

Kapitel 6

Notfallkoffer für schwierige Situationen

Fachberaterinnen und Fachberater brauchen in ihrer Arbeit umfassende Kompetenzen: Sie sind mit fachlichen, sozialen und psychologischen Problemen konfrontiert, die eine professionelle und sensible Handhabung des Instrumentariums „Beratung“ erforderlich machen. Dieses Kapitel beschäftigt sich mit „schwierigen“ Beratungssituationen und soll helfen, das persönliche Beratungsrepertoire zu vertiefen und zu erweitern.

6.1 Schwierige Beratungssituationen

Schwierige Beratungssituationen können vielfältige Ursachen haben: Diese können einerseits im Problem bzw. seiner – vermeintlichen – Unlösbarkeit, andererseits bei den Betroffenen liegen, wenn diese für keinerlei Lösung zugänglich zu sein scheinen oder durch ihr Verhalten jede Beratung unmöglich machen.

Verhaltensweisen von Klienten können Berater also in Schwierigkeiten bringen und dies erzeugt meist Stress: Im Moment ist der Berater überfragt, wie er reagieren soll. Stress erhöhend wirkt zudem, wenn der Berater beispielsweise keinen „guten Tag“ oder eine ungeklärte persönliche Abneigung gegen einen Klienten hat.

Während die Schwierigkeit im ersten Fall auf der Inhaltsebene entsteht, entsteht sie in den beiden anderen Fällen auf der Beziehungsebene.

Zwischen beiden Ebenen besteht eine Wechselwirkung: Schwierigkeiten auf der Beziehungsebene blockieren oft den inhaltlichen Aspekt, so dass auch naheliegende Lösungen nicht mehr in den Sinn kommen. Eine komplizierte sachliche Problematik beeinträchtigt umgekehrt eine gute Beziehung.

In schwierigen Situationen sollten Berater ihr Augenmerk in erster Linie auf den Beziehungsaspekt lenken, ehe sie an eine rein sachliche Problemlösung denken können.

Dass es hierfür keine einfachen Rezepte geben kann, ist selbstverständlich. Eine Voraussetzung für Handeln in schwierigen Situationen besteht darin, Verständnis für die eigenen Emotionen und die des Gegenübers zu entwickeln. Neben diesem Verstehen kann das Beachten bestimmter Prinzipien viel dazu beitragen, solch schwierige Situationen zu entschärfen. Jeder Berater wird darüber hinaus selbst zu entscheiden haben, an welchen Punkten er bei sich ansetzen muss, und sich die entsprechende persönliche Strategie zurechtlegen.

Schwierige Situationen lassen sich nicht vermeiden – einige finden Sie in diesem Buch.



Notfallkoffer für schwierige Situationen

6.2 Der fordernde Klient

„Techniker ist keiner hier?“

Mit dieser Frage eröffnet die Klientin hoch erhobenen Hauptes, mit einem über die Beraterin hinwegleitenden, suchenden Blick das Beratungsgespräch. Unvermittelt und ohne ein „Guten Tag“. Die Beraterin, eine erfahrene Juristin einer Rechtsberatungsstelle, hält die Luft an, sie spürt Ärger. Sie erlebt das Verhalten als unhöflich, fordernd und sich als Person nicht wahrgenommen.

Wie wird sie reagieren?

Nun, die Reaktion hängt davon ab, mit welchem Ohr sie diese Frage hört.

- **Sachohr:** Die Klientin will wissen, ob ein Techniker da ist.
Antwort: „Ja, richtig, es ist kein Techniker hier.“
- **Appellohr:** Die Klientin will einen Techniker.
Antwort: „Warten Sie, ich hole einen.“
- **Beziehungsohr:** Ich bin die Beraterin, ich habe schon viele technische Fragen gelöst ... sie traut mir nichts zu, lehnt mich ab ...
Antwort: „Wenn Sie nicht mit mir sprechen wollen, dann müssen Sie eben wieder gehen ...“
- **Selbstoffenbarungsohr:** Ich denke, die Person sucht nach einem Techniker, womöglich verspricht sie sich durch ihn die Lösung ihres Problems – nehme an, sie hat ein technisches Problem.
Antwort: „Guten Tag, das ist richtig: Techniker ist keiner hier. Wofür brauchen Sie denn einen? Kommen Sie mit einer technischen Frage?“

Die Wahl Ihrer Antwort beeinflusst den weiteren Verlauf des Gesprächs.

Achtung: Hören Sie die Forderung mit dem Beziehungsohr, wird Ihre Antwort die negative Spannung erhöhen. Hören Sie die Forderung mit dem Appellohr, werden Sie den Eindruck der Willfähigkeit erwecken.

Der fordernde Klient



- Was will er?
- Was soll ich tun?
- Was hält er von mir?
- Worum geht es ihm?

Der fordernde Klient

6.3 Der aggressive Klient

Aggressives Auftreten kann ganz unterschiedlich aussehen. Es gibt ein **offen aggressives Verhalten**, das sich so äußert, dass der Aggressive mit Unterstellungen, mit Beschimpfungen und Beleidigungen oder mit Abwertungen direkt agiert. Ein aggressiver Ton wird an den Tag gelegt. Dieses Verhalten wird den niedergelassenen Beratern vermutlich seltener begegnen als Beratern in Institutionen, wo sich die Klienten manchmal mehr herausnehmen.

Dann gibt es **verdeckt aggressives Verhalten**. Die verdeckte Aggression setzt dem Berater auf die Dauer mehr zu als die offene Aggression. Diese Art kommt auch häufiger vor. Als verdeckt aggressiv gelten etwa subtile Angriffe, beispielsweise auf die Kompetenz des Beraters, ein subtiles In-Frage-gestellt-Werden in der Beratung, wie: „Haben Sie jetzt studiert oder nicht?“, „Was für eine Ausbildung haben Sie?“, „Verstehen Sie das als Frau überhaupt?“, „Ist kein Techniker da?“ Das kann vom Berater schon als subtil aggressiv erlebt werden. Beide Formen sind Strategien, um zu etwas zu kommen.

Um einen Umgang mit der Aggression des Klienten zu finden, ist es gut zu wissen, was Aggression alles bedeuten kann, woher sie kommt und warum Menschen aggressiv sind. Sie sind aggressiv,

- weil sie selber in einer bedrohlichen oder beängstigenden Situation sind,
- weil sie Niederlage, Abwertung, Scham empfinden und voller Selbstvorwürfe sind,
- weil es ein Kommunikationsversuch ist – eine Form von Beziehungsstörung,
- als Folge von Konflikten – der Ärger wird in die Beratung mitgebracht und entlädt sich dort,
- als Folge von Stress und Frustration oder Reaktion auf Aggression,
- als Gegenreaktion auf die Aggression des Beraters (Bewertung, Schuldzuweisung),
- weil sie einen Kontrollverlust erleben (z. B. nicht weiter wissen),
- aus Platzmangel und eingeschränkter Intimsphäre,
- als Folge eines Krankheitsbilds oder Medikamenten.

Literatur:

Martina Fritz, Fachtagung 18.10.2010,

<http://www.eva-stuttgart.de/fachtagmdchenschlagenzu.html>

Der aggressive Klient



Gründe: Bedrohung ?

- Angst ?
- Niederlage ?
- Scham ?
- Konflikt ?
- Stress ?
- Krankheit ?

Gründe für aggressives Verhalten

Wie geht man mit aggressiven Verhaltensweisen um?

Wie können Sie Aggression möglichst von sich fern halten? Welche Möglichkeiten gibt es in der Begegnung mit aggressiven Klienten? Hier ein paar Tipps:

- Schaffen Sie **inneren Abstand**. D. h. stellen Sie sich konkret einen Schutzschild vor, der einen geschützten Raum bietet, z. B. ein Weltanzug, eine Panzerglas-Glocke u. Ä. Die Vorstellung des schützenden Raumes verbinden Sie nun mit einem passenden Satz, den Sie sich in heiklen Situationen vorsagen können („Ich bin sicher“, „Das trifft mich nicht“ etc.).
- Schaffen Sie sich **äußere Distanz**. Bevor Sie irgendetwas sagen, konzentrieren Sie sich auf die eigene Atmung: tief einatmen und ruhig und langsam ausatmen. Ruhiges Atmen stabilisiert! Schaffen Sie sich Platz. Halten Sie körperlich Abstand. Am besten nehmen Sie eine natürliche Haltung ein, eventuell stehen Sie auf.
- **Richtige Körperhaltung** vermittelt Selbstbewusstsein! *Im Stehen*: fester Stand, beide Beine möglichst gleich belastet, nicht allzu breitbeinig, Haltung nicht ständig ändern – dies wirkt nervös und unsicher. *Im Sitzen*: gesamte Sitzfläche nützen. Füße nicht unter den Stuhl ziehen, auch nicht Beine um Stuhlbeine schlingen. *Während des Sprechens*: im Blickkontakt mit dem Gegenüber bleiben!
- Dem Klienten die **Gelegenheit geben, Dampf abzulassen**. Den Klienten ausreden lassen, interessiert und aktiv zuhören, sachlich antworten. Die Argumente des Klienten wiederholen, so fühlt er sich ernst genommen.
- Nicht in den Widerstand gehen. Das lässt die Situation nur eskalieren. Wirken Sie dem entgegen, indem Sie ...
 - ... Ihren **Klienten akzeptieren!** Dadurch äußern Sie Verständnis für die Situation und laden ihn ein, mehr zu erzählen.
 - ... **Nachgeben!** Möglicherweise überraschen Sie Ihren Klienten, indem Sie ihm entgegenkommen. Sagen Sie: „Sie haben völlig recht. Die Dinge sollten anders sein. Ich bin auch unglücklich über diese Situation.“

- ... **Interesse signalisieren!** Sagen Sie z. B.: „Wie können wir dieses Problem lösen?“ „Wie könnte eine Veränderung genau aussehen?“ „Ich brauche Ihre Unterstützung, um die Lage zu ändern.“
- **Worte sorgfältig wählen.** Vorsicht mit Worten wie „müssen“, „sollen“ oder „nicht dürfen“
- Nicht rechtfertigen
- Der Situation **Struktur** geben. Wenn der Klient damit einverstanden ist, auch Mitschreiben oder Mitzeichnen
- Derzeit kein Gespräch möglich – Pause oder Vertagung

Literatur:

Matthias Nöllke: Schlagfertigkeit, STS-Taschenguide. Planegg/München 1999



Umgang mit aggressiven Klienten

6.4 Der wütend-tobende Klient

Wenn Sie als Berater mit einem wütend-tobenden Klienten konfrontiert werden, so fällt es wahrscheinlich auch Ihnen nicht leicht, ruhig zu bleiben und die Haltung zu bewahren. Die übliche Reaktion besteht darin, entweder selbst wütend zu werden und den Streit eskalieren zu lassen oder den Wutausbruch zu erdulden und sich als Opfer missbraucht zu fühlen.

Beides sind keine geeigneten Reaktionsweisen, um mit wütenden Klienten umzugehen.

Wie reagieren Sie also richtig?

- Es ist sinnlos, mit jemandem zu diskutieren, der wütend tobt. Sie tun also zunächst gar nichts, außer Ihren Schutzschild einzusetzen und die groben Angriffe zu überhören und an sich „abrinnen zu lassen“.
- Sie sollten es auch unterlassen, sich zu rechtfertigen oder nach Erklärungen zu suchen. Das verschlimmert die Sache nur.
- Erst wenn ein sachlicher Punkt vorgebracht wird, sollten Sie darauf eingehen, zur Sache Stellung nehmen und tatsächliche eigene Fehler sofort zugeben.
- Das „Weghören“ und Abwarten hat allerdings Grenzen. Wenn die Wut zunimmt statt zu verrauchen, streiten Sie nicht, sondern geben Sie einen sachlichen Kommentar ab: „Sie sind außer sich“, „Sie sind erregt“, „Sie schreien“ (besser als „Warum schreien Sie mit mir?“; Sie bringen sich sonst als Opfer ins Spiel).

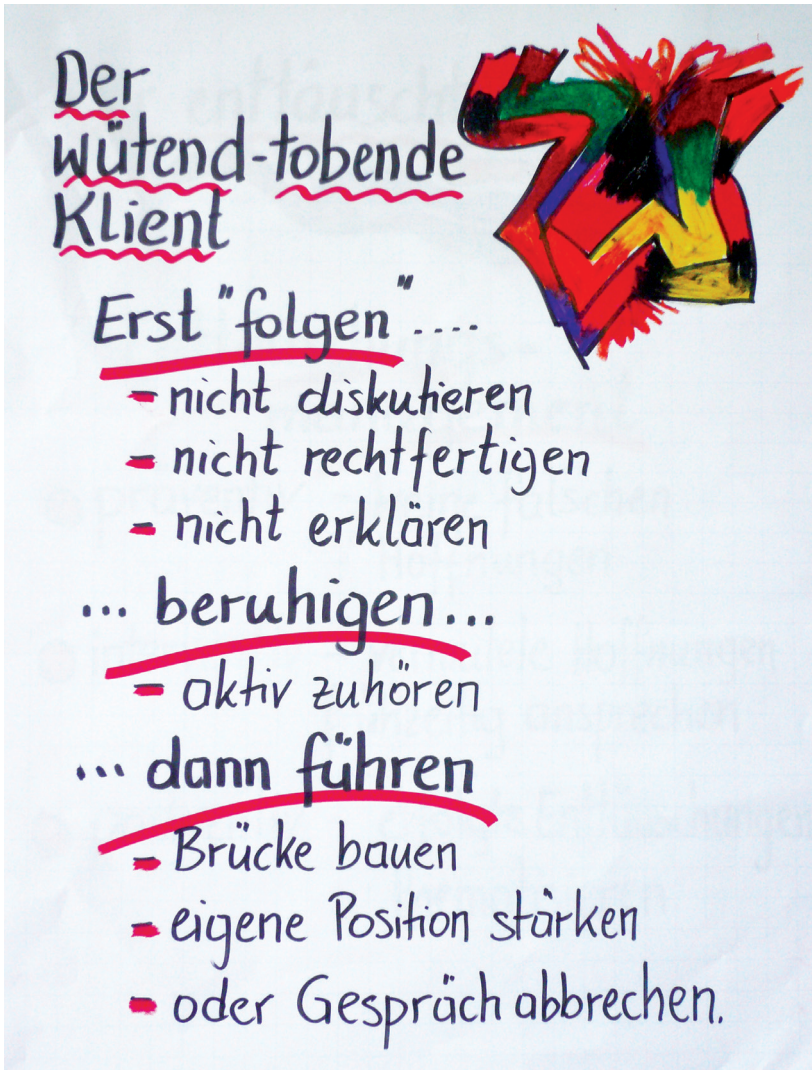
Falls aber beleidigende oder unsachliche Attacken fortgesetzt werden, so dass Ihre persönliche Würde bedroht ist, müssen Sie Ihre Haltung ändern und deutlich feststellen: „Sie haben mich eben beleidigt!“ Danach gibt es mehrere Möglichkeiten:

- **Nochmals „Brücke bauen“:** „Ich weiß, Sie sind erregt, weil ... Jedoch gibt es keinen Grund, mich persönlich zu beleidigen.“
- **Position stärken** durch eine Forderung: „Ich erwarte eine Entschuldigung.“
- Das **Gespräch abbrechen:** „Unter diesen Umständen bin ich nicht bereit, das Gespräch fortzusetzen. Ich bitte Sie, den Raum zu verlassen.“

Aufstehen und den Klienten zur Tür begleiten. Eventuell mit den Worten: „Rufen Sie mich an, wenn Sie wieder ruhiger sind.“

Literatur:

Matthias Nöllke: Schlagfertigkeit, STS-Taschenguide. Planegg/München 1999



Der
wütend-tobende
Klient

Erst "folgen"

- nicht diskutieren
- nicht rechtfertigen
- nicht erklären

... beruhigen...

- aktiv zuhören

... dann führen

- Brücke bauen
- eigene Position stärken
- oder Gespräch abbrechen.

Umgang mit wütend-tobenden Klienten