

## Hilfe in allen Lebenslagen

### Konflikt und Beratung im Zusammenhang mit der Kommunikation

#### Ein Konflikt ist:

- eine durch das Aufeinanderprallen gegensätzlicher Auffassungen, Interessen o.Ä. entstandene schwierige Situation, die zum Zerwürfnis führen kann
- ein Zwiespalt aufgrund innerer Probleme
- eine mit kriegerischen Mitteln ausgetragene Auseinandersetzung zwischen Gegnern

#### Konflikte im Individualbereich

- Zwei oder mehrere Bedürfnisse stehen miteinander im Widerspruch
- Die Bedürfnisse sind entweder positiver (appetetiver) oder negativer (aversiver) Art:
  1. Appetenz-Appetenz-Konflikt
  2. Appetenz-Aversions-Konflikt
  3. Aversions-Aversions-Konflikt

#### Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich

##### *Mögliche Ursachen:*

- Interessensgegensätze
- Unterschiedliche Kommunikationsfähigkeit, Wertvorstellung, Weltanschauung, Machtverhältnisse

#### Biologisch-verhaltenstheoretischer Zugang zum Konfliktphänomen

- 2 besonders wichtige Verhaltensschemata:
  1. Revierverhalten (Beanspruchung eines bestimmten subjektiven Eigenbereiches)
  2. Rangverhalten (Streben nach Vollmacht, Vortritt, Ansehen)

#### Konflikte im Bereich betrieblicher Organisationen

- Konflikt als notwendiger Bestandteil betrieblicher Organisationen
- Konfliktmanagement bedeutet Konflikthandhabung → Konfliktanalyse durch Konfliktberater

#### Die Konfliktanalyse

1.Schritt	2.Schritt	3.Schritt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikt erkennen</li> <li>• Lücke zwischen Entstehung und Wahrnehmung schließen</li> <li>• Angemessene Einschätzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ursachen erkennen</li> <li>• Aufdecken und deuten des Konflikts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf den Konflikt angemessen reagieren → Folgen berücksichtigen</li> <li>• Konfliktmix: Reaktions-, Dimensions-, Bereichs-Mix</li> </ul>

### **Definition Beratung:**

- Hilfe bei Lebens- und Wertorientierung
- „Hilfe zur Selbsthilfe“
- Ist ein lebenslanges Angebot für Jedermann

### **Wo findet man Beratung?**

- Beratung im pädagogischen Zusammenhang
- Psychotherapie, Seelsorge und ärztliche Hilfe
- Beratung von Organisationen

### **Problembereiche, in denen Beratung erfolgt:**

<b>1. Ich:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Materielle Situation</li><li>• Lebensumfeld</li></ul>	<b>2. Soziale Bezugsgruppe (Familie/ Ehe):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Materielle Situation</li><li>• situatives Umfeld</li></ul>
<b>3. Ausbildung/ Beruf (Schule/Studium):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vorgesetzte, Peers, Untergebene</li><li>• Materielle Situation</li><li>• Aufgabe, Funktion, Leistung</li></ul>	<b>4. Freizeit:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Peer group, Freund/Freundin, Bekannte (Bezugsgruppe)</li><li>• Freizeitbereiche, -aktivitäten, -interessen</li><li>• Gefährdung und Abhängigkeit</li></ul>

### **Supervision**

- „Sonderform von Beratung für den beruflichen Bereich“, vor allem für SozialpädagogInnen, LehrerInnen, SonderpädagogInnen, ErzieherInnen, HochschullehrerInnen
- Chance zur Selbstreflexion und Selbstaufklärung
- Ziel ist die Beziehungen der Menschen untereinander in und bei ihren Tätigkeiten zu verbessern

### **Wann ist Beratung notwendig?**

- Situationen, in denen man glaubt, alleine nicht weiter zu kommen
- Umbrüche und Krisenerscheinungen, die im Zuge gesellschaftlicher Modernisierung auftreten → Beratungsbedarf

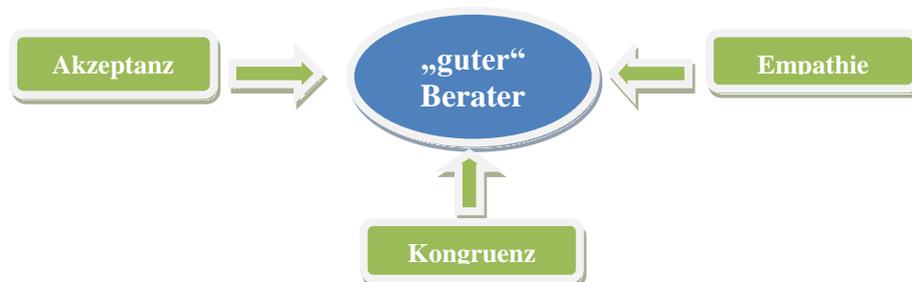
## Funktionen der Beratung

- Veränderung und Verbesserung der verhaltensbezogenen, sozialen und institutionellen Verhältnisse
- Vermittlung von „Kompetenz“:
  - Orientierungskompetenz
  - Wissenskompetenz
  - Kompetenz des Verstehens von Sachverhalten
  - Handlungs- und Entscheidungskompetenz
- Präventive Funktion

## Der Beruf „Berater“

- Hilft in schwierigen Situationen, die nicht von allein geklärt werden können
- Berater opfert ein Teil seines „Selbst“

## Was ist ein guter Berater?



## Strategien für Beratung

### *Direkte Strategie:*

- Vorschreiben, Ratschläge erteilen, urteilen
- Informieren, didaktisch handeln, interpretieren
- Konfrontieren, direkte Rückmeldung geben

### *Indirekte unterstützende Strategie:*

- Kathartisch sein
- Katalytisch sein
- Unterstützen

## Gesprächsmethoden zur Verbesserung der Beratung:

- Anliegen des Klienten annehmen und akzeptieren
- Aktiv zuhören

Literaturangabe:

Kommunikation und Beratung, Kommunikation und Konflikt

In: Studienbuch pädagogische Kommunikation/ Hein Retter.- 1.Aufl.- Bad Heilbrunn/ Obb.:Klinkhardt 2001, S. 351-383.