch und die Anregungen für ihre Lebenspraxis bedeutet. Das nennen wir den inneren Dialog. Er ist direkt für die beratende Person nicht zugänglich.

Die Grenze durchschneidet den Beziehungsdialog und Praxisdialog. Das ist konkreter Ausdruck davon, dass es keine von beiden unabhängige Wahrheit gibt, es sei denn, sie erarbeiten sich eine gemeinsam konstruierte. Über diese Grenze des Nichtwissens führen, im Bild gesprochen, vier Brücken oder Schaltstellen. Die erste Schaltstelle beeinflusst Kontakt und Resonanz zwischen beiden Personen, die zweite reguliert die Wahrnehmung von Bedürfnissen, die dritte Schaltstelle betrifft die Passgenauigkeit von Praxisanregungen der beratenden Person und die vierte sind Feedback und Auswertung der Beratung.

Zwischen diesen Dialogen gibt es starke Wechselwirkungen. Ist das Beziehungsangebot zwischen beiden zu schwach, zieht sich die zu beratende Person in den inneren Dialog zurück und entwickelt u.U. eine Verweigerungshaltung. Auslöser dafür kann eine Störung im Beziehungsdialog im Hinblick auf Kontakt und Resonanz sein. Es kann auch eine Störung

im Erfassen der Bedürfnisse sein, die den Beziehungsdialog verursacht und den Rückzug auslöst. Folge ist auch, dass mein Angebot für die Praxis im Praxisdialog oder mein Impuls für die Änderung der Lebenspraxis überhaupt nicht den Bedürfnissen entspricht. Dementsprechend ist das Feedback schlecht. Hier habe ich die Chance, blinde Flecken meiner Beratungspraxis zu erkennen und mit der Neugestaltung des Beziehungsdialoges wieder zu beginnen.

Nurtaç: Zwei weitere Aspekte haben zentrale Bedeutung. Der eine ist die Achtsamkeit der beratenden Person. Ohne Achtsamkeit auf sich und die ratsuchende Person werden die Botschaften an diesen vier Schaltstellen nur schlecht oder falsch wahrgenommen und gedeutet. Der zweite Aspekt ist die Wertschätzung der ratsuchenden Person. Wir benötigen eine wertschätzende Grundhaltung und Anhaltspunkte dafür Ausdrucksformen zu finden, Stichworte aus den Vorgesprächen. Ansonsten lösen wir allzu leicht Mechanismen aus, wie z.B. Rückzug, Verweigerung, aus dem Kontakt herausgehen oder Einschalten des TV-Modus.

Fragen zur ersten Brücke zu Kontakt und Resonanz

- Habe ich den Kontakt gespürt, war ich in Resonanz mit dem Gesprächsparter*in?
- Habe ich eine Beziehung aufgebaut, mein Gesprächspartner*in emotional erreicht?
- Konnte ich Störungen in der Kommunikation wertschätzend mitteilen?
- Konnte ich auf mein Erleben in dem inneren Dialog Bezug nehmen? War ich nur auf der Sachebene und suche Rechtfertigung?

Fragen zur zweiten Brücke zu Bedürfnisse erkennen

- Wie habe ich das Verhalten verstanden und wie habe ich es gedeutet?
- Konnte ich Bedürfnisse heraushören? Oder habe ich das Verhalten nur bewertet?
- Konnte ich aus meiner Sicht negatives Verhalten akzeptieren? Oder habe ich mich provoziert gefühlt?

Fragen zur dritten Brücke zu Handlungsoptionen

- Ist es mir gelungen mit adäquaten, respektvollen Fragen, Methoden, Techniken mein Gesprächspartner*in in Bezug auf sein Handeln zu aktivieren, einen Perspektivwechsel zu erleben oder für sich eine Lösung zu finden?
- Konnte ich mein Gesprächspartner*in durch schwierige Phasen der Lebensgestaltung begleiten, ohne den Kontakt zu verlieren (sowohl zum Gesprächspartner*in also auch zu mir)? Woran habe ich das gemerkt?

Fragen zur vierten Brücke zu Feedback und Bewusstwerdung eigener Muster

- Wie habe ich die Signale aufgenommen? Konnte ich sowohl Überforderung als auch Unterforderung wahrnehmen? Woran konnte ich beobachten, welchen Einfluss diese Wahrnehmung auf seinen “Inneren Dialog” hatte?
- Ist es mir gelungen, die Verantwortung für meine Missverständnisse oder für das nicht Gelungene zu übernehmen und konnte ich dieses wertschätzend und offen gegenüber dem Gesprächspartner*in kommunizieren und gegebenenfalls als Fehler offenlegen?

Das Wirkungsgefüge hilft gerade für die kultur- und diversitätssensible Beratung. Die einzelnen Brücken erlauben den Berater*innen, die eigenen “Stolpersteine” zu entdecken und bewusster damit umzugehen.

Wie im Beispiel deiner Kollegin. Ich bin überzeugt, wenn sie die vier Brücken für sich angewendet hätte, hätte sie für sich die Wirkungen entdecken können:

- *Auf der ersten Brücke ist sie bereits aus dem Kontakt gegangen ist, weil der Klient ihr nicht die Hand gegeben hat, wohl aber ihrem Kollegen.*
- *Auf der zweiten Brücke hätte sie ihre eigenen Bedürfnisse als Frau auch per Handschlag, wie ein Mann begrüßt zu werden, gespürt und was es mit ihr macht. Sie hätte auch nachspüren können, welches Bedürfnis hinter der Handlung des Klienten sich verbirgt.*
- *Auf der dritten Brücke hätte sie ihre Handlungsoptionen überprüfen können. Lässt sie sich durch die für sie als “negativ” erlebte Handlung des Klienten beeinflussen und steigt aus dem Kontakt aus, weil sie sich von seiner Handlung provozieren lässt?*
- *Auf der vierten Brücke könnte sie ihre eigenen Muster erkennen, in Bezug auf ihre Normen und Werte zum Beispiel, wie sie mit der Brille einer emanzipierten Frau die Handlung von dem Klienten beurteilt oder ihre anderen eventuell impliziten Muster. Sie könnte dadurch ihre eigenen Erwartungen in dieser Begrüßungsszene aufmerksam sein und könnte dadurch ein wertschätzendes Feedback geben, zum Beispiel ihre Wahrnehmung von der Situation dem Klienten spiegeln:*

  “Ich habe beobachtet, dass sie meinem männlichen Kollegen die Hand gegeben haben aber mir nicht. Das irritiert mich, weil ich gelernt habe allen Menschen die Hand zu geben, weil das für mich ein Zeichen des Respektes ist. Wie ist es für sie?”. Je nach dem was der Klient antwortet, könnte sie ihm sagen: “Ja, jetzt kann ich verstehen, warum sie mir die Hand nicht geben. Aber wissen Sie, für mich ist es wichtig zu begrüßen und auch begrüßt zu werden. Haben Sie vielleicht eine Idee, wie ich sie begrüßen kann und Sie mich?”
  Dieses kann beiden Akteuren die Möglichkeit geben, ein gemeinsames Ritual zu installieren und einander ihre Wertschätzung zu zeigen.

4.3 Hilfreiche Haltung und Instrumente zur Nutzung des Wirkungsgefüges im Beratungsverlauf

4.3.1. Achtsamkeit und wertschätzende Haltung

“joining” für die Achtsamkeit

Johannes: Grundlage für erfolgreiche Beratung sind Achtsamkeit und eine wertschätzende Haltung. Das beginnt mit “joining” im ersten Kontakt. Während oder nach dem Erstgespräch notiere ich mir Stichworte zu allem, was ich über die Person und ihre Umstände erfahren habe, insbesondere, wenn sie mit dem Problem scheinbar nichts zu tun haben. Sie helfen mir in Momenten, in denen ich den Kontakt verloren haben und die Beziehung wieder verlebendigen möchte. Das ist besonders bedeutsam in der online-Beratung. Dabei können wir Ressourcen entdecken, auch eventuell ungenutzte. Wir können heraushören, wie wir die

Anerkennung und das Empfinden von Würde befördern können, Erfolge, Momente des Wohlbefindens.

Übung: Rosinen für Aufmerksamkeit

Nurtaç: ich habe gute Erfahrung mit den “Aufmerksamkeitsübungen” gemacht. Diese helfen den Personen einmal zur Ruhe zu kommen, sich selbst zu spüren und zum anderen starke Gefühle, wie z.B. Angst, zu steuern. Ich erlebe auch, dass durch die Aufmerksamkeitsübung die Personen, eine achtsame Haltung zu sich selbst bekommen und sich selbst mehr wertzuschätzen lernen.
Bei den Übungen entstehen auch heitere Momente, wenn ich zum Beispiel bitte, mit mir zusammen die “Rosinen-Übung” zu machen. In der Online-Beratung wissen Sie, dass sie drei Rosinen haben. Dann nutzen wir das zu einer kleinen Pause. Aber in der analogen Sitzung lasse ich die gleiche Übung auch mit verbundenen Augen machen und sie wissen, bis zu dem Moment, wenn sie die Rosine in den Mund nehmen nicht, um was es sich handelt. Dabei entstehen lustige Situationen.

Wenn wir zusammen über Wertschätzung und Achtsamkeit sprechen, ist es natürlich enorm wichtig, dass wir als Berater*in wertschätzend und achtsam mit unserer Gesprächspartner*in sind, Biographie, Lösungswege und Vergangenheit respektvoll behandeln und ohne Bewertung annehmen. Die erbrachten Leistungen anerkennen und dieses gegenüber der Gesprächspartner*in zu äußern ist sehr wichtig.

Zum Beispiel, wenn die Person von negativen Erlebnissen oder gescheiterten Versuchen erzählt, können wir antworten: „Aus ihren Erzählungen habe ich gehört, dass sie als Mutter schon seit ihr Sohn vier Jahre alt war, immer wieder von den Einrichtungen gesagt bekommen haben, dass Ihr Sohn schwierig ist. Trotzdem haben Sie ihn nicht aufgegeben und sind heute zu mir gekommen. Ich sehe, dass Ihr Sohn ihnen sehr wichtig ist. Sie sind eine engagierte Mutter.“ Eltern, die oft einen langen Leidensweg haben, sind sehr dankbar, wenn sie wertgeschätzt werden.

Übung: Drei Minuten gehen immer

Johannes: Von Tom Pinkall, IF- Weinheim, habe ich eine hervorragende Übung gelernt. Sie heißt “Drei Minuten gehen immer”, d.h. in der Straßenbahn, im Zug, vor der Sitzung oder auch in der Pause. Ich kann auch Patient*innen einladen sie zu machen. Dazu stelle ich meine Meditationsapp auf 3 x 1 Minute ein.

- Ich schließe die Augen und in der ersten Minute konzentriere ich mich auf die Umgebung, auf den Raum, in dem ich bin, was ich höre, welche Luftbewegungen ich spüre.
- In der zweiten Minute konzentriere ich mich auf meinen Körper: Meine Steh- oder Sitzfläche, meine Hände, Arme, Beine, meine Sinne.
- In der dritten Minute konzentriere ich mich auf meinen Atem, wie er in meine Brust hineinströmt, am Rückgrat entlang fließt, die Bauchdecke sich hebt und senkt, wieder nach oben und draußen strömt.

Beziehungsdialog gestalten

4.3.2. Instrument zur Brücke 1: In Kontakt gehen und Resonanz (Brücke 1 zweiter Teil)

Johannes: Woran merkst Du denn im Gespräch, dass du nicht mehr im Kontakt bist und wie findest du wieder zurück? (1. Brücke)

Nurtaç: Wenn ich im Zuhören mich ablenke oder gedanklich weggehe bei den Erzählungen der Gesprächspartner*in. Für mich ist es hilfreich Zwischenfragen und vergewisserndes Nachfragen nach jedem Gedankengang zu stellen und diese gegebenenfalls vorher zu überlegen und aufzuschreiben!

Johannes: Ich nutze eine Feedback-Übung, um Kontakt und Resonanz zu stärken. Dazu unterbreche ich das Beratungsgespräch und frage, ob die Klient*in eine Übung als Wortwechsel zur Auflockerung mit mir machen möchte.

Übung: Feedback und Resonanz

"Bitte nennen Sie mir eine Aufgabe, das kann aus ihrem Alltag, ihrem Beruf sein, ein Hobby, wozu sie stark motiviert sind.
Dann beschreiben Sie mir mit ein paar Sätzen: Ich mache diese Aufgabe, weil ….
Anschließend beschreiben Sie mir bitte: Dabei kann ich besonders gut ….
Jetzt gebe ich Ihnen ein Feedback: Mir ist bei Ihrer Erzählung aufgefallen...
Anschließend gebe ich ein Feedback zu Körpersprache, also Mimik, Haltung, Stimme etc.
Eine solche Übung lässt sich besser zu dritt machen, aber das geht auch zu zweit online.
Wichtig ist, nicht zwischendurch zu diskutieren, sondern aufmerksam zuzuhören und für jeden Schritt mindestens eine Minute Zeit einzuräumen.
Diese Übung kann in allen Gesprächsphasen eingeblendet werden, um Kontakt und Resonanz zu stärken.

4.3.3. Instrument zur Brücke 2 im Beziehungsdialog: Bedürfnisse erkennen

Problemportrait I: Problemsystem beschreiben

Johannes: Um Bedürfnisse zu erkennen, das ist die zweite Brücke oder Regulierungsstelle, können wir das sog. Problemportrait von dem schottischen Psychologen MacLachlan nutzen, das er bei seiner therapeutischen Arbeit im südlichen Afrika entwickelt hat (MacLachlain 2008).
Als eine Art Mindmap schreibt er im Gespräch in den Mittelpunkt auf ein leeres Arbeitsblatt den zentralen Begriff des Anliegens der Klient*in. Auf einem weiten gezeichneten Kreis mit einem Radius fast bis zum Rand des Blattes um diesen Begriff herum werden alle Akteure und Faktoren notiert, die von Klient*innen genannt werden und eine Bedeutung in diesem Problem- oder Lösungssystem haben. Im dritten Schritt wird deren zentrale Botschaft mit ein paar Stichworten ergänzt. Im nächsten vierten Schritt werden zwischen Markierungen auf dem Kreis und dem Mittelpunkt Verbindungslinien gezogen („Speichen"). Es entsteht ein Speichenrad. Auf ihnen wird mit einem X der Grad der Bedeutung markiert. Ein Kreuzchen näher am Mittelpunkt zeigt an, dieser Aspekt hat hohe Bedeutung, weiter am Rand steht für

Aspekte mit geringerer Bedeutung. Auf diese Weise entsteht aus Perspektive der Klient*in eine Problembeschreibung und Wirkungszusammenhang, eine Art Handlungsdiagnostik als Grundlage für die weitere Beratung. Ein kleines Blatt empfiehlt sich für den Schreibtisch, eine Flipchart bietet mehr Raum und kann mit der Kamera übertragen werden. Wenn ein Whiteboard genutzt werden kann, ist das für die online-Sitzung optimal (Vgl. http://methodenpool.uni-koeln.de/systemaufstellung/darstellung.html nach Insa Sparrer und Matthias Varga v. Kibéd (zuletzt 17.04.2017).

Praxisdialog gestalten

4.3.4. Entwicklung von Handlungsoptionen (Brücke 3):

Problemportrait: Lösungsoptionen

Johannes: Zur Erarbeitung von Handlungsoptionen greife ich auf das Problemportrait zurück und bitte die Klient*in, bei den Kennzeichnungen auf den Speichen des Rades des Problemportraits eine Reihenfolge festzulegen, nach der die Herausforderungen bearbeitet werden sollen.

Spiegeln

Nurtaç: Im Gespräch spiegele ich gerne die verschiedenen Perspektiven, z.B. “Habe ich Sie richtig verstanden …”
Ich habe bereits an mehreren Stellen die Methode des Paraphrasierens angesprochen. Durch das aktive Zuhören aufgenommene Inhalte mit meinen eigenen Worten wiederzugeben. Die von mir wahrgenommen Gefühle äußern. Genauso kann ich dem Gesprächspartner*in wiedergeben, welche Muster, Wiederholungen ich zu erkennen meine und immer wieder einladen, wie das für die Gesprächspartner*in klingt, wenn sie von mir das hört. Hier hat mein Gegenüber die Möglichkeit anzunehmen, abzulehnen oder zu relativieren oder etwas Neues zu formulieren. Es kann aber auch sein, dass durch meine Offenlegung der empfundenen Gefühle es der Person gelingen kann, ihre Gefühle wahrzunehmen. Nach dem Motto, ‘ich habe es mir bis jetzt nicht zugestanden, diese Gefühle wahrzunehmen und zu benennen’.
Manchmal frage ich auch: Kennen Sie dieses Gefühl auch von früheren Momenten oder ob es ihr in anderen Situationen ähnlich geht, wie in dieser Situation, die sie jetzt geschildert haben.
Oder beim aktiven Zuhören schreibe ich meine Vermutung über in der Erzählung sich wiederholende Muster und zum Schluss beim Zusammenfassen lege ich die Karten auf dem Boden oder hänge sie an das Flipchart oder lege es auf dem Tisch. In Online-Beratung pinne ich das auf die virtuelle Pinnwand.

4.3.5. Feedback und Muster erkennen (Brücke 4):

Drei Qualitäten: Sachqualität, Prozessqualität, Lebensqualität

Johannes: Zur Auswertung kann ich mir alleine oder miteinander verschiedene Dimensionen von Qualität bewusstmachen, um mir Feedback zu holen bzw. Verbesserungspotential zu entdecken. Ich kann nach der Sachqualität fragen: Haben wir den Auftrag erledigt? Wie hat die Klient*in den Punkt benannt? Wie würde sie einer dritten Person berichten? Ich kann auch der Prozessqualität, also nach den Schritten der Steuerung fragen oder auch nach der Lebensqualität.
Lebensqualität kann ich mit den Teilaspekten von Sinn, Partizipation, Autonomie und Kompetenz beschreiben (sogenannte "SPAK-Aspekte", vgl. http://www.proeval.com/downloads/Lebensqualitaet_Modell_Dornbirn_proEval.pdf zuletzt 24.11.2020). Welche Aspekte von Lebenssinn sind deutlich geworden? Gab es genügend Freiraum für Partizipation? Konnte die Klient*in sich frei äußern und einbringen? Wie war ggf. die Übersetzung? Welche Kompetenzen wurden deutlich und konnte ich erkennen?
Das ist enorm wichtig, denn oft passiert es mir, dass ich auf einen dargestellten Sachverhalt reagiere, der aber nur mir zuliebe so dargestellt wurde, weil mein Gesprächspartner meinte, das würde meiner Erwartung entsprechen und wir sprechen aneinander vorbei, die sogenannten "Erwartungserwartungen".

Inneren Dialog zur Geltung bringen

4.3.6. Instrumente zur Externalisierung

Nurtaç: In dem "Inneren Dialog" können in mir Annahmen entstehen, wer mein Gesprächspartner*in ist aber hier muss man sehr achtsam sein, um nicht aus den Annahme Vorurteile zu machen. Vielmehr geht es darum, diese Annahmen bewusst wahrzunehmen und sie als Hypothesen zu nutzen aber im nächsten Schritt müssen diese Hypothesen mit dem Gesprächspartner*in überprüft werden.
*Zum Beispiel, indem ich sage: "Wenn sie mir nicht die Hand geben, dann fühle ich mich nicht von ihnen respektvoll behandelt. Was wollten Sie damit erreichen?". In dem Moment hat mein Gesprächspartner*in die Möglichkeit mir seine/ ihre Wirklichkeit mitzuteilen.*
Ich kann auch meine Hypothese überprüfen, in dem ich frage: "Habe ich es richtig verstanden, sie geben nur Männern die Hand?".

Figuren und Symbole
Ich kann mein Gesprächspartner*in auch einladen, innere Prozesse sichtbar zu machen, indem sie mit Figuren oder Symbolen das Problem, bzw. die aktuelle Situation darstellen. Hierbei können Themen wie ist wer daran beteiligt, wie stehen die Personen zueinander, wie ist die Beziehung zueinander usw. sein.
Ich kann nach Unterschieden fragen und skalieren: „Wie viel Prozent des Tages fühlen Sie sich mit diesem Problem traurig? Wann ist das Problem nicht da? Was ist da anders, wenn das Problem nicht da ist? Woran merken Sie, dass das Problem nicht mehr da ist? Wer hat noch mit dieser Situation ein Problem?"

5. Intervention gestalten: Umgang mit Macht, Krisenbewältigung und Empowerment in der kultursensiblen und diversitätsbewussten Beratung

Johannes: Das Wort 'Fremde' habe ich bei Auslandseinsätzen oft als gedankliche Konstruktion an der Grenzlinie der vertrauten gesellschaftlichen Ordnung oder Lebenswelt erlebt. „Fremde" drohen an der Ordnung zu scheitern und die Ordnung an den „Fremden". Diese Grenzlinie ist mit Erfahrungen von Angst vor einem Abgrund, mit Krisen und unklaren Machtdynamiken verbunden. Deshalb brauchen wir Handwerkzeuge oder 'Mobilitätshilfen' um an diesen Grenzen spielerisch und fehlerfreundlich uns zu bewegen.

5.1. Umgang mit Macht und Autorität

Nurtaç: *Im Beratungskontext ist es für mich sehr wichtig auf die "Macht" und "Autoritätsstrukturen" zu schauen. Es macht einen Unterschied, ob eine Familie aus eigener Motivation heraus zu der Beratung kommt oder ob es vom Gericht, bzw. vom Jugendamt die Auflage bekommen hat und sich zu dieser Beratung gezwungen fühlt. Dadurch werde ich als Berater*in in den Kontext der strukturellen Machtgefüge hineingestellt und vielleicht von den Eltern in diesem Verhältnis bewertet. Dieses kann zwischen den Beratenden und den Eltern ein Hierarchiegefälle herstellen und bei den Eltern, die Idee suggerieren, dass sie sich den Erwartungen des Systems anpassen müssen oder dass sie sich wehren müssen. Ich finde es auch wichtig, nicht zu vergessen, dass auf Seiten der Institutionen die Verteilungs- und Entscheidungsmacht liegt. Insofern ist es kein "neutraler Ort". Wir wissen auch nicht mit welche Vorerfahrung, die Menschen zu uns kommen. Ob sie gruppenbezogene Diskriminierung oder Ausgrenzung erlebt haben, wir wissen auch nicht, wie sie uns als Berater*in einordnen, welche Macht sie unseren Expertensein geben. Daher finde ich es von sehr hoher Relevanz, dass wir zuerst für uns persönlich die Frage der Macht und Autorität klären. Wie in dem Beispiel deiner Kollegin, die scheinbar der Meinung ist, dass die Menschen aus Deutschland die Entscheidungsmacht haben, wie Männer aus einem anderen Land, sich in Deutschland als Mann zu verhalten haben.*

Johannes: In Deinen Beispielen kommen sehr deutlich zweierlei Vorstellungen von Macht zum Ausdruck, die kommunikative Macht, sich z.B. in Beziehungen durchsetzen zu können, bzw. sich als abhängig zu sehen, mit schlechten Gefühlen konfrontiert wie Angst, Schuldgefühle, Wut. Andererseits gibt es in soziologisch-politischer Hinsicht Macht aufgrund der gesellschaftlich zugewiesenen Rolle, z.B. Mitarbeiterin eines Amtes zu sein, oder aufgrund des materiellen Besitzes. In beiden Vorstellungen handelt es sich nicht um eine Eigenschaft, sondern eine Form der sozialen Beziehung. Beide Formen von Macht können in der Beratungssituation deutlich werden, die Position und Rolle als Mitarbeiterin des Amtes und die kommunikative Macht in sprachlicher Hinsicht, im Argumentieren, Deuten, Entscheiden. Es ist ein sehr anfälliger Bereich für unkontrollierte oder nicht begrenzte Machtausübung (vgl. Dallmann, 2012, S. 257).

Nurtaç: *In einem zweiten Schritt erscheint es mir von Bedeutung zu sein, gerade für das Vertrauensverhältnis, alles offen anzusprechen und im Dialog eine gemeinsame Haltung zu erarbeiten. Ängste, Annahmen, Ideen und Vorurteile aufzudecken und Inhalte transparent zu machen und auch verständlich, nämlich in der Sprache meines Gegenübers zu erzählen. Sprache ist nämlich auch ein Machtmittel und kann eine Differenz schaffen. Wie zum*

*Beispiel, der Experten-Jargon, der dem Gesprächspartner*in suggerieren kann, dass sie nicht dazugehört oder noch schlimmer, dass sie sich als minderwertig fühlen lässt.*

Johannes: Ich sehe rückblickend viele Situationen, in denen ich aus dem Kontakt gegangen bin und auf meinen Machtanspruch ausgewichen bin. Als sehr hilfreich habe ich Reflexionen zur eigenen Machtbiografie erlebt. Wann habe ich andere Menschen behindernde Macht ausgeübt, wann begrenzende Macht und zu welchem Zweck? In Brasilien konnten wir mit öffentlichen Protesten, Verhandlungen und mit juristischen Mitteln staatliche Willkür im Umgang mit illegalem Landraub begrenzen. Besonders in Krisensituationen ist es hilfreich, die Bedeutung von Macht und Autorität zu erarbeiten, um Potentiale zu entdecken.

5.2. Krisen

Johannes: Krise wird als Begriff im persönlichen Bereich, in Bezug auf Familie und Gemeinschaft und auf Regierungen und Gesellschaft hin verwendet. Erhellend sind die Wechselwirkungen zwischen Personen, mit anderen Menschen, mit äußeren Umständen oder als Problem mit Wert- und Glaubensfragen. Ein Mensch befindet sich dann in der Krise, wenn er oder sie es selbst als Krise erlebt. Kennzeichnend für Krisen ist, dass es ein auslösendes Ereignis gibt, die psychische Belastung kaum zu ertragen ist, eine emotionale Stabilität sich aufzulösen droht, und das bisherige Leben durch Überforderung, Verlust, Schädigung, Bedrohung aus eigener Kraft nicht mehr zu bewältigen scheint. In der Fachliteratur finden wir verschiedene Modelle der Unterscheidungen von Krisen. Eine Familie kann mit der Geburt eines weiteren Kindes in eine Expansionskrise geraten. Krankheit, Verarmung, Verlust von freundschaftlichen Beziehungen können eine Einengungskrise auslösen. Bei Trennungen und Spaltungen von Teams sprechen wir von Auflösungskrise. Bei dramatischen Veränderungen, wie Sterben, extremen Belastungen oder Geburt kann Identität in die Krise geraten, wir sprechen von Transformationskrisen. Vielfach überschneiden sie sich und Interventionen können nicht nach Rezept geplant werden. Aus meiner Sicht können die Modelle hilfreich sein, um eine Aufmerksamkeit für Krisen wach zu halten und unseren Kompass und Zoom z.B. im o.g. Problemportrait einzusetzen, um Entlastung, Ressourcen für Selbstwirksamkeit, Autonomie und Anpassungs- bzw. Bewältigungsprozesse aufzuspüren (vgl. Bünder 2012).

5.3. Empowerment

Ich habe „Empowerment“ als Begriff aus den US-Bürgerrechtsbewegungen und anderen sozialen Bewegungen kennengelernt. Heute ist Empowerment ein „berufsethisches Überzeugungsmodell“ und eine „professionelle Handlungsethik“. Empowerment bezeichnet biografische Prozesse, „in denen Menschen ein Stück mehr Macht für sich gewinnen – Macht verstanden als Teilhabe an politischen Entscheidungsprozessen (…) oder aber als gelingende Bewältigung alltäglicher Lebensbelastungen“ (s. Herriger 2014b, S. 39). Wie ist Deine Erfahrung dazu?

Empowerment auf individueller Ebene

Nurtaç: In der Beratung erlebe ich immer wieder, zum Beispiel bei Schüler*innen, dass sie sich als dumm und hilflos beschreiben. Sie haben das Gefühl als ob sie selbst durch ihr eigenes Handeln nichts Positives in ihrem Leben bewirken können. Es fühlt sich so an als ob

sie sich aufgegeben hätten. In Erzählungen ihrer Biographie erfahre ich oft, dass sie vom Kindergarten an in den Bildungseinrichtungen als “störend”, “aggressiv” oder “du kannst das nicht” beschrieben worden sind. Ihr Selbstkonzept ist auf diese Fremdbeschreibung aufgebaut. Für mich wirkt das so, als ob diese Personen diese Beschreibungen von sich internalisiert haben und sie dieser Beschreibung des Umfeldes entsprechen und diese bestätigen. Hier gehe ich mit den Menschen auf die Suche nach ihren persönlichen Stärken. Beschreibe die Stärken, die ich an ihnen erkenne und wertschätze. Zum Beispiel, ich finde es toll, dass sie trotz der vielen negativen Erfahrungen, jeden Tag zur Schule gehen. Sie sind zu mir gekommen, Sie waren pünktlich da und ich habe von Ihnen erfahren, dass Sie ein verantwortungsvoller Bruder sind, weil Sie jeden Tag ihre Schwester vom Kindergarten abholen.“
Bei der Betrachtung der Biographie ist es mir wichtig geworden zu betonen, wo Erwachsene ihrer Verantwortung nicht gerecht geworden sind, um damit die Perspektive meines Gegenübers zu verändern. Nicht sie sind schuld an dem Verhalten des Erwachsenen, sondern, dass die Erwachsenen ihrer Aufgabe nicht gerecht geworden sind, dass der Klient nicht das bekommen hat, was ihm zusteht.

Übung: In Ressourcen “baden”

Eine Übung ist die sogenannte Ressourcen Dusche oder “in Ressourcen baden”. Hierzu bitte ich die Person, alles was ihnen gut gelingt aufzuschreiben. Wenn sie ins Stocken kommt, gebe ich meine Beobachtungen dazu. Danach dürfen sie für jedes der Fähigkeiten ein Symbol suchen. Ich bitte die Person alle ihre “Schätze” um sich aufzustellen oder auf dem Schoß zu nehme und einfach zu spüren. Es ist so schön, bei diesem Prozess dabei sein zu dürfen und das aufleuchten der Gesichter zu beobachten.

Empowerment auf gesellschaftlich struktureller Ebene

Ein erster Schritt auf dieser Ebene ist, wir machen uns bewusst, inwiefern Ressourcen, Privilegien und Machtpositionen in der Gesellschaft ungleich verteilt sind. Diese spiegeln sich in diversen Diskriminierungsformen wieder. Aber eine einseitige Sensibilisierung der Machtstarken zur Bekämpfung von Diskriminierung reicht nicht aus. Das heißt wir, die dem dominanten Teil der Gesellschaft angehören, sind aufgefordert, Freiräume, geschützte Räume zu zulassen. Mich erinnert das an die Strategien der Emanzipation in der Frauenbewegung (safe space).
Dazu gehören auch bestimmte gesetzliche Tatsachen, wie zum Beispiel als Asylbewerber den Titel der “Duldung” zu haben, bis der Prozess abgeschlossen ist. In dem Wort Duldung steckt für mich das Wort Geduld. Das kann interpersonell für Gefühle von Angst und Ohnmacht auslösen, meine Zukunft hängt von der Geduld der anderen Person ab, bzw. dass ich geduldet werde, hört sich an wie ‘ertragen’ werde. Oft haben diese Menschen das Gefühl, dass sie nicht als Mensch gesehen werden. Haben Angst sich falsch zu verhalten, um die Geduld der anderen nicht zu strapazieren. So können Gesetze und Strukturen Menschen in ihrer Würde kränken und sie zur Ohnmacht führen.

Nuran Yigit und Can Halil (2000) sagen es etwa so, die Verwirklichung einer diskriminierungssensiblen Gesellschaft funktioniert nur in Kombination von Empowerment der Machtarmen und Power-sharing der Machtstarken. Erst durch die Umsetzung dieser beiden Ansätze ist ein Dialog auf „gleicher Augenhöhe“ möglich.

Erstes Ziel ist, machtgleiche Dialoge zum offenen Austausch über Lebensentwürfe und Lebensvorstellungen zu führen, zweites Ziel ist im Arbeitskontext symmetrische Arbeitsbeziehungen herzustellen.

Dazu gehört die Bewusstwerdung über die eigene machtarme Position, die Solidarisierung mit anderen Betroffenen (Vernetzung), die Politisierung von Diskriminierung aus der Betroffenen-Perspektive. So fördern wir die Stärke, Power-sharing einzufordern und gesamtgesellschaftliche Veränderungsprozesse im Sinne der Betroffenen voranzubringen.
Empowerment-Prozesse anzuerkennen und zu fördern trägt zur Demokratisierung der Gesamtgesellschaft bei. Empowerment ist keine migrationsspezifische Aufgabe.

Synergien individuellen und sozial-strukturellen Empowerment

*Nurtaç: Mit Unterstützungspotentiale erschließen meine ich, nach dem ich mit dem Gesprächspartner*in auf der die Individuellen Ressourcensuche gegangen bin, bitte ich die Person gemeinsam zu schauen, was auf der strukturellen gesetzlichen Ebene noch für Ressourcen zur Verfügung stehen.*
Zum Beispiel, kommt ein allein erziehender Vater und schildert, dass er mit seinem dreijährigen Kind nicht zurechtkommt, weil es alles verweigert und er an seine Grenzen kommt und oft wütend wird. Lade ich den Vater ein, sich in diese eskalierende Situation hineinzuversetzen. Danach gehe ich mit ihm Schritt für Schritt durch diese Situation durch. Dabei können Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse und das Selbstwertgefühl, die in ihm entstehen, von dem Vater nachgespürt werden. Diese schreibe ich parallel auf. Dann bitte ich den Vater eine Situation zu beschreiben, die ihm gut gelingt. Dabei werden auch Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse und Selbstwertgefühl von ihm nachgespürt. Auch diese Entdeckungen schreibe ich auf Karten auf. Im Anschluss kann der Vater selbst feststellen, welche Ressourcen ihm helfen "gut" Situationen zu gestalten und welche ihm fehlen, wenn die Situation eskaliert.
Oft wird dabei von den Personen selbst beobachtet, dass Zeitdruck und Erschöpfung zu Ungeduld und Aggression führen. Auf diese Ebene frage ich nach, was sie brauchen, um besser mit diesen Situationen umgehen zu können. Oft hilft es den Menschen, wenn es ihnen gelingt die eigenen Muster zu erkennen und zu verändern, Achtsamkeitsübungen helfen ihnen bei der Selbstwahrnehmung und auch Tempo aus der Dynamik rauszunehmen. Manchmal hilft es eine halbe Stunde vorher aufzustehen oder das Kind eine halbe Stunde später von der Kita abzuholen, um individuelle Zeit zum Entspannen und für die Selbstfürsorge zu nehmen und zwar ohne schlechtes Gewissen. In der nächsten Stufe erkunde ich mit dem Vater sein Netzwerk als Ressource, wer könnte ihn unterstützen, zum Beispiel einmal in der Woche, dass Kind von der Kita abzuholen und zu hüten, damit er Schwimmen gehen kann.
Dann schaue ich, was gibt es an gesetzlichen und institutionelle Möglichkeiten um diesen Vater zu stärken, wie zum Beispiel Vater-Kind-Kur! Diese Art der Empowerment finde ich sehr wichtig.

5.4. An Resilienz orientiert kultursensibel und diversitätsbewusst beraten und fördern

Nurtaç: Wir haben unser Gespräch über Handlungsoptionen, im Wirkungsgefüge die 3. Brücke oder Regulierungsstelle wirksamer Kommunikation sehr knappgehalten und jetzt

einen weiten Bogen über gesellschaftliche Inklusion, Empowerment und Krise gemacht, sollten aber nochmals darauf zurückkommen, wie wir im Sinne von Inklusion, Teilhabe und Empowerment zu Handlungsoptionen kommen.

Johannes: Lösungsvorschläge sind Interventionen, im Kern eigentlich auch Fragen, die wir aufgrund von Hypothesen stellen. Und für die Ausarbeitung der Hypothesen haben wir auf einer Metaebene Ideen von Empowerment, Heilung, Veränderung. Ich nutze zwei Landkarten für die Ausarbeitung von Hypothesen. Die eine Karte fokussiert ausgehend von den Ressourcen Potentiale für Anpassungsprozesse, die andere balanciert Akzeptanz und Commitment und können einander gut bestärken.
Resilienz ist nach meiner Erfahrung im Coaching internationaler Fachkräfte kein statisches Konstrukt oder keine stabile Eigenschaft. Das Konzept verliert sehr viel von seiner Dynamik, wenn wir es als “Medikament” zur Bewältigung von Krisen verstehen. Für mich grundlegend sind Voraussetzungen und die Fähigkeit einer Person zur Anpassung und Bewältigung von belastenden Situationen. Wir nennen das den Anpassungszyklus und können den in verschiedene Phasen unterteilen und einen Erinnerungseffekt feststellen, der hilfreich sein kann, oder auch an nicht mehr angemessene oder nicht mehr passende Lösungen bindet.

Nurtaç: Das Schaubild des Anpassungszyklus und die Theorie hat mir persönlich sehr geholfen mich selbst in der Krise zu verstehen. Wie führen bestimmte Prozesse im Lebensverlauf aus sich heraus zu Krisen? In dieser Krise kann eine Chance der Veränderung liegen. Dadurch bekam für mich das Wort Krise eine neue Bedeutung und ich konnte buchstäblich ein “Reframing” erleben. Das erlebe ich auch mit meinem Gesprächspartner*innen. Durch ein Verstehen und Umdeutung der Krise, werden sie wieder handlungsfähig. Die Krise verliert Zugriff als Macht oder Ohnmacht und sie können die Chance erkennen, die sich in der Krise verbirgt. Aber auch, ‘Was braucht es, um die Veränderung anzunehmen und in die Veränderung hineinzugehen?‘ Ein Schaubild des Anpassungszyklus für Resilienz findet sich im Anhang (s. Arbeitsblatt)

Johannes: Kultursensible und diversitätsbewusste Beratung erkundet für das jeweilige Problemsystem Handlungsoptionen zur Anpassung und Stabilisierung, oder aber zur grundlegenden Veränderung. Wenn wir von Übungen zur Resilienz sprechen, dann ist die Fähigkeit zur Anpassung oder zur Veränderung gemeint. Zu beidem ist die eigene Lebensgeschichte die beste Lehrmeisterin.

Als Fragehorizonte können wir in Bezug auf Resilienzpotentiale in Krisensituationen fragen:

- Inwiefern können Sie Phantasie und Kreativität Raum geben?
- Welche familiären, freundschaftlichen und weiteren sozialen Kontakte können Sie pflegen (Netzwerk pflegen)?
- Welche Ideen von Optimismus und Hoffnung prägten ihr bisheriges Leben?
- Welche Zukunftsbilder sehen sie?
- Bei welcher Gelegenheit haben Sie sich humorvoll oder ihre Lebensfreude erlebt?
- Was können Sie und inwieweit können Sie die jetzige Situation akzeptieren?
- Welche Perspektive ermöglicht Ihnen, die Opferrolle abzulegen?
- Welche kleinen Schritte können Sie unmittelbar gehen und dafür Verantwortung übernehmen?

Es kann durchaus sein, dass anhand des bisherigen Erzählstoffes der Klient*in ganz andere Ressourcen anders benannt werden können. Deshalb ist Resilienz kein Medikament, sondern für jede Person und jede Situation einzigartig und eher eine Bewegung von Suchen und Finden, Spielen und Gestalten, die in jeder Situation und jeder Lebensphase andere Wege der Anpassung finden kann. Wenn wir etwas einüben können, dann genau dieses Suchen und Finden, Spielen und Gestalten und das in unserm Leben zu verankern.

Nurtaç: Bei einer Übung, Du hattest das als Rad der Resilienzförderung vorgestellt, saßen wir im Kreis und ich in der Mitte. Ich habe ein Anliegen vorgestellt. Zuerst fragten die Teilnehmenden, in welchen Feldern ich Ressourcen habe, um mit belastenden Situationen umzugehen. Diese wurden untereinander als "Hüte" aufgesetzt und alle konnten reihum anhand von systemischen Fragetechniken Optionen zur Bewältigung des Anliegens erkunden. Es war eine sehr intensive und bestärkende Übung.
*Online kann ich mir vorstellen, mit Klient*innen Perspektiven von Freunden, Familienmitgliedern, Personen als Tankstellen zu befragen und aus diesen Perspektiven Optionen und Ressourcen der Anpassung zu erkunden.*

5.5. Akzeptanz und Commitment-Ansatz

Johannes: ACT - Acceptance and Commitment Therapy kann den Zugang zur Bewältigung von Krisen sehr gut ergänzen und im Beratungsprozess Klient*innen aktivieren. ACT will die psychische Flexibilität von Menschen fördern: Schweres aushalten und nicht zu vermeiden, wenn es um wichtige Angelegenheiten geht; Entscheidungskompetenz in schwierigen Situationen steigern und fördern, engagiertes Handeln in den Bereichen unterstützen, die wichtig sind. Hagen Böser übersetzt ACT mit:

- A = Accept – Akzeptieren
- C = Choose – Wählen
- T = Take action – Handeln (vgl. Böser 2017, S.8).

Auf den persönlichen Umgang mit Schmerz kann man einwirken. Wie ich z.B. mit einem Schicksalsschlag umgehe, das kann ich beeinflussen, indem ich neue Umgangsweisen zulasse. In schwierigen Situationen sind oft mehrere Handlungsmöglichkeiten vorhanden. Betroffene können dazwischen auswählen und so u.U. ein zufriedenes Leben führen. Das wird z.B. durch die intensive Beschäftigung mit Werten erreicht. »Was ist mir wirklich wichtig?« Diese Frage durchzieht den Arbeitsprozess mit ACT. Das erfordert, unangenehme Gefühle und Gedanken auszuhalten, wenn diese im Dienst für etwas mir Wichtigem stehen. So fördert dieser Ansatz die psychische Flexibilität im Umgang mit Unabänderlichen.
Basis dieses Ansatzes ist Achtsamkeit und Fokussierung. Auf deren Grundlage werden sechs Fertigkeiten (Hexaflex) gestärkt, die ihrerseits psychische Flexibilität fördern: Im Hier und Jetzt sein, Akzeptanz des Unabänderlichen, Defusion, mein Selbst als Kontext, engagiertes Handeln, Werte.

Böser fasst diese Fertigkeiten zusammen (Böser 2016., S. 14f):
„Hier und Jetzt: Die erste Fertigkeit im Hexaflex trägt den Namen Hier und Jetzt. Damit ist eine Orientierung in der Gegenwart gemeint. Wir Menschen beschäftigen uns oft mit der Vergangenheit oder Zukunft und können dadurch den Kontakt zum aktuellen Moment verlieren. Fragen wie »Warum ging es mir damals so schlecht?« oder »Was kommt da noch

alles auf mich zu?« können uns stundenlang beschäftigen, ohne dass wir bemerken, dass der aktuelle Moment frei von Bedro-hung ist. Wir können üben, mehr im aktuellen Moment zu leben und die Erfahrungen in der Gegenwart bewusst wahrzunehmen, anstatt uns in unseren Gedanken mit vergangenen oder zukünftigen Ereignissen zu beschäftigen.

Akzeptanz: Akzeptanz ist eine weitere Fertigkeit im Hexaflex, die die meisten Menschen theoretisch beherrschen. In vielen unterschiedlichen Situationen hört man den Satz: »Das musst du akzeptieren!« Wie schwierig das in der praktischen Umsetzung ist, weiß jeder, der schon einmal persönlich betroffen war, wenn er zum Beispiel einen schweren Verlust in sein Leben integrieren musste. Häufig wird in der ACT der Begriff Akzeptanz durch den Begriff Bereitschaft ergänzt. Die Bereitschaft alles zuzulassen, was sich in diesem Augenblick zeigt, ohne den Versuch zu unternehmen, es zu verändern, bedeutet es nicht loszuwerden, aber auch nicht festhalten zu wollen.

Defusion: Manchmal leben wir so sehr in unseren Gedanken, dass wir die Welt um uns herum kaum wahrnehmen. Wir können über Austern reden und erzählen, wie scheußlich oder wie gut sie schmecken, ohne sie jemals selbst probiert zu haben. Eine Person unseres Vertrauens hat uns erzählt, wie sie schmecken, und wir übernehmen die erzählte Bewertung. Wenn wir nicht aufpassen, erzählen wir bald anderen, wie Austern schmecken, weil sich die Worte, die erzählte Bewertung, in unserem Gehirn fast in eine Erfahrungserinnerung (Mund auf, Auster kauen, schmecken und herunterschlucken) verändert haben: Das Wort wird zur Erfahrung. Oder in ACT gesprochen: Wort und Erfahrung sind fusioniert. Das kann sinnvoll sein, aber wir können uns in den »gedanklichen Netzen […] so verstricken, dass ihr Einfluss über den unserer direkt gemachten Erfahrungen weitgehend dominieren kann« (Sontag, o. J., S. 1 f.). Dennoch: Wir müssen zum Beispiel nicht alle in eine Steckdose fassen, um zu lernen, dass ein Stromschlag sehr schmerzhaft und gefährlich sein kann. Aber bei manchen Dingen sollte wir eine eigene Erfahrung machen, da das Erleben von Menschen sehr unterschiedlich sein kann. Was für uns schön und angenehm ist, finden wir durch eigene Erfahrung heraus. Manche Empfehlungen von anderen erweisen sich hingegen als Enttäuschungen.

Selbst als Kontext: Wir haben eine Vorstellung von uns, wer wir sind und wie wir sind. Meistens haben wir auch das Gefühl, immer dieselbe Person zu sein. Wenn wir jedoch alte Bilder ansehen oder alte Briefe von uns lesen, fühlt sich dies manchmal fremd an. Manche unserer Gefühle von früher sind heute für uns nur noch schwer nachvollziehbar, denn unser Selbst verändert sich ständig, ohne dass wir es bemerken.

Einige Veränderungen geschehen jedoch auch eindrücklich. Zum Beispiel, wenn wir eine Rolle, die in unserem Leben eine hohe Definitionsmacht über uns hat, verlieren (z. B. die des Erwerbstätigen, wenn wir in Rente gehen). In diesen Momenten stürzen manche von uns in eine Krise, weil sie nicht eine Rolle, sondern scheinbar ihre Identität verloren haben. In diesen Fällen ist die Rolle mit der Identität fusioniert.

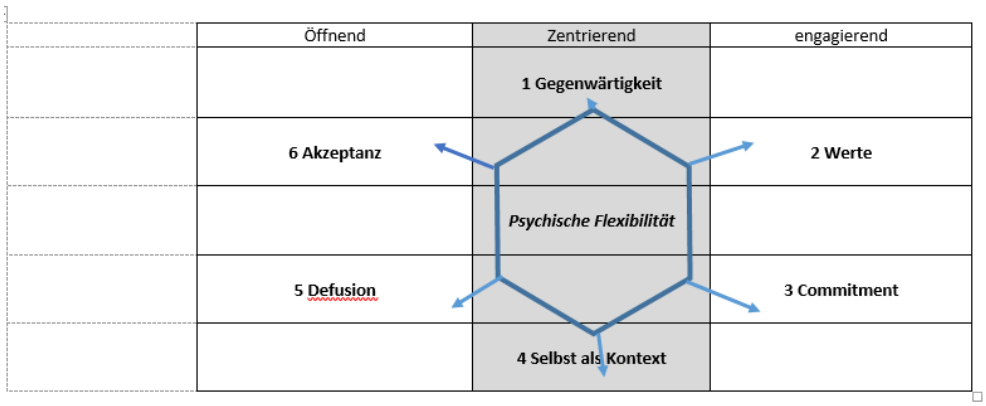
Das Ziel dieser Fertigkeit ist es, das eigene Selbst als Kontext (Umwelt, Gefäß) wahrzunehmen, in dem alle Rollen, Gedanken, Gefühle etc. stattfinden, ohne von all dem direkt betroffen zu sein. Wir sind mehr als alle unsere Gedanken, Gefühle und Rollen...

Werte: In der ACT ist man davon überzeugt, dass es sich lohnt, im Leben das zu tun, was einem wirklich wichtig ist, und nicht das, was andere Menschen sagen, was einem wichtig sein sollte. Das ist gar nicht so leicht, denn häufig wollen wir es anderen recht machen.

Der Prozess, immer wieder herauszufinden, was einem selbst wichtig ist, seine Werte zu kennen, stellte eine Fertigkeit im Hexaflex dar und ist ein zentraler Bestandteil der Arbeit in der ACT. Die Werte sind wie das Salz in der Suppe.

Engagiertes Handeln: … Über etwas zu reden ist meistens lediglich die Ankündigung einer Handlung, und wenn es dabei bleibt eigentlich eine Nicht-Handlung. Auch wenn sich das schon ein bisschen wie Handeln anfühlt, ist es noch nicht die voll-zogene Handlung im Sinne der ACT. ACT setzt sich dafür ein, dass Menschen tatsächlich aus persönlicher Überzeugung handeln. Es gilt die »formulierten Werte im täglichen Handeln tatkräftig zu leben« (Sonntag, o. J., S. 2). An dieser Fertigkeit wird die handlungs- und erfahrungsorientierte Ausrichtung von ACT deutlich“ (ebd. S. 14ff.).
Der Ansatz ACT verwendet Ideen, Metaphern und Übungen. Ideen beschreiben Kernaussagen, anhand derer Klientinnen sich an ihre wesentlichen Überzeugungen orientieren können. Metaphern regen an, von einem zweiten weiteren Standpunkt aus sich neu zu vergewissern.

Was ist passend für mich?



(Zeichnung von J. Holz)

6. Abschluss der Beratung

Johannes: Wie schließt Du Dein Gespräch ab?

Nurtaç: Für mich ist es, gerade in der online-Beratung sehr wichtig geworden, die Zeit nicht aus den Augen zu verlieren und darauf zu achten, dass ich rechtzeitig den Abschluss der Sitzung einleite. Da nutze ich auch die Methode alles, was in der Sitzung bearbeitet wurde zusammenzufassen und die Fragen, die bei dem Gespräch entstanden sind, zu erwähnen. Dieses bietet dem Gesprächspartner*in nochmals die Möglichkeit zu kommentieren.
Diese Fragen und Reaktionen können auch als Arbeitsmaterial für die nächste Sitzung vorgeschlagen werden.
Ich frage auch zum Schluss, ob mein Gesprächspartner*in die mitgebrachte Frage für sich lösen konnte (“Auftragsklärung”). Was er/ sie von der Sitzung mitnimmt und was er/ sie beim Rausgehen in den Müll werfen möchte?

Nach dem Gespräch kann ich für mich auswerten, welche Hypothesen und Gedanken im Müll gelandet sind und auch warum.

Falls in der Sitzung mit dem virtuellen Whiteboard gearbeitet wurde, frage ich die Klienten, ob sie es haben möchten. Sie erhalten es als Foto per Mail.
Je nach Bedarf gebe ich auch noch eine Hausaufgabe mit.

7. Strukturelles und Rahmenbedingungen zur optimalen online-Beratung

Sehr viele Dienstgeber, Verbände und Fachstellen haben Vorgaben zur Nutzung von Programmen gemacht und zwischenzeitlich hervorragende Ratgeber zu optimalen strukturellen Bedingungen und Rahmengestaltung herausgegeben. Daher mag eine kurze Übersicht der Stellen für die eigene Auswahl hinreichend sein.

- Eine Übersicht zertifizierter Programme bietet die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)
- Zu gesetzlichen Verpflichtungen und deren optimaler Umsetzung konsultieren Sie am besten und immer aktuell den zuständigen Verband
- Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGSF): Engelhardt u.a., Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Coronna (zuletzt 9.11.2020)
- Deutsches Rotes Kreuz
- Der Paritätische Wohlfahrtsverband https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/200408_praxistipps-unterstuetzung-gefluechtete_corona.pdf

Für die Beratungssituation halten wir für uns als Beratende für sehr wichtig:

- Arbeitsplatz: Richten Sie sich einen Arbeitsplatz ein, der für Sie bequem ist, der genügend Licht bietet, eine gute Ausleuchtung des Gesichtes, einen ruhigen Hintergrund, Bildschirm und Kamera sind auf Augenhöhe und die Übertragung Ihrer Stimme wird gut unterstützt, auch leise Stimmen sind für Sie zu verstehen (Kopfhörer/Headset). Schalten Sie Umgebungslärm aus, Fenster schließen, bevor z.B. die Müllabfuhr kommt.
- Arbeitsfähigkeit: Wichtig ist, dass Sie sich wohlfühlen und eine angenehme Arbeitsatmosphäre haben. Sind Sie gut versorgt mit Getränken etc. Planen Sie auch, wie sie von schweren Themen anschließend emotional Abstand gewinnen können. Bleiben Sie achtsam darauf, was sich in ihre Gedankenwelt drängt und wie sie es ableiten oder ausgleichen können.
- Die Konzentration auf den Bildschirm ist eine hohe Belastung für die Augen. Wechseln Sie ab mit einem weiten Blick in die Ferne. Reiben Sie ihre Handflächen und decken Sie Ihre Augen mit Ihrer Handfläche.
- In den energiebetonten Übungsreihe von Capacitar finden sich viele beruhigende oder energetisierende Übungen (www.capacitar.org).
- Technik: Achten Sie auf ausreichend gute Signalstärke, in der Regel ein LAN-Anschluss.
- Schutz: Befestigen Sie ein Schild am Eingang des Büros, dass Sie nicht gestört werden wollen und leiten Sie Ihr Telefon um, stellen ggf. den Klingelton des Handys ab.
- Arbeitsumfeld: Im Home-Office sorgen Sie ebenfalls ungestört zu bleiben: Die Postbotin muss warten oder eine Nachricht hinterlassen, die Kinder sollten beaufsichtigt sein, der Arbeitsplatz aufgeräumt, die Arbeitsutensilien greifbar sein.

- Selbstsorge: Die Kleidung sollte reiz arm, z.B. nicht zu knallige Farben wegen der Qualität der Aufnahme durch die Kamera, gewählt sein und dem Arbeitsauftrag entsprechend.
- Präsentation: Erwartet Ihr Dienst- oder Auftraggeber einen speziellen Hintergrund mit seinem Logo?
- Sorgen Sie auch im Home-Office für kollegiale Beratung und Supervision.
- Haltung und Modus: Achten Sie auf sich selbst, wann Sie in den Modus einer Fernseh-Moderation verfallen. Dann besteht die Gefahr, den Kontakt zu verlieren.
- Gesetze respektieren: Keine Aufzeichnung!
- Vorbereitung der Sitzung: Telefonnummer anbieten und erfragen, um ggf. darauf zurückzugreifen
- Struktur: Das Gespräch sorgfältig vorbereiten und strukturieren, Informationsmenge sollte auf Wesentliches reduziert werden, setzen Sie einen zeitlichen Rahmen,
- Methodisch: fragen Sie nach Körpersignalen, die Sie im face-to-face Gespräch wahrnehmen würden, jetzt aber nicht erkennen können.
- Sprache: Bereiten Sie sich auf eine deutliche Aussprache vor.

Für die Klient*innen:

- Auch hier ist der Schutz der Gesprächssituation wichtig: Handy leise, Türklingel überhören, Familie und Mitbewohnende informieren,
- Für Übersetzer*in sorgen bzw. im Gespräch erbitten und um Vorstellung der Person bitten. Besser noch ist ein Vorgespräch mit der übersetzenden Person zu führen.
- Arbeitsplatz vorbereiten mit Schreib- oder anderen Arbeitsutensilien, die verwendet werden sollen. Vielleicht ist auch ein Bild für eine bestärkende Person oder Kraft hilfreich, ein Symbol oder eine Blume als Anker.

Chancen:

- keine langen Wege zu der Beratungsstelle
- Barrierefrei
- Da Beratung in den eigenen Räumen stattfinden kann, gibt es auch einen gewissen Schutz
- Ich kann online andere wichtige Personen dazu einschalten
- Übersetzerinnen können leichter mitarbeiten
- Menschen mit Ängsten kann es erleichtern, sich beraten zu lassen
- Fahrwege werden vermieden

Anhang

Arbeitsblatt: Die große Kunst weiterführende Fragen zu stellen

I. Vier Grundtypen des Hin-/Zuhörens:

1. „downloaden"/beschreibend
2. analysieren: trennend u. zusammenhängend
3. empathisch: Beziehung
4. schöpferisches Zuhören: Sein und Werden

II. Anregung zu Fragen im Kontext von Migration

1. Welche Bedeutung hat es für Sie, dass ich sie frage (Chancen und Schwierigkeiten)?
2. Was bedeutet Ihr Name? Mein eigener Name bedeutet beispielsweise …
3. Wer traf die Entscheidung zur Migration? Wie war die Resonanz?
4. Wie würden Sie in ihrer vorherigen Lebenswelt das Problem beschreiben?
5. Wie erleben Sie Ihre Sprachfähigkeit? Welche Anliegen drücken Sie wie aus?
6. Welche guten Kräfte (gute Energien, Unterstützung, gute Geister) begleiten Sie?
7. Wer schätzt hier was Sie bereits erreicht haben? Wer von den "Zurückgebliebenen"?
8. Inwiefern fühlen Sie sich zugehörig? Wo verorten Sie das Gefühl (Körper, Alltag)?
9. Welche Bewertungen wenden Sie bei welcher Gelegenheit an? Frühere oder neue Maßstäbe?
10. Bei welchem Thema hätte ein weiser Mensch kein Recht Sie zu fragen?
11. Welche Unterschiede zwischen damals und heute beschäftigen Sie?

III. Systemische Fragen: Wir lassen uns durch einen unbekannten Sachverhalt führen!

„Die Antwort führt Dich weiter. Sie sagt Dir, was Du gefragt haben könntest!"

1. Zur Erkundung der Sichtweisen beteiligter Personen

Zirkuläre Fragen (triadische Fragen): Machen Sie sich bewusst, wer zum System dazu gehört und fragen Sie die Außen- und Innenperspektiven ab (Außenperspektive=Kontext/vor der Migration/andere in früherer Lebenswelt):

a. Was meinen Sie (A), was Ihr Partner (B) darüber denkt?
b. Was meinen Sie (A), was Ihr Mitbewohner (C) denkt, wenn Ihr Partner (B) ihm das erzählt?
c. Klatsch und Tratsch in Anwesenheit von Dritten (Vorsicht bei Fremdsprachen!)
d. Wie würde x y z den Sachverhalt darstellen?

2. Zur Erkundung von Botschaften und deren Bedeutungen

Fragen zu konkreten Verhalten und Transaktionen (Botschaften)

a. Was meinen Sie mit…?
b. Welche Bedeutung hat Ihr Verhalten für Sie, für xy?

3. Zur Erkundung von neuen Inhalten

a. Metaphern und Assoziationen erfragen (Mehrdimensionalität eröffnen)
b. Reflektierende Fragen, z.B. „Wenn Sie sich die Frage stellen würden …?"
c. Fragen nach Ausnahmen
d. Was – noch – Fragen (Raum geben und Erzählstränge ermöglichen)

e. Richtung und Ziel erfragen
f. Bewältigungsfragen. „Wie haben Sie das nur geschafft …“
g. Dissoziierende Fragen (auflösen, trennen von Elementen im System)

4. Zur Erkundung der Bedeutung des Kontextes

a. Fragen mit „Reframing“ (Kontext austauschen, eine andere Bedeutung geben, frühere Lebenswelt)
b. Ungenutzte Ressourcen aus dem Kontext
c. Systemvergleiche („In unserer Familie oder Team …, in deren Familie …vor der Migration“)

5. Zur Erkundung von Wirklichkeit und Möglichkeit

a. Verdeckte Gewinn (Wofür ist das gut?)
b. Wunderfrage: Wenn sich ein Wunder ereignet hätte, woran würden Sie es merken?
c. Hypothetische Frage (Kraft des Konjunktivs: „Angenommen …?“)
d. Was – noch – Fragen
e. Dekonstruierende Fragen: „Wenn dies oder das anders wäre …?“
f. Alternativen erfragen: „Was wäre ansonsten noch …?““
g. Externalisierende Fragen (Verlagerung von Motiven oder Zuschreibungen auf Dritte)

6. Zur Erkundung der Bedeutung von Zeit

a. Künftige Aufgabe, Zukunftsfrage
b. Aus Sicht von jemandem aus der Vergangenheit

7. Zur Erkundung von Motiven helfen paradoxe Fragen (Verschlimmerung)

a. Wodurch könnten Sie zuverlässig erreichen, dass das Problem nicht gelöst wird?
b. Was haben wir noch nicht genutzt, um eine Lösung des Problems zu verhindern?
c. Wen haben wir noch nicht angesprochen, der uns bei der Verhinderung unterstützen kann?
d. Wie könnten wir dritte ermuntern, uns bei der Verhinderung zu unterstützen?
e. Wo haben wir versäumt, spontane Lösungsstrategien zu blockieren?
f. In … vielen Fällen konnten Sie die Lösung verhindern. Wie können wir dieses Ergebnis stärken?

8. Zur Erkundung von Zusammenhängen und Unterschieden (Clustern)

a. Skalierungsfragen (1-10)
b. Prozentanteile erfragen
c. Übereinstimmungen erfragen.

Arbeitsblatt: Orientierungen zur Persönlichkeit nach der Charta der Vielfalt
Bitte ergänzen Sie Aspekte, die Ihnen fehlen!

	Persönlichkeit	
Innere Dimension	Äußere Dimension	Organisationale Dimension
Alter	Geographische Lage	Funktion und Einstufung
Geschlecht	Einkommen	Arbeitsinhalte/-feld
Sexuelle Orientierung	Gewohnheiten	Abteilung, Einheit, Gruppe
Physische Fähigkeiten	Freizeitverhalten	Dauer der Zugehörigkeit
Ethnische Zugehörigkeit	Religion	Arbeitsort
Religion und Weltanschauung	Ausbildung	Gewerkschaftszugehörigkeit
	Berufserfahrung	Management Status
	Auftreten	
	Elternschaft	
	Familienstand	

(Tabelle von J. Holz)

Vielfaltsdimensionen

Ausgehend von der Persönlichkeit werden in drei Kreisen Schichten der Vielfalt zur Persönlichkeit ausgebreitet:

“Wenn sich Organisationen entscheiden, Vielfalt umfassend zu stärken und zu pflegen, benötigen sie eine Grundlage, auf der ihr Diversity Management aufbauen kann. Ein vierstufiges Modell hilft uns, die Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Menschen einer Organisation zu erfassen. Mit ihm lassen sich unterschiedliche Faktoren – sprich: Dimensionen – greifbar machen.

Klicken Sie im link zum nebenstehenden Modell auf die Felder des inneren Kreises, um weitere Informationen zu erhalten.

(s. www-charta-der-vielfalt.de, zuletzt 10.12.2020)

Arbeitsblatt: Öko-systemische Betrachtung nach Urie Bronfenbrenner
(Schaubild siehe website, zuletzt 11.12.2020
https://de.wikipedia.org/wiki/%C3%96kosystemischer_Ansatz_nach_Bronfenbrenner)

Nurtaç: In der systemisch-konstruktivistischen Sicht gehe ich davon aus, dass der Mensch mit seiner Welt/ seinen Welten verbunden ist und dass, sich der Mensch und die Welt, sich hervorbringen, indem sie gemeinsam ihre Wirklichkeit konstruieren, in dem sich Beziehungen, ihrer Körperlichkeit, ihre Wahrnehmungen und Bewegungen, ihr Verhalten und Handeln, ihre Emotionen und ihr Denken, ihre sozialen und materiellen Ressourcen eines ganzen Netzes abbilden. Dabei geht es nicht um ‚richtig' oder ‚falsch', es geht einzig und allein um möglich, gangbar, passend, variabel und so weiter.

"Die Ökologie der menschlichen Entwicklung befasst sich mit der fortschreitenden gegenseitigen Anpassung zwischen dem aktiven, sich entwickelnden Menschen und den wechselnden Eigenschaften seiner unmittelbaren Lebensbereiche. Dieser Prozess wird fortlaufend von den Beziehungen dieser Lebensbereiche untereinander und von den größeren Kontexten beeinflusst, in die sie eingebettet sind." (Bronfenbrenner 1981, S. 37)

Dieses Bild von Individuum und Umwelt zeigt die Wechselwirkung und die dynamische Einheit von Umwelt und Individuum. Sowohl das Individuum verändert seine Umgebung als auch die Umwelt das Individuum. Mehrere Lebensbereiche, die Verbindungen zwischen den Lebensbereichen und die äußeren Einflüsse aus der erweiterten Umwelt wirken aufeinander. Darüber hinaus gibt es eine zeitliche Dimension, die das Individuum und die Umwelt erfasst (vgl. Bronfenbrenner 1981 und Bronfenbrenner 1990).
Aus dieser öko-systemischen Sicht ist die Umwelt eine ineinander geschachtelte Anordnung von *Mikro-, Meso-, Exo-, Makro-,* und *Chronosystem.* (vgl. Bronfenbrenner 1990).
Bronfenbrenner formuliert zwei Formen in der zeitlichen Achse, einmal sind es die "normative" Lebensübergänge, wie zum Beispiel Geburt, Tod, Pubertät, Kindergarten- und Schuleintritt, Studium.
Dann gibt es für ihn noch den "non normative" Lebensübergänge, wie zum Beispiel Tod einer Bezugsperson, Krieg, Verlust des Arbeitsplatzes.
In beiden Übergangsformen findet ein Rollenwechsel und Verhaltensmuster Veränderung statt und beide Formen der Lebensübergänge ermöglichen Entwicklungsprozesse.
Mir hilft das Öko-systemische Modell die Zusammenhänge zu erkennen und zu verstehen. Es hilft mir auch in der Beratung gemeinsam mit meinem Gesprächsparter*in, die momentane Lage abzubilden und dadurch die Wechselwirkungen der verschiedenen Systeme für mich ganz individuell auf diese Person hin begreifbar zu machen. Das ist spezifisch und eröffnet Diversität. Für mich ist es auch hilfreich, um zu sehen, wo im System, was verändert werden könnte, damit Besserung, Lösung oder Veränderung stattfinden kann.

*Ich möchte dir dafür ein Beispiel geben. Wenn in der Beratung die Eltern erzählen, dass ihr Kind in der Schule große Probleme hat und bei der Betrachtung festgestellt wird, dass die Eltern nicht im Kontakt sind mit der Schule und diese eine Auswirkung auf die Lehrer*innen hat und dadurch auch eine Auswirkung auf den Schüler*in. Durch die Erkenntnis, können Eltern motiviert werden mit Lehrer*innen ins Kontakt und Austausch zu gehen. Und in Bezug auf deine Kollegin, hätte dieses Modell vielleicht auch geholfen, den Mann mit Fluchterfahrung besser im Kontext zu verstehen.*

Arbeitsblatt: Was ist Ausdruck von Macht und Autorität?
Analysieren Sie die Machtquellen in Ihrem Beispiel und notieren Sie ein Stichwort.

Verschiedene Typen persönlicher Macht	
Zugeschriebene Macht – aufgrund Ihrer gesellschaftlichen Position, basiert auf Geschlecht, Klasse, Ethnizität, Alter, etc.	
Beziehungsmacht – aufgrund Ihrer informellen soziale Netzwerken mit Anderen die in einer Position der Autorität sind, die Entscheidungen und/oder Situationen beeinflussen können	
Persönlichkeitsmacht- aufgrund Ihrer Persönlichkeit, Attraktivität, Charisma etc.	
Emotionale Macht – weil Sie Anderen sich besser oder schlechter fühlen lassen können durch die Art und Weise wie Sie sich verhalten und wie ihre eigene Stimmung ist	
Körperliche Macht – weil Sie körperlich Sachen ermöglichen können oder jemand bedrohen und einschüchtern können	

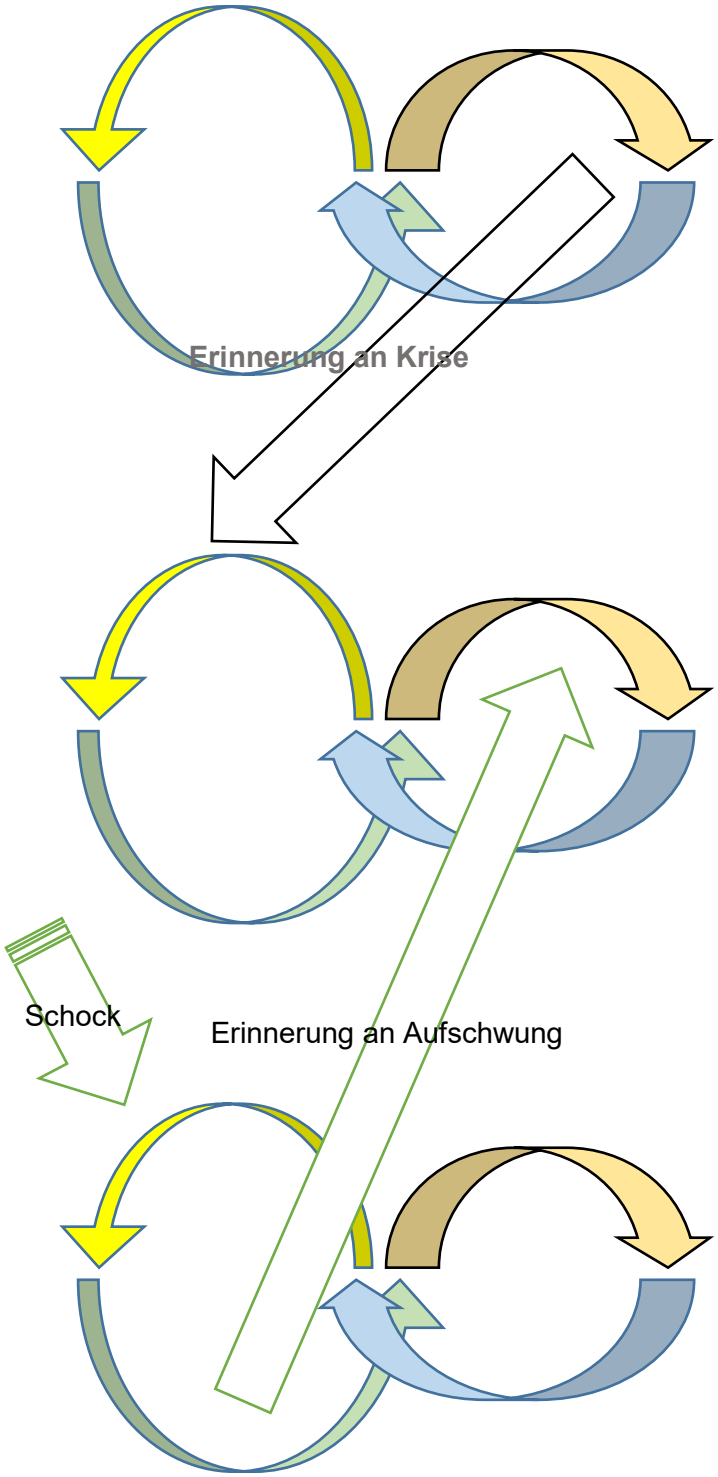
Autorität

Typen der Autorität
Positionelle Autorität –aufgrund Ihrer beruflichen Position
Expertenautorität – weil Sie technische Kenntnisse, Training und Expertise haben die Anderen vielleicht nicht besitzen.
Informationsautorität – weil Sie Zugang zu Information haben die Anderen nicht haben
Belohnungsautorität – weil sie Anderen belohnen und bestrafen können innerhalb von legitimen Grenzen.

(Tabelle von J. Holz)

Arbeitsblatt: Anpassungszyklus

In welcher Phase befindet sich Ihr Fallbeispiel? (Zeichnung von J. Holz)



Zyklus der Anpassung in typischen Entwicklungsphasen zur Analyse von Resilienz: Aufschwung, Erfolg, Abschwung, Schock und Krise, Sanierung oder Zerfall?

Erinnerung: Was hat sich in der Krise schon einmal bewährt?

Welche Wirkungszusammenhänge zwischen den Phasen?

Welche persönlichen kulturellen Ausprägungen?

Welche Kopplungen oder begrenzende Bindungen?

Wie gestalten wir Übergänge?

Literaturliste und Literaturempfehlungen:

- Aydt, Sabine; An den Grenzen der interkulturellen Bildung. Eine Auseinandersetzung mit Scheitern im Kontext von Fremdheit, Bielefeld 2015
- Böser, Hagen; Du Bist die Schüssel, nicht die Suppe. Akzeptanz- und Commitment-Therapie für den Alltag, Göttingen 2016
- Bolten, Jürgen; Fuzzy Cultures, Konsequenzen eines offenen und mehrwertigen Kulturbergriffs für Konzeptualisierungen interkultureller Personalentwicklungsmaßnahmen, in: mondiale 2012 (19. Jg.) S. 4ff
- Breuninger, Helga/Betz Dieter; Teufelskreis Lernstörungen, Weinheim 1998
- Breuninger, Helga, Integrative Lerntherapie. Lerntherapeutische Haltung und Intervention, in: Fachverband für integrative Lerntherapie e.V., Lugwigsburg, o.Jg.
- Bronfenbrenner, siehe: https://de.wikipedia.org/wiki/%C3%96kosystemischer_Ansatz_nach_Bronfenbrenner
- Bronfenbrenner, U.; Die Ökologie der menschlichen Entwicklung. Stuttgart: Klett-Cotta, 1981
- Bronfenbrenner, U.; Ökologische Sozialisationsforschung. In: L. Kruse, C. F. Graumann & E. D. Lantermann (Hrsg.), Ökologische Psychologie (S. 76-79). Stuttgart: Enke, 1990
- Bünder, Peter; Krise, in Kleve 2012, S. 24 ff
- Burzan, Nicole, u.a.; Das Publikum der Gesellschaft. Inklusionsverhältnisse und Inklusionsprofile in Deutschland, Wiesbaden 2008
- Dallmann, Hans-Ulrich, Macht, in Kleve 2012, S. 25 ff.
- Engelhardt, Emily; Lehrbuch Online-Beratung, Göttingen 2018
- Facetten der Vielfalt: www.charta-der-vielfalt.de (zuletzt 20.12.2020)
- Hildenbrand, Bruno/Welter-Enderlin, Rosmarie; Resilienz. Gedeihen trotz widriger Umstände, Heidelberg 2012 (4. Auflage)
- Herriger, Norbert; Empowerment in der sozialen Arbeit, Stuttgart 2015, 5. Auflage
- Kleve, Heiko/van Wirth, Jan (Hrsg.); Lexikon des systemischen Arbeitens, Heidelberg 2012
- MacLachlan, Malcom; Culture and Health. A critical Perspective Towards Global Health, Wiley and Sons, 2006
- Molter, Haja/Schmidt; Reflexionen über die Arbeit mit Geflüchteten und Asylbewerbern, in ZfSTB 2016 / 3, 34 Jg., 2016
- Radice von Wogau, Janine; Migration, in Kleve 2012, S. 267 ff.
- Scharmer, Otto; Die Theorie U. Von der Zukunft herführen, Wiesbaden 2013 (3. Auflage)
- Sonntag, Rainer; ACT auf Deutsch, München 2016
- Yigit, Nuran/Can, Halil; Die Überwindung der Ohn-Macht – Politische Bildungs- und Empowerment-Arbeit gegen Rassismus in People of Color-Räumen – das Beispiel der Projektinitiative Hakra. In: Elverich, Gabi; Kalpaka, Anita; Reindlmeier, Karin (Hg.): Spurensicherung. IKO. Frankfurt a.M. S. 167-193, 2006

Sozialpädagogisches Fortbildungsinstitut
Berlin-Brandenburg

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