

Das Einmaleins der Beratung

Hebamme zu sein, erfordert ein erhebliches fachliches Können und in vielen Situationen ein kompetentes Beraten. Es ist ein wiederkehrender Balanceakt, Gleichwertigkeit, Empathie, Akzeptanz und Kongruenz zu leben, die Instrumente des aktiven Zuhörens einzusetzen und die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt zu stellen. Die Beratungsgrundlagen bilden den soliden Boden. Sie wollen geübt und reflektiert sein.

.....
Beatrice Strub

Begleitung ist für eine Hebamme eine alltägliche Handlung. Beratung nur manchmal. Zudem sind es oft kurze Beratungssequenzen, und selten ist Zeit, ein Beratungssetting in einem ruhigen Raum mit genügend Zeit zu installieren. Was kann Beratung in einem Hebammenalltag heissen? Karl Benien (2011) definiert die Beratung zu ungefähr 80 Prozent als Coaching, zu etwa je 10 Prozent als Consulting und Teaching (siehe Abbildung). Beim Coaching macht die Hebamme durch Zuhören und Fragen die Klientin entscheidungsfähig. Beim Consulting ist sie die Expertin, die mit der beruflichen Meinung konfrontiert sowie neue Blickwinkel ermöglicht, und beim Teaching ist sie Lehrerin, die Wissen vermittelt und neue Fähigkeiten einüben lässt.

Die Herausforderungen der Grundlagen

Die heutigen Beratungsmodelle haben Wurzeln in der humanistischen Verhaltenspsychologie, und Carl R. Rogers war einer der prominenten Vertreter. Er hat sich gefragt, mit welchem Verhalten und welchem Blickwinkel ein Berater sich einem Klienten nähert, ob man die Fähigkeit und das Recht auf Selbstbestimmung des Klienten respektiert (Rogers, 2003). Ein Berater müsse lernen, beiseite zu stehen und eine Grundhaltung des Verstehens und Akzeptierens der Schritte eines Klienten zu entwickeln: «Client-centered counseling, if it is to be effective, cannot be a trick or a tool. It is not a subtle way of guiding the client while pretending to let him guide himself. To be effective, it must be genuine.» (Rogers, 2003, Kapitel 2, Abschnitt 5) Der Mensch steht im Mittelpunkt der Beratung, die Blickrichtung ist auf das Funktionieren des Selbst gerichtet und nicht primär auf das Problem. Empathie, Wertschätzung und Akzeptanz werden heute als selbstverständliche Qualitäten in der Beratung vorausgesetzt. Was heissen diese Begriffe, und was sind die Herausforderungen, die im Hebammenalltag erlebt werden?

Von der Empathie

Empathie wird verstanden als die Fähigkeit, die innere Realität der Klientin wahrzunehmen, diese zu verstehen und dem Klienten mitzuteilen (Nussbeck 2006). Ein Beispiel: Eine gebärende Frau tut sich schwer mit den Schmerzen. Sie ist verkrampft und atmet nur oberflächlich während einer Wehe. Eine empathisch einfühlsame Hebamme hat nicht das «Falschverhalten» der Frau im Blick, sondern die Frau als Ganzes, die sich schwertut.

Was also könnte sie konkret unternehmen? Der Definition von Nussbeck nach heisst das, diese Realität wahrzunehmen, nachzufühlen und sie der Klientin als Beobachtung mitzuteilen. Nicht mehr.

Das einfühlsame Verstehen kann in einer Hebamme auch die Tendenz hervorrufen, mehr Probleme lösen zu wollen als nötig. Ein Beispiel: Eine Hebamme begleitet eine 20-jährige, alleinstehende Mutter im Wochenbett. Wie bleibt die Hebamme empathisch ohne ein Zuviel, das der jungen Frau gar nicht dienlich ist? Auch hier hilft es, die Blickrichtung auf das Funktionieren des Selbst zu richten. Was alles kann die Frau gut bewältigen?

Die Kehrseite davon ist eine uns fremde oder unsympathische Klientin. Ein Beispiel: Eine Frau kommt in die Hebammensprechstunde. Sie teilt der Hebamme gleich zu Anfang abwehrend mit, dass sie jetzt mal gekommen ist, aber schon weiss, dass sie einen Wunschkaiserschnitt möchte. Die Art, wie sie sich präsentiert, und der trotzig vorgebrachte Wunsch erschweren der Hebamme die freundliche und professionelle Kontaktaufnahme. Wie soll sie jetzt so schnell einfühlsam sein, wenn ihr selbst so viel Skepsis und Widerstand entgegenschlägt?

.....
Autorin



Beatrice Strub ist Kommunikationspsychologin, Coach und Traumatherapeutin SE[®]. Sie leitet Seminare der Bundes- und Kantonsverwaltungen zu Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung, arbeitet selbstständig in ihrer Praxis mit-reden.ch GmbH und ist Dozentin für Kommunikation im Studiengang Hebamme der Berner Fachhochschule.

strub@mit-reden.ch | www.mit-reden.ch

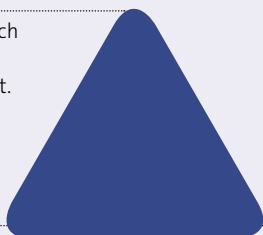
Beraten im Hebammenalltag

Coaching

Rolle: Begleitende, die durch Zuhören und Fragen entscheidungsfähig macht.

Consulting

Rolle: Expertin, die mit der eigenen (beruflichen) Meinung konfrontiert oder neue Blickwinkel ermöglicht.



Teaching

Rolle: Lehrerin, die Wissen vermittelt und neue Fähigkeiten einüben lässt.

Das gelingt, wenn die Hebamme die Offenheit und das Verständnis entwickelt, wie diese Frau sich hier im Moment fühlt: etwas auf Abwehr, unsicher, ob sie bei der Hebamme mit ihrem Wunsch akzeptiert wird. Dies gilt es, der Klientin verständnisvoll zu spiegeln.

Von der Kongruenz

Nach Nussbeck (2006) heisst Kongruenz, dass man sich als Beraterin mit seinen Gefühlen und Gedanken authentisch und echt zeigt und im Kontakt ist mit seinen Gefühlen. Als Beraterin braucht es eine Aufrichtigkeit. Was mitgeteilt wird, soll kongruent zu den eigenen Empfindungen sein, ohne dass alle Gedanken und Gefühle ausbreitet werden.

Auch dazu ein Beispiel: Hebamme Z. arbeitet in einem besonders stillfreundlichen Spital. Das entspricht ihr gut. Trotzdem übt dies auch einen gewissen Druck auf sie aus. Nun sitzt eine Frau vor ihr, die abstillen möchte. Hebamme Z. weiss, sie soll die Frau zum Stillen animieren und auf den Wunsch der Frau eingehen. Teilt sie ihren Zwiespalt mit? Dann ist sie illoyal zum Spital. Akzeptiert sie den Entschluss der Frau? Dann muss sie sich gegenüber ihren Vorgesetzten rechtfertigen. Versteckt sie ihr Dilemma? Dann fühlt sich die Frau irritiert, weil diese ihr angestregtes Lavieren bemerkt. Eine mögliche Antwort, um alle drei Seiten transparent zu machen, ohne das innere Dilemma zu erzählen: «Sie hatten sich für die Geburt in diesem besonders stillfreundlichen Spital entschieden» (Haltung Spital). «Als Hebamme bin ich interessiert, die physiologischen Abläufe zu unterstützen» (persönliche Haltung). «Selbstverständlich bin ich Ihnen aber in erster Linie dabei behilflich, Sie in Ihrem Klärungsprozess zu unterstützen und Ihren Entscheid dann auch entsprechend zu begleiten» (Haltung der Klientin gegenüber).

Von der Akzeptanz

«Akzeptanz bedeutet, den Klienten als Person mit der grundsätzlichen Fähigkeit, für sich selbst zu sorgen und sich weiterentwickeln zu können, zu sehen, ihn wertzuschätzen und damit seine Selbstachtung zu stärken.» (Nussbeck, 2006, S. 60) Ein Beispiel: Hebamme R. führt ein Gespräch mit einer Klientin, die ihr Kind tot zur Welt gebracht hat. Die Klientin ist noch im Schockzustand und möchte das Kind nicht sehen. Die Hebamme weiss als Fachperson, dass es hilfreich ist, wenn die Frau sich als Mutter erleben und einen Kontakt zum Kind herstellen kann. Auch an diesem Beispiel wird deutlich, dass es eine Gratwanderung ist, darauf zu vertrauen, dass Menschen dann Entwicklungsschritte machen, wenn sie dazu bereit sind. In diesem Fall kann die Frau dafür wertgeschätzt werden, dass sie diese schwierige Situation gut meistert – und die Hebamme kann ihr evtl. später mitteilen, was anderen Eltern geholfen hat.

Drei scheinbar einfache Haltungen in der Beratung sind im Berufsalltag herausfordernd. Hut ab, wer als Haltung dieses echte Interesse und die innere Klarheit lebt, dass Menschen eigene Lösungen finden, dass man das Schicksal zumutet und einen einführenden Kontakt herstellt.

Was bedeutet aktives Zuhören?

Das Begleiten und das Beraten sind kommunikative Situationen. Die zwei wichtigen Instrumente «Aktives Zuhören» und «Fragen stellen» unterstützen das Umsetzen der Grundhaltungen. Das Zuhören ist eine der Kernkompetenzen der Kommunikation. Hildegard Knill (n. d.) unterscheidet zwischen Hören, Hinhören und Zuhören. Hören ist ein distanzierteres Hören, die eigenen Gedanken stehen im Vordergrund. Beim Hinhören gibt es kein Bemühen, die andere Person wirklich zu verstehen, und beim Zuhören lässt man sich ganz auf das Gegenüber ein. Im Beratungskontext bedeutet Zuhören eine aktive Handlung. So entstand der Begriff des aktiven Zuhörens.

Friedemann Schulz von Thun (2004) erklärt den Begriff in drei Stufen: Beziehung schaffen, Inhalt klären, die Gefühle aufnehmen. Auf der ersten Stufe wird eine Beziehung zum Gegenüber hergestellt. Das bedingt, sich selbst

zurückzunehmen, ganz Ohr zu werden und mit dem Herzen beim Gegenüber zu sein. Diese Phase braucht Zeit und bildet die Basis für einen guten Start: Entsteht Vertrauen, so wird die Beziehung belastbar, Fehler werden verziehen, Schritte werden im sicheren Umfeld gewagt. Die zweite Stufe bringt das Wahrgenommene, das Gehörte auf den Punkt und fasst zusammen (paraphrasieren). Es gilt, Aussagen vollständig zu erfassen, den Kern herauszuschälen, Ambivalenzen herauszuhören und zu benennen. Ohne genaues Zuhören gelingt das nicht. Wenn der Redefluss gross ist, muss man sich getrauen, zu unterbrechen, um bis dahin zusammenzufassen.

Was ist die Wirkung? Als Beraterin ist man gezwungen, seine Aufmerksamkeit aufs Zuhören zu fokussieren und nicht auf Lösungssuche zu gehen. Das ist entlastend. Die Aussagen der Klientin werden nochmals aus einer externen Perspektive zusammengefasst. Dies schafft für sie mehr Distanz zu ihren eigenen Worten. Widersprüche und Ungereimtes werden manchmal erst beim Hören bewusst. Und die Klientin überprüft, ob das Gesprochene wirklich richtig zusammengefasst ist. Die Klientin fühlt sich ernst genommen, gehört, verstanden. In der Regel setzt sich dann das Gespräch auch fort mit Worten wie: «Ja genau, und dann habe ich ...»

Zeit gewinnen statt verlieren

Die dritte Stufe des aktiven Zuhörens spricht dem Gegenüber aus dem Herzen. Die wahrgenommenen Gefühle werden gespiegelt. Hier können auch Tonlage, Mimik und Gestik Hinweise auf die Gefühlswelt der Klientin geben: «Ich sehe, ihre Hände sind ganz verkrampft?» Spiegeln kann Hand in Hand gehen mit dem Paraphrasieren: «Ich höre von Ihnen einerseits ein klares Nein zum weiteren Stillen, weil es sich in der beruflichen Situation fast nicht organisieren lässt. Andererseits merke ich, dass sie das Beste für ihr Kind möchten und ein schlechtes Gewissen haben» (Ambivalenz herausarbeiten). «Und schliesslich merke ich ihre Verzweiflung und auch ihre Hilflosigkeit, weil sie diese beiden Dinge nicht wirklich lösen können» (dazugehörige Gefühle).

Man darf sich ruhig im Klaren sein, dass Paraphrasieren und Spiegeln als Elemente des aktiven Zuhörens geübt werden müssen und eine hohe Fertigkeit von einer Beraterin verlangen. Anfangs mag es einem umständlich vorkommen, weil scheinbar wertvolle Zeit verloren geht. Oft ist das Zuhören aber zeitsparend, weil viel mehr geklärt wurde und man Einblick in die Gefühlswelt erhält. Und wem schon einmal intensiv zugehört worden ist, der weiss von der wohltuenden Qualität: Man wird gehört.

Die richtigen Fragen stellen

Durch Fragen erhält man Informationen, führt das Gespräch, lenkt den Fokus, hebt bestimmte Aspekte hervor, vertieft innere Zustände und ermöglicht neue Sichtweisen (Benien, 2011). Es gibt viele Fragemöglichkeiten – ein paar wichtige für den Beratungskontext seien hier vorgestellt:

– Anregungsfragen wollen zum Nachdenken anregen, sollen eine neue Perspektive eröffnen, können eine Neubewertung der Situation ermöglichen und helfen der Selbstklärung. Beispiele: «Was wünschen Sie sich

für die nächste Geburt?» «Was hat Ihnen in der schwierigen Situation geholfen?» «Wie kann Sie ihr Partner unterstützen?»

– Informationsfragen sind notwendig, um den inneren Kontext (Person, Ressourcen, Ängste und Erwartungen) und den äusseren systemischen Kontext (Familie, Freundeskreis, berufliche Situation) einer Klientin zu erfassen.

– Gegenfragen spielen den Ball wieder zurück zur Klientin. Klientin: «Was meinen Sie? Soll ich jetzt noch weiter stillen?» Hebamme: «Welche Vor- und Nachteile sehen Sie selbst?»

– Hypothetische Fragen versetzen einen schon in die Lösungssituation. Hebamme: «Nehmen wir an, ihr Mann würde Sie unterstützen, wofür hätten Sie dann mehr Zeit?»

– Fragen nach Ausnahmen richten die Aufmerksamkeit auf eigene positive Erfahrungen. Hebamme: «Sie erzählen mir, dass es Ihnen sehr oft schlecht ist. Wann geht es Ihnen denn besser?» (Benien, 2011)

Die Lösung im Blick

Sehr oft ist es wichtig, nachzufragen. Anstatt das Gesagte mit eigenen Interpretationen zu ergänzen, vermeintlich zu «wissen», präzisiert die Hebamme durch Nachfragen. Aussagen wie «viel», «gut», «schön» und «häufig» sind unpräzise. Hebamme: «Sie sagen mir, Sie hätten die ganze Zeit so ein Ziehen im Bauch. Können Sie mir das genauer schildern?»

Viele dieser Fragearten zielen schon zur Lösung hin. Die Wirkung ist einfach: Die Energie fliesst Richtung Lösung und impliziert, dass es eine gibt. Dies ist für die Klientin oft entscheidend. Von der Unsicherheit, Unklarheit, vom Zweifel, vom Problem hin zu: «Ich kann!»

Den Fokus mit Fragen auf die Selbstklärung, aufs anregende Nachdenken, auf die Suche nach Ausnahmen, auf die Lösung zu setzen, bewirkt viel. Zusammen mit dem Zuhören werden der Klientin neue Wege aufgezeigt. Sie kann Mut fassen, Ideen entwickeln und fühlt sich verstanden in einer für sie akzeptierenden und wertschätzenden Umgebung.

Literatur

Benien, K. (2011) Integratives Coaching als Prozess. Kursunterlagen vom Institut für Weiterbildung e. V. an der Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften der Universität Hamburg. Hamburg, Deutschland.

Knill, H. (n. d.) Hören – Hinhören – Zuhören. www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html

Rogers, C. R. (2003) Client centred Therapy. Its current practice, implications and theory. Illustrierte Neuaufgabe. London: Constable.

Nussbeck, S. (2006) Einführung in die Beratungspsychologie. München, Deutschland: Ernst Reinhard Verlag.

Schulz von Thun, F. et al. (2004) Miteinander Reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte. 2. Auflage. Reinbek bei Hamburg, Deutschland: Rowohlt Verlag.