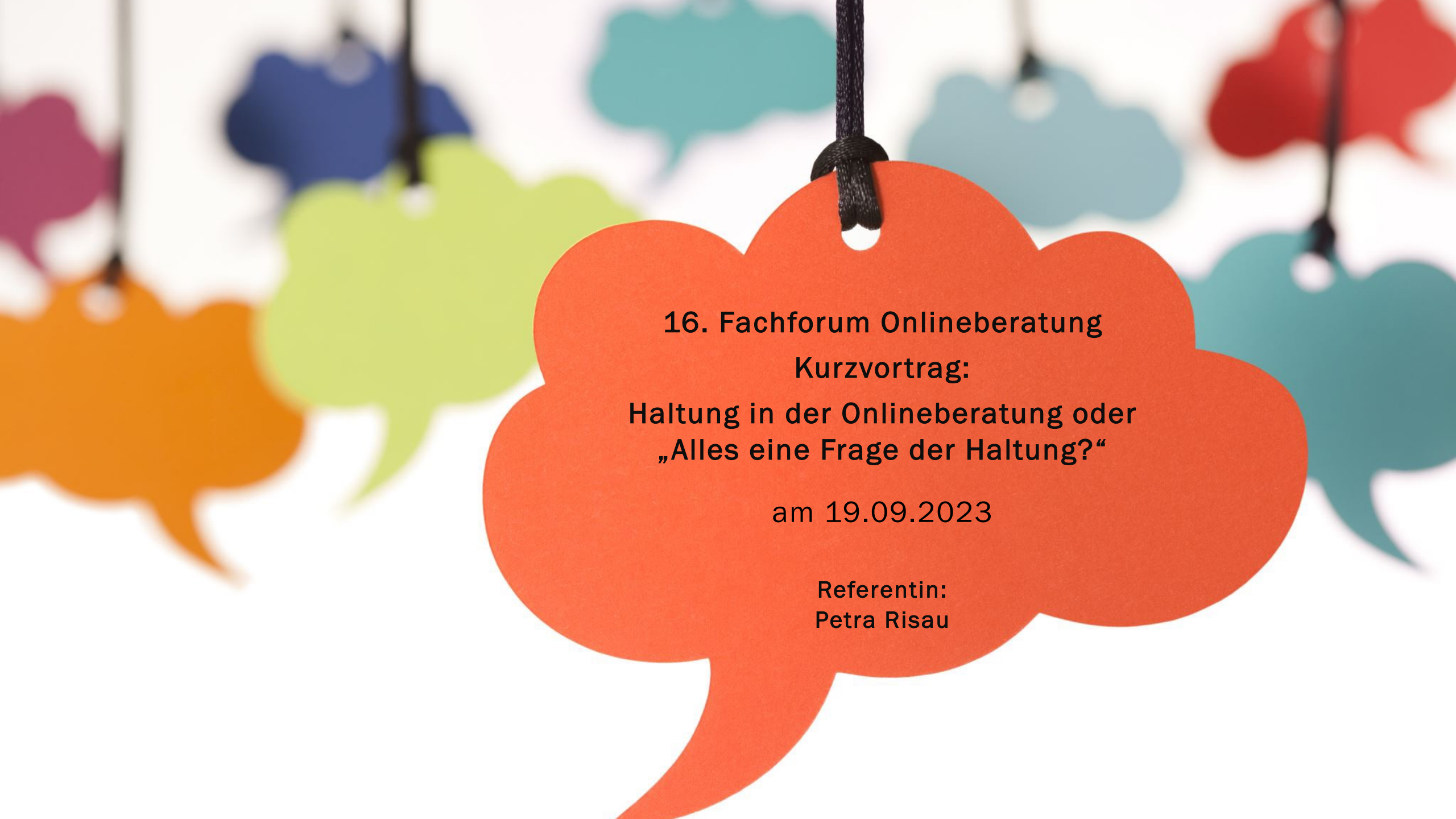


16. Fachforum Onlineberatung

Kurzvortrag:

Haltung in der Onlineberatung oder „Alles eine Frage der Haltung?“

am 19.09.2023

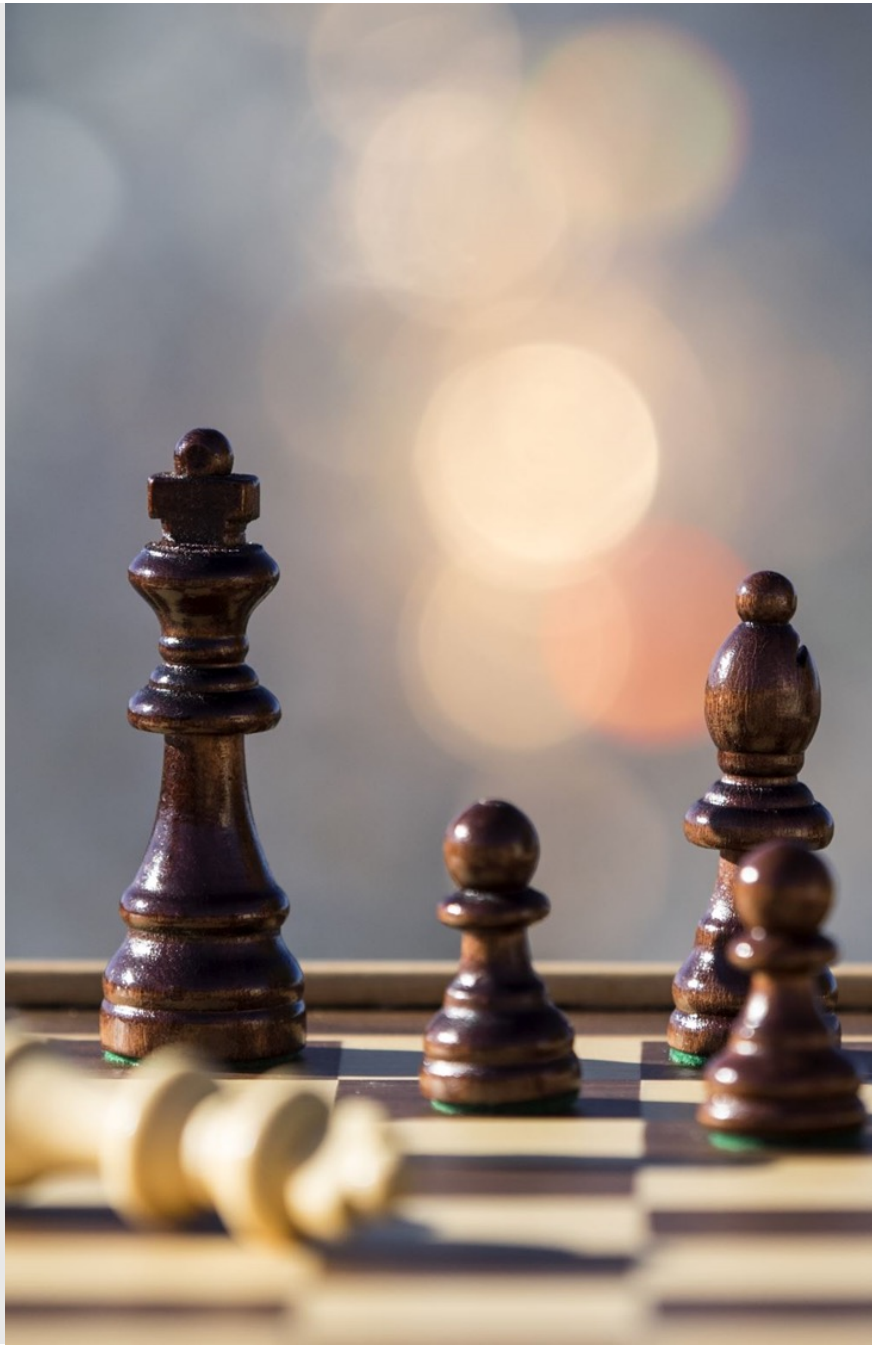
Referentin:
Petra Risau

„Alles eine Frage der Haltung?“

1. Begriff „Haltung“: Was meinen wir, wenn wir von Haltung sprechen? Und ist diese überhaupt veränderbar?

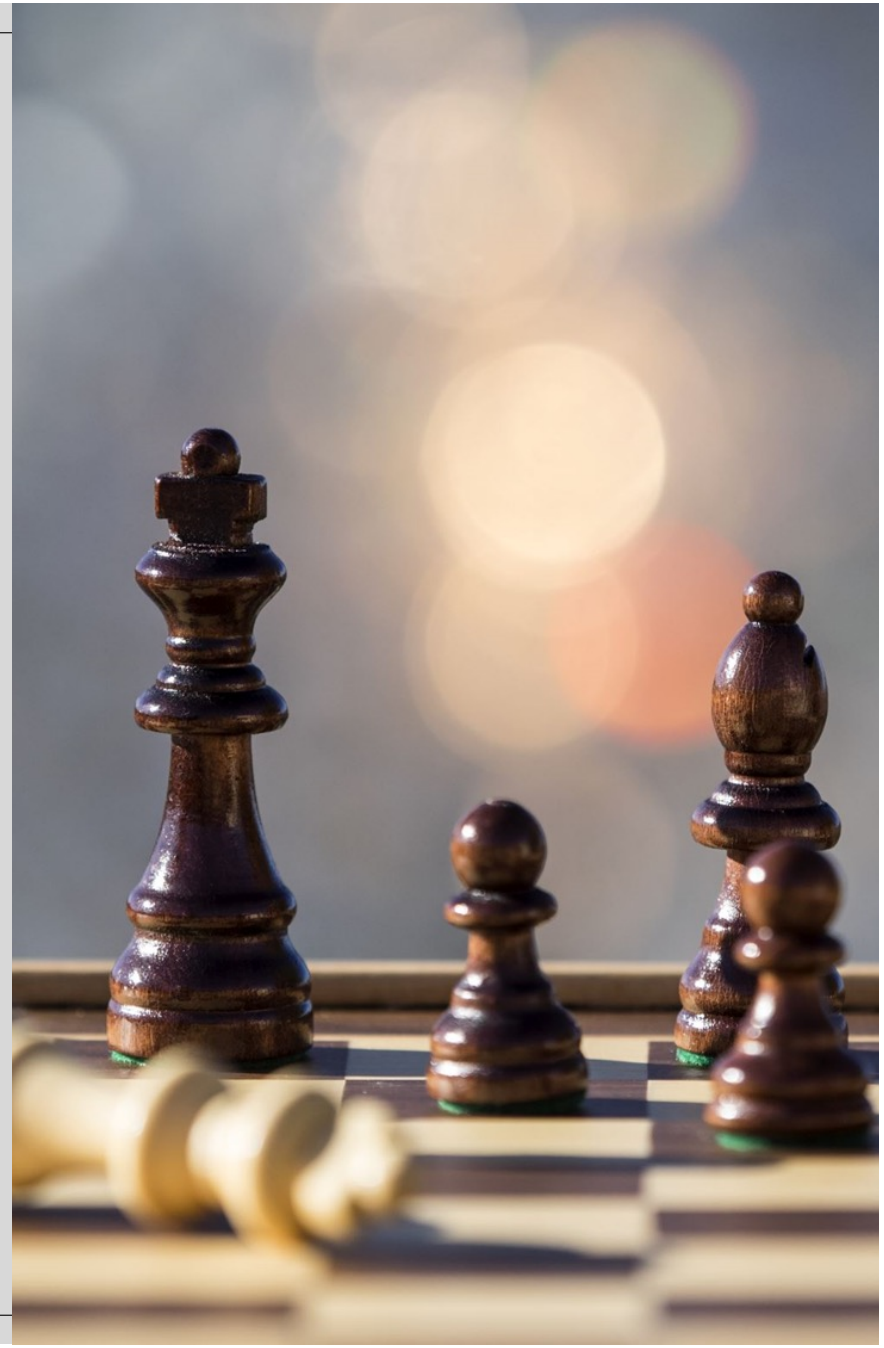
2. “Meine Haltung in der Beratung/ in der Onlineberatung“- Unterscheidet sich diese? Wenn ja, wie und warum? Welchen Einfluss hat sie auf meine Beratungstätigkeit, auf meine Beziehung zu meinen Klient*innen?

3.“Die digitale Beratungspersönlichkeit“ – Was heißt das für mich (Wer bin ich - auch virtuell?) und was brauche ich dafür? Zeit für Fragen, Diskussion und Reflexion im Plenum



„Alles eine Frage der Haltung?“

1. Begriff „Haltung“ - Ist Haltung veränderbar?



Begriff „Haltung“ (psycholog. Perspektive)

- Haltung als innere Grundeinstellung, die das Wahrnehmen, denken, erleben und handeln einer Person prägt (z.B. Werte, Einstellungen, Gesinnung, Überzeugungssysteme) *(Dorsch – Lexikon der Psychologie)*

- Seelische Haltung: Haltung im Sinne von „Werthaltung“ bzw. Wertorientierung“ als im Prozess der individuellen Sozialisation erworbenes Muster zur Regelung des psychischen Systems (Werte) (vgl. ebenso H.Epe, 2023)

©Petra Risau

Haltung in der Beratung – weiter und enger Begriff

- weite Begriff: auf alltagsübliche Haltungen bezogen. In Bezug auf zwischenmenschliche Beziehungen kann Haltung die Art und Weise beschreiben, wie jemand sich anderen gegenüber verhält.
- Der enge Begriff der Haltung geht davon aus, dass eine Haltung bewusst und ausdrücklich eingenommen, gewählt wird – wie sie sich im bewusst gewählten Lebensstil ausdrücken kann (vgl. Bourdieu).
- Diese bewusste Einnahme einer Haltung setzt eine Reflexion/ Reflektieren auf die eigene Haltung voraus, um sich derselben bewusst zu werden.
- Beide Haltungsbegriffe, der weite und der enge, gehen von der Bezogenheit des Menschen auf andere Personen und seine Umwelt aus.
- Da die Haltung in der Beratung bewusst reflektierend eingenommen wird, ist davon auszugehen, dass Haltungen je nach Beratungsansatz oder -schule divergieren.

©Petra Risau

Beispiel: personenzentrierte Haltung

Die personenzentrierte Haltung zeigt sich im Umgang der Berater*innen mit den Klient*innen im gleichzeitigen Auftreten von drei Prinzipien:

- Kongruenz/Echtheit: Der Inhalt des Mitgeteilten soll der Körpersprache entsprechen. Voraussetzung dafür ist, dass Gedanken, Gefühle und Handeln der Berater*innen ein kongruentes Bild ergeben.
- Wertschätzung/Akzeptanz: Die bedingungslose Akzeptanz soll den Klient*innen das Gefühl vermitteln, dass er/sie nicht nur dann angenommen wird, wenn er/sie ein bestimmtes Verhalten zeigt.
- Empathie/Einfühlendes Verstehen: Therapeut*innen sollen bemüht sein, das Denken und Fühlen der Klient*innen zu verstehen. Dementsprechend wird bei der Ausbildung weniger Wert auf die Entwicklung und Anwendung von Techniken als vielmehr auf die Persönlichkeitsentwicklung und Selbstreflexion der Berater*innen gelegt.

©Petra Risau

Ist Haltung veränderbar?

„Die Haltung hat es nicht leicht, sie soll zum einen bewahrt, gezeigt und im organisationalen wie im privaten Kontext immer wieder reflektiert und bestenfalls geändert werden.“ (H.Epe, IdeeQuadrat, 2023)

Wunsch

Die eigene Haltung zur digitalen Transformation zu verändern, experimentierfreudig zu agieren, Veränderungen begegnen und nicht vor ihnen zu flüchten (vgl. H. Epe; IdeeQuadrat 2023)

©Petra Risau

„Ändere deine Einstellung und eine Einstellung kann erfolgen“ (V.Frank)

- „Ob und wie (schnell) kann die eigene Haltung überhaupt verändert werden?
  Der Rat, „mit einer anderen Einstellung“ Herausforderungen anzugehen ist oft gut gemeint, fruchtet aber oft wenig => Es ist schwer, aus eigener Motivation die Haltung zu ändern“

- „Wie wahrscheinlich ist es, dass Organisationen (Träger) die Veränderung der Haltung ihrer Mitarbeitenden (hier bezogen auf die Haltung zur Onlineberatung) erfolgreich anweisen können?„

„Wir können uns eine andere Haltung wünschen, aber nicht davon ausgehen, dass diese durch das Appellieren daran auch wirklich verändert wird.“ (H.Epe; IdeeQuadrat 2023)

©Petra Risau

Haltung zeigt sich im Verhalten

- „Wie ändere ich mein Verhalten in bestimmten Situationen? Und…

- Wie kann ich die Bedingungen, unter denen gehandelt wird, so verändern, dass möglichst das gewünschte Verhalten gezeigt wird?“

=> *“Es wäre wünschenswert, dass das Verhalten mit der Haltung möglichst übereinstimmt. Das steigert die Begeisterung, die instrinsische Motivation, das "Brennen für die Aufgabe".*

Aber muss das immer so sein?” (vgl. H.Epe; IdeeQuadrat 2023)

©Petra Risau

Ist Haltung veränderbar?

- Ist die eigene Haltung überhaupt veränderbar? Was braucht es dafür?

Und ....

- Was heißt das für unsere Haltung in der Beratung / in der Onlineberatung?

©Petra Risau

Haltung ist veränderbar

- Ja, Haltungen können sich ändern, sind veränderbar (abhängig von kulturellen, gesellschaftlichen, personellen Gegebenheiten)

- Entwicklung der inneren Haltung - Reifungsprozess; wir durchlaufen dabei unterschiedliche Entwicklungsphasen (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

Blick zurück: Haltung ist veränderbar - Realitätskonzepte verändern sich

- „Unser Beratungsverständnis und unsere Kultur haben sich im Laufe der Geschichte immer wieder, z.T., fundamental verändert.

- Das, was wir als gesellschaftliche Wirklichkeit bezeichnen, beruht auf temporären Abmachungen.

- *In jeder Zeitspanne waren in der Bevölkerung andere Denkmodelle aktiv, galten andere Glaubenssätze und Verabredungen darüber, was unter „Realität“ verstanden wurde.*

- *Beispiel: In einer Zeitspanne halten wir es für eine gute Idee, unsere Nachbarn zu überfallen und sie für mehr Lebensraum zu töten. Zu einer anderen Zeit erscheint uns so ein barbarisches Ansinnen vollkommen absurd.“* (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

Realitätskonzepte verändern sich

- „Mehrfach haben sich unsere innere Haltung, die Konzepte von „richtig und falsch“, vom „Sinn des Lebens“ und das Menschenbild innerhalb verschiedener Zeitspannen/Epochen geändert

- Jeder von uns ist Teil eines kulturellen Systems mitsamt den kollektiven inneren Vorstellungen der jeweiligen Zeit.

- Welchen Realitätskonzepten wir folgen, ist zum Teil von unseren inneren Überzeugungen geprägt und zum Teil durch äußere Faktoren und Einflüsse bestimmt.

- Diese äußeren Einflüsse treffen auf unser inneres persönliches System, auf unsere Persönlichkeit, unsere biografische Prägung und unser erlerntes äußeres Verhalten.“ (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

Realitätskonzepte verändern sich

- Rückblickend heißt es, dass es andere Zeiten waren.

- „Worin besteht der Unterschied? Bestimmen äußere Umstände unsere Haltung oder sind es innere Überzeugungen? Was macht Wandel möglich und lässt Mauern einstürzen?“

  (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

Realitätskonzepte verändern sich

Unser Realitätsraum wird geformt durch vier Aspekte (vgl. Permantier, 2019):

1. Kultur
2. Die Strukturen, in denen wir leben (Beruf, Familie, sozialer Status, Zugang zu Bildung, Wohlstand etc.)
3. Unsere Persönlichkeit
4. Unser Verhalten

Dieser Raum verändert sich permanent und ebenso die Art, wie wir ihn interpretieren.

Immer wieder wechseln wir die Haltung und die Art, wie wir das Erleben unserer Realität interpretieren. (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

Die eigene Reise durch die Haltungen

- Jede*r von uns hat im Laufes des Lebens (Kindheit/Jugend…) verschiedene Haltungen durchlaufen.

- Denkweisen, die uns als Kind geprägt haben, sind uns oft nicht bewusst und werden unreflektiert übernommen.

- Aber auch manche Gedanken/Werte, die wir überliefert bekommen haben, sind im wahrsten Sinne des Wortes jahrhundertealt (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

„Denkweisen, Glaubenssätze, Vorstellungen“ (nach Permantier, 2019)

- „Solange du Deine Füße unter meinen Tisch setzt,…“ (galt lange und stirbt gerade aus?)
- „Wer arbeiten will, findet auch Arbeit..“ (noch recht aktiv)
- „Das Vorgehen ist nicht nachhaltig und umweltgerecht…“ (aktuelle Ausdrucksweise, die vor 50 Jahren irritiert hätte)
- „Die größte Ehre, die das Weib hat, ist allzumal, dass Männer durch sie geboren werden.“ (Martin Luther (1433-1546); stößt heutzutage auf großes Befremden und passt nicht mehr zu unseren Werten
- „Nur Präsenzberatung vor Ort ist die „richtige“ Beratung“ - ein Gedanke unserer heutigen Zeit, der vielleicht bald der Vergangenheit angehört…?

- Unsere Interpretation der Wirklichkeit ist immer mitbedingt durch den kulturellen Rahmen, in dem wir leben. Glaubenssätze, Denkweisen, die in den nächsten 100 Jahren in der Mehrheit der Menschen aktiv sein werden, kennen wir heute (vielleicht) noch gar nicht. (vgl. Permantier 2019)

©Petra Risau

Eine sich stark wandelnde Welt erzeugt innere Veränderungen

- Eine sich stark wandelnde äußere Welt*, die sich in einer Transformation befindet, braucht und erzeugt auch innere Veränderungen.

- Das sind Standpunkte, die mit unserer inneren Haltung zu tun haben, sie sind aktuell im Wandel. (vgl. Permantier 2019)

*Digitalisierung, Automatisierung, Künstliche Intelligenz (KI), globale Erwärmung, Umweltschutz, Ressourcenmangel, Krieg, Terrorismus, Geflüchtete, Globalisierung, Fachkräftemangel, Gentechnik, jedes Thema wird sich massiv auf unsere Zukunft auswirken – die Welt ist komplexer geworden!

©Petra Risau

Die Zukunft ist immer anders

„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind“ (Albert Einstein)

Oder

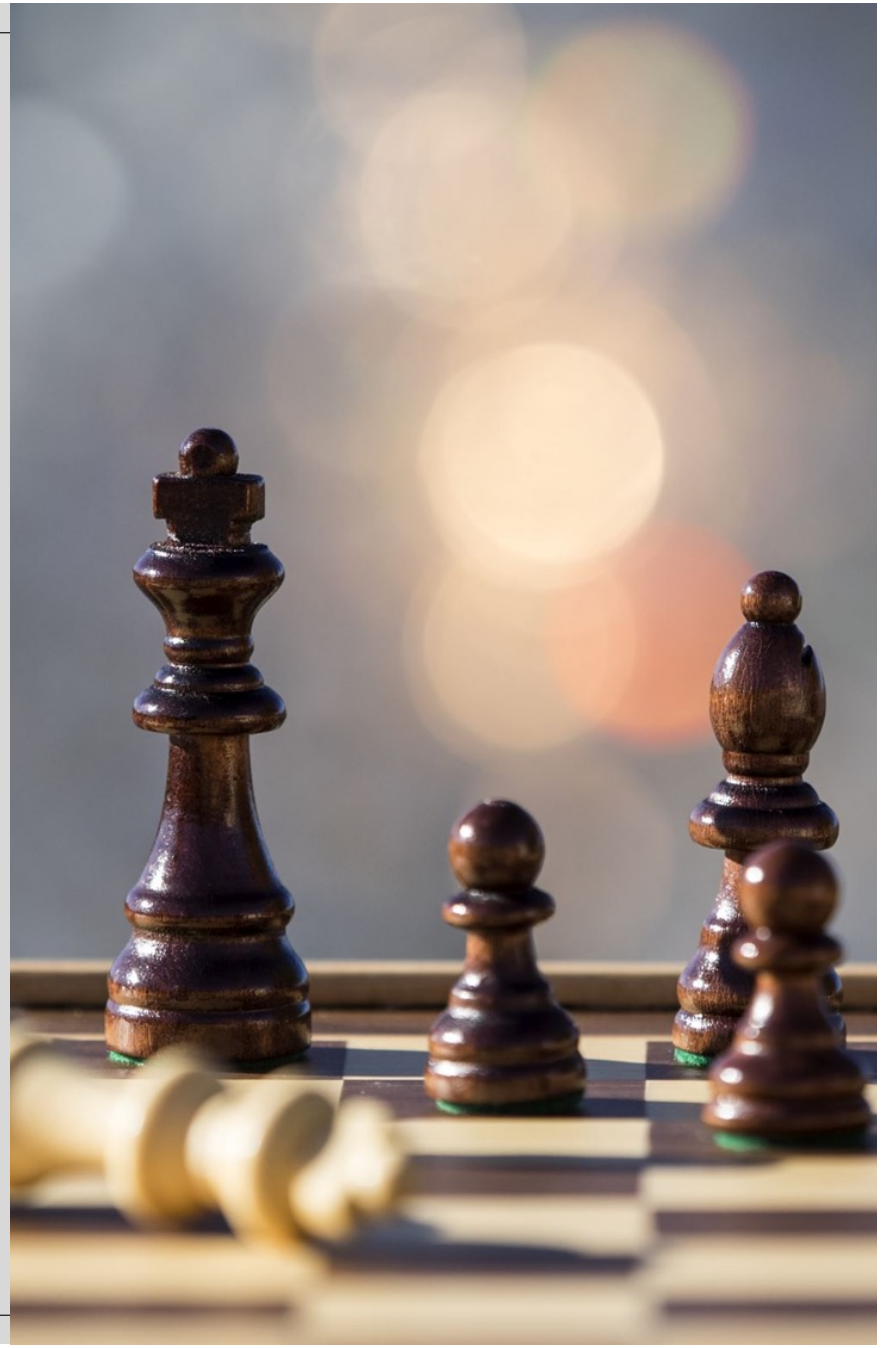
„Früher ist schon vorbei“

Denken wir an die Pandemie (oder jetzt an KI- u.a.ChatGPT) – eine Zeit, wie davor, wird es nicht mehr geben, wir können also nicht zurück zu dem, wie wir bspw. unsere Klient*innen vor der Pandemie beraten haben, aber wir haben die Chance, unsere Haltung zu (ver)ändern und die Zukunft/die Transformation mitzugestalten!

©Petra Risau

„Alles eine Frage der Haltung?“

2. “Meine Haltung in der Beratung/ in der Onlineberatung“-



©Petra Risau

Haltung als Onlineberater*in

Was beeinflusst meine Haltung zur Onlineberatung?

- Meine Haltung hat Einfluss auf die Beziehung zu meinen Klient*innen und damit auf die Gestaltung des Beratungsprozesses (Projektion)
- Was hat bisher meine Haltung geprägt, welche Denkweisen haben ich ggf. verinnerlicht? „Nur der unmittelbare Kontakt ist die einzig wahre Form der Beratung“
- Wie sehe /bewerte ich die Onlineberatung im Vergleich zum Präsenzsetting? Unterscheidet sich meine Haltung in der Onlineberatung von der zur Präsenzberatung?
- Was macht es mit meiner Haltung, wenn ich in Onlinesettings arbeite? Was bedeutet es für mich, wenn ich mit reduzierten Kanälen beraten muss? Empfinde ich die Kanalreduktion eher positiv oder negativ?
- Besteht Freiwilligkeit oder Zwang zur Onlineberatung?

©Petra Risau

Wahrnehmung von Gefühlen, Einstellungen, Ängste, Sorgen, Vorbehalten….

- Was bereitet mir Sorge, was befürchte ich, was macht mich ggf. unsicher? *Wir sehnen uns oft zurück nach dem, wo wir uns sicher fühlen* ☺
- Wie kann ich einen „safe place“ für mich als Berater*in in der Onlineberatung bekommen? (Nachlesbarkeit meiner Fachlichkeit?; „Mithören“: Wenn ich antworte, dann steht da alles und ich weiß nicht sicher, ob es ggf. gegen mich verwandt werden kann?)
- Was (über)fordert mich? (technisch, zeitlich, personell (Team); strukturell?)
- Was (über)fordert mich fachlich/methodisch? Manche Methoden sind gar nicht online einsetzbar, manche muss ich verändern; OB = Distanzberatung: Was passiert mit mir, wenn ich nicht alle Fäden in der Hand habe?
- Was heißt das für meine Haltung?

©Petra Risau

Haltung ist veränderbar – von der Digitalisierung zur Transformation

Frage: Wie kann die Veränderung der Haltung erreicht werden, was Bedarf es dafür?

- Veränderung ist ein Prozess - braucht Zeit, braucht innere und äußere Impulse
- Voraussetzung: Wahrnehmen & Reflektieren innerer Denkweisen, Ängste, Sorgen, Gefühle und der Versuch, die Wertung rauszunehmen, da sie meine Haltung beeinflusst

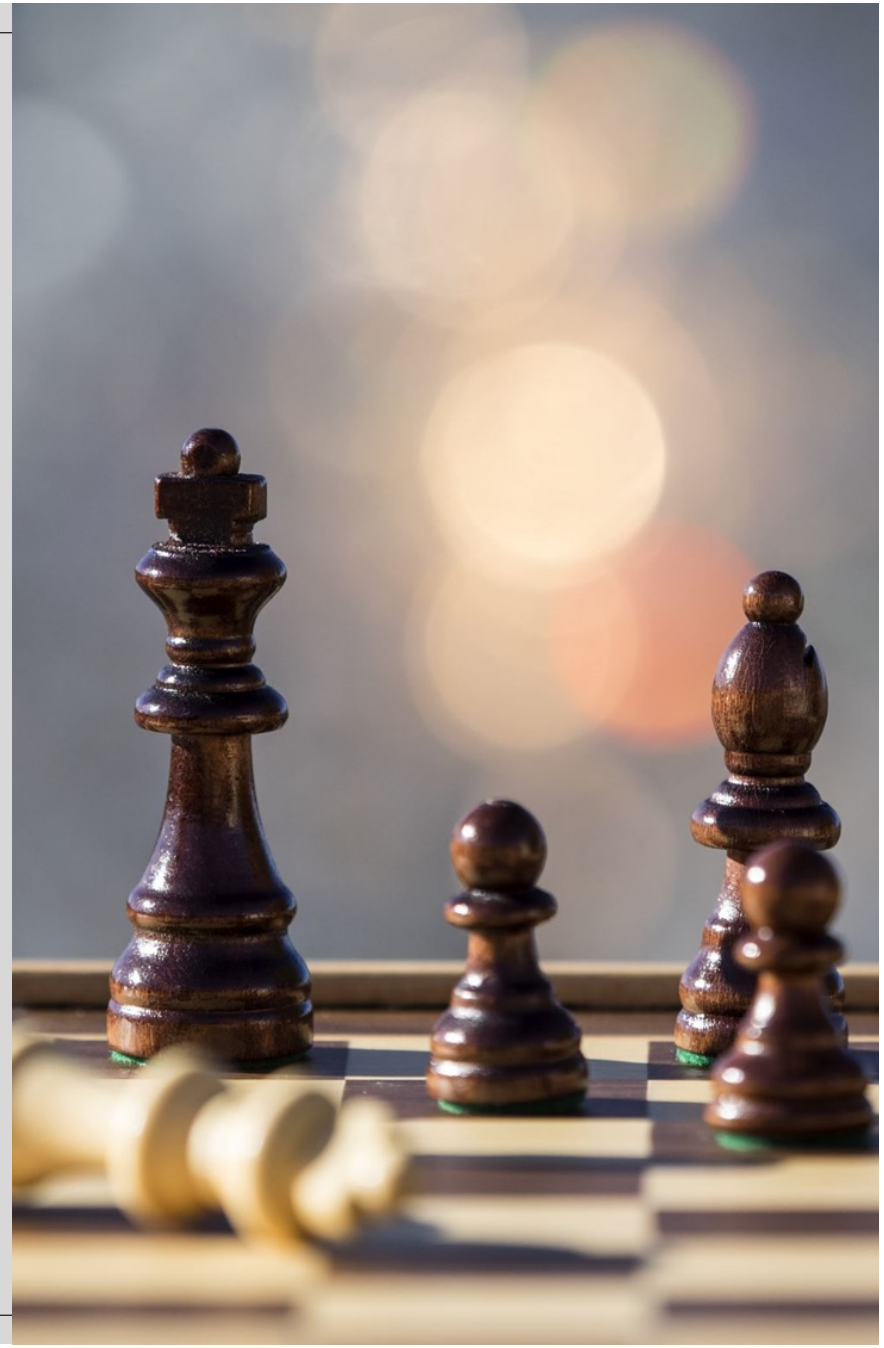
Ziel/Wunsch:

- Offenheit, Neugierde: Wie kann ich den Unterschied nutzen, um anders mit meinen Klient*innen in Kontakt zu kommen & für mich einen **„safe place“** schaffen?
- Transformation und Weiterentwicklung meiner Beratung und meines Selbstverständnisses (digitale Beratungspersönlichkeit)

©Petra Risau

„Alles eine Frage der Haltung?“

3.“Die digitale Beratungspersönlichkeit“ –
Was heißt das für mich - was brauche ich dafür?



Einladung zum Austausch in der Gruppe: Digitale Beratungspersönlichkeit

- Wie ist meine Haltung als Onlineberater*in?
- Was ist online anders, was brauche ich (für meinen „safe place“?)
- Womit fühle ich mich wohl?
- Wie kann die Veränderung der Haltung erreicht werden, was Bedarf es (aus Ihrer Sicht ☺) dafür?

©Petra Risau

Quellen

- **Permantier, Martin (2019):** Haltung entscheidet: Führung & Unternehmenskultur zukunftsfähig gestalten. Vahlen Verlag.

- **Epe, Hendrik/IdeeQuadrat - Manufaktur für Social Work (2023):** Newsletter, Thema „Haltung“ vom 15.05.2023

©Petra Risau

Vielen Dank für Ihr Interesse & Ihre Aufmerksamkeit!

Petra Risau, Diplom-Pädagogin, Systemische Beraterin, Onlineberaterin mit den Schwerpunkten psychosoziale Onlineberatung und Prävention gegen sexualisierte Gewalt.

Lehrbeauftragte, Referentin, Trainerin und Mentorin für Onlineberatung, Redaktionsmitglied des www.e-beratungsjournal.net.

www.petra-risau.de

©Petra Risau