

Die Unterlagen stammen aus dem Kurs

## **PEER COUNSELING**

**Wie es von Menschen mit Behinderungen zur fortschreitenden Selbstbestimmung angewandt werden kann (S. 40-46)**

von **Bill und Victoria Bruckner**

übersetzt von Dieter Waidosch

© 1993 by Zentrum für Selbstbestimmtes Leben Behinderter e.V., Erlangen

Bill und Victoria Bruckner

260 West Portal Avenue

San Francisco, California USA

„... (Dieses) Papier enthält auch einen Überblick über die **grundlegenden sechs Peer Counseling Techniken**, die die Autoren in den Jahren 1991, 1992 und 1993 in Mainz, Kassel und Erlangen durchgeführt haben. ...“

Die Kursunterlagen wurden im Herbst 2017 von der Servicestelle „Persönliche Assistenz Vorarlberg“ für die Arbeit der Peer-BeraterInnen überarbeitet.



## **Die Grundregeln der Peer-Beratung**

Peer-Beratung ist etwas anderes als ein gewöhnliches Gespräch. Zur Verdeutlichung folgendes Beispiel: In einer typischen Unterhaltung spricht eine Person über eine bestimmte Sache wie z.B. den Film, den sie gestern gesehen hat. Irgendwann während der Unterhaltung unterbricht der Zuhörer vielleicht und sagt: "Den Film hab' ich auch gesehen! War der Schauspieler nicht toll? Ich hab' bisher jeden Film mit ihm gesehen!" Wenn das passiert, hat die erste Person keine Chance mehr, ihre Gedanken zu Ende zu bringen.

Peer-Beratung ist eine spezielle Art des Redens und des Zuhörens, die es dem Sprecher oder der Sprecherin erlaubt zu reden und dem Zuhörer oder der Zuhörerin wirklich zuzuhören.

## Peer-Beratung basiert auf fünf klaren Regeln:

1. Fälle kein Urteil über die Person, die gerade spricht  
Die Person, die gerade spricht, ist jemand anders, nicht Du. Es ist wichtig zu versuchen, eigene Wertvorstellungen und Erfahrungen beiseite zu lassen, wenn man der anderen Person zuhört.
2. Fühle Dich ein  
Versuche das Problem aus der Sicht der/desjenigen zu sehen, die/der gerade spricht. Versuche, die Gefühle der anderen Person zu verstehen.
3. Gib keine persönlichen Ratschläge  
Ratschläge zu erteilen ist etwas anderes als zu informieren. Informationen zu verschaffen ist ein wichtiger Bestandteil des Peer-Beratung. Die sprechende Person könnte zum Beispiel fragen, wie sie persönliche Assistenz bekommt, wie ein Center dabei behilflich ist, eine entsprechende Person (für die persönliche Hilfe) zu bekommen. Nun ist es eben etwas anderes, die entsprechende Information zu vermitteln oder zu sagen "Ich glaube, Du brauchst eine Person, die die für Dich notwendigen Hilfeleistungen sicherstellt und ich empfehle Dir, unser Center zu kontaktieren, um eine solche Person zu finden."
4. Interpretiere nicht  
Im Allgemeinen ist die sprechende Person daran interessiert, ihre Gedanken und Gefühle auszudrücken und Klarheit darüber zu erlangen. Sie ist nicht besonders daran interessiert, Deinen Erklärungen zuzuhören, zu denen Du Dich hinsichtlich der Motive, die sie für ihr Verhalten hat, veranlasst fühlen könntest. Versuche als Zuhörer die eigenen Erklärungen der sprechenden Person bezüglich ihrer Gefühle und Handlungen zu akzeptieren
5. Übernimm keine Verantwortung für das Problem der/s anderen  
Deine Aufgabe ist es nicht, das Problem der sich äussernden Person zu lösen, sondern ihr zu helfen, ihre eigene Lösung zu finden. Du solltest fähig sein, sie während dieses Prozesses zu unterstützen. Dabei wirst Du oft sehen können, dass ihr Problem nicht nur allein das ihrige ist. Es ist auch das Problem von vielen anderen behinderten Menschen und vielleicht das Ergebnis gemeinsamer Erfahrungen von Unterdrückung und Diskriminierung. Bisweilen werden diese politischen Zusammenhänge für Euch beide während des Prozesses des Sprechens und Zuhörens deutlicher.

Wir erkennen, dass viele der Probleme, denen wir als Einzelpersonen ausgesetzt sind, aus der Diskriminierung, die wir kollektiv als Menschen mit Behinderungen erfahren, resultieren. Wir erkennen, dass die Lösung zu dem "Problem einer Einzelperson" eine Veränderung in sozialen Einstellungen und den Verfahrensweisen von Regierungs- und sonstigen Institutionen einschließt.

# Die sechs Techniken der Peer-Beratung

Peer-Beratung ist die "Kunst des Zuhörens". Gutes Zuhören macht mindestens 50% von Peer-Beratung aus. Bei der Peer-Beratung werden vom Zuhörer (dem/der "Peer-BeraterIn") sechs Techniken verwendet, um der Person, die spricht, die Möglichkeit zu verschaffen, zu reden und sie dazu zu ermutigen.

## 1) Technik eins: Aufmerksamkeit schenken

Es ist sehr wichtig, dass der Zuhörer dem, was der/die SprecherIn sagt, sorgfältige Aufmerksamkeit zukommen lässt. Es ist wichtig, dass der/die Peer-BeraterIn der sprechenden Person deutlich zeigt, dass er/sie ihr Aufmerksamkeit schenkt. Eine Art wie der/die ZuhörerIn zeigt, dass er/sie aufmerksam ist, ist durch "Körpersprache".

Solche nicht-verbale Verhaltensweisen sind: Körperhaltung, Gesichtsausdruck und Augenkontakt.

Körperhaltung: Die Person, die zuhört, sollte bequem und entspannt sein. Der/die Peer-BeraterIn sollte auch "den richtigen Abstand" von der Person, die spricht, halten: nicht so nahe, dass es aufdringlich wirkt und nicht so weit, dass eine zu große Entfernung spürbar wird.

Gesichtsausdruck: Die Person, die zuhört, sollte einen natürlichen Gesichtsausdruck bewahren. Wenn jemand etwas erzählt, worüber sie/er glücklich oder aufgeregt ist, wirst Du wahrscheinlich auch davon mitgerissen. Desgleichen wird sich wahrscheinlich Trauer in Deinem Gesicht widerspiegeln, wenn Dir eine schmerzliche oder schwierige Erfahrung geschildert wird.

Augenkontakt: Schau' die andere Person an, aber starre sie nicht an. Guter Augenkontakt signalisiert Interesse und Beachtung. Es bedeutet "ich bin bei Dir". Gleichwohl können Peer-BeraterInnen mit Sehbehinderungen ebenso zeigen, dass sie zuhören, selbst wenn sie keinen Augenkontakt halten können.

Die zweite Art wie die Peer-Beratung Person signalisiert, dass sie Aufmerksamkeit schenkt, ist durch ermunternde Worte. In den USA gebrauchen wir Worte wie "weiter" oder "ja!" oder "red' weiter" während die Person spricht.

Schließlich ist es sehr wichtig zu versuchen, die sprechende Person nicht zu unterbrechen. Die Peer-Beratung Person sollte auch vermeiden, das Thema zu wechseln. Lasst den/die SprecherIn den Kurs oder die Richtung des Gesprächs bestimmen.

## 2) Technik zwei: Wie die Peer-Beratungs-Person Fragen einsetzt

Die Peer-Beratungs-Person benutzt Fragen, um Informationen zu erhalten und die Person, die spricht zu ermuntern, mehr über eine bestimmte Angelegenheit zu erzählen.

Geschlossene Fragen werden benutzt, um Informationen zu erhalten.

Beispiele von geschlossenen Fragen sind: "Wie lange arbeitest Du schon in Deinem jetzigen Job?"; "Hast Du vorher schon gearbeitet?"; "Wie alt ist Deine Tochter?".

Diese Fragen können mit einem einfachen "ja" oder "nein" oder mit ein paar Worten erklärt werden.

Offene Fragen werden zum Zweck einer umfassenderen Ergründung der Sachlage gestellt. Sie ermutigen den/die SprecherIn, mehr über ein Thema zu sagen, etwas klarer darzustellen, oder Gefühle in den Mittelpunkt zu stellen.

Beispiele von offenen Fragen sind:

"Was für Gefühle hast Du, wenn Du an Deinen Arbeitsplatz denkst?";

"Worüber würdest Du heute gerne sprechen?";

„Würdest Du gerne mehr über die Beziehung zu Deinem/r AssistentIn sagen?";

"Was für Gefühle hast Du in dieser Hinsicht?";

"Was würdest Du gerne ändern?".

Solche Fragen sollten nicht gestellt werden, um die Neugier des/der Peer-BeraterIn zu befriedigen.

Stellt Fragen nur spärlich und lasst der Person, die spricht, Zeit zum Nachdenken, bevor sie antwortet. Denkt daran, dass die Fragen gestellt werden, um die Selbsterforschung und Erkenntnis der Person, die spricht, zu fördern.

## 3) Technik drei: Beschreibung des Gesagten ("Paraphrasieren")

Eine "Paraphrase" ist eine kurze Zusammenfassung, die das Wesentliche dessen, was der/die SprecherIn gesagt hat, wiedergibt.

Sie ist knapp gehalten und übermittelt den gleichen Inhalt, verwendet aber gewöhnlich andere Worte.

Sie ist als versuchsweise Beschreibung zu verstehen, so dass der/die SprecherIn sich nicht unwohl fühlen wird, Euch zu korrigieren, falls Eure Paraphrase nicht ganz zutreffend ist.

Peer-BeraterInnen verwenden Paraphrasen aus drei Gründen:

- Es ist eine weitere Möglichkeit deutlich zu machen, dass man zuhört und versteht, was die Person, die spricht, sagt.
- Es ist eine Möglichkeit, sicherzustellen, dass man das, was die sprechende Person gesagt hat, richtig gehört hat. Falls man es nicht richtig gehört hat, hat sie die Möglichkeit, Euch zu korrigieren.
- Es gibt dem/der SprecherIn die Gelegenheit, zu hören, was sie/er gerade gesagt hat. Nochmals eine genaue Beschreibung des Gesagten zu hören, hilft der betreffenden Person, sich klarer darüber zu werden, was sie denkt und fühlt. Dies kann neues Wissen und neue Perspektiven zu Tage fördern.

Vergesst nicht, eine Paraphrase ist eine kurze Nacherzählung dessen, was die Person gesagt hat. Sie vernachlässigt Details und sie hat vorläufigen Charakter.

Wenn Ihr das, was der/die SprecherIn gesagt hat, beschreibt, beginnt den Satz etwa mit: "So wie ich es verstanden habe, ist..."  
oder "Mal sehen, ob ich's richtig verstanden habe. Du hast gesagt...".

Beendet Eure Beschreibung mit einer Frage wie "Ist das so richtig?" oder "Habe ich Dich richtig verstanden?"

#### 4) Technik vier: Umgehen mit Gefühlen

In den USA glauben wir, dass es ein wesentlicher Teil von Peer-Beratung ist, zuzulassen, dass die Person, die spricht, sich über ihre Gefühle klar wird. Wir glauben, dass sie häufig der Lösung eines Problems nicht näherkommen kann, bevor diesbezügliche Emotionen ausgedrückt sind und Unterstützung erfahren haben.

Wir wissen, dass es für viele Leute schwierig ist, ihre eigenen Gefühle anzuerkennen oder ihre Gefühle offen auszudrücken. Es ist für Peer-BeraterInnen sehr wichtig, sowohl verbale Äußerungen als auch non-verbale Ausdrucksweisen zu erkennen.

Manchmal stimmt das, was jemand sagt, nicht mit dem überein, was er/sie non-verbal (an Emotionen und Gefühlen) vermittelt. Bisweilen kann der/die Peer-BeraterIn diese Gefühle aufgrund des Gesichtsausdrucks, der Körperhaltung, des Tons in der Stimme oder der kurzen nicht direkten Äußerungen der anderen Person erkennen.

## Die drei grundlegenden Schritte zum Umgang mit Gefühlen:

- Hilfestellung beim Herausfinden von Gefühlen

Stelle "offene Fragen". Zum Beispiel: "Wie fühlst du dich dabei?"

Beschreibe die ausgesprochenen Gefühle. Beispiele sind: "Das hört sich so an, als seist Du wirklich traurig über das, was mit Deinem Job passiert ist?" oder "Du scheinst echt von dem verletzt worden zu sein, was Dein Nachbar gesagt hat. Stimmt das?"

Spiegle Gefühle wider. Wenn der/die SprecherIn traurig schaut, sollte sich diese Traurigkeit auch in deinem Gesicht ausdrücken. Oft wirst Du das automatisch und selbstverständlich tun. Es ist auch möglich, sich zur Körpersprache zu äußern. Ihr könntet zum Beispiel sagen: "Ich merke, dass Dein Körper heute einen angespannten Eindruck macht. Wie fühlst Du Dich?"

- Hilf der sprechenden Person, ihre Gefühle zu erforschen und sich klarer darüber zu werden.

Stellt offene Fragen über die Gefühle, die hochkommen und darüber wie sich diese Gefühle auf die Gedanken und Verhaltensweisen auswirken. Werden diese Gefühle als ein Problem empfunden oder als eine Quelle für Stärke und Kraft? Beeinflussen diese Gefühle die Beziehung zu anderen Leuten oder die direkt anstehenden Ziele?

- Emotionale Unterstützung geben

Als Peer-BeraterInnen solltet Ihr damit rechnen, einfach dazusitzen, wenn jemand Gefühle äußert. Lasst die andere Person wissen, dass ihre Gefühle "verständlich" sind. Oft möchte sie nur, dass man ihr zuhört, dass sie "gehört", aber nicht über sie "geurteilt" wird. Bereitet Euch darauf vor, dazusitzen und für gewisse Zeiträume von Schweigen, Tränen und Ärger Geduld aufzubringen.

Macht durch Gesichtsausdruck und Körpersprache deutlich, dass Ihr dem, was gesagt wird, folgt und dass Ihr mitfühlt.

Falls Ihr eine ähnliche Situation erlebt habt wie sie die andere Person beschreibt und dabei ähnliche Gefühle hattet, kann es sinnvoll sein, eine kurze Bemerkung über Eure eigenen Erfahrungen und Gefühle zu machen, ganz einfach um die andere Person wissen zu lassen, dass sie nicht allein ist. Erzählt aber nicht lang und breit von Euren Erfahrungen! Einfach zu sagen "Da bin ich auch durchgegangen" ist oft genug für diesen Zweck.

Natürlich ist es bisweilen möglich, dass ein/e SprecherIn ganz besonders außergewöhnliche Gefühle offenbart oder ein besonders ungewöhnliches Verhalten an den Tag legt.

Falls Ihr Euch damit sehr unwohl fühlt, erklärt, dass Ihr das Gespräch nicht fortführen könnt, bevor dieses Verhalten aufhört. Falls nötig, verweist den/die SprecherIn an jemand anders.

## 5) Technik fünf: Zusammenfassen

Eine Zusammenfassung ist eine Kombination einer oder mehrerer Paraphrasen. Sie bezieht sich sowohl auf das, was die Person gesagt hat als auch auf die zum Ausdruck gebrachten Gefühle. Sie verbindet Inhalt und Gefühle. Sie hält den Inhalt dessen, was gesagt wurde, fest, ordnet Dinge hinsichtlich ihrer Bedeutung, arbeitet wichtige Trends und Themen heraus, die zum Ausdruck gebracht wurden. Eine solche Zusammenfassung kann auch mögliche Konflikte sowie Entscheidungen, die getroffen wurden, feststellen.

Wie bei einer Paraphrase kann eine solche Zusammenfassung das, was gesagt wurde, eventuell nicht ganz richtig darstellen oder eine Interpretation darstellen. Überprüfe deshalb mit dem/der SprecherIn und hole Zustimmung ein, dass hinsichtlich des Gesagten nichts hinzugefügt oder abgezogen wurde. Drücke Dich knapp und vorläufig aus. Beende die Zusammenfassung mit einer Frage wie zum Beispiel: "Ist das richtig?".

Eine Zusammenfassung wird oft gegen Ende einer Peer-Beratung Sitzung gemacht. Sie kann dem Betroffenen ein klares Bild über die gesamte Sitzung geben. Sie kann ihm oder ihr dabei helfen zu sehen, wo sie sich befanden und wo sie jetzt hingehen. Sie kann dem Betroffenen auch bei der Entscheidung helfen, ob er oder sie ein weiteres Treffen mit dem/der Peer-BeraterIn haben möchte.

## 6) Technik sechs: Problemlösung

Peer-Beratung kann genutzt werden, um eine Person mit einer Behinderung dabei zu unterstützen, ihre eigenen Probleme zu lösen. Der/die Peer-BeraterIn stellt Fragen, um der anderen Person zu helfen, sich klarer darüber zu werden, welche Aktionen (falls überhaupt) sie in Angriff nehmen sollte, um das Problem zu lösen. Dasselbe gilt für die einzelnen Schritte, die nötig sind, um diese Aktionen durchzuführen.

Die Problemlösung und Entscheidungsfindung beinhaltet sieben Schritte.

- Problembestimmung

Unterstütze den Sprecher/die Sprecherin darin, das Problem zu bestimmen. Auf welches Problem möchte der/die SprecherIn in erster Linie seine/ihre Aufmerksamkeit richten? Welche sind die wichtigen Eigenheiten dieses Problems? Wann taucht es auf und mit wem? Dies sind Fragen, die dem/der SprecherIn dabei helfen werden, alle Aspekte des Problems näher zu betrachten und sehr genau herauszuarbeiten, wie dies sein/ihr Leben beeinflusst.

- Herausarbeiten möglicher Alternativen, die der Problemlösung dienlich sein können

Welche Möglichkeiten, das Problem zu lösen, sind dem/der SprecherIn in den Sinn gekommen? Welche hat er/sie schon ausprobiert? Welche anderen Möglichkeiten sind dem/der SprecherIn bewußt geworden, als er/sie das Problem mit dem/der ZuhörerIn diskutiert hat? Welche Information kannst Du als ZuhörerIn anbieten? Vergrößert diese Information die zur Verfügung stehenden Alternativen?

- Herausfinden der Werte, die der/dem Betroffenen wichtig sind

Manchmal sind die verfügbaren Alternativen aufgrund von persönlichen Werten des/der Betroffenen, gegen die er/sie nicht verstoßen möchte, eingeschränkt. Z.B. könnte eine Person, die ein besonders enges Verhältnis zu ihrer Familie hat, lieber ein Familienmitglied als PA haben wollen als jemanden zu engagieren, den sie nicht kennt.

Es ist sehr wichtig für den/die ZuhörerIn, die Werte, die für den/die SprecherIn wichtig sind, zu respektieren. Selbst wenn Du als ZuhörerIn diese Werte nicht teilst, ist es wichtig, anzuerkennen, dass sie einen mächtigen Einfluß auf das Leben der anderen Person und darauf, welche Wahl sie trifft, haben.

- Bewertung der möglichen Folgen jeder Alternative

Als ZuhörerIn kannst Du dem/der SprecherIn zur Seite stehen, indem Du offene Fragen stellst, welche Konsequenzen sich aus der Ausführung von bestimmten Alternativen ergeben könnten.

Zum Beispiel könnte bei dem/der SprecherIn der Wunsch bestehen, nach einer Änderung der Arbeitszeit zu fragen, aber er/sie könnte Angst haben, den Vorgesetzten damit zu verärgern.

Der/die ZuhörerIn kann dann offene Fragen stellen wie "Wie könntest Du mit diesem Ärger umgehen?" oder "Was glaubst Du, was du tun würdest, wenn Dein Vorgesetzter verärgert reagiert?", um den/die SprecherIn auf diese Situation vorzubereiten und zu planen was er/sie tun wird.



Solche offengelassenen Fragen übermitteln der betroffenen Person eine machtvolle Botschaft: Die Botschaft, dass sie tatsächlich dazu fähig ist, das Problem in den Griff zu kriegen, wenn sie alle Alternativen durchdenkt und ihre Handlungen plant.

Die starke Übermittlung einer mächtigen inneren Kraft ist eine der wichtigsten politischen Aspekte von Peer-Beratung.

- Entscheidung, die geplante Alternative zu realisieren

Bei der Diskussion aller vorhandenen Alternativen wird es oft passieren, dass der/die SprecherIn der Ansicht ist, dass eine Alternative die wünschenswerteste Möglichkeit darstellt. In diesem Fall ist die Wahl der Alternative einfach.

Andernfalls ist es schwieriger für die/den Betroffene/n, eine Wahl zu treffen. Der/die ZuhörerIn kann dabei helfen, die verfügbare Information über jede Alternative zusammenzufassen und die Gefühle, die die betroffene Person hinsichtlich jeder Handlungsmöglichkeit hat, mitberücksichtigen.

Dabei muss sehr sorgfältig der Punkt, den der/die SprecherIn im Entscheidungsprozess erreicht hat, berücksichtigt werden. Einerseits über die Gefühle zu sprechen und andererseits die Informationen, die der/die SprecherIn über mögliche Alternativen geäußert hat, genau wiederzugeben, ist sehr hilfreich.

Es ist auch hilfreich, innezuhalten, wenn die Person, die spricht, ein neues Thema anfängt und zu fragen, ob sie damit fortfahren will, bevor sie ihre Entscheidung trifft. Das hilft oft dabei, die Diskussion auf die Entscheidung konzentriert zu halten.

- Festsetzen, wie und wann der Plan ausgeführt werden soll

Sobald die Person einen Plan gewählt hat, den sie ausführen will, will sie mit dem/der ZuhörerIn vielleicht die Einzelheiten erörtern, wie sie den Plan in die Tat umsetzen soll.

Furcht, Enthusiasmus, Widerwillen oder eine gewisse Erwartungshaltung können auftauchen und der/die ZuhörerIn kann hilfreiche Unterstützung bieten.

Manchmal kann der/die ZuhörerIn auch praktische Informationen anbieten, die dazu verhelfen können, das Vorhaben leichter auszuführen oder er/sie kann dabei helfen, bestimmte Aspekte des Vorhabens, die sie detaillierter planen möchte, klarer herauszuarbeiten.

- Bewertung der Ergebnisse

Nachdem ein geplantes Vorhaben durchgeführt worden ist, möchte die betroffene Person vielleicht die Resultate diskutieren. Vielleicht sind weitere Planungen notwendig oder sie möchte einfach ihre Empfindungen mit dem/der ZuhörerIn teilen.

ZuhörerIn und SprecherIn können des Öfteren auch im Voraus vereinbaren, sich zu treffen und die Ergebnisse einer geplanten Aktion diskutieren. Oder der/die SprecherIn möchte zum/zur ZuhörerIn nach dem durchgeführten Plan nur Kontakt aufnehmen, wenn ein Bedürfnis zur Aussprache besteht.

ZuhörerInnen sollten sich nicht persönlich zurückgewiesen fühlen, wenn die betreffende Person nicht eine Nachfolge-Sitzung wünscht. Oft hat der Prozess, die Aktion durchzuführen, schon einen genügend starken Effekt aufs Leben des/der Betroffenen gehabt.