

Schriftliche Ausarbeitung im Rahmen der 14. Peer-Counseling-Weiterbildung  
von bifos e. V.

## **Blind Beraten - Kommunikationsformen am Beispiel unterschiedlicher Bedarfe während der Peer-to-Peer- Beratung**

eingereicht von: Ruzica Jokic

E-Mail:            rosejo@posteo.de

Abgabedatum: 19.02.2018

## **Inhaltsverzeichnis**

Bedarfsorientierte Kommunikation im Beratungsprozess .....	1
Peer Counseling - Beratung für Betroffene von Betroffenen.....	1
Beratungsmethoden beim Peer Counseling .....	2
Verbale und nonverbale Kommunikation bei der Beratung .....	2
Kommunikationsbedarfe erkennen .....	3
Tipps für den Umgang mit unterschiedlichen Kommunikationsbedarfen.....	4
Leichte Sprache im Beratungsgespräch .....	6
Unterstützte Kommunikation bei der Peer-to-Peer-Beratung .....	7
Weitere Faktoren einer erfolgreichen Kommunikation bei der Beratung .....	8
Literaturverzeichnis.....	10

## Bedarfsorientierte Kommunikation im Beratungsprozess

„Die Freiheit zu sehen und zu hören, was ist, statt zu sehen und zu hören, was sein sollte oder einmal sein wird“ ist eine der Fünf Freiheiten, mit welchen nach Virginia Satir zum Ausdruck gebracht werden kann, wie die Ressourcen Einzelner genutzt werden können. Um sich dieser Freiheit anzuschließen, muss eine Person tatsächlich nicht sehen oder hören können. Doch wenn es innerhalb eines Beratungsprozesses darum geht, passende Kommunikationsformen zu finden, kann es hilfreich sein, unterschiedliche Bedarfe von Ratsuchenden zu kennen.

Als Mitarbeitende mit einer Sehbeeinträchtigung in einer Antidiskriminierungsberatungsstelle begegne ich vielen Menschen und muss mich auf deren spezifische Art zu kommunizieren einstellen. Ob Menschen mit Hörbeeinträchtigung, Lernschwierigkeiten oder anderen kognitiven Fähigkeiten - die Kommunikationsbedarfe von Aufsuchenden einer Peer-To-Peer Beratungsstelle sind vielfältig. Diese Arbeit befasst sich daher sowohl mit Beratungsmethoden des Peer Counseling als auch mit den verschiedenen Kommunikationsbedarfen, wie der Leichten Sprache sowie Unterstützter Kommunikation. Dabei wird insbesondere auf die Rolle der beratenden in diesem Falle nichtsehenden Person eingegangen.

Diese Arbeit kann möglicherweise einige Unsicherheiten im Umgang mit Menschen mit besonderen Kommunikationsbedarfen abbauen und Mitarbeitenden von Beratungsstellen an einigen Beispielen von vielfältigen Bedarfen aufzeigen, wie sich deren Berücksichtigung auf den eigentlichen Kommunikationsprozess vor- während und nach der Beratung auswirken kann.

Eine Beratung kann für Ratsuchende nur dann hilfreich sein, wenn diese sich in der für sie passenden Kommunikationsform mitteilen können und in der selben die erforderliche Hilfestellung, Information etc. erhalten, was ja auch das Ziel einer Peer-to-Peer-Beratung sein sollte.

## Peer Counseling - Beratung für Betroffene von Betroffenen

Beim Beratungsansatz Peer Counseling sind Menschen mit Behinderungen Expert\*Innen für Ratsuchende mit Behinderungen. Sie bringen ihre eigenen

Erfahrungen zum Einsatz, sind parteilich mit dem Ratsuchenden und sehen die Beratungsarbeit im Zusammenhang mit der gesellschaftspolitischen Dimension. Laut der ISL-Leitlinien für Peer Counselor\*innen, orientiert sich die Beratung am menschenrechtlichen Ansatz der UN-Behindertenrechtskonvention, mit dem Ziel, Betroffenen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben durch unabhängige Beratung zu ermöglichen und sie somit bei der Wahrnehmung und Inanspruchnahme ihrer Rechte zu bestärken (vgl. <http://Peer-Counseling.org>). Dabei spielt die wertfreie, grundsätzliche Akzeptanz des Ratsuchenden mit den Wünschen, Rechten, Werten und dem Glauben eine wichtige Rolle. Ratsuchende sollen sich im Beratungsgespräch verstanden, akzeptiert und aufgehoben fühlen und in gleichberechtigter Kommunikationsform die Informationen erhalten, die sie benötigen (Vgl. Schneider, 2001: 31).

Es gibt viele Möglichkeiten Ratsuchenden zu helfen und mithilfe diverser Methoden eine kompetente Beratung zu leisten. Welche Methoden sich insbesondere für den Beratungsansatz des Peer Counseling bewährt haben, soll nachfolgend dargestellt werden.

### Beratungsmethoden beim Peer Counseling

Im Beratungsprozess spielt beim Peer Counseling der Ansatz des ganzheitlichen Menschenbildes eine entscheidende Rolle. Das bedeutet, dass sowohl die Gefühle als auch die körperliche Verfassung des Ratsuchenden im Beratungsprozess berücksichtigt werden müssen (vgl. Van Kan, 2004: 44).

Die Ratsuchenden bestimmen selbst, wie und was sie in der Beratung mitteilen wollen. Die Beratenden unterstützen als Zuhörende und Fragenstellende die Ratsuchenden dabei, sich akzeptiert zu fühlen und ihre Gefühle äußern zu können. Häufig spielen dabei die non-verbale Signale sowie die Körpersprache eine wichtige Rolle. Doch wie können blinde Beratende diese Signale erkennen und deuten? Welche Methoden nutzen blinde Berater\*Innen bei der Peer-Beratung?

## Verbale und nonverbale Kommunikation bei der Beratung

Viele der Methoden lassen sich verbal oder nonverbal anwenden wie zum Beispiel Nachfragen oder Zuhören. Durch das Zuhören erhält die Rat suchende Person die Gelegenheit sich frei zu äußern, während die beratende Person sich nonverbal nickend, lächelnd etc. mitteilen kann. Dahingegen führen Methoden wie Umdeutung oder unterschiedliche Fragearten zur verbalen Kommunikation zwischen der beratenden Person und der Rat suchenden Person. So können beispielsweise Zirkuläre Fragen, Hypothetische Fragen, Zukunftsfragen, Skalierungsfragen, die Wunderfrage etc. dabei hilfreich sein. Auch eignen sich verschiedene Aufstellungs- sowie Visualisierungsarten für die Beratungsarbeit von blinden Beratenden. Dabei können die Aufstellungen mittels unterschiedlicher Figuren und Objekte gemacht werden. Für die Visualisierung sind Beschriftungen von Symbolkarten in Brailleschrift möglich oder aber die taktile Zeichnung, welche gleichzeitig mittels Farben etc. auch sichtbar gemacht werden kann.

Welche Methoden bei der Beratung zum Einsatz kommen können, wird häufig erst im Beratungsprozess ersichtlich. Doch wie können sich Beratende mit Sehbeeinträchtigung im Vorfeld eines Beratungstermins entsprechend vorbereiten?

## Kommunikationsbedarfe erkennen

Ob eine Rat suchende Person hören oder sehen kann; körperlich beeinträchtigt ist oder Lernschwierigkeiten hat, lässt sich nicht immer im Vorfeld einer Beratung erkennen, erst recht dann nicht, wenn die Beratungsstelle direkt während der Sprechzeiten aufgesucht wird. So wurde ich als sehbeeinträchtigte Mitarbeiterin während der offenen Sprechzeit in einer Antidiskriminierungsberatungsstelle beim Öffnen der Tür mit einer lauten Stimme konfrontiert, welche zwar zu mir gewandt sprach, jedoch nicht direkt mit mir. Ich verstand, was sie sagte, wurde jedoch zunehmend verunsichert und war kurz davor die Tür wieder zu schließen, denn es richtete sich offensichtlich nicht an mich. Doch dann begriff ich, dass da noch eine zweite Person war, die in Gebärdensprache mitteilte, was die Dolmetscherin übersetzte.

Diese Situation war mir bis dato so befremdlich, dass ich sie einfach nicht einordnen konnte. Dabei wird deutlich, dass Situationen wie diese es erforderlich machen, sich mit den unterschiedlichen Bedarfen bei der Kommunikation vertraut zu machen. Ich habe im Zuge der Erstellung dieser Arbeit einige erfahrene Beratende mit Sinnesbeeinträchtigung nach ihren Erfahrungen sowie Tipps befragt, wie man sich auf die verschiedenen Kommunikationsbedarfe im Vorfeld vorbereitet, damit eine Beratung für alle Beteiligten möglichst ohne Kommunikationshindernisse ablaufen kann.

### Tipps für den Umgang mit unterschiedlichen Kommunikationsbedarfen

Eine der wichtigen Voraussetzungen für die Peer-To-Peer-Beratenden ist das sichere Anwenden von Gesprächsführungstechniken und deren Anpassung auf die unterschiedlichen Formen von Beeinträchtigungen. D. h. Menschen mit Sinnesbeeinträchtigung beraten auch Menschen mit kognitiven- oder körperlichen Beeinträchtigungen und umgekehrt. Damit Beratende mit unterschiedlichen Bedarfen, wie beispielsweise Leichter Sprache oder Unterstützter Kommunikation etc. vertraut werden können, sollten diese bekannter gemacht werden.

Die nachfolgend dargestellten Hinweise bieten eine Hilfestellung und ergeben sich aus den Antworten von blinden und hörbeeinträchtigten Beratenden, welche ich auf folgende Fragen erhalten habe:

*Welche Möglichkeiten gibt es, die besonderen Kommunikationsbedarfe vorab zu erkennen?*

Oft ist es aus dem Anliegen von Ratsuchenden ersichtlich, auf welche Bedarfe sich die beratende Person einzustellen hat. Andernfalls ist es auch möglich, vorab telefonisch zu erfragen, welche Voraussetzungen für die Kommunikation während des Beratungsgesprächs geschaffen werden müssen. Beispielsweise hat dann eine blinde Beratende die Möglichkeit für besondere Bedarfe bei der Terminierung darauf zu achten, dass eine Assistenzperson zur Verfügung steht. So kann sie in Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistentin schriftliche Unterlagen vorab vorbereiten und diese während des Beratungsgesprächs ausfüllen lassen, wenn die Ratsuchende Person beispielsweise nicht selber schreiben kann. Doch ist die

Arbeitsassistenz nicht immer bei spontanen Beratungsgesprächen während der Sprechzeiten verfügbar und die Ratsuchenden müssen dann evtl. zu einem anderen Termin die Beratungsstelle aufsuchen.

Hilfreiche Antworten auf die Frage,

*wie sich eine beratende Person mit Seh- oder Hörbeeinträchtigung auf das Beratungsgespräch vorbereitet*

könnten sein, durch gute Organisation und Vorbereitung der Unterlagen in angepasster Form: Beispielsweise Unterlagen in Großdruck, Brailleschrift, in Leichter Sprache etc. sowohl für die Rat suchende Person als auch für die Beratende; Notizgerät oder Schreibmöglichkeit zur Hand haben, um Gesprächsnotizen machen zu können; Gebärdensprach- oder Schriftdolmetschende bei Bedarf für den Beratungstermin bestellen; bei Visualisierungen und Moderationen zu zweit arbeiten; sich auf die eigene Sinneswahrnehmung verlassen, um auf die Stimmung der Ratsuchenden entsprechend zu reagieren; immer die Rat suchende Person direkt ansprechen und nicht die Dolmetschende Person; die Mundpartie nicht verdecken, damit bei Bedarf von Lippen abgelesen werden kann; sich immer der Rat suchenden Person zuwenden und nur in besonderen Bedarfssituationen Assistenz während der Beratung einsetzen.

Auf die Frage,

*wie die eigene Behinderung kommuniziert wird,*

empfehlen erfahrene Beratende, diese direkt am Anfang des Gespräches zu nennen. Es hilft bei der weiteren Kommunikation im Beratungskontext, wenn Ratsuchende wissen, wieso sie beispielsweise nicht direkt angeschaut werden oder warum der Blick evtl. an den Lippen haftet. Auch kann dadurch die Anwesenheit von Assistenz oder Gebärden- und Schriftdolmetschenden im Beratungsgespräch leichter begründet werden.

Menschen, die aufgrund kognitiver Beeinträchtigung oder Lernschwierigkeiten auf unterstützte Kommunikation oder auf Leichte Sprache angewiesen sind, müssen im Beratungsgespräch die Möglichkeit haben, sich verstanden zu fühlen und die Informationen vom Berater\*In auch verstehen. Dazu ist es hilfreich, wenn Beratende die Regeln der Leichten Sprache kennen sowie die Möglichkeiten der Unterstützten

Kommunikation. Der folgende Abschnitt stellt einige Regeln der Leichten Sprache dar sowie einige Hinweise zur unterstützten Kommunikation.

### Leichte Sprache im Beratungsgespräch

In der Peer-To-Peer- Beratung sollen sich Ratsuchende mit Lernschwierigkeiten verstanden, wertgeschätzt und aufgehoben fühlen, ohne Angst davor haben zu müssen, ihre Gefühle zu äußern, denn häufig haben sie zuvor die Erfahrung gemacht, „dass mit ihnen etwas nicht zu stimmen scheint und sie sich ändern sollten“ (vgl. Schneider, 2001: 32). Damit dies möglich wird, ist es erforderlich, dass die beratende Person auf die Kommunikationsbedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten vorbereitet ist und darauf eingehen kann.

Auch wenn es in der Beratung nur um die Weitergabe von Informationen gehen sollte, ist es erforderlich, dass diese verständlich für Ratsuchende sind. Für Ratsuchende ist es daher wichtig, dass sie sich verstanden fühlen und das Gespräch auch jederzeit unterbrechen und nachfragen können, wenn sie etwas nicht verstehen. Damit sich Beratende auf den Bedarf von Menschen mit Lernschwierigkeiten besser einstellen können, hier ein paar Regeln zur Kommunikation in Leichter Sprache (vgl. Regeln für Leichte Sprache vom Netzwerk für Leichte Sprache [www.leichte-sprache.org/wp-content/uploads/2017/11/Regeln\\_Leichte\\_Sprache.pdf](http://www.leichte-sprache.org/wp-content/uploads/2017/11/Regeln_Leichte_Sprache.pdf)).

Einfache Wörter benutzen; viele Wiederholungen anwenden; aktiv statt passiv formulieren; Positiv statt negativ formulieren; Redewendungen und bildliche Sprache vermeiden; kurze Sätze mit jeweils einer Aussage formulieren; durch Bilder und Grafiken visualisieren und sich häufig im Gesprächsverlauf vergewissern, ob das Gesagte auch verstanden worden ist.

Neben der mündlichen Kommunikation sollten Beratende Unterlagen in Leichter Sprache für Ratsuchende bereithalten und diese bei Bedarf darauf verweisen oder die Unterlagen aushändigen. Sollten keine Infos in Leichter Sprache verfügbar sein, so können Übersetzungen in Auftrag gegeben werden bei entsprechenden Übersetzungsbüros.



## Unterstützte Kommunikation bei der Peer-to-Peer-Beratung

Wie bereits in dieser Arbeit deutlich gemacht wurde, kommen bei der Peer-To-Peer-Beratung Methoden zum Einsatz, welche in erster Linie Ratsuchende dabei unterstützen, sich selbst besser kennenzulernen und mit der eigenen Behinderung umzugehen (vgl. Van Kan, 2004: 24). Dabei können Berater\*Innen die Rolle des Vorbildes einnehmen und dem Ratsuchenden aufzeigen, dass es trotz einer Behinderung, sei diese frisch erworben oder schon länger bestehend, möglich ist, ein selbstbestimmtes Leben zu führen (vgl. Ansen, 2006: 116). Dies ist jedoch nur dann möglich, wenn Beratende sich mit ihrer eigenen Behinderung auseinandergesetzt und zudem mit den unterschiedlichen Kommunikationsbedarfen vertraut gemacht haben, sodass die Kommunikation gleichberechtigt ablaufen kann, also sich die Berater\*Innen und Ratsuchende auf gleicher Augenhöhe austauschen können. Daher ist es bei der Kommunikation mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen erforderlich bei Bedarf, die Möglichkeiten der Unterstützten Kommunikation bei der Beratung anzuwenden.

Die Selbstbestimmung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, sei es durch angeborene Behinderungen oder später erworbene durch Unfälle, Schlaganfälle, traumatische Erfahrungen etc. ist häufig aufgrund fehlender Mitteilungsmöglichkeiten stark eingeschränkt. Für den Kommunikationsablauf bedarf es daher Unterstützter Kommunikation, welche davon ausgeht, dass jeder Mensch daran interessiert ist, sich mitzuteilen und sich verständigen zu können, um am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben (vgl. <http://www.gesellschaft-uk.de/index.php/unterstuetzte-kommunikation>).

Zur Unterstützten Kommunikation gehört der Einsatz von Objekten, Grafiken, Gebärden, technischen Hilfen, wie Symboltafeln, Spracherkennungssoftware, Applikationen etc., welche bedarfsspezifisch für die Verständigung eingesetzt werden. Beispielsweise können Menschen ihre Wünsche mitteilen, indem sie bestimmte Objekte, Fotos oder Bewegungen anzeigen, was für die beratende Person für den Beratungsverlauf bedeutsam sein kann. Ebenso sind die körpereigenen Kommunikationsformen, wie Lautäußerungen, Taktile Gebärden, Mimik etc. wichtige

Kommunikationsformen bei der Beratung. Berater\*innen können sich vorab über die Bedeutung der einzelnen Gesten oder Äußerungen bei Angehörigen etc. informieren, um im Beratungsgespräch die Informationen richtig deuten zu können. Auch bietet es sich an, während der Beratung Objekte zu verwenden, bei welchen sich Ratsuchende durch Zeigen, Greifen, Ändern der Blickrichtung etc. verständlich machen können, in dem sie bestimmte Gegenstände, Symbole etc. auswählen. Daneben gibt es einfache- und komplexere Sprachausgabemöglichkeiten, bei welchen durch Antippen von bestimmten Symbolen, schreiben oder Ansteuern eine sprachliche Äußerung möglich wird.

Ganz gleich, ob mittels technischer Hilfen oder durch körpereigene Fähigkeiten der Austausch von Informationen zwischen Ratsuchenden und Berater\*Innen ist für eine erfolgreiche Kommunikation ebenso wichtig, wie die gleiche Deutung der ausgetauschten Zeichen.

#### Weitere Faktoren einer erfolgreichen Kommunikation bei der Beratung

Ratsuchende wenden sich an eine Beratungsstelle, weil sie Unterstützung benötigen. Ganz gleich, ob es sich dabei um die Beantragung von Hilfsmitteln, Umgang mit der eigenen Behinderung oder um die Erhaltung von Informationen geht, können Ratsuchende erwarten, dass sie ernst genommen werden und ihr Anliegen unabhängig von persönlichen, politischen, sozialen oder wirtschaftlichen Interessen der Berater\*Innen betrachtet wird (vgl. <http://Peer-Counseling.org> ).

Der vertrauliche Umgang mit den Informationen und Daten von Ratsuchenden ist ebenso sichergestellt, wie die Stärkung ihrer Interessen auf der gesamtgesellschaftlichen Ebene. Um dies möglichst verständlich und auf gleicher Augenhöhe zu kommunizieren, gilt es den Rahmen der Beratungssituation ganzheitlich zu betrachten sowie die angewandten Kommunikationstechniken (vgl. Rogers, 2017). Es spielen also sowohl der Zeitpunkt und zeitlicher Rahmen, räumliche Verhältnisse, Alter, Geschlecht, Bildungsniveau, aber auch Sympathie/Antipathie dabei eine wichtige Rolle. Auch kann es für die Kommunikation von Bedeutung sein, ob die Beratung im Einzelgespräch oder mit mehreren Personen stattfindet. Entsprechend sind dann auch die Gesprächstechniken, wie

Aktives Zuhören, Offene Fragen stellen, Paraphrasieren, Verbalisieren von Gefühlen, aber auch bildhafte Darstellungen oder Vergleiche und Klärung durch Nachfragen ermöglichen und das Gesagte Reflektieren bei der Kommunikation in der Beratung anzuwenden. Neben diesen beratungstypischen Gesprächstechniken ist es bei der Peer-To-Peer-Beratung ausschlaggebend, dass Berater\*Innen als selbst Betroffene ihre eigenen Erfahrungen hinsichtlich der Behinderung einbringen, um so Ratsuchenden authentisch vermitteln können, dass sie die Gefühle und die Situation verstehen, was für eine gelingende Beratung sehr hilfreich sein kann.

Zusammenfassend möchte ich festhalten, dass der Einsatz bedarfsspezifischer Kommunikation und der Umgang mit den verschiedenen Verständigungsmöglichkeiten in der Beratung von großer Bedeutung sind. Ebenso erfordert die Wahrnehmung von sinnesbeeinträchtigten Berater\*Innen eine hohe empathische Fähigkeit und Sensibilität, um das Mitgeteilte richtig deuten zu können. Die Kenntnis über vielerlei von Kommunikationstechniken macht es möglich, Ratsuchenden zu helfen selbstbestimmt eigene Entscheidungen zielführend zu treffen. Die eigene Erfahrung, welche Beratende im Laufe der Beratungstätigkeit erlangen, ist oftmals ein noch größerer Faktor, der im Beratungssetting eine wichtige Rolle spielt.

Nichtdestotrotz hoffe ich, mit dieser Arbeit einige Anregungen für eine gelungene Kommunikation bei der Peer-To-Peer-Beratung gegeben zu haben, welche für beidseitige Verständigung hilfreich sind.

## Literaturverzeichnis

Ansen, Harald (2007): Soziale Beratung bei Armut. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Jürgens, Gesa/ Salm, Heide: Familientherapie. Fünf Freiheiten In: Hilarion Petzold (Hrsg.), S. 387-450.

Wege zum Menschen. Methoden und Persönlichkeiten moderner Psychotherapie. Ein Handbuch, Band I: Junfermann, Paderborn 1994 (1984).

Schneider, Christiane (2001): Voraussetzungen für die Peer Counseling-Beratung. In: Hermes, Gisela / Faber, Brigitte (Hrsg.): Mit Stock, Tick und Prothese.

Das Grundlagenbuch zur Beratung behinderter Frauen. Kassel: bifos e.V.

Rogers, Carl R. (2017): Der neue Mensch. Stuttgart: Klett-Cotta.

Van Kan, Peter / Doose, Stefan (2004): Zukunftsweisend. Peer Counseling und persönliche Zukunftsplanung. Kassel: bifos e.V.

Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.V.: <http://www.gesellschaft-uk.de/index.php/unterstuetzte>-<http://www.gesellschaft-uk.de/index.php/unterstuetzte-kommunikation>, aufgerufen am 10.02.2018.

ISL-Leitlinien für Peer Counselor\*Innen: <http://Peer-Counseling.org> , aufgerufen am 10.02.2018.

Regeln für Leichte Sprache vom Netzwerk für Leichte Sprache: [www.leichte-sprache.org/wp-content/uploads/2017/11/Regeln\\_Leichte\\_Sprache.pdf](http://www.leichte-sprache.org/wp-content/uploads/2017/11/Regeln_Leichte_Sprache.pdf), aufgerufen am 10.02.2018.