

2015

Coaching-Wissen für Behindertenvertrauens- personen?

Plädoyer für Unterstützungsmaßnahmen und
Zusatzausbildung

Wie die Arbeit von Behindertenvertrauenspersonen erleichtert und qualitativ
verbessert werden kann.

Kogler Susanne

Diplomarbeit

eingereicht im Rahmen der Abschlussprüfung zur
Diplomierten Lebens- und Sozialberaterin
Bildungsforum Institut Dr. Rampitsch

09.06.2015



Inhaltsverzeichnis

1	VORWORT	1
1.1	Danksagung	1
1.2	Eigener Themenbezug	1
2	RAHMENBEDINGUNGEN VON BVPS	2
2.1	Rechtliche Grundlagen	2
2.2	BVP-Tätigkeit in der Praxis	3
2.3	Gefahren der Tätigkeit	4
2.4	Derzeit vorhandene unterstützende Angebote	5
3	BEFRAGUNG ÖSTERREICHISCHER BVPS	6
3.1	Durchführung	6
3.2	Rückmeldungen	7
3.3	Auswertung	7
3.4	Ergebnisse	7
4	WARUM COACHING-WISSEN FÜR BVPS?	8
5	ERGÄNZUNGSVORSCHLÄGE ZUM BISHERIGEN ANGEBOT	9
5.1	Seminar „Coaching-Wissen für BVPS“	9
5.1.1	Rollenspiele und Übungen	9
5.1.2	Umgang mit Suizid-Drohungen	10
5.2	Intervision	11
5.3	Supervision	12
6	MÖGLICHE INHALTE EINES COACHING-SEMINARS FÜR BVPS	13
6.1	Haltungen und Werte	13
6.2	Grundlagen	14
6.2.1	Beratungsumfeld gestalten	14
6.2.2	Kommunikationsgrundlagen	15
6.2.3	Wahrheit oder persönliche Wahrnehmung?	16
6.2.4	Krisenverlauf und Trauerphasen	16
6.2.5	KlientInnentypen nach Steve de Shazer	17
6.2.6	Das Gute am Schlechten	17
6.3	Geeignete Methoden	18
6.3.1	Zuhören, zuhören, zuhören – und zwar richtig	19

6.3.2	Fragen stellen	20
6.3.3	Arbeit mit dem inneren Team	21
6.3.4	Visualisierungsarbeit	21
6.3.5	Entspannungstechniken	22
6.3.6	Liste angenehmer Erlebnisse	23
6.3.7	Kläranlage des Geistes	23
6.3.8	Ressourcenarbeit	24
7	ZUSAMMENFASSUNG	26
8	ANHANG	27
8.1	Befragungsergebnisse im Detail	27
8.2	Quellenverzeichnis	31
8.2.1	Literaturverzeichnis	31
8.2.2	Linkliste	31
8.2.3	Videos	31
8.2.4	Weitere Quellen	31
8.3	Verwendete Abkürzungen	32
9	ERKLÄRUNGEN	32
9.1	Genderpassus	32
9.2	Einverständniserklärung	32
9.3	Eidesstattliche Erklärung	32

1 Vorwort

1.1 Danksagung

Mein Dank gilt allen Menschen, die ich im Laufe meines Lebens, und speziell während meiner Tätigkeit als Behindertenvertrauensperson (kurz BVP), kennenlernen durfte. Ich konnte von ihnen allen sehr viel lernen, ganz gleich in welchen Rollen wir einander begegnet sind. Einige dieser Menschen wurden zu Wegbegleitern, einzelne sogar zu Freunden. Viele Behindertenvertrauenspersonen (kurz BVPs), die mir begegneten, haben mich in meiner Tätigkeit unterstützt. Der Zusammenhalt untereinander ist auch bei der durchgeführten Befragung (siehe Punkt 3) für mich deutlich spürbar gewesen.

Die Konfrontation mit dem Leid Anderer hat mir geholfen, mich selbst und meine Probleme ernst, aber nicht allzu tragisch zu nehmen. Und die Begegnung mit vielen verschiedenen Menschen, die jeweils auf ihre Weise IHR Leben leben, hat mir geholfen, mich zu erkennen und ich selbst zu werden.

1.2 Eigener Themenbezug

Die Rolle als BVP ist seit zwölf Jahren ein wesentlicher Teil meines Lebens. Schon kurz nach Beginn meiner Tätigkeit als BVP habe ich begonnen, mich mit psychologischen Themen und Beratungsmethoden auseinanderzusetzen. Ein großer Vorteil für mich war, dass in dem Unternehmen, in dem ich arbeite, sehr viel Wert auf interne Aus- und Weiterbildung gelegt wurde, und zwar nicht nur im fachlichen Bereich, sondern auch zu Themen wie Kommunikation, Stressmanagement und Persönlichkeitsentwicklung. Die frühzeitige Auseinandersetzung mit Themen wie Mobbing und Burnout hat mir geholfen, besser mit diesen Problematiken umgehen zu können, als ich mich selbst auf der Seite der Betroffenen wiederfand. Durch mein Netzwerk stehen mir Supervisionsmöglichkeiten offen, die mir ermöglichen, meine Arbeit zu reflektieren und beständig zu verbessern.

Während der Zeit, in der ich als BVP aktiv bin, habe ich selbst Wege gefunden, mit den besonderen Herausforderungen dieser Arbeit umzugehen. Zudem durfte ich auch im Rahmen mehrerer Workshops mein Wissen an andere BVPs weitergeben.

Im Laufe der Jahre ist mir im Kontakt mit vielen weiteren BVPs klar geworden, wo es noch Unterstützungsbedarf gibt und wie dieser abgedeckt werden könnte.

2 Rahmenbedingungen von BVPs

Im Folgenden werden die Rahmenbedingungen der Tätigkeit als BVP beschrieben, wie sie das Gesetz vorgibt bzw. wie ich sie aus meiner eigenen Praxis, der Vernetzung mit vielen weiteren BVPs und letztendlich der durchgeführten Befragung (siehe Punkt 3) wahrnehme.

2.1 Rechtliche Grundlagen

BVPs sind, ebenso wie Betriebsrat/Personalvertretung und Jugendvertrauensrat, betriebliche Arbeitnehmervertreter. Die Grundlage für die Tätigkeit als BVP bildet in erster Linie das Österreichische Behinderteneinstellungsgesetz. Weitere relevante Gesetzesgrundlagen finden sich beispielsweise im Arbeitsverfassungsgesetz und dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz.

Voraussetzungen für die Tätigkeit als BVP sind:

- Dass die Person selbst den Status als „begünstigt¹ Behinderter“ besitzt.
- Sie in einem Unternehmen tätig ist, welches mindesten 5 „begünstigt Behinderte“ beschäftigt.
- Die Durchführung einer Wahl unter den „begünstigt Behinderten“ mit entsprechendem Ergebnis.

Die Aufgaben der BVP lt. Behinderteneinstellungsgesetz sind die Wahrung der

- wirtschaftlichen,
- sozialen,
- gesundheitlichen
- und kulturellen Interessen

von „begünstigt behinderten“ ArbeitnehmerInnen.

¹ Begriffsdefinition lt. Behinderteneinstellungsgesetz §2: „... mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50 vH ...“

Auch wenn diese Definition recht umfassend ist, geht die Tätigkeit von BVPs in der Realität noch weit darüber hinaus. Insbesondere werden fast immer auch KollegInnen betreut, die (noch) keinen Status als „begünstigt Behinderte“ besitzen.

Rechtlich steht den BVPs für ihre Tätigkeit die dafür benötigte Zeit während der Arbeitszeit zur Verfügung. Arbeitsmittel sind lt. Gesetz vom Arbeitgeber zu stellen.

2.2 BVP-Tätigkeit in der Praxis

BVPs sind nicht nur mit der Weitergabe von Informationen, dem **Schlichten von Konflikten** und **Verhandlungen mit der Unternehmensleitung** beschäftigt, sondern sie dienen auch als **Klagemauer und Ansprechstelle für diverse persönliche Probleme**. Schon auf Grund des gesetzlichen Auftrages, wird man als BVP überdurchschnittlich oft mit schwierigen Lebensgeschichten und -situationen, Krankheit, Leid und Tod konfrontiert. Ich vermute, dass durch die gesellschaftlichen Umbrüche und den Wegfall familiärer Netzwerke sich viele Themen, die früher im Freundes- und Familienkreis bewältigt werden konnten, nun im Arbeitskontext zeigen. Hier wird auch nach Unterstützung gesucht, wenn alle sonstigen Möglichkeiten versagen.

Die BVPs haben nicht nur häufig mit Menschen zu tun, die schwere Erkrankungen und Krisen durchgemacht haben, sondern haben durch die eigene Behinderung auch oft einen großen Bedarf an Selbstschutz und Abgrenzung. Gleichzeitig ist durch die eigene Behinderung aber auch ein eigener reicher Erfahrungsschatz vorhanden.

Dazu kommt, dass BVPs sich ihren Platz im Unternehmen häufig erst erkämpfen müssen. Betriebsräte bzw. Personalvertretungen sind nicht immer von der „Konkurrenz im eigenen Haus“ begeistert. Die Abgrenzung der Zuständigkeiten ist außerdem nicht immer einfach und sorgt für Konflikte. Zusätzlich ist die Unternehmensleitung oft nicht erfreut, sich noch mit einem weiteren vermeintlichen „Gegner“ auseinandersetzen zu müssen.

Wesentliche Themen für BVPs sind daher die genaue Einschätzung der eigenen Möglichkeiten, der Aufbau von unterstützenden Netzwerken und die Kenntnis von Ansprechstellen.

2.3 Gefahren der Tätigkeit

Gefahren in der Ausübung der Tätigkeit als BVP entstehen einerseits aus der unzureichenden, da rein rechtlich orientierten Ausbildung. Andererseits besteht, durch das starke Engagement und das Bedürfnis anderen zu helfen, ein **hohes Risiko sich selbst zu überfordern**.

Entsprechend dem vorhandenen Angebot bemühen sich BVPs in erster Linie um die rechtliche Weiterbildung. In der Realität ist die rechtliche Beratung jedoch nur ein Teilbereich der Tätigkeit. Die Personen, die sich an die BVPs wenden, haben häufig noch andersartige Probleme, die sich nicht bzw. nur unzulänglich mit „Ratschlägen“ lösen lassen. Auf den Umgang mit diesen Problemen sind BVPs durch die derzeit vorgesehenen Ausbildungsinhalte jedoch **nicht entsprechend vorbereitet**.

Dies führt zwar selten zu Unzufriedenheit bei den „KlientInnen“, da sie bei engagierten BVPs zumindest ein offenes Ohr finden – bei den BVPs folgt aber häufig ein Gefühl der Überforderung und Hilflosigkeit sowie der Drang, den „KlientInnen“ um jeden Preis helfen zu wollen. Für einige BVPs ist hier die Versuchung groß, den „armen behinderten KollegInnen“ alle Verantwortung abzunehmen und sich damit selbst zu überfordern. Der Wunsch, Menschen zu helfen, ist bei BVPs generell sehr stark ausgeprägt. Meist war er die Hauptmotivation, sich für diese zur Verfügung zu stellen.

BVPs sind in ihrer Funktion weisungsfrei. Daher sind die Intensität und der Inhalt dieser Tätigkeit hauptsächlich durch das eigene **Engagement** beeinflusst. Da BVPs meist ein sehr hohes Interesse an sozialen Verbesserungen haben, investieren sie entsprechend viel an Zeit, Arbeit und Motivation. Das Umfeld ist häufig wenig begeistert von den Ideen der BVPs. Das Unverständnis von sogenannten „gesunden Menschen“ wird oft zum übermächtigen Feind. Wer als BVP in diesem Spannungsfeld nicht gut auf sich selbst achtet, kann leicht in die Burnout-Falle geraten.

Für BVPs ist die meist klar selbst empfundene Sinnhaftigkeit dieser Tätigkeit eine wichtige Ressource. Wesentlich ist die Ausgewogenheit zwischen dem starken Wunsch helfen zu wollen und den Erfolgserlebnissen, dies auch zu können. Die positive Sicht auf die BVP-Tätigkeit kann durch Anerkennung von Seiten der

KlientInnen oder Verbündeten, sowie Austausch und Gemeinschaftserlebnisse mit Gleichgesinnten, gefördert werden. **Überzogene Forderungen** von KlientInnen, mangelnde Erfolge, interne **Machtkämpfe**, **ausbleibende Anerkennung** und **fehlende Reflexion** sind jedoch ebenfalls Teil des BVP-Alltags. Negativ empfundene Änderungen der Rahmenbedingungen tragen zusätzlich dazu bei, dass BVPs den Sinn ihrer Arbeit immer wieder in Frage stellen.

Es macht zudem einen Unterschied, ob man an eine solche ehrenamtliche Tätigkeit mit entsprechenden Ressourcen herangehen kann, oder ob zusätzliche Faktoren das Leben erschweren. Bei BVPs sind solche Umstände gegeben, durch die **eigene Behinderung**, die schwierigen Gesetzeslagen und Rahmenbedingungen sowie fehlende Möglichkeiten, Erfolge zu erleben und sich mit Gleichgesinnten auszutauschen.

2.4 Derzeit vorhandene unterstützende Angebote

Das Ausbildungsangebot für BVPs wird in Zusammenarbeit zwischen dem Sozialministeriumsservice, der Arbeiterkammer (AK), dem Verbandes österreichischer gewerkschaftlicher Bildung (VÖGB) und dem Kriegsoffer- und Behindertenverband (KOBV) veranstaltet. Bemerkenswert ist hier, dass der KOBV, als privater Verein, von vielen BVPs als wichtigster Träger der Ausbildung wahrgenommen wird.

Der angebotene Lehrgang beinhaltete früher fast ausschließlich die erforderlichen rechtlichen Grundlagen. Derzeit werden neben Kommunikationsgrundlagen auch ein Modul zum Thema Mobbing und einige Seminare zu politischen Themen angeboten.

Zusätzlich steht auch das gesamte Angebot des VÖGB für BVPs offen. Hier gibt es durchaus empfehlenswerte Seminare, etwa die KonfliktlotsInnen-Ausbildung, Informationstage über Beratungsstellen und Seminare, die den Selbstschutz fördern. Dies ist jedoch den wenigsten BVPs bekannt und dieses Angebot wird dementsprechend wenig genutzt

Für den Austausch zwischen BVPs organisiert der KOBV monatliche Stammtische für seine Mitglieder. Inhaltlich wird dort allerdings hauptsächlich ein Austausch über rechtliche Möglichkeiten gepflegt. Hin und wieder ergibt sich auch die Möglichkeit,

erreichte Erfolge zu feiern. Diese Punkte sind durchaus wichtig. Der ebenso wesentliche Austausch über persönliche Probleme, die auf Grund der Tätigkeit entstehen, findet in diesem Rahmen jedoch kaum Platz.

Auch von weiteren Behindertenorganisationen gibt es vereinzelt Angebote, die jedoch im Normalfall ebenfalls nur den jeweiligen Vereins-Angehörigen offen stehen. Außerdem gibt es einzelne Angebote engagierter BVPs, die jedoch nicht allgemein bekannt sind. Das sind etwa Mailinglisten und Internetseiten mit rechtlichen Grundlagen und aktuellen Entwicklungen. Auch hier steht, wie bei den übrigen Angeboten, die fachliche Arbeit im Vordergrund.

3 Befragung österreichischer BVPs

Meine eigenen Erfahrungen bzw. die Rückmeldungen mir bekannter BVPs sind die Basis dieser Arbeit. Um diese Erfahrungen nochmals zu verifizieren, habe ich begleitend zu dieser Diplomarbeit eine Umfrage unter österreichischen BVPs durchgeführt. Die von mir dafür gewählten Fragestellungen beziehen sich einerseits auf die alltägliche Arbeits- und Erlebniswelt von BVPs, andererseits habe ich auch die Einstellung zu Intervention und Supervision abgefragt. Die Fragen und eine detaillierte Auswertung der Antworten finden sich im Anhang (siehe Punkt 8.1).

3.1 Durchführung

Für die Erhebung wurde von mir ein eigener Fragebogen entworfen, der zwölf Fragen beinhaltet. Davon sind zehn offene Fragestellungen und zwei Fragen mit Antwortvorschlägen, die ergänzt werden konnten. Zudem wurden freiwillige statistische Angaben zur befragten Person und dem Unternehmen, in dem diese tätig ist, abgefragt. Die Begriffe Intervention und Supervision wurden mittels Fußnoten erklärt.

Der Fragebogen wurde via E-Mail mit dem Hinweis auf diese Diplomarbeit und der Bitte um Rückmeldung verteilt. Als Ansprechpartner wurden die BVPs auf zwei von BVPs organisierten Mailinglisten und der BVP-Mailverteiler des Kriegsopfer- und Behindertenverbandes (KOBV) gewählt.

3.2 Rückmeldungen

Im Zeitraum vom 3. März bis 8. Mai 2015 habe ich 37 ausgefüllte Fragebögen per Post und E-Mail erhalten. Einer davon war auf Grund eines technischen Problems unvollständig. Daher sind 36 Fragebögen für die Auswertung herangezogen worden.

Die Fragen wurden meist sehr ausführlich beantwortet, nur rund 20 Prozent der Befragten haben sich auf eine stichwortartige Beantwortung der Fragen beschränkt. Der freiwillige Statistikteil wurde nur von einer Person nicht ausgefüllt. Durch die offene Fragestellung wurde eine streng wissenschaftliche Auswertung zwar erschwert, dafür haben sich aber auch Sichtweisen gezeigt, nach denen nicht direkt gefragt wurde.

3.3 Auswertung

Für die Auswertung der Ergebnisse wurden alle Antworten zu einer Frage jeweils einzeln mit Schlagworten versehen, soweit nicht sowieso nur Stichworte angegeben waren. Diese wurden dann zu passenden Überbegriffen zusammengefasst und die Anzahl der Nennungen in der jeweiligen Kategorie wurde gezählt.

3.4 Ergebnisse

Die Ergebnisse decken sich mit den von mir gemachten Erfahrungen. Insgesamt ergab sich durch die Befragung eine Bekräftigung der in dieser Diplomarbeit aufgezeigten Problematik.

Wesentliche Ergebnisse der Befragung waren:

- BVPs sehen ihre Tätigkeit mindestens ebenso sehr als psychosoziale wie als fachliche Beratung an.
- BVPs haben ein starkes Bedürfnis, anderen Menschen zu helfen.
- BVPs zeigen ein überdurchschnittlich hohes Engagement.
- BVPs sehen als größte Schwierigkeiten mangelnde Akzeptanz ihrer Funktion und generelles Unverständnis für das Thema Behinderung.
- BVPs müssen sich häufig mit Konflikten, persönlichen Angriffen und schwierigen Rahmenbedingungen auseinandersetzen.
- BVPs sehen Gemeinschaft und Erfahrungsaustausch als wertvoll an.

- Bei BVPs sind eine extrem hohe Akzeptanz von Intervention sowie eine hohe Akzeptanz für Supervision gegeben.

4 Warum Coaching-Wissen für BVPs?

Personen, die sich an BVPs wenden, haben nicht nur den Wunsch nach rechtlicher Beratung, sondern auch häufig Probleme, die eindeutig in den Bereich des Coaching fallen. Bezüglich dieser psychosozialen Probleme sind BVPs durch die bestehenden Angebote weder entsprechend vorbereitet, noch werden sie ausreichend unterstützt. Damit Klienten bereit sind geeignete externe Stellen zu nutzen, ist in vielen Fällen Überzeugungsarbeit notwendig. Manchmal ist dazu sogar ein eigener Coaching-Prozess erforderlich.

Selbstverständlich können BVPs nicht psychosoziale oder gar psychotherapeutische Arbeit ersetzen. Sehr wohl aber sind sie in der Lage, das vorhandene Vertrauensverhältnis im Vorfeld nutzend, entsprechende Prozesse einzuleiten und diese in der Folge zu unterstützen. Dazu ist es jedoch erforderlich, BVPs einen näheren Einblick in die Arbeitsweisen der psychosozialen Beratung zu geben und sie diese auch selbst ausprobieren zu lassen. Idealerweise geschieht dies im Rahmen eines Seminars.

Aus den beschriebenen Rahmenbedingungen ist ersichtlich, dass die Arbeit als BVP mit Aspekten verknüpft ist, wie sie vielen, wenn nicht gar allen, helfenden Berufen innewohnen. Daher erscheint es logisch, die sich dort bereits im Einsatz befindlichen und bewährten Instrumente auch auf BVPs auszuweiten. Dies sind sowohl Intervention und Supervision (siehe Punkte 5.2 und 5.3), als auch alle Methoden, die dazu beitragen gut für sich selbst und die zu unterstützenden Personen zu sorgen. Zusätzlich sind dies natürlich alle Techniken, die die Wahrnehmung der eigenen Grenzen unterstützen. Grundlagenwissen sowie das Hinterfragen der eigenen Haltung und Werte tragen zu besserem Verständnis bei und führen dadurch zu besserer Handhabbarkeit der unterschiedlichen Situationen.

Wie beispielsweise aus den Statistiken des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger hervorgeht, steigt die Zahl der Menschen mit psychischen Erkrankungen in den letzten Jahren an. Diese Statistiken zeigen auch einen steigenden Anteil von Personen, die aus diesem Grund berufsunfähig geworden

sind. Eine flächendeckende, möglichst schon präventiv ansetzende psychosoziale Beratung ist jedoch in Österreich nach wie vor in weiter Ferne. Die Hemmschwelle, psychologische Beratung zu nutzen, ist traditionell sehr hoch, anders als etwa im nordamerikanischen Raum. Auch hier können BVPs meinungsbildend tätig werden – entsprechende Ausbildung und Erfahrung vorausgesetzt.

5 Ergänzungsvorschläge zum bisherigen Angebot

5.1 Seminar „Coaching-Wissen für BVPs“

Da Wissen über Coaching-Inhalte und –Methoden für BVPs in ihrer Tätigkeit außerordentlich hilfreich ist, sollten diese Themenbereiche in die angebotene Ausbildung aufgenommen werden. Ein detailliertes Seminarkonzept würde den Rahmen dieser Diplomarbeit sprengen; ich stelle daher im Folgenden nur kurz einige Ideen für den Ablauf eines solchen Seminars vor. Auch das Thema „Umgang mit Suizid-Drohungen“ sollte in diesem Seminar einen Platz finden. Konkrete Vorschläge für mögliche Inhalte werden in Kapitel 6 beschrieben.

5.1.1 Rollenspiele und Übungen

Praxisbezogene Übungen sind zweckdienliche Methoden, um Lerninhalte zu verankern. Wenn es dann auch noch mit Humor zugeht, bleibt das Erlebte unvergesslich. Hier einige Vorschläge für geeignete Übungen, um die in Kapitel 6 genannten Inhalte und Methoden zu vermitteln.

Eine Übung zum Thema Sichtweisen und Kommunikation: Auf einem Blatt Papier wird der Satz verteilt: „Ich sehe den Mann auf dem Hügel mit dem Fernrohr“. Anschließend werden die TeilnehmerInnen aufgefordert, ohne miteinander zu sprechen, den Inhalt des Satzes graphisch darzustellen. Die sich ergebenden Interpretationsunterschiede sind ein guter Ausgangspunkt für die Beschäftigung mit den Themen Kommunikation und verschiedene Sichtweisen.

Eine weitere interessante Übung für AnfängerInnen im Bereich der Beratung wird wie folgt durchgeführt: In Zweiergruppen werden Gespräche über ein Alltagsthema (letzter Urlaub, Hobbys, Wochenendgestaltung) geführt. In der ersten Runde versucht der Zuhörer/die ZuhörerIn möglichst viel „falsch“ zu machen, im zweiten

Durchgang wird „aktives Zuhören“ geübt. Die unterschiedlichen Empfindungen von zuhörender und sprechender Person in den beiden Durchgängen werden anschließend besprochen.

Eine gute Übung, um die Kommunikation zu schulen, ist die Gummibärchenübung. Hierbei werden zwei Sessel Rücken an Rücken gestellt. Die Teilnehmer nehmen Platz und bekommen einen Teller mit jeweils fünf verschiedenfarbigen Gummibärchen und sechs Zahnstochern. Zuerst verbindet TeilnehmerIn A diese Elemente zu einem Gebilde. Einzige Einschränkung für das entstehende Objekt ist, dass alle Teile verwendet werden müssen. Danach muss TeilnehmerIn B versuchen, mit seinen/ihren Gummibärchen und Zahnstochern das gleiche Gebilde zu bauen, ohne das von TeilnehmerIn A zu sehen. Dazu dürfen Fragen an TeilnehmerIn A gestellt werden. Vorzugsweise sollte eine weitere Person den Ablauf beobachten und protokollieren. Je nach Auslegung der Spielregeln kann damit eine Vielzahl von Kommunikations-Situationen nachgestellt werden. (Wer darf fragen, was darf gefragt werden oder TeilnehmerIn A beschreibt das Objekt und es darf gar nicht nachgefragt werden.) Der Einsatz von Gummibärchen und Humor verstärkt den Lerneffekt.

Auch Abgrenzungsübungen werden von vielen BVPs als hilfreich empfunden. Bei einer solchen Übung stehen einander jeweils zwei TeilnehmerInnen gegenüber. Eine Person hat die Aufgabe ständig „JA“ zu sagen, während die zweite Person mit „NEIN“ antwortet. Die Worte sollen mit verschiedenen Tonlagen, Lautstärken, oder begleitenden Gesten ausgeführt werden. Dabei wird von den Übenden darauf geachtet, wann es besonders leicht oder schwer fällt JA bzw. NEIN zu sagen. Im zweiten Durchgang werden die Rollen getauscht.

Nach der Durchführung der Übungen ist jeweils eine Gruppendiskussion sinnvoll, bei der die Bedeutung für den Alltag besprochen wird.

5.1.2 Umgang mit Suizid-Drohungen

Mit dem Ansteigen der Anzahl psychischer Erkrankungen wird dieses Thema auch für BVPs immer wichtiger. Schon eine im Handy einprogrammierte Notfallnummer, an die man sich jederzeit um Unterstützung wenden kann, ist sowohl für BVPs als auch Suizid-Gefährdete enorm entlastend. Ohne vorherige Auseinandersetzung mit dem Thema ist eine Suizid-Drohung überfordernd. Hat man als BVP mögliche

Verhaltensweisen für eine solche Situation in geschützter Seminarumgebung durchgespielt, ist das konkrete Ansprechen, die Einschätzung der Situation und notfalls die Einleitung von Hilfsmaßnahmen leichter zu bewältigen.

5.2 Intervision

Unter Intervision versteht man eine kollegiale Beratung, die auf Gleichrangigkeit, Freiwilligkeit und Eigenverantwortlichkeit beruht, also eine professionelle und lösungsorientierte Selbsthilfeberatung, bei der sich Gruppenmitglieder gegenseitig beraten. In einer Intervision werden das Wissen und die Erfahrungen aller genutzt und führen zum Gewinn für den Bringer oder die Bringerin eines ‚Falls‘ sowie zur Erweiterung der Handlungskompetenz aller Beteiligten. In der Intervision werden nicht nur Fachprobleme diskutiert, vielmehr kann auch das Verständnis der eigenen Rolle am Arbeitsplatz thematisiert werden. Man beschäftigt sich mit Fragen wie: Liegt ein angemessenes Rollenbewusstsein samt Rollendistanz vor? Kann die Rolle gut in die eigene Person integriert werden oder wird dies durch bestimmte persönliche Anteile erschwert?

Da die Leitung bei der Intervision wechselt, gibt es meist feste Regeln und ein abgesprochenes und für alle verbindliches Ablaufverfahren. Es gibt verschiedene Modelle, die alle ohne externen Berater arbeiten und mehr oder weniger stark strukturiert sind. Es gibt verschiedene Bezeichnungen für diese Form der Selbsthilfeberatung: Peer-Group-Supervision oder Peer-Supervision, kollegiale Fallbesprechung, kollegiale Beratung, kollegiale Praxisberatung, kollegiale Supervision. Die begleitete Intervision nimmt eine Position zwischen der Intervision und der Supervision ein, da sie einerseits – wie die Intervision – niederschwellig und aufgaben- sowie gruppenbezogen arbeitet, andererseits aber fachkundige Begleitung und Verbindlichkeit der Teilnahme erfordert wie die Supervision.

Quelle: Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik

Da BVPs in ihrem eigenen Unternehmen von den KollegInnen als Experten geschätzt werden, glauben sie oft, ihre eigenen Probleme selbst bewältigen zu müssen. Intervision ist ein sinnvolles Angebot, um Situationen besser zu bewältigen,

die durch die Tätigkeit, aber möglicherweise auch durch die eigene Behinderung entstehen können. Dabei ist es wichtig, dass nicht nur auf fachliche Probleme fokussiert wird, sondern auch persönliche Themen Platz finden.

Für die Einführung eines Intervisions-Angebotes ist es hilfreich, vorerst eine begleitete Intervention (also mit einer fixen Leitung) zu wählen. Das gilt zumindest so lange, bis sich entsprechende Gruppen formiert und vereinbarte Spielregeln gefestigt haben.

5.3 Supervision

Supervision ist eine Form der Beratung, die einzelne Teams, Gruppen und Organisationen bei der Reflexion und Verbesserung ihres personalen, beruflichen oder ehrenamtlichen Handelns begleitet. Fokus ist je nach Zielvereinbarung die Arbeitspraxis, die Rollen- und Beziehungsdynamik zwischen Supervisor und Klient, die Zusammenarbeit im Team bzw. in der Organisation des Supervisanden usw. Supervision wird heute in der Regel von externen und unabhängigen Supervisoren geleistet und etliche Berufsverbände schließen eine hierarchische Supervision aus. Supervision zeichnet sich letztlich durch das Setting aus, das durch die Beziehung zwischen Supervisor und Supervisand (bzw. Supervisanden oder Supervisionsgruppe) bestimmt ist. Supervision ist in allen Berufen nötig, in denen Beziehungsarbeit geleistet wird, und stellt heute meistens eher die Regel als die Ausnahme in einschlägigen Berufsfeldern dar.

Zweifelsohne stellt aber jede gelungene Supervision eine persönliche Bereicherung für den Supervisanden dar.

Quelle: Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik

Schon die Tatsache, dass nahezu die gesamte Tätigkeit einer BVP aus Beziehungsarbeit besteht, spricht für die Einführung einer entsprechenden Supervisionsmöglichkeit. Sie ist besonders wertvoll, um mit den spezifischen Belastungen dieser Tätigkeit gut umgehen zu können. Vor allem Einzelsupervisionen bzw. Einzelcoachings sollten als Zusatzangebot die Intervention ergänzen. Es ist dabei

wichtig, dass diese Angebote für BVPs in belastenden Situationen einfach, regional gut erreichbar und zeitnah verfügbar sind.

Selbst diejenigen BVPs, die bereits negative Erfahrungen mit Supervision gemacht haben, wären gegebenenfalls bereit, eine solche wieder in Anspruch zu nehmen. Die Qualität bzw. auch die Systemnähe des Supervisors scheint hier ein wesentlicher Erfolgsfaktor zu sein.

6 Mögliche Inhalte eines Coaching-Seminars für BVPs

6.1 Haltungen und Werte

Eine wichtige Grundhaltung ist die **Wertschätzung** jedes Individuums unabhängig von Leistungsdefinitionen. Interessanterweise stellt sich diese Haltung bei BVPs im Laufe ihrer Tätigkeit beinahe automatisch ein.

Ein weiteres wichtiges Prinzip wird mit den Begriffen **Eigenverantwortung** und **Selbstbestimmung** umschrieben. Nicht nur für die Gesundheit der unterstützenden BVPs, sondern auch für das weitere Leben der KlientInnen ist es unbedingt notwendig, dass die BVP nur diejenigen Aufgaben und Verantwortung übernimmt, welche auch deklariert an sie übertragen wurden. Im Rahmen der gesetzlichen Aufgabenerfüllung ist ein kritischer Blick auf die eigene Leistungsfähigkeit anzuraten. Sinnvollerweise wird auch nichts übernommen, was von den KlientInnen selbst getan werden kann. Auch wenn man manchmal kurzfristig mehr Energie in die Abwehr von Ansprüchen investieren muss, als die Erfüllung derselben kosten würde, lohnt sich diese Vorgehensweise langfristig.

Wichtiger als jedes Wissen, jede Technik und jede Methode ist und bleibt die innere Einstellung, die Haltung, mit der ich meinen Mitmenschen begegne. Wenn ich bereit bin mich auf mein Gegenüber einzulassen, wird bereits allein diese Aufmerksamkeit als wohltuend und hilfreich empfunden. Ist Vertrauen aufgebaut, kann auch an ein gut funktionierendes Netzwerk weiterverwiesen werden – nicht alles muss selbst gelöst und bewältigt werden. Sich in empathischer Weise Zeit für Andere zu nehmen, ist bereits die wesentlichste und hilfreichste Intervention.

Auch die wichtigste Beratungs-Grundregel – nämlich dass es zuerst dem Berater/der Beraterin gut gehen muss, um sinnvoll beraten zu können – sollten BVPs kennen und im Auge behalten. Vor allem wenn es jemandem einmal selbst nicht so gut geht, ist ein Netzwerk wichtig, das genutzt werden kann und an welches KlientInnen weitergeleitet werden können.

6.2 Grundlagen

6.2.1 Beratungsumfeld gestalten

Die folgenden Rahmenbedingungen empfehlen sich für ein gutes Gespräch.

6.2.1.1 Aufmerksamkeit

Das Gegenüber verdient volle Aufmerksamkeit. Es ist vernünftiger ein Gespräch zu verschieben als es in einer ungünstigen Situation zu führen. Störungen durch Anrufe oder Besucher sollten vermieden werden.

6.2.1.2 Zeit

Sich genügend Zeit für das Gespräch zu nehmen ist auch eine Frage der Wertschätzung. Hilfreich ist es, für Gespräche von vornherein einen Zeitrahmen zu vereinbaren und am Ende der vorgesehenen Zeit erforderlichenfalls Folgetermine zu vereinbaren. Zusätzlich sollte zwischen Terminen Pufferzeit eingeplant werden. Damit kann man ein Gespräch auch gut zu Ende führen, wenn mehr Zeit als erwartet benötigt wird.

6.2.1.3 Ort

Ein geeigneter Ort für Gespräche bietet eine ruhige und störungsfreie Atmosphäre. Er soll so liegen, dass die Anonymität der BesucherInnen gewahrt bleibt. Ist dies im Unternehmen nicht möglich, können Gespräche auf Wunsch auch außerhalb des Betriebsgeländes durchgeführt werden.

6.2.1.4 Vertraulichkeit

Die Vertraulichkeit von Gesprächen mit BVPs ist gesetzlich geregelt. Es ist für ein gutes Gesprächsklima hilfreich, KlientInnen darauf nochmals hinzuweisen, auch wenn die diskrete Behandlung des Besprochenen für BVPs selbstverständlich ist.

6.2.1.5 Hilfsmittel

Das Anbieten von Wasser oder anderen Getränken gibt den KlientInnen das Gefühl willkommen zu sein. Ein Schluck Wasser zwischendurch kann von der beratenden Person auch für eine Nachdenkpause genutzt werden. Es ist sinnvoll Taschentücher bereitzuhalten. Eine Uhr in Sichtweite zu haben hilft die Zeit im Blick zu behalten.

6.2.2 Kommunikationsgrundlagen

Zwei wesentliche Grundsätze der Kommunikation nach Paul Watzlawick bieten sich für den Einstieg an. Oft sind diese bereits bekannt und müssen nur in Erinnerung gerufen werden.

6.2.2.1 Man kann nicht „NICHT KOMMUNIZIEREN“

Bei jeder Begegnung von Menschen findet auch Kommunikation, verbal und/oder nonverbal, statt. Jedes Verhalten ist an und für sich schon Kommunikation – auch passives Verhalten. Wir alle verwenden viel mehr Mittel als die reine Sprache, um uns mitzuteilen. Dies sind beispielsweise Tonfall, Gestik, Mimik und Körperhaltung. Um Kommunikation erfolgreich zu gestalten, ist es sinnvoll, auf alle diese Aspekte zu achten.

Besonders wichtig ist, dass sich die eigene innere Haltung auch immer auf den verschiedenen Kommunikationsebenen widerspiegelt und vom Gegenüber, oft auch unbewusst, wahrgenommen wird.

6.2.2.2 Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation

Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. Die Wahrscheinlichkeit, einander nicht oder falsch zu verstehen, ist auf der Beziehungsebene größer als auf der Inhaltsebene. Die Beziehung zwischen Menschen beeinflusst sowohl die Interpretation der sendenden wie auch der empfangenden Person. Daher ist auch die Beziehungsebene die wesentlichere Ebene der Kommunikation. Beeinflusst wird die Beziehungsebene beispielsweise durch Erwartungen, Ängste oder Sympathien bzw. Antipathien.

Nur wenn sich die Beteiligten nicht nur auf der Inhalts-, sondern vor allem auch auf der Beziehungsebene verstehen, kann gute Kommunikation gelingen.

6.2.3 Wahrheit oder persönliche Wahrnehmung?

Die Wahrnehmung jedes Menschen wird etwa durch seine aktuelle Befindlichkeit, seine Erfahrungen und seine Wünsche beeinflusst. Da sich Personen in diesen Aspekten unterscheiden, ist auch das, was sie als Wahrheit empfinden, unterschiedlich. In diesem Sinne gibt es keine absolute Wahrheit bzw. empfindet jeder Mensch komplexe Zusammenhänge anders, ohne dass deshalb seine Sichtweise falsch wäre.

Dazu ein Beispiel aus der Welt der BVPs: Für die Barrierefreiheit, etwa eines Veranstaltungsortes, gibt es Normen. Dennoch wird Barrierefreiheit unterschiedlich wahrgenommen. So freut sich der Rollstuhlfahrer möglicherweise über die aus seiner Sicht gegebene Barrierefreiheit, da es keine Stufen gibt. Die blinde Frau ärgert sich gleichzeitig über fehlende Barrierefreiheit, da es kein Blindenleitsystem gibt und ihr die Orientierung in den weiträumigen Hallen schwerfällt. Und einer dritten Person ist die Barrierefreiheit komplett gleichgültig, da sie sich auf der Suche nach einer Toilette befindet und nach einem entsprechenden Hinweis-Schild sucht.

Auch wenn alle dieselbe Veranstaltung am identischen Ort besuchen, wird ihre Aussage über die Barrierefreiheit des Veranstaltungsortes höchst unterschiedlich ausfallen. Dennoch ist keine der Sichtweisen falsch. Was als barrierefrei empfunden wird, hat mit der einzelnen Person zu tun.

Durch diese Erkenntnis wird die Bereitschaft geschaffen, sich auf die Welt des Anderen einzulassen.

6.2.4 Krisenverlauf und Trauerphasen

Da BVPs auch immer wieder mit Menschen in Umbruchphasen zu tun haben, ist es hilfreich, wenn sie mit den Phasen einer Krisen- bzw. Trauerbewältigung vertraut sind. In der ersten Phase, der **Verleugnungsphase**, will der Klient/die Klientin die veränderte Situation noch nicht wahrhaben, hier ist es auch nicht sinnvoll an möglichen Lösungen zu arbeiten. Die BVP kann aber, durch ruhiges Zuhören und zur Verfügung stehen, ein wichtiger Halt in dieser Phase sein. In der Phase der **Realisierung** brechen Emotionen auf, hier ist Verständnis gefordert. Durch Gespräche kann der Übergang in die Phase der **Akzeptanz** erleichtert werden. In der anschließenden Phase der **Neuorientierung** kann Beratung, Erfahrungsaustausch

und Coaching hilfreich sein. Ist die Neuorientierung gelungen, kann zuletzt die Phase der **Aussöhnung** mit dem Geschehenen beginnen.

Da BVPs diese Phasen im Zusammenhang mit der eigenen Behinderung sehr häufig selbst erlebt haben, ist es im Allgemeinen einfach für sie, diese auch bei anderen nachzuvollziehen.

6.2.5 KlientInnentypen nach Steve de Shazer

Steve de Shazer unterscheidet vier Typen von KlientInnen.

*Den **Kunden**, der von sich sagt, er hat ein Problem und seinen Anteil an der Situation sieht. Zusätzlich ist er bereit Verantwortung für eine mögliche Veränderung zu übernehmen.*

*Den **Klagenden**, der auch sagt, er hat ein Problem, das aber von „Dritten“ verursacht würde. Diese müssten sich ändern, damit das Problem gelöst wird.*

*Den **Besucher**, der von sich sagt, er hätte überhaupt kein Problem, außer dem, dass andere Personen behaupten würden, er hätte ein Problem. Diese hätten ihn geschickt, obwohl er keine Beratung brauche.*

*Den **Co-Berater**, der von sich sagt, er hätte ein Problem mit den Anderen. Er hätte bereits recherchiert und wüsste genau, was zu tun wäre.*

Quelle: *Generali Bildung*

Diese Unterscheidung ist auch für BVPs in ihrer Tätigkeit hilfreich. Denn durch dieses Wissen ist es nicht nur möglich das Gegenüber einzuschätzen, sondern auch, sich eine entsprechende Strategie zurechtzulegen, um mit den verschiedenen Typen umzugehen.

6.2.6 Das Gute am Schlechten

Es scheint provokant im Zusammenhang mit Behinderungen davon zu sprechen, dass alles Schlechte auch seine guten Seiten hat. Doch gerade BVPs können diese Erkenntnis im Zusammenhang mit der eigenen Behinderung häufig akzeptieren. Die Umlegung dieser Sichtweise auf die Tätigkeit als BVP gelingt schon seltener.

So kann man im Zusammenhang mit Konflikten durchaus von der Annahme ausgehen, dass jedes Verhalten seinen Sinn hat. Wenn dieser gefunden wird, ist es möglich eine Konfliktlösung anzustreben, die für alle Parteien als sinnvoll erlebbar ist.

Auch für eine gewünschte eigene Verhaltensänderung ist es gut nach dem (möglicherweise verborgenen) Zweck des bisherigen Verhaltens zu fragen.

Sekundärgewinne aus der Beibehaltung des Problems sind auch zu bedenken, wenn sich an einer Situation einfach nichts ändern will. Um in scheinbar ausweglosen Situationen einen Lösungsansatz zu finden, hilft manchmal die Fragestellung: „Wem nutzt es, wenn sich nichts ändert, und warum?“

6.3 Geeignete Methoden

Die Methodenvielfalt im psychosozialen Kontext ist enorm groß. Für BVPs ist es hilfreich, wenn Methoden rasch zu lernen und leicht zu merken sind, da die für Schulungen verfügbare Zeit begrenzt ist. Auch empfehlen sich Methoden, die nicht nur selbst angewendet, sondern auch einfach erklärt und weitergegeben werden können. Nach meinen Erfahrungen aus dem Besuch von Seminaren und der Abhaltung eigener Workshops haben sich Methoden als weniger nützlich erwiesen, wenn sie

- für eine erfolgreiche Anwendung mehrfach geübt werden müssen (etwa gewaltfreie Kommunikation),
- umfangreicheres Vorwissen erfordern oder
- als esoterisch, lächerlich oder unpassend empfunden werden können (Aufstellungsarbeit, kunsttherapeutische Methoden, IMAGO-Technik und Ähnliches).

Dies ist völlig unabhängig davon, ob diese im psychosozialen Kontext als wirksam und hilfreich bekannt und anerkannt sind.

Nachfolgend die Beschreibung ausgewählter Methoden, die ich aus meiner persönlichen Erfahrung für die Weitergabe an BVPs empfehlen würde.

Selbstverständlich gibt es in der breiten Palette der Coaching-Methoden noch viel mehr als die hier erwähnten. Ich habe mich in dieser Arbeit auf einige mir besonders vertraute Techniken beschränkt.

6.3.1 Zuhören, zuhören, zuhören – und zwar richtig

So einfach und doch überhaupt nicht selbstverständlich: empathisches Zuhören kann an sich schon heilsam sein. Im Folgenden einige hilfreiche Hinweise zum „richtigen“ Zuhören:

Wesentliche Elemente nach Rogers sind folgende drei Axiome, die er auch für die nondirektive Gesprächsführung im therapeutischen Rahmen postuliert:

Empathische und offene Grundhaltung

Authentisches und kongruentes Auftreten

Akzeptanz und positive Beachtung der anderen Person.

Nach Rogers wird das Verstehen des Sprechers weiterhin wie folgt unterstützt:

Sich auf das Gegenüber einlassen, konzentrieren und dies durch die eigene Körperhaltung ausdrücken

Mit der eigenen Meinung zurückhaltend umgehen

Nachfragen bei Unklarheiten

Zuhören heißt nicht gutheißen

Pausen aushalten, sie können ein Zeichen für Unklarheiten, Angst oder Ratlosigkeit sein

Auf die eigenen Gefühle achten

Die Gefühle des Partners erkennen und ansprechen

Bestätigende kurze Äußerungen

Geduld haben und den Sprecher nicht unterbrechen, ausreden lassen

Blickkontakt halten

Sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus der Ruhe bringen lassen

Empathie ausüben und sich innerlich in die Situation des Sprechers versetzen.

Quelle: [Wikipedia](#)

Oft am schwersten und gleichzeitig am wirkungsvollsten von diesen Punkten ist das Aushalten von Pausen. Schweigen will geübt sein, aber die Wirkung ist oft unglaublich.

Langes Schweigen stört meistens den Berater/die Beraterin – selten den Klienten/die Klientin.

(Georg Breiner)

6.3.2 Fragen stellen

Fragen zu stellen, ist der einzige Weg, seine Mitmenschen wirklich verstehen zu lernen. Außerdem ist es ein Weg, der häufig zur Lösung von Problemen führen kann. Geschlossene Fragen, also solche die ein Ja oder Nein erwarten, eignen sich dafür jedoch nicht. Im Gegensatz dazu stehen **offene Fragen**, die kaum mit einem einzigen Wort beantwortet werden können. Diese sind sehr hilfreich, mit Ausnahme einer einzigen: „Warum?“. Denn die Frage nach dem Warum könnte vom Gegenüber als Aufforderung zur Rechtfertigung verstanden werden.

Ersetze „warum“ durch „wofür“ und du wirst neue, unbekannte Welten betreten.

(Georg Breiner)

6.3.2.1 Ressourcenorientierte Fragen

Ressourcenorientierte Fragen lenken den Blick auf die Stärken der Person. Dies fördert die Vorstellung, dass auch im konkreten Fall eine Lösung möglich ist. Sie sind besonders hilfreich, wenn eine Situation von KlientInnen als ausweglos und/oder überfordernd wahrgenommen wird.

Beispiele für solche Fragen sind: Wann hat etwas (die Lösung eines ähnlichen Problems, Problemlösung überhaupt) funktioniert? Und wodurch? Und mit wem? Und was davon könnte in diesem konkreten Fall weiterhelfen?

6.3.2.2 Zirkuläre Fragen

Besonders in Konfliktsituationen hilfreich erweisen sich Fragen, die Sichtweisen von Parteien und Beobachtern miteinbeziehen. So fragt man beispielsweise die KlientInnen, welche Vorteile und Nachteile die einzelnen Beteiligten, oder auch Außenstehende, in der IST-Situation sehen könnten. Wenn daran Fragen anschließen, welchen Preis diese Personen für die vom Klienten gewünschte Veränderung zahlen müssen, ist man auf dem Weg zur Lösung meist einen großen Schritt weiter.

6.3.2.3 Fragen nach Ausnahmen bzw. Unterschieden

Diese Fragen sind immer dann hilfreich, wenn sich eine Person sprichwörtlich im Kreis dreht und mit Wörtern wie „immer“ und „nie“ um sich wirft. Die Ausnahme ist gegebenenfalls ein guter Ansatzpunkt, um gewünschte Veränderungen herbeizuführen. Unterschiede zu Situationen, in denen das Problem nicht auftritt, enthalten wesentliche Erkenntnisse für mögliche Lösungen.

Immer stimmt im Zusammenhang mit einem Symptom nie.

(Manfred Prior)

6.3.2.4 Paradoxe Fragen

Mit Vorsicht zu verwenden sind paradoxe Fragen, weil diese dazu führen können, sich zu sehr auf das Problem zu konzentrieren. Wenn sich allerdings durch die anderen Fragen gar keine Lösung abzeichnen will, können diese neue Sichtweisen hervorbringen. Es handelt sich hierbei um Fragen im Sinne von „Was kannst du tun, damit das Problem noch größer wird?“ oder „Wie kannst du dafür sorgen, dass du immer wieder in solche unangenehmen Situationen kommst?“.

6.3.3 Arbeit mit dem inneren Team

Die von Friedemann Schulz v. Thun beschriebene Methode eignet sich sehr gut, da sie sich durch die Selbstgespräche, welche die meisten Menschen zumindest in Gedanken hin und wieder führen, in gewisser Weise vertraut anfühlt.

Hierbei werden die verschiedenen „inneren Stimmen“ zu einem Thema zum Beispiel mit Sesseln, Moderationskarten oder Ähnlichem externalisiert und benannt. Diese verschiedenen Aspekte lässt man dann in einen Dialog miteinander treten, bis eine Einigung, beispielsweise auf einen möglichen Lösungsweg, erfolgen kann. Ein positiver Seiteneffekt ist, dass automatisch eine Dissoziation des Problems erfolgt.

6.3.4 Visualisierungsarbeit

Ebenso wie die Arbeit mit dem inneren Team eignet sich die Visualisierungsarbeit dafür, eine externalisierte Sichtweise auf das Problem zu bekommen. Damit unterstützt diese Methode auch bei der Suche nach Handlungsalternativen.

Für die Visualisierungsarbeit werden die beteiligten Personen, verschiedene Interessen oder gegebenenfalls auch abstrakte Dinge, wie „der Erfolg“, „die Lösung“, „das Problem“ und Ähnliches mit Gegenständen symbolisiert und zueinander in Beziehung gesetzt. Dabei werden sichtbare Auffälligkeiten angesprochen und es wird versucht deren Bedeutung in die Realität zu übertragen. Durch die ungewohnte optische Darstellung werden Einflussfaktoren sichtbar, die unter Umständen bisher nicht bedacht wurden.

6.3.5 Entspannungstechniken

Gerade im Bereich der Entspannungstechniken sind die bekannteren Übungen ausgerechnet diejenigen, die längeres Training erfordern. Dabei gibt es viele Möglichkeiten, sich gerade in Akutsituationen rasch selbst zu helfen. Daher führe ich hier exemplarisch einige an, die leicht merkbar und einfach durchführbar sind.

6.3.5.1 Atemtechniken

In Stress-Situationen neigen Menschen dazu, oberflächlich zu atmen. Dies setzt wiederum körperliche Abläufe in Gang, die Stress-Symptome noch verstärken. Ein einfaches Mittel ist daher bewusstes, tiefes und langsames Atmen. Dies kann sogar bei Panikattacken helfen. Besonders geeignet finde ich folgende Anleitung: Während des Einatmens bis drei zählen, kurz die Luft anhalten, und beim Weiterzählen bis 10 ausatmen. Das Ganze einige Male wiederholen.

Durch langes Ausatmen wird die Lunge vollständig geleert, so dass sie sich beim nächsten Einatmen mit frischer, sauerstoffreicher Luft füllen kann. Dadurch steht mehr Sauerstoff für den Körper zur Verfügung. Zusätzlich bewirkt die Konzentration auf die Atmung und das Zählen eine Ablenkung vom aktuellen Zustand.

6.3.5.2 Achtsamkeitsübungen

Als allgemeine kleine Entspannungsmöglichkeit zwischendurch bieten sich verschiedene Achtsamkeitsübungen an. Hierbei wird die Aufmerksamkeit auf ein vorgegebenes Ziel konzentriert. Dies kann beispielsweise ein Gegenstand, ein Sinneskanal oder eine Handlung sein. Besonders geeignet für den Anfang ist die bewusste Konzentration auf einen einzigen Sinneskanal. Bevorzugt sollte diese Übung in der freien Natur durchgeführt werden.

6.3.5.3 Sedona-Methode

Hier beschreibe ich eine Abwandlung der Sedona-Methode. Sie ist sehr hilfreich, wenn abends immer noch die Erlebnisse des Tages nachwirken und es nicht möglich scheint sich zu entspannen. Dazu wird ein Gegenstand in die Hand genommen, der beim Auftreffen auf dem Boden ein deutlich wahrnehmbares Geräusch verursacht. Nun schließt man die Augen und macht sich das Gefühl bewusst, welches man gerne loswerden möchte. Wie genau kann ich es benennen? Wo im Körper ist es spürbar? Der nächste Schritt ist die Akzeptanz dieses Gefühls (Es ist Ok, dass ich mich ... fühle). Dann beschließt man dieses Gefühl loszulassen und fragt sich, wann dies passieren darf. Im letzten Schritt gibt das Gehirn den Befehl loszulassen (ich lasse es los – JETZT). Bei „jetzt“ wird die Hand geöffnet, so dass der Gegenstand auf den Boden fällt. Diese Übung wird mindestens drei Mal zu einem Thema wiederholt. Verstärkt werden kann die Wirkung einerseits durch die Wahl des Gegenstandes (schwer, laut, klappernd), andererseits dadurch, dass man in beide Hände einen entsprechenden Gegenstand nimmt.

6.3.6 Liste angenehmer Erlebnisse

Für die kurz- und langfristige Überprüfung, ob man sich selbst auf dem richtigen Weg in Sachen Stressmanagement befindet, ist die „Liste angenehmer Erlebnisse“ ein hilfreiches Werkzeug. Diese Liste zählt eine Auswahl von Dingen auf, welche häufig als ressourcenstärkend empfunden werden. Im ersten Schritt wird hier individuell bewertet, was eine Person gerne macht. Im zweiten Schritt wird bewertet, ob man sich diesen Dingen so oft widmet, wie man dies gerne möchte. Diese Selbstreflexion ist damit nicht nur geeignet sich den aktuellen Stand bewusst zu machen, sondern bietet auch automatisch Ideen für Verbesserungsmöglichkeiten. Die ausgefüllte Liste zeigt nicht nur was man gerne aber zu selten tut. Zusätzlich werden bei entsprechender Nutzung, auch die Dinge sichtbar, die besser aufgegeben werden sollten.

6.3.7 Kläranlage des Geistes

Die folgende Methode wurde unter anderem von Vera F. Birkenbihl beschrieben. Sie trägt nicht nur dazu bei, den Geist zu leeren und damit Entspannung herbeizuführen. Sie kann auch, besonders wenn sie über längere Zeit angewandt wird, zu neuen

Erkenntnissen führen. Die Aufgabe besteht darin, für eine vorgegebene Zeit (meist 10 Minuten) alle Gedanken aufzuschreiben, die gerade auftauchen. Dabei darf während der gesamten Zeit nicht mit dem Schreiben aufgehört werden. Notfalls schreibt man eben „mir fällt gerade nichts dazu ein“. Wird diese Übung zu einem Thema öfters durchgeführt und das jeweils Notierte vor jedem weiteren Durchgang gelesen, ergibt sich automatisch eine immer weiter vertiefende Beschäftigung mit dem Thema. Diese kann eine Veränderung im Denken, in der Einstellung und damit auch im Problem herbeiführen.

6.3.8 Ressourcenarbeit

Gerade bei behinderten Menschen wird sehr oft nur noch darauf fokussiert, was alles nicht mehr möglich ist. Dabei entwickeln gerade Menschen mit Behinderung oft ganz neue Qualitäten in ihrem Leben. Besonders stark zu merken ist dies bei Personen, die mit ihrer Behinderung von Geburt an bzw. seit frühem Kindesalter leben.

Eine eindrucksvolle Geschichte zu diesem Thema möchte ich hier wiedergeben:

Vom Jungen, dem ein Arm fehlte

Es war einmal ein Junge. Er war mit nur einem Arm auf die Welt gekommen, der linke fehlte ihm. Nun war es so, dass sich der Junge für den Kampfsport interessierte. Er bat seine Eltern so lange darum, Unterricht in Judo nehmen zu können, bis sie nachgaben, obwohl sie wenig Sinn daran sahen, dass er mit seiner Behinderung diesen Sport wählte.

Der Meister, bei dem der Junge lernte, brachte ihm einen einzigen Griff bei und den sollte der Junge wieder und wieder trainieren. Nach einigen Wochen fragte der Junge: „Sag, Meister, sollte ich nicht mehrere Griffe lernen?“ Sein Lehrer antwortete: „Das ist der einzige Griff, den du beherrschen musst.“ Obwohl der Junge die Antwort nicht verstand, fügte er sich und trainierte weiter.

Irgendwann kam das erste Turnier, an dem der Junge teilnahm. Und zu seiner Verblüffung gewann er die ersten Kämpfe mühelos. Mit den Runden steigerte sich auch die Fähigkeit seiner Gegner, aber er schaffte es bis zum Finale.

Dort stand er einem Jungen gegenüber, der sehr viel größer, älter und kräftiger war als er. Auch hatte der viel mehr Erfahrung. Einige regten an, diesen ungleichen

Kampf abzusagen und auch der Junge zweifelte einen Moment, dass er eine Chance haben würde. Der Meister aber bestand auf den Kampf. Im Moment einer Unachtsamkeit seines Gegners gelang es dem Jungen, seinen einzigen Griff anzuwenden – und mit diesem gewann er zum Erstaunen aller.

Auf dem Heimweg sprachen der Meister und der Junge über den Kampf. Der Junge fragte: “Wie war es möglich, dass ich mit nur einem einzigen Griff das Turnier gewinnen konnte?”

“Das hat zwei Gründe: Der Griff, den du beherrschst, ist einer der schwierigsten und besten Griffe im Judo. Darüber hinaus kann man sich gegen ihn nur verteidigen, indem man den linken Arm des Gegners zu fassen bekommt.”

Und da wurde dem Jungen klar, dass seine größte Schwäche auch seine größte Stärke war.

Quelle: www.zeitzuleben.de

So wie in dieser Geschichte geht es auch in der Arbeit von BVPs darum mit den vorhandenen Ressourcen das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Kreativität ist dabei natürlich gefragt, aber auch bewährte Muster aus eigener oder fremder Erfahrung können nützlich sein. Hier geht es darum, konsequent alles Vorhandene für die Lösung nutzbar zu machen.

7 Zusammenfassung

BVPs werden nicht nur mit rechtlichen, sondern auch mit einer großen Bandbreite von psychosozialen Problemen konfrontiert. Es ist daher sinnvoll, ihnen auch das erforderliche Wissen und hilfreiche Werkzeuge für die Bewältigung dieser Probleme in die Hand zu geben. Um BVPs in ihrer Tätigkeit zu unterstützen, sollten die angebotenen Ausbildungen in dieser Richtung zu ergänzt werden. In dieser Arbeit wird dargestellt, welche Inhalte und Methoden ein passendes Seminar enthalten könnte.

Zusätzlich ist auch eine Infrastruktur notwendig, die durch kollegialen Austausch, Intervision und Supervision die sozialen Netzwerke fördert und die BVPs in ihrem Engagement stärkt.

Die begleitend zu dieser Diplomarbeit unter BVPs durchgeführte Befragung bestätigt nicht nur den Bedarf, sondern auch eine hohe Akzeptanz für derartige Maßnahmen.

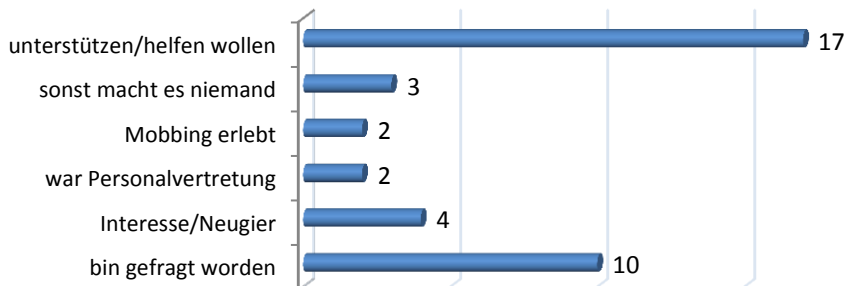
8 Anhang

8.1 Befragungsergebnisse im Detail

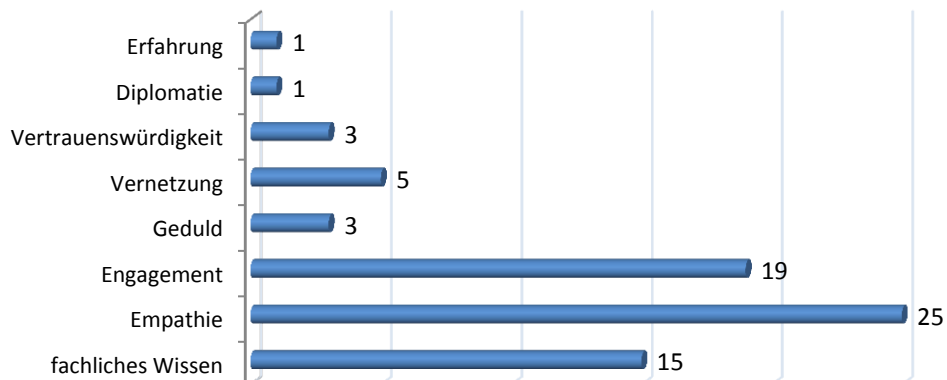
Zielgruppe für die Umfrage waren österreichische Behindertenvertrauenspersonen. Es wurden 36 Fragebögen herangezogen. Mehrfachnennungen waren möglich.

Die Zahlen neben den Balken geben die Anzahl der Nennungen an.

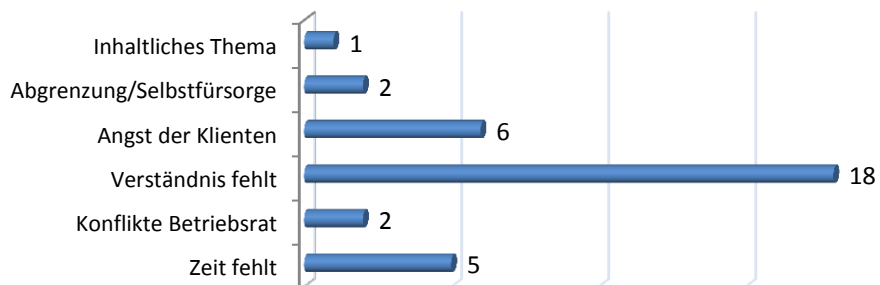
Was war ursprünglich dein Beweggrund BVP zu werden?



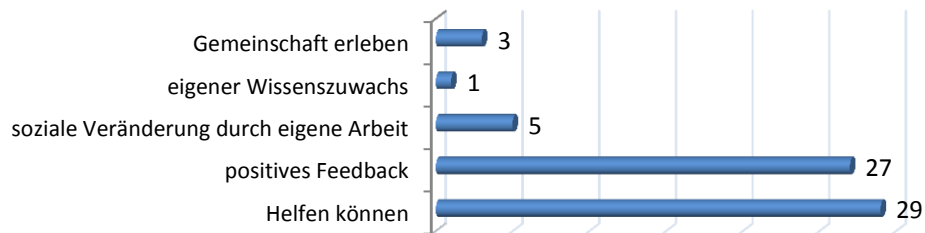
Was macht in deinen Augen eine gute BVP aus?



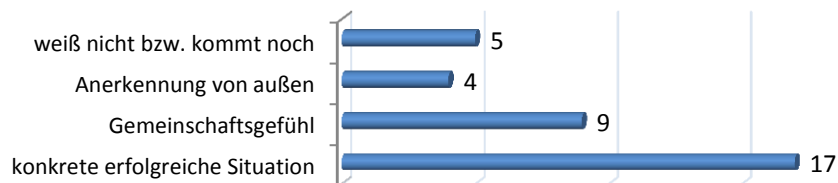
Was ist das schwierigste an deiner Arbeit als BVP?



Was ist das Erfreulichste an deiner Arbeit als BVP?



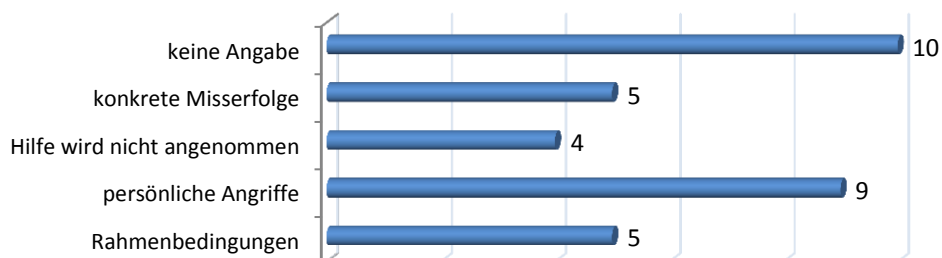
Das schönste Erlebnis in deiner Zeit als BVP?



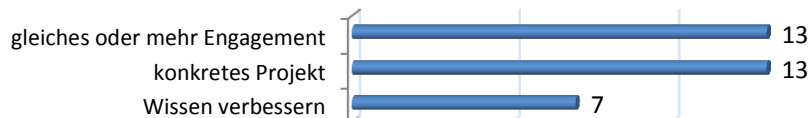
Was würde dir die Arbeit als BVP erleichtern?



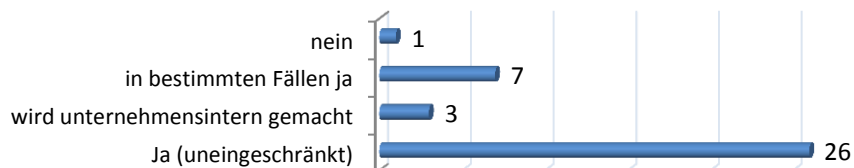
Das frustrierendste Erlebnis in deiner Zeit als BVP?



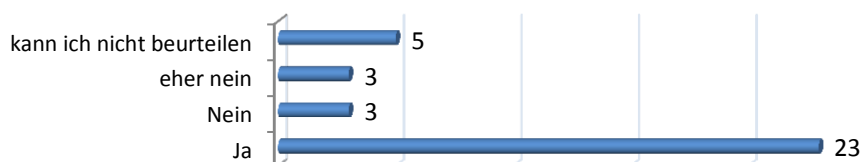
Was ist dein aktuell nächstes Ziel?



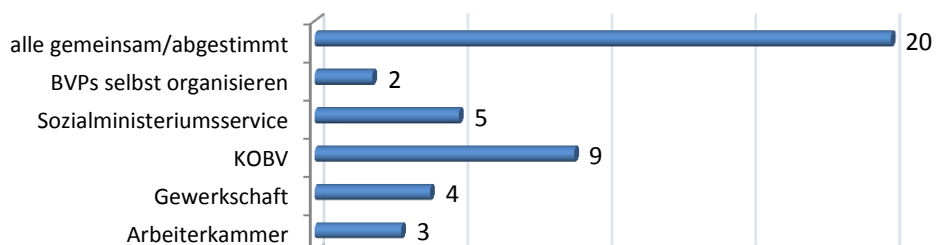
Glaubst du, dass Intervention für BVPs hilfreich ist?



Glaubst du, dass Supervision für BVPs hilfreich ist?



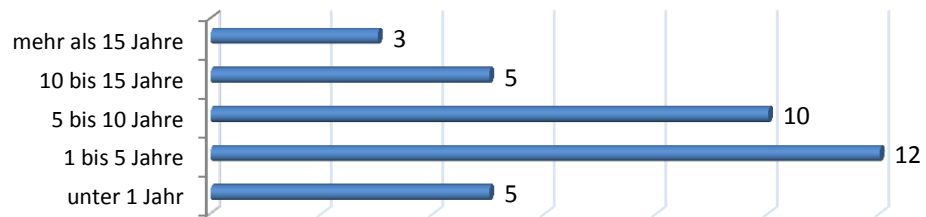
Wer soll Intervention zwischen BVPs organisieren?



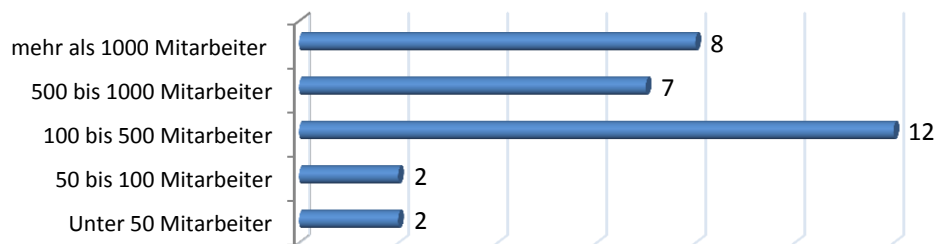
Wer soll Supervision für BVPs anbieten?



Wie lange bist du schon BVP?



Mitarbeiteranzahl in deinem Unternehmen#



8.2 Quellenverzeichnis

8.2.1 Literaturverzeichnis

Breiner, Georg und Polt, Wolfgang, *Lösungen mit dem Systembrett*, Verlag Ökotopia 2012, ISBN 978-3-86702-202-6

Krusche, Helmut, *Der Frosch auf der Butter*, Verlag Ullstein 2001, ISBN 3-548-75075-3

Prior, Manfred, *MinMax-Interventionen*, Verlag Carl Auer , ISBN 978-3-8497-0073-7

Radatz, Sonja, *Beratung ohne Ratschlag*, Verlag literatur-vsm, 2013 , ISBN 978-3-902155-01-6

Schulz v. Thun, Friedemann, *Miteinander reden 1 - 3*, Verlag Rowohlt 2006, ISBN 3 499 62224 6

Watzlawik, Paul, *Wie wirklich ist die Wirklichkeit*, Verlag Piper 1999, ISBN 3-492-20174-1

Arbeiterkammer Österreich, *Wirtschafts- und sozialstatistisches Taschenbuch 2012*

8.2.2 Linkliste

www.sedona.com – Die Sedona-Methode, Stand 11.5.2015

www.voegb.at - Bildungsangebot für BVPs und Betriebsräte

lexikon.stangl.eu/4644/intervision/Supervision Stand 11.5.2015

lexikon.stangl.eu/2497/supervision/ Stand 11.5.2015

www.zeitzuleben.de/2873-vom-jungen-dem-ein-arm-fehlte/ Stand 11.5.2015

de.wikipedia.org/wiki/Aktives_Zuhören, Stand 7.5.2015

8.2.3 Videos

Birkenbihl, Vera F., Vortrag Anti Ärger Strategien (Kläranlage des Geistes)

8.2.4 Weitere Quellen

Weitere Inhalte wurden verschieden Seminaren des VÖGB und der Generali internen Bildung entnommen. Selbstverständlich waren auch die Inhalte des LSB-Lehrganges im Bildungsforum Dr. Rampitsch teilweise Basis für diese Arbeit.

8.3 Verwendete Abkürzungen

AK	Arbeiterkammer
BVP	Behindertenvertrauensperson
BVPs	Behindertenvertrauenspersonen
KOBV	Kriegsopfer- und Behindertenverband
ÖGB	Österreichischer Gewerkschaftsbund
VÖGB	Verein österreichischer gewerkschaftlicher Bildung

9 Erklärungen

9.1 Genderpassus

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter. Es wurde im Allgemeinen auf eine sprachliche Gleichstellung geachtet, insbesondere bei Zitaten wurde darauf jedoch verzichtet.

9.2 Einverständniserklärung

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass diese Arbeit im Bildungsforum Dr. Rampitsch aufgelegt wird und von dort entliehen werden kann. Ein darüber hinausgehendes Nutzungsrecht wird nicht eingeräumt.

9.3 Eidesstattliche Erklärung

Hiermit bestätige ich, Susanne Kogler, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig verfasst habe. Ich habe keine weiteren als die angegebenen Quellen genutzt. Zitate sind als solche durch farbige Hinterlegung und Quellenangabe gekennzeichnet.