

Ohm-Hochschule Nürnberg
Fachforum Onlineberatung 24. und 25. September 2012

Wertschätzende Konfrontation in der Online-Beratung

Dr. Roland Gayer
Supervision – Coaching - Training

Überblick

Definitionen

Wertschätzende Konfrontation und Auftrag

Erfahrungen und Befürchtungen von Beratern / Beraterinnen

Konfrontation ist notwendig

Vermutete Wirkungen

Praxis der wertschätzenden Konfrontation in der Online-Beratung

Fallbeispiel: Thomas

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Settings / Stile

Knaatz unterscheidet drei Settings / Stile im Umgang mit Klienten in Beratungs und Therapiesituationen:

- aufdeckendes Arbeiten: Lebenshintergründe, Entwicklungen und Bedeutungszuweisungen verstehen lernen; alle psychoanalytischen Ansätze orientieren sich an diesem Stil
- lösungsorientiertes Arbeiten: an ganz konkreten lebens- und alltagspraktischen Situationen neue Umgangsformen und Lösungsmuster zusammen entwickeln
- halt- und strukturgebendes Arbeiten: dem Gegenüber zeigen, dass man (im vereinbarten Rahmen) verlässlich da ist und, mit ihm Muster entwickelt, sich und seine Zustände auszuhalten.

In der Online-Beratung kommen in erster Linie (2) und (3) vor.

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Definitionen

- Konfrontation, (lat.: confrontatio: „Gegenüberstellung“) bedeutet in der Online-Beratung die Gegenüberstellung von Sichtweisen, Einschätzungen, Empfindungen, Gefühlen des Beraters / der Beraterin. Im Sinne einer konstruktivistischen Sicht der Wirklichkeit (Watzlawick: „Wie wirklich ist die Wirklichkeit“) stellt die Beraterin oder der Berater ihre / seine eigene Sichtweise, aber auch bei ihr / ihm entstehende Gefühle und Empfindungen zur Verfügung.
- Konfrontation vs. Kritik: Kritik ist bewertend – Konfrontation stellt eine andere Sicht / Einschätzung / Empfindung gegenüber ohne zu behaupten: „Meine Berater-Einschätzung ist richtiger / angemessener / besser“.
- Konfrontation ist also auch ein Ausfluss des beraterischen Basisverhaltens. Im Moment, wo ich konfrontiere bin ich auch echt und selbstkongruent (Rogers).

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Wertschätzende Konfrontation und Auftrag

- Voraussetzung für eine wertschätzend konfrontierende Arbeit ist, dass der / die Ratsuchende signalisiert: "Ich empfinde in diesen oder jenen Situationen ein Ungenügen oder Leiden und möchte etwas verändern". Der Auftrag an den Berater / die Beraterin also lautet: „Unterstütze mich beim Suchen nach Lösungen.“
- Auftragsklärung ist wichtig. In Fällen, wo mir nicht deutlich signalisiert wird, dass Lösungsorientierung gewünscht ist, kann Konfrontation übergrifflig sein.

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Erfahrungen von Online-Berater/innen

- Konfrontation erscheint als ein Berater/innen-Verhalten, das mit Empathie und Wertschätzung relativ unverträglich ist
- Un- oder vor-bewusste Motive beim Berater/in

Befürchtungen von Online-Berater/innen

- Die Ratsuchenden könnten sich abgelehnt fühlen, weil im alltäglichen Leben Konfrontationen meist eine Art von Kritik enthalten
- Die Beratung könnte deshalb gefährdet sein und abgebrochen werden

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Konfrontation ist notwendig

- Alltag bedeutet auch, dass mir mit meinem Verhalten / Einschätzen und Erleben anderer nicht nur Zustimmung, sondern auch Konfrontation begegnet. Ich muss im Alltag deshalb immer auch mit Konfrontationen umgehen.
- Konfrontation ist notwendig, damit Entwicklungen stattfinden und Konfrontation ist unvermeidlich, wo Menschen sich begegnen. Wir lernen auch, indem wir konfrontiert werden.
- Die lösungsorientierte Beratungssituation ist deshalb auch eine Laborsituation, in der die Beraterin / der Berater durch Konfrontationen ein Lern-Modell für Alltagssituationen anbietet.

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Zwei Weisen der Konfrontation

- Die Konfrontation nimmt Bezug auf vom Ratsuchenden Geäußertes - berücksichtigt also eine von ihm / ihr schon mal im Beratungsprozess geäußerte Einschätzung / Sicht / Empfindung
- Die Konfrontation nimmt Bezug auf Sichtweisen / Einschätzungen / Empfindungen der Beraterin / des Beraters

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Vermutete Wirkungen

- Die Authentizität des Beraters / der Beraterin fördert die Beziehungsqualität in der Beratung. Der Ratsuchende/die Ratsuchende spürt gerade auch in meiner Konfrontation, dass ich nicht maskenhaft agiere, sondern aufrichtige menschliche Präsenz zeige.
- Wertschätzende Konfrontation in der Beratung ist ein bedeutendes Lernfeld. Der / die Ratsuchende kann sich mit anderen Sichtweisen / Einschätzungen / Empfindungen auseinandersetzen
- Alltagstaugliches Verhalten und Erleben kann gesucht, geklärt, erprobt kann

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Praxis der wertschätzenden Konfrontation in der Online-Beratung

- Ein von der Beraterin / dem Berater als tragfähig empfundene Beziehung zum Ratsuchenden muss aufgebaut sein
- Die Beraterin / der Berater formuliert klar, transparent und offen markiert das Geäußerte deutlich als eigene Beobachtung, Einschätzung, Resonanz
- Die Beraterin / der Berater bringt deutlich zum Ausdruck, dass es um ihre / seine Sicht einer von ihr / ihm wahrgenommenen Wirklichkeit geht
- Die Beraterin / der Berater formuliert wertschätzend - wertschätzende Äußerungen sind übrigens nicht mit Loben zu verwechseln. Wer eine Andere oder einen Anderen lobt bringt zum Ausdruck, er / sie wisse, worauf es ankommt, und urteilt aus einer Position von oben (Knatz) Die Blickrichtung ist beim Lob von oben nach unten. Die Wertschätzung dagegen zeichnet es aus, nie von oben herab zu funktionieren: sie signalisiert Respekt

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Praxis der wertschätzenden Konfrontation in der Online Beratung

- Die Beraterin / der Berater geht taktvoll vor, fragt zB, wie der Ratsuchende die Konfrontation erlebt → dieses Vorgehen bietet die Möglichkeit, unangenehme Folgen einer Konfrontation zu bearbeiten

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Selbstreflexion

- Die wertschätzende Konfrontation fordert eine hohe Bereitschaft, sich selbst zu reflektieren, um Eigenanteile sichtbar zu machen. Psychoanalytisch gesprochen: Gegenübertragungsphänomene in der Konfrontation vermeiden.

Dr. Roland Gayer

Supervision – Coaching - Training

Folie: Konfrontation

- Meine innere Resonanz „Möchte ich konfrontieren?“ Wenn: ja:

1. Differenzierung:

Impulse, die eher Gegenübertragungsanteile repräsentieren

Impulse, die einer wertschätzenden fördernden Haltung entspringen

- Lässt die Qualität der Berater – Klienten – Beziehung eine Konfrontation zu?
- Lässt der Beratungsauftrag eine Konfrontation zu? Wenn: ja:

2. Differenzierung:

Bezug auf vom Ratsuchenden Geäußertes

Bezug auf Sichtweisen / Einschätzungen / Empfindungen des Beraters

- Formulierung, die meine wertschätzende und fördernde Intention erkennen lässt

Fallbeispiel: Thomas

- Machen Sie sich mit dem Verlauf des bisherigen Beratungsprozesses vertraut
- Legen Sie die Folie „Konfrontation“ über den Text
- Schreiben Sie eine Berater/innen-Antwort auf Thomas' letzte Nachricht