

Professionelle Beziehungsgestaltung

in der Pflegeberatung

22. August 2024

Fachtag Pflegeberatung NRW

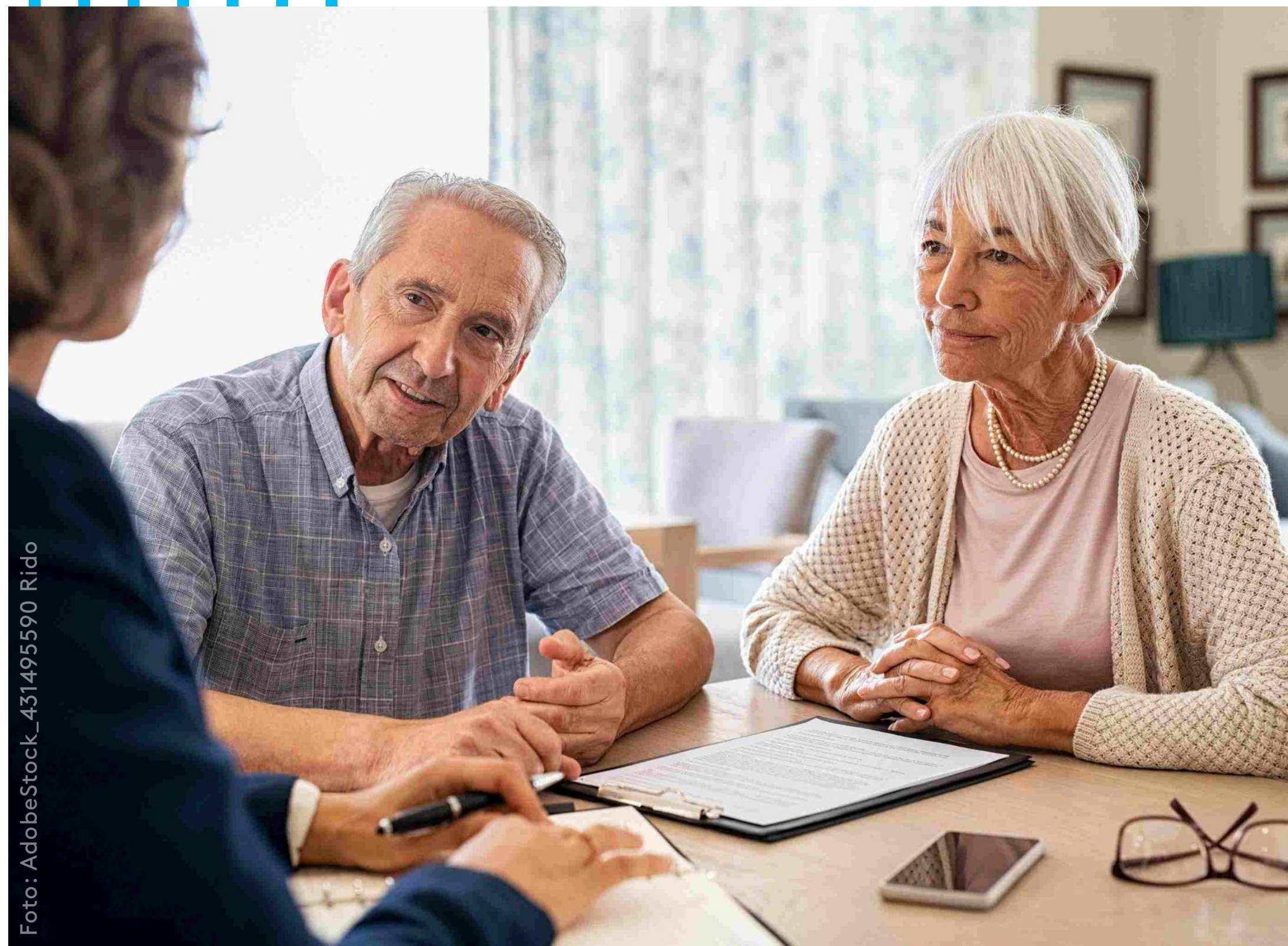


Foto: AdobeStock_431495590 Rido

Laureen zu Dohna

M.A. Beratung Mediation Coaching
Kordinatorin BMC-Ambulanz

zudohna@fh-muenster.de



Überblick

- I. Was zeichnet eine professionelle Beziehungsgestaltung aus?
- II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung
- III. Kontextabhängige Spannungsfelder in der Beziehungsgestaltung

I. Was zeichnet eine professionelle Beziehungsgestaltung aus?

Beziehungen eingehen und gestalten

Wirkfaktor:

Beziehungs- & Vertrauensaufbau (Grawe, 2005)

Beziehung als interaktionales Prozessgeschehen;
wird durch **Vorerfahrungen beeinflusst** und
steuert Erwartungen an künftige Interaktionen

(vgl. Gahleitner, 2020:327)



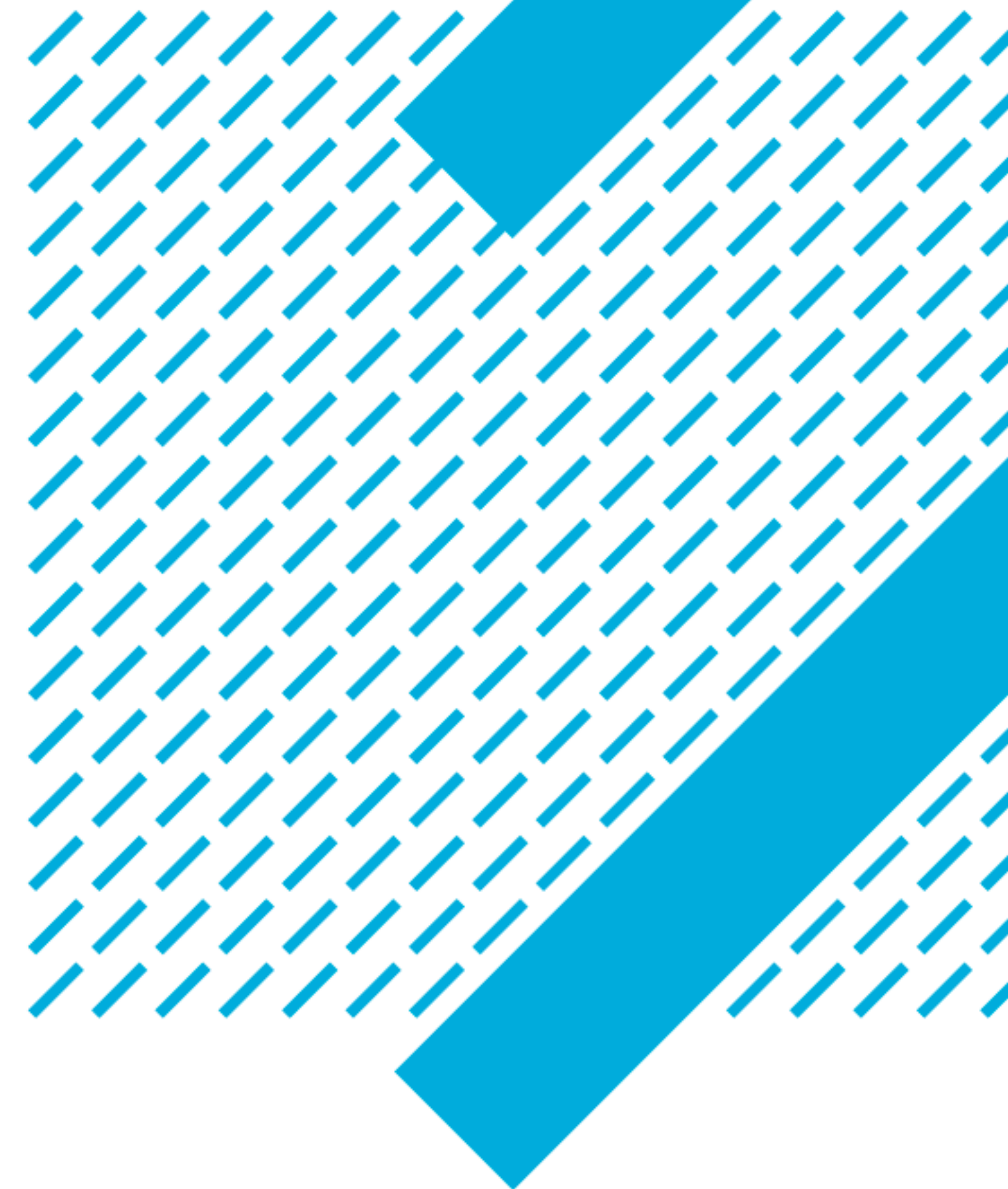
I. Was zeichnet eine professionelle Beziehungsgestaltung aus?

Beziehungen eingehen und gestalten

private vs. professionelle Beziehungen

unterscheiden sich hinsichtlich
Intuition und Reflexion

- ▶ Ziele & Erwartungen
- ▶ begrenzte Interaktion & Zeitdauer
- ▶ asymmetrisch & unterschiedliche Expertisen



Gesellschaftlicher Kontext
(Gesetzeslage & Merkmale des Auftrags)

Merkmale der Institution

Setting (digital, in Präsenz)

Charakteristika der betreffenden Person
+

Merkmale des sozialen Umfeldes

Eigenes Beziehungsverhalten:

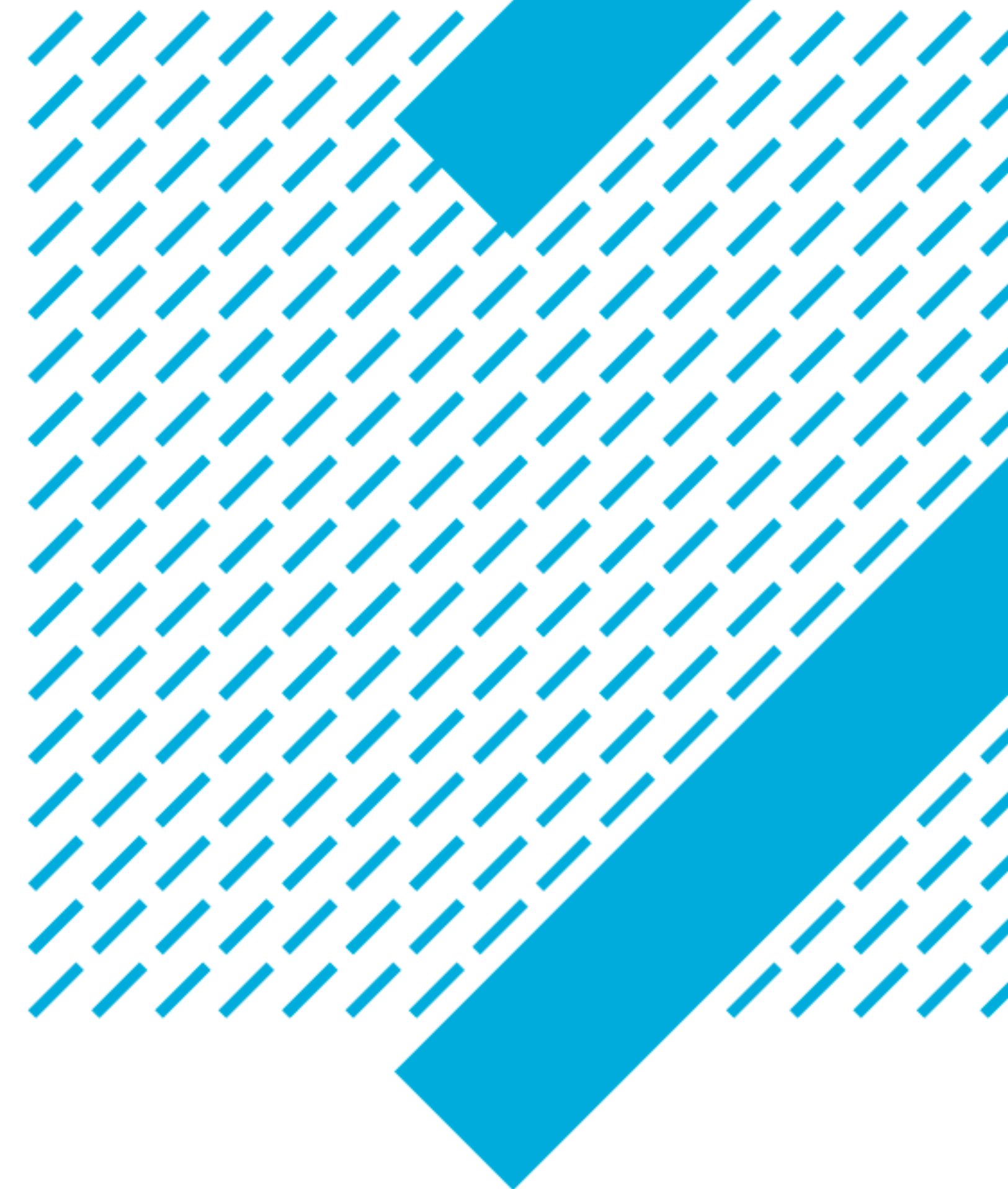
- Wie gebe ich mich?
- Was erwarte ich von Klient:innen?
Beteiligten?

I. Was zeichnet eine professionelle Beziehungsgestaltung aus?

Beziehungen eingehen und gestalten

➔ **Herausforderungen** an die professionelle Beziehung:

- ggf. einschränkende Kontextfaktoren
- **Diskrepanz** zwischen intuitiver Beziehung im Gegensatz zur professionellen Beziehung (vgl. Heiner, 2004:140)
- **Aushandlungsprozess** zur Ermöglichung einer Arbeitsbeziehung mit Klient:innen (vgl. Best, 2021:188)





**„Stellschrauben“ in der
Beziehungsgestaltung**

Beziehungsförderliche Haltung

Gestaltung der Kommunikation

Gestaltung der Interaktion

Gestaltung des Settings

II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Beziehungsförderliche Haltung



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Beziehungsförderliche Haltung

Personzentrierter Ansatz nach Rogers

- Basiselemente:

Selbstkongruenz
Echtheit

**positive
Wertschätzung**
Akzeptanz und
emotionale Wärme

Empathie
einführendes
Verstehen



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung der Kommunikation

- Notwendigkeit des **bewussten Einsatzes der Kommunikation**, um Interaktionen zu steuern und dadurch beziehungsförderliche Situationen und Verhaltensweisen zu ermöglichen.
- Modalitäten innerhalb der Kommunikation:

 verbale (+ paraverbale) und
 nonverbale Kommunikation



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung der Kommunikation

verbale Kommunikation

- **Zuhören** ➔ bekundet Interesse/ Aufmerksamkeit
- **Fragen** ➔ strukturieren Gespräche
- **Humor**
als „soziales Schmiermittel“
(vgl. Röhner & Schütz 2020, 135)

paraverbale Kommunikation

- alle sprachbegleitenden kommunikativen Elemente:
 - **Stimmmlage, Lautstärke, Tonfall, Sprachtempo**
 - **Lachen** ➔ Beziehung aufzubauen und aufrechtzuerhalten

nonverbale Kommunikation

- **Transport von Gefühlen, Bewertungen u. Beziehungsaspekten** (vgl. Hartung u. Kosfelder, 2019:18)
- **implizite Mitteilungen, zur Interpretation der Verbalkommunikation** (vgl. Schulz von Thun, 2022:37)
- **Gesicht, Blickverhalten, Körpersprache**

II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung der Kommunikation

Bedeutung der Kommunikation für die Beziehungsgestaltung

- Modalitäten existieren nicht isoliert, sondern werden zumeist in Verbindung miteinander eingesetzt bzw. können sich ergänzen - es kann zu Widersprüchlichkeiten kommen!
(vgl. Schulz von Thun, 2022:39)
- **Fehlende Passung = Inkongruenz der Nachricht** (vgl. Khabyuk, 2019:75) **oder Double-bind-Problem** (vgl. Watzlawick, 2020:232)
- Bei Inkongruenzen, wird v.a. die nonverbale Kommunikation **stärker gewichtet als die Verbalkommunikation** (vgl. Röhner u. Schütz, 2020:90)



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung der Interaktion

- Interaktion = wechselseitiger (Aktions-) Prozess des Miteinanders



Synchronisation der Interaktion

Nähe und Distanz

Affekt- und Emotionsregulation

II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

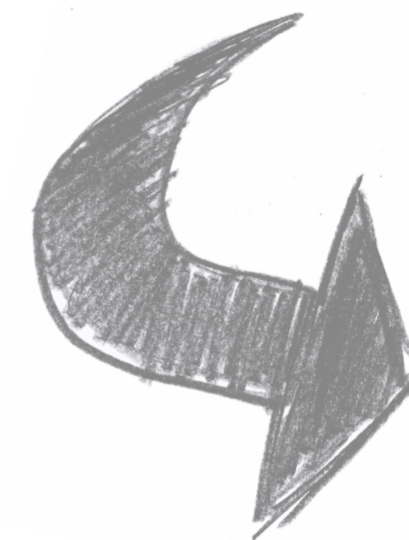
Gestaltung der Interaktion

- Interaktion = wechselseitiger (Aktions-)Prozess des Miteinanders



Synchronisation der Interaktion

- Synchronisation fördert das Erleben von Verbundenheit und Einigkeit
(vgl. Altmann, 2013:7; weiterführend: Prinz et al. 2021)



Joining
Pacing
Leading

II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung der Interaktion

Nähe und Distanz

- Nähe und Distanz können als **Kernthemen** der Beziehungsgestaltung angesehen werden
(vgl. Dörr & Müller 2012; Geißler & Hege 2001)
- **Nähe: Einfluss darauf, ob Beziehung vertrauensvoll, unterstützend oder auch grenzüberschreitend und übergreifend erlebt wird**
 - ➔ Grundlage für die Aushandlung eines Arbeitsbündnisses
 - ➔ Risiko: Eigenes Bedürfnis nach Nähe
- **Distanz: Verbunden mit Abstand, Reserviertheit und Abgrenzung, aber auch mit dem Ermöglichen von Autonomie und Entscheidungsfreiheit**
 - ➔ bietet Möglichkeit eigene Fähigkeiten zu erlangen & Raum für Exploration
 - ➔ Risiko: Beobachtende statt handelnde Rolle

II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung der Interaktion

Affekt- und Emotionsregulation

- Gestaltung einer Gesprächsatmosphäre, in der Emotionen verbalisiert werden, wirkt sich beziehungsförderlich aus (vgl. Keil u. Stumm, 2018:84; Best, 2023:69)



- Selbstwirksamkeit
- Wahrnehmung einer stärkeren Kontrolle über die Situation und eigenes Verhalten
- Entwicklung / Reaktivierung von Bewältigungskompetenzen



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung des Settings **Face-to-Face-Beratung**

- Gestaltung & Auswahl des Settings nimmt hohen Einfluss auf das Erleben der Beteiligten
- Kleinigkeiten sind oft ausschlaggebend:
 - ➔ störungsfreier Raum (als Wertschätzung der Wichtigkeit des Gesprächs)
 - ➔ Positionierung der Stühle im Raum
 - ➔ Angebot eines Getränks
 - ➔ Gemütlichkeit des Raums
 - ➔ Auftreten gegenüber der Klientel (bspw. Auswahl der Kleidung)



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung des Settings **Telefon-, Online- & Mail-Beratung**

- **Herausforderung:** Kanalreduktion in digitalen Beratungsformaten
 - **Telefonberatung:**
 - ➔ Person mit Namen ansprechen
 - ➔ Chance: Schnelle Verfügbarkeit
 - ➔ Zusammenfassungen & deutliche Aussprache
 - **Online-Beratung:**
 - ➔ Gesichtsmimik & Gestik verstärken
 - ➔ Hintergrund beachten
 - **Mail-Beratung:**
 - ➔ Konkrete Fragen stellen
 - ➔ Informative Anhänge/Links



II. Methodisches Vorgehen in der Beziehungsgestaltung

Gestaltung des Settings

- Studienergebnisse: (Best, 2020)
 - ➔ Paraberaterisches Verhalten der professionell Helfenden
 - ➔ Verwendung der Metakommunikation bei eher ungünstigen Bedingungen des Settings



III. Kontextabhängige Spannungsfelder in der Beziehungsgestaltung

Hilfe und Kontrolle

- Dynamik: Einschränkung der persönlichen Freiheit (v.a. möglich bei aufsuchender Beratung) + Versuch, eine gelingende Arbeitsbeziehung aufzubauen
- Kooperationsbereitschaft und Beziehungsförderung (vgl. Widulle, 2020:140)
 - ➔ Respekt vor der Problemsicht
 - ➔ Hohe Transparenz für Auflagen und Sichtweisen der Fachkraft
 - ➔ Beachtung von Motiven und Zielen der Klient:innen
 - ➔ Aufzeigen von Handlungs- und Entscheidungsspielräumen zur Verminderung der Hilflosigkeitsgefühle
 - ➔ Würdigung von positiven Veränderungen

III. Kontextabhängige Spannungsfelder in der Beziehungsgestaltung

Unterstützung und Entmachtung

- Ausübung von Macht u. sozial kontrollierendem Verhalten wirkt sich nachteilig auf die Beziehungsqualität aus (vgl. Ritz-Schulte, 2004:47) – Forderung von Nondirektivität (Rogers, 1987) sehr nachvollziehbar!
- Unterstützung = Hilfe zur Selbsthilfe
- Balance zwischen Einflussnahme und Zurückhaltung sowie Unterstützung und Anforderungen, um gelingende Beziehungen zu fördern (vgl. Heiner, 2004:146)



I. Was zeichnet eine professionelle Beziehungsgestaltung aus?

Beziehungen eingehen und gestalten

➔ Resümee

- Beziehung ist als Angebot zu verstehen, adressierte Personen entscheiden selbst, inwiefern sie das Angebot annehmen und nutzen (vgl. Mörgen, 2020:322)
- Beziehung kann nicht aufgedrängt bzw. verordnet werden; muss oftmals mit Geduld, Zeit, wiederholenden Angeboten und Einfühlungsvermögen aufgebaut werden (vgl. Best, 2022)
- Wird die Beziehung abgelehnt, ist es kaum möglich, Unterstützung zu leisten:

„Das, was von Fachkräften und Wissenschaft am bedeutsamsten eingeschätzt wird [- die Gestaltung einer professionellen Beziehung -] ist also professionell im Grunde nicht sicher herstellbar.“ (Rätz, 2017:138)

VIELEN DANK FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT!



(weiterführende) Literatur

Altmann, Uwe (2013): Synchronisation nonverbaler Verhaltensweisen. Weiterentwicklung und Anwendung zeitreihenanalytischer Identifikationsverfahren. Wiesbaden: Springer.

Best, Laura (2020a): Nähe und Distanz in der Beratung. Die Beziehungsgestaltung aus der Perspektive der Adressaten. Wiesbaden: Springer.

Best, Laura (2020b): Material, Methoden und beraterisches Vorgehen – Gestaltungsmöglichkeiten von Nähe und Distanz in der psychosozialen Beratung. In: Internationale Zeitschrift für Philosophie und Psychosomatik 2(22), S. 1-10.

Best, Laura (2021): Was wir von Adressat_innen für unser beraterisches Handeln lernen können. In: Saskria Erbring & Jörg Fischer (Hrsg.): Zukunft der Beratung. 5. Sonderband Sozialmagazin (S. 187-200). Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Best, Laura (2023): Professionelle Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH

Dörr, Margret; **Müller**, Burkhard (Hrsg.) (2012): Nähe und Distanz – Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität (3. akt. Aufl.). Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Gahleitner, Silke Birgitta (2020): Soziale Arbeit als Bindungs- und Beziehungsprofession – Ein Überblick. In: Soziale Arbeit – Zeitschrift. Für soziale und sozialverwandte Gebiete 69, S. 326-333.

Geißler, Karlheinz; **Hege**, Marianne (2001): Konzepte sozialpädagogischen Handelns. Ein Leitfaden für soziale Berufe (9. Aufl.). Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Hancken, Sabrina (2020): Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Hartung, Johanna; **Kosfelder**, Joachim (2019): Sozialpsychologie. 4., aktualisierte Auflage. Kohlhammer

Heiner, Maja (2004): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer.

Jungbauer, Johannes (2022): Familienpsychologie kompakt. 3. akt. Aufl. Weinheim. Basel: Programm PVU Psychologie Verlags Union in der Verlagsgruppe Beltz

Mörgen, Rebecca (2020): In Beziehung treten. Etablierungsprozesse von Beratungs- und Arbeitsbeziehungen im Feld der aufsuchenden Sozialen Arbeit. Eine Ethnographie im Kontext der Prostitution. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Rätz, Regina (2017): Beziehung ist alles – aber nicht nur! In: Forum Erziehungshilfen 3, S. 137-141.

Ritz-Schulte, Gudula (2004): Problembearbeitung und Beziehungsgestaltung bei Persönlichkeitsstörungen. Göttingen: Hogrefe.

Rogers, Carl Ransom (1987): Eine Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen. Köln: GwG Verlag.

Rogers, Carl Ransom (1959): A theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships, As Developed in the Client-Centered Framework. In: Sigmund Koch (Hrsg.): Psychology. A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context (3. Aufl.) (S. 184-256). New York: McGraw Hill.

Röhner, Jessica; **Schütz**, Astrid (2020): Psychologie der Kommunikation. 3. aktualisierte Auflage. Springer Fachmedien Wiesbaden

Sachse, Rainer (2016): Therapeutische Beziehungsgestaltung (2. akt. und erg. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.

Thiersch, Hans (2012): Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit. In: Margret Dörr & Burkhard Müller (Hrsg.): Nähe und Distanz – Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität (3. akt. Aufl.). (S. 32-49). Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Watzlawick, Paul; **Beavin**, Janet. H.; **Jackson**, Don D. (2017): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien (13. Aufl.). Bern: Huber.

Widulle, Wolfgang (2020): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer.

Bilder

Folie 1 & 2: <https://www.pflegewegweiser-nrw.de/pflegeberatung>

Folie 8: <https://de.vecteezy.com/vektorkunst/2216073-kontinuierliche-strichzeichnung-von-geschäftsleuten-die-mit-sanften-und-selbstbewussten-pose-charakteren-professionellen-buroangestellten-team-vektor-illustration-einfachheit-stil-von-geschäftsmann-und-geschäftsfrau-stehen>

Folie 10: https://www.istockphoto.com/de/foto/wenn-sie-etwas-sagen-wollen-sagen-sie-es-hier-gm862201618-142918991?utm_source=pixabay&utm_medium=affiliate&utm_campaign=SRP_image_sponsored&utm_content=https%3A%2F%2Fpixabay.com%2Fde%2Fimages%2Fsearch%2Fkommunikation%2520sprechblasen%2F&utm_term=kommunikation+sprechblasen

Folie 13-14: <https://www.vecteezy.com/vector-art/8606163-continuous-one-line-drawing-of-people-discussion-concept-of-business-talk-or-briefing-and-conversation-at-company>">Continuous one line drawing of People discussion. Concept of business talk or briefing and conversation at company. Vectors by Vecteezy

Folie 16: <https://yvonnekrabbe.de/systemische-beratung-trauerarbeit-muenster/>

Folie 17: <https://www.vecteezy.com/vector-art/3593901-single-continuous-line-drawing-of-young-happy-male-and-female-couple-doing-romantic-date-and-dinner-together-at-coffee-shop-marriage-life-concept-one-line-draw-design-vector-graphic-illustration>

Folie 18: <https://www.vecteezy.com/vector-art/27287489-vector-business-meeting-discussion-between-worker-in-cafe-round-table-cartoon-line-art-business-training-and-presentation-concept-continuous-line-drawing-of-office-workers-at-business-meeting>

Folie 21: <https://pixabay.com/de/photos/erfolg-mann-berg-steigen-oben-5941539/>