

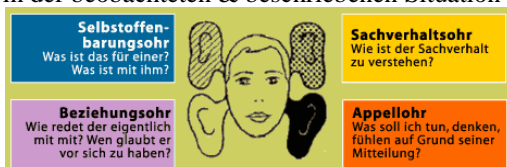
# Krisenintervention & Coaching in der Arbeit mit ehrenamtlich Tätigen

Im Verlaufe der **Intervention** wird versucht das Thema und den Inhalt der **Sachebene** der Anfrage zu **eruieren** & zu **präzisieren**<sup>1</sup> aber auch eine mögliche Problematik auf der **Beziehungs- / Gefühls-Ebene** mittels Empathie & Nachfragen **heraus zu arbeiten**<sup>2</sup>. Werte & Motive wirken in den verschiedenen Interaktions- & Kommunikations-Ebenen bzw. Stilen in der beobachteten & beschriebenen Hilfssituation und deren Umsetzung im offenen & verdeckten Verhalten aller Beteiligten darin. Die Erreichung & das Nichterreichen der intendierten Ziele auf der Basis von **Werten & Motiven** in der beobachteten & beschriebenen Hilfssituation bildet das Kontinuum, auf dem Erfolg & Misserfolg bewertet werden kann. Wobei das Anliegen, das Thema / Inhalt, die Person / das Subjekt in Ihrer individuellen Wirklichkeit / Wirksamkeit **grundsätzlich respektvoll, ernst und für wahr genommen**<sup>3</sup> wird.

Um in Interventionen den Prozess des Dialoges aufrecht erhalten zu können, ist es ratsam, die **"W"-Fragen** zu stellen: "Wo" (örtlicher Bezug), "Wann" (zeitlicher Bezug), "Wie" (Ablauf-Bezug), "Was" (Geschehens-Bezug; welche "Valenzen" & "Lokomotionen"<sup>4</sup> sind beteiligt), "Wer" (Identitäts-Bezug), "Welche" (Bezug zu Vorgängen & Dingen in einer Situation: welche

<sup>1</sup> Was sollte und soll in der Hilfssituation erreicht werden? Was ist das Ziel / Thema des Einsatzes in der Hilfssituation? Ist das Sachziel in Bezug auf die gegebene / vorgefundene realistisch bzw. entspringt einem Wunschdenken / einer irrationalen Erwartungshaltung, der an der Hilfssituation beteiligten Personen? Welche Bedingungen des Erlebens & Verhaltens & der zur Verfügung stehenden materiellen, finanziellen wie normativen Mittel fördern bzw. behindern das Erreichen des Zieles? In wie weit bedingt fehlendes Wissen um / missverständenes Wissen zu gesetzlichen, normativen Bedingungen den Erfolg bzw. den Misserfolg in der Verwirklichung des Ziels / Themas? Was wird zur Durchführung des Sachzieles an Hilfsmitteln / Mitteln / Fertigkeiten benötigt und stehen diese Mittel zur Verfügung und wie können sie konstruktiv eingesetzt werden? Stimmen die Sachziele von Betreuern & Betreuten überein? Gibt es Differenzen und wie können diese überwunden werden durch Fertigkeiten & Hilfsmittel, die der Verwirklichung des Sachzieles dienlich sein könnten? Etc.

<sup>2</sup> Welche persönlichen Werte & Motive lassen sich bei den Beteiligten der Hilfssituation eruieren, welche die Interaktion & Kommunikation in der beobachteten & beschriebenen Situation bedingen?



(Schulz von Thun, Kommunikationsmodell; uni-oldenburg.de)

Gibt es „Verwicklungen“ von Sach- & Beziehungs- & Gefühls-Ebene in den Interaktionen & Kommunikationsmustern in der beobachteten & beschriebenen Situation? (Hilfreich ist hier auch die Arbeit mit dem Kommunikations- & Interaktionsmodell der Transaktionsanalyse; E. Berne) In wie weit fördern bzw. behindern bewusst bzw. unbewusst einfließende Werte & Motive das sach- & zielorientierte Verhalten der beteiligten Personen & Persönlichkeiten in der beobachteten & beschriebenen Situation? Welche unbewussten Abwehrmechanismen und Coping-Strategien und sich aus der Situation ergebende Kollusionen Übertragungs- wie Gegenübertragungs-Muster bedingen den Bezug der an der beobachteten & beschriebenen Situation beteiligten Persönlichkeiten?

<sup>3</sup> "Erst durch andere Menschen wird der Mensch ein Mensch." (P. Senge in S.19:

<http://www.abwf.de/content/main/publik/materialien/materialien72.pdf>

<sup>4</sup> siehe Feldtheorie & Topologische Psychologie von Kurt Lewin: <http://lexikon.stangl.eu/6851/feldtheorie/>



---

"Relativitäten" - Bezüge & Bedingungen - & "Bedürfnisse" / "Bewegungen" / "Lösungen" sind zu erkennen) und vor allem die Frage nach dem "Wozu" & "Weil" (Bezug zu Bedeutung, Sinn & Funktion, Finalität) und weniger die Frage nach dem "Wieso & Warum" & "Wenn-dann" (Bezug zu Ursachen, Auslösern, Kausalität). Werden erstere Fragen beantwortet, lassen sich letzteren Fragen aus dem Zusammenhang und der Rekonstruktion der gemeinsam beschriebenen Situation erschließen. Die "Warum & Wieso"-Frage wird zwar schnell & primär gestellt, birgt aber die Gefahr des unbewussten Widerstandes, der die Erörterung lähmt, denn diese Fragen sind zu komplex / unüberschaubar und es besteht dann auch die Gefahr einer "Simplifizierung". "Warum & Wieso"-Fragen führen in unserem Kulturraum weniger zu den eher wertfreien Begriffen: "Bedingung & Wechselwirkung bzw. Wirkungen in Zusammenhängen"<sup>5</sup>, sondern "Warum & Wieso" werden schnell assoziiert mit den Begriffen & damit verbundenen bewertenden Konzepten der "Begründung" / "Erklärung" (von Vorgängen, Tatsachen / Fakten, die größtenteils nicht bewusst sind / offen liegen), "Schuld" & der Peinlichkeit von "Versagen" wie des "Vorwurfes" / "Vorverurteilung".

Es gilt die Situation vorurteilsfrei & prozessual (z.B. im Hermeneutischen Zirkel<sup>6</sup>) zu verstehen und die ethisch / moralische Dimension des **Verständnisses** / des **Urteiles** hinten zu halten und vom eigentlichen "**Verstehen**" zu differenzieren. Im zirkulär-spiralförmigen, beschreibenden Anwenden der "W"-Fragen wird versucht, dem "**Sinn**" & der "**Bedeutung**" von Elementen, Vorgängen in einer beschriebenen & geschilderten Situation nahe zu kommen. In diesem Akt des Verstehens erschließen sich die "Bedingungen", unter denen sich "Gründe", "Ursachen" von Verhalten & Erleben der an der Situation beteiligten Personen erschließen lassen. Aus dem "Schem" der Vorahnungen / Vorwegnahmen / Vermutungen gestalten sich für das fortschreitende Erkennen "Schemata / Muster" im geschilderten & beschriebenen Erleben & Verhalten, die sich letztlich zu definierten, prägnanten, überprüfbar & präzisen, strukturierten "Gestalten" des Wahrnehmens, Denkens, Fühlens, Intuierens und Handelns verdichten, aus denen der Sinn & die Bedeutung für die Trans- / Interaktionen & der Kommunikation in der beschriebenen Situation ersichtlich wird, denn "Gestalten" ergeben sich aus dem, was für ein Subjekt Sinn & Bedeutung hat.

Indem wir möglichst **vorurteilsfrei "verstehen"**, lassen sich situationsadäquate Erkenntnisse gewinnen und diese nutzen, um situationsspezifische Änderungen & Lösungen der Situation zu implantieren und die erfolgten Änderungen & Lösungen über rekursive Feedback-Schleifen zu korrigieren. Erst dann kommt der Schritt zur Differenzierung & Unterscheidung, Beurteilung zum Tragen, ob die erkannten Gestalten für eine Situation förderlich oder hemmend, konstruktiv oder destruktiv, nachhaltig oder störend / verwirrend sind. Die **Bewertung** von Gestalten im Kontext einer Situation beinhaltet die Dimensionen des Urteilens & Verständnisses und hilft zuletzt adäquate Lösungen für das Bestehen & Verändern von Gestalten in dieser Situation zu formulieren und einem Korrekturprozess zu zu führen.

---

<sup>5</sup> "wer, was hat dazu geführt, dass ....?" "Wie ist etwas geschehen und wann & wo und was könnte es mit der Schilderung der Situation zu tun haben?", "Wer ist in der Situation beteiligt und wie hat er/sie sich verhalten?", "Was haben Sie sich dabei gedacht ..., wie haben Sie sich dabei gefühlt ..., wie haben Sie das .... wahrgenommen, was macht das mit Ihnen, wenn das ... so & so ist / sich so verhält?", "Wozu könnte das .... sinnvoll sein & was könnte gemeint sein?" "Wozu könnte das Verhalten .... geführt haben wollen, was meinen Sie", "Wozu könnte das Verhalten .... bzw. Ihr Erleben von sich / dem Anderen dienen?", "Welche Intentionen / welcher Wille / welche Zielvorstellungen, Einflüsse, Bedingungen, etc. sind zu erkennen?", u.s.f.

<sup>6</sup> <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/ERZIEHUNGSWISSENSCHAFTGEIST/Hermeneutik.shtml>;  
[https://de.wikipedia.org/wiki/Hermeneutischer\\_Zirkel](https://de.wikipedia.org/wiki/Hermeneutischer_Zirkel); [https://de.wikipedia.org/wiki/Hermeneutik\\_%28Methode%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Hermeneutik_%28Methode%29)



Die an der Hilfssituation beteiligten Personen interagieren & kommunizieren in einer vorgegebenen wie vorgefundenen „**Realität**“ unterschiedlichster Bedingungsfaktoren, sie verhalten sich jedoch in dieser Realsituation gemäß ihrer eigenen Lebens-„**Wirklichkeit**“ wie –„**Wirksamkeit**“, die sich speist & „konstruiert“ / „konstituiert“ aus den ganz persönlichen Erfahrungen, einem spezifischen Wissen um die Welt und differenten angeborenen wie angelernten Mustern & Strategien, die das offene und verdeckte Verhalten (Verhalten & Erleben) bedingen. Die Erfahrungen in der jeweiligen „**Lebenswelt**“ (Schütz, Habermas) und dem „**Lebensraum**“ (K. Lewin) prägen nicht nur das Wissen um die individuell erlebte „Realität“ der Welt sondern auch die Muster für das spezifische Erleben und Verhalten und somit Muster für Einstellungen & Haltungen wie Werte & Motive in der / für die eigene Lebensgestaltung & Lebensplanung.

Das Trans- / Interagieren & Kommunizieren aus der subjektiven Wirklichkeit eines Individuums heraus und somit die Gestaltung der subjektiven Wirksamkeit eines Individuums verläuft in Abhängigkeit / im Bezug von der Funktion von **Person & Umwelt** (K. Lewin<sup>7</sup>). In diesem Bezug bedingen sich Funktionen, Fertigkeiten, abgespeicherte Erfahrungen, Eigenschaften, Eigenheiten und deren dynamischen Aspekte der Persönlichkeit des Subjektes und Funktionen, (Fertigkeiten, abgespeicherte Erfahrungen), Eigenschaften, Eigenheiten und deren dynamischen Aspekte von Vorgängen & Objekten im Umfeld des Subjektes sowie die Funktionen, Eigenschaften, Eigenheiten und deren dynamischen Aspekte der Umwelt (dem Kontext), in das das Subjekt sich hinein gemäß seiner individuellen Wirklichkeit & Wirksamkeit realisiert, als übergreifende Einheit (System). Der Mensch und seine Persönlichkeit in ihrer "Einzigartigkeit" & "Getrenntheit" brauchen die "Anderen" / die "Anderheit"<sup>8</sup> (M. Buber, J. Habermas) zur Aufrechterhaltung & Entwicklung unseres eigenen Daseins und unserer Identität im Feld gegenseitiger Anerkennung und Respekts in der "Gegenwärtigkeit" des "Hier-und-Jetzt".

**Interventionen in der Krisenintervention & dem Coaching** versuchen die Art & Weise der in der Hilfssituation entstandenen Bezüge und die qualitativen & vektoriellen Bedingungen, welche die Trans-, Interaktionen & die Kommunikation des offenen Verhaltens des/der Klient/In im Bezug der Hilfssituation bedingen, **aufzuspüren, anzusprechen** und gegebenenfalls zu **beeinflussen**. Dazu gehören z.B. **Stile & Muster der Trans- / Interaktionen & Kommunikation**, der in einer Hilfssituation beteiligten Personen, welche die im Verlauf der Hilfssituation gemeinsam gestaltete Wirklichkeit & Wirksamkeit bedingen. Das offene verbale, nonverbale, paraverbale & extraverbale<sup>9</sup> Handeln und Kommunizieren in der gemeinsam geschaffenen & gestalteten Wirklichkeit einer Hilfssituation basiert in **gelebten Bedeutungen, Normen, Werten, Motiven, Wünschen, Entscheidungen, Zielsetzungen, Planungen**, die dem jeweiligen Subjekt im Bezug einer Hilfssituation für **bedeutungs-, wert- & sinnvoll** wie **erstrebenswert** erscheinen<sup>10</sup>. Das offene Verhalten in Trans-/Interaktionen & Kommunikation bedient sich materieller & immaterieller Mittel & Techniken / Methoden, die rational / irrational & bewusst / unbewusst eingesetzt werden, um Veränderungen in einer Situation zu fördern / anzustoßen bzw. zu hemmen / zu verhindern, Etwas zu

<sup>7</sup> Feldtheorie & Motivationsforschung: [https://www.sbg.ac.at/erz/salzbuerger\\_beitraege/fruehling\\_2002/herber.pdf](https://www.sbg.ac.at/erz/salzbuerger_beitraege/fruehling_2002/herber.pdf); <http://www.kurt-lewin.de/feldtheorie.shtml>; [https://de.wikipedia.org/wiki/Feldtheorie\\_%28Psychologie%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Feldtheorie_%28Psychologie%29); <http://lexikon.stangl.eu/6851/feldtheorie/>

<sup>8</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Dialogphilosophie>; [www.sueddeutsche-akademie.de/sap\\_ez440/index.php/sap\\_user/content/download/630/4771/file/Anthropologische%20Philosophie%20-%20Dialogische%20Psychotherapie.pdf](http://www.sueddeutsche-akademie.de/sap_ez440/index.php/sap_user/content/download/630/4771/file/Anthropologische%20Philosophie%20-%20Dialogische%20Psychotherapie.pdf)

<sup>9</sup> [http://www.idm-diversity.org/files/Working\\_paper3-Matoba-Scheible.pdf](http://www.idm-diversity.org/files/Working_paper3-Matoba-Scheible.pdf)

<sup>10</sup> siehe z.B. auch: <http://www.kooperative-beratung.com/index.php/beschreibung?showall=&start=2>



erhalten oder einer Wandlung zuzuführen.

Durch jegliches "Sich-Verhalten" entstehen im Bezug auf die Bedingungen und Erfordernisse einer Situation konstruktive & destruktive Momente / Aktionen, die das Spiel aus Beharrung in den & Veränderung der Bedingungen / der Erfordernisse in einer Situation fördern oder auch verwirren, stören, zerstören können. **Fehler** sind unausweichlich, denn die Komplexität von den Elementen & Vorgängen im System einer Situation ist kaum überschaubar und zu viele individuelle Bedingungen beeinflussen das Geschehen im Feld von gegebenen & aufgesuchten Situationen bzw. im Feld der Veränderung der Bedingungen von zukünftigen Situationen. Fehler ebenso wie Erfolge vermitteln die Chance zu lernen, werden diese nicht unbewusst abgewertet / abgewehrt sondern einer rekursiven Reflexion zugeführt.

Die in einer Situation involvierten Personen haben systemimmanent zu wenig **Distanz zur Selbst-Reflexion** bzw. **Reflexion des unmittelbaren Geschehen in einer Situation** und der **Bedingungen**, die eine Situation konstruieren bzw. gestalten. Eine Person in der Beta- (β)-Position (R. Schindler) zur Hilfssituation hat quasi aus der Betrachtung der Situation von außen mehr Distanz und kann mittels seines Einfühlungsvermögens, seiner Empathie, geeigneten Befragungstechniken (z.B. **sokratischen Dialog**<sup>11</sup>; s.a. **Dialogisches Prinzip**<sup>12</sup>) zu einer eher distanzierteren Interpretation des Systems der Situation gelangen, dieses aus seiner Sicht der Wirklichkeit beschreiben & erklären. So kann ein **Coach** in eine Position kommen, aus der heraus er - weniger in die geschilderte Situation verwickelt - Interventionen zur Klärung, zum Verständnis einbringen kann und Möglichkeiten zur Optimierung / Wandlung der Hilfssituation gemeinsam mit den in der Hilfssituation involvierten Personen entwickeln und vorschlagen kann.

Die Coaching-Situation ist immer eine intime & nahe, vertrauliche & vertrauenswürdige, zwischenmenschliche Situation und ein "**Dialog**" zwischen einem "Ich & Du" (M. Buber<sup>13</sup>; J. Habermas<sup>14</sup>). Im Dialog geht es nicht nur um "Fragen" sondern ums "Hinterfragen", denn das menschliche Erleben & Verhalten beruht primär auf "unhinterfragten Erinnerungen und Repräsentationen".<sup>15</sup> Im hinterfragenden Dialog geht es immer um das "Sein" / „das, was ist und sich so zeigt“ & dem "Sinn"<sup>16</sup> von Etwas (siehe oben: "W"-Fragen). Sein und Sinn und die Bedeutung von Sein & Sinn erschließen sich aus dem, was sich zwischen Mensch (Ich-Du) und Vorgängen / Dingen (Ich-Es) ereignet. Sein & Sinn sind erschließbar aus Begegnungen, Kontakten, Beziehungen, Bindungen und Erfahrungen, welche die im Dialog eingebundenen Personen darin gesammelt haben, denn das jeweilig eigene Sein ist bedingt vom Bezug & der Funktion von Person & Umwelt bzw. dem "Ich zum Du" (M. Buber - s.a. K. Lewin).

<sup>11</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Dialog>; Gesprächspartner " nicht belehrt, sondern ihn durch geeignete Fragen dazu bringt, vorhandene irrige Vorstellungen zu beseitigen und den tatsächlichen Sachverhalt selbst zu entdecken, das Wissen aus dem eigenen Geist herauszuholen": [https://de.wikipedia.org/wiki/Sokratische\\_Methode](https://de.wikipedia.org/wiki/Sokratische_Methode); <http://www.nlp-spectrum.de/ressourcen-pool/sokratischer-dialog.html>; <http://www.partizipation.at/neo-sokr-dialog.html>

<sup>12</sup> "Haltung, die geprägt ist von Präsenz und Respekt für den Anderen, von Offenheit und Absichtslosigkeit dem Anderen gegenüber bei gleichzeitiger Beibehaltung der Selbstwahrnehmung." [http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-211-99131-2\\_348](http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-211-99131-2_348); <http://www.abwf.de/content/main/publik/materialien/materialien72.pdf>

<sup>13</sup> [https://de.wikipedia.org/wiki/Ich\\_und\\_Du\\_%28Buber%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Ich_und_Du_%28Buber%29)

<sup>14</sup> Transkulturelle Kommunikation; Matoba / Scheible; [http://www.idm-diversity.org/files/Working\\_paper3-Matoba-Scheible.pdf](http://www.idm-diversity.org/files/Working_paper3-Matoba-Scheible.pdf)

<sup>15</sup> M. Buber's Dialogverständnis in S.18: <http://www.abwf.de/content/main/publik/materialien/materialien72.pdf>

<sup>16</sup> **Sinn** als ein übergreifendes finales Ziel bzw. als ein übergreifender Wert / als eine übergreifende Bedeutung von Erleben & Verhalten in einer Situation auf den hin sich Konzepte, Planungen, Ausführungen ordnend & organisierend gestalten.





---

Der Prozess in einer Coaching-Situation entwickelt sich entlang von **elementaren Dialog-Fähigkeiten** (W. Isaacs<sup>17</sup>) wie dem "Zuhören", "Respektieren" und dem Oszillieren zwischen "Suspendieren" & "Artikulieren". Das mentale & reale **Oszillieren** zwischen "Annähern" & "Entfernen" in der Distanz gegenüber dem Thema, Inhalt von Botschaften & dem partizipierenden Gegenüber und vor allem im "Sich-Einlassen" & "Zurück-Nehmen" und sich "Zuwenden" & "Abgrenzen" (M. Buber, D. Bohm) auf das Gegenüber & dessen Thema, das im Dialog erörtert wird / das den Inhalt des Dialoges konzeptuell bedingt & den in der Beratungssituation anwesenden Personen, fördert den Fluss & das Fließen-Lassen im Dialog. Auf diese Weise gewährleistet die „Zwiesprache“<sup>18</sup> zwischen den gleichberechtigten Partner/Innen im Dialog, "dass Annahmen, Bilder, Muster und Bewertungen nicht festgehalten und sanktioniert, sondern entdeckt, betrachtet und ihre Existenz respektiert werden"<sup>19</sup>.

Ebenso entfaltet sich der Prozess, indem ein "Vertrauensraum" (Container) geschaffen wird, das meint einen materiellen wie immateriellen Raum, in dem sich die Anwesenden vertrauensvoll & angstfrei öffnen können und der Sicherheit bietet, sich darin zugehörig zu fühlen & sich gemäß seiner individuellen Rolle & Funktion einbringen zu können. Erst der so geschaffene Vertrauensraum, in dem "gegenseitiges Vertrauen" und "das menschliche Bedürfnis nach Bestätigung und Akzeptanz"<sup>20</sup> befriedigt wird, birgt die Chance zum echten, tiefgreifenden "Dialog", in dem Meinung & Gegenmeinung respektiert & akzeptiert werden, eigene Impulse & Vorurteile hinterfragt ("Suspendieren") und kommuniziert werden können ("Artikulieren"). Im gemeinsam initiierten & aufrechterhaltenen Prozess im Vertrauensraum & des Dialoges entsteht ein tieferes Verstehen & Verständnis nicht nur der Dialog-Partner/Innen zueinander sondern auch für die im Zwiegespräch erörterten Themata / Inhalte, des besprochenen Sach- & Beziehungs-Zusammenhanges und der eigenen inneren Wirklichkeit & Wirksamkeit. Aus dieser/em schwebenden, bewussten Gewahrsein, Aufmerksamkeit, Toleranz, Zugewandtheit & Achtung ("Awareness"<sup>21</sup>) zueinander & den Themen gegenüber, "eröffnet sich die Möglichkeit, Standpunkte und Haltungen zu verändern"<sup>22</sup> und Lösungsmöglichkeiten zu erörtern wie zu implantieren und auszuprobieren und über eine rekursive Feedback-Schleife zu korrigieren.

Letztlich steht die/der im direkten Dialog beteiligte Klient/In im Mittelpunkt und sein/ihr Anliegen und nur dort kann angesetzt werden, um einen direkten, unmittelbaren, konstruktiven Wandlungsprozess in die Wege zu leiten. Nicht anwesende Personen können durch eine Coaching-Situation nur indirekt & mittelbar erreicht werden, da sie sich selbst in dieser Situation nicht einbringen & erreicht werden können. Daher wäre das "Ideale" **Setting** in einer Coaching-Situation dasjenige, in dem alle Beteiligten anwesend wären, was allzu selten zu ermöglichen ist.

Die Veränderung intraaktiver psychoneuroimmunologischer Bedingungen einer **Persönlichkeit** (interne mentale, affektlogische, physiologische, etc. Bedingungen) und Interventionen dazu gehören in den Bereich psychotherapeutischer & medizinischer Maßnahmen / Interventionen.

---

<sup>17</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Dialog>; Dr. Martina Hartkemeyer: <http://www.dialogart.de/ueber-dialogart>;

<sup>18</sup> Abgegrenzt von den Begriffen: Disput, Diskurs, Diskussion

<sup>19</sup> D. Bohm's Dialogverständnis in S.18: <http://www.abwf.de/content/main/publik/materialien/materialien72.pdf>

<sup>20</sup> <http://www.abwf.de/content/main/publik/materialien/materialien72.pdf>; (S.19)

<sup>21</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Awareness>; [https://de.wikipedia.org/wiki/Awareness\\_%28Psychologie%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Awareness_%28Psychologie%29);

<http://www.gestalttherapie-lexikon.de/awareness.htm>

<sup>22</sup> <http://www.dialogart.de/ueber-dialogart>



**Beratung meint hier**, zuerst einmal einen "**Vertrauensraum**" (Container<sup>23</sup>) zu installieren (s.o.), in dem ein vertrauensvoller & offener Dialog entstehen kann; einen klar definierten **Auftrag** von dem/der Klientin zu bekommen und das Thema<sup>24</sup> wie die damit verbundenen Unter-Themen der Beratungssituation **herauszufiltern**; das Gegenüber aus seiner "Reserve" heraus zu **locken**; ihm/ihr die Gelegenheit zu bieten, sich darzustellen in der eigenen Problematik zu Sach- bzw. Beziehungs-Themata in Bezug zu dem Einsatz als EA; **Fördern**, eine eigene Lösung zu formulieren, denn das Gegenüber ist Fach-Frau/Mann für sich selbst in einer berichteten Situation; es gilt die **Ressourcen** des/der Klient/In heraus zu finden / arbeiten und die "**Eigenverantwortung**" zu stärken wie die "**Resilienz**"<sup>25</sup> zu fördern und Problem-Lösungs-Strategien zu erarbeiten.

Im **Dialog** gilt es, weitere & differente **Blickwinkel** (s.a. "**Reframing**"<sup>26</sup>) vorsichtig **einzuführen**; in vertiefender Arbeit gilt es, offen gelebte Werte & Motive **auf zu zeigen** bzw. unbewusst im Handeln inkludierte Werte & Motive **heraus zu arbeiten** und den **Wert** des Einsatzes in der Arbeitsleistung des/der Ehrenamtlichen für die besprochene & beobachtete Situation zu **benennen helfen**. Bei der Lösung des vorgebrachten Konfliktes, der geschilderten Verwirrung & der vorgetragenen Störung in der Hilfesituation ist es hilfreich, den Stil & das Muster zu **beleuchten**, unter denen die Trans- & Interaktionen wie die Kommunikation in der Hilfesituation ablaufen zwischen dem ehrenamtlich / freiwillig engagierten Menschen und dem Menschen, den es gilt in unsere Gesellschaft zu inkludieren bzw. der sich so gut als möglich integrieren will, um Teil unserer Zivilgesellschaft zu werden, in die er/sie sich frei, autonom, selbsterhaltend, zugewandt, erfolgreich, etc. beheimaten wollen.

Ein eher tiefenpsychologischer Aspekt im Prozess des Coachings könnte sein, die **Art & Weise der Bezüge auf zu zeigen**, die sich aus den Bedingungen des Bezuges der Persönlichkeiten in der beobachteten & besprochenen Hilfs-Situation ergeben (Übertragung & Gegenübertragung, Kollusionen, Abwehrmechanismen in der Übertragungssituation).

Ebenso hilfreich ist die Zugangsweise der Gruppendynamik: eine möglichst detaillierte **Beschreibung** der Problem-Situation ins Detail gemeinsam heraus zu arbeiten, geleitet durch **aufmerksame und einfühlsame Interventionen** des/der Berater/In, wobei Fakten auf der Basis der berichteten individuellen Wirklichkeit & Wirksamkeit des/der Klient/In verdeutlicht werden. Mittels dieser Fakten kann eine Analyse der subjektiv erlebten Situation beginnen, wobei **respektvoll** neue Sichtweisen eingeführt werden können<sup>27</sup>. Erst wenn übereinstimmend eine teils ergänzte & stimmige Situationsbeschreibung **zusammen erstellt** wurde, können auf den Fakten dieser gemeinsam

<sup>23</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Dialog>; Dr. Martina Hartkemeyer: <http://dialogprojekt.de/lehr-und-lernbare-disziplin/>;

<sup>24</sup> "Um was geht es?" "Worin sehen Sie Ihre Schwierigkeiten im Prozess der Hilfesituation?" Wozu dient das Geschehene & Intendierte in der beschriebenen Situation?" (Die Frage nach dem "Sinn" bzw. "Funktion" von etwas); "Die Grundfrage im Dialog lautet: "*Was tust Du da, und wie kommst Du dazu, das ... so zu verstehen, wie Du es tust?*"- "*Du tust es ...., weil .... ?*" Diese Frage soll nicht zu einer Ursachenforschung, Bewertung oder Beurteilung führen, vielmehr gibt diese Frage Raum und Zeit zur Annahme dessen, was jetzt wirklich bedeutsam ist." <http://www.dialogart.de/ueber-dialogart>

<sup>25</sup> [https://de.wikipedia.org/wiki/Resilienz\\_%28Psychologie%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Resilienz_%28Psychologie%29); <http://www.lebenshilfe-abc.de/resilienz.html>

<sup>26</sup> "Menschliche Denkmuster, Zuschreibungen, Erwartungen weisen in der Regel einen Rahmen (frame) auf, eine Ordnung, nach der Ereignisse interpretiert und dann wahrgenommen werden." Reframing deutet diese "Frames" um. [http://methodenpool.uni-koeln.de/reframing/frameset\\_reframing.html](http://methodenpool.uni-koeln.de/reframing/frameset_reframing.html); Das "**Reframing**" / "**Umdeuten**" weist Themen & Inhalten einer Situation neue Sichtweisen / Perspektiven in "Bedeutung" & "Sinn" von Trans- & Interaktionen / Kommunikation und dem Kontext, in dem diese ablaufen, in Bezug auf die geschilderte Situation zu.

[https://de.wikipedia.org/wiki/Umdeutung\\_%28Psychologie%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Umdeutung_%28Psychologie%29)

<sup>27</sup> Ich hätte mich da ..... gefühlt. Ich würde da ..... denken. Das fällt mir auf: .....



entwickelten Beschreibung der Wirklichkeit & Wirksamkeit der Ausgangssituation Veränderungen von Erlebens- & Verhaltens-Mustern / -Routinen eingeführt werden, die dann in der Realität der Hilfssituation überprüft und durch Feedback-Zirkel abgestimmt werden können. Etc..

Aus der Sicht des Konzeptes zur "**konflikt- / lösungsorientierten Lebensberatung**"<sup>28</sup> ist das Coaching eine "Unterstützung und Hilfe bei **Problemen**, vor allem **Hilfe zur Selbsthilfe**."

Im Gegensatz zum konkreten 'Ratschlag' durch Freunde oder Verwandte gibt die Lebensberatung zwar auch Informationen, sie versucht jedoch in der Regel auf dem Hintergrund professioneller krisen- & lösungsorientierter Beratungsmethoden **individuell neuen Raum für Veränderungen und Lösungen zu schaffen**.

Als Grundlage der **Lebensberatung** überwiegt eine ressourcenorientierte Wahrnehmungs- und Denkweise. Die konsequente Lösungsorientierung in der Beratung bewirkt einen deutlichen Zuwachs an Lebens-, Beziehungs- & Arbeitsqualität. Im Erwerb von Lösungs-Know-how wird so rasch wie möglich eine Erleichterung der Problemsituation und die realisierbar gewünschte Lösung erzielt. Die meisten Beratungen sind nach ein bis fünf, maximal zehn Gesprächen beendet.

Wichtige Qualitätskriterien sind u.a. der unbürokratische Zugang, unabhängig von Nationalität und Einkommen, strengste Verschwiegenheitspflicht, regelmäßige Fortbildung und Supervision sowie Ausrichtung der Beratungsarbeit ausschließlich nach den Regeln des fachlichen Könnens.

Die Beratung gliedert sich in drei Phasen<sup>29</sup>, wobei auf die Entwicklung und Bedürfnisse der einzelnen Personen eingegangen wird.

Phase 1: Erfassen und konkretisieren des Problems und das daraus resultierende Anliegen und gewünschte Ziel der Person.

Phase 2: Lösungsfindung durch -  
◦ Erweiterung der Selbstwahrnehmung und Selbsterfahrung  
◦ Anwendung krisen- & lösungsorientierter Beratungsmethoden mit Hilfe individueller Techniken und Interventionsmöglichkeiten  
◦ Gegenwarts- und Lösungsorientierung

Phase 3: Reflexion des Entwicklungsprozesses, Verankerung und Vertiefung zur Stabilisierung des Lösungsfokus oder der bereits vollzogenen Lösung."

### Fazit: Wie man Menschen motivieren kann

<https://de.wikipedia.org/wiki/Motivation>

"Ansonsten kann man die pragmatischen, auf gesundem Menschenverstand beruhenden Regeln der Motivation anwenden: (Waldemar Pelz: *Kompetent führen: Wirksam kommunizieren, Mitarbeiter motivieren*. Wiesbaden, Gabler Verlag, 2004, S. 119-120)

- Alle Mitarbeiter mit Wertschätzung und Respekt behandeln
- Klare, realistische Ziele vereinbaren und Rückmeldung über die Zielerreichung geben
- Mitarbeiter ausreichend informieren und an Entscheidungen beteiligen
- Offen sagen, was entschieden ist und wo eine Beteiligung nicht möglich oder nicht erwünscht ist
- Verantwortung so oft wie möglich delegieren
- Handlungsspielraum der Mitarbeiter so weit wie möglich erweitern
- Das Wissen und die Erfahrungen der Mitarbeiter nutzen
- Verantwortung und Kompetenzen (Befugnisse) in Einklang bringen

<sup>28</sup> konzeptuelle Darstellung von "Lebensberatung" von Frau Marion Gruber, Tirol (ausgebildete & anerkannte Lebensberaterin) auf der WEB-Seite von Dr. Klihm: [www.psychotherapie-klihm.de](http://www.psychotherapie-klihm.de)

<sup>29</sup> s.a. R. Bandler & J. Grinder: "Six-Step-Reframing" dargestellt auf: [http://methodenpool.uni-koeln.de/reframing/frameset\\_reframing.html](http://methodenpool.uni-koeln.de/reframing/frameset_reframing.html); [https://de.wikipedia.org/wiki/Umdeutung\\_%28Psychologie%29](https://de.wikipedia.org/wiki/Umdeutung_%28Psychologie%29)

- Für individuelle Beratung und Förderung sorgen
- Eigenmotivation erkennen und fördern
- Mit Lob und Anerkennung nicht übertreiben
- Bei Fehlern zukunftsorientiert denken, statt nach „Schuldigen“ zu suchen
- Bei kritischen Entscheidungen (Rücknahme von Kompetenzen, Abmahnungen, Versetzungen, Kündigungen etc.) den Betroffenen die Möglichkeit lassen, ihr Gesicht zu wahren
- Werte leben: Ehrlichkeit, Fairness, Toleranz, Zuverlässigkeit, Gerechtigkeit, Vertrauen
- Vorbild sein und zu dem stehen, was man sagt (auch zur Änderung der eigenen Meinung)
- Versprochenes immer einlösen
- Eigene Fehler und Schwächen eingestehen und zugleich die daraus gezogenen Konsequenzen verdeutlichen
- Zivilcourage zeigen, insbesondere „nach oben“
- Erfolgserlebnisse durch herausfordernde Aufgaben ermöglichen
- Persönliche Perspektiven, aber auch Grenzen aufzeigen
- Transparente und nachvollziehbare Kriterien für Steigerungen des Einkommens und für Aufstiegsmöglichkeiten etablieren
- Selbstkontrolle fördern"

## Energie spendende und verbrauchende Verhaltensweisen\*

Beispiele für Quellen mentaler Energie (Batterie aufladen)	+	-	Beispiele für Verbraucher mentaler Energie (Batterie entladen)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aufmerksamkeit auf klare Ziele lenken</li> <li>■ Seine Werte leben</li> <li>■ Sich aufs Wesentliche konzentrieren</li> <li>■ Sich in gute Stimmung versetzen</li> <li>■ Emotionale Probleme rasch überwinden</li> <li>■ Ängste, Neid, Wut und Frust abbauen</li> <li>■ „Wertvolles“ Mitglied eines Teams sein</li> <li>■ Für Mitmenschen Wichtiges tun</li> <li>■ Stärken und Talente einsetzen</li> <li>■ Auf Unvorhergesehenes vorbereitet sein</li> <li>■ Langfristige Perspektiven aufbauen</li> <li>■ Fähigkeit zur Problemlösung trainieren</li> <li>■ Sinn der eigenen Arbeit kennen</li> <li>■ Beitrag zur Gemeinschaft leisten</li> <li>■ Häufig Feedback einholen</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sich verzetteln, viele Dinge anfangen</li> <li>■ Es allen recht machen wollen</li> <li>■ Nicht wissen, was man will</li> <li>■ Über Belastungen zu lange grübeln</li> <li>■ Überempfindlich und eitel sein</li> <li>■ Sich als „Opfer“ fühlen, Andere anklagen</li> <li>■ Sich ständig mit Anderen vergleichen</li> <li>■ Falsche Vorbilder haben (TV, Medien)</li> <li>■ Auf Lob und Anerkennung warten</li> <li>■ Vorwiegend kurzfristig (reaktiv) denken</li> <li>■ In der Vergangenheit leben</li> <li>■ Meist über Oberflächliches Reden</li> <li>■ Keine Eigeninitiative entwickeln</li> <li>■ Freundschaften vernachlässigen</li> <li>■ Sich für Andere nicht interessieren</li> </ul>

\*Items zu Umsetzungskompetenzen aus der Befragung von 5.631 Personen. Siehe: [www.willenskraft.net](http://www.willenskraft.net)  
[https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/cb/Motivation\\_und\\_Energiequellen.png](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/cb/Motivation_und_Energiequellen.png)  
 Quelle: Institut für Management-Innovation, Prof. Dr. Waldemar Pelz

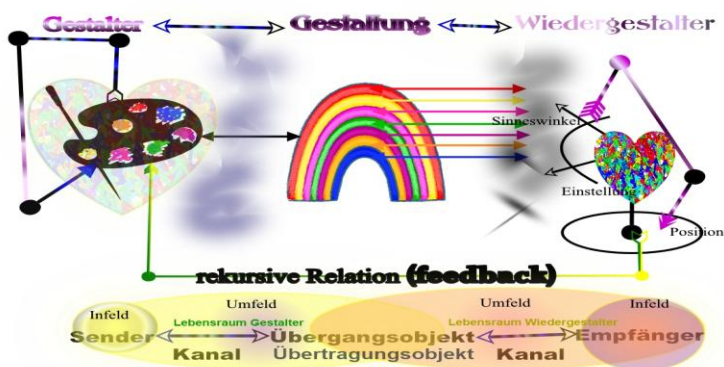


Abbildung 1 Kommunikation als Gestaltungs- & Wiedergestaltungsprozess; Klihm

(Eine Vertiefung der oben angerissenen Themen: „Weltbild“, "Situation & Übertragungssituation", "Kollisionsmuster", "Abwehrmechanismen & -strukturen", "Kommunikation & Kommunikationsstile" erfolgt im **Anhang** zu diesem Aufsatz: "erweitert".)