

Anne Schlüter, Karin Kress (Hrsg.)

# Methoden und Techniken der Bildungsberatung



Verlag Barbara Budrich



# Methoden und Techniken der Bildungsberatung

Anne Schlüter  
Karin Kress (Hrsg.)

# Methoden und Techniken der Bildungsberatung

Verlag Barbara Budrich  
Opladen • Berlin • Toronto 2017

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Die frei zugängliche digitale Publikation wurde ermöglicht mit Mitteln des BMBF Projektes OGeSoMo der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen. In diesem Projekt wird Open Access für geistes- und sozialwissenschaftliche Monografien gefördert und untersucht.

Informationen und Ergebnisse finden Sie unter: <https://www.uni-due.de/ogesomo>

© 2017 Dieses Werk ist beim Verlag Barbara Budrich erschienen und steht unter der Creative Commons Lizenz Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Diese Lizenz erlaubt die Verbreitung, Speicherung, Vervielfältigung und Bearbeitung bei Verwendung der gleichen CC-BY-SA 4.0-Lizenz und unter Angabe der UrheberInnen, Rechte, Änderungen und verwendeten Lizenz.



Dieses Buch steht im Open-Access-Bereich der Verlagsseite zum kostenlosen Download bereit (<https://doi.org/10.3224/84742003>).

Eine kostenpflichtige Druckversion (Print on Demand) kann über den Verlag bezogen werden. Die Seitenzahlen in der Druck- und Onlineversion sind identisch.

ISBN 978-3-8474-2003-3 (Paperback)

eISBN 978-3-8474-1002-7 (eBook)

DOI 10.3224/84742003

Umschlaggestaltung: disegno visuelle kommunikation, Wuppertal –  
disegnokommunikation.de

Titelbildnachweis: © Rawpixel.com – Fotolia.com

Lektorat und Satz: Ulrike Weingärtner, Gründau – [info@textakzente.de](mailto:info@textakzente.de)

# Vorwort

Diese Publikation „Methoden und Techniken der Bildungsberatung“ ist von uns Herausgeberinnen als Lehrbuch für Studierende konzipiert worden. Eine zusätzliche Motivation fanden wir darin, dass bisher noch kein eigener Methodenband für die Bildungsberatung vorlag. Wir freuen uns daher, wenn auch Beraterinnen und Berater in der Praxis in diesem Band eine Unterstützung sehen.

Die Komplexität von Beratungsprozessen im Feld der Bildungsberatung zu verdeutlichen, ist ein wichtiges Anliegen dieses Buches. Theorie und Praxis aufeinander zu beziehen, indem insbesondere Methoden und Techniken und ihre jeweiligen Hintergründe verdeutlicht werden, waren Ausgangspunkt unserer Überlegungen. Dafür wurden nicht allein Wissenschaftlerinnen und Praktikerinnen aus dem Beruf eingeladen, mitzumachen, sondern auch Studierende, die Beratung lernen. Der Part der Studierenden bezog sich auf die Übernahme einer einzelnen Methode. Das Ausprobieren von Methoden und Techniken und die Reflexion im Seminar darüber sowie die anschließende Beschreibung waren eine Herausforderung, die sie mit Freude gemeistert haben.

Wir bedanken uns bei allen, die am Zustandekommen beteiligt waren. Neben den Kolleginnen, die Beiträge schrieben und den Studierenden aus dem gleichnamig durchgeführten Seminar im Sommer-Semester 2016 sind dies auch die wissenschaftlichen Hilfskräfte Marina Basic und Nadine Feisel. Nadine Feisel hat die Fotos der Räume beigesteuert. Marina Basic hat für uns die Schaubilder angefertigt.

Nicole Justen danken wir insbesondere für ihre Unterstützung im Lektorat. Und wir als Herausgeberinnen freuen uns über die allseitig gute Zusammenarbeit.

Essen, im Januar 2017  
Anne Schlüter und Karin Kress



# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>1 Einleitung</b> ( <i>Anne Schlüter</i> ) .....	9
<b>2 Hintergründe von Beratungsprozessen</b> .....	17
2.1 Ohne Theorie geht es nicht ( <i>Anne Schlüter</i> ) .....	17
2.2 Biographieorientierung in der (Weiterbildungs-) Beratungssituation ( <i>Anne Schlüter</i> ) .....	21
2.3 Bildungsberatung als Begleitung von Selbstlernprozessen in Entfaltungs- und Veränderungssituationen ( <i>Karin Kress</i> ) .....	24
2.4 Zusammenfassung ( <i>Anne Schlüter</i> ) .....	37
<b>3 Erfahrungsraum Beratung: Handlungsorientierung</b> .....	39
3.1 Methoden, Techniken und sprachliche Interventionen ( <i>Karin Kress</i> ) .....	39
3.2 Beziehung und Beziehungsarbeit ( <i>Nicole Justen</i> ) .....	45
3.3 Verantwortung der Beraterin und des Beraters in den Phasen des Beratungsprozesses ( <i>Lisa Müller-Arnold</i> ) .....	58
3.4 Beratungsräume ( <i>Anne Schlüter und Nadine Feisel</i> ) .....	66
3.5 Zusammenfassung: Erfahrungsraum Beratung: Handlungsorientierung ( <i>Anne Schlüter</i> ) .....	73
<b>4 Gesprächsführungstechniken und Beratungsansätze</b> .....	75
4.1 Grundtechniken der Gesprächsführung ( <i>Karin Kress</i> ) .....	75
4.2 Personzentrierte Gesprächsführung ( <i>Christiane Hellwig</i> ) .....	82
4.3 Systemische Gesprächsführung ( <i>Lisa Müller-Arnold</i> ) .....	88
4.4 Lösungs- und Ressourcenorientierte Gesprächsführung ( <i>Anne Schlüter</i> ) .....	95
4.5 Zusammenfassung: Gesprächsführungstechniken und Beratungsansätze ( <i>Karin Kress</i> ) .....	100
<b>5 Methoden und Techniken</b> .....	103
5.1 Einführung ( <i>Karin Kress</i> ) .....	103
5.2 Orientierung zur Auswahl geeigneter Methoden und Techniken ( <i>Karin Kress</i> ) .....	105
5.3 Einführen, Anpassen, Verlassen – Zum flexiblen Einsatz von Methoden und Techniken ( <i>Karin Kress</i> ) .....	110
5.4 Grundtechniken zur Visualisierung ( <i>Karin Kress</i> ) .....	116
5.5 Methodenbeispiele .....	123
5.5.1 Stolpersteine ( <i>Julia Stübner und Christina Hölscher</i> ) .....	123
5.5.2 Bodenanker ( <i>Rahel Dina Hackert</i> ) .....	127
5.5.3 Tetralemma ( <i>Nicole Justen</i> ) .....	132

5.5.4	PMI-Tabelle ( <i>Karin Kress</i> ) . . . . .	136
5.5.5	Das Innere Team ( <i>Nora Sieg</i> ) . . . . .	140
5.5.6	Bildungszeitreise ( <i>Laura Vöckel und Sally Jack</i> ) . . . . .	145
5.5.7	Lebensbaum ( <i>Janna Vanessa Speckmann</i> ) . . . . .	151
5.5.8	Klotzen ( <i>Jaqueline Wolf und Laura Nagelschmidt</i> ) . . . . .	156
5.5.9	Netzwerkmethode ( <i>Jana Gerling und Antonia Sehleier</i> ) . . . . .	162
5.5.10	Lebensrad/Lebensstern ( <i>Theresa Heimann</i> ) . . . . .	167
5.5.11	Selbsttests ( <i>Marina Basic und Caroline Loop</i> ) . . . . .	172
5.5.12	Antreiber-Test ( <i>Manuel Becker</i> ) . . . . .	178
5.5.13	Talentkompass NRW ( <i>Sarah Künne</i> ) . . . . .	184
5.6	Zusammenfassung: Methoden und Methodenkompetenz ( <i>Karin Kress</i> ) . . . . .	189
<b>6</b>	<b>Übergänge gestalten – Besondere Beratungssituationen</b> . . . . .	191
6.1	Was geschieht zwischen den Methoden? ( <i>Christiane Hellwig</i> ) . . . . .	191
6.2	Umgang mit schwierigen Beratungssituationen ( <i>Karin Kress</i> ) . . . . .	198
<b>7</b>	<b>Es geschieht immer etwas ...</b> ( <i>Karin Kress</i> ) . . . . .	207
	Literaturverzeichnis . . . . .	209
	Abbildungsverzeichnis . . . . .	217
	Glossar . . . . .	219
	Verzeichnis der Autorinnen und Autoren . . . . .	223



# 1 Einleitung

*Anne Schlüter*

Mittlerweile liegen einige Handbücher und Einführungen in die Bildungsberatung vor, die beanspruchen, für die Praxis der Bildungsberatung handlungsleitend zu sein. Auffällig ist allerdings, dass das Wissen, das Handlungen strukturiert, meistens zu kurz kommt. Methoden und Techniken werden relativ kurz abgehandelt. Dies ist auch der Fall in aktuellen Veröffentlichungen, beispielsweise von Maier-Gutheil und Nierobisch (2015), das unter dem Titel „Beratungswissen für die Erwachsenenbildung“ veröffentlicht wurde. Die Publikation von Frank Schröder und Peter Schlögl zur Weiterbildungsberatung wurde unter der Perspektive „Qualität definieren, gestalten, reflektieren“ bearbeitet. Das Lehrbuch von Andreas Bürgi und Herbert Eberhardt (2006) enthält ein Kapitel „Beratung als methodisches Tun“ sowie ein Kapitel „Arbeitstechniken“. Es vermittelt auf der Basis von Praxiserfahrungen, dass Beratung sich auf dem Weg zur Professionalität befindet. Das Handbuch zur Beratungskompetenz von Bernd Joachim Ertelt und William E. Schulz (2002) enthält Ausführungen und Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf und zwar aus multikultureller Perspektive. Im Vordergrund stehen Modelle für die Beratung, u.a. das Modell des Microcounseling sowie das Modell des Problemmanagements, der Lösungsorientierten Beratung und des integrativen Modells in der beruflichen Einzelberatung. Es enthält viele Übungen, die die Beratungskompetenz trainieren soll. Welche Methoden und Techniken in der Bildungsberatung bekannt, praktikabel, nützlich sind, erfahren wir in den verschiedenen existierenden Publikationen allerdings nicht.

Daher ist ein Lehrbuch mit dem Fokus auf Methoden und Techniken, das wir hiermit vorlegen, für die Praxis der Bildungsberatung hilfreich. Denn Lernende möchten wissen, wie es geht, welche Verfahren sinnvoll einzusetzen sind, um zum Ziel zu kommen: Das Ziel ist, professionell, zielgerichtet und effektiv Bildungsberatung durch Methoden- und Technikenkenntnisse durchführen zu können. Selbstverständlich kann dies nicht geschehen, ohne die Einbindung und Reflexion von Konzepten, Theorien und Metatheorien als wissensbasierte Hintergründe für gelingende Bildungsberatung.

Unsere Ausführungen zu Methoden und Techniken schließen an die Publikationen zur Bildungsberatung aus dem Fachgebiet Erwachsenenbildung/

Bildungsberatung der UDE an. Die Einführung in die Lern- und Bildungsberatung für Studierende (2010) und die „Beratungsfälle - Fallanalysen für die Lern- und Bildungsberatung“ (2014) sind immer wieder inhaltliche Bezüge, die wir aufnehmen, um das Feld der Bildungsberatung in Zielen und Zugehörigkeiten nachvollziehbar zu halten und weiterhin zu profilieren. Zur Ausgestaltung des Feldes Bildungsberatung konzentrieren wir uns auf Methoden und Techniken, die für die Bildungsberatung anwendbar sind. Schließlich liegen für die Lernberatung Ausführungen zum Vorgehen vor, die wir an dieser Stelle nicht duplizieren wollen.

Bildungsberatung bezieht sich auf die Unterstützung von Individuen im Feld von Bildung, Beruf und Beschäftigung. Das Ziel von Beratungsgesprächen ist Orientierungen für (Weiter-)Bildungswege zu geben, um damit persönliche und berufliche Entwicklungen unterschiedlicher Art zu ermöglichen bzw. Kompetenzentwicklung zu befördern, auch entsprechende Schritte im Rahmen von Übergangsprozessen von einer Lebensphase in die nächste zu begleiten. Daher lässt sich das Feld der Bildungsberatung gegenüber anderen Beratungsfeldern relativ gut abgrenzen. Gleichwohl versteht sich Bildungsberatung als Oberbegriff für verschiedene ausdifferenzierende Formate der Beratung, die sich auf die Bewältigung der Anforderungen ergeben, im Lebenslauf Entscheidungen für weitergehende zukünftige Bildungsprozesse zu treffen. Daher sind Lebenslauf- und Biographieorientierung in diesem Buch zentrale zu beachtende Prinzipien im Beratungsprozess.

Das *Beratungsverständnis* in diesem Feld lässt sich beschreiben, wenn die theoretischen und empirisch evidenten Grundlagen benannt werden. Das Tätigkeitsfeld Bildungsberatung geht von der Annahme aus, dass Menschen ein Leben lang entwicklungsfähig und damit auch lernfähig sind, auch wenn immer wieder konstatiert und diskutiert wird, dass dies aufgrund der lebensweltlichen Bedingungen nur begrenzt möglich ist. Dieses humanistische Menschenbild findet weiterhin in der These Ausdruck, dass Menschen ihre Wirklichkeitskonstruktionen gestalten, auch wenn sie diese nicht allein zu verantworten haben. Ein Überblick von Anne Schlüter im ersten Teil des vorliegenden Buches zu den metatheoretischen Grundlagen profiliert das Beratungsverständnis für Bildungsentscheidungen und vermittelt, welche Menschenbilder den häufig eingesetzten theoretischen Ansätzen zugrunde liegen und in der Beratungspraxis zum Vorschein kommen.

Das Aufsuchen von Beratung zur Information und Reflexion für Bildungsentscheidungen erfordert von Beraterinnen und Beratern neben der notwendigen Gesprächsführungskompetenz, die für eine gelingende Beratung erforderlich ist, insbesondere biographische Kommunikation als Basis für Überlegungen zur weiteren individuellen Kompetenzentwicklung. Beratung nimmt im Prinzip Einfluss auf Biographien. Es ist zwar nicht zu erwarten, dass nach jeder Beratung Ratsuchende wirklich Entscheidungen treffen, die als Ergebnis eines Gespräches anzusehen sind. Denn im Ergebnis kann ein

neuer Plan, eine neue Idee, eine Lösung oder ein als festgestellt erstrebenswertes Ziel auch die eingenommene Befindlichkeit irritieren. Der biographischen Kommunikation als Methode wird daher ein eigener Beitrag gewidmet (s. 2.2 Biographieorientierung). Biographisches Wissen ist als Bestandteil von Beratungskompetenz eine wichtige Voraussetzung, ebenso ein Wissen über Phasen im Lebenslauf, denn jede Phase enthält, entwicklungspsychologisch betrachtet, jeweils neue Herausforderungen.

Es wird in diesem Buch zu Methoden und Techniken nicht um therapeutische Verfahren gehen, denn Bildungsberatung dreht sich nicht um die Bearbeitung und Auflösung von psychischen Problemen oder Störungen. Dieses ist den Psychologinnen und Psychologen bzw. Therapeutinnen und Therapeuten vorbehalten. Pädagogische Beratung bezieht sich hauptsächlich auf die Vorbereitung von Entscheidungen im Vorfeld, also im präventiven Stadium, die den Lebensweg bzw. Lebenslauf im Entwurf thematisiert, insbesondere auf weitere zu bewältigende Herausforderungen im Übergang anstehender Lebensphasen, wie z.B. vom Studium in den Beruf. Allerdings existieren auch Beratungsanlässe, die als kurativ einzuschätzen sind. Denn Menschen befinden sich manchmal in sozialen Situationen, die sich als kritisch beschreiben lassen, weil sie sich nicht ihrer eigenen Ressourcen bewusst sind. Eine Ressourcen- und Lösungsorientierte Beratung ist dann erforderlich. Eine Einschätzung und damit Abgrenzung zum Coaching wird in diesem Buch angestrebt. Das heißt, das Ziel von Bildungsberatung, das in den einzelnen Kapiteln gefüllt werden soll, heißt nicht primär, individuelle Veränderungsprozesse im Handeln und Denken zu erreichen, auch wenn dies ein Effekt von intensiven Beratungsgesprächen sein kann, sondern Informationen zu geben, zu ermutigen, um Entscheidungen nach reflektierter Überlegung fällen zu können. Je nach dem, was unter Coaching verstanden wird, kann es in Beratungsgesprächen auch Anleihen bei den Coaching-Tools geben. Damit wird sich Karin Kress in einem Beitrag auseinandersetzen (s. 2.3 Bildungsberatung als Begleitung von Selbstlernprozessen). Denn im Beratungsbereich sind außer den sprachlich dominanten Methoden und Techniken auch solche vorstellbar, die über die Aktivierungen des Handelns und Verhaltens von Akteurinnen und Akteuren über Sprechen hinausgehen. Generell betrifft dies alle Übungen, die zur Veranschaulichung beitragen. Dabei kann Visualisierung als Technik (s. 5.4 Visualisierungstechniken) kreative, auch spontane Reaktionen im Prozess der Beschäftigung mit einem Thema auslösen. Als Beispiel mag auch das Rollenspiel gelten, das nicht allein eine rückwärtsgewandte Funktion besitzt, indem es ermöglicht, vergangene Erlebnisse zu verstehen und damit zu verarbeiten, sondern auch im Vorgriff auf Zukunft Situationen zu trainieren, die noch bevorstehen (beispielsweise Bewerbungen).

Der Schwerpunkt dieses Buches liegt auf Methoden und Techniken. Denn sie sind das Handwerkszeug, das in der Praxis zum Einsatz kommen soll, damit Gespräche gelingen. Sie kommen nicht ohne die Bezugnahme auf Konzep-

te aus, denn Methoden sind abhängig von Konzepten der Beratung. Sie sind also in einem spezifischen Kontext zu sehen. Soll beispielsweise der Systemische Ansatz in der Beratung zum Zuge kommen, dann braucht der Einsatz entsprechende Methoden und Techniken des Denkens und Handelns beim Beratenden. Der Ratsuchende wird im Kontext des Systemischen Ansatzes selbst als kleines System entworfen, das nicht nur eine eigene Umwelt hat, sondern erst im Kontext der Umwelten in seinem Handeln verstehbar wird.

Während Methoden in sich unterschiedliche zusammenhängende Techniken enthalten können und damit systematisch in einem inhaltlichen Kontext stehen, sind manche Techniken ganz unabhängig von der Zuordnung zu einer Methode vorstellbar. Die Paraphrase ist als Technik in verschiedenen inhaltlichen Methoden anwendbar. Das heißt Techniken sind relativ übergreifend für Verfahren einzusetzen, allerdings auch nicht willkürlich zu gebrauchen. Die Wahl der Methode ist abhängig von dem Ziel, das in Beratungsgesprächen erreicht werden soll. Grundsätzlich sind also Ziele von Beratung einzubeziehen. Diese sollten, wenn sie nicht als Anliegen deutlich werden, zunächst geklärt werden. Möchte eine Beraterin oder ein Berater das Gegenüber in der Entscheidungsfindung für den weiteren Bildungsweg begleiten, dann sind zunächst Gesprächstechniken wesentlich, die das Beratungsziel herauszuarbeiten ermöglichen.

Daher wird zunächst der Stellenwert von Methoden und Techniken, von Konzepten und Theorien erläutert und der Stellenwert von Beratungsanlässen und Inhalten der Beratungsgespräche erörtert. Sie einem Format und Feld zuzuordnen, ist darüber hinaus wichtig, um die Anforderungen im jeweiligen Feld der Beratung einschätzen zu können. Denn zu jedem Beratungsfeld gehören Wissensbestände, die der Beratungskompetenz erst ein Gesicht geben.

Brunner formuliert z. B.

„Während Instrumente bzw. Techniken wie z.B. Fragebögen, aktives Zuhören, zirkuläres Fragen, Rollenspiele auch ohne den Kontext einer bestimmten theoretischen Ausrichtung und ihrer Methode(n) angewandt werden, (...) haben Methoden selbst dagegen etwas mit Beratungskonzepten, Beratungstheorien, Menschenbildern und ähnlichem zu tun, dem konzeptionellen Ansatz ‚hinter‘ dem, was der /die Beraterin im Kontext der Beratung tut. Sie sind Ausdruck einer bestimmten Haltung gegenüber denjenigen, die Beratung suchen und worum es in der Beratung geht und können daher auch schwer aus diesem Kontext gelöst werden.“ (Brunner 2006: 29, zit. nach Zienert 2009: 50)

Im Folgenden sollen die Begriffe, wie wir sie gebrauchen, umschrieben und damit vereindeutigt werden, um damit agieren zu können. Das sind die Begriffe: Prinzipien, Methoden, Techniken, Instrumente, Tools und Medien. Häufig werden Begriffe synonym verwendet, so wie bei Brunner im obigen Zitat. Er setzt Instrumente und Techniken auf eine Stufe. Nach unserem Verständnis sind diese aber sprachlich durchaus unterscheidbar. Mit einem Instrument

lässt sich arbeiten. Man denke ganz praktisch an Löffel, Gabel und Messer, die uns ermöglichen, Speisen zu uns zu nehmen. Dabei wird sofort deutlich, dass wir für Speisen in flüssiger oder fester Form nicht dasselbe Instrument benutzen können. Auch wissen wir, dass wir im Zusammenspiel mit Messer und Gabel effektiv sind oder mit Löffel und Gabel zusammen gut Pasta essen können. Es setzt ein Verständnis über den sinnvollen technischen Einsatz der Instrumente voraus. Mit Instrumenten und dem entsprechenden Verständnis, wie diese verwendbar sind, geraten Funktionen in den Blick. Im Kontext von Mahlzeiten sind Funktionen über eine Aufmerksamkeit zu lenken, die als Prinzipien benannt werden können. Die Aufmerksamkeit richtet sich bei diesen einfachen Aktivitäten nicht allein also auf das vorhandene Instrument, sondern auch darauf, was damit technisch erreicht werden kann unter der Perspektive, dass es für diejenigen passen muss, die das Instrument erwartungsvoll nutzen wollen.

Es sind zahlreiche Beratungsfelder vorhanden, die sich nach Formaten und damit ihrem Grad der Professionalisierung ordnen lassen.

*Formate* sind „operative Einheiten in einem bestimmten institutionellen Rahmen“ (Wildt 2011: 204), die dazu dienen, institutionelle Aufgaben und gesellschaftlich relevante Dienstleistungen auf Dauer zu stellen und zwar in einer bestimmten Qualität (ebd.).

Kontexte im Beratungsfeld werden über *Prinzipien* geschaffen, die in folgenden Stichworten ausgedrückt werden können. Prinzipien lenken das Denken und damit die Aufmerksamkeit in Beratungsgesprächen. Prinzipien sind beispielsweise Subjektorientierung bzw. Zielgruppenorientierung, Biographieorientierung, Reflexionsorientierung, Nutzenorientierung, Prozessorientierung, Partizipation in der Erzeugung eines gemeinsamen Resultats usw. Diese Prinzipien lassen sich von den *Metatheorien* ableiten, die fundamentale Annahmen enthalten über menschliches Verhalten und Handeln.

*Methoden* sind Vorgehensweisen, die nach Regeln oder Grundsätzen für das Handeln durchgeführt werden. Sie lassen sich auch als Wege zu etwas hin verstehen. Daher sind Methoden verbunden mit Zielen und Funktionen. Methoden beanspruchen planmäßig und durchdacht vorzugehen. Das heißt, es wird ein geordnetes und auch schrittweises Vorgehen erwartet. Methoden sind vom Verständnis her komplexer als Techniken. Methoden können mehrere Techniken enthalten bzw. ermöglichen. Die Ressourcenaktivierung im Rahmen des Ressourcenorientierten Ansatzes kann mit verschiedenen Techniken arbeiten, die sich zu unterschiedlichen Methoden (z.B. Der Lebensbaum S. 151) kombinieren lassen.

Methoden sind nicht gleichzusetzen mit *Verfahren*. Während Methoden auf die operationale und organisationale Seite eines auf Veränderung abhebenden Prozesses abzielen, meint Verfahren die „Konzeptualisierung von Veränderungen in einem sinnorientierten und individuell bedeutungsvollen Prozess (als Ganzen)“ (Wildt 2011: 206). Methoden steuern Tätigkeiten von

Personen im Sinne eines interaktiven Prozesses und zwar indem sie in einem bestimmten Zeitraum die Interaktions- und Kommunikationsabläufe organisieren (ebd.).

Auch *Techniken* sind Regeln für einen Gesprächsverlauf unterworfen, um Qualität zu erhalten. Techniken sind Mittel zum Zweck der Erreichung einer gelingenden Beratung. Sie als Medien zu verstehen, könnte missverständlich sein. Techniken sind beispielsweise: aktives Zuhören, Paraphrase, Fragetechniken (z. B. offene Fragen, geschlossene Fragen, zirkuläres Fragen), Einsatz von Gesprächsförderern und Meidung von Gesprächsstörern, Zusammenfassen, Wiederholen, Konkretisieren, Ankern, Verstärken, Ermuntern, Fokussieren, Hinterfragen, Erkunden, Konstruktives Aufdecken, Relativieren von Generalisierungen, Wertschätzung vermitteln, Anerkennung zeigen, usw.

Arbeitstechniken werden auch als taktische Instrumente bezeichnet, als grundsätzliche Hilfsmittel, die den gesamten Beratungsprozess vorwärtsbringen sollen (Bürgi/Eberhart 2006: 237).

*Interventionen* dagegen werden als Schritte im Rahmen strategischer Planung verstanden, die Veränderungen bewirken sollen (ebd.). Dafür können Deutungen herangezogen werden, um ein Problem zu definieren und damit Veränderungsprozesse zu ermöglichen.

*Medien* können Kommunikationsprozesse erleichtern, indem Bilder, Karikaturen, Fotos, Filme zum Einsatz kommen. Sie können z.B. Erinnerungen auslösen oder die Phantasie anregen, können also als Momente im kreativen Prozess der Findung von Lösungen eingesetzt werden.

### Erfahrungsraum Beratung: Handlungsorientierungen

Prinzipien, Methoden, Interventionen und Techniken und Medien – ihr jeweiliger Einsatz ist abhängig von dem Anliegen der Ratsuchenden und dem entstehenden Setting in Abhängigkeit von der Anfangssituation. Das heißt die Entscheidung, was von den Methoden und Techniken zum Zuge kommt, liegt in der Wahrnehmung des Anliegens des Ratsuchenden und damit in der Beratungskompetenz der Beratenden. Die Beratungskompetenz braucht – wie immer wieder betont wird – als Basis *Beziehungskompetenz*. Daher wird dieser in einem eigenen Kapitel nachgegangen. Nicole Justen erläutert den Stellenwert der Beratungsbeziehung als Arbeitsbeziehung und fragt danach, wie Beziehungen entstehen können, die dem Anspruch eines gelingenden Gesprächs genügen. Beziehungen müssen verantwortlich gestaltet werden. Was unter Verantwortung im Prozess der Beratung zu beachten ist, kann Lisa Müller-Arnold aus ihrer langjährigen beruflichen Praxis als Beraterin beschreiben. Verantwortung bezieht sich auch darauf, die verschiedenen Phasen im Gespräch zu strukturieren, denn es muss, zeitlich gesehen, ein Anfang, eine Mitte und ein Ende eingeplant sein.

Viele Faktoren müssen zusammenkommen, um Gesprächen Raum und Rahmen zu geben. Raum geben ist in mindestens zweifacher Hinsicht zu dis-

cutieren. Raum geben, heißt einmal, Zeit für Beratung einzuräumen, aber auch einen realen Raum in der jeweiligen Einrichtung zur Verfügung zu haben, der eine Beratungsatmosphäre schaffen sollte, in der ein Gesprächsklima entstehen kann. Anne Schlüter und Nadine Feisel thematisieren den Einfluss von Raum auf das Setting von Beratung.

Bei so viel Anfangsüberlegungen für das Vorgehen in der Beratung, stellt sich die Frage, nach welchen Kriterien ein Beratender sich entscheiden kann. Die Frage der *Passung* von Anliegen eines Ratsuchenden, Kompetenz des Beratenden bzw. zwischenmenschlicher Annäherung an Verstehensprozesse und angemessenem Methoden- und Technikeinsatz muss in einer Weise thematisiert werden, die für Lernende, Studierende, Anfängerinnen und Anfänger nachvollziehbar wird. Karin Kress liefert Anhaltspunkte zu einer Orientierung zur Auswahl geeigneter Methoden und Techniken in Bezug auf die Anliegen von Ratsuchenden.

Der vierte Teil des Buches wird sich mit sprachlichen Techniken und Interventionen beschäftigen. Neben den voraussetzungsvollen Grundtechniken der Gesprächsführung (Karin Kress) werden in einzelnen Abschnitten die Personenzentrierte Gesprächsführung (Christiane Hellwig), die Systemische Gesprächsführung (Lisa Müller-Arnold) und die Lösungs- und Ressourcenorientierte Gesprächsführung (Anne Schlüter) vorgestellt.

Schließlich sollen im fünften Kapitel des Buches ausgewählte Methoden und Techniken dargestellt werden, die von Studierenden des Master-Studiengangs Erwachsenenbildung an der Universität Duisburg-Essen ausprobiert wurden. Für die Auswahl standen praktische Fragen im Vordergrund wie: Was bringt Visualisierung? Sind Techniken zur Methode der Ressourcenaktivierung nachvollziehbar darstellbar? Welche Techniken zur Entscheidungsvorbereitung sind zum Üben relevant? Wohin führen kreative Techniken? Wie können Anregungen zur Reflexion gegeben werden? Alles in allem ist bei jedem Vorgehen die Rolle, Funktion und Begleitung durch die Beratenden ein Thema. Karin Kress führt in das Kapitel gesondert ein, um die Erfahrungen aus dem Seminar zu „Methoden und Techniken in der Beratung“ nachvollziehbar zu machen.

Einige grundlegende Fragen sind immer zu reflektieren. Eine ist die Akzeptanz des Vorgehens der Beratenden. Beraterinnen und Berater können Anregungen und Anstöße geben. Sie erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden erreichbare Ziele und überlegen Schritte, wie diese Ziele umzusetzen sind. Ob diese aufgenommen werden? Was passiert, wenn die Ratsuchenden nicht zu erkennen geben, was sie annehmen, und ob sie damit weiterdenken wollen. Beratende können nicht immer davon ausgehen, dass Ratsuchende sich wirklich einlassen und ihr Ziel verfolgen. Was immer die Ergebnisse von Beratungsgesprächen ausmachen und was sinnvollerweise damit gemacht werden kann, Beratende müssen in der Lage sein, sich mit den Ergebnissen durchgeführter Techniken auseinanderzusetzen, sie aufzunehmen, weiterzu-

führen oder auch als nicht erfolgreich einzuschätzen. Das führt am Schluss zu der Frage, welche Methoden und Techniken erfolversprechender sind als andere. Was ist wann nützlich oder sinnvoll? Wem hilft was?

Aufgrund ihrer Erfahrungen, die Karin Kress mit einem Seminar zu Methoden und Techniken an der Universität Duisburg-Essen gemacht hat, kann sie abschließend Einblick geben in schwierige Beratungssituationen. Ihre Frage heißt: „Was mache ich wenn ...“ Sprachliche Interventionen haben verschiedene Anlässe, die in der Beratungssituation aufzunehmen sind.

Das Schlusskapitel heißt „Es geschieht immer etwas ...“ Beratungskompetenz heißt eben auch, immer wieder neue Situationen bewältigen zu können, die über die Menschen in die Beratung getragen werden.



## 2 Hintergründe von Beratungsprozessen

### 2.1 Ohne Theorie geht es nicht

*Anne Schlüter*

#### Theorie steuert die Wahrnehmung

Kommen Methoden und Techniken ohne theoretische Verortung aus? Sind sie in ihrer Anwendung zu verstehen und sinnvoll auf Kontexte der Beratung zu beziehen ohne theoretischen Bezug? Wir gehen davon aus, dass Methoden und Techniken vor dem theoretischen Hintergrund wirksam sind, den eine Beraterin oder ein Berater praktiziert und damit als Haltung zum Ausdruck bringt. Jedes Handeln in der Beratungssituation setzt Denkhintergründe um. Denn das Denken wurde durch Theoriebildung geschult. Theoretische Konzepte entscheiden darüber, was in der Beratungssituation durch die beratende Person wahrgenommen wird. Beobachtung und Wahrnehmung dessen, was vom Ratsuchenden thematisiert wird, erhält als Sachverhalt Bedeutung. Daher ist es relevant, welche Theorie im Hintergrund steht. Sie enthält nämlich Annahmen über die Sicht auf Menschsein, auf humane Existenz im Rahmen bestehender Lebens- und Lernwelten. Theoretische Hintergründe sind u.a. Varianten der humanistischen Psychologie, des sozialen Konstruktivismus, der Systemtheorie und der Theorie der Selbstbildung. Diese theoretischen Ansätze sind kaum isoliert voneinander zu betrachten, nicht nur in ihrer Historie sind sie aufeinander beziehbar.

Folgt man Kant, so gibt es nichts Praktischeres als eine gute Theorie. Theorie verstanden als Denkgebäude, in dem man sich bewegt, eröffnet und strukturiert prinzipiell Möglichkeitsräume für eine Entwicklung der Persönlichkeit und damit auch den Entwurf für eine Erweiterung der Kompetenzen von Personen sowie für die Vorbereitung von Entscheidungen, etwas Neues zu beginnen. Um die Möglichkeitsräume auszustatten und zu bewohnen, braucht es eine geschulte Wahrnehmung für die Person sowie Werkzeuge für den situativen Umgang, damit eine Person sich angenommen fühlt. Das können ausgewählte Techniken und Methoden sein, die generell die Aufmerksamkeit für eine Person ebnet, die Metakommunikation verbessern und die Reflexionskompetenz stärken. Über Verfahrensweisen und Techniken lässt sich auch die Lenkungscompetenz für die Beratungssituation erhöhen. Wissen über Methoden und Techniken und über den entsprechend geeigneten

Einsatz ist eine absolute Voraussetzung für gelingende Beratungsgespräche. Zu wenig theoretisches und empirisches Wissen auf Seiten des Beraters bzw. der Beraterin kann die Wahl und die antizipierte Reichweite von Methoden und Techniken einschränken.

### Beratung zur Persönlichkeitsbildung

Die humanistischen Richtungen von Theorien zur Beratung setzen hauptsächlich auf den Einsatz von Beziehungskompetenz. Dies lässt sich ausführlich bei Rogers nachlesen. Carl R. Rogers fragt in seinem in vielen Auflagen erschienenen Werk „Entwicklung der Persönlichkeit“ (zuerst 1961): Wie schafft man eine hilfreiche Beziehung, die eine Persönlichkeitsentfaltung befördert? Dabei ist klar, dass eine Beziehung im Rahmen von Beratung eine besondere ist. Obgleich relativiert wird, dass sie vergleichbar ist mit Beziehungen, die Menschen generell haben. Die Herstellung einer Beziehung unter Wahrung von Respekt und Zuneigung ist danach – theoretisch gesehen – die Basis für eine persönliche Entwicklung der Ratsuchenden. Rogers formuliert, er habe ein Verfahren mit vielen konstruktiven Möglichkeiten gefunden, wie er mit Menschen arbeiten kann (Rogers 1998: 44). Zunächst zu vermitteln, dass der Mensch gemocht und geschätzt wird, ist ein wichtiges Element einer hilfreichen Beziehung (a.a.O.: 47) (s. 3.1 Beziehung). Akzeptanz muss Verstehen einschließen. Die Annahme ist, dass Menschen einen Drang nach Autonomie haben. Ein Prozess, der durch Beratung und Bildung eine Perspektive erhält.

Mit der Perspektive auf Beratungsgespräche gehen wir davon aus, dass Ergebnisoffenheit für den Gesprächsprozess adäquat ist. Daher braucht es zwar eine Einschätzung über den Ist-Zustand und die emotionale Befindlichkeit des oder der Ratsuchenden, doch darf diese nicht zu festgelegt sein. Entscheidend ist die Haltung der Beratenden. Diese meint, den Ratsuchenden in seinen bzw. ihren Möglichkeiten und Grenzen wertschätzend wahrzunehmen. Diese Haltung gilt generell für alle humanistischen Ansätze, allerdings lässt sie sich auch besonders gut aus dem Systemischen Ansatz begründen. Die Haltung basiert auf der Annahme, dass jede menschliche Lebensweise ihre je eigene Berechtigung hat (ausführlicher Ludewig 2016). Das Konzept der Autopoiesis verdeutlicht nicht nur die Eigenständigkeit von sinnhaften Systemen, sondern auch, dass Personen nicht ohne soziale Systeme entstehen und bestehen können. Menschen sind als soziale Wesen konzipierbar, die in Abhängigkeit von Kommunikation, Interaktion und Leitsätzen als psychische Systeme mit sozialen Systemen gekoppelt sind. Systemisch gesehen, kann die Entscheidung des Eingehens auf einer Systemebene die anderen Systemebenen beeinflussen. Diese Idee wird vom Ressourcenorientierten Ansatz genutzt (vgl. Schlüter 2010).

Ein humanistisch-personenzentrierter Ansatz setzt auf Interaktion, Kommunikation und die Herstellung von Atmosphäre, in der Wachstum gedeihen kann. Eine systemisch-humanistische Arbeitsweise macht keine festlegenden

Vorschläge, was ein Ratsuchender am besten machen sollte oder welche Methoden und Techniken von Beratenden unbedingt anzuwenden sind. Für die Beratenden sollte allerdings Klarheit darin bestehen, dass Techniken und Methoden nicht willkürlich angewendet werden können.

### Theoretische Annahmen

Aktuell wird in manchen Schriften zur Beratung als Selbstverständnis ein Systemischer Theorieansatz erwartet. Eine systemische Haltung wird grundlegend für die professionelle Identität von Beratenden angesehen. Folgt man Ludewig, dann hat die systemische Theorie allerdings nur wenige eigene Techniken hervorgebracht. Das sind vor allem „zirkuläres und konstruktives Fragen, Teamreflexion, Aufstellungen und Schlussinterventionen“ (Ludewig 2015: 188). Ansonsten werden aus der Vielfalt der Techniken verschiedene herangezogen und diese einer systemischen Perspektive angepasst. Erzählen von Geschichten und Metaphern gehören beispielsweise dazu.

Konstruktivistische Ansätze nutzen generell Narrationen, Geschichten, Übungen. Der Konstruktivistische Ansatz geht davon aus, dass Menschen Erzeuger ihrer sozialen Wirklichkeit sind. Die eigenen inneren Landkarten kennen zu lernen, ist nicht nur ein Ziel solcher Gespräche, sondern für Beratende auch Voraussetzung, ihre Tätigkeit ausüben zu können. Beraterinnen und Berater müssen sich bewusst sein, dass sie selbst Urheber ihrer Einschätzungen, Interpretationen und Interventionen sind. Das heißt letztlich auch, dass Beratende nur das bei anderen erkennen können, was sie zu erkennen vermögen. Verbunden damit ist die Ungewissheit, ob Einschätzungen stimmig sind. Andererseits: Eine sichere Gewissheit kann zur Folge haben, etwas zu übersehen (vgl.: Kriz 2016: 14).

Letztlich können Beratungsgespräche nur anbieten, Hilfe zur Erkenntnis über sich selbst zu erlangen. Denn der Weg über Bewusstwerdungsprozesse führt zum eigentlichen Selbst - wie Rolf Arnold in seinem umfangreichen Werk „Selbstbildung“ (Arnold 2010) diskutiert.

Die Beratenden haben dafür Hilfestellung zu geben, entweder durch eine mäeutische (sokratische) Haltung, die den Ratsuchenden hilft, ihre Möglichkeiten, Ressourcen, Talente und Potenziale zu entdecken. Oder aber sie folgen der sophistischen Tradition, indem sie ein bestimmtes Ziel für die ratsuchende Person im Voraus bestimmen und in diesem Sinne direkt intervenieren. Beide Vorgehensweisen schließen sich nicht aus (Ludewig 2015: 186ff.).

In einer aktuellen Veröffentlichung lassen sich Erfahrungen von 30 Lehrenden nachlesen, die über ihre tägliche Praxis schreiben, wie sie Beratung lehren. Damit werden Einblicke in unterschiedliche Schulen gegeben. Sie zeigen, was konstituierende Merkmale für Verstehensprozesse sind (Rohr u.a. 2016: 49ff.). Mit einem Problem haben alle zu tun, nämlich mit der Frage: Lassen sich wesentliche Erfahrungen sprachlich fassen und auch äußern? Lässt sich alles begreifen? Das Wechselspiel von Methode und Verstehensbewegun-

gen führt zu benennbaren Lernfeldern in der Aus- und Weiterbildung von Beratern (Zwack/Zwack 2016: 56ff.).

Ein wesentliches Lernfeld für Beratende ist das Erreichen von Diversitätskompetenz, denn „Diversitätskompetenz ist (...) angewandte Erkenntnistheorie“ (Arnold 2016: 368). Daher spielen Kenntnisse über verschiedenartige soziale Wissens- und Deutungssysteme eine große Rolle. Nicht von ungefähr sind daher die Biographien und die Biographieorientierung in Beratungsgesprächen Gegenstand der Vergewisserung, um zu verstehen, welchen Werten und Haltungen jemand folgt (s. 2.2 Biographieorientierung).

Wer Weiterbildungsberatung aufsucht, möchte darüber sprechen, welche Möglichkeiten der Weiterbildung und damit verbunden, wie individuell ein berufliches Fortkommen oder wie ein beruflicher Wiedereinstieg aussehen kann. Je nach disziplinärem und professionellem Bezug sind solche Gespräche tendenziell informativ, situativ oder biographieorientiert (vgl. Gieseke 2000) auszugestalten, denn je nach bildungsweltlichem und lebensweltlichem Hintergrund sind in der Konsequenz damit auch persönliche Veränderungsprozesse verbunden. Um die Umweltfaktoren einzuschätzen, die zur Umsetzung einer Weiterbildungsmaßnahme beitragen können, ist systemisches Denken und Fragen sinnvoll. Denn auch der Prozess der Selbstbildung entwickelt sich nicht unabhängig von individuellen lebensweltlichen Orientierungsmustern, die als innere Landkarten den weiteren Weg erleichtern oder erschweren. Kommunikation bzw. Reflexion darüber hilft, (selbst-)gesetzte Ziele zu erreichen

Der Hintergrund für die Aufforderung nach „Selbstbildung“ und die Auseinandersetzung von Arnold anhand der Konzepte verschiedener Autoren und Autorinnen verweist darauf, dass man sich nicht darauf verlassen kann, „dass uns jemand errettet“ (Erich Fromm zit. nach Arnold 2010: 159). Das systemische Konzept einer Entwicklungsbegleitung, welches um die Geschlossenheit kognitiver und emotionaler Systeme weiß, ist für langfristige Veränderungen vielversprechender als einmalige Aktionen. Prinzipiell wird von Arnold betont, dass es die Selbstorganisationsfähigkeit des einzelnen ist, „die in Bildungs-, Beratungs- und Begleitungsangeboten Gelegenheiten finden kann, diese Fähigkeit grundlegend zu entwickeln“ (a.a.O.: 62). Und er folgert: „Selbstbildung ist somit eingebunden in eine anthropologische sowie philosophische Beschreibung dessen, was Menschsein eigentlich bedeutet bzw. bedeuten kann“ (a.a.O.: 159). Wer ist gebildet? Und: Wie ist Bildung zu verstehen? Arnold dazu:

„Gebildet sind demnach diejenigen, die in dem ständigen Bewusstsein von der festlegenden oder gar einengenden Wirkung der vorfindbaren Diskurselemente leben oder in der Lage sind, sich in einer selbst bestimmten und unaufgeregten Wirksamkeit der eigenen Welt und der der anderen zuzuwenden.“ (a.a.O.: 172)

Sich den anderen zuwenden, braucht außer Methodenkompetenz, auch Fachkompetenz, soziale Kompetenz sowie persönliche Kompetenz. Die Kompetenzdiagnostik als Umgang mit sich selbst, die zu Selfassessment-Tools führt und damit das Lernen in die Hand des Lernenden gibt (a.a.O.: 182), ist damit eine wesentliche theoretische Perspektive, die für Beratende zu praktizieren und als Ziel für Ratsuchende anzustreben ist.

### Resümee

Mit den Theorien zur Beratung verbunden sind verschiedene Annahmen, die das Feld der Bildungsberatung erst ermöglichen: Es handelt sich um Menschenbilder bzw. um Konstruktionen, was Menschsein ausmacht und persönliche Entwicklung möglich macht. Wie werden Menschen gesehen? Zentral ist die Annahme, dass Menschen soziale Wesen sind. Sie wurden sozialisiert und sind an dem Prozess der (Selbst-)Sozialisation beteiligt. Menschen sind im Prinzip lernfähig. Sie streben nach Autonomie. Und: Menschen können sich ändern. Aber auch: Sie haben nicht immer Zugang zu ihren eigenen Ressourcen. Die Entfaltung der Persönlichkeit braucht daher die Zuwendung durch andere, die den Wachstumsprozess unterstützen und begleiten können, wenn man sie denn lässt. Theorie und Empirie zur Beratung wollen die Frage beantwortet haben: Wie kann jemand lernen, den Umgang mit sich selbst zu managen, um die Anforderungen des Lebens zu bewältigen?

## 2.2 Biographieorientierung in der (Weiterbildungs-)Beratungssituation

*Anne Schlüter*

### Biographisierung in der Beratung

Bildungsberatung nimmt Einfluss auf die Biographie, die als Lebensgeschichte bzw. als (Re-)Konstruktion des Lebens im Beratungsgespräch eingebracht wird (Schlüter/Justen 2004). Biographische Ereignisse und Phasen werden Anlass zur Reflexion in der Bildungsberatung. Manches Mal ist die Biographie Gegenstand in der Beratungssituation, manches Mal ist sie Ressource im Gespräch. Immer wird ein Bezug zur individuellen Biographie hergestellt, um Erklärungen für zurückliegendes oder zukünftiges Handeln zu finden. Um Entscheidungen vorzubereiten, z.B. für die Teilnahme an Schul-, Ausbildungs-, Qualifizierungs- bzw. Weiterbildungsmaßnahmen sind die Voraussetzungen zu klären, um individuellen Anschluss zu ermöglichen (vgl. Schlüter 2014). Daher ist es kaum vorstellbar, dass Bildungsberatung ohne Biographisierung

und ohne biographische Kommunikation auskommt. Schon bei der Namensnennung oder der Aussage, welche Schule, welche Ausbildung, welches Studium, welcher Beruf gewählt wurde, geht es um biographische Entscheidungen, die für das Verstehen des faktischen Lebenslaufs ausführlich thematisiert werden können. Wenn man davon ausgeht, dass Biographisierung im Sinne einer Bilanzierung zurückliegender Erlebnisse ein selbstverständlicher Teil der Lebenspraxis von Individuen ist, dann wird auch in Beratungssituationen biographisch erzählt. Im Rahmen der Biographisierung werden für die Beratenden individuelle Interessen und Überlegungen hörbar. Gleichzeitig greift das Individuum auf kulturell entwickelte „Orientierungsmuster“ und „Erzählmuster“ (= Narrative) zurück. Denn Biographien sind eingebunden in einen gesellschaftlichen Kommunikationsraum, der die Gestaltung und Darstellung von Biographien mitprägt. Die individuelle Gestalt wird in der Auseinandersetzung in und mit diesem Kommunikationsraum mehr oder weniger bewusst als Bildungsprozess strukturiert sichtbar (vgl. Schlüter 2013).

Biographisierung meint, dass die Ratsuchenden als Biographieträger in der Darstellung zu ihrer Person und ihren Anliegen bezogen auf die Bedeutsamkeit für ihre Person selektiv agieren. Was in dem Moment relevant für die Biographieträger ist, wird erzählt. Daher können solche Erzählungen Prinzipien und Regeln der individuellen Wahrnehmung liefern, die als Anknüpfung für weiterführende Gespräche dienen können.

Während manche Menschen das Gespräch suchen und offensichtlich eine Fähigkeit mitbringen, Beratung als aufschlussreich und perspektivisch gewinnbringend anzunehmen, wird von anderen behauptet, sie seien beratungsresistent. Die merkbaren Widerstände etwas Anderes zu denken, lassen sich nicht nur biographisch begründen, sie können biographisch sogar sinnvoll sein. Das heißt Biographien sind zu verstehen als subjektiv sinnhafte Konstruktionen des jeweiligen Lebens. Die Kategorie „Sinn“ ist sehr weitreichend zu fassen. Biographieträger sind als Konstrukteure ihrer Lebensgeschichte Sinn produzierend. Was sie als sinnvoll erachten, ist in der Wahrnehmung für andere nicht immer verständlich. Verstehensprozesse sind daher eine Herausforderung in der Beratungssituation. Das Verstehen der Sinnkonstruktionen von Ratsuchenden ist analytisch betrachtet leichter, wenn es auf die herrschenden Strategien sozialer Lebens- und Lernwelten von Individuen bezogen werden kann. Das allerdings braucht Wissen auf Seiten der Beratenden über Milieus bzw. Lebens- und Lernwelten und vor allem über Berufswelten, in denen sich Ratsuchende bewegen. Das professionelle Bemühen um Verstehen muss den Horizont der Ratsuchenden reflektieren. Das heißt der Denkhorizont der Beratenden und der der Ratsuchenden können zum notwendigen Thema von Reflexionsprozessen werden. Die biographische Kommunikation ist dafür ein Mittel, um eine Annäherung zum Verstehen zu schaffen.

### Biographische Kommunikation

Lebens- und Lernwelten enthalten Sinn- und Deutungshorizonte. Individuen haben sich Sinn- und Deutungsmuster angeeignet oder aber sich in der Auseinandersetzung mit Vorbildern und Vorgaben davon distanziert. Werden Lebensgeschichten, Lernbiographien oder nur Episoden des Erlebens von Ereignissen und damit verbundenen Situationen erzählt, sind sie mit Kognitionen und Emotionen eng verknüpft. Wie diese zu Erfahrungen und Erfahrungsaufschichtungen verarbeitet werden, hat wiederum mit den Erzählmustern zu tun, die in der sozialen Umwelt erwartet werden. Daher ist davon auszugehen, dass ohne Lernen keine Biographien entstehen. Aber auch ohne Biographie gibt es kein Lernen. Lernen setzt eine Wahrnehmungsfähigkeit voraus, die das Lernen steuert. Eine Bewusstmachung der eigenen biographischen Lernerfahrungen lässt sich über spezifische Methoden der biographischen Kommunikation anleiten (vgl. Harmeier 2010; Behrens-Cobet/Reichling 1997). Eine Biographie enthält über die Zeit und den Prozess vielfältiger Entscheidungen eine Struktur der Wahrnehmung von Ereignissen, die sich als Muster herausgebildet hat. Lernen bezeichnet in diesem Verständnis ein „Erklärungsprinzip“ für individuelle Leistungen der Problemlösung sowie der Selbst- und Fremdbeobachtung von Menschen. Was gelernt wurde, hat untrennbar mit Identität zu tun.

Die alltägliche biographische Kommunikation, die tendenziell intuitiv und naturwüchsig verläuft (vgl. Nittel/Völzke 1993), ist eine oft praktizierte Form der Bewältigung von anstehenden Anforderungen und mitmenschlichen Erwartungen, die individuell als nicht (sofort) realisierbar erscheinen.

In Beratungssituation lässt sich einerseits erwarten, dass biographische Kommunikation angeleitet wird. Andererseits können Beratende, die analytisch zuhören, Regeln und Strukturen des Denkens wahrnehmen, die der oder die Erzählende einbringt. Gleichwohl ist der Beratende dem Risiko ausgesetzt, lediglich das zu verstehen was er oder sie weiß bzw. unterstellt zu wissen. Und das sind häufig die Gedanken und Gefühle, die ihm bzw. ihr wichtig sind.

Ein kommunikativer Abgleich des Verstehens der biographischen Äußerungen wird vor dem Horizont beispielsweise des beruflichen Kontextes des Ratsuchenden zu finden sein. Biographische Episoden zeigen auch auf Generationen bezogene und Lebensalter affine Erfahrungen. Generell haben wir es mit komplexen Lebenszusammenhängen in Beratungen zu tun, die für Gespräche allerdings häufig reduziert werden. Einmal aus Zeitgründen, zum anderen aber auch, um eine Fokussierung auf zentrale Ziele vornehmen zu können.

Biographische Narrationen können verschiedene Funktionen erfüllen. Sie können Medium, Element und Basis in Beratungssituationen sein (vgl. Schlüter 2004). Sie bieten auf jeden Fall die Chance, eingeschränkte Wahrnehmungen durch Angebote der Interpretation zu thematisieren, die die Perspektiven vor dem Horizont der generellen Möglichkeiten erweitern.

Biographische Kommunikation und die damit häufig verbundene Selbstreflexionskompetenz wird nicht in allen Familien und an allen Orten des Lernens praktiziert. Sie wird also nicht selbstverständlich in die Beratungssituation mitgebracht. Dies gilt für Ratsuchende, aber auch für Beraterinnen und Berater. Wenn sie in der Beratungssituation professionell zur Anwendung kommen soll, ist es ratsam, diese zu üben.

### Wirkung von Beratung

Wann kann von einer erfolgreichen Beratung gesprochen werden? Wer will das beurteilen? Welche Kriterien können dazu herangezogen werden? Um zu gesichertem Wissen darüber zu kommen, müssten Werte und Erwartungshaltungen ganz verschiedener Gruppen, die Bildungsberatung nachfragen, rekonstruiert werden. Welche Wirkung Bildungsberatung haben kann, wurde im Rahmen der Initiative Bildungsberatung Österreich diskutiert und kann aktuell nachgelesen werden (vgl. Schröder/Schlögl 2014: 146).

Aufgrund von Interviews im Rahmen des Projektes „Beratung in der Bildungsregion Duisburg“ (Schlüter 2017) lässt sich aus Sicht der Beratenden formulieren: Erfolgreich waren die Beratungsgespräche dann, wenn die Ratsuchenden zufrieden waren. Und zufrieden waren sie, wenn sie sich mit und in ihrer biographischen Struktur angenommen fühlten.

## 2.3 Bildungsberatung als Begleitung von Selbstlernprozessen in Entfaltungs- und Veränderungssituationen

*Karin Kress*

Dieser Beitrag dient dazu, die Verknüpfung zwischen Beratungsprozessen und Erwachsenenbildung sichtbar zu machen, um darüber die Besonderheiten der Bildungsberatung im Vergleich zu anderen Beratungsfeldern herauszustellen. Dabei kommentiere ich Aspekte, die auch in anderen Beratungsfeldern eine Rolle spielen, in der Bildungsberatung aber eine besondere Bedeutung erhalten. Diese Herleitung dient dazu, Auswahl und Einsatz von Methoden und Techniken in der Bildungsberatung in ihrem Praxisfeld zu verankern.

In dieser Publikation verbinden wir die Perspektiven von Wissenschaft, Theorie und Praxis, wenn wir uns mit Beratung beschäftigen. Damit haben wir die Gelegenheit, diese Perspektiven zueinander ins Verhältnis zu setzen. Denn nicht nur für unsere Studierenden kann es verwirrend sein, sich zwischen den Fragen: „Wie geht Beratung?“ (Praxis), „Wie sollte Beratung gehen?“ (Theo-



rie) und „Was passiert tatsächlich in Beratung?“ oder auch „Wie kommt es dazu?“ (Wissenschaft) zurecht zu finden. Die Theorie bietet Orientierung für die Praxis, die Praxis konkretisiert die Theorie auf echte Beratungssituationen bezogen, die Wissenschaft analysiert je nach Forschungsvorhaben die Theorie und/oder die Praxis, woraus sich wiederum Rückschlüsse auf Theorie und Praxis ziehen lassen bzw. ein Beitrag zur Veränderung der gesellschaftlichen Institutionalisierung von Beratung geleistet wird. Häufig vermischen sich diese drei Perspektiven unkommentiert, was zu Frustrationserlebnissen führen kann. Es ist Aufgabe wissenschaftlicher Forschung, Vorhandenes zunächst genau zu erfassen und die komplizierten Wechselwirkungen zu beschreiben. Wissenschaft stellt in Frage, wo die Praxis schnelle Antworten liefert. Wissenschaft schafft Komplexität, wo die Praxis darum bemüht ist, Komplexität zu reduzieren, um den Alltag bewältigbar zu machen.

Wenn ich in diesem Beitrag Bildungsberatung in ihren Bezügen zur Erwachsenenbildung betrachte, geht es mir darum, verstehbar zu machen, warum Bildungsberatung ein wichtiges gesellschaftliches Handlungsfeld ist, wie die Bildungsberatung mit gesellschaftlichen Strukturen und Belangen von Individuen in Wechselwirkung steht und warum es wichtig ist, in Theorie und Praxis den Anteil der Erwachsenenbildung bei der Umsetzung von Beratung nicht aus dem Blick zu verlieren.

Ich beginne dafür mit einer historischen Herleitung der Bildungsberatung als Feld der pädagogischen Beratung aus den frühen Emanzipationsbewegungen des vergangenen Jahrhunderts, um auf dieser Grundlage die Ausdifferenzierung von Beratung, Coaching und Therapie zu veranschaulichen. Nach einer kurzen Darstellung der Eigendynamik von Veränderungsprozessen, stelle ich über die Anfänge der Theorie der Bildungsberatung den Bezug zwischen Bildungsberatung und Erwachsenenbildung her, um anschließend den Aspekt der Anleitung von Selbstlernprozessen, wie er sich aus Sicht der Didaktiktheorie der Erwachsenenbildung darstellt, einzuholen. Dafür zeige ich Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen vermittelten Lernprozessen und unvermittelten lebensweltlichen Lernprozessen auf, um die Chancen der Bildungsberatung als niedrigschwelliges Bildungsangebot des lebenslangen Lernens aufzuzeigen.

### **Pädagogische Beratung als Unterstützung von Entfaltungs- und Emanzipationsprozessen**

Wenn in Abhandlungen zur Beratungspraxis immer wieder auf die Abgrenzung von Beratung und Therapie hingewiesen wird, täuscht dies mitunter darüber hinweg, dass die pädagogische Beratung eigene historische Entwicklungslinien aufweist. Die pädagogische Beratung unterscheidet sich von anderen Beratungsprofessionen durch den dezidierten Bezug der Beratung auf Entwicklungs- und Entfaltungsprozesse von Ratsuchenden:

„Ihre konzeptionelle Formulierung durch die von Reformen inspirierte Erziehungswissenschaft seit den 1960er Jahren hat Beratung vor allem mit der Bildung bzw. mit Aufklärung verbunden und damit die Wurzel der Beratung in der ärztlichen Diagnose und die Verbindung von Beratung und Therapie/Fürsorge und Bewahrung, so wie sie historisch entstanden ist, zurückgewiesen.“ (Gröning 2011: 13)

Katharina Gröning erläutert die Entstehung der pädagogischen Beratung ausgehend von den (frauen-)emanzipatorischen Prozessen seit den 20er Jahren des letzten Jahrhunderts, weist aber ebenso auf die ambivalenten Ursprünge einer Institutionalisierung von Beratung während der Zeit des Nationalsozialismus hin.

„Die Geschichte der pädagogischen Beratung ist keine Geschichte der Durchsetzung des hermeneutischen Verstehens in der Pädagogik und der Überwindung autoritärer Strukturen. Vielmehr hat sie sich äußerst polarisiert entwickelt. Demokratischen Bewegungen und ihren Angeboten standen Beratungsverständnisse mit deutlichem Ordnungscharakter, mit ideologischem Hintergrund und ausgeprägten Professionalisierungsinteressen insbesondere von Ärzten und später von der aufsteigenden Profession Psychologie gegenüber.“ (Gröning 2011: 21)

Bis ein Beratungsangebot institutionalisiert wird, bedarf es gesellschaftlicher Interessen, in einer bestimmten Weise auf Individuen, die die Beratung aufsuchen (sollen), einzuwirken, da die Institutionalisierung immer mit der Verwendung gesellschaftlicher Ressourcen, in diesem Fall kommunaler Finanzmittel verbunden ist.

„Bleibt man in der ärztlichen und psychologischen Tradition von Beratung, so wird derjenige oder diejenige beraten, die nicht nur einen inneren Leidensdruck, sondern auch ein äußeres Verhaltens- und Anpassungsproblem hat und für seine oder ihre Umwelt eine Belastung darstellt.“ (Gröning 2011: 23)

Dieser Aspekt lässt sich für die Institutionalisierung von Beratung ebenfalls nicht ganz von der Hand weisen, wenngleich in diesem Fall eher eine Kostenabwägung stattfindet, Personen durch Transferleistungen zu unterstützen oder Gelder in Beratungsangebote zu investieren, die als Hilfe zur Selbsthilfe langfristig dafür sorgen, dass die Personen, die zur Zielgruppe des Beratungsangebotes zählen, unabhängig ihren Alltag bestreiten können.

Dass es in der Beratung trotz allem um die Anliegen der Ratsuchenden geht und nicht etwa um eine ‚Beratung‘, die Individuen dazu bringt, sich an gesellschaftliche Normvorstellungen anzupassen, ist eine der Errungenschaften der pädagogischen Beratungstheorie.

### Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Therapie und Beratung

Die Standortbestimmung von therapeutischen Verfahren und Beratungsangeboten erfolgt in einem sich gegenseitig bedingenden und befruchtenden Prozess. Wie immer, wenn es um die Profilschärfung von Professionen geht,

stehen sich Interessensgruppen – in diesem Fall auch Berufsgruppen – gegenüber, die in ihrem Bereich sozialisiert wurden. Müssen die Personen später zusammenarbeiten, setzt sich diese Profilschärfung von Pädagogik, Sozialer Arbeit, Psychologie und Psychiatrie oft auf persönlicher Ebene als Missverständnisse zwischen Pädagoginnen und Pädagogen, Sozialarbeiterinnen und -arbeitern, Psychotherapeutinnen und -therapeuten bzw. Psychiaterinnen und Psychiatern fort.

Therapie und Beratung haben Überschneidungen in den Gesprächsführungstechniken und teilweise in den angewendeten Verfahren, unterscheiden sich jedoch ganz klar in ihrem Anwendungsbezug. Beratung bezieht sich vor allem auf die Alltagsbewältigung, Gestaltung von oder den Umgang mit Veränderungsprozessen von Ratsuchenden. Psychotherapeutische Verfahren beziehen dagegen immer den Diagnose- und Heilaspekt mit ein, richten sich also an Personen mit psychischen Erkrankungen.

„Psychotherapie (...) wendet methodisch definierte Interventionen an, die auf als Krankheit diagnostizierte seelische Störungen einen systematisch verändernden Einfluss nehmen und Bewältigungsfähigkeiten des Individuums aufbauen.“

Während Beratung an bereits vorhandene „Bewältigungsfähigkeiten des Individuums“ anknüpft, bauen therapeutische Verfahren diese erst (wieder) auf. Die Bildungsberatung unterscheidet sich jedoch nicht nur von dezidiert therapeutischen Verfahren, sondern auch von dem ganzen Feld der psychologischen bzw. psychosozialen Beratung. Anders als die Psychotherapie ist die psychosoziale Beratung an keine festgelegten Ausbildungsrichtungen gebunden. Die psychosoziale Beratung ist dann die richtige Anlaufstelle, wenn Ratsuchende sich nicht nur in Umbruch-, sondern in Krisensituationen befinden (s. auch 6.2 Umgang mit schwierigen Beratungssituationen).

Das Verhältnis von Bildungsberatung, psychosozialer Beratung und Psychotherapie lässt sich anhand eines Tiefungsmodells veranschaulichen:

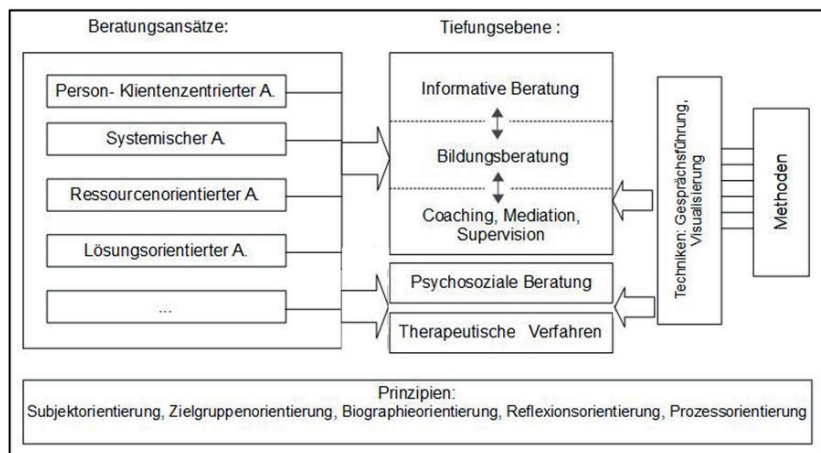


Abb. 1: Tiefungsmodell zum Verhältnis von Bildungsberatung, psychosozialer Beratung und Therapie (eigene Darstellung)

Je nach Beratungsformat handelt es sich bei der Bildungsberatung um eine eher informative, situative oder biographieorientierte Beratung<sup>1</sup>. In dieser Bandbreite hat die Bildungsberatung auch Überschneidungen mit Coaching, Mediation und Supervision, in denen es um die Begleitung von Entscheidungs- und Entwicklungsprozessen geht.

Therapie und Beratung teilen Verfahrensweisen und Hintergründe. Die Beratungsansätze Personzentriert, Systemisch, Ressourcen- und Lösungsorientiert bilden auch den Hintergrund unterschiedlicher therapeutischer Ansätze<sup>2</sup>. Sie sind in der Grafik daher sowohl bezogen auf die Beratung, als auch auf die Therapie dargestellt. Auf der anderen Seite nutzen Beratung und Therapie die gleichen Gesprächsführungstechniken (und vielfach auch Visualisierungstechniken). Wie sie diese einsetzen, unterscheidet sich jedoch wiederum. Schließlich können auch ähnliche methodische Ansätze verwendet werden. Da es sich bei Methoden aber immer um eine Kombination von Techniken, die Auswahl einer Schrittfolge bezogen auf anvisierte Ziele während einer bestimmten Phase der Beratung handelt, unterscheidet sich die Durchführung

1 Diese Unterscheidung stammt von Wiltrud Gieseke (Gieseke 2000). Eine ausführliche Beschreibung findet sich in 5.2 Orientierung zur Auswahl von Methoden.

2 In Deutschland sind vor allem zwei Therapieansätze weit verbreitet: die kognitive Verhaltenstherapie und die psychoanalytische Gesprächspsychotherapie. Diese können über die Krankenkassen abgerechnet werden. Daneben haben sich außerdem die Systemische Therapie und die Gestalttherapie etabliert. Rogers Personzentrierter Ansatz bildet dabei die Grundlage der Verfahren in der Gesprächspsychotherapie.

einer Methode stark, je nachdem ob ich sie in der Beratung oder in der Therapie einsetze. Die Methode „Bodenanker“ (S. 127) wird in der Beratung z.B. verwendet, um die Entscheidung zwischen zwei beruflichen Perspektiven zu erleichtern, in der Therapie z.B. um Nähe-Distanz-Erfahrungen mit den eigenen Eltern aufzuarbeiten.

### Entfaltungs- und Veränderungsprozesse als Anlässe der Bildungsberatung

Die Bildungsberatung ist ein spezifisches Feld der pädagogischen Beratung<sup>3</sup>. Ihr kommt es in besonderem Maße zu, Ratsuchende in ihren persönlichen Entfaltungsprozessen zu unterstützen. Anders als viele andere Beratungsfelder sind es nicht zuerst Probleme, die Ratsuchende umtreiben, sondern der Übergang zwischen unterschiedlichen Lebenssituationen. Es geht um die Entfaltung neuer, anderer, weiterer Anteile ihrer Person.

„Das Programm des lebenslangen Lernens hat sich diskursiv so verfestigt, dass die Norm – Menschen sollen flexibel und selbstorganisiert sein – kaum noch daraufhin hinterfragt wird, ob alle Menschen dazu auch in der Lage sind.“ (Schlüter 2014: 257)

Ratsuchende können Phasen des Übergangs sehr unterschiedlich erleben als Verunsicherung, schwerwiegendes Problemempfinden oder freudige Erwartung.

Anlässe für das Aufsuchen von Bildungsberatung können u.a. sein:

- Wunsch nach Bewältigung schwieriger Lebenssituationen, in denen sich äußere Rahmenbedingungen verändert haben, auf die sich die Ratsuchenden durch (Weiter-)Bildungsangebote neu einstellen wollen.
- Wunsch nach Entfaltung der eigenen Person, z.B. durch das Erlernen von Fremdsprachen, neue Freizeitaktivitäten, Beschäftigung mit herausfordernden geistigen Inhalten
- Wunsch nach Unterstützung von Entscheidungsprozessen z.B. in der Studien- oder Berufsberatung

An dieser Auflistung wird schon deutlich, dass die Bildungsberatung immer Prozesse begleitet, in denen sich die Ratsuchenden mit selbst gewählten oder fremdbestimmten Veränderungen auseinandersetzen. Es hängt dabei immer von den Ratsuchenden, dem jeweiligen Anliegen und den bereits vorhandenen Ressourcen und Bewältigungsstrategien ab, wie intensiv die Bildungsberatung diesen Prozess begleitet (s. 2.2 Biographieorientierung).

Veränderungen gehören zu unserem Alltag. Jeden Tag stellen wir uns auf neue Situationen ein. Und jedes Mal lernen wir. In jedem Gespräch im Kollegi-

---

3 Weitere Beratungsfelder der pädagogischen Beratung sind z.B. die Suchtberatung, Erziehungsberatung, Arbeitslosenberatung (vgl. Nestmann u.a. 2004).

um oder in der Familie, bei jeder ausgefallenen Straßenbahn, bei jeder Nachricht auf dem Smartphone. Wir merken diese Veränderungsleistung nicht, weil wir uns meistens gut darauf einstellen können. Erst wenn zu viele Anforderungen zur Neuausrichtung an uns gestellt werden, reagiert unser körperliches und neuronales Verarbeitungssystem mit Stress, Abwehrmechanismen oder Erschöpfung. Ähnlich wie bei angeleiteten Lernprozessen, kann es dabei auch zur Leugnung oder Verweigerung kommen.

Verena Kast ist es zu verdanken, dass die Phasen, die Menschen in Veränderungssituationen durchlaufen, inzwischen gut beschrieben sind. Aus ihrer Praxis der Trauerbegleitung leitete sie vier Phasen ab, die inzwischen die Grundlage für die Anwendung auf den Umgang mit generellen Veränderungen und Herausforderungen bilden: 1. Das Nicht-wahrhaben-Wollen, 2. die Phase aufbrechender Emotionen, 3. die Phase des Suchens und Sich-Trennens und 4. die Phase eines neuen Selbst- und Weltbezuges (Kast 1982)<sup>4</sup>.

Den erfolgreichen Umgang mit Veränderungen bezeichnet Verena Kast als „zivilisatorische Schlüsselqualifikation“ (Kast 2014: 13). Sie betont dabei das kreative Potenzial von Veränderungsprozessen:

„Sind Probleme nicht auf gewohnte Art zu lösen, müssen wir kreativ werden. Wir können den schöpferischen Prozeß an sich gut beschreiben. Wie allerdings der schöpferische und lösende Einfall zustande kommt, bleibt geheimnisvoll.“ (Kast 2014: 22)

Beraterinnen und Berater können zur Anwendung oder zum Erlernen dieser zivilisatorischen Schlüsselkompetenz beitragen. Der Einsatz von Methoden und Visualisierungstechniken in der Beratung kann dazu beitragen, die kreativen Potenziale der Ratsuchenden freizusetzen und sich von alten Handlungs- und Deutungsmustern zu lösen. Allerdings ist es für Beraterinnen und Berater wichtig, den Ratsuchenden oder die Ratsuchende bezogen auf die Phasen im Veränderungsprozess gut einschätzen zu können. In der Regel entscheiden sich Ratsuchende in Phase drei oder vier dafür, eine Beratung aufzusuchen, wenn sie den eigenen Handlungsbedarf für sich bereits realisiert haben. Das heißt jedoch nicht, dass im Beratungsprozess Anteile der Leugnung oder starker emotionaler Reaktionen nicht noch wieder auftreten können (s. 6.1 Was geschieht zwischen den Methoden?).

Institutionalisierte Bildungsberatung ist oft an Fördermaßnahmen für bestimmte Zielgruppen gekoppelt. Sei dies die Beratung für Berufsrückkehrerinnen und -rückkehrer, die Bildungscheckberatung oder die Berufsberatung für junge Erwachsene. Häufig korreliert die Zugehörigkeit zu einer solchen Zielgruppe mit einem Förderbedarf in der, von Verena Kast angesprochenen, „zivilisatorischen Schlüsselkompetenz“, mit Veränderungsprozessen in der eigenen Biographie selbstwirksam umgehen zu können. Wer in einem eher

---

4 In Organisations- und Teamentwicklung wird inzwischen ein auf sieben Phasen erweitertes Modell verwendet (vgl. Niermeyer 2013).

bildungsfernen Umfeld aufwächst, sammelt oft negative schulische Lern- und Bildungserfahrungen an, die sich als zusätzliche persönliche Bildungsbarrieren auswirken können.

„Dabei soll eine Beratung für bildungsferne Zielgruppen möglichst früh einsetzen, um Bildungsbarrieren überwinden zu können bzw. gar nicht erst entstehen zu lassen.“ (Schlüter 2016: 219)

Hier liegen besondere Chancen der Bildungsberatung als niedrigschwelliger Zugang der Erwachsenenbildung.

### Bildungsberatung als Handlungsfeld der Erwachsenenbildung

Der Bildungsberatung kommt bei der Begleitung von Selbstlern- und Veränderungsprozessen eine besondere Chance zu. Dies lässt sich nachvollziehen, wenn wir uns den doppelten Bezug zwischen Bildungsberatung und Erwachsenenbildung vergegenwärtigen.

Franz Pöggeler widmet der Bildungsberatung in seinem 1964 in erster Auflage erschienen Werk „Methoden der Erwachsenenbildung“ bereits ein eigenes Kapitel. Bildungsberatung behandelt er zunächst als Beratung bezogen auf Bildungsprozesse, die die klassische Kurswahl oder Weiterbildung betreffen. Pöggeler weist bereits auf den fließenden Übergang von Beratung *bezogen auf* Bildung und Beratung *als* Bildung hin:

„Bildungsberatung vollzieht sich meist im Vorraum der Bildung: In vielen Fällen wird rein sachliche bzw. methodische Information und Auskunft gesucht; die Beratung bleibt im Raum der reinen Mitteilung oder nimmt bestenfalls die Form der Empfehlung oder des wohlmeinenden Hinweises an. Allerdings gibt es auch Fälle, in denen eine solche Information in ein echtes Bildungsverhältnis umschlägt ...“ (Pöggeler 1974: 56)

Pöggeler spricht in der Beschreibung dieses Übergangs von „Lebensberatung“ und plädiert dafür, dass es auch dazu Angebote geben sollte, was mit der Ausdifferenzierung des Weiterbildungs- und Beratungsmarktes inzwischen, trotz allem Verbesserungsbedarf, als realisiert bezeichnet werden kann. Mit den Beratungsformaten „Coaching“ und „Supervision“ hat die bei Pöggeler noch sehr generalisiert formulierte *Lebensberatung* eine eigene Anlaufstelle erhalten.

Um Menschen dabei beraten zu können, welche Angebote für sie passend sind, kann sich selbst die Kursberatung nicht auf den rein informierenden Teil zurückziehen. Auch hier stellt sich die Beraterin bzw. der Berater auf die jeweils Ratsuchenden ein und begleitet ihn oder sie bei der Entscheidungsfindung.

„Gerade dadurch, daß die Beratung dem Ratsuchenden die Entscheidung nicht abnimmt, sondern ihn auf seine Verantwortung verweist und ihm lediglich das Lösungsmaterial oder eine Mehrzahl von Entscheidungsmodellen nahelegt und

anbietet, entspricht sie ganz und gar dem Ethos der Erwachsenenbildung.“ (Pöggeler 1974: 59)

Aus heutiger Sicht kann man inzwischen von einem doppelten Bezug zwischen Beratung und Erwachsenenbildung sprechen. Beratung kann seit dem ‚Shift from Teaching to Learning‘ implizit oder explizit<sup>5</sup> selbst als Grundprinzip in der Begleitung von Lernprozessen angesehen werden. Damit erweitert sich auch das Beratungsfeld Bildungsberatung. Nicht nur Beratungsformate, die über (Weiter-)Bildung informieren, können dann darunter gefasst werden, auch Beratungsformate, deren erklärtes Ziel es ist, dass Ratsuchende ihre Kompetenzen erweitern, wie es z.B. bei Coaching, Supervision und Mediation der Fall ist.

Gleichzeitig bewegt sich die Didaktik der Erwachsenenbildung stärker auf die Integration von Beratungsprozessen zu (vgl. Gieseke 2000: 14 und Schiersmann 2015: 101).<sup>6</sup> Es gehört zur Tradition der Erwachsenenbildung, Lehr-Lernprozesse als Begleitung von Selbstlernprozessen zu betrachten (vgl. Arnold 2010). Wir Menschen müssen uns jeden Tag auf Veränderungen und neue Situationen einstellen. Wir sind sozusagen permanenten Lernanreizen ausgesetzt, zwischen denen wir oft unbewusst entscheiden: Sehe ich meine Sicht auf die Welt bestätigt, verändere ich meine Sicht oder ignoriere ich widersprüchliche Informationen. Durch unsere Schulsozialisation denken wir Lernen vor allem als ‚vermitteltes Lernen‘ oder ‚Auswendiglernen‘. Vor diesem Hintergrund, würde es Beraterinnen und Beratern sehr schwer fallen, Beratungsprozesse als die Anleitung von Lernprozessen anzuerkennen. Schließlich ist das bedingungsfreie Einstellen auf das Anliegen des bzw. der Ratsuchenden eine der wichtigsten Gelingensbedingungen für Beratung. Den Ratsuchenden etwas ‚beibringen‘ zu wollen, was dieser gar nicht annehmen möchte, würde dieser Grundhaltung widersprechen.

Dieser Widerspruch gilt jedoch auch für die seit Jahren formulierten Forderungen, wie Lernprozesse in der Erwachsenenbildung gestaltet werden sollten. Das dort formulierte Verhältnis zwischen Lehrenden und Lernenden ist dem von Beratenden und Ratsuchenden sehr nahe. Als soziale Wesen lernen wir nicht unabhängig von anderen.

---

5 Jörg Knoll versteht unter einer „impliziten“ Lernberatung Beratungsanlässe, in denen die Beratung während einer Lernsituation (z.B. eines Seminars) stattfindet. Als „explizite“ Beratung bezeichnet er Beratungssituationen, in denen die Ratsuchenden bewusst die Beratung z.B. in Form von Sprechstunden aufsuchen (Knoll 2008).

6 In der einen Perspektive ist Beratung eine von vielen Formen der Erwachsenenbildung (neben der Gestaltung von Sozialformen, der Materialauswahl, der Raumregie ...) in der anderen Perspektive ist die Didaktik der Erwachsenenbildung eine von mehreren Kontexten bei der Gestaltung von Beratungsprozessen (neben Einflüssen aus Psychologie und Soziologie, der zielgruppenorientierten Angebotsgestaltung, der Anbindung an unterschiedliche Träger ...).



„Unsere Wirklichkeitskonstrukte steuern das Handeln und Verhalten, aber diese Konstrukte wiederum sind (...) gefärbt von unserer sozialen und kulturellen Umwelt.“ (Siebert 2003: 24)

Das heißt, wir prüfen unsere Wahrnehmung der Wirklichkeit immer wieder im Austausch mit anderen.

„Bedeutung entsteht in einem Prozess des Benennens, Auslegens und Entscheidens zwischen Interagierenden.“ (Schlüter 2010: 164)

Anders als der Besuch von Seminaren wird eine Beratungssituation von Ratsuchenden trotz aller Überschneidungen eher nicht als Lernsituation wahrgenommen. Sie gehört damit also mehr zum Bereich lebensweltlicher Lernanreize, als zu vermittelten Lernsituationen.

### Selbstlernprozesse, Selbststeuerung des Lernens und die Anleitung von Lernprozessen aus Sicht der Didaktik der Erwachsenenbildung – Vergleich von lebensweltlichen und vermittelten Lernprozessen

Die Schuldidaktik – und damit leider auch unsere Alltagstheorien über Lernprozesse – ist in Deutschland stark geprägt worden von der kritisch-konstruktiven Didaktik Wolfgang Klafki (Klafki 1985), der eher das Verhältnis von Lerner und Umwelt bzw. Lerner und Inhalt in den Mittelpunkt stellt. Eine Errungenschaft dieser Theorien ist die Betonung, wie wichtig es ist, sich bewusst zu machen, dass Lernen immer ein aktiver Aneignungsprozess auf Seiten der Lerner ist. Neue Informationen und Erlebnisse docken die Lerner immer an bereits vorhandenes Vorwissen an. Sie können nur das aufnehmen, was bezogen auf dieses Vorwissen auch sinnvoll in ihr Weltwissen integriert werden kann.

Allerdings verschob sich damit auch die Rolle der Lehrenden. An die Stelle der Steuerung von Lernprozessen durch die Lehrenden, trat das Ideal einer „Selbststeuerung“ von Lernprozessen durch die Lernenden. Da Lehrerinnen und Lehrer den Schülerinnen und Schülern nicht mehr direkt sagen konnten, was diese verstehen sollten, verlagerte sich das Augenmerk der Didaktik auf das Arrangieren von Lernsituationen; in der Hoffnung auf diese Weise, lernwirksame Erfahrungsräume zu schaffen.

In der Erwachsenenbildung prägte Rolf Arnold dafür den Begriff der „Ermöglichungsdidaktik“<sup>7</sup>. In dieser Entwicklungslinie wurden auch konstruktivistische Lerntheorien vor allem als Bestätigung für eine Theorie der Selbststeuerung von Lernprozessen gelesen. Wenn Lernende nicht direkt durch Lehrende beeinflusst werden können, sondern alle Lernerfahrungen

---

7 Im Jahr 2015 fand eine Konferenz unter dem Begriff „Ermöglichungsdidaktik“ statt. Unter <https://www.sowi.uni-kl.de/paedagogik/symposium/tagungsdokumentation/> (abgerufen am 31.08.2016) stehen aktuelle Beiträge der Diskussion zum Download zur Verfügung.

durch den persönlichen Filter der Lernenden verarbeitet werden, ist die Hoffnung, durch die Gestaltung der Lernumgebung doch noch Lernziele von außen – sozusagen durch die Hintertür – setzen zu können.

Horst Siebert weist dagegen zurecht darauf hin, dass sich diese Selbststeuerung von Lernprozessen nicht automatisch aus den Erkenntnissen der Neurobiologie über natürliche Lernprozesse ableiten lässt. Ein Großteil der neuronalen Informationsverarbeitung, die die Grundlage von Lernprozessen bilden, findet nicht als bewusster Prozess statt.<sup>8</sup> Eine Selbststeuerung von Lernprozessen gelingt nur da, wo die Lerner ihren eigenen neuronalen Reiz-Reaktionsschemata mit gezielten Lern- und Selbstorganisationstechniken begegnen. Zwar bietet die Kenntnis über neuronale Prozesse wichtige Informationen über das Ablufen von Lernprozessen. Leider reicht aber das reine Vorhandensein dieser neuronalen Prozesse nicht aus, um aus einem alltäglichen Lernen als Weltaneignung auch ein zielgerichtetes Lernen werden zu lassen. Denn neuronale Prozesse sorgen nicht nur für eine Weiterentwicklung des Individuums durch Integration von neuen Lernanreizen, sondern ebenso für Ausweich- und Vermeidungsreaktionen.

Wenn sich Lehrpersonen zu sehr auf ein reines Arrangieren von Lernumgebungen zurückziehen würden, ginge dies mit der Gefahr einer Beziehungsunterbrechung zwischen Lehrenden und Lernenden einher. Wiltrud Gieseke weist darauf hin, dass der wichtige Aspekt von Beziehung und Emotionen in Lernprozessen zu wenig in der konstruktivistischen Lerntheorie berücksichtigt werde:

„Bindungen und Beziehungen als Bedingungen von Lernentwicklungen der einzelnen Individuen, und nicht Selbstreferenzialität und Autopoiese, sind emotionstheoretisch die Bedingungen und Voraussetzungen von Lernen und Lernentwicklung, welche für theoretische pädagogische Betrachtungen in den Vordergrund zu treten haben.“ (Gieseke 2007: 107)

Denn auch das lässt sich aus den konstruktivistischen Lerntheorien ableiten:

„Der Mensch lernt nicht allein für sich, sondern ist auf ein Gegenüber angewiesen. Er/Sie sucht relationale Bedingungen, um über sich und seine/ihre erlebte Situationen hinauszuwachsen. Gleichzeitig werden von den Individuen relationale Bedingungen hergestellt, um passgenau in einer Umwelt zu reagieren.“ (Gieseke 2007: 107)

Nicht nur das einzelne Individuum konstruiert seine Wirklichkeit. Es ist eingebunden in eine soziale und gesellschaftlich gestaltete Wirklichkeit, in der zwischenmenschliche Interaktionsformen auf der einen und Gesetzesgrundlagen auf der anderen Seite mit darüber entscheiden, in welcher Weise Individuen an Gesellschaft (in unserem Fall an Bildung) teilhaben können. In ihrer

---

8 Zur Unterscheidung von bewussten und unbewussten Lernprozessen vgl. Siebert 2010: 12.

Wirkungsmacht sind dies sehr reale Einflussfaktoren, die sich mit Verweis auf die Selbststeuerung der Individuen nicht einfach auflösen lassen. Lern- und Bildungsprozesse haben die Aufgabe, Menschen dabei zu begleiten, einen bisher unbekanntem Ausschnitt aus den kompliziert ineinander wirkenden Faktoren und Dynamiken der Gesellschaft, in der sie leben, verstehen und beeinflussen zu können. Dies trifft in besonderem Maße auf die Anlässe der Bildungsberatung zu, da hier die persönliche Entwicklung der Ratsuchenden immer im Bezug zur erfolgreichen Interaktion mit ihrer Umwelt innerhalb gesellschaftlicher und sozialer Systeme erfolgt.

### Gestaltung von Selbstlernprozessen in der Bildungsberatung

Mit der Anleitung von Lernprozessen hat die Bildungsberatung mehrere wichtige Faktoren gemeinsam:

- Die spezifische Beziehung von Beratenden und Ratsuchenden
- Das Vermitteln von Informationen
- Die Begleitung der Integration neuer Informationen bzw. Erfahrungsmuster in eine veränderte Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden.
- Die Arbeit mit biographischen Deutungsmustern und Selbstbildern der Ratsuchenden, die sich als Lern- und Bildungsbarrieren auswirken können.
- Die Verantwortung für die Prozessgestaltung auf Seiten der Beratenden
- Die ambivalente Erwartungshaltung der Ratsuchenden, eine für ihn oder sie genau passende Lösung zu finden.
- Den Anlass zum Aufsuchen von Beratung oder Weiterbildung als Umbruch- bzw. Veränderungssituationen
- Die erlebte Verunsicherung (Inkongruenz) auf Seiten der Ratsuchenden bzw. der Lernenden, sich auf neue Inhalte einzulassen bei gleichzeitigem Wunsch nach Stabilisierung ihrer bisherigen Erfahrungen und Umgehensweisen.

Letztlich begleiten Beraterinnen und Berater also ihrerseits Selbstlernprozesse der Ratsuchenden. Die Beratungsansätze unterscheiden sich darin, ob sie wie im Fall der Personenzentrierten Beratung denjenigen Themen folgen, die die Ratsuchenden selbst einbringen oder wie im Fall der Lösungsorientierung Beratung eine äußere Struktur setzen, durch die sie die Ratsuchenden in der Bearbeitung ihres Anliegens stärker lenken (s. 4. Gesprächsführungstechniken).

„In einem Bildungsberatungsgespräch, das prinzipiell durch die Fragen, Wünsche und Bedürfnisse von Ratsuchenden strukturiert sein sollte, entstehen auch Situationen, in denen die Selbstorganisation des Ratsuchenden erst zu stärken ist.“ (Schlüter 2016: 226)

Der Vergleich von Beratungssituationen und Didaktik der Erwachsenenbildung hilft nicht zuletzt dazu, ein Dilemma in der Beratungstheorie aus einer alternativen Perspektive zu betrachten. Auf der einen Seite wissen wir, dass Menschen dann Beratung aufsuchen, wenn sie sich Hilfe für Entscheidungsprozesse erhoffen, auf der anderen Seite kann diese Hilfe nicht in einen direkten Rat münden, was die Personen tun sollen. Auch in der Beratung geht es also darum, für die Ratsuchenden einen Erfahrungsraum zu schaffen, der es ihnen ermöglicht, eigene Erkenntnisprozesse zu vollziehen. Dabei können methodische Verfahren eine Hilfestellung bieten.

Es zeichnet sich ab, dass die Fähigkeit sich beraten zu lassen, selbst mehr und mehr zu einer Schlüsselkompetenz in unseren komplexen gesellschaftlichen Prozessen wird. Nicht umsonst wird in diesem Zusammenhang die Beratungsresistenz schwer erreichbarer Zielgruppen beklagt. Damit geht jedoch auch die Gefahr einher, die immer gleichen gesellschaftlichen Diskriminierungsdynamiken fortzusetzen. Je weiter die Lebensbereiche von Beratern und Ratsuchenden auseinandergehen, desto schwieriger ist es, eine gemeinsame Sprache zu finden. Bisher werden die Anforderungen eines flexibilisierten und dynamisierten Arbeitsmarktes zwar häufig beklagt, die Annahme, dass sich die Menschen an diese Gegebenheiten anpassen müssen, jedoch kaum in Frage gestellt.

„Der Blick fällt dabei weniger auf die biographische Handlungsfähigkeit im erforderlichen Übergang, sondern eher auf die Anforderungen aus der Arbeitsmarktpolitik, die mit der Erwartung an eine perfekte Lebensführung (...) vor dem Hintergrund einer konstatierten Destandardisierung der Erwerbsarbeit einhergeht. Kann man sich solch eine perfekte Lebensführung vorstellen, ohne gleichzeitig an eine lebensbegleitende Übergangsberatung zu denken?“ (Schlüter 2014: 256)

Aus dieser Perspektive betrachtet, stellt die Bildungsberatung eine notwendige Ergänzung zu einem gesamtgesellschaftlichen Umgang mit den Herausforderungen der Globalisierung dar und zeigt, wie wichtig die Professionalisierung in diesem Bereich wird. Ratsuchende, die Beratung für sich nutzen und Zugang dazu erhalten, erschließen sich damit ein breites Lernangebot. Jede positive Beratungserfahrung steigert letztlich also auch die Selbstlernkompetenz auf Seiten der Ratsuchenden, um mit Übergängen und Veränderungsprozessen wirksam umgehen zu können.

## 2.4 Zusammenfassung

*Anne Schlüter*

Hintergründe von Beratungsprozessen sind die Einbindung in Theorien, die den Gegenstand Beratung erzeugen, die Kontextualisierung der Biographisierung als Sinnkategorie und die Einbindung in ein professionelles Feld, das die Auswahl der Inhalte von Beratungsgesprächen dominiert.

Beraterinnen und Berater werden sich in der Praxis mit Ratsuchenden kaum über theoretische Ansätze unterhalten. Ratsuchende nehmen dagegen eher Methoden und Techniken wahr. Sie sind tendenziell spürbar. Daher stehen für Beratende die theoretischen Ansätze eher im Hintergrund des Geschehens. Sie sind gleichwohl da, sie entfalten ihre Wirkung aus eben diesem Wissen. Daher wurden theoretische Annahmen in diesem Kapitel dargestellt. Sie gehören zum professionellen Selbstverständnis von Beratenden.

Die Wirkung von Beratung ist als Einflussnahme auf Biographieträger zu veranschaulichen. Daher sind Wissensbestände über Biographisierung und Biographische Kommunikation ein selbstverständlicher Anteil des auszuleuchtenden theoretischen Hintergrundes. Sich nicht vorstellen zu können, was Biographien als soziale Konstruktionen in einem spezifischen Kommunikationsraum bedeuten, wäre für die Praxis der Beratung fatal.

Solche Ausführungen brauchen als dritte theoretische Perspektive das professionelle Selbstverständnis der Erziehungswissenschaft, insbesondere der Erwachsenenbildung, um begreiflich zu machen, dass Beratung, um sie einzuordnen, nicht allein nur die Unterscheidung von Formaten braucht, sondern auch die Einordnung in den fachlichen bzw. Disziplin bezogenen pädagogischen Zusammenhang. Das allgemeine Ziel der pädagogischen Beratung ist Selbstlernprozesse anzustoßen und, wenn es notwendig ist, zu begleiten. Daher sind Ausführungen und Reflexionen zur Bildungsberatung als Handlungsfeld der Erwachsenenbildung in diesem Kapitel gemacht worden.

Dies sind die Hintergründe für Beratungsprozesse aus Sicht der Disziplin, die wir als relevant erachten.



# 3 Erfahrungsraum Beratung: Handlungsorientierung

## 3.1 Methoden, Techniken und sprachliche Interventionen

*Karin Kress*

Wer sich mit Beratung beschäftigt, stößt früher oder später auf die sehr unterschiedlichen Verwendungsweisen der beiden Begriffe „Methoden“ und „Techniken“. Deswegen widmen wir der Unterscheidung der Begriffe – wie wir sie in diesem Band verwenden – einen eigenen Beitrag.

„Methoden der Beratung sind schier unerschöpflich. Letztlich alle Formen einer nicht verletzenden zwischenmenschlichen Kommunikation und Interaktion können potenzielle Beratungsmethoden werden und allein die Beziehung zwischen Berater und Rat Suchendem kann die Rolle einer offenbar sehr wirkungsvollen Unterstützungs- und Veränderungs,methode‘ einnehmen.“ (Nestmann 2004: 783)

So heißt es bei Frank Nestmann im Handbuch der Beratung. Fast alle Erläuterungen des Methodenbegriffs gehen von der etymologischen Herleitung aus, dass eine Methode ein Weg ist, ein Ziel zu erreichen. In dem Zitat von Frank Nestmann zeigt sich das darin enthaltene Dilemma. Ein „Weg“ in der Beratung kann schließlich vieles sein. Sogar eine Beratung als Ganzes lässt sich aus dieser Perspektive als „Methode“ bezeichnen. Jörg Knoll verwendet den Begriff zum Beispiel in Bezug auf die „Kollegiale Beratung“ als Methode der Lern- und Bildungsberatung (Knoll 2008). Der Methodenbegriff wird für Vorgehensweisen verwendet, die – bildlich gesprochen – die ‚ganze Reise‘ beschreiben, während andere sich nur auf eine konkrete Etappe beziehen. Immer handelt es sich aber um ein zielgerichtetes und reflektierendes Vorgehen. „Eine Methode ist eine bewusst und geplant eingesetzte, bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll“, heißt es im weiteren Verlauf bei Nestmann präziser. Allerdings wechselt Nestmann in seinem Beitrag zwischen den Begriffen „Methoden“ und „Techniken“ und verwendet den Begriff „Methodik“ darüber hinaus auch als Sammelbegriff für ein generell „methodisches Vorgehen“ also als Synonym für ein bewusst planendes und reflektierendes Handeln von Beraterinnen und Beratern (Nestmann 2004: 784).

## Methoden und Techniken

Methoden und Techniken unterscheiden sich in ihrer Komplexität.<sup>1</sup> Eine Methode besteht aus einer Kombination mehrerer Techniken. Für die Beratung sind neben Gesprächstechniken auch Visualisierungs- und Aktivierungstechniken bedeutsam. Stichworte auf Moderationskarten zu schreiben, ist noch keine Methode. Dem oder der Ratsuchenden einen Bildimpuls vorzulegen, ist ebenfalls noch keine Methode. Wenn ich mir aber überlege, in welchen Schritten ich mit Hilfe dieser Technik den oder die Ratsuchenden dabei begleite, ein Problem zu sortieren, um von da aus zu einer Lösung zu kommen, habe ich den Bereich einer reinen Technik verlassen. Methoden haben im Vergleich zu Techniken also eine zeitlich umfangreichere Ausdehnung. Sie umfassen mehrere aufeinander folgende Schritte, die in einer inneren Logik miteinander verbunden sind und sich daher auch auf unterschiedliche Phasen im Beratungsprozess beziehen.

Techniken bilden die Grundbausteine der Beratung, die sich immer wieder neu kombinieren lassen. Bezogen auf die „Stolperstein-Methode“ (s. S. 123) werden z. B. Gesprächs- und Visualisierungstechniken kombiniert. Zunächst werden, begleitet durch Gesprächsführungstechniken, auf Moderationskarten Hindernisse notiert, die bisher dazu geführt haben, dass der oder die Ratsuchende ein gewünschtes Ziel noch nicht umgesetzt hat. Diese werden an der Pinnwand in Form einer symbolischen Mauer befestigt. Danach werden die einzelnen Steine der Mauer nach und nach abgebaut. Einzelne Techniken können innerhalb einer Methode also auch wiederkehrend verwendet werden.

## Techniken und Interventionen

Techniken wiederum bestehen aus einzelnen Interventionen. Es gibt verbale und nonverbale Interventionen. Der Begriff ist nicht zufällig gewählt. In der Alltagssprache benutzen wir den Begriff „intervenieren“, wenn jemand z.B. ein Veto einlegt oder protestiert bzw. eine Handlung von anderen unterbricht. Wörtlich heißt intervenieren „dazwischengehen“. Es handelt sich also immer um eine Art „Unterbrechung“ (s. 3.1 Beziehung). Man kann sich dies im Beratungsgespräch bildlich vorstellen. Der oder die Ratsuchende ist in einem eigenen Erzähl- oder Gedankenfluss, in einer eigenen Sicht auf die Situation und seine bzw. ihre Erlebnisse. Mit meinem Beratungshandeln trete ich quasi zwischen diese innere Logik, in der sich der oder die Ratsuchende befindet. Ich unterbreche den Gedankenfluss, ich irritiere die innere Logik durch meine

---

1 Auch wenn die gleichen Verfahrensweisen in manchen Beiträgen als ‚Methode‘, in anderen als ‚Technik‘ bezeichnet werden, zieht sich die Hierarchie zwischen Techniken und Methoden durch alle Beiträge durch. Eidenschink und Horn-Heine verwenden den Methodenbegriff z.B. als Bezeichnung für Beratungsansätze. Was wir in diesem Band als ‚Methoden‘ bezeichnen, läuft bei ihnen unter dem Begriff ‚Tools‘, engl. für Werkzeuge (Eidenschink/Horn-Heine 2013: 12).



Intervention. Der oder die Ratsuchende muss sich damit neu auseinandersetzen. Eine Intervention kann eine Frage sein, eine Aufforderung, aber auch das Umsortieren der „Stolpersteine“ an der Pinnwand oder das Zeigen auf eine der Moderationskarten, bis hin zum Stirnrunzeln oder Lächeln.

Das Verhältnis von Methoden, Techniken und Interventionen lässt sich als eine Art Stufensystem beschreiben. Interventionen sind die kleinsten Handlungseinheiten in der Beratung. Eine Technik kann aus der Empfehlung einzelner oder mehrerer Interventionen bestehen. Eine Methode kombiniert mehrere Techniken und realisiert sich in der Beratung durch konkrete Interventionen. Beratungsansätze wie die Systemische oder Ressourcenorientierte Beratung umfassen mehrere mögliche Methoden und Techniken vor dem Hintergrund einer umfangreicheren Theorie, zu der auch die Werthaltung des Beraters bzw. der Beraterin und Annahmen über die Struktur der Wirklichkeit gehören.

		<b>Methode</b>	<b>Beratungsansatz</b>
	<b>Technik</b>	Techniken	Methoden
<b>Intervention</b>	Interventionen	Interventionen	Techniken
			Interventionen

Abb. 2: Verhältnis von Methoden, Techniken, Interventionen und Beratungsansätze (eigene Darstellung)

### Anschlussfähigkeit der Begriffsverwendung

Mit einer solchen reinen Sortierung der Begriffe, lassen sich jedoch noch nicht die wissenschaftlichen Beiträge zum Thema „Methoden und Techniken“ nachvollziehen. Denn wenn es so einfach wäre, warum besteht dann immer wieder Uneinigkeit über die Zuordnung der Begriffe? Zunächst einmal gibt es unterschiedliche Vorstellungen davon, ab welcher Komplexität eine Intervention in eine Technik und eine Technik in eine Methode übergeht. Wer schon einmal die Diskussion geführt hat, ob ‚Reframing‘ (s. 4.3 Systemische Gesprächsführung) eine bloße Intervention ist, eine Technik oder gar eine Methode der Systemischen Beratung, weiß wie unfruchtbar solche Grenzziehungen sein können. In der konkreten Beratungssituation ist das ‚Reframing‘ eine Intervention. Der Intervention liegt aber die Kenntnis der Technik ‚Reframing‘ zugrunde. Das heißt, um tatsächlich einen Perspektivwechsel des bzw. der Ratsuchenden bezogen auf die eigene Situation einzuleiten, kann ich seine bzw. ihre Aussage nicht beliebig umdeuten.

So wie hier wechseln die Begriffsverwendungen also auch zwischen verschiedenen Bezugsebenen. Interventionen beziehen sich immer auf das Handeln in der konkreten Beratungssituation. Wenn ich über Beratungssituationen spreche und erkläre, welche Effekte unterschiedliche Gesten, Sätze und

Symbole haben, spreche ich über Interventionstechniken. Der Methodenbegriff wird hingegen sowohl für das (methodische) Vorgehen in der konkreten Beratungssituation verwendet, bezeichnet aber auch die von der konkreten Beratungssituation abstrahierten Beschreibungen bestimmter Vorgehensweisen in Handbüchern oder Methoden-Sammlungen.

Die beiden Begriffe „Methoden“ und „Techniken“ dienen letztlich immer auch der Vermittlung von Beratungskompetenz. Ich beschreibe eine Methode oder eine Technik, damit mein Gegenüber (Studierende, Kolleginnen und Kollegen oder auch Leser und Leserinnen von Handbüchern) wichtige oder hilfreiche Handlungsformen von Beratung versteht, diese ausprobieren und abwandeln kann. Dabei ist es jedoch entscheidend, die Abstraktion nicht mit dem Handeln selbst zu verwechseln.

#### Die Landkarte ist nicht der Weg

Daraus erklärt sich auch, warum immer wieder betont wird, dass Methoden in der Beratung kein Selbstläufer sind und eben viel mehr dazu gehört, eine gute Beratung durchzuführen, als nur die Anwendung eines bestimmten Schemas. Interessanterweise scheint der Boom an Methodensammlungen diese Hinweise zu verstärken. Was in der Diskussion allerdings oft nicht bedacht wird, ist der Umstand, dass diese Methodensammlungen ja letztlich keine ‚echten‘ Wege enthalten. Die Beschreibung eines Weges ist eben genau das: eine Beschreibung. Methodensammlungen enthalten also allenfalls Landkarten, an denen wir uns für die Durchführung von Beratung orientieren können. Etwas Anderes kann eine Methodenbeschreibung auch nicht leisten, da Ratsuchende und Anliegen immer unterschiedlich sind. Das heißt für die Beratung: *„Wege entstehen beim Gehen.“*

Wenn von Methodenkompetenz in der Beratung die Rede ist, dann ist damit nicht gemeint, dass ich möglichst viele Rezepte auswendig kenne. Ich muss selbst in der Lage sein, eine Methode im Beratungsprozess zu entfalten und ggf. neu zu entwickeln. (s. 5.2 Orientierung zur Auswahl und 5.3 Einführen, Anpassen, Verlassen)

#### Methodenbeschreibungen als Ideenlieferant

Um die Wegemetapher noch etwas weiter zu führen, kann man Methodensammlungen auch wie eine Art Reiseführer verstehen. Bevor wir uns in eine unbekannte Stadt aufmachen, blättern wir darin schon einmal, während wir noch zu Hause auf dem Sofa sitzen und überlegen, was wir unternehmen könnten, wo unser Hotel liegt und wie wir mit der U-Bahn von dort ins Altstadtviertel gelangen. Wer gewöhnt ist, sehr strukturiert vorzugehen, macht sich vielleicht sogar einen genauen Plan. Überlegt sich, in welcher Reihenfolge er welche Sehenswürdigkeiten ablaufen will (wählt eine Methode aus) und bucht schon mal Tickets für das Museum, um nicht lange in der Schlange ste-

hen zu müssen (legt sich z.B. Moderationskarten und Stifte vor der Beratung zurecht). Spontanere Menschen fahren dagegen einfach los und schauen, was ihnen auf dem Weg begegnet, worauf sie gerade Lust haben und wie das Wetter ist.

Beide Vorgehensweisen haben ihre Vorteile und Nachteile. Beiden gemeinsam ist aber, dass ich erst vor Ort wirklich entscheiden kann, welche Schritte möglich und tatsächlich zielführend sind. Nichts ist anstrengender als ein Urlaub, in dem man strikt alle geplanten Etappen abläuft, nur, weil vielleicht der Nachbar sagt: Das musst du gesehen haben.

#### Methodenbeschreibungen als Weitergabe von Erfahrungen

Auf einer Landkarte sind nie alle Details abgebildet. Sie sind Abstraktionen. Auch Beschreibungen von Methoden sind Abstraktionen von Beratungssituationen. In ihnen wird die Erfahrung von einzelnen Beraterinnen und Beratern an andere weitergegeben.

Darin bildet sich aber nie die tatsächlich durchgeführte Beratungssituation ab. Wenn Beraterinnen und Berater eine Methode in der eigenen Beratung anwenden, geschieht dies immer in ihrer individuellen Art. Vor allem für diejenigen, die gerade dabei sind, Beratungshandeln zu erlernen, ist das oft ein wichtiger Erkenntnissschritt. Es liegt in der Natur der Sache, dass ich Methoden nie (nur) so anwende, wie ich sie irgendwo gelesen habe. Vielmehr bieten Methodenbeschreibungen Einstiegsmöglichkeiten, um den Beratungsprozess in Gang zu setzen. Je nach Prozessentwicklung kann ich dabei eine Methode zwischendurch verlassen, sie mit anderen Techniken realisieren, ganz aussteigen oder auch nach einem eingeschobenen Klärungsprozess später wieder einsteigen, um das ursprüngliche Anliegen zu Ende zu führen.

#### Methodik als gestalteter Erfahrungsraum von Ratsuchenden und Beratenden

In diesem Beispiel zeichnet sich ab, dass Methoden Entwicklungsprozesse ermöglichen, die durch rein gesprächsorientierte Beratung zumindest schwieriger und oft auch flüchtiger sind.

Das Gespräch hat immer den Vorteil, dass Ratsuchende sich in einem direkten Beziehungskontakt zum Berater oder zur Beraterin befinden. Da sich Ratsuchende vor allem zu Beginn eines Beratungsprozesses oft wünschen, dass sie mit ihrem Anliegen verstanden und vertrauensvoll aufgenommen werden, orientieren sie sich auch eher in Richtung eines direkten Gespräches. Alles was sich an Entwicklungen abspielt, spielt sich dadurch aber auch zwischen Ratsuchenden und Beratenden ab. Ich habe im Gespräch kein ‚Drittes‘, auf das ich zeigen kann. Die Ratsuchenden nehmen aus einer rein gesprächsorientierten Beratung also auch nur ihre Erinnerung an dieses Gespräch mit, die sich durchaus mit der Zeit verändern kann.

Eine Methode kann für den Entwicklungs- und Erkenntnisprozess des oder der Ratsuchenden wie ein roter Faden wirken. Ich kann mich besser auf eine – vielleicht am Anfang auch erst einmal verrückt wirkende – Idee einlassen, wenn ich weiß, dass ich dies zu einem bestimmten Zweck und für eine klar umrissene Zeit tue. Für Beraterinnen und Berater hat die Struktur einer Methode den Vorteil, dass sie auch eine Kontinuität in der Veränderung bereitstellt. Die „Stolpersteine“ werden in der Mauer zunächst auf- und nachher wieder abgebaut. Der bzw. die Ratsuchende kann sich darauf verlassen, dass die Beratung nicht beim Problem verharren wird, sondern dass vorgesehen ist, anschließend auch systematisch Lösungen zu erarbeiten. Das heißt, wenn ich eine Methode vorher erläutere, schafft dies zusätzlich Transparenz im Beratungsprozess.

Gleichzeitig kann der oder die Ratsuchende die angewandte Methode für spätere Entscheidungsprozesse auch ohne den bzw. die Beraterin ausprobieren (s. 2.3 Bildungsberatung als Anleitung von Selbstlernprozessen).

Methoden sehen außerdem oft die Aktivierung mehrerer Sinneseindrücke vor. Das Gespräch wird unterstützt durch Visualisierungen, Bewegungen oder sogar kreative Techniken. Dadurch werden bei den Ratsuchenden auch andere Gehirnareale zur Ideenentwicklung aktiviert, anstatt ein Problem ein weiteres Mal nur sprachlich-kognitiv hin und her zu wenden.

Visualisierungen können außerdem anschließend fotografiert oder dem oder der Ratsuchenden als Plakat direkt mitgegeben werden.

Durch den Einsatz von Methoden ermögliche ich Ratsuchenden, unabhängig von der Person der Beratenden aus sich heraus eigene Ideen zu entwickeln. Sind z.B. die ersten „Stolpersteine“ an die Pinnwand gesteckt, kann ich den Ratsuchenden bzw. die Ratsuchende zu einer ersten Selbstausswertung anregen.

„In dieser Tradition ist die M.[ethode] nicht einfach eine Technik, die ihre Legitimation in sich hat und insofern offen ist für je aktuelle Begründungsfiguren. Sie schafft vielmehr Raum für die Entfaltung des Menschen, ist also einer Leitidee von Bildung zugeordnet.“ (Knoll 2010: 211)

Mit Hilfe von Methoden gestalte ich für den bzw. die Ratsuchende einen persönlichen Erfahrungsraum. Ich kann ganz in die Rolle der Begleitung wechseln und Denkanstöße als wertfreie Ergänzungen in die Sammlung mit einbringen. Methodische Arrangements haben auch den wichtigen Vorteil einer Entschleunigung und Systematisierung, indem sie bspw. die Sammlung von Ideen deutlich von der Bewertung und Entscheidungsfindung trennen.

#### Ausblick und Begriffsverwendung

Die Verwendung der Begriffe „Methoden“, „Techniken“ und „Interventionen“ sind immer eng verbunden mit den Ansätzen und Theorien, die von Autorinnen und Autoren als grundlegend für das Gelingen von Beratungsprozessen

angesehen werden. In unserem Fall verwenden wir daher den *Methodenbegriff* für Beratungsverfahren, die einen Prozess in mehreren Schritten begleiten, die aufeinander aufbauen und sich aus dem jeweils vorherigen heraus ergeben. Es ist uns jedoch wichtig, Methoden von *Methodenbeschreibung* zu unterscheiden. Methoden als starre Abläufe zu verstehen, würde unserem Verständnis eines „methodischen Vorgehens“ in der Beratung widersprechen. Methodenbeschreibungen sehen wir als Ideenlieferant für die Entwicklung und Entfaltung von eigenen Beratungsmethoden durch Beraterinnen und Berater.

Den Begriff *Beratungstechniken* verwenden wir hingegen, wenn es um frei kombinierbare einzelne Tätigkeiten im Beratungshandeln geht. Wissensbestände über Techniken helfen auszuwählen, welche Techniken für eine Situation angemessen sind. Dazu gehört die Kenntnis um die Wirkungsweise der jeweiligen Technik und ihre Einbettung in die unterschiedlichen Beratungsansätze.

Im Unterschied zu Beratungstechniken bezeichnet der Begriff *Intervention* das konkrete, situative Beratungshandeln.

## 3.2 Beziehung und Beziehungsarbeit

*Nicole Justen*

Wenn von Methoden und Techniken innerhalb der Bildungsberatung die Rede ist, darf nicht vergessen werden, dass die beste methodische Kompetenz der Beratenden nicht zum Erfolg führen kann, wenn nicht auch die Beziehung zwischen ratsuchender und beratender Person für beide Seiten als zugewandt und förderlich erlebt wird. In der Beratungsliteratur wird immer wieder betont, dass die Beratungsbeziehung, insbesondere von den Ratsuchenden, als das Element angesehen wird, von dem die positive oder negative Bewertung einer Beratungssituation oder eines Beratungsprozesses abhängig gemacht wird (vgl. bspw. Fuhr 2003: 32ff.; Nestmann 2004: 791; Nollmann 2010: 41f.; Schlüter 2014: 8). Die Person der Beratenden und deren soziale und persönliche Kompetenzen spielen mithin eine tragende Rolle für erfolgreiche Bildungsberatung, denn wie Nestmann (2004) auf den Punkt bringt:

„Keine noch so differenzierte Methodenauswahl und kein noch so gekonnter Methodeneinsatz können Beratungserfolg, die Kontinuität von Beratungsprozessen und die Verbindlichkeit von gemeinsamen Beratungsabsprachen sichern, wenn keine positive und von Vertrauen getragene Beratungsbeziehung existiert.“  
(a.a.O.: 792)

Was aber gehört zu einer guten Beratungsbeziehung? Wie sollten Beratende sein und was müssen sie können, wenn sie eine tragfähige Beratungsbeziehung für ihre Arbeit grundlegen wollen, um effektiv beraten zu können? Ist Beziehungsarbeit oder Beziehungsaufbau eine zu erlernende Technik oder Methode?

#### Was ist eine (Beratungs-)Beziehung?

In erster Instanz ist zu fragen, was mit dem Begriff der Beziehung gemeint ist und wie dieser konzeptionell verstanden wird. Wir alle kennen den Begriff in vielerlei Hinsicht in alltäglichen Zusammenhängen – dabei vor allem in Bezug auf das Konzept der *sozialen Beziehung*. Alfred Schütz erläutert mit Rückgriff auf Max Weber die soziale Beziehung als „ein seinem Sinngehalt nach aufeinander gegenseitig eingestelltes und dadurch orientiertes Sichverhalten mehrerer“ (Weber zit. n. Schütz 1993: 169). Eine soziale Beziehung ist also eine Verbindung zwischen mindestens zwei Personen, die in einem sozialen Bezug zueinanderstehen und sich in ihrem Verhalten aneinander orientieren. Das können familiäre Beziehungen sein, freundschaftliche und partnerschaftliche. Innerhalb der sozialen Beziehung entwickeln sich die Verbindungen in einem sozialen Nahbereich, in dem sie dann von den Beteiligten aufrechterhalten, verändert oder auch aufgelöst werden können. Diese sozialen Beziehungen werden auch als zwischenmenschliche Beziehungen bezeichnet, die sich im besten Falle auf Augenhöhe gestalten, auf Emotionen basieren und von diesen beeinflusst werden. Doch wir alle stehen auch in Beziehungen, die außerhalb eines familiären, freundschaftlichen oder partnerschaftlichen Verhältnisses liegen, wie beispielsweise die Beziehung zwischen Lehrerinnen und Lehrern und ihren Schülerinnen und Schülern, Ärztinnen und Ärzten und Patientinnen und Patienten, Dienstleistenden und Kundinnen und Kunden sowie – auf die Erwachsenenbildung bezogen – zwischen Erwachsenenbildnerinnen und Erwachsenenbildnern und den entsprechenden Zielgruppen und -personen. Diese Beziehungen können als *Arbeitsbeziehungen* beschrieben werden, die theoriegeleitet, reflektiert und zielgerichtet sind. Hierbei handelt es sich um eine Beziehungsform, die, anders als soziale Beziehungen, auf der Vorstellung gründet, dass das Verhältnis in einem speziellen Kontext und zeitlich begrenzt zu einem bestimmten Ziel führt. Menschen in einer Arbeitsbeziehung bewegen sich in ihrem aufeinander Bezogensein in einem institutionalisierten Kontext, das oft durch ein hierarchisches Gefälle und durch wechselseitige Rollenerwartungen gekennzeichnet ist. Dieses Gefälle in der Beziehung – Fuhr spricht hier von „funktionaler Asymmetrie“ (Fuhr 2003) – entsteht durch die professionelle Stellung einer Person, die beispielsweise einen Wissensvorsprung gegenüber der anderen Person aufweist. In den meisten Fällen ist solch eine Arbeitsbeziehung darauf ausgerichtet, dass die Person, die die professionelle Stellung qua ihres Berufsfeldes einnimmt, für die andere Person eine fördernde Haltung einnimmt. Für die allgemeine Erwachsenenbildung

bedeutet dies, dass wir die Menschen in ihren vielschichtigen Bildungsansprüchen unterstützen, begleiten und beraten. Aber gerade dann, wenn wir Menschen begleiten und beraten, können wir uns nicht auf eine reine Sachdienstleistung zurückziehen, sondern haben es mit Menschen zu tun, die all ihre Erfahrungen, ihre Emotionen und ihre Wünsche und Hoffnungen in die Erwachsenenbildung mitbringen. Innerhalb einer Arbeitsbeziehung im Kontext von sozialen Dienstleistungen kann demnach die soziale Beziehungsebene nicht außen vorgelassen werden, sondern muss auf der personalen Ebene symmetrisch gestaltet werden. Die personale Ebene einer Beziehung verweist darauf, dass die am Beziehungsgeschehen beteiligten Personen auf einer Ebene miteinander stehen, weil sie in ihrem Menschsein nicht als höher- oder minderwertig anzusehen sind, sondern als gleichwertig. Es liegt daher in der Verantwortung von Beraterinnen und Beratern durch die Gestaltung einer symmetrischen Beziehung auf personaler Ebene, die durch ihre institutionelle Rolle entstehende funktionale Asymmetrie auszubalancieren. Auf beiden Ebenen geht es darum, die Persönlichkeit, die Lebensgeschichte, die Ziele und den Eigensinn der ratsuchenden Person anzuerkennen und dabei das Nähe-Distanz-Verhältnis, das eine Arbeitsbeziehung in sozialen Kontexten kennzeichnet, förderlich zu gestalten (vgl. hierzu auch Fuhr 2003: 39; Ludwig 2012: 312; Maier-Gutheil/Nierobisch 2015: 50).

#### Was macht eine gute Beratungsbeziehung aus?

In der Beratungsliteratur werden verschiedene Merkmale benannt, die eine gute Beratungsbeziehung auszeichnen. Der US-amerikanische Psychologe und Psychotherapeut Carl Rogers (1902–1987), der die klientenzentrierte Gesprächstherapie entwickelt und die humanistische Psychologie damit bedeutend geprägt hat, ging von drei basalen Aspekten einer hilfreichen Beratungsbeziehung aus: Empathie, Wärme oder Akzeptanz sowie Echtheit oder Authentizität.

Unter Empathie wird die Fähigkeit von Beratenden verstanden, sich in die Gefühls- und Gedankenwelt der Ratsuchenden hineinzusetzen, um ein möglichst tiefgreifendes Verständnis für das jeweilige Gegenüber zu entwickeln (vgl. Rogers 1973 zit. n. Nestmann 2004: 792). Dafür ist einerseits das Interesse des Beraters oder der Beraterin für die ratsuchende Person Voraussetzung sowie die grundsätzliche Bereitschaft, sich auf die Spur der inneren Landkarten der Ratsuchenden zu begeben und diese gemeinsam erkunden zu wollen. Denn erst wenn die Beratenden einen Zugang zu den inneren Gefühls- und Gedankensystemen der Ratsuchenden finden, können persönlich sinnvolle Lösungswege entdeckt werden, die von der ratsuchenden Person auch als passend akzeptiert und somit ausprobiert werden können.

Wärme oder Akzeptanz zu vermitteln, bedeutet, dass den Ratsuchenden mit einer wertschätzenden Haltung von Seiten der Beratenden begegnet wird. Das kann beispielsweise heißen, dass die Beratenden verdeutlichen,

dass die Ratsuchenden mit allem, was sie thematisieren, und was ihre Person ausmacht, unvoreingenommen akzeptiert werden. Dazu gehört beispielsweise, dass keine Vorwürfe gemacht werden, warum dieses oder jenes von den Ratsuchenden bisher versäumt wurde oder warum sie eventuell so lange gezögert haben, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Akzeptanz meint, dass die Beratenden davon ausgehen, dass das bisherige und aktuelle Verhalten der Ratsuchenden naheliegende Gründe in deren persönlichen, sozialen oder beruflichen Systemen hat und bis dato einen „Sinn“ machte. Dies den Ratsuchenden gegenüber auch zu äußern, kann dazu führen, dass deren Ängste sich verringern und ein Gefühl von Sicherheit entsteht. In dieser wertschätzenden Atmosphäre lassen sich dann neue Gedanken, Handlungsoptionen und Lösungswege gemeinsam erarbeiten (s. 2.2 Personzentrierte Gesprächsführung).

Echtheit und Authentizität gehören nicht nur grundlegend zu guten Beziehungen, sie führen im Kontext von Beratung auch dazu, dass ein direkter und offener Umgang miteinander möglich wird (vgl. Rogers 1973 zit. n. Nestmann 2004: 792). Dieser ist dann besonders wichtig, wenn es darum geht, neue Handlungsoptionen zu entwickeln. Wenn Ratsuchende das Gefühl haben, dass der Berater oder die Beraterin in seinen oder ihren Äußerungen und Handlungen ihnen gegenüber echt ist und meint, was er oder sie sagt oder tut, kann Vertrauen entstehen, das für Beratungsprozesse unerlässlich ist. Das Gefühl haben zu können, dass man eine ehrliche Antwort bekommt oder eine ernstzunehmende Frage gestellt wird und einer aufrichtigen Person gegenüber sitzt, vermittelt, dass auch der oder die Ratsuchende, sich als „echte“ Person mit allen Gedanken und Gefühlen zeigen darf und sollte, damit an den Herausforderungen ehrlich und umfassend gearbeitet werden kann.

Diese basalen Merkmale einer guten Beratungsbeziehung bereiten den Boden, auf dem dann auch möglicherweise schmerzliche oder konfrontative Erkenntnisse möglich werden, die manchmal notwendig sind, um neue Wege gehen oder überhaupt sehen zu können. Erst auf der Grundlage einer stabilen, Sicherheit vermittelnden und von Wertschätzung gekennzeichneten Arbeitsbeziehung lassen sich förderliche Beratungsprozesse initiieren, in denen Neues für die Ratsuchenden möglich werden kann.

Innerhalb von Beziehungen jedweder Art ist die Kommunikation und Kommunikationsfähigkeit der Beteiligten ein wichtiger Bestandteil. Wenn wir uns nicht verstehen, weil wir vollkommen anders sprechen oder eine Mimik und Gestik verwenden, die dem Gegenüber fremd ist, dann wird ein Gespräch deutlich erschwert. Beratende müssen daher darum bemüht sein, auch auf kommunikativer Ebene eine Beziehung zu den Ratsuchenden herzustellen. Das heißt, dass Beratende dazu in der Lage sein müssen, sich den unterschiedlichen Kommunikationsweisen und -möglichkeiten der ratsuchenden Personen anzupassen. Eine gemeinsame Verständnisebene ist unerlässlich, damit die Ratsuchenden die Beziehungsangebote zuallererst erkennen und verste-



hen können. Eine gemeinsame Sprache verhilft dazu, sich einander anzunähern. Dabei ist auch das beraterische Grundwissen über Kommunikation und Interaktion wichtig (siehe hierzu bspw. Maier-Gutheil/Nierobisch 2015: 52ff.; Kurbjuhn 2010; Nollmann 2010: 43ff.). In Kommunikation selbst schwingt immer auch ein Beziehungsaspekt mit, der je nach den bisher gemachten Beziehungserfahrungen der Beteiligten mal mehr, mal weniger deutlich zum Tragen kommen kann – sowohl in positiver als auch in negativer Bedeutung.

Um überhaupt gute Beziehungsangebote offerieren zu können, ist es darüber hinaus unerlässlich, dass Beratende sich über ihre eigenen Beziehungserfahrungen und Beziehungsgestaltungen klarwerden. Sanders (2004) führt dazu treffend aus:

„Auch er [der/die Berater/in] ist Mensch in der Postmoderne, hat Schwierigkeiten im Gestalten seiner nahen Beziehungen, wendet implizit Beziehungsregeln an, deren er sich nicht bewusst ist. Um all dem auf die Spur zu kommen, sich des eigenen Verhaltens immer mehr bewusst zu werden, damit es zum Wohl und nicht zum Schaden für Ratsuchende gereicht, ist es notwendig, sich durch Selbsterfahrung ein Bild darüber zu verschaffen, wie man selbst eine Beziehung gestaltet.“ (Sanders 2004: 800)

Daran lassen sich Gedanken anschließen, die auf die sogenannten *Gegenübertragungspänomene* verweisen. Denn in der Beratungspraxis kann es dazu kommen, dass Ratsuchende Gefühle oder Gedanken in den Beratenden auflösen, die nichts mit der gegenwärtigen Situation zu tun haben, sondern ihre Energie aus früheren Erlebnissen und Erfahrungen speisen. Das kann unreflektiert dazu führen, dass die Reaktionen von Beraterinnen und Beratern unverhältnismäßig werden, weil sie in einen anderen Kontext gehören und nichts mit der Beratungssituation und noch weniger mit dem Ratsuchenden selbst zu tun haben. Allein aus diesem Grund ist eine kontinuierliche kollegiale Beratung oder Supervision in Beratungsberufen sinnvoll.

Auch Normen und Werte spielen in der Beratung eine Rolle (s. 2.1 Ohne Theorie geht es nicht). Sowohl Ratsuchende als auch Beratende haben ein eigenes Norm- und Wertesystem, das durch Sozialisation und Erfahrungen entwickelt und gefestigt wurde. Gerade in einer immer komplexer werdenden Umwelt, können wir dazu neigen, diesbezüglich unflexibler zu werden. Dahinter steht der Versuch, Ordnung, Struktur und Sicherheit zu erlangen, wo Bräuche, Traditionen und andere Orientierungssysteme sich auflösen und eine Vielzahl von Entscheidungsmöglichkeiten entstanden sind. Um eine gute und hilfreiche Beratungsbeziehung aufbauen und aufrechterhalten zu können, ist es jedoch wichtig, sich nicht ausschließlich an dem eigenen Norm- und Wertesystem zu orientieren, sondern vor allem offen zu sein und zu bleiben, wenn beispielsweise Lösungsgedanken oder -wege von den Ratsuchenden entwickelt werden, die sich möglicherweise nicht mit unseren Auffassungen decken. In der Beratung geht es nicht darum, dass die Ratsuchenden die Beratenden zufriedenstellen, sondern für sich neue Handlungsoptionen finden, die

für ihr spezielles Leben zu dem jeweiligen Zeitpunkt am sinnvollsten erscheinen und vor allem von ihnen vorstellbar, annehmbar und umsetzbar sind.

Alle zuletzt genannten Aspekte einer guten Beratungsbeziehung bedürfen einer kontinuierlichen Bereitschaft der Beratenden zur Selbstreflexion. Eine Beratungsbeziehung, die genährt wird durch möglichst (selbst-)aufgeklärte Beraterinnen und Berater, bietet den Ratsuchenden einen Raum, sich ihnen und damit auch dem Beratungsprozess sowie der Lösungsfindung zu öffnen.

#### Ethische Richtlinien innerhalb der Beratung

Beratung in der Erwachsenenbildung als ein Feld zu begreifen, in dem die Interventionen der Beratenden einen bedeutenden Einfluss auf biographische Entscheidungen der Ratsuchenden haben können (vgl. Schlüter/Justen 2004), impliziert, dass in der Betrachtung beraterischer Beziehungsarbeit auch ethische Richtlinien eine Rolle spielen. Ebenso ist es hilfreich, sich zu vergegenwärtigen, dass Ratsuchende sich auf eine Beziehung mit den Beratenden einlassen, der sie einen Wert mit enormer Bedeutung für das Gelingen der Beratung zumessen. Bildungsberatung wird dadurch „unausweichlich eine moralische Praxis“ (Fuhr 2009: 1250), weil sie Lebenswege und -entscheidungen begleitet und unterstützt.

Nach Schrader (2014), der sich in seinen Ausführungen auf Luhmann (1997) bezieht, lässt sich „Ethik [...] als Reflexionstheorie der Moral (vgl. Luhmann 1997: 1036ff.) begreifen, die die Bedingungen, Prinzipien und Ziele menschlich-gesellschaftlichen Handelns sowohl deskriptiv als auch normativ betrachtet“ (Schrader 2014: 18). Im Unterschied zu moralischen Werten, an denen wir uns im Alltag orientieren, sind ethische Richtlinien grundlegenderer Natur. Sie bieten Orientierungspunkte für ein Handeln, das die eigenen kulturell codierten Gebräuche reflektiert. Was als „moralisch gut“ gilt, ist kontext- situations- und kulturabhängig. Ratsuchende widersprechen in ihrem Auftreten und Verhalten womöglich meinen eigenen (Moral-) Vorstellungen. So deute ich z.B. lässige Kleidung als Zeichen dafür, dass dem Ratsuchenden das Beratungsanliegen nicht so wichtig sein kann, wie er oder sie sagt. Die ethische Richtlinie, dass ich Personen ungeachtet ihrer Herkunft, ihres Geschlechts, ihrer Religion etc. mit Wertschätzung begegne und davon ausgehe, dass Verhalten und Gepflogenheiten bei allen Personen individuelle Sinnzusammenhänge bilden, bewahrt mich davor, auf den Ratsuchenden unterschwellig abweisend zu reagieren. Ich muss meine Wertvorstellungen kontinuierlich neu überprüfen und anhand ethischer Richtlinien gegebenenfalls anpassen. Beraterisches Handeln sollte mithin als flexibel und dynamisch verstanden werden. Was bedeutet das für die Praxis?

Es kommen Menschen in die Beratung, die in ihren biographischen Verläufen, Beratungsanliegen, kognitiven und emotionalen Befindlichkeiten sowie in ihren bewussten und unbewussten Ressourcen maximal voneinander differieren können. Allein aus diesem Grund schon ist es nicht möglich, auf

eine Standardisierbarkeit von Beratungssituationen und -prozessen zu hoffen. Es gibt kein sicheres Gelände für Beraterisches Handeln, auf das wir uns in jedem Fall stützen können, allerdings ist das Fach- und Methodenwissen notwendig und hilft dabei, sich je nach individuellem Fall, in einem ethisch vertretbaren Rahmen überhaupt erst bewegen zu können. Dieses theoretische Wissen sollte als die Beraterische Grundkompetenz angesehen werden, um angemessene und förderliche Beratungsarbeit leisten zu können. Es ist in der Beratungspraxis wichtig, dass Beratende Wissen in Handlung überführen können, und dabei darauf achten, dass das Wissen „nicht statisch allgemein angewandt, sondern ausgelegt und fallspezifisch gehandhabt [wird]“ (Schrödter 2004: 459).

Sich auf eine Beratung einzulassen, erfordert von den Ratsuchenden in den meisten Fällen die Überwindung von mal mehr, mal weniger großen Hürden. Es geht um Veränderungswünsche, bei denen der Weg sowie der Ausgang noch ungewiss sind. Ratsuchende kommen mit Fragen, Zweifeln und manchmal auch Sorgen um ihre Zukunft in die Beratung und erhoffen sich im besten Falle eine Lösung dieser Unsicherheiten. Es geht in fast allen Fällen von Beratung um das Aufrechterhalten oder Wiedererlangen von Sicherheit und Handlungsmacht. In die Person des oder der Beratenden wird dabei sowohl Hoffnung in Bezug auf die Lösungsfindung als auch ein enormer Vertrauensvorschuss investiert. Diesem Einsatz auf Seiten der Ratsuchenden sollten die Beratenden mit Respekt und Wertschätzung begegnen und sich stets an deren Wohl und der Vermeidung von Schaden orientieren. Hilfe zur Selbsthilfe zu geben, sollte an erster Stelle dieser Orientierung stehen, weil damit der Anspruch auf Autonomieerhalt und Emanzipationsprozesse für die ratsuchende Person in den Mittelpunkt rückt. Dadurch kann auch vermieden werden, dass Beratende mit ihren Interventionen in die Gefahr von vorschnellen Interpretationen oder Lösungsangeboten geraten, die eher bevormundenden Charakter hätten. Ein Berater oder eine Beraterin ist nach Schmidt-Lellek (2001)

„nicht in erster Linie der Wissende, sondern eher der Fragende, der allerdings von der Fragwürdigkeit eines scheinbar sicheren Wissens weiß. Er *hat* nicht die Wahrheit bzw. die Lösung eines Problems, die er dem Anderen beizubringen hätte, sondern er kann in einem gemeinsamen Suchen hilfreiche Fragen stellen und mit eigenen Assoziationen Verständigungsmöglichkeiten eröffnen, damit sich Antworten entwickeln lassen. Seine Rolle ist also nicht in erster Linie die eines Fachmanns, der Fragen beantwortet, sondern eher die eines *Gesprächskünstlers*, der einen Freiraum für dialogische Prozesse des Verstehens schaffen kann.“ (a.a.O.: 205)

Die gute Beratungsbeziehung ist dabei der Boden, auf dem sich diese dialogischen, das heißt wechselseitig beeinflussenden, Kommunikations- und Interaktionsprozesse in gleichberechtigter und gleichwertiger Art und Weise entwickeln lassen. Beziehungsarbeit und Beziehungsaufbau innerhalb der Beratung sind daher keine Techniken oder Methoden an sich, sondern ein Hauptelement der Beratungspraxis, ohne das ein auf Methoden und Tech-

niken gründendes Handlungsfeld, nicht auskommt. Die Professionalität von Beratungshandeln müsse laut Schrödter (2004) infolgedessen an „fachliche, institutionelle und ethische Selbstverpflichtungen geknüpft [werden]“ (a.a.O.: 461).

#### Wie ist eine gute Beratungsbeziehung aufzubauen?

Die Hauptverantwortung für den Aufbau einer guten Beratungsbeziehung liegt bei den Beratenden (vgl. Sanders 2004: 804). Selbstverständlich können diese aber nur wirksam fördern, wenn die Ratsuchenden auch ihrerseits an einer positiven Arbeitsbeziehung interessiert sind. Aber der Prozess der Beziehungsgestaltung und die kontinuierliche Aktualisierung derselben gehören mit zu den professionellen Aufgaben, derer Beraterinnen und Berater sich annehmen müssen, wenn Beratung professionell sein und gelingen soll. Beratende sind nicht für die Lösung der Probleme der Ratsuchenden verantwortlich, aber dafür, auf struktureller Ebene eine Atmosphäre und einen Raum zu schaffen, der hilft, sich auf die gemeinsame Suche nach Lösungen begeben zu können.

Ein Beziehungsaufbau wird innerhalb der Bildungsberatung notwendiger, je tiefgreifender und komplexer sich die Beratungsanliegen darstellen. Ein rein informatives Beratungsanliegen benötigt weniger Beziehungsarbeit als ein Anliegen, das sich aus einer komplexen Situation ergibt oder biographische Fragestellungen in sich trägt. Allein der zeitliche Rahmen, der bei einer informativen Beratung als geringer anzunehmen ist als bei situativen oder biographieorientierten Settings, verweist darauf (s. 2.2 Biographieorientierung und 5.2 Orientierung zur Auswahl von Methoden). Wenn es um wiederholte Beratungstermine und damit auch um Beratungsprozesse und nicht nur um einmalige Beratungssituationen geht, gehören der Beziehungsaufbau und die -gestaltung zur Beratungsarbeit dazu (s. 3.2 Verantwortung der Beraterin und des Beraters). Der sozialen Interaktion zwischen Beratenden und Ratsuchenden kommt dabei die größte Bedeutung zu. Diese lässt sich durch die Haltung des Beraters bzw. der Beraterin, eine professionelle Gesprächsführung, eine angenehme Raumgestaltung (s. 3.4 Beratungsräume) und den Einsatz von Beratungsmethoden (s. 5 Methoden und Techniken) sinnvoll gestalten. Methoden, wie sie in diesem Band beschrieben und erläutert werden, sind ein hilfreiches Element für den Aufbau und die Gestaltung einer förderlichen Arbeitsbeziehung. Allerdings ist zu bedenken, dass es nicht nur darauf ankommt, ein möglichst professionelles und vielfältiges Repertoire an Methoden und Techniken in der Beratung anzuwenden und darauf zu hoffen, dass sich die Beziehung dadurch gewissermaßen von selbst einstellt. Die beste Technik oder Methode ist nur dann sinnvoll, wenn sie im Systemkontext der je individuellen Beratung einen Sinn macht. Methoden und Techniken müssen reflektiert eingesetzt und angepasst werden, um ihre immanente Wirkung entfalten zu können. Nestmann (2004) betont, dass „Beziehung und Metho-

den [...] untrennbare Aspekte der konzeptionellen Entwicklung von Beratung in allen Handlungsfeldern [seien]“ (a.a.O.: 795). Hinzuzufügen ist, dass Methoden nicht als Mittel zum Zweck missverstanden werden dürfen, weil sie dann schnell in die Gefahr einer manipulativen Wirkkraft geraten können, was unbedingt vermieden werden sollte.

Für die Beziehungsarbeit ist vor allem die professionelle Gesprächsführung wichtig. Hierbei vor allem das aktive Zuhören, das Ansprechen von Gefühlen (Verbalisieren) und die passende Auswahl von Fragetechniken (s. 4. Gesprächsführungstechniken).

Sogenannte beraterische Interventionen, womit alle Kommunikations- und Interaktionsformen zwischen der beratenden und ratsuchenden Person gemeint sind, zielen darauf ab,

„in einem ko-kreativen Kommunikations-Prozess einengende Wirklichkeits- und Erklärungsgewohnheiten des Klientensystems zu stören und auf die Erfindung anderer möglicher Wirklichkeiten mit mehr Freiheitsgraden anregend einzuwirken.“  
(Schmid 1987: 23, zit. n. Barthelmess 2005: 120)

Dabei ist es wichtig, darauf zu achten, dass nur solche „Störungen“ eingebracht werden, die der Ratsuchende auch verarbeiten, und bei denen er bzw. sie mitgehen kann, denn bei Veränderungsprozessen müssen Ratsuchende aktiv mitwirken, das heißt, dass die Interventionen und (Um-)Deutungsangebote für sie bzw. ihn stimmig sein müssen. Bei allen beraterischen Interventionen geht es immer um Angebote, nicht um Gebote oder direktive Aufforderungen. Der Berater bzw. die Beraterin ist sozusagen eine Instanz, an der Ratsuchende sich abarbeiten können, um ihre eigenen Lösungen zu finden.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass es bei einem Beziehungsaufbau innerhalb der Bildungsberatung immer darum geht, den Ratsuchenden Sicherheit zu bieten, Vertrauen zu ermöglichen und ihnen mit Respekt, Interesse und Achtsamkeit zu begegnen, damit eine gute Zusammenarbeit möglich wird. Dazu gehört neben den oben benannten Elementen auch, dass die Ratsuchenden sich sicher sein können, dass die Beratenden über ausreichend Wissen verfügen, um ihnen überhaupt bei ihren Fragestellungen behilflich sein zu können. Damit ist das Fach- und Methodenwissen angesprochen. Ratsuchende haben in den meisten Fällen ein sensibles Gespür dafür, ob ihr Gegenüber über die beraterischen Grundlagen verfügt oder nicht und werden entsprechend darauf reagieren. Wenn ich den bzw. die von mir aufgesuchte/n Berater oder Beraterin, der oder die mir Hilfestellung leisten soll, als inkompetent erlebe, dann ist keine sichere Grundlage gegeben, auf der ich mich auf eine Beratungsbeziehung einlassen würde – und mit Recht.

Pünktlichkeit, ein gepflegtes Auftreten und eine möglichst angenehme Raumgestaltung sowie die Beachtung von kulturellen Gepflogenheiten, aber auch eine möglichst gender- und diversitysensible Haltung sind nicht zuletzt Voraussetzungen, um einen Beziehungsaufbau zu erleichtern. Das heißt nicht,

dass Beratende alles wissen und kennen und gutheißen müssen, denn auch die Auseinandersetzung mit dem jeweils anderen/Fremden in der Person des Beraters oder der Beraterin kann für die Beziehungsarbeit sinnvoll genutzt werden, aber eine nicht richtende oder wertende Haltung sollte von den Beratenden authentisch vermittelt werden können. Beziehungsaufbau und -gestaltung kann also nur dann gut gelingen, wenn die Ratsuchenden Vertrauen fassen können und das Gefühl haben, einer Person gegenüber zu sitzen, die sowohl als fachlich und methodisch kompetent als auch auf der sozialen und personalen Ebene integer und damit vertrauenserweckend wahrgenommen werden kann.

Zu einer guten Beziehungsarbeit innerhalb der Beratung gehört auch, dass das Ende beziehungsweise der Prozess des Auflösens der Beziehung mitgedacht und ebenso professionell von den Beratenden gestaltet wird wie der Beziehungsaufbau. Insbesondere dann, wenn es sich um einen länger andauernden Beratungsprozess handelt, kann es vorkommen, dass Ratsuchende Schwierigkeiten haben, sich aus der Beratung und von der Person des Beraters bzw. der Beraterin zu lösen. Sie können das Gefühl entwickeln, diese unterstützende Beziehung (noch) nicht aufgeben zu wollen. Beratende sollten durch eine gute Balance zwischen Nähe und Distanz, das heißt, ein ausgewogenes und individuell anzupassendes Verhältnis zwischen der personalen und funktionalen Ebene der Arbeitsbeziehung finden und auch ausdrücken können, um möglicherweise erscheinende Abhängigkeitsgefühle der Ratsuchenden erst gar nicht entstehen zu lassen. In Beratungsprozessen sollte es immer um Autonomieförderung gehen, was nicht nur auf die Themen, Inhalte und Lösungsfindungen bezogen ist, sondern auch auf die Beziehungsebene. Deshalb sollten Beratende frühzeitig bemerken können, wann ein Ende der Beratung sich ankündigt, um den Prozess der Loslösung und der Beendigung der Arbeitsbeziehung ebenfalls gut gestalten zu können. An dieser Stelle kann es hilfreich sein, auf das durch die Ratsuchenden Erreichte zu fokussieren, die nächsten eigenständigen Schritte gemeinsam zu strukturieren, das bisher Geleistete Revue passieren zu lassen und insgesamt für positive und auf die Zukunft gerichtete Gedanken und Gefühle zu sorgen und diese in den Ratsuchenden gut zu „verankern“. Manchmal können Fragen helfen, die einen langfristigen Ausblick geben, beispielsweise in der Form, dass danach gefragt wird: *„Wenn ich Sie in einem oder zwei oder fünf Jahren (hier ist individuell anzupassen) wiedertreffen würde, was könnten Sie mir dann über Ihre erreichten Ziele oder Erfolge oder Schritte (auch hier ist individuell abzuwägen), die wir gemeinsam angesehen, besprochen und bearbeitet haben, erzählen?“* Eine solche Frage kann dazu führen, dass die Ratsuchenden mit einem positiven Blick in die Zukunft aus dem Beratungsprozess aussteigen können und klar wird, dass der Berater bzw. die Beraterin Zutrauen in die nächsten Schritte des Ratsuchenden hat.

Gute Beziehungsarbeit innerhalb der Beratung bedeutet also, sich von einem Beziehungsaufbau, über die kontinuierliche Aktualisierung der Beziehung bis hin zur Beendigung derselben Gedanken zu machen, und diese individuell reflektiert auch mit Hilfe von Methoden und Techniken in Handlung umzusetzen.

#### Grenzen und Herausforderungen innerhalb der Beratungsbeziehung – kritische Reflexion

Beziehungsarbeit innerhalb der Bildungsberatung ist voraussetzungs voll und daher nicht immer so umsetzbar, wie es idealtypisch sinnvoll und förderlich für die Beratungspraxis wäre.

Dazu gehört beispielsweise der Umstand, dass innerhalb der Erwachsenenbildung nicht immer alle Ratsuchenden zu den klassischen Ratsuchenden gehören, sondern manchmal auch durch andere Stellen zur Beratung „geschickt“ oder sogar verpflichtet werden, weil ansonsten Leistungen (bspw. von der Agentur für Arbeit) gekürzt oder eingeschränkt werden können. Es erschließt sich von selbst, dass diese Personen in den meisten Fällen aus anderen Beweggründen in die Beratung kommen als intrinsisch motivierte. Es kann dadurch zu motivationalen Herausforderungen innerhalb der Beratung kommen, aber auch ein Beziehungsangebot wird meistens nicht in der Form angenommen, wie Beratende es sich für die gemeinsame Arbeit erhoffen. Wenn es darum geht, nicht nur Informationen zu vermitteln, sondern tatsächliche Beratungsarbeit zu leisten, dann muss jedoch eine gemeinsame Arbeitsgrundlage gefunden werden. In der systemischen Beratungslandschaft gibt es einige Überlegungen zum Umgang mit Typen von Ratsuchenden in der Beratung, unter anderem zu denjenigen, die sich in einem „Zwangskontext“ befinden. Eine eventuell hilfreiche Intervention in diesen Kontexten kann die Frage sein: *„Wie kann ich Ihnen behilflich sein, mich wieder los zu werden?“* (Conen/Cecchin 2016). Auf den ersten Blick mag sie irritieren, aber der Versuch, der damit unternommen werden soll, ist der, sich zu einem oder einer „Verbündeten“ des Ratsuchenden zu machen. Es soll vermittelt werden, dass man dazu da ist, ihm oder ihr zu helfen, sich aus der für ihn oder sie als möglicherweise unangenehm empfundenen Situation so schnell wie möglich wieder verabschieden zu können. Gleichwohl impliziert die Frage auch, dass es der oder die Ratsuchende selbst ist, der oder die diese Arbeit leisten muss und dabei auf die beratende Person zurückgreifen kann. Ist der Ratsuchende dazu in der Lage, dieses Beziehungsangebot anzunehmen, dann ist in vielen Fällen auch der Widerstand gegen die Beratung nicht mehr so groß oder es entsteht tatsächlich eine sehr gute Grundlage für die Zusammenarbeit.

Aber nicht nur die Ratsuchenden selbst können eine gute Beziehungsarbeit erschweren, auch der institutionelle Rahmen, in dem die Beratung stattfindet. Manchmal fehlt es an zeitlichen, personellen oder materiellen und

allgemein strukturellen Ressourcen, um sich einer guten Beziehungsarbeit innerhalb der Beratungspraxis zu widmen. Zeit- und Effizienzdruck lassen in manchen Fällen nicht genügend Raum, um „echte“ Beziehungsangebote machen zu können. Auch das institutionelle Selbstbild und/oder die vorgegebenen Arbeitsstrukturen können Beziehungsarbeit erschweren. Man muss sich als Berater und Beraterin vergegenwärtigen, dass man sowohl von den Ratsuchenden einen Arbeitsauftrag erhält als auch von der Institution, mit ihren speziellen Vorgaben und Zielen, bei der die Beratungsleistung erbracht wird. Im ungünstigsten Fall können sich diese Aufträge diametral gegenüberstehen. Es ist eine der Herausforderungen in der Beratungspraxis, eine gute Balance zwischen eigenen Ansprüchen und den vorhandenen Möglichkeiten zu finden.

Des Weiteren ist zu beobachten, dass die berufsethische Verpflichtung der Beratenden immer häufiger in Konkurrenz zu gesellschaftlichen Ansprüchen und Verwertungsinteressen steht (vgl. Schrödter 2004: 467). Beratung wird von mancher Stelle als „Sozialmanagement“ (a.a.O.: 466) verstanden, um bildungs- und berufsbiographische Verläufe in der an ökonomischen Ansprüchen orientierten „Spur“ zu halten oder diese wieder in eine halbwegs verwertbare „Spur“ zu bringen. Dass eine solcherart ausgerichtete Bildungsberatung dem Anspruch einer am humanistischen Menschenbildung orientierten Bildungswissenschaft widerspricht, dürfte nachvollziehbar sein. Eine an der Person des jeweiligen Ratsuchenden ausgerichtete Beziehungsarbeit wäre unter solchen Prämissen ethisch wenig vertretbar und kaum als authentisch zu bezeichnen.

Eine weitere Herausforderung für die Beratungsarbeit besteht darin, dass die akademische Aus- und Weiterbildung im Bereich der Bildungsberatung kaum grundständige und weiterbildende „Studienangebote, die ein reines Beratungsstudium anbieten (Ausnahmen: Universität Heidelberg, Universität Münster, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit)“ (Maier-Gutheil/Nierobisch 2015: 116), zur Verfügung stellen.

„Stattdessen wird Beratung in einzelnen Disziplinen (z.B. Erziehungswissenschaft, Psychologie wie auch Theologie oder Betriebswirtschaftslehre [...]) als Schwerpunktfach innerhalb des Studiums oder als einzelne Bausteine und Module angeboten.“ (a.a.O.: 117)

So ist zum Beispiel an der Universität Duisburg-Essen in der Fakultät für Bildungswissenschaften im grundständigen Studiengang Erziehungswissenschaft ein Modul zur Bildungsberatung integriert. Es ist davon auszugehen, dass in dieser Verkürzung jedoch zu wenig Raum und Zeit zur Verfügung steht, um sich allen wichtigen Elementen einer guten Beratungspraxis sowohl zum theoretischen Wissen als auch die praktische Anwendbarkeit desselben intensiv zuwenden zu können. Wie also lernen Beratende grundständig, was es heißt, gute Beziehungsarbeit zu leisten, wo können sie üben, wie es funktioniert, eine Arbeitsbeziehung aufzubauen, zu gestalten und zu beenden und



welche Interventionen, Methoden und Techniken dabei behilflich sein können? In den meisten Fällen holen Beratende sich über spezialisierte Fort- und Weiterbildungen das nötige Wissen, was sie gefühlt vermissen. Das heißt, sie lassen sich ausbilden in einem spezifischen Beratungsansatz, der Systemisch, Personzentriert oder Lösungsorientiert etc. sein kann. Das ist auf der einen Seite sinnvoll, weil es zur beraterischen Professionalisierung beiträgt, aber damit fächert sich auf der anderen Seite das beraterische Handeln in der Praxis der Bildungsberatung weit auf, und es ist zu fragen, was das genuine Erwachsenenpädagogische bleibt.

Diese kritischen Reflexionen verweisen darauf, dass Beratende gut daran tun, sich auch über die sozialen, gesellschaftlichen und (bildungs-)politischen Zusammenhänge, in denen sie ihre Beratung anbieten, im Klaren sein sollten. Das macht deutlich, dass es nicht immer möglich ist, das Wissen zur Bedeutung von guter Beziehungsarbeit uneingeschränkt umsetzen zu können, dass man sich im Rahmen der Möglichkeiten aber darauf einlassen muss, weil es die Grundlage jedweder Anwendung von Methoden und Techniken innerhalb der Beratung darstellt. Bereits Rogers ging davon aus, dass keine Methode oder Technik aussichtsreicher sein kann als „Veränderung [die] durch Erfahrung in einer Beziehung zustande kommt“ (Rogers 2004: 46). Und Schmidt-Lellek (2001) präzisiert:

„Man kann vielleicht fragen, ob nicht manche Deformationen im Bereich von beratenden Berufen auf eine Verwechslung von technischem bzw. instrumentellem Wissen (als der Fähigkeit, etwas zu machen bzw. zu bewerkstelligen) und verstehendem Wissen (als der Bereitschaft, sich für etwas zu öffnen und Verstehensprozesse zu fördern) zurückzuführen sind. Es mag ja eine Verführung sein, mit einer Interventions-Technik etwas im Griff zu haben und es damit erledigen zu können. Und die Grenzen der Machbarkeit anzuerkennen, also die Tatsache, dass nicht alles machbar ist, was einem erstrebenswert scheint, ist offenbar häufig eine konfliktreiche Herausforderung.“ (Schmidt-Lellek 2001: 203)

In diesem Sinne ist abschließend festzuhalten, dass nicht nur über die Relevanz von Beziehungsarbeit gesprochen und nachgedacht werden sollte, sondern auch auf ein diesbezügliches Einüben sowohl in der grundständigen Ausbildung als dann später auch auf die Umsetzung in der konkreten Bildungsberatung mit den je individuellen Ratsuchenden geachtet werden muss, wenn Beratung gelingen und damit persönlich förderlich sein soll.

### 3.3 Verantwortung der Beraterin und des Beraters in den Phasen des Beratungsprozesses

*Lisa Müller-Arnold*

„Immer ist die wichtigste Stunde die gegenwärtige, immer ist der wichtigste Mensch, der dir gerade gegenüber steht ...“

Meister Eckhart, 1260–1327

Ein jedes Beratungsgespräch ist zuallererst die Begegnung zweier Menschen in einer wechselseitigen Rahmung der Erwartungen. Beraterinnen und Berater stellen ihr Fachwissen und die Metaperspektive für den Prozess der Beratung zur Verfügung (vgl. Brüggemann u.a. 2009: 15). Die Ratsuchenden gestalten diesen Prozess der Begegnung insofern mit, als sie Expertin und Experte für das eigene Leben sind, für das, wie sie sich im Laufe der Beratung verhalten und welche Entscheidungen sie treffen möchten (vgl. Hargens 2011: 26). Das Setting der Beratung ist von Anfang an über wechselseitige Erwartungen definiert. Beide Seiten erwarten ein professionelles, strukturiertes Gespräch unter (zunächst) Fremden.

Nachfolgend werden wesentliche Elemente in den jeweiligen Beratungsphasen skizziert. Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass sich die Beratungsphasen sowohl auf eine einmalige Beratung als auch auf einen komplexeren Beratungszyklus beziehen können. In einer einmaligen Beratung werden die Phasen entsprechend schneller durchlaufen und die Methodewahl auf die zeitlich eingeschränkte Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beraterin und Berater angepasst. Anregungen und Impulsgebung stehen dann mehr im Vordergrund.

In einem längeren Beratungszyklus kann eine der genannten Phasen auch aus mehreren Beratungssitzungen bestehen. Die Chance zur klärenden Vertiefung eröffnet sich im Wechselspiel mit der verfügbaren zeitlichen Ressource.

#### **Vorbereitung und Einstimmung als Selbstverantwortung der Beraterinnen und Berater**

Um als Beraterin und Berater offen, neugierig und interessiert dem oder der Ratsuchenden begegnen zu können, ist erfahrungsgemäß ein achtsames Selbst-Management für das eigene Wohlbefinden eine grundlegende Basis. Die Prozessverantwortung für eine gelingende Beratung beginnt somit schon in der Vorbereitung. Es ist bedeutsam, dafür Sorge zu tragen, dass die Beraterin und der Berater nicht gehetzt von einer Beratung zur nächsten übergehen oder dass der Wechsel aus anderen beruflichen Kontexten nicht zu unvermittelt ausfällt. Es ist ratsam, sich sozusagen kurz „zu leeren“, innezuhalten

und sich darauf einzustimmen, dass ein Anfang mit einem fremden Menschen bevorsteht bzw. bei fortlaufenden Beratungssitzungen, jeweils ein neuer Anfang der professionellen Gesprächsführung mit dem oder der Ratsuchenden gestaltet werden will. Da die Beraterin und der Berater in ihrer oder seiner persönlichen Verfassung, neben Fachwissen und Methodenkompetenz, ein wichtiges Instrument des Beratungsprozesses ist, gilt es darauf zu achten, in guter aufgeräumter Verfassung zu sein, sich wohlzufühlen. So haben die Beraterin und der Berater zum Beispiel darauf zu achten, keinen Hunger zu verspüren, dass keine Müdigkeit auf Grund von mangelnden Pausen eines langen Arbeitstages die Beratung beeinträchtigt, keine ablenkenden Gedanken auf Seiten der Beraterin und des Beraters die Offenheit und Wahrnehmung für den Ratsuchenden stören. Die bevorstehende Aufgabe, den Rahmen der Beratung verantwortlich zu gestalten, gelingt erfahrungsgemäß am besten, wenn die Beraterin und der Berater sich selbst nicht aus dem Blick verlieren. Das persönliche Befinden, Ausgeglichenheit und positiv gestimmte Gefühle spielen eine große Rolle für gelingende Empathie und um die eigene Aufmerksamkeit ganz den Ratsuchenden als Geschichten-Erzählerinnen und Erzähler ihres Lebens (vgl. Hargens 2011: 28) zu widmen.

#### Anfangsphase – Joining

In der Anfangsphase einer jeden Beratung stehen die Begegnung, das Joining, die Sorge um das Wohlbefinden und ein vertrauensvoller Einstieg in die Beratung im Vordergrund. Die Beraterin und der Berater tragen als Gastgeber in den eigenen Beratungsräumen die Verantwortung für eine angenehme Einstiegssituation und das Wohlbefinden der Ratsuchenden (s. 3.3 Beratungsräume). Als Beraterin und Berater gilt es, das Joining, die erste Begegnung und das Anwärmen, das erste Kennenlernen und gegenseitige Vorstellen atmosphärisch so angenehm wie möglich zu gestalten (vgl. Schwing u.a. 2012: 33). Aus der Beratungserfahrung lässt sich sagen, dass zu Beginn Unsicherheit und ein gewisser Grad der Aufregung auf Seiten des oder der Ratsuchenden, diesen neuen Weg der unterstützenden Beratung zu beschreiten, mitschwingen. Daher empfiehlt sich ein ruhiges Begrüßen der Ratsuchenden, ein aufmerksames Geleiten in den Beratungsraum und die einladende Überlassung der Platzwahl. Diese Geste kann in einem fremden Raum bereits Freiheit zur Gestaltung vermitteln und Handlungsautonomie eröffnen (vgl. Hargens 2011: 75). In greifbarer Nähe stehen Wasser und Gläser bereit, freundlich kommentiert mit dem Hinweis, dass sich jeder Zeit selbst bedient werden darf. Ebenfalls in der Nähe steht eine Taschentücherbox, da manchmal Anfangssituationen in der Beratung als besonders aufwühlend, emotionalisierend erlebt werden können und erste Tränen fließen. Um ein gutes Ankommen und erste Sicherheit zu ermöglichen, empfiehlt es sich, sich Zeit für einige Minuten „Smalltalk“ zum Anwärmen zu nehmen: Ob die Fahrt hierher ohne viel Stau war? Ob die Einrichtung gut zu finden war? Eine kurze persönliche Vorstel-

lung der Beraterin bzw. des Beraters, einleitende Erläuterungen zur Einrichtung schließen sich an. So kann der oder die Ratsuchende auch innerlich in der Beratungssituation ankommen, sich auf den Raum, die Beraterin, die Situation einstellen. In dieser Phase des Ankommens ist es häufig ratsam, den Ratsuchenden dabei zu unterstützen, erst einmal zur Ruhe zu kommen und zu entschleunigen (vgl. Brüggemann u.a. 2009: 26).

#### **Anfangsphase – Situation und Anliegen klären**

Nach dieser ersten Ankommenphase eröffnen die Beraterin bzw. der Berater den Raum für die Klärung des Kontextes, der zur Idee der Inanspruchnahme einer Beratung geführt hat bzw. führt. Wertschätzend nähern sich die Beraterin bzw. der Berater den Anliegen des oder der Ratsuchenden, versuchen zu erfahren und zu explorieren, welcher konkrete Anlass, welche Vorgeschichte und welche persönliche Motivation zu dieser aktuellen Beratung führen (vgl. Brüggemann u.a. 2009: 31). In dieser Phase ist es die Kunst auszubalancieren, einerseits dem bzw. der Ratsuchenden Wertschätzung und Interesse für seine Beweggründe und Erwartungen entgegen zu bringen und die Hoffnung beim Ratsuchenden aufzubauen, durch die Beratung sein Anliegen bearbeiten zu können, damit sich eine gute vertrauensvolle Beziehung entwickeln kann. Gleichzeitig ist es wichtig, dem verständlicherweise bestehenden Problemdruck des Ratsuchenden, aus dem der Wunsch nach sofortiger Problemlösung resultiert, nicht nachzugeben und noch nicht vertiefend in die Problemlösung einzusteigen. Hier beginnt sozusagen die Kunst der Prozessverantwortung der Beraterin bzw. des Beraters, Tempo aus dem komplexen Beratungsprozess herauszunehmen, das sowohl die ratsuchende als auch beratende Person überfordern würde. Die Kombination aus Fachwissen und Erfahrung ermöglicht es der Beraterin und dem Berater, beruhigend auf den bzw. die Ratsuchenden einzuwirken. Im Wissen, dass sich Wege der Klärung Schritt für Schritt beschreiten lassen, dass der Prozess der Beratung Lösungsperspektiven nach und nach eröffnen wird, trägt die Beraterin bzw. der Berater sozusagen am Anfang schon die Zuversicht für einen gelingenden Prozess und ein gelingendes Ende in sich. Diese Zuversicht gilt es, dem Ratsuchenden erfahrbar zu machen, dafür zu ermutigen, dass kleine, überschaubare Schritte nach und nach zum gewünschten Ziel führen werden.

#### **Anfangsphase – Rahmenbedingungen der Beratung klären**

Nun gilt es als Prozessbegleiterin und -begleiter einen weiteren wichtigen Baustein der Anfangsphase einzuleiten, die Rahmenbedingungen und Grundlagen der Zusammenarbeit transparent zu machen. Was in dieser Phase geklärt wird, hängt stark von der Art des Beratungsformates ab. In manchen Fällen geht es lediglich darum, zu klären, wie lang das Beratungsgespräch dauern kann und ob das anvisierte Anliegen für diese Dauer realistisch ist

oder andere Beratungsformate geeigneter sind. In umfangreicheren Beratungsprozessen, wie z.B. dem Karrierecoaching oder der Mediation gehen diese Absprachen bis hin zu vertraglichen Vereinbarungen, die schriftlich festgehalten werden. Es wird ein Kontrakt verbindlich vereinbart. Dieser umfasst die jeweilige Sitzungsdauer, die weitere Terminfindung, den zunächst gewünschten Zeitraum der Beratung, evtl. den Kostenrahmen und eine erste Zielklärung und Themenklärung der anstehenden bzw. nächsten Beratung. Im Mittelpunkt steht die Auftragsklärung, welche Problemanliegen im Fokus der Bearbeitung und der ersten Klärungsschritte stehen sollen. In der Prozessverantwortung der Beraterin bzw. des Beraters liegt nun, über Visualisierung und erste Zusammenfassung Sicherheit, Verbindlichkeit und auch Grenzen der Beratung zu vermitteln und zu rahmen. Ggf. kann an dieser Stelle auch ein allgemein gehaltener Ausblick auf den möglichen Einsatz von Visualisierungstechniken bzw. Methoden gegeben werden.

Wichtiges reflektierendes Überprüfungsmoment ist zu diesem Zeitpunkt auch, ob die Möglichkeiten der Beratung Anliegen und Ziele des Ratsuchenden auch wirklich erfüllen können. In dieser Phase der Themenklärung empfehlen sich große Sorgfalt, aktives Zuhören, erhellendes Nachfragen und zusammenfassendes Spiegeln, um wirklich die Bedürfnisse und Interessen hinter den genannten Themen und Positionen der Ratsuchenden zu erfassen und zu erspüren, da in der Problembeschreibung, im subjektiven Problemlernen, sich bereits Wegweiser für die spätere Bearbeitungs- und Lösungsebene eröffnen.

#### Mittelphase – Problemerkennung und Entfaltungswünsche klären

„Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns.“

Dschalal ad-Din al-Rumi (1207–1273)

Leitend für das Beratungshandeln ist der Respekt vor den Rahmungen und Sichtweisen des oder der Ratsuchenden. Der zu Beratende eröffnet der Beraterin bzw. dem Berater im Gesprächsverlauf seine persönliche Konstruktion der Wirklichkeit, die Summe seines biographischen Wissens und seiner Erfahrungen. Probleme im aktuellen oder biographischen Kontext sind als individuelle Lösungsversuche für anstehende Bewältigungsaufgaben und somit als subjektiv stimmige Schlussfolgerungen aus früheren Lebenserfahrungen zu begreifen (vgl. Schwing u.a. 2012: 168). Menschen, die Formate der Bildungsberatung aufsuchen, tun dies mit unterschiedlichen Haltungen ihrer aktuellen Situation gegenüber. Für manche ist ein Problemempfinden Impuls für das Aufsuchen von Beratung, andere orientieren sich in einem eher diffus erlebten Unwohlsein, andere befinden sich dagegen in der Aufbruchsstimmung, etwas Neues wagen zu wollen. Es gilt, sich für diese subjektive Wirklichkeit zu öffnen, sich immer wieder von Kategorien wie „richtig“ und „falsch“ sowie der Annahme von linearen Kausalzusammenhängen zu lösen. Als Beraterin und

Berater begleiten wir nicht bei der Suche nach der einen Wahrheit, sondern öffnen uns und den zu Beratenden für Wechselwirkungen in den sozialen Systemen des Ratsuchenden. Die Erhellung der (Lebens-)Ereignisse in ihren jeweiligen Kontexten leiten sich daher auch konsequent aus der Perspektive des Ratsuchenden ab. Diese fokussierte Betrachtung eröffnet auch die relevanten Beteiligten, es erschließt sich die persönliche Systemkonstruktion aus der individuellen Sicht- und Erlebnisweise des oder der Ratsuchenden. Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass wir in den sozialen Systemen im Lebensumfeld des oder der zu Beratenden auf mehr und durchaus auf unterschiedliche Sichtweisen der gleichen Sachverhalte treffen können. Gerade diese Unterschiede, ja das Zulassen und Produzieren von alternativen Sichtweisen kann Informationsgewinn und neue Einsichten entwickeln helfen (vgl. Schwing u.a. 2012: 32). In der Beratung eröffnen die Beraterin bzw. der Berater den Raum, dass unterschiedliche Sichtweisen gleichberechtigt nebeneinander stehen dürfen. Das kann anfangs Ratsuchende verständlicher Weise enttäuschen, da sie mit dem Gefühl, sich „richtig“ verstanden wissen zu wollen, verbinden, dass der Berater bzw. die Beraterin auch für ihre Sichtweise einseitig Partei ergreifen soll. Auf lange Sicht entlastet diese Grundhaltung jedoch sehr. Widersprüchliches und Gegensätzliches werden ihrer oftmals emotional sehr aufgeladenen Problematik entzogen und der Ratsuchende fühlt sich auf andere sehr positive, wertschätzende Weise in seinem So-Sein, in seiner subjektiven Wahrhaftigkeit angenommen und lernt gleichzeitig, auch andere in ihrer Art stehen lassen zu können und sie in ihren Haltungen und Bedürfnissen zu verstehen. Diese Selbsterkundung geschieht wesentlich durch aktives Zuhören, mittels wohl gesetzter Verständnissignale sowie entlastender, beruhigender und ermutigender Kommentare. Im Fokus der Erhellung steht die Klärung der Gefühlsdimensionen und der zugrundeliegenden Bedürfnisse. Als Beraterin und Berater regen wir den Ratsuchenden an, Sichtweisen und Wahrnehmungen genauer in den Blick zu nehmen und eigene Schlüsse daraus zu ziehen, Bedürfnisse, Wünsche und Ziele zu eruieren, zu ordnen, zu überprüfen, zu bewerten und sich auf diesem Weg mehr und mehr selbst bewusster und klarer zu werden. Als Prozessbegleiterin und -begleiter verstehen wir uns nicht als Expertin und Experte, die Ratschläge und Wertungen erteilen und beispielsweise Priorisierungen und Favorisierungen vornehmen. Beraterinnen und Berater machen Angebote der Betrachtungsweisen, initiieren und strukturieren persönliche Reflexionsprozesse persönlicher Handlungsmuster des oder der Ratsuchenden, gestalten Impulse und Anregungen. So eröffnen und erweitern sich mögliche Handlungsoptionen – immer in der Offenheit für den individuellen Lösungs- und Entscheidungsweg des oder der Ratsuchenden. Dieser Haltung liegt ein humanistisches und ressourcenorientiertes Menschenbild zugrunde, das unbedingte Vertrauen in die Entwicklungsfähigkeit des Menschen. Menschen verändern sich ständig und verfügen über unzählige Ressourcen und Potenziale, wenn sie sich verändern wollen.

#### Mittelphase – Lösungsmöglichkeiten erarbeiten

In der Mittelphase der Beratung liegt es in der Prozessverantwortung der Beraterin und des Beraters, eine Bearbeitungs- und Lösungsebene der mehr und mehr deutlich gewordenen Problemstellung bzw. Entfaltungswünsche des oder der Ratsuchenden anzubahnen. Nach gelungener Problemerkennung steht nun der eigentliche Klärungsprozess, das Suchen und Finden möglicher Lösungsoptionen im Vordergrund. Die gestalterische Herausforderung im Beratungsprozess ist, den Blickwinkel des oder der zu Beratenden zu erweitern, ihn bzw. sie in seiner persönlichen Ideenentwicklung für Problemlösungen zu begleiten. Zentral ist es in dieser Phase, zu ermutigen, mehr mögliche Lösungswege zu finden und nebeneinander stehen zu lassen, um sie in einem nächsten Schritt eingehend zu betrachten, abzuwägen und zu bewerten. Oft sehen Ratsuchende keine oder nur eine denkbare Lösung, dieses „Schwarz-Weiß-Denken“ gilt es aufzubrechen. Leitend kann sein, bisherige gute Erfahrungen bei ähnlichen Problemstellungen in der Vergangenheit noch einmal genauer zu betrachten und/oder sich von Bedürfnissen hinter den eigenen Positionen, von Wünschen und neuen Phantasien im geschützten Beratungsraum für die Zukunft anregen zu lassen. So kann näher rücken, sich von vertrauten Lösungsmustern zu entfernen und andere, ungewohnte Umdeutungen und Handlungsmöglichkeiten als denkbar zuzulassen. Mit methodischer Vielfalt regt die Beraterin bzw. der Berater an, bisherige Sichtweisen und Denkmuster zu erweitern, Umdeutungen zuzulassen und zukunftsorientiert konkrete Überlegungen anzustellen, wer oder was in der konkreten Situation hilfreich sein könnte. Ressourcenorientiert kommen so neben Plan A, oft ein Plan B und C ins Gedankenspiel. Perspektivenwechsel und behutsame Denkanstöße in neue ergänzende Richtungen orientieren in Richtung Hilfe zur Selbsthilfe und stärken das wachsende Vertrauen in die eigene Selbstwirksamkeit. Damit sich der oder die Ratsuchende in dieser Phase der Verunsicherung – noch ist eine Lösung nicht unmittelbar greifbar – für die Herausforderung neuer Wege öffnet, ist es zentral, ihm bzw. ihr viel Ermutigung und Empathie für seine bzw. ihre (Veränderungs-)Anstrengungen entgegenzubringen. Es liegt in der Prozessverantwortung der Beraterin und des Beraters in dieser sensiblen Phase zur Veränderung einzuladen. Es ist sehr wesentlich, die zu Beratenden in ihrer Person als Suchende wertzuschätzen, auf kleine Erfolge im Verlauf der Beratung hinzuweisen, positive erste Schritte herauszustellen, kleine realistische (Haus-)Aufgaben zwischen den Beratungsintervallen zu geben. Letztere ermöglichen das zunehmende Gefühl des Vertrauens und der Zuversicht, dass die Ideen in der Beratung auch auf den Alltag übertragbar sind, sozusagen den Realitätstest bestehen und wirklich tragfähig sind. Erfahrbar zu machen, dass die eine oder andere Lösungsoption zum gewünschten Ziel führen kann, ist motivierend für Entschluss- und Tatkraft in der Zielgeraden der Beratung.

#### Begleitende Prozessreflexion zwischen den Sitzungen

Um den Beratungsprozess als Spannungsbogen zwischen Anfang und Schlussphase strukturiert gestalten zu können und die Ratsuchenden mit Impulsen zu unterstützen, ist auch die verantwortliche Vor- und Nachbereitung der jeweiligen Beratungssitzungen notwendig. Hier kann Erfahrenes in seiner Komplexität reflektiert werden und auch eher mitschwingende Aspekte in den Aussagen der Ratsuchenden zu Bewusstsein kommen. Kern der persönlichen Reflexion auf der Metaebene von Seiten der Beraterinnen und Berater ist eine explorierende Hypothesenbildung. Je mehr Arbeits- und Hintergrundhypothesen die Beraterin und der Berater entwickeln und für sich nebeneinander im Raum als mögliche Perspektiven stehen lassen, um so ergebnisoffener und suchend fragender kann sich der Beratungsprozess entfalten.

#### Schlussphase

Die Zielgerade der Beratung, die Endphase, ist erreicht, wenn der Ratsuchende die Überzeugung mit der Beraterin und dem Berater teilt, dass sein Anliegen bzw. die Klärungsthemen ausführlich und sorgfältig umfassend betrachtet, dass mehr Transparenz und Verständnis für die eigenen Beweggründe erreicht und dass die eigene Problemlösungskompetenz erweitert wurde. Nun kann die Abschlussphase der Entscheidungsfindung, der Maßnahmenabsicherung und der Vereinbarung eingeleitet werden.

Diese Phase zeichnet sich dadurch aus, dass der Blickwinkel der zu beratenden Person sich nun bewusst lösungsorientiert wieder verengen darf. Die Beraterin bzw. der Berater begleiten Ratsuchende in der abschließenden Entscheidungsfindung, welche Lösung(en) ihm oder ihr als angemessen und Erfolg versprechend in seiner Entscheidung für das weitere Handeln über die Beratung hinaus erscheinen. Nach einem längeren Beratungsprozess können nun die Ideen für die nähere (und weitere) Zukunft, die Maßnahmen, die Lösungsansätze in eine Vereinbarung bzw. in eine Visualisierung münden. Die Beraterin bzw. der Berater gestalten in dieser Phase außerdem gemeinsam mit dem bzw. der Ratsuchenden den Rückblick auf Verlauf und Erfolge der Beratung und im nächsten Schritt den Ausblick. Der Berater bzw. die Beraterin thematisieren die gewachsene Neuorientierung für die Zukunft, vermitteln resümierend Zuversicht in die gewonnenen, erarbeiteten Handlungsperspektiven, dass große Probleme zu kleinen bewältigbaren, lösungsorientierten Schritten geworden sind. Strukturierende und wertschätzende Fragen können sein:

„Welche Impulse möchte der zu Beratende weiter verfolgen, und welche Fragen, Wünsche und Ziele haben sich aus der oder den Beratungen ergeben?“ (Brüggemann u.a. 2009: 111)



Resümierende Fragen sichern das Verständnis für die gemachten Erfahrungen in der Beratung und sensibilisieren für die erreichten Fortschritte, Lernerfolge und Vorhaben.

#### Abschied gestalten

Die Beraterin bzw. der Berater leiten behutsam den Raum für die Zelebrierung des Abschieds ein. Wichtige Elemente sind sowohl eine Kurzevaluati-on des Beratungsprozesses, Höhen und Tiefen des Beratungsweges können noch einmal Raum bekommen, ein Feedback zur Person und Vorgehensweisen des Beraters oder der Beraterin kann erbeten werden. Ein Dankeschön für die vertrauensvolle Arbeitsbeziehung und ein angemessenes Abschiedsritual schließen sich an. Nach einem kürzeren Beratungsgespräch ist ein freundlicher Abschied mit guten Wünschen für die Zukunft angemessen. Der Abschied nach einem längeren Beratungsprozess ist gefühlvoller aufgeladen, eine persönliche (Arbeits-) Beziehung ist gewachsen und so liegt es in der Prozessverantwortung der Beraterin bzw. des Beraters, den Ratsuchenden auf das bevorstehende Loslassen der Beratungsbeziehung einzustimmen. So ermöglichen die Beraterin und der Berater den angemessenen Abschied, das Loslassen und den Übergang in den Alltag ohne professionelle Begleitung. So wichtig Klarheit, Rahmen gebende Sicherheit und Wertschätzung zu Beginn der Beratung die Atmosphäre und das Gelingen in den Einstieg eines vertrauensvollen Beratungsprozesses mitgestalten, so bedeutsam sind diese Dimensionen auch in der Ausstiegsphase. Zwei (fremde) Menschen sind sich intensiv in einem suchenden Klärungsgespräch begegnet, sie näherten sich einander an, bemühten sich um Anvertrauen bzw. Verständnis, es entstand durch die Beraterin und den Berater gestaltete Nähe und schließlich gehen beide Protagonisten wieder ihrer Wege. Diese Dimension der menschlichen Begegnung ist vor dem Hintergrund meiner persönlichen Beratungspraxis auch für die Beraterin und den Berater jedes Mal wieder eine besondere persönliche und berührende Erfahrung.

Damit schließt die Prozessverantwortung der Beraterin und des Beraters aus professioneller und erfahrener Sicht mit einem Nachschwingen, einer Nachbetrachtung und Nachbereitung der Beratung, um sich reflektiert in guter, klarer und professioneller Distanz wieder einpendeln zu können, bereit für neue Beratungsherausforderungen.

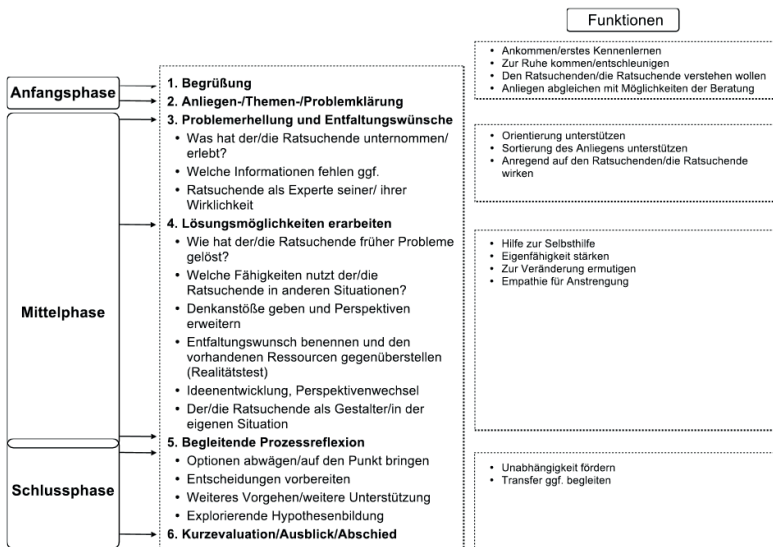


Abb. 3: Phasen im Beratungsgespräch und ihre Funktionen (eigene Darstellung)

### 3.4 Beratungsräume

Anne Schlüter und Nadine Feisel

#### Warum sich mit Beratungsräumen beschäftigen?

Warum sich mit Räumen für Beratung beschäftigen, wenn es um Methoden und Techniken der Beratung geht? Die Herstellung der Gesprächssituation im Rahmen einer Beratung verläuft über die Bereitstellung eines Raumes. Dahinter steht die Annahme, dass der gestaltete Raum sowohl bewusst, als auch unbewusst Einfluss auf die Beratungsatmosphäre nimmt.

Methodik lässt sich verstehen als die Kompetenz, Wege zu kennen und auszuwählen, um ein Ziel zu erreichen. Das Ziel in diesem Kontext ist eine gelungene Beratung. Neben den Aktions-, Sozial- und Organisationsformen gehört zur Methodik nach unserem Verständnis die Auswahl und Gestaltung eines Beratungsraumes dazu. Der Brückenschlag von einem öffentlichen Raum hin zu einem Beratungsraum, indem der Fokus auf den Ratsuchenden liegt und eine Atmosphäre herrscht, die signalisiert, dass ‚Raum‘ für persön-

liche Belange gegeben ist, kann durch eine gestaltete Umgebung deutlich unterstützt werden.

Wird in der herkömmlichen Beratungspraxis allerdings von ‚Setting‘ gesprochen, so verengt sich nach Ruth Großmaß (vgl. 2007: 488f.) der Fokus meist auf die konkrete Ausgestaltung der Beratungssituation sowie deren kommunikative Rahmenbedingungen. Eine spezifische Reflexion der Räumlichkeiten findet eher selten statt, obgleich in der Diskursgeschichte über Beratung seit den 1970er Jahren Erkenntnisse über die Auswirkungen der Räumlichkeit in Beratungssituationen festgehalten wurden. In vergangener Zeit hat sich u.a. Ruth Großmaß (2007) im Spezifischen mit Beratungsräumen und Beratungssettings auseinandergesetzt und ihren Schwerpunkt auf die institutionelle Einbindung, die Räumlichkeiten und das methodische Setting gelegt. Richard Stang (2010) beschäftigte sich generell mit Beratungsstrukturen in Lernzentren sowie mit dem Themenfeld der Architektur in der Erwachsenenbildung (u.a. 2012) und Nicole Hoffmann (2015) untersuchte mit Studierenden die Räumlichkeiten an Hochschulen. Karen Martens-Schmid (2016) präsentiert in ihrem Buch ‚Wo Coaching zu Hause ist‘ Möblierungen, die für ein spezifisches Klientel in der Privatwirtschaft ansprechend sein sollen. Insbesondere im Coaching ist die Ausgestaltung von Räumen an der Tagesordnung, die einen Charakter symbolisieren, der das Coaching trägt. Je nach Zielgruppe und Einrichtung sind sehr unterschiedliche Möblierungen üblich.

### Der Raum als Weg zum gelingenden Gespräch?

Der Einfluss von Raum und Räumlichkeit auf Bildungsprozesse war immer Thema in der Pädagogik wie philosophische und pädagogische Schriften aus dem 19. und 20. Jahrhundert zeigen, Otto Friedrich Bollnow sei mit seinem Buch „Mensch und Raum“ von 1963 nur ein Beleg dafür. 2016 hat sich der Kongress der DGfE ausführlich mit dieser Thematik beschäftigt. Zu diesem Anlass widmet sich die ‚Zeitschrift für Pädagogik‘ (ZfP) dem Thema: „Raum und Räumlichkeiten in der erziehungswissenschaftlichen Forschung“ in Heft 1/2016. In der Einführung stellen die Herausgeber und Herausgeberinnen fest: „Raum ist wie Zeit eine konstitutive Bedingung des Pädagogischen Tuns“ (ZfP 2016: S. 1). Es wird konstatiert, dass erziehungswissenschaftliche Raumforschung sich auf die Bedeutsamkeit des Raumes für pädagogische Prozesse zu konzentrieren habe (ebd.). Auf Beratungsräume in der Erwachsenenbildung wird nicht eingegangen. Dies erfolgt an dieser Stelle.

### Räume für Bildungsberatung

Beratung findet zu verschiedenen Anlässen statt (vgl. Schlüter/Justen 2004). Ein Format ist die Kursberatung bzw. die Vorfeldberatung (Justen 2010). Sie dient der Einstufung in das Niveau z.B. eines Sprachkurses. Als ein weiteres Format sei die Karriereberatung (Girmes 2010) genannt, die je nach Frage-

stellung stark biographisch konnotiert verlaufen kann sowie auf Zeit und Raum orientiert ist. Abhängig von den Anlässen ist zu überlegen, welche Kriterien erfüllt sein müssen, Voraussetzungen zu schaffen, um dem Anspruch für ein gelingendes Gespräch gerecht zu werden. Handelt es sich bei dem Anliegen eher um eine persönliche Fragestellung oder um ein faktenbasiertes informatives Gespräch? Inwiefern hat dies Auswirkungen auf die Raumanforderungen?

Es gibt kein ‚Patentrezept‘ für alle Fälle der Gestaltung eines Beratungsraumes. Ruth Großmaß konstatiert:

„Wie eine Beratungsstelle zu situieren und einzurichten ist, lässt sich, gerade weil es ort- und zielgruppenorientiert zu erfolgen hat, nicht allgemein beschreiben. Es lässt sich, da Beratungsbedürfnisse sich verändern und verschieben, auch nicht ein für alle Mal festlegen.“ (Großmaß 2007: 492)

Wichtig ist es also, sich bei der Konzeption und Gestaltung des Raumes ausführlich und differenziert Gedanken über die zu erreichende Zielgruppe zu machen. Insbesondere die Erkenntnisse Pierre Bourdieus aus seinen Milieu-Forschungen können an dieser Stelle aufschlussreich sein (u.a. Bourdieu 1982) sowie die Forschungen von Heiner Barz, Jutta Reich und Rudolf Tippelt (2007) zur Weiterbildung und sozialen Milieus in Deutschland. Letztere verweisen auf die Abhängigkeit der kulturellen Unterschiede bzw. der Ausbildung des Geschmacks. Dementsprechend kann auf die individuellen Belange Ruth Großmaß Ansicht nach in der Raumgestaltung nur bedingt eingegangen werden. Denkbar ist in diesem Kontext eine variabel zu nutzende Sitzordnung, die durch verschiedene Elemente veränderbar wäre. Ein wichtiges Moment ist die institutionelle Einbindung der Beratungsstelle in Dachverbände. So wirken beispielsweise die jeweilige Arbeitskultur, Verfahrensabläufe, Vernetzungen mit anderen Trägern sowie allgemein die institutionelle Atmosphäre, das Image der Einrichtung auf das Beratungssetting (vgl. Großmaß 2007: 489f.). Ergänzend ist aus unserer Sicht von Bedeutung, ob ein Raum speziell für die Beratungssituation zur Verfügung gestellt werden kann oder ob dieser im Sinne eines Mehrzweckraumes auch anderen Ansprüchen genügen muss. Bei letzterem Fall sollte eine separate Ecke, eventuell optisch durch Grünpflanzen oder Paravant abgetrennt werden, um die Allzweck-Atmosphäre zu brechen.

Grundsätzlich gilt, dass bei Erstbezug einer Einrichtung und der damit einhergehenden Neugestaltung eines Beratungsraumes, die meisten Freiräume gegeben sind (vgl. Großmaß, 2007: 491). Eine Sensibilisierung für die Reflexion der räumlichen Gestaltung und dessen mögliche Auswirkungen auf die Beratungsatmosphäre bleiben unseres Erachtens aber auch in der Beratungspraxis von zentraler Bedeutung. Für Horst Bockelmann, Bildungsberater an der Volkshochschule Essen und Uschi Pavelescu, Bildungsberaterin an der VHS Duisburg, gehören Fragen wie ‚Ist dies ein Raum, in dem ich eine Beratung durchführen kann?‘, ‚Gibt es Aspekte, die ich optimieren kann?‘ und

„Kann ich mich dort wohlfühlen?“ zum alltäglichen Handwerkszeug des professionellen Beraters dazu.

Auch wenn es, wie oben bereits dargestellt, kein ‚Patentrezept‘ für die Raumgestaltung und -organisation gibt, wollen wir an dieser Stelle eine Sammlung von konkreten Aspekten anführen, welche bei der Gestaltung eines Beratungsraumes zu beachten sind. Diese Auflistung stützt sich einerseits auf die Ausführungen von Ruth Großmaß (2007: 492f.) und Richard Stang/ Thomas Vollmer (2012) und andererseits auf die in den Gesprächen mit Horst Bockelmann, Uschi Pavelescu sowie Dr. Ingrid Schöll (Direktorin der VHS Bonn) immer wiederkehrend genannten, relevantesten Parametern:

- *Geografische Lage/Erreichbarkeit*

Das Gebäude, in dessen Räumlichkeiten der Beratungsraum zu finden ist, sollte möglichst zentral in der Stadt verortet und auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen sein. Idealerweise ist dieses insofern Teil des öffentlichen Raumes, sodass ein unauffälliger Zugang gewährleistet ist.

- *Eingangsbereich/Beschilderung*

Der Eingangsbereich des Gebäudes stellt den ersten Kontakt zu dem bzw. der Ratsuchenden dar und sollte daher einladend wirken. Die Signalisierung von Offenheit und Transparenz kann durch den Einsatz von Beschilderungen und Wegweisern zum Beratungsraum unterstützt werden. Ist der Weg gut und schnell zu finden, hat dies positive Auswirkungen auf einen entspannten Beginn der Beratungssitzung.

- *Raumgröße/-struktur*

Je nach architektonisch vorgegebenen Möglichkeiten sollte darauf geachtet werden, dass die Größe des Raumes nicht einengend auf die in der Beratung beteiligten Personen wirkt, sich diese allerdings auch nicht im Raum verloren fühlen. Eine übersichtlich, klar strukturierte Einteilung des Raumes ermöglicht dem bzw. der Ratsuchenden eine schnelle Erfassung und Orientierung innerhalb der Räumlichkeit. Die Raumstruktur sollte zudem so angelegt sein, dass Vertrauliches besprochen werden kann, also ein geschützter Rahmen besteht.

- *Lichtverhältnisse*

Soweit wie möglich sind Tageslicht-Bedingungen einer grellen Neonbeleuchtung vorzuziehen, auf entsprechenden Schutz vor direkter Sonneneinstrahlung sollte geachtet werden, um nicht geblendet zu werden.



Abb. 4: Wegweiser in der VHS Duisburg (Foto: Nadine Feisel)

- *Raumtemperatur/Luft*

Ein gutes Raumklima hat direkte Auswirkungen auf das körperliche Wohlbefinden. Frieren, Schwitzen oder abgestandene Luft beeinträchtigen bspw. die Konzentration, wohingegen die Durchlüftung des Raumes mit frischer Luft oder der Einsatz einer entsprechenden Lüftungsanlage förderlich wirken.

- *Möblierung*

Die Möblierung sollte funktional sein, dennoch nicht steril wirken. Eine freundliche, aber reduzierte Wandgestaltung kann die Atmosphäre unterstützen. Da Beratungsräume häufig von verschiedenen Beratern und Beraterinnen genutzt werden, sind Verstaumöglichkeiten für deren Arbeitsmaterialien sinnvoll.

- *Sitzgelegenheit*

Bequeme Stühle, die eine längere Sitzphase ermöglichen, sowie ein dazugehöriger Tisch sollten gegeben sein. Idealerweise ist das Arrangement der Sitzanordnung flexibel zu handhaben, sodass je nach individueller Beratungssituation diverse Kommunikationssettings schnell und unkompliziert bereitgestellt werden können. Die Positionierung im Raum, u.a. unter besonderer Berücksichtigung, dass der bzw. die Ratsuchende nicht zwangsweise die Tür im Rücken hat, sollte ebenfalls bedacht werden.

- *Ausstattung/Funktionalität*

Der Beratungsraum sollte über eine technische Ausstattung verfügen, die insbesondere für die Informationsrecherche geeignet ist. Ein Internetzugang, Druck- und Kopiermöglichkeiten sind heutzutage selbstverständlich. Besteht die Möglichkeit zwei Computerbildschirme anzuschließen, kann der bzw. die Ratsuchende die Recherche entspannt mitverfolgen. Ablageflächen für themenbezogene Informationsmaterialien bieten sich in diesem Kontext ebenfalls an, um diese bei Bedarf schnell zur Hand zu haben. Ein Flipchart zur Visualisierung von Fragen, Zielen etc. ist außerdem sinnvoll. Bei intensiver Arbeit ist auch eine Pinnwand angesagt.

- *Zielgruppengerechte Ästhetik*

Grundsätzlich bleibt immer zu beachten, dass bei der Gestaltung des Raumes, der Auswahl der Möbel sowie der Dekoration die Zielgruppenanalyse mit berücksichtigt wird. Zu exklusiv eingerichtete Räume können eher als Zugangsbarriere statt als Einladung empfunden werden und Ratsuchende mitunter verunsichern. Ebenso sollte sich der persönliche Stil des Beraters bzw. der Beraterin nur so weit niederschlagen, dass die Ratsuchenden nicht das Gefühl bekommen, einen privaten Raum zu betreten. Auch Symbole kultureller wie religiöser Art sollten, wenn überhaupt, mit Bedacht gewählt werden. Ein frischer Blumenstrauß oder eine pflegeleichte Zimmerpflanze am Beratungstisch signalisiert eine Wohlfühlatmosphäre und heißt „Willkommen“.

Ergänzend zu dieser Sammlung sei außerdem auf die Beraterpersönlichkeit verwiesen. Auch Beraterinnen und Berater schreiben dem Raum Bedeutung zu und haben individuelle Ansprüche an eine angenehme Atmosphäre. Horst Bockelmann betont in diesem Kontext, dass nicht nur auf die Belange der Ratsuchenden geachtet werden sollte, sondern ebenfalls das Wohlbefinden der Beratungspersonen und deren verschiedene Herangehensweisen der Gesprächsgestaltung und des Methodeneinsatzes Berücksichtigung finden sollten. Bekräftigend lässt sich in diesem Zusammenhang der Hinweis von Richard Stang anführen, dass der Dozent oder die Dozentin bzw. in diesem Falle der Bildungsberater oder die Bildungsberaterin „den Raum ausfüllt“ (Stang 2012: 24). Ein modern ausgestatteter Raum, der allen Anforderungen genügt, garantiert noch keine gelingende Beratung. Im Mittelpunkt steht die konkrete Beratungssituation zwischen Beratenden und Ratsuchenden, für die der Raum nicht unwesentlich zur Atmosphäre beiträgt.

### Gestaltung der Beratungsräume: Beispiele aus Volkshochschulen

Um einen Einblick in die konkreten Möglichkeiten der Strukturierung und Gestaltung eines Beratungsraumes zu geben, fokussieren wir uns an dieser Stelle beispielhaft auf die Räumlichkeiten öffentlicher Weiterbildungseinrichtungen. Ausgewählt wurden die Volkshochschulen in Essen, Duisburg und Bonn, da diese 2004 (Essen) bzw. 2015 (Duisburg, Bonn) neue Gebäude bezogen und über ihre Leitungen auf pädagogische Konzepte Bezug genommen haben.

Ihnen gemein ist zudem die bereits genannte institutionelle Einbindung, die nach Ruth Großmaß u.a. (2007: 489f.). Auswirkungen auf die Akzeptanz und die Zuschreibung der Professionalität der Beratung hat. Das Bild der Volkshochschule, welche als eine „von den meisten Menschen nicht nur als die zentrale Weiterbildungseinrichtung wahrgenommen, sondern auch als solche genutzt wird“ (Bastian u.a. 2004: 5), wirkt dementsprechend auf die Beratung und die Wahrnehmung des Beratungsraumes zurück. „Bei einer soliden Einrichtung mit Niveau wird eine professionelle Beratungssituation erwartet und antizipiert“, so Horst Bockelmann. Die Bedeutung der Raumorganisation muss einerseits der Erwartungshaltung genügen, andererseits wird die Zuschreibung der Professionalität der Beratung nicht allein anhand des ersten Eindrucks des Beratungsraumes generiert.

Einige der in der oben aufgeführten Sammlung von Aspekten, welche bei der Gestaltung von Beratungsräumen beachtet werden sollten, lassen sich bei diesen Beispielen wiederfinden. Ein Spielraum für Optimierungsvorschläge bleibt grundsätzlich bestehen.

Horst Bockelmann betont, dass die Abgeschirmtheit des Raumes, eine geschützte Atmosphäre, in der keine weitere außenstehende Person zuhören kann, für ihn die wichtigste Voraussetzung für eine gelingende Beratung ist. In diesem Zusammenhang weist der mit einer Glasfront zum Treppenhaus versehene Beratungsraum der VHS Essen nicht die optimale Bedingung auf.



Abb. 5: Beratungsräume der VHS Essen (Foto: Nadine Feisel)



Abb. 6: Beratungsraum in der VHS Bonn (Foto: Nadine Feisel)



Abb. 7: Beratungsraum in der VHS Duisburg (Foto: Nadine Feisel)

Zwar kann nicht mitgehört werden, doch ein fehlender Sichtschutz kann ebenfalls zu einem Gefühl führen, sich in der Öffentlichkeit zu befinden.

Ähnliches zeigt sich auch in den Beratungsräumen der VHS Bonn. Ingrid Schöll, Direktorin der VHS Bonn, konstatiert, dass die Beraterinnen und Berater mit der dortigen Glasfront zum Wartebereich ebenfalls unzufrieden sind und sich bereits mit dem Aufstellen einer Metaplanwand um einen Sichtschutz bemüht haben. Im Falle der VHS Essen sind in der Vergangenheit immer wieder große Plakate aufgehängt worden. Dieser Aspekt illustriert beispielhaft, dass mit architektonisch vorgegebenen Rahmenbedingungen kreativ umgegangen werden kann, um sie den Beratungsbedürfnissen anzupassen. Da die Glasfronten wiederum für natürlichere Lichtverhältnisse sorgen, ist z.T. abzuwägen, welches das ‚kleinere Übel‘ darstellt.

An diesen Räumlichkeiten lässt sich ebenfalls beispielhaft der Aspekt der flexiblen Sitzordnung wiederfinden. So gibt es in allen drei Beratungsräumen einen Tisch, an dem die Stühle je nach Bedarf platziert werden können. Es ist dementsprechend möglich, dem Bedürfnis von Nähe und Distanz des Ratsuchenden sowie des Beraters oder der Beraterin je nach Anforderungen im Gespräch flexibel nachzukommen, so Anne Schlüter. Die von Ingrid Schöll betonte erforderliche Funktionalität der Räumlichkeiten ist bei allen dreien in der technischen Ausstattung (PC/Drucker), als auch in Form von Materialien zur Durchführung verschiedener Methoden (Flipchart/Metaplanwand), der Bereitstellung von Informationsmaterial sowie von Ablage- und

Verstaumöglichkeiten zu finden. Im Beratungsraum der VHS Bonn spiegelt sich der Gedanke der Funktionalität auch in der gewählten Ästhetik wider, dessen Gestaltung sachlich und schlicht gehalten ist. In der VHS Duisburg



zeigt sich hingegen durch eine farbliche Gestaltung gleich ein wohnlicheres Ambiente und die offene Auslage zahlreicher Informationsmaterialien verdeutlicht die auf Beratung ausgerichtete Nutzung dieses Raumes.

An allen drei Beratungsräumen lassen sich exemplarisch einige der in der obigen Sammlung genannten Aspekte nachvollziehbar veranschaulichen.

### Fazit und Ausblick

Abschließend lässt sich festhalten, dass eigene Forschungen zu Räumlichkeiten und ihrer Gestaltung speziell im Beratungskontext sinnvoll wären, um die Besonderheiten und Anforderungen der Bildungsberatung detaillierter und differenzierter herauszuarbeiten sowie maßgeschneiderte Konzepte entwickeln zu können. Über verschiedene Darstellungen ist dieser Prozess eingeleitet, aber noch nicht am Ende.

### Interviews und Gespräche

Bockelmann, Horst (Bildungsberater an der VHS Essen) im Gespräch mit Nadine Feisel am 16.06.2016.

Pavelescu, Uschi (Bildungsberaterin an der VHS Duisburg) im Emailkontakt mit Nadine Feisel am 08.07.2016.

Schöll, Ingrid (Direktorin der VHS Bonn) im Gespräch mit Nadine Feisel am 06.07.2016.

## 3.5 Zusammenfassung: Erfahrungsraum Beratung: Handlungsorientierung

*Anne Schlüter*

Um Beratung zum Gelingen zu bringen, braucht es Handlungsfähigkeiten auf verschiedenen Ebenen, die auf einer professionellen Haltung basieren. Im umsichtigen Handeln kommen diese zum Ausdruck. Wie ausgeführt gehören Handwerkszeuge wie Methoden und Techniken zur Intervention in Gesprächssituationen in ausdifferenzierter Weise zur Beratungskompetenz. Ohne Beziehungsgestaltung werden diese allerdings kaum nachhaltige Wirksamkeit entfalten können. Daher lässt sich resümieren, dass es einer bewussten Zuwendung und eines Eingehens auf die Anliegen der anderen Person bedarf, um den Erfahrungsraum für Kommunikation und Interaktion so auszufüllen, dass nicht nur eine Klärung des Anliegens, sondern auch eine Zielformulierung für

die Phasen des Beratungsgesprächs erfolgen kann. Kommunikation und Interaktion haben sich generell an ethischen Werten und Normen zu orientieren, denn Beratende haben Verantwortung für das Geschehen. Verantwortlichkeit sollte sich speziell auch zeigen in der Ausgestaltung von Beratungsräumen. Neben der aufzubringenden Zeit für Beratung sind räumliche Verhältnisse nicht ohne Bedeutung für die Atmosphäre in der Gesprächssituation. Alles dies zusammen ist Ausdruck für eine wertschätzende Umgangsweise in der Beziehung Beratende und Ratsuchende. Aufmerksamkeit und Wertschätzung sind Orientierungen, die allerdings nicht allein auf das Gegenüber anzuwenden sind, sondern auch sich selbst betreffend. Schließlich tragen letztere dazu bei, den Erfahrungsraum der Beratung verantwortlich und damit qualitativ zu füllen.

# 4 Gesprächsführungstechniken und Beratungsansätze

## 4.1 Grundtechniken der Gesprächsführung

*Karin Kress*

Beraterisches Handeln findet in Form von Gesprächen statt. Auch zur Anwendung von Methoden brauche ich Techniken zur Gesprächsführung. Sie verwirklichen erst die Methode und drücken die wertschätzende und ressourcenorientierte Haltung der Beratenden aus.

Wer Gesprächstechniken erlernt, empfindet sie zu Beginn oft als sperrig, als würde man sich verstellen oder sein Gegenüber manipulieren. Tatsächlich ist es am Anfang erst schwerer, bevor es leichter wird. Gesprächstechniken helfen uns, das zu sagen, was wir tatsächlich sagen wollen. Eine bewusste Gesprächsführung reflektiert und antizipiert Verstehensprozesse. Sie ermöglicht mir, gleichzeitig bei mir, beim anderen und beim Thema zu sein.

Wenn Menschen aufeinandertreffen, entstehen ein Austausch und ein Wechselverhältnis zwischen zwei Wirklichkeitswahrnehmungen. Auch wenn wir unser Gegenüber nie direkt beeinflussen können, eine bestimmte Meinung, Haltung oder Verhaltensweise zu entwickeln, verändern wir seine oder ihre Sicht auf die Welt durch Interaktion. Emotionen spielen im Gespräch eine Hauptrolle. Jede Information muss zuerst durch eine emotionale Schaltzentrale im Gehirn (den Hypocampus), in der wir unbewusst einschätzen, wie wir mit der Information umgehen sollen. Fühle ich mich von meinem Gegenüber angenommen und verstanden, ist die Voraussetzung dafür gegeben, dass ich mich auf seine Sicht der Dinge, seine Gedanken und Ideen überhaupt erst einlasse.

Für Menschen, die professionell Gespräche führen, kann deswegen als eine der Grundregeln gelten: Ich kann mich erst dann verständlich machen, wenn ich mein Gegenüber verstehen will. Denn nur darauf habe ich wirklich Einfluss. Ich kann den anderen oder die andere nicht zwingen, mir zuzuhören. Ich kann nur versuchen, mehr darüber zu erfahren, in welchen Deutungsmustern er oder sie die Welt sieht. In diese kann ich mich dann einklinken und mit meinem Gegenüber im Gespräch eine gemeinsame Sprache entwickeln.

Aus dieser relativ simplen Gegenüberstellung zweier unterschiedlicher Weltansichten lassen sich die Grundtechniken der Gesprächsführung ableiten. Mit ‚Grundtechnik‘ ist nicht gemeint, dass es nur diese Techniken gibt. Jede dieser Grundtechniken kann in wiederum vielfältigen Techniken ausgestaltet

sein. Letztlich sind diese aber immer Kombinationen aus drei sprachlichen Handlungen:

1. Ich lasse mich auf die Sichtweise meines Gegenübers ein – Ich höre ihm bzw. ihr aufmerksam zu und biete anschließend meine Deutung, von dem, was er oder sie gesagt hat, zur Präzisierung an.
2. Ich erzähle von meinem Erleben und meiner Sicht auf die Welt.
3. Ich frage die andere Person nach seiner bzw. ihrer Sicht der Dinge.

Als Gesprächsführungstechniken entspricht dies den Techniken:

1. Wiederholen, Paraphrasieren, Spiegeln, Zusammenfassen
2. Ich-Botschaften
3. Fragetechniken

Diese drei Techniken treten oft gemischt auf. So ließe sich z.B. argumentieren, dass sich in dem deutenden Satz: *„Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie im Augenblick wenig Zeit mit der Suche nach Stellenanzeigen verbringen?“* alle drei Techniken zusammenschmelzen. Der Satz ist als Frage formuliert. Er impliziert durch den Vorschub *„Habe ich Sie richtig verstanden“*, dass es sich um meine Deutung der Aussage handelt (Ich-Botschaft) und ich beziehe mich auf vorangegangene Aussagen des oder der Ratsuchenden.

Gerade an diesem Beispiel wird aber auch deutlich, wie hilfreich es ist, die drei Grundtechniken auch bewusst und getrennt voneinander im Beratungsgespräch zu nutzen. Dann wird aus dem leicht vorwurfsvollen Satz ein echtes Beratungsangebot: *„Sie haben gerade davon gesprochen, welchen Verpflichtungen Sie privat zurzeit nachgehen. Mein Eindruck ist, dass die Bewerbung auf neue Stellen in Ihrem Alltag im Augenblick wenig Raum hat. Ist das so?“*

In dieser Variante sind die drei Techniken als drei einzelne Schritte erkennbar. Sie lassen sich zwar beliebig kombinieren, je konfliktreicher ein Gespräch ist, man könnte auch sagen, je weiter die Wirklichkeitswahrnehmungen auseinandergehen, desto wichtiger wird es, das ganze Potenzial dieser drei Techniken auszuschöpfen.

Gerade für das Erlernen einer wertschätzenden Gesprächsführung ist es hilfreich, die einzelnen Techniken bewusst zu üben und sich anzuschauen, welche Effekte sie jeweils erzielen.

#### Wiederholen, Paraphrasieren, Spiegeln

Erst durch das Formulieren von dem, was ich von meinem Gegenüber höre und wahrnehme, stelle ich eine gemeinsame Wirklichkeitserfahrung her. Man könnte auch sagen, dass ich dadurch die eigentliche Beziehung entstehen lasse. Mit dieser Grundtechnik bin ich den Ratsuchenden am nächsten. Vor allem, wenn es Emotionen der Ratsuchenden sind, die ich verbalisiere.

Mit „Spiegeln“ ist gemeint, dass ich dem oder der Ratsuchenden meine Wahrnehmung zur Verfügung stelle. Dadurch werden ggf. auch Anteile sichtbar, die den Ratsuchenden bisher noch nicht bewusst waren (s. 2.2 Personenzentrierte Gesprächsführung).

Es gibt verschiedene Ebenen, auf die ich mich beziehen kann, wenn ich meinem Gegenüber eine Rückmeldung darüber geben möchte, was von ihm oder ihr bei mir ankommt. Letztlich handelt es sich dabei immer um meine Deutungen. Diese Deutungen gehen jedoch unterschiedlich weit.

**Ebene I: Ich wiederhole, was mein Gegenüber gesagt hat,  
mit gleichen Worten.**

Dadurch kann ich im Gesprächsverlauf Schwerpunkte setzen, ohne dass ich die ratsuchende Person allzu sehr unterbrechen muss. Gerade das wörtliche Wiederholen hilft, sich auf die Sprache der Ratsuchenden einzuschwingen. Ich kann damit auch auf einen Aspekt eingehen, den der oder die Ratsuchende vielleicht ein paar Sätze zuvor eingebracht hat und der hilft, die Aufmerksamkeit des oder der Ratsuchenden auf einen bisher noch unbewussten Aspekt zu lenken (oder je nach Beratungsgespräch zum Thema zurück zu kommen).

**Ebene II: Ich paraphasiere den gleichen Inhalt des Gesagten  
mit anderen Worten.**

Paraphrasieren heißt, dass ich das Gesagte in anderen Worten wiedergebe. Auch dies kann unterschiedlich interpretierend geschehen. Durch das Paraphrasieren kann ich Gesagtes zusammenfassen und durch anschließende Rückfragen meine Hypothesen über die Deutung des Gesagten überprüfen. Dies geht beim rein wörtlichen Wiederholen nicht. Erst wenn ich meine Deutungen einbringe, gebe ich dem oder der Ratsuchenden Gelegenheit, seine oder ihre Aussagen zu ergänzen und ggf. zu verändern, um sicherzustellen, dass ich sein oder ihr Anliegen besser verstehen kann.

Beim Üben passiert es oft, dass wir das Paraphrasieren auch suggestiv einsetzen, in der Hoffnung, die ratsuchende Person auf eine Lösung zu bringen, die ich für sein oder ihr Problem sehe. Paraphrasieren wirklich nur zur Verständnisabsicherung zu nutzen, schützt uns als Beraterinnen und Berater davor, solche unterschwelligeren oder suggestiven Lösungsvorschläge zu unterbreiten.<sup>1</sup>

---

1 Vorschläge und Denkanstöße gehören zu meiner Sicht auf die Welt. Ich sollte sie daher immer klar als Ich-Botschaften formulieren.

### Ebene III: Deutende oder weiterführende Wiedergabe des Gesagten

Auf dieser Ebene stelle ich dem oder der Ratsuchenden meine Interpretation des Gehörten zur Verfügung. Statt auf den Inhalt beziehe ich mich mit meiner Replik auf eher unterschwellige Botschaften oder Gefühle. Ich kann das Gesagte auch aktiv in einen neuen Kontext stellen (Reframing) oder einen Aspekt der Aussage durch alternative Begriffe verstärken. Letztlich kann ich mich durch dieses Verfahren auf alle vier Ebenen einer Nachricht beziehen: Inhalte, Appell, Beziehung und Selbstoffenbarung (Schulz von Thun 2007), je nachdem, was in der jeweiligen Beratungssituation wichtig wird. Das Offenlegen meiner Deutungen verhindert auch, dass ich mir selbst unreflektiert ein Bild von der Situation und Person des oder der Ratsuchenden mache.

Beispielaussage eines Ratsuchenden:

*„Wenn ich bei diesem Bewerbungsgespräch wieder versage, weiß ich auch nicht, was ich noch machen soll.“*

Wörtliches Wiederholen der Aussage des Gegenübers:

*„(Hm, ich verstehe...) Sie wissen nicht, was Sie machen sollen.“*

*„Sie sagen: Versagen“*

Wiedergabe des gleichen Inhalts mit anderen Worten:

*„Sie wissen nicht, wie es weitergehen soll, wenn das Gespräch keinen Erfolg hat.“*

Deutende oder weiterführende Wiedergabe:

Gefühle verbalisieren:

*„Die Vorstellung, dass es nicht klappen könnte, macht Ihnen jetzt schon Sorgen.“*

*„Sie empfinden großen Druck, wenn Sie an das Bewerbungsgespräch denken.“*

Selbstaussagen heraushören:

*„Sie versprechen sich von dieser Stelle viel.“*

*„Sie haben bereits schlechte Erfahrungen mit Bewerbungsgesprächen gemacht.“*

*„Bewerbungsgespräche machen Sie nervös.“*

Sehr hilfreich ist hier die Unterscheidung der vier verschiedenen Zuhörarten von Christian-Rainer Weisbach (2013), der zwischen einem pseudomäßigen „Ich-verstehe“-Zuhören unterscheidet, dem *aufnehmenden Zuhören*, bei dem ich den Ratsuchenden wenig unterbreche und vor allem durch nonverbale Signale meine volle Aufmerksamkeit zeige, dem *umschreibenden Zuhören*, das nur Anteile von Aussagen auf der Sachebene paraphrasiert und dem *aktiven Zuhören*, mit dem ich Gefühle verbalisiere, die ich bei den Ratsuchenden

wahrnehme. Vor allem Letzteres hat den Effekt, dass sich, je nach Intensität der Gefühlslage Ratsuchende überhaupt erst auf die Beratung einlassen.

### Ich-Botschaften

Ich-Botschaften sind notwendig, damit ich mich nicht ‚in der Welt‘ des oder der Ratsuchenden verliere. Wenn ich mich auf das Paraphrasieren der Rede des andern konzentriere, schwirrt einem irgendwann der Kopf. Die Gefahr besteht darin, den eigenen Zeitrahmen und den Beratungsprozess aus dem Blick zu verlieren. Gerade dann ist es wichtig, mit einer Ich-Botschaft wieder einen Fuß in die Tür zu bekommen. *„Stopp, entschuldigen Sie, wenn ich Sie unterbreche. Ich habe noch nicht verstanden, was Sie mit ... meinen.“* Ich-Botschaften geraten in Beratungsgesprächen eher aus dem Blick, weil wir als Beraterinnen und Berater ja als Person hinter unserer Rolle relativ stark zurücktreten. In Trainings zu Konflikt- oder Teamgesprächen haben Ich-Botschaften dagegen einen sehr viel prominenteren Stellenwert. Sie sind aber diejenige Technik, mit der wir unsere eigene Kongruenz wahren. Je mehr wir innere Störungen im Beratungsgespräch versuchen zu verleugnen, desto mehr schleichen sich unterschwellige Signale in unsere Körpersprache und Mimik. Alle Denkanstöße, Einladungen zum Perspektivwechsel und Ideen sind letztlich Bestandteile meiner Sicht auf die Wirklichkeit, die ich den Ratsuchenden zur Auseinandersetzung anbiete. Daran lässt sich zeigen, wie wichtig es ist, dass ich sie auch in Form von Ich-Botschaften formuliere. *„Wissen Sie, was mir gerade durch den Kopf geht. Wenn Sie möchten, kann ich Ihnen meine Idee dazu ja mal erzählen. Dann können Sie schauen, ob da etwas für Sie dabei ist, womit Sie etwas anfangen können.“* Ich formuliere meine Ideen für den oder die Ratsuchenden also tatsächlich als deutliche Möglichkeitsräume, vielleicht auch als kreatives Brainstorming. Dadurch richte ich für die Ratsuchenden eine Art Aussichtsplattform ein, auf der er oder sie sich erst einmal in Ruhe mit dem Angebot auseinandersetzen kann – ganz ohne schon eine voreilige Meinung haben zu müssen. Vergleicht man dies mit dem Fragesatz: *„Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob Sie nicht besser...?“*, wird sofort deutlich, dass dieser Fragesatz (zumal als geschlossene Frage formuliert) eher zu der Reaktion einlädt: *„Nein, das geht ja nicht, weil ...“*.

Ich-Botschaften können sich ebenfalls wieder auf unterschiedliche Bereiche beziehen:

Eigene innere Vorgänge, Ideen, Gedanken:

*„Ich komme gerade aus einem Gespräch mit Kollegen. Ich brauche noch ein paar Minuten, um meine Unterlagen abzulegen.“*

*„Ich habe gerade noch an eine andere Möglichkeit gedacht. Soll ich Ihnen davon erzählen?“*

##### Wahrnehmungen, Beobachtungen formulieren:

*„Ich sehe, Sie haben die Formulare bereits mitgebracht.“*

*„Ich habe bemerkt, dass Sie häufig auf die Uhr sehen.“*

##### Eigene Reaktionen/Gefühle:

*„Das geht mir gerade zu schnell. Können Sie bitte erzählen, wie ...“*

*„Wenn Sie betonen, wie problematisch ihr Kollege ist, weckt das in mir das Bedürfnis, ihn verteidigen zu wollen. Mir kommt gerade die Idee, dass es Ihrem Chef vielleicht ähnlich gehen könnte, wenn Sie ihn auf die Aufgabenverteilung ansprechen.“*

##### Beziehung und Wertschätzung

*„Nach Ihrer Schilderung habe ich schon einen guten Einblick bekommen, vielen Dank.“*

*„Ich freue mich auf unser nächstes Gespräch.“*

##### Wünsche/Bitten:

*„Erzählen Sie mir doch bitte, was Sie sich bisher überlegt haben.“*

##### Angebote für Informationen:

*„Wenn Sie möchten, kann ich Ihnen zuerst einen Überblick über die Angebote bei uns im Haus geben.“*

*„Ich kann Ihnen gerne die Linkliste zuschicken, wenn Sie möchten.“*

##### Offenlegen von Rahmenbedingungen und eigenen Möglichkeiten in der Beratung

*„Heute habe ich leider nur eine halbe Stunde für die Beratung Zeit. Ich kann Ihnen aber auch einen Termin anbieten, an dem wir in Ruhe über Ihr Anliegen sprechen können.“*

*„Leider dürfen wir hier keine Rechtsberatung durchführen. Ich kann Ihnen aber, wenn Sie möchten, eine Adressübersicht geben.“*

##### Vorschläge für den Verlauf der Beratung:

*„Ich vermute, dass wir für den nächsten Schritt mehr als eine viertel Stunde benötigen. Ich schlage vor, dass wir damit dann beim nächsten Mal weitermachen.“*

##### Fragetechniken

Die wichtigste Voraussetzung für den Einsatz von Fragen als Techniken in der Beratung ist, dass es sich um ‚echte‘ Fragen handelt. Im Alltag stellen wir Fragen nicht nur aus einem wirklichen Interesse an der Sicht unseres Gegenübers,



sondern weil wir den anderen durch die Frage für unsere Sicht empfänglicher machen möchten oder sogar indirekte Vorwürfe verpacken: „*Willst du nicht den Müll runterbringen?*“; „*Was hast du dir dabei gedacht, als du ...*“. Für einen guten Beziehungsaufbau ist es wichtig, Fragen dann zu verwenden, wenn ich als Beraterin oder Berater auch tatsächlich etwas wissen möchte. (Und zwar mehr als nur: „*Sehen Sie das nicht genauso wie ich ...?*“)<sup>2</sup>. Die systemischen Fragetechniken eröffnen dabei zusätzlich Möglichkeitsräume, indem sie im Sinne eines „Was-wäre-wenn“ die ratsuchende Person zu freien Assoziationen anregen (s. 2.3 Systemische Gesprächsführung). Diese Art der Fragestellung wird auch im Ressourcen- bzw. Lösungsorientierten Ansatz verwendet (s. 2.4 Lösungs- und ressourcenorientierte Gesprächsführung).

Man unterscheidet bei Fragetechniken generell zwischen offenen und geschlossenen Fragen. Offene Fragen (Was, Wer, Wann, Wie lange ...) regen Ratsuchende dazu an, in ganzen Sätzen zu antworten und aktivieren auch längere Ausführungen. Geschlossene Fragen haben eher den Effekt, dass sie die Rede des oder der Ratsuchenden einschränken, da er eigentlich nur mit ‚ja‘, ‚nein‘ oder ‚vielleicht‘ antworten kann.

Weitere Effekte können sein:

Offene Fragen:	Geschlossene Fragen:
große Informationsausbeute	geringe Informationsausbeute
partnerschaftlich/geringe Lenkung	starke Lenkung
bringen Gespräche in Gang	können Gesprächsverlauf blockieren
lassen große Freiräume in der Antwort	können Gespräche wieder auf den Punkt bringen
Ggf. Überforderung	Gefahr der vorauseilenden Zustimmung/ Vorwegnahme der Antwort
regen zu eigenen Gedanken an	zwingen zur Stellungnahme bezogen auf den Inhalt der Frage

Abb. 8: Gegenüberstellung von offenen und geschlossenen Fragen (eigene Darstellung)

Offene Fragen können mitunter jedoch auch überfordern. Dann helfen sog. „Balkonfragen“ (vorgebaute Informationen), in deren Rahmen sich die Ant-

2 Weisbach unterscheidet zwischen „Ausfragen“ als Gesprächsstörer und „Nachfragen“ als Gesprächsförderer. Fragen sollten sich auch deswegen eher im Rahmen halten. Wenn ich Fragen stelle, bin ich vor allem beim Thema/Anliegen und eröffne im Vergleich zu den anderen beiden Techniken den geringsten Beziehungskontakt.

wort abspielen kann. *„Es gibt Menschen, die sich sofort in die neue Herausforderung stürzen, andere die sich zunächst im neuen Team eher zurückhalten. Wie war das denn bei Ihnen?“*. Balkonfragen legen den Ratsuchenden jedoch auch schon eine gewisse Deutung nahe.

Warum-Fragen haben in der Regel den Effekt, dass sie eine unterschwellige Wertung suggerieren. *„Warum haben Sie sich für diesen Weg entschieden?“*. Menschen empfinden diese Art der Fragestellung oft schon als Kritik oder Vorwurf und beginnen, sich zu rechtfertigen. Hilfreicher ist es, eine der anderen W-Fragen zu nutzen. Zum Beispiel: *„Wie ist es dazu gekommen, dass Sie diese Ausbildung gewählt haben?“*.

Auch Alternativfragen (Entweder – oder) können Ratsuchende unter Druck setzen, sich schnell zwischen den beiden angegebenen Aspekten entscheiden zu müssen. Sie haben außerdem den Nachteil, dass sie das Nachdenken über andere Optionen ausbremsen. Sie sind aber sehr sinnvoll, wenn ich dem Gegenüber zum Beispiel eine Mitwirkung am Gesprächsverlauf signalisiere: *„Soll ich anfangen, oder haben Sie etwas Bestimmtes auf dem Herzen, worüber wir zuerst sprechen sollten?“*.

## 4.2 Personzentrierte Gesprächsführung

*Christiane Hellwig*

Als Basis jeder unterstützenden Gesprächsführung werden meist Empathie, Wertschätzung und Kongruenz genannt. Diese drei Kernaspekte der personzentrierten Gesprächsführung werden oft auf die Anwendung reiner „Techniken“ reduziert. Aktives Zuhören und das Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte werden dann als sog. „Rogers-Variablen“ genutzt, damit Themen bearbeitet werden können. Dabei wird darauf hingewiesen, dass die Beraterin bzw. der Berater selbstverständlich auch wertschätzend und kongruent sein müsse. Wer mit Beratung anfängt, merkt aber schnell, dass es damit nicht getan ist.

Als „Klientenzentrierte Gesprächsführung“ oder auch als „Gesprächspsychotherapie“ (vgl. Tausch/Tausch 1968) ist Carl Rogers „Client-Centered Therapy“ (1951) für den deutschen Sprachraum übersetzt worden.

*„Je mehr sich die Rogers-Rezeption auf die Durchführung von Gesprächen fokussierte, desto mehr entstand der Eindruck, dass sich durch den Einsatz von Gesprächstechniken die Reaktionen von Ratsuchenden quasi vorherbestimmt aktivieren lassen. Doch: Was eine Intervention bei Ratsuchenden auslöst, welche Erinnerungen und Erfahrungsinhalte und welche damit verbundenen Emotionen hervorgerufen werden, ist viel zu komplex, als dass sich dies unabhängig vom realen Beziehungskontakt schematisieren ließe.“* (Tausch/Tausch 1968)

Schaut man auf die ursprüngliche Arbeit Rogers, wird deutlich, dass personzentrierte Gesprächsführung viel mehr ist, als das Anwenden reiner Techniken: Es gehört zu Rogers besonderem Verdienst, dass er über lange Jahre zur nicht-direktiven Gesprächsführung geforscht und anhand von protokolliertem Fallmaterial und Tonbandaufnahmen herausgearbeitet hat, welche spezifische Haltung von Seiten eines Beraters oder einer Beraterin zu den oben genannten konstruktiven Veränderungen bei Ratsuchenden führt (vgl. Rogers 2009a: 28ff.). Wie sich diese Haltung sprachlich ausdrücken lässt, hat zur Entwicklung der Gesprächsführungstechniken geführt, die in den sechs „hinreichenden Bedingungen“ zur Beziehungsgestaltung integriert sind (vgl. Abb. 8). Ursprünglich stellte Rogers diese für die psychotherapeutische Arbeit auf. Heute wird der Personzentrierte Ansatz in unterschiedlichen Berufsfeldern genutzt. Denn die englische Bezeichnung „Person-Centered Approach (PCA) (= Ansatz, Annäherung) verdeutlicht, dass sich das Vorgehen nicht nur auf die therapeutische Arbeit bezieht, sondern generell auf eine personzentrierte *Beziehungsgestaltung* in (professionellen) Kontakten.

Im Nachfolgenden werde ich daher anstatt von bloßen Techniken zu sprechen, anhand der sechs Bedingungen erläutern, wie sich der Personzentrierte Ansatz *in der* und *für die* personzentrierte Gesprächsführung realisieren lässt, da die Gesprächsführung eine spezifische Haltung zur Basis hat, die über ein reines Einüben hinausgeht.

Doch was heißt im Sinne Rogers personzentriert Gespräche führen? Mit personzentrierter Gesprächsführung werden die systemisch relevanten Bezüge der Person, die auf ihren individuellen, genuin biographischen Erfahrungen beruhen, so aufgegriffen, wie sie die Person im Hier und Jetzt der aktuellen Situation wahrnimmt, erlebt und diese in der Beziehung zur Beraterin bzw. zum Berater zeigt. Dieses Erleben und Wahrnehmen kann sich verbal und nonverbal ausdrücken und sich in bewussten, vor- und unbewussten Handlungen auf unterschiedlichen Ebenen zeigen.

Rogers nennt dies den „individuellen Bezugsrahmen“ (Rogers 2009) der Ratsuchenden. Dieser ist die Erfahrungsquelle eines jeden Menschen. Und die Chance, die in der personzentrierten Gesprächsführung liegt, ist, das implizite Wissen so zu nutzen, dass es der Entwicklung und Entfaltung förderlich ist – sodass die Person ihren echten Motiven auf die Spur kommen kann. Für die pragmatische Situation von Beratung bedeutet dies, der Gefahr zu entgehen, Lösungen für die Person zu finden, die nicht ihre eigenen sind. Nachhaltige Umsetzungsenergien werden dadurch gesichert.

Die sechs hinreichenden Bedingungen für den (Beratungs-) Prozess	
<i>Das „Original“: Carl Roger’s „Bedingungen des therapeutischen Prozesses“ (2009: 46f.):</i>	<i>Für die Beratungspraxis übersetzt:</i>
1. Zwei Personen befinden sich in Kontakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindung herstellen und In-Kontakt-kommen</li> </ul>
2. Die erste, die wir Klient nennen, befindet sich in einem Zustand der Inkongruenz, ist verletzlich oder ängstlich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkongruenzen prüfen: Diskrepanzen und Unstimmigkeit wahrnehmen</li> </ul>
3. Die zweite Person, die wir Therapeut nennen wollen, ist kongruent in der Beziehung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kongruent sein: Einklang finden</li> </ul>
4. Der Therapeut empfindet eine bedingungslose Wertschätzung gegenüber dem Klienten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertschätzung überprüfen: Bedingungslose, aufmerksame Beachtung</li> </ul>
5. Der Therapeut erfährt den inneren Bezugsrahmen des Klienten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empathie und empathisches Verstehen: Einfühlung erfahren</li> </ul>
6. Die Kommunikation des Therapeuten über sein empathisches Verstehen und seine bedingungslose positive Beachtung gegenüber dem Klienten erreicht diesen zumindest ansatzweise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Klienten erreichen und Resonanz spüren</li> </ul>

Abb. 9: Die sechs hinreichenden Bedingungen für den (Beratungs-Prozess) nach Rogers (eigene Darstellung)

### Verbindung herstellen und in Kontakt kommen

Zunächst sollte überprüft werden, wie weit es gelingt, mit einer Person in Kontakt zu kommen und eine tragfähige Beziehung herzustellen, die sich auf drei Ebenen bezieht:

1. Sie umfasst den wechselseitigen aufrechten Kontakt zwischen Beraterin oder Berater und den Ratsuchenden: den Grad der vollständigen Aufmerksamkeit zum anderen; es sichert Verbindung.
2. Wie zeigt sich dieser Kontakt im Verhalten zueinander? Wie nimmt der oder die Ratsuchende mit der Beraterin bzw. dem Berater (ersten) Kontakt auf? Wie reagiert die Beraterin bzw. der Berater auf die Ratsuchenden?
3. Welchen Kontakt kann die Beraterin oder der Berater zu sich selber aufnehmen? Wie bewusst ist ihr oder ihm die Gestaltung ihres bzw. seines Beratungsangebotes? Welche Botschaften sendet sie oder er durch was? Welche Bedingungen braucht sie oder er im und für den tragfähigen Kontaktaufbau

mit dem oder der Ratsuchenden (s. 3.2 Verantwortung der Beraterin und des Beraters)?

Die Sensibilität, diese Fragen im Beratungsprozess immer wieder beantworten zu können, verfolgt das Ziel, eine tragfähige Beziehung und damit einen *belastbaren* Kontakt aufzubauen. Wenn ich mich nicht ganz auf diesen Kontakt mit dem oder der Ratsuchenden einlasse, sind Inhalte – besonders schwierige – nicht zu bearbeiten. Ratsuchende werden sich auf die Begleitung von Veränderungsprozessen nicht einlassen und z.B. mit Passivität oder Widerstand reagieren (s.u.).

### Inkongruenzen prüfen: Diskrepanzen und Unstimmigkeit wahrnehmen

Von der oder dem Ratsuchenden wird u.a. erwartet, dass er oder sie sich in der Beratung mit seinem bzw. ihrem Anliegen öffnet, von sich und dem eigenen Anliegen erzählt. Doch die Ratsuchenden kommen mit ihrer individuellen „Indikationsstellung“, sie sind problembelastet und das macht sie besonders empfindsam und vorsichtig; sie kommen in Inkongruenz. Gerade deshalb benötigen sie eine sichere Beziehungsbasis, die sie in ihrem Befinden annimmt und zum Einlassen in den (Beratungs-)Prozess einlädt.

Inkongruenz ist ein Widerspruch, eine Unstimmigkeit zwischen dem inneren und äußeren Erleben und den Erfahrungen und lässt einen Zustand der Spannung und inneren Konfusion entstehen. Es ist die Quelle von unverständlichem oder irritierendem Verhalten der Ratsuchenden.

Personzentriert Gespräche zu führen setzt somit auch voraus, innere Diskrepanzen beim Ratsuchenden als solche zu erkennen. Dies gelingt mit kritisch-konstruktiver Wahrnehmung, bspw. über die Fragen:

- Gibt es Unterschiede in verbaler und nonverbaler Äußerung? Wo erlebe ich den Ratsuchenden als unstimmig?
- Wann werden meine Interventionen umgedeutet oder wann wird ausweichend geantwortet?
- Worin scheint der oder die Ratsuchende besonders empfindsam oder vorsichtig zu sein? Wie macht sich das im Kontakt bemerkbar?

### Kongruent sein: Einklang finden

Dagegen sollte die Beraterin bzw. der Berater kongruent, also echt im Kontakt mit sich selbst und in der Folge in Beziehung zum bzw. zur Ratsuchenden sein können. Damit ist zunächst die Selbstwahrnehmung der Beraterin und des Beraters gemeint, die innere Antworten geben kann, bspw. auf die Frage: „*Wie geht es mir, was denke und spüre ich gerade?*“ Es ist das (Eigen-)Kapital, das ggf. auch dem oder Ratsuchenden zur Verfügung gestellt werden *kann*, wenn es für die Beziehungsklärung und Entwicklung förderlich erscheint.

Kongruent sein ist ein „weg von den Fassaden, weg vom ‚Eigentlich-sollte-ich‘ [...] hin zu einer Entwicklung zur Selbstbestimmung“ (Rogers 1973: 168). Diesem Gefühl nachzugehen bedeutet, dem Selbst, dem Wichtigem auf die Spur zu kommen. Es sichert die eigene, psychische „Funktionsfähigkeit“ (Biermann-Ratjen, 1981: 108).

Diese Bedingung ist die schwerste, von der auch Rogers sagt, dass sie nicht vollständig erreichbar ist (vgl. Rogers 1983: 30). Sich selbst auf die Spur kommen, kann man bspw. mit folgenden Reflexionsfragen:

- Wie geht es mir im Kontakt mit dieser Person? Wo erlebe ich mich als (un-)stimmig?
- Ist meine innerliche Stimmung eine andere, als die, die ich nach außen trage? Welche Gründe könnte es dafür geben?

Mitzubekommen, wann Denken, Fühlen und Handeln übereinstimmen – oder eben nicht – ist „überlebenswichtig“; das gilt besonders in kritischen (zwischenmenschlichen) Situationen.

#### Wertschätzung überprüfen: Bedingungslose, aufmerksame Beachtung

Werte sind handlungsdeterminierend. Treffen fremde Bewertungen und eigene Wertvorstellungen aufeinander, können Konflikte und Widerstände die Folge sein.

Unbedingte Wertschätzung, „positiv regard“, bedeutet „der aufmerksamen/ausdrücklichen Beachtung wert“ (vgl. Rogers 1987, zitiert nach: Biermann-Ratjen et al. 2006: 71f.). Es umfasst das Schätzen und den Respekt der Person und seinen Werten gegenüber und fordert „Zuwendung ohne Bedingungen“ (ebd.).

Wertschätzend dem oder der Ratsuchenden begegnen meint somit, ihn bzw. sie in seinem bzw. ihrem So-Sein bedingungslos anzunehmen und seine bzw. ihre Werte gemeinsam zu ergründen – ihn oder sie als Person anzunehmen, unabhängig von den verschiedenen Bewertungen, die man aus der eigenen Perspektive vornehmen kann. Im Beratungsgespräch sollte daher der Grad an unbedingter Wertschätzung, der den Ratsuchenden entgegengebracht werden kann, überprüft werden. Also: In welchen Situationen knüpfe ich was an welche Bedingungen? Gibt es „*Wenn-Dann-Gedanken*“, wie z.B.: „*Wenn er spontaner reagieren würde und nicht so lethargisch, dann wäre die Beratung leichter und er könnte die Vorschläge besser umsetzen*“. Gelingt es stattdessen, dass ich mich auf das Erleben der Person, auf ihre Wahrnehmungen, Vorstellungen, Emotionen „unbedingt“ einlassen kann?

#### Empathie und empathisches Verstehen: Einfühlung erfahren

Ebenfalls ist die Empathie bzw. die damit verbundene Reaktion des einfühlenden oder empathischen Verstehens keine Gesprächstechnik – auch wenn sie

häufig als solche, als „Verbalisierung“ emotionaler Erlebnisinhalte verstanden wird.

Empathisches Verstehen richtet seine Aufmerksamkeit auf den inneren Bezugsrahmen der Ratsuchenden und erweitert die Perspektive auf relevante Eigenanteile. Es setzt voraus, den Ratsuchenden konzentriert zuhören und zusehen zu wollen und ihnen auf dieser Basis mitteilen zu können, was aktuell von ihnen wahrgenommen wurde – einschließlich der vielleicht nur indirekt geäußerten (Selbst-)Bewertungen. Genau hier liegt oft die Schwierigkeit, warum es Personen schwerfällt, Entscheidungen zu treffen. Ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse werden überlagert von biographisch erlernten Regeln und Werten, die nicht bewusst genug sind, um sie hinterfragen zu können.

Es ist das Wahrnehmen der inneren Erlebniswelt der Ratsuchenden, dessen was im Moment unmittelbar wahrzunehmen ist. Die Rückmeldung dazu sollte in einfacher, verständlicher und konkreter Form erfolgen. So kann dem oder der Ratsuchenden zur Verfügung gestellt werden, was von ihm bzw. ihr angekommen ist. Dies gelingt nur, wenn ich als Beraterin oder Berater kongruent bin (s.o.), da ich sonst Gefahr laufe, dass meine Wahrnehmung, durch meine eigene Befindlichkeit (Ungeduld, Anspannung, unterschwellige Sympathie oder Antipathie ...) gefärbt wird. Nur wenn es mir gelingt, Eigenes und Fremdes voneinander zu trennen, mache ich den Weg frei zur Weiterentwicklung.

### Den Klienten erreichen und Resonanz spüren

Deshalb ist die sechste Bedingung ein wichtiger Indikator für die Qualität der Beziehung. Die gute Absicht ist hier nicht das Entscheidende, sondern das, was bei dem oder der Ratsuchenden ankommt: Was macht sicher/unsicher in der Annahme, dass mein wertschätzendes, empathisches Beziehungsangebot die Ratsuchenden auch wirklich erreicht hat?

Resonanz spüren bedeutet, den Ratsuchenden bzw. die Ratsuchende als „Seismographen“ zu sehen, der oder die die Wellen der Empathie und Wertschätzung anzeigt, so wie sie bei ihm oder ihr angekommen sind. Resonanz wird auch deutlich durch den Grad der Motivation, die bei der Person sichtbar wird, sich für eine Sache einzusetzen: Wie viel Energie ist zu spüren, eigene konstruktive Lösungen zu finden?

Erst wenn die Bedingungen in ihrer wechselseitigen Abhängigkeit von der Beraterin bzw. dem Berater als Haltung integriert werden können, kann die ratsuchende Person die Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte im Gegenzug wahrnehmen. Dann erst findet ein Zugang zu seinem bzw. ihrem inneren Bezug statt (vgl. Rogers 2009: 44f.).

Jeder Versuch personzentrierte Gesprächstechniken bei Ratsuchenden „anzuwenden“, können für diese schnell als Floskel erscheinen. Das ist das Problem. Und die Erklärung dafür, warum gerade als schwierig erlebte Rat-

suchende mit individuellen Widerständen – besser: Schutzmechanismen – reagieren: Sie fühlen sich als *Fall* gesehen und nicht als *Person* angenommen.

In der Konsequenz bewirkt eine *integrierte personenzentrierte Haltung* im besten Fall ein Nachlassen solcher Schutzfunktionen der Ratsuchenden. Denn wer sich angenommen und verstanden fühlt, braucht sich weniger zu schützen.

### 4.3 Systemische Gesprächsführung

*Lisa Müller-Arnold*

In der systemischen Beratungspraxis finden sich die verschiedensten Traditionen und Strömungen der Systemischen Therapie und Beratung wieder und vor diesem Hintergrund ist für systemische Beraterinnen und Berater eine große Vielfalt von Methoden und Techniken zur Anwendung verfügbar.

Grundlegend wird beim Systemischen Ansatz der Mensch, das Paar, die Familie, das Team als System, eingebunden in Beziehung, gesehen. Das jeweilige System wird als eine Ganzheit verstanden: wie in einem Mobile beeinflusst eine (neue) Bewegung eines Elements alle anderen Teile, ein Bewegungsimpuls überträgt sich auf das Ganze, bringt das ganze Beziehungsgefüge als System in Schwingung und in Veränderungsprozesse.

Systemisch zu denken und zu handeln, bedeutet vorrangig, Ereignisse zu kontextualisieren. Eine systemische Betrachtung nimmt die Lebenszusammenhänge der Ratsuchenden zum Ausgangspunkt jeglicher Klärung und Entwicklung. Der oder die Ratsuchende ist und bleibt über seine Handlungen und Sprache der verantwortliche Konstrukteur seiner Lebenswirklichkeit (vgl. Schwing u.a. 2012: 26). Der Systembegriff als Konstrukt hilft diese zu ordnen. Vorgänge in Systemen werden als Wechselwirkungs-Prozesse im Interaktionszusammenhang gesehen, als Folge von Ursache- und Wirkungszusammenhängen.

Die Systemtheorie hat mit dem Theorem des Konstruktivismus den Grundgedanken gemeinsam, dass jeder Mensch auf der Grundlage biographischer Erfahrungen eigene Deutungsmuster der Wirklichkeit (Konstrukte) entwickelt. Der Soziologe Niklas Luhmann erweiterte diesen Gedanken auf die Wechselwirkung sich selbst organisierender Systeme. Alle Gruppen und Institutionen, an denen wir teilhaben, funktionieren nach eigenen Dynamiken. Der Systembegriff wird darüber hinaus auch auf Individuen angewendet. Wir wählen unsere Deutungsmuster der Wirklichkeit also nicht beliebig, häufig sogar nicht einmal bewusst. Vielmehr bewegen wir uns durch eine permanente Wechselwirkung im Beziehungskontakt mit anderen Systemen. Sei es bezogen auf die Eigendynamiken von Gruppen, an denen wir teilhaben oder



anderer für uns bedeutsame Individuen, die unsere Sicht auf die Wirklichkeit in Frage stellen, verändern oder bestätigen.

Vor diesem Hintergrund wird verständlich, dass der Systemische Beratungsansatz davon ausgeht, dass nur die Ratsuchenden selbst für sich passende Lösungen finden können. Nur sie verfügen über Einblick in alle Beziehungskontakte und Erlebnisinhalte ihres Systems und aller Systeme, an denen sie teilhaben.

Menschen unterscheiden sich darin, wie weit sie selbst davon überzeugt sind, Beziehungsgefüge und Systeme durch ihr eigenes Verhalten und durch ihre Sicht auf die Dinge beeinflussen zu können. Die Handlungsmaxime der systemischen Beratung ist daher, die Selbststeuerungskompetenzen des Ratsuchenden zu erhöhen sowie die jeweiligen Handlungsoptionen zu erweitern. Im Vergleich zu anderen Beratungsansätzen erweitert sich die Betrachtung der einzelnen Person im Beratungsprozess im systemischen Blick; besonders um die Kontexte, das Lebensumfeld der Ratsuchenden und die im System weiteren handelnden Akteure in Wechselwirkung zur ratsuchenden Person. So wird die Komplexität der aktuellen und biographischen Lebenserfahrungen der Ratsuchenden mit einbezogen.

Systemische Fragetechniken sind lösungs- und nicht problemorientiert, es wird keine ausführliche Problemanamnese betrieben, es interessieren weniger die Defizite und Probleme der Vergangenheit.

Im Vordergrund steht die Arbeit an aktuellen Deutungs-, Kommunikations- und Interaktionsmustern hin zu Lösungen für die Gegenwart und die nahe Zukunft. Im Beratungsgespräch realisiert sich die angestrebte Loslösung und innerliche Verabschiedung von Problemen und die systemische Beraterin oder der Berater rücken die Hinwendung zu möglichen Änderungspotenzialen und zu möglichen lösungsorientierten Zielvorstellungen in den Mittelpunkt der Gesprächsführung. Dies geschieht im Verständnis, dass der oder die Ratsuchende über Ressourcen verfügt, die lediglich zurzeit nicht abrufbar oder verschüttet sind und der Wiederentdeckung und der Weiterentwicklung bedürfen (vgl. Schwing u.a. 2012: 168). Der aufmerksame Beratungsprozess fördert diese Schlüssel für Problemlösungen bei dem oder der Ratsuchenden selbst sozusagen zu Tage. Die vielfältigen öffnenden Fragetechniken der systemischen Beraterin und des Beraters machen dem Ratsuchenden verschüttete wirksame Erfahrungen der Vergangenheit bewusst. Handlungsoptionen für die Gegenwart und Zukunft werden durch eruierende Klärungsfragen transparenter und erkennbarer. Leitend ist der wertschätzende Respekt vor der Autonomie des handelnden Subjekts, welches individuell auf die Interventionen im Beratungsprozess reagiert. Im Folgenden sollen einige spezifische Interventionstechniken vorgestellt werden.

### Reframing

Reframing ist eine erweiterte Technik des Spiegels und ist dem Repertoire des Aktiven Zuhörens in der Gesprächsführung zuzuordnen. In der systemischen und ressourcenorientierten Beratung hat das Reframen verständlicherweise einen wichtigen Platz: negative Äußerungen des oder der Ratsuchenden werden von der Beraterin und dem Berater wertschätzend in einen anderen Zusammenhang mit positiver Deutung überführt. Indem eine Aussage und Bewertung anders eingebettet gespiegelt wird, erfährt der oder die Ratsuchende, dass es mehr als die eigene, persönliche Interpretation geben kann. Bestenfalls verlässt der Ratsuchende die gewohnte Perspektive und nimmt einen unbekannteren und für ihn oftmals überraschender Weise konstruktiveren Blickwinkel ein. Klagt zum Beispiel der Ratsuchende über seine dominante Kollegin, könnte in der Beratung das Deutungsangebot gemacht werden, dass die Kollegin gut auf ihre Bedürfnisse achten und ihre Interessen vertreten kann. Ein Impuls, auf die eigenen Wünsche genauso achtsam einzugehen und diese im Team transparent zu machen, könnte sich anschließen und auf diese Weise anregen, ein neues Beziehungsmuster auszuprobieren. Da wirkungsvolles und authentisches Reframen mit Einfühlungsvermögen und behutsamer Sensibilität eine hohe Kunst in der Beratungspraxis darstellen, sei an dieser Stelle ein weiteres Praxisbeispiel zur Veranschaulichung angeführt: In der Mediationsberatung beschimpft Frau M. den Vater des gemeinsamen Sohnes vehement mit den Vorwürfen, der Sohn sei ihm egal, er würde ihn nicht fördern, sich nicht wirklich um die Beziehung bemühen. Die Beraterin bzw. der Berater könnte diesen Angriff deeskalierend und wertschätzend übersetzen, so dass sehr deutlich wird, dass Frau M. ihr Sohn und die Entwicklung ihres Sohnes sehr wichtig sind. Auf diese Weise könnte es gelingen, die gewohnte Perspektive zu verlassen und die natürliche Reaktion des Vaters in Richtung Verteidigung und Gegenangriff könnte Umlenkung erfahren, indem der Blick auf das Wohlergehen des gemeinsamen Kindes als gemeinsame Zielvorstellung gelenkt wird.

Eine andere Chance des Reframens ist der Gewinn neuer Informationen. Dies sei an einem weiteren Fallbeispiel verdeutlicht, in dem ein Ratsuchender sich beklagt, dass sein Chef ihn ständig überfordere. Die angebotene Neurahmung von Seiten der Beraterin bzw. des Beraters könnte sein: „*Ihr Chef traut ihnen viel zu*“ (vgl. Brüggemann u.a. 2009: 43). Mittels dieser neuen Sichtweise kann der Fokus neu und ressourcenorientiert gesetzt werden. In der Beratung könnten statt Abwehr gegen die Angst machende Überforderung, Überlegungen Raum bekommen, wie die Herausforderungen annehmbar sein könnten, wie die berufliche Weiterentwicklung realistisch und leistbar eingeleitet werden könnte. Im Beratungsformat der Mediation ist die Anbahnung eines veränderten Konfliktverständnisses bei Ratsuchenden eine grundlegende Interventionsoption des Reframens. Oft werden Konflikte im Alltag als möglichst zu umgehender Zustand gewertet, Konflikte werden von den Be-

troffenen als destruktives und zu vermeidendes Übel wahrgenommen. Eine Beraterin und ein Berater in der Konfliktklärung versucht, sich gemeinsam mit den Ratsuchenden den Konfliktursachen anzunähern, sich dem konstruktiven Potenzial des Konflikts zu öffnen: das Konfliktverständnis erfährt eine neue Rahmung, in dem Konflikte als Ausdruck von lebendigen Beziehungen gesehen und zugelassen werden. Immer dann, wenn Menschen sich wirklich auf einander einlassen, sich etwas bedeuten, sei es in beruflichen oder privaten Kontexten, dann ereignen sich selbstverständlich Missverständnisse, Auseinandersetzungen um verschiedene Standpunkte und Positionen. Wenn Menschen sich nicht gleichgültig begegnen, ringen sie besonders um wechselseitiges Verständnis. Konflikte sind somit Ausdruck von wirklichen, wahrhaftigen Beziehungen zwischen Menschen. Nicht der Konflikt an sich ist das Problem, sondern der jeweilige Umgang der Konfliktparteien in akuten Krisen, die Dynamik eines Konflikts in all seinen Erscheinungsformen der möglichen destruktiven Eskalation. Und gleichzeitig sind in Konfliktmustern bereits mögliche Wegweiser für eine Klärung angelegt, es gilt also hinzuschauen, nicht wegzuschauen, sich einem positiven bzw. konstruktiven Konfliktverständnis zu öffnen. Dies lässt sich auch auf den Umgang mit inneren Konflikten von Ratsuchenden übertragen.

Die genannten Fallbeispiele deuten die Herausforderung gelingenden Reframens bereits an. Behutsame Angebote der Umdeutung, die auch zur Annahme auf Seiten des Ratsuchenden verleiten, bedürfen der erfahrenen Expertise der Beraterin und des Beraters, der sensiblen und empathischen Einbettung im Beratungsprozess. Dies kann nur auf der Basis von erarbeiteten Grundannahmen bzw. Arbeitshypothesen in vorbereitender und nachbereitender Reflexion geschehen. Darüber hinaus bedarf es der Erfahrung und des Trainings in Gesprächsverläufen auf Seiten der Beraterin und des Beraters, so dass sich im geeigneten Moment die jeweils gesuchten grundlegenden und zugleich spontanen guten Ideen für eine erfolgreiche Umdeutung einstellen.

#### Zirkuläre Fragen

Zirkuläre Fragen sind ein zentrales Werkzeug systemischen Arbeitens. Der Einsatz zirkulärer Fragen erforscht Zusammenhänge, macht fragend Wechselwirkungen klärend bewusst und kann Impuls gebend im nächsten Schritt veränderte Sichtweisen und Veränderung im Handeln anregen. In der zirkulären Betrachtungsweise verlassen wir die lineare Betrachtung, dass Verhalten A ursächlich die Reaktion B zur Folge habe. Ereignisse werden mehrdimensional kontextualisiert. In linear strukturierten Denkmustern befindet sich das Subjekt in einer Täterinnen- bzw. Täter-Opfer-Zuschreibung. Weil Person A sich so verhalten hat, habe Person B sich nicht anders verhalten können. Diese Betrachtungsweise impliziert zugleich die Schuldfrage und verteilt ungleich die Macht- und Ohnmachtsverhältnisse zwischen den Akteurinnen und Akteuren. Doch jedes Verhalten bzw. jede kommunikative Interaktion zwischen

Subjekten macht in seiner Erscheinungsform einen Sinn, bestimmt die Bedingungen für das Verhalten des jeweiligen Anderen im System mit. Um diesen Zusammenhang aufzudecken, erfragt die zirkuläre Technik eine Außenperspektive und führt auf diese Weise neue Sichtweisen ein. Erfragt und zugelassen werden Vermutungen zu den Meinungen, Einstellungen, Interessen, Bedürfnissen der Anderen im Beziehungssystem. So wird ermöglicht, starre Kommunikations- und Interaktionsmuster, die zu Konflikten geführt haben, sukzessive zu verlassen, gewohnte und vertraute Perspektiven und Bewertungen werden erweitert. Es ist auf diesem Wege der Gesprächsführung möglich, ohne die Anwesenheit Dritter, wechselseitige Zuschreibungen zu erheben und Übereinstimmungen, aber vor allem auch Unterschiede deutlich zu machen. Diese Chance zirkulären Fragens sei nachfolgend an Praxisbeispielen veranschaulicht. Zum Beispiel beklagt ein Mann in der beruflichen Wiedereingliederungsberatung, dass ihn seine Frau ständig kritisiere, und er ihr deswegen seine in der Beratung gereiften Überlegungen nicht mitteilen wolle. Aus seiner Sicht ist sein Rückzugverhalten in der Partnerschaft die Folge der ständigen Kritik von Seiten seiner Partnerin. Die Frau ist vermutlich ihrerseits der festen Überzeugung, dass die mangelnde Kommunikationsbereitschaft und der häufige Rückzug ihres Mannes sie unzufrieden machen und ihr kritisches Streitverhalten erst zur Folge hat. Zum Beispiel über die Frage: *„Was meinen Sie, ist Ihrer Frau wichtig für Ihre gemeinsame Zukunft?“* gibt der Berater bzw. die Beraterin im geschützten Raum der Beratung dem Ratsuchenden Gelegenheit, sich mit der Kritik der Ehefrau auseinander zu setzen, ohne sich direkt verteidigen zu müssen. Über die Frage: *„Wie geht es Ihnen mit diesen Wünschen Ihrer Partnerin?“* kann die Beratung sogar dazu verhelfen, ein Gespräch mit der Ehefrau vorzubereiten, um so den Transfer von Beratungsergebnissen in den Alltag des Ratsuchenden zu begleiten.

Der systemische Blick versucht, sich von linearen gegenseitigen Vorwürfen zu lösen, indem konsequent die Wechselwirkung von Ereignissen in den Vordergrund tritt (Schwing u.a. 2012: 209ff.). Durch diesen Wechsel der Perspektive bzw. durch das Verständnis der reziproken Bedingtheit des jeweiligen Verhaltens können sich eingefahrene Betrachtungs- und Bewertungsweisen und gewachsene Beziehungsmuster öffnen. Wenn z.B. Eltern im akuten Trennungsprozess im Setting der Mediationsberatung in gegenseitigen erbitterten Vorwürfen stecken zu bleiben drohen und jeder darauf bestehen möchte, dass das Verhalten des anderen die Probleme der akuten Trennung verursacht, kann der öffnende Blick auf die Wechselwirkung die Konfrontation entschärfen. Öffnende, anregende zirkuläre Fragen mit der Einführung einer dritten Perspektive könnten in diesem Kontext sein: *„Wenn ihre Tochter hier wäre - welche Ideen und Wünsche hätte sie noch dazu?“, „Ihre beste Freundin, Ihr bester Freund, was würden Sie Ihnen raten?“* (vgl. Diez, Krabbe u.a. 2002: 155). Eine Variante der normalisierenden zirkulären Frage könnte lauten: *„Wenn Sie an eine andere Familie in Ihrer Situation denken, was würden Sie ihr empfehlen,*

zu tun, um ihre Probleme in der ersten Trennungszeit im Sinne der Kinder zu lösen?“. Die Beratungspraxis zeigt, dass der Hinweis auf „Schicksalsgenossen“ Scheidungs- und Trennungsfamilien in der Regel den Druck in dieser Ausnahmesituation vor großen Bewältigungsaufgaben vermindert, die außerordentliche Lage als Lebenswirklichkeit moderner Familien heute „normalisiert“.

Eine weitere anregende Variante der Zirkulären Fragetechnik ist die Zukunftsorientierung. Eine Studentin in der Studienberatung vermag z.B. nicht zu unterscheiden, ob ihre Prüfungssängste zur schlechten Benotung geführt haben oder das erste schlechte Prüfungsergebnis die Prüfungsangst entfacht hat. Mut machend und öffnend könnte die zukunftsorientierte zirkuläre Frage lauten: *„Woran würde Ihr Prüfer in der mündlichen Prüfung merken, dass Sie erfolgreich an Ihrer Prüfungsangst gearbeitet haben?“*

Eine weitere bekannte Variante des Zirkulären Fragens, der neuen Rahmung, ist die sogenannte Wunderfrage: *„Angenommen heute Nacht käme eine Fee und würde Ihnen Ihr Problem abnehmen, was wäre dann morgen leichter und anders?“*. Die Wunderfrage hat anregendes Potenzial, die inneren Wünsche ohne pessimistische, realistische Prüfung unzensuriert auszusprechen und so zu einer zarten Möglichkeit werden zu lassen.

Abschließend sei darauf verwiesen, dass zirkuläre Fragen ein irritierendes Potenzial haben und darum der gewachsenen stabilen Kooperationsbeziehung im Beratungssetting bedürfen. Die systemische Beraterin und der Berater können nur auf ausreichender Vertrauensbasis die Irritationen der vertrauten Denkweisen als Impuls wagen. Generell lässt sich die Erfahrung aus der Beratungspraxis generieren, dass systemisch anspruchsvolle Fragen wohl dosiert gewählt werden sollten, sodass die Bereitschaft des oder der Ratsuchenden, sich auf das „Anders denken“ einzulassen, nicht überfordert wird.

### „Auf den Berg ...“ und „Durch die Lupe ...“ – Sprachliche Metaphern und Denkanstöße

In der systemischen Beratung eröffnet der kreative Einsatz von Metaphern, von bildhafter Sprache, den Eintritt in eine andere Welt mit neuen und ungewohnten Perspektiven und kann auf diese Weise eine wichtige Rolle spielen, um zu neuen Lösungen zu gelangen.

*„Eine Metapher besteht (...) immer aus mehreren Ebenen: einer direkten, wörtlich zu nehmenden und einer oder mehreren übertragenen Bedeutungen“ (Lindemann 2015: 10).*

Über bildlich intuitive Beschreibungen des zu betrachtenden Alltags, der Problemkontexte, kann die Phantasie des Ratsuchenden geweckt werden. Zugleich können komplexe Zusammenhänge bildlich zusammengefasst, veranschaulicht und mit allen Sinnen erfählbarer werden (Brüggemann u.a. 2009: 131).

Metaphern ermöglichen darüber hinaus eine humorvolle Dimension in der Beratungspraxis und eine gewisse Leichtigkeit im Beratungskontext. Schwierige belastende Themen erfahren eine erleichternde Distanzierung. Etwa wenn augenzwinkernd zusammengefasst wird: „*Das Leben ist kein Ponyhof. Gott Sei Dank, Sie können ja auch nicht reiten ...*“ oder wenn „eine verhagelte Stimmung herrscht“ und gemeinsam überlegt wird, wie ein Schirm robust genug aussehen müsste oder ob es eine Versicherung gegen Hagelschäden gibt (Lindemann 2015: 35).

Die verwandten Bilder sollten angemessen sein, d.h. nicht zu irritierend ungewöhnlich, sondern zum oder zur Ratsuchenden passen, idealerweise variiert man Sprachbilder, welche die Ratsuchenden selbst nahezu anbieten, etwa in der Bildsprache des Hobbys Wandern kann gemeinsam nach dem richtigen Kompass und der Kräfte spendenden Wegzehrung geforscht werden. Ist der oder die Ratsuchende eher pragmatisch-handwerklich unterwegs, könnte konkret nach passendem Werkzeug gesucht werden. Begeisterten Seglern erscheinen Probleme als Untiefen und unruhige See und es kann aktiviert werden, welche Manöver ihm oder ihr zur Verfügung stehen, wieder in ruhige Gewässer und in den Zielhafen zu kommen. Auch Tier- und Märchenfiguren aktivieren oft innere Bilder und Kräfte. Ein Mensch mit Prüfungsängsten kann zum „schlauem Fuchs oder zur belesenen Eule“ gemacht werden, die „Pechmarie“ auf unpassenden Ausbildungswegen geht auf die aktive Suche, um zur „Goldmarie“ zu werden.

Die Metapher der „Tankstellen und Erholungsinseln“ können Ratsuchende in krisenhaften Szenarien dabei unterstützen, konkrete Wunschbilder entstehen zu lassen, wie sie für sich wieder Kraft schöpfen, wie sie wohlthuende Orte der Regeneration für sich erschließen und aufsuchen können (Lindemann 2015: 50).

Zu vermeiden sind in der Regel Bilder, die eher dem sportlichen Wettkampf zuzuordnen sind, weil diese meist Assoziationen des Gewinnens und Verlierens nach sich ziehen. Bei Team-Problemen kann wiederum die bildhafte Frage, „was macht sie zu einer guten Mannschaft“ durchaus eine konstruktive Betrachtungsvariante darstellen.

In der Klärung von Konflikten zwischen zwei Konfliktparteien kann beispielsweise das Bild eines tiefen Grabens, den es zu überwinden gilt, um dann weitere zwei sich gabelnde individuelle Wege gehen zu können, durchaus aktivieren, über den (gemeinsamen) Brückenbau nachzudenken. Ein Boot auf einem reißenden Fluss, wo alle versuchen, irgendwie wild und hektisch in alle Richtungen zu rudern, kann verdeutlichen, dass Innehalten und der Einsatz in eine Richtung mehr zu einer Lösung hinaus aus den beängstigenden Gewässern führen kann.

Ein Problem-Berg erscheint mächtig und nahezu unbezwingbar, doch mit gutem Schuhwerk, Ausdauer und Landkarte kann er Schritt für Schritt bezwungen werden und oben belohnt eine schöne Aussicht oder zumindest

ein besserer Überblick. Die beispielhafte Aneinanderreihung der Bilder verdeutlicht immanent, dass ein Zuviel an Metaphern im Beratungsprozess kontraproduktiv ist. Es überfordert Ratsuchende in verschiedene Bildkontexte zu springen und permanent zu wechseln. Der überschaubare Einsatz von Metaphern ist sinnvoll, ansonsten verliert die Kraft der anregenden Bilder ihren Reiz.

Die Kunst der Beraterin und des Beraters ist es darüber hinaus, die Bilder im Verlaufe der Beratung wieder in die Lebenswirklichkeit des oder der Ratsuchenden zu überführen bzw. zu rekontextualisieren. Wie können die neu entwickelten Gedanken und Erkenntnisse in der Alltagswirklichkeit angewandt werden, wo erscheinen die neuen bildhaften Ideen wirklich lebens- und handlungsrelevant?

„Was bedeuten die Erfahrungen, die ich auf der anderen Seite des Spiegels gemacht habe, für mein Leben? Was lerne ich daraus, dass ich mein Leben aus einer anderen Perspektive betrachtet habe?“ (Lindemann 2015: 32, 13).

Welche Eigenschaften hat die „kluge Eule“, die ich mir als Studentin für meine gelingenden Prüfungsvorbereitungen nutzbar machen kann? Welche „blinden Flecke“ gilt es bei den Ratsuchenden auf seiner oder ihrer „persönlichen Landkarte“ zu füllen?

Die Metaphern haben in ihrer Abstraktheit neue Impulse gesetzt und bedürfen abschließend der erhellenden Konkretisierung im Handlungskontext der Ratsuchenden.

## 4.4 Lösungs- und Ressourcenorientierte Gesprächsführung

*Anne Schlüter*

### Fragen schaffen Wirklichkeit

„Was möchtest Du erreichen?“ Diese einfache Frage ist nicht immer leicht zu beantworten. „Welche Ideen fallen Dir dazu ein?“. Dazu lässt sich vielleicht eher etwas sagen. Aber die Frage zu beantworten: „Woran genau wirst Du merken, dass Du Dein Ziel erreicht hast?“, braucht eine Vorstellungskraft, die Klarheit in der Zielsetzung voraussetzt. Um Lösungen zu finden und Schritte zu überlegen, wie man zum Ziel kommen kann, ist nicht allein der Einsatz von Visualisierungsübungen sinnvoll, sondern als zentrale Kompetenz auch eine ausdifferenzierte Fragetechnik. Dabei ist zwischen hilfreichen und wenig hilfreichen Fragen zu unterscheiden. Zu den hilfreichen Fragen gehören offene und hypothetische Fragen, die mit WAS, WO, WIE oder WER beginnen.

Hypothetische Fragen sind offene Fragen, die die Zukunft voraussehen, indem sie Entwürfe formulieren. Sie ermöglichen eine Aussprache über erstrebenswerte Ziele, aber auch die Chance, sich über Ängste auszusprechen. Wichtig für diese Art der Gesprächsführung ist zum einen das zielorientierte Fragen, zum anderen sind Wunderfragen und Ausnahmefragen charakteristisch für das Vorgehen. Der oder die Ratsuchende gibt Antworten und ist daher derjenige oder diejenige, der oder die seine bzw. ihre Lösungen selbst erarbeitet. Beratende steuern das Gespräch also durch Fragen und lassen erzählen und reflektieren. Folglich lässt sich formulieren: Es sind allein die mobilisierten Ressourcen des oder der Ratsuchenden, die eine Entwicklung Schritt für Schritt möglich machen.

#### Ressourcen für Lösungen schöpfen

Ressourcen sind aus der Perspektive der Psychologie und Pädagogik Mittel, die zur Verfügung stehen, eine bestimmte Aufgabe oder Anforderung zu bewältigen. Unterscheiden lassen sich interne und externe Ressourcen. Interne Ressourcen sind beispielsweise das kognitive individuelle Überzeugungssystem, das Gefühl der Selbstwirksamkeit und das Vertrauen in die eigene Stärke. Äußere Ressourcen sind u.a. soziale Bezüge wie Familie, Nachbarschaft, Freundeskreis, Netzwerke, materielle Güter wie Einkommen und kulturelle Mittel wie Ausbildung und Bildung. Ressourcen werden als Kraft- und Energiequellen gesehen, um Lösungen für Herausforderungen vorzubereiten. Ressourcen lassen sich auch als Kompetenzen verstehen (vgl. Nußbeck 2006: 77). Ressourcen bzw. Kompetenzen sind für das Selbstmanagement wichtig, für die individuelle Entwicklung und werden für den Einsatz am Arbeitsplatz und auch für die Lernkultur in einer Organisation erwartet. Die verschiedenen Kompetenzdiskussionen verweisen darauf, dass Kompetenzen nicht unbedingt sichtbar sind. Sie sind zu entwickeln bzw. zu zeigen. Das heißt, Kompetenz wird häufig als Disposition für etwas verstanden, denn erst im Handeln wird sie sichtbar (Performanz). Ressourcen sind außerdem nicht immer zugänglich. Wenn das Selbstvertrauen fehlt, wenn Bildungsbarrieren existieren oder wenn Stress besteht, können die eigenen Ressourcen nicht leicht aktiviert werden. Wenn außerdem nicht gewusst wird, welche inneren und äußeren Ressourcen für die Anforderungen notwendig sind und welche inneren Ressourcen in der Person selbst prinzipiell vorhanden sind, kann es zu Gefühlen kommen, sich widrigen Umständen ausgeliefert zu sehen. Probleme können dann entstehen, wenn jemand sich mit den Anforderungen bzw. der Materie nicht auseinandersetzen mag. Das heißt im Alltag existiert häufig ein Missverhältnis zwischen Können und Nutzen. Nußbeck formuliert zu den Folgen:

„Wenn notwendige Ressourcen fehlen, vorhandene verloren gehen oder ihr Verlust befürchtet wird, werden Menschen anfällig für psychische Probleme, verletz-



lich, krank und erleben Stress. Dies gilt auch, wenn Ressourcen eingesetzt werden und der erhoffte Gewinn ausbleibt oder Ressourceneinsatz und erzielter Gewinn in einem Missverhältnis stehen.“ (Nußbeck 2006: 79)

Das Konzept der Lösungsorientierten Beratung besteht darin, diejenigen Ressourcen zu mobilisieren, die dabei helfen können, „die als gegeben erlebten Lebensumstände aktiv und konstruktiv zu beeinflussen“ (Bürgi/Eberhart 2006: 175). Beratung bedeutet nach diesem Konzept, Hilfe oder Unterstützung bei der Erweiterung oder gezielten Nutzung von vorhandenen Ressourcen (vgl. Nestmann 2004, zit. nach Nußbeck 2006: 79) zu geben. Denn wir gehen davon aus, dass, wenn Menschen sich im Gleichgewicht befinden, sie leicht lernen und ihre prinzipiell vorhandenen Fähigkeiten zu Kompetenzen entwickeln können.

Die Grundgedanken, wie von Fittkau festgehalten (Fittkau 2003: 146–8), gehen dahin, eine lösungsorientierte Haltung zu erreichen, die passende Lösungen findet. Dafür braucht der bzw. die Ratsuchende einen Glauben an die eigene Lösungskompetenz. Manchmal muss der Berater oder die Beraterin dafür eine Einladung und manchmal Erlaubnis aussprechen, die inneren Suchbewegungen in eine spezifische Richtung zu lenken, auch mutig zu werden für die nächsten Schritte. Lösung meint Los-Lösung von etwas, wo hingegen der Begriff Ziel auf einen Zustand verweist, der erreicht werden soll. Zukunftsperspektiven sind zu erarbeiten und Übergänge zu gestalten. Die zu entwickelnde Vision kann es erfordern, sich über Zieldiskrepanzen klar zu werden, mehrere Szenarien durchzuspielen oder auch unrealistische Ziele zu verwerfen (vgl. Bürgi/Eberhart 2006: 188ff.).

#### Selbstwirksamkeit für Wachstumsprozesse bestätigen

Eine Haltung zu erreichen, die davon ausgeht, dass prinzipiell Fähigkeiten vorhanden sind, die lediglich zu aktivieren und zu ordnen sind, ist eine Haltung, die nicht defizitorientiert ist, sondern die Entwicklung des Potenzials betont. Eine Ressourcenorientierung könnte nach Kossack eine Strategie sein, um das Vorgehen aus dem defizitbehafteten Lernberatungsbegriff zu lösen (vgl. Kossack 2006: 180ff.). Er diskutiert, welches Subjektmodell bei der Lernberatung unterstellt wird. Der Knoten, der immer wieder auftaucht, ist demnach die Annahme der Präsenz der Subjekte. Seine Kritik heißt, dass der Berater oder die Beraterin in seiner oder ihrer Funktion eine Außensteuerung übernimmt, wodurch das Selbststeuerungsprinzip des oder der Ratsuchenden unterlaufen werde. Theoretisch würde zwar eine Symmetrie gefordert, aber es werde immer wieder eine Asymmetrie hergestellt (vgl. Kossack 2006: 184). Von Ressourcenorientierung ließe sich nur sprechen – so Kossack –, wenn spezifische Lernberatungspraktiken zum Zuge kommen, die die Ressourcen des pädagogischen Objekts entwickeln helfen (vgl. a.a.O.: 185). Seine Vorstellungen werden erfüllt, wenn man sich das Verständnis des Ressourcen- und

Lösungsorientierten Ansatzes anschaut. Denn das zentrale Verständnis des Lösungsberaters bzw. der Lösungsberaterin ist nach Klaus Grawe:

„Entwickler von Möglichkeitssinn, Aktivierer von Ressourcen, Ermutiger für den ersten Schritt, Bewunderer von Autonomie, Unterstützer von Selbstwirksamkeit zu sein.“ (Bamberger 2010: 339)

Und Grawe schlussfolgert, dass man den Lösungsorientierten Berater bzw. die Lösungsorientierte Beraterin plakativ auch als „Förderer des Lustgewinns“ bezeichnen kann (ebd.). Dies lässt sich konkret dadurch realisieren, dass die Beratenden auf die Grundbedürfnisse des Ratsuchenden eingehen, die aus Orientierung und Kontrolle, Zugehörigkeit und Bindung, Selbstwerterhöhung und Selbstwertschutz sowie Lustgewinn bzw. Unlustvermeidung bestehen. Die komplementären Verhaltensweisen der Beratenden bestehen dann aus: Hausaufgaben vereinbaren, Komplimente machen, Ressourcen fokussieren und Lösungen konzipieren (ebd.).

Eindeutig ist auch bei diesem Ansatz: Die wertschätzende Beziehung zwischen Beratenden und Ratsuchenden ist das wichtigste Mittel für Ressourcenaktivierung. Wenn jemand sich akzeptiert fühlt, setzt dies Energien frei, die zum Lernen befähigen und zum Handeln ermutigen. Die Suche nach Positivem kann sich in Komplimenten ausdrücken. Das heißt, durch Anerkennung der vorhandenen Stärken wird der ganze Mensch in den Blick genommen und nicht allein der Teil, der gerade nicht funktioniert. Der oder die Ratsuchende soll sich als jemand sehen können, der oder die den größten Teil seines oder ihres Lebens managt und auch seine oder ihre Fähigkeiten mit in das Gespräch einbringen darf (vgl. Bamberger 2010: 170f.).

#### Umsetzung im Gespräch: Lösungen finden und Ressourcen mobilisieren

Die auf Wertschätzung und Anerkennung der funktionierenden Ressourcen basierende Gesprächsführung lebt von einer lösungsorientierten Haltung der Beraterin bzw. des Beraters, die in der Lage sind, ein ebensolches Klima zu erzeugen. Mut zu entwickeln für konkrete Schritte, braucht Überlegungen, die z.B. über „Positives Sprechen“ und hypothetische Fragen angeleitet werden können.

Positives Sprechen ist bezogen auf individuell erreichbare Ziele. Es formuliert wünschenswertes Verhalten und formuliert daher fortlaufend eine Beschreibung von wünschenswerten Zielen. Die Aufmerksamkeit wird auf die Zukunft gelegt. Einwände werden ernst genommen, damit weiterhin nach Möglichkeiten gesucht werden kann. Das Mutmachen durch den Berater oder die Beraterin muss dazu führen, dass ein innerer Dialog bei dem Ratsuchenden entsteht. Der Berater oder die Beraterin als „Initiator von vorausseilendem Veränderungsoptimismus“ nutzt Worte als Bausteine, mit denen Ratsuchende eine Wirklichkeit konstruieren können, die für sie eine Annäherung an

ihre Ziele bedeuten. Dabei geht es darum, dass, statt großer Entwürfe, kleine Schritte geplant werden, die erreichbar erscheinen.

Der Leitfaden für einen ressourcenaktivierenden Beratungsansatz unterscheidet fünf Phasen. Ihnen sind zielführende Fragen zugeordnet (ausführlich dazu: vgl. Fittkau 2003: 147f.). Es folgen beispielhafte Fragen, um die Art und Richtung der Fragen nachvollziehbar zu machen.

Phasen	Zielführende Fragen
1. Definieren eines erwünschten Zielzustands	<i>„Angenommen, es passiert ein Wunder, Sie wachen auf und Ihre Probleme sind gelöst. Woran merken Sie, dass das Wunder geschehen ist?“ (Zielvision bzw. Wunderfrage)</i>
2. Fokussierung bisher erfolgreicher Lösungsstrategien	<i>„Wann in Ihrem Leben gab es eine Situation, wo Sie Ihrem Zielzustand schon einmal deutlich näher waren als heute?“ (Ausnahmefrage)</i>
3. Bewerten bisheriger Fortschritte	<i>„Ich finde, dass Sie es nicht leicht haben. Wie gelingt es Ihnen, all das hinzukriegen, was Sie machen?“ (Copingfrage)</i>
4. Erarbeitung nächster Schritte	<i>„Welches innere Bild kann Sie dabei unterstützen, einen Schritt in die gewünschte Richtung zu gehen? Auf welcher Stufe sind Sie gerade?“ (Ressourcenfrage und Skalierungsfrage)</i>
5. Erreichte Teilziele markieren	<i>„Es ist sehr beeindruckend, was Sie schon hingekriegt haben und stabilisieren“ (Komplimente machen)</i>

Abb. 10: Leitfaden für die ressourcen- und lösungsorientierte Beratung (eigene Darstellung)

Dieser Leitfaden, der an dieser Stelle sehr kurz vorgestellt wird, kann nur eine erste Idee zum Vorgehen geben. Günter G. Bamberger hat zur Lösungsorientierten Beratung ein Praxishandbuch vorgelegt, das in mehreren Auflagen erschienen ist und an dieser Stelle kaum zusammenfassend dargestellt werden kann. An dem Ansatz und Vorgehen Interessierte sollten sich daher ausführlicher über sein Werk informieren.

## 4.5 Zusammenfassung: Gesprächsführungstechniken und Beratungsansätze

*Karin Kress*

Aus den Beiträgen zur Gesprächsführung wird ersichtlich, wie sehr der gezielte Einsatz von Techniken mit Haltungen, Beziehungsgestaltung und den Grundannahmen der unterschiedlichen Beratungsansätze verknüpft ist.

Die dargestellten Grundtechniken der Gesprächsführung (Paraphrasieren, Fragetechniken, Ich-Botschaften) haben je nach Beratungsansatz einen spezifischen Einsatz- und Gestaltungshintergrund.

Die **Personzentrierte Beratung** bleibt sehr nah am Erleben des oder der Ratsuchenden. Die Beraterin oder der Berater kann dabei wie ein Resonanzboden für die Erzählungen des oder der Ratsuchenden wirken und stellt dem oder der Ratsuchenden diese Wahrnehmungen zur Verfügung, um Erlebnisinhalte beleuchten zu können, die den Ratsuchenden bisher noch nicht zu Bewusstsein gekommen sind. Für die Prozessgestaltung der Beratung steht das *Mitgehen* mit dem oder der Ratsuchenden im Vordergrund, welche Themen sich im Hier und Jetzt bei ihm oder ihr aktualisieren wollen. Verhaltensweisen der Ratsuchenden während der Beratung – auch Widerstände, Schleifen oder Ablenkungen – können als Informationen genutzt werden, welche Bedürfnisse oder Werte der Ratsuchenden bei einer Entscheidung bisher noch nicht berücksichtigt wurden. Durch das Sichtbarmachen dieser bisher ungehörten Anteile kann der oder die Ratsuchende begleitet werden, Entscheidungen zu treffen, die sich nachhaltig und ganzheitlich in sein oder ihr Leben integrieren lassen.

Für die Bildungsberatung ist vor allem die Grundannahme der Personzentrierten Beratung interessant, dass Ratsuchende den Wunsch und das Energiepotenzial mitbringen, sich selbst beständig weiter zu entwickeln, um weitere Anteile ihrer Persönlichkeit in einer Veränderung ihrer Situation verwirklichen zu können.

Für die **Systemische Beratung** ist eine offene Fragehaltung Struktur gebend. Gemeinsam wird das Anliegen des oder der Ratsuchenden durch oft kreative Fragen quasi *interviewt*. Der oder die Ratsuchende ist dabei immer Experte oder Expertin für die eigene Wirklichkeit. Dem Möglichkeitsraum wird dabei eine hohe Bedeutung eingeräumt. Wie könnte die Situation auch noch gesehen (konstruiert) werden? Wer verfügt über weitere hilfreiche Sichtweisen? Welche Wechselwirkungen (mit anderen Systemen) sind vorhanden? Durch die Veränderungen der Wahrnehmungsmuster ergeben sich für den oder die Ratsuchende neue Sichtweisen, die oft auch eine emotionale Erleichterung mit

sich bringen. Neben das Verändern der eigenen Situation durch Handlungen und Entscheidungen, tritt das Verändern durch ein unterschiedliches Erleben der Situation. Dadurch kann z.B. verhindert werden, dass Ratsuchende Entscheidungen treffen oder Veränderungen herbeiführen, die sie nur anderen zuliebe anstreben oder auf der Grundlage von Deutungsmustern, mit denen sie sich nicht wirklich identifizieren können.

Für die Bildungsberatung ist am Systemischen Ansatz besonders interessant, dass hierbei auch ein Schwerpunkt auf gesellschaftliche und interpersonale Wechselwirkungen in der Beratung gelegt werden kann. Dies wird dann wichtig, wenn Beratungseinrichtungen mit bestimmten Zielgruppen arbeiten, die dabei unterstützt werden sollen, sich von äußerlich vorhandenen Lebensumständen durch das Aufsuchen von Bildungsangeboten emanzipieren zu können.

Die **Ressourcen- und Lösungsorientierte Beratung** hilft dem oder der Ratsuchenden, sich ganz auf die Bewältigung des Anliegens zu konzentrieren. Sie wendet die Aufmerksamkeit auf vorhandene Fähigkeiten und Ideen und verknüpft dabei eine biographie- und eine zukunftsorientierte Perspektive. Ratsuchenden sind ihre eigenen Ressourcen oft nicht gegenwärtig. Was uns im Leben Probleme bereitet, bindet eher unsere Aufmerksamkeit, als diejenigen Anteile, die gut und wie automatisch funktionieren. Indem die Ressourcen- und Lösungsorientierte Beratung dem Raum gibt, was den Ratsuchenden schon zur Verfügung steht, stärkt sie ihre Selbstwirksamkeit und das Vertrauen in eine eigenständige Bewältigung der Situation. Gerade für die Bildungsberatung verknüpft sich dieser Ansatz mit der gezielten Erweiterung der eigenen Ressourcen. Das Sichtbarmachen bereits vorhandener (Lern-) Kompetenzen dient dazu, die Ratsuchenden in ihrer eigenverantwortlichen Kompetenzerweiterung durch das Aufsuchen von (Weiter-)Bildungsangeboten zu unterstützen. Dabei ermutigt die Ressourcen- und Lösungsorientierte Beratung die Ratsuchenden auch, sich von alten Problemstrukturen zu lösen und sich damit letztlich auch als Person zu verändern.

Im Vergleich zu den anderen beiden Beratungsansätzen setzt die Ressourcen- und Lösungsorientierte Beratung vor allem auf die Prozesssteuerung des Beraters bzw. der Beraterin. Er oder sie lenkt die Aufmerksamkeit des oder der Ratsuchenden auf die produktiven Lösungsanteile und gibt damit auch als einziger Beratungsansatz eine Empfehlung für eine festgelegte Phasenabfolge. Diese beginnt statt mit der Beschreibung der aktuellen Situation mit einer ausgestalteten Zielbeschreibung.

Für jeden der drei Beratungsansätze gibt es eigene Ausbildungen für Beraterinnen und Berater. Dies heißt jedoch nicht, dass die Ansätze nicht Anteile der jeweils anderen Ansätze verwirklichen. Vielmehr ist es wichtig, dass Beraterinnen und Berater sich auf die Person der Ratsuchenden einstellen können und danach entscheiden, welche der Perspektiven sie im Beratungsprozess

eher verstärken. Dafür brauchen sie zumindest Einblick in die je anderen Beratungsansätze.

Es gehört zur Kompetenz von Beraterinnen und Beratern letztlich einen integrativen Ansatz zu verfolgen, um fundierte Entscheidungen im Beratungsprozess treffen zu können.

# 5 Methoden und Techniken

## 5.1 Einführung

*Karin Kress*

Die Bildungsberatung ist ein Beratungsfeld, das in besonderem Maße durch das Wechselspiel von Informationsangeboten und Prozessbegleitung durch die Beraterinnen und Berater geprägt ist.

Die Institutionalisierung der Bildungsberatung in kommunal geförderten Einrichtungen bedingt, dass die Informationsvermittlung zunächst im Vordergrund zu stehen scheint. Ratsuchende möchten sich über Kursangebote, Fördermöglichkeiten oder berufliche Alternativen informieren.

Hinzu kommt, dass die Bildungsberatung bisher oft auch von Personen ohne gezielte Beratungsausbildung durchgeführt wird.

„Doch die Beratungsarbeit ist nicht durchgehend professionalisiert. In vielen Bildungseinrichtungen der Erwachsenenbildung finden Ratsuchende auch heute noch keine ausgebildeten Weiterbildungsberater/innen. Von Ausnahmen abgesehen, ist Bildungsberatung eine Tätigkeit, die von vielen Akteuren in diesem Feld tendenziell eher autodidaktisch gelernt wurde.“ (Schlüter 2016: 216)

Ohne eine dezidierte Beratungsausbildung liegt es nahe, sich auf den informierenden Teil der Beratung zu konzentrieren. Damit aus einem reinen Informationsangebot jedoch auch eine tiefer gehende Entscheidungs- und Übergangsberatung resultieren kann, brauchen Beraterinnen und Berater Kenntnisse und Kompetenzen in der Durchführung methodisch angeleiteter Prozesse.

Methodenbeschreibungen spielen für das Erlernen von Beratungskompetenz eine wichtige Rolle. Sie haben den Vorteil, dass sie eine gute Orientierung für mögliche Beratungsprozesse bieten. Auch wenn es sich immer um abstrahierte Beratungsprozesse handelt, transportieren sie Ideen für ein Vorgehen, das erfahrene Beraterinnen und Berater entwickelt haben.

Da sie bereits eine Kombination aus Entscheidungen beinhalten, zum Beispiel welche Materialien genutzt werden, in welchen Schritten die Beratung erfolgen kann, für welches Anliegen sie geeignet sind sowie die Reflexion ermöglichen, welche Ratsuchenden sich vermutlich von der Methode angesprochen fühlen und bei welchen sie eventuell eher Widerstände hervorrufen können, ist es für das Erlernen von Beratungskompetenz möglich, das an sich hoch komplexe Beratungsgeschehen handlungsorientiert zu konkretisieren.

Damit bietet die Methodenreflexion eine gute Ergänzung zur Besprechung von Beratungsfällen aus dem vorangegangenen Band in dieser Reihe (vgl. Schlüter 2014), indem zum Beispiel überlegt werden kann, wie sich der dort geschilderte Beratungsprozess durch den Einsatz einer geeigneten Methode hätte anders gestalten lassen. Die Beratungsfälle können zudem auf den Einsatz von konkreten Techniken (s. Kap. 4) hin untersucht werden oder im Seminar, zum Beispiel in Form von Rollenspielen, eine alternative Gesprächsführung erprobt werden.

Wir haben uns dafür entschieden, auf den Unterschied zwischen Methoden und Techniken wert zu legen, um deutlich zu machen, dass die Methodenkompetenz von Beraterinnen und Beratern nicht darin besteht, möglichst viele Methoden auswendig zu kennen. Erst die Veränderung und Anpassung von Methodenbeschreibungen auf die aktuelle Beratungssituation verspricht eine gelingende Beratung. Da für den Einsatz von Techniken als frei kombinierbare Bausteine weniger äußere Voraussetzungen erfüllt sein müssen, als für den Einsatz einer umfangreichen Beratungsmethode, können diese auch in kürzeren Beratungssettings eingesetzt werden.

Die von uns für diesen Band ausgewählten Methoden haben vor allem exemplarischen Charakter. Sie erheben keinen Anspruch auf Ausschließlichkeit, weder dass sie ausschließlich in der Bildungsberatung eingesetzt werden könnten, noch, dass ausschließlich diese Methoden für den Einsatz geeignet wären. Vielmehr sollen sie dazu dienen, anhand möglichst unterschiedlicher Vorgehensweisen zu veranschaulichen, wie in der Bildungsberatung mit Methoden gearbeitet werden kann. Dazu gehören auch Methoden, die Grenzen markieren, wie z.B. der Einsatz des Antreiber-Tests (S. 178) in der Bildungsberatung.

Die Methoden stammen aus den beiden unterschiedlichen Kontexten, die in der Bildungsberatung aufeinandertreffen: Es handelt sich um abgewandelte Verfahren, die aus der Seminargestaltung der Erwachsenenbildung (z.B. Klotzen S. 156, Bildungszeitreise S. 145, Lebensbaum S. 151) oder aus dem Coaching stammen (z.B. Tetralemma S. 132, Inneres Team S. 140, Netzwerk-methode S. 162).

Bei der Beschreibung der Methoden haben wir weitestgehend darauf verzichtet, sie zugeschnitten auf ein bestimmtes Beratungsformat (sei es die Studien-, Karriere- oder Berufsberatung) zu erläutern. Wo dies zum Verständnis der Methode hilfreich erschien, wurden jedoch beispielhafte Bezüge zu den Beratungsformaten ergänzt.

Zur Veranschaulichung eines möglichen Einsatzes der Methode haben wir jeweils einen kurzen Beratungsausschnitt hinzugefügt. Diese sind in unterschiedlichen Kontexten entstanden, teils bei der Bearbeitung echter Beratungsanliegen, teils aus vorgegebenen Fallbesprechungen.

Gerade durch die Abwandlungen und Veränderungen, die wir anhand der ausgewählten Methoden verdeutlichen, möchten wir ein größeres Gewicht



auf die Ausbildung einer eigenständigen Methodenkompetenz von Seiten der Beraterinnen und Berater legen.

## 5.2 Orientierung zur Auswahl geeigneter Methoden und Techniken

*Karin Kress*

Eine geeignete Methode auszuwählen, beginnt mit einer eigenen Lern- oder Recherchephase. In Beratungsausbildungen wird oft eine Auswahl von Methoden vermittelt. Allerdings ist es wichtig, sich bezogen auf die eigene Zielgruppe und häufig auftretende Beratungsanlässe in der eigenen Praxis zu orientieren. Umfasst eine Beratung mehrere Sitzungen, kann ich von Sitzung zu Sitzung überlegen, welche Methode für die nächste Etappe geeignet erscheint. Da dies aber während des Beratungsprozesses eher umständlich ist, kann es hilfreich sein, sich in regelmäßigen Abständen mit neuen Methoden auseinander zu setzen, um sich so ein eigenes Repertoire anzulegen und zu erweitern.

Die Auswahl von Methoden hängt von vielfältigen Faktoren ab. Hier setzen Beraterinnen und Berater eigene Prioritäten. Für viele sind die logistischen Rahmenbedingungen zuerst ausschlaggebend. Habe ich genug Zeit, um die Methode durchzuführen? Wie teuer sind die Verbrauchsmaterialien? Kann ich die Methode in meinen Räumlichkeiten umsetzen?

### Ziele und Funktionen reflektieren

Methoden können helfen, unterschiedliche Ziele zu erreichen (s. 2.1 Ohne Theorie geht es nicht). Bei der Auswahl einer Methode kommt es darauf an, diese Ziele und Funktionen auch zu reflektieren. Warum setze ich diese Vorgehensweise und nicht etwa eine andere ein? Methoden bieten z.B. eine gute Prozessstrukturierung an (s. 3.2 Verantwortung der Beraterin und des Beraters). Sie helfen dabei, zunächst eine Situation beschreibend mit einzelnen Komponenten zu erfassen, bevor ich anfangs, diese Komponenten zu gewichten, in eine Reihenfolge zu bringen oder Nebenschauplätze auszusortieren. Sie kann dabei unterstützen, aus dem Anliegen der Ratsuchenden eine Zielformulierung zu erarbeiten, sowie die Werthaltung mit einzubeziehen, vor welcher der oder die Ratsuchende entscheidet, ob eine Veränderung für ihn oder sie auch alltagstauglich ist. Sie kann Ressourcen bewusstmachen (s. 4.4 Ressourcen- und Lösungsorientierte Gesprächsführung), über die Ratsuchende verfügen, oder den bzw. die Ratsuchende dabei begleiten, Kontakt zu seinen Gefühlen herzustellen. Dies ist z.B. hilfreich, wenn Ratsuchende zwar Strategien haben

zur Alltagsbewältigung, diese aber bis zur Erschöpfung durchhalten, ohne sich ausreichend Ruhephasen zuzugestehen. Gerade in der Weiterbildungsberatung kann dies wichtig werden, wenn es um die Frage geht, etwas Neues anzufangen, etwas Altes zu beenden oder frühere Anteile im Leben wieder aufzunehmen, die sich seit vielen Jahren nicht mehr verwirklicht haben (s. 2.3 Bildungsberatung als Begleitung von Selbstlernprozessen).

Neben diesen inhaltlichen Zielen gibt es auch zahlreiche Prozessfunktionen, die ich beachten kann. Methoden wie die Netzwerkmethod (S. 162) sind z.B. auch dafür geeignet, von einem zum nächsten Schritt überzuleiten.

Die Reflexion von Zielen und Funktionen ist nicht nur für die Auswahl der Methoden wichtig. Erst wenn ich mir bewusst mache, was ich mit der entsprechenden Methode generell erreichen möchte, setze ich diese Ziele auch in der Beratung um. Von den bewussten Zielen und Funktionen hängen auch die Anleitung der Methoden und die Auswahl der wirkungsvollen Interventionen innerhalb der Beratung ab.

### Die eigene Zielgruppe ernst nehmen

Der Zielgruppenbegriff ist ambivalent. Mit „Zielgruppe“ ist ein Personenkreis gemeint, an den sich das Beratungsangebot insbesondere richtet. An die Förderung bestimmter Zielgruppen sind häufig kommunale Gelder gebunden. Um das Beratungsangebot auf eine Zielgruppe zuschneiden zu können, werden bestimmte als typisch angesehene Eigenschaften in den Blick genommen. Die Personen einer Zielgruppe teilen in ihrer Biographie oft ähnliche Erlebnisse oder Lebensumstände (z.B. die Beratung für Berufsrückkehrerinnen und -rückkehrer). In der Frage, wie die Personen mit diesen Lebensumständen umgehen, unterscheiden sich die Individuen jedoch stark (s. 2.2 Biographieorientierung). Um geeignete Methoden auszuwählen, muss ich meine eigenen Annahmen über die Zielgruppe kontinuierlich hinterfragen. Diese Annahmen helfen mir bei einer groben Einschätzung, wie die Personen z.B. darauf reagieren, wenn sie selbst etwas in der Beratung schreiben sollen, ob sie sich ernst genommen fühlen, wenn ich vorschlage, eine kreative Methode einzubauen usw. Auf der anderen Seite können mich meine Annahmen über eine Zielgruppe aber auch hemmen, wirkungsvolle Methoden auszuprobieren oder einzusetzen.

### Mit den Individuen im Prozess arbeiten

Letztlich kommt es nicht auf die äußere Form der Methode an, ob sich die Ratsuchenden in ihrem Anliegen ernst genommen fühlen, sondern ob ich mich tatsächlich auf sie als Personen einlasse. Dazu gehört, mir zu überlegen, welche Art von Methoden zu den Ratsuchenden passt. Mit einem guten Beziehungsaufbau ist es auch möglich, Ratsuchende für Methoden zu öffnen. Denn

letztlich geht es in der Beratung darum, dass die Person andere Perspektiven kennen lernt, die sie sich selbst im Alltag nicht erschließen würde.

Um ein vertrauensvolles Beratungsverhältnis aufzubauen, sollte man darauf achten, ob die Metaphern, der Abstraktionsgrad und die Handlungsformen für die ratsuchende Person passen.

### Rahmenbedingungen in der Beratung einschätzen

Methoden brauchen Zeit und einen Raum, in dem ich sie unbeobachtet von anderen durchführen kann. Beratung am Infopoint ist daher z.B. kein Rahmen, in dem ich eine Methode durchführen sollte. Ich kann allerdings Methoden zur eigenen Anwendung vorschlagen wie z.B. die PMI-Tabelle (S. 136).

Es ist dann eher eine Einstellungsfrage, wie ich mit den Rahmenbedingungen in meiner Beratungseinrichtung umgehe. Das reine Beratungsgespräch ist sicherlich am flexibelsten was Zeit, Raum und Material angeht. Letzten Endes lassen sich aber Rahmenbedingungen auch beeinflussen. Wenn mir z.B. der Platz für eine Bodenankerübung fehlt, kann ich stattdessen mit Stellvertretern auf einem Tisch arbeiten. Visualisierungsmethoden haben den Vorteil, dass ich einen Beratungsprozess auch unterbrechen und in einer kommenden Sitzung wieder anknüpfen kann, wenn die zeitliche Taktung aufeinander folgender Termine zu eng gefasst ist.

### Die Tiefungsebene beachten

Methodensammlungen geben in der Regel nicht vor, für welches Beratungsformat sie die Methoden beschreiben. Häufig nennen sie sogar Anwendungen in Therapie und Beratung (s. 2.3 Bildungsberatung als Begleitung von Selbstlernprozessen). Es ist daher wichtig, sich bei der Umsetzung einer Methode Gedanken darüber zu machen, wie tiefgehend die Prozesse beim Ratsuchenden sind, die ich mit einer Methode eröffnen kann.

Es gibt Methoden, die ein Anliegen eher auf der konkreten Handlungs- oder Organisationsebene bearbeiten, andere zielen mehr auf Erkenntnisse darüber, wie die Ratsuchenden durch ihre Art des Umgangs mit dem Problem mit dazu beitragen, dass sich an ihrer Situation nichts verändert (vgl. z.B. der Antreiber-Test, S. 178). Letztgenannte Methoden sind dann zwar auch besonders wirkungsvoll, lassen sich aber in der Regel nicht in einer halben Stunde abhandeln und bergen außerdem die Gefahr, dass auch Aspekte einfließen, die eher in einem Coaching oder in therapeutischen Verfahren bearbeitet werden können.

Nicht immer ist an der äußeren Form einer Methodenbeschreibung erkennbar, wie weitgehend sie eingesetzt werden kann. Ich kann eine Methode oft sowohl in therapeutischen als auch beraterischen Situationen einsetzen. Es ist dann die Aufgabe des Beraters bzw. der Beraterin darauf zu achten, die angemessene Ebene anzusteuern.

### Informative, situative und biographieorientierte Beratung

Wiltrud Gieseke unterscheidet drei unterschiedliche Beratungstypen, die dafür eine zusätzliche Orientierung bieten. Beratungen können *informativ*, *situativ* und *biographieorientiert* angelegt sein (Gieseke 2000). Beratungsformate können allerdings allenfalls in einer Tendenz diesen drei Typen zugeordnet werden. Auch eine Kursberatung, die eher zur informativen Beratung zuzuordnen ist, bezieht oft eine situative Beratung mit ein, wenn z.B. über die Gründe für die Kurswahl gesprochen wird. Wenngleich der situative Anteil in einer Kursberatung geringer ist als z.B. in der Karriereberatung, die wiederum Anteile an der biographieorientierten Beratung aufweisen kann, die (je nach eingesetztem Instrument) z.B. in der Kompetenzberatung stärker im Vordergrund steht.

Eine *informative Beratung* ist gegeben, wenn der fachlich-informative Beratungsanteil im Mittelpunkt steht. Der Berater bzw. die Beraterin verfügt über einen guten Überblick über vorhandene Angebote, rechtliche Rahmenbedingungen oder auch Kenntnisse oder eigene Erfahrungen über Prozesse und Strategien, wie die Ratsuchenden vorgehen können, um ein für sie passendes Angebot zu finden und sich auch zu erschließen (z.B. durch die Beantragung von Fördermitteln). Eine rein informative Beratung findet in der Regel als Beratungsgespräch statt, in dem der Berater oder die Beraterin auf Informationsmaterialien zur Visualisierung zurückgreift. Der Einsatz von Beratungsmethoden ist hier eher selten.

Eine *situative Beratung* macht sich an einem Ereignis in der Lebenssituation der Ratsuchenden fest. In der Regel handelt es sich um eine zeitlich umfangreichere Beratung als die informative Beratung. Hier hat der oder die Beratende nicht nur die Funktion zu informieren, sondern die ratsuchende Person dabei zu begleiten, einen Entscheidungs- oder Übergangsprozess für sich möglichst gewinnbringend zu gestalten. Ein Spezifikum der Bildungsberatung ist außerdem, dass der Wunsch nach neuen Lernanregungen und Weiterqualifizierung auch darin begründet liegen kann, dass sich die Ratsuchenden nach einer höheren Sinnhaftigkeit in ihrem Alltag sehnen und Anteile ihrer Persönlichkeit mehr zur Entfaltung bringen möchten, die in der Vergangenheit zu kurz gekommen sind.

Wiltrud Gieseke weist darauf hin, dass die *biographieorientierte Beratung* bisher noch weniger Eingang in Beratungsprozesse findet, als die anderen beiden Beratungsformen, aber immer mehr an Bedeutung gewinnt. Biographieorientiert ist eine Beratung dann, wenn sie die jetzige Situation, in der sich der oder die Ratsuchende befindet, in den Kontext seines oder ihres bisherigen Lebenslaufs, der individuellen Deutungsmuster und entwickelten Selbstbilder stellt (s. 2.2 Biographieorientierung). Für die Wiedereingliederungsberatung oder die Beratung von Berufsrückkehrerinnen und -rückkehrer ist es elementar, dass die Ratsuchenden dabei unterstützt werden, die oft als Brüche erlebten Etappen ihrer Biographie in ein sinnhaftes Selbstbild zu

integrieren. Mit jeder Entscheidung, die wir in unserem Leben fällen, treffen wir eine Auswahl aus mehreren Möglichkeiten. Menschen gehen mit diesen vergangenen Möglichkeiten unterschiedlich um. Viele Personen vergessen sie, andere hängen ihnen sehr nach. So kann die biographieorientierte Beratung ein Weg sein, um ungenutzte Potenziale und Ressourcen frei zu legen, die für die neue Lebenssituation wieder wichtig werden. In anderen Fällen kann es bedeutsam sein, sich von lange offen gehaltenen Möglichkeiten zu verabschieden, weil sie Energien für die getroffenen Entscheidungen binden und ihrer Umsetzung im Wege stehen.

### Beratungsphasen für die Wahl von Methoden abschätzen

Beratungsmethoden lassen sich außerdem unterschiedlichen Etappen im Beratungsprozess zuordnen. Manche eignen sich eher zur Beschreibung oder der gemeinsamen Analyse der Situation, indem Stichworte gesammelt werden, woraus das Problem besteht (z.B. „Stolpersteine“, S. 123), andere begleiten Ratsuchende bei der Erarbeitung von Problemlösungen (z.B. die hier vorgestellte Variante des Bodenankers, S. 127), wieder andere bereiten eine Entscheidungsfindung durch ein strukturiertes Brainstorming (z.B. PMI-Tabelle, S. 136) vor. Wenn ich die groben Phasen einer Beratung im Hinterkopf habe (s. 3.2 Verantwortung der Beraterin und des Beraters), lassen sich daraufhin gezielt geeignete Methoden auswählen.

### Was passt zu mir als Berater oder Beraterin?

Zu guter Letzt oder zu allererst sollte die Methode auch zum eigenen beraterischen Selbstverständnis passen und mich dabei unterstützen, in der Beratung kongruent zu bleiben. Auch dies gehört zu dem eigenen Reflexions- und Entwicklungsprozess. Es kann hilfreich sein, Methoden z.B. im Kollegium mit anderen Beraterinnen und Beratern auszuprobieren, um sich in Ratsuchende einfühlen zu können. Hier ist auch der kollegiale Austausch hilfreich. Oft erleben wir dabei eine Überraschung, dass auch Methoden, die wir sonst nicht übernommen hätten, unerwartete Prozesse in Gang setzen.

Eigene Widerstände gegen die Durchführung von Methoden muss ich als Beraterin oder Berater ebenfalls ernst nehmen, um abschätzen zu können, ob ich mich in die Interventionen einfinden kann, die die Methode erfordert. Andernfalls ist es besser, die Methode abzuwandeln oder eine andere zu wählen.

## 5.3 Einführen, Anpassen, Verlassen – Zum flexiblen Einsatz von Methoden und Techniken

*Karin Kress*

### In eine Methode einführen

Methoden entfalten einen Prozess *innerhalb* des Beratungsprozesses. Die Überleitung oder Einführung in eine Methode ist ein wichtiges Gestaltungselement. Sowohl im vorangehenden Beratungsgespräch, als auch während der Durchführung der Methode, ist für den oder die Ratsuchende klar, was gerade geschieht. Der Übergang von einem zum anderen bedeutet für den oder die Ratsuchende jedoch erst einmal eine Verunsicherung, zumindest eine Irritation. Der Berater oder die Beraterin bietet ihm bzw. ihr ein Vorgehen an, das er oder sie noch nicht überschauen kann. Gerade wenn ein Beratungsgespräch gut läuft, braucht der oder die Ratsuchende eine Begründung, warum es sinnvoll ist, sich auf einen Wechsel der Handlungs- oder Medienform einzulassen. Diese Begründung darf jedoch auch nicht zu „technisch“ ausfallen, da sich der bzw. die Ratsuchende ja in gedanklicher Auseinandersetzung mit seinem Anliegen befindet. Dies wiederum hat den Vorteil, dass sich Ratsuchende in der Regel wenig mit den Details einer Methode beschäftigen. Wenn sie das Ziel und die grobe Struktur nachvollziehen können und als stimmig mit ihrem Anliegen erleben, ist die Chance groß, dass sie sich auf das Verfahren auch einlassen. Der oder die Beraterin kann diesen Einführungsprozess unterschiedlich gestalten.

### Einführungsvariante I: Eine Methode aus dem Beratungsprozess heraus entwickeln

In dieser Variante stelle ich die Methode nicht in allen Einzelheiten vor. Aus Sicht des oder der Ratsuchenden entwickle ich die Methode aus unserem Gespräch heraus. Ich selbst habe die grobe Struktur jedoch im Kopf und weiß, welche Bausteine im Prozess hilfreich sein können. Dieses Vorgehen eignet sich zum Beispiel für Methoden, die mit Visualisierungen arbeiten. Statt die einzelnen Schritte z.B. des Tetralemmas (S. 132) vorher zu erklären, weise ich die ratsuchende Person im Beratungsgespräch zum Beispiel nur darauf hin, dass ich die verschiedenen Handlungsoptionen auf Karten notiere, da sich dies oft als sehr hilfreich für die Entscheidungsvorbereitung erwiesen hat. Im nächsten Schritt wechsele ich dann an die Pinnwand z.B. mit dem Hinweis, dass sich dadurch ein besserer Überblick ergibt. Ich begründe also nicht zuerst die ganze Methode, sondern die einzelnen Schritte im Prozess. Wie viel ich dem oder der Ratsuchenden erkläre und welche Begründungen ich im Prozess

gebe, hängt davon ab, wie viel Informationsbedarf der oder die Ratsuchende signalisiert. Oft ist unser Begründungsbedürfnis in der Beratung höher als das Informationsbedürfnis der Ratsuchenden.

Diese Variante der Einführung in eine Methode wird von Beratenden und Ratsuchenden oft als sehr angenehm empfunden, weil der Gesprächsverlauf durch die Schritte der Methode kaum unterbrochen wird. Ich kann außerdem die Methode beliebig anpassen. Wenn der oder die Ratsuchende z.B. Stichworte nennt, die mit der Struktur der Methode eigentlich nichts zu tun haben, kann ich diese Stichworte trotzdem notieren und die ratsuchende Person später fragen, wie sich diese Aspekte zu den anderen Stichworten verhalten und was ihm bzw. ihr daran wichtig ist oder was sich inzwischen verändert hat.

### Einführungsvariante II: Zu einer Idee, einem ‚Experiment‘ einladen

In manchen Fällen erfordert der Handlungswechsel, der mit einer Methode verbunden ist, jedoch auch, Ratsuchende klarer in den Übergang zu einer Methode mitzunehmen. Hier ist es hilfreich, die Methode als offenen Prozess darzustellen. *„Darf ich Sie zu einem Experiment einladen ...?“*; *„Ich habe noch eine Idee, wie wir uns dem Thema nähern können. Darf ich Ihnen die Idee einmal vorstellen?“* Die Begriffe „Experiment“ und „Idee“ machen deutlich, dass ich dem bzw. der Ratsuchenden keine geschlossene Struktur vorstelle, aus der er oder sie sich nicht mehr lösen kann. Deswegen ist es besonders wichtig, darauf hinzuweisen, dass er oder sie jederzeit Veränderungsvorschläge machen kann. *„Wenn Sie das Gefühl bekommen, dass uns das Verfahren nicht mehr weiterbringt, können wir es jederzeit verändern oder auch ganz sein lassen.“* Damit stärke ich in besonderer Weise die Selbstverantwortung der Ratsuchenden, indem ich ausdrücklich darauf hinweise, dass ich das Verbalisieren ihrer eigenen Reaktionen und Widerstände ernst nehme und bereit bin, mich jederzeit darauf einzustellen.

Über diese Variante der Einleitung einer Methode kann ich Ratsuchenden z.B. auch kreative Herangehensweisen vorschlagen. Hilfreich kann auch der Hinweis sein: *„Bisher sind Sie die Frage ja vor allem dadurch angegangen, dass Sie sich darüber Gedanken machen und darüber reden. Mit unserem Gespräch machen wir ja auch eigentlich nichts Anderes. Ich würde sie gerne einladen, mal eine Alternative auszuprobieren.“* Für Personen, die sich selbst als sehr rational bezeichnen, kann es hilfreich sein, darauf hinzuweisen, dass die neuronalen Netze in unserem Gehirn Erfahrungen nicht nur sprachlich, sondern auch in Bildern und Handlungsabläufen speichern.

### Einführungsvariante III: Über mögliche Instrumente und Vorgehensweisen (vorab) informieren

Manche Beraterinnen und Berater bevorzugen es auch, Ratsuchende nach der Klärung des Anliegens über verschiedene mögliche Vorgehensweisen vorab

zu informieren. Dies entspricht in besonderem Maße dem Transparenzgrundsatz und eignet sich vor allem, wenn Instrumente wie der Talentkompass NRW (S. 184), der ProfilPass oder reflektierende Fragebögen (Selbsttest S. 172), wie z.B. den Karriereanker in der Beratung genutzt werden. Auch hier ist es wichtig, darauf zu achten, wie ausgeprägt das Informationsbedürfnis der Ratsuchenden ist. Zu allen Methoden und Instrumenten sollte ich mir daher kurze Überblickssätze überlegen, mit denen ich schnell erläutern kann, wie die Methode oder das Instrument funktioniert, welche Funktion sich damit umsetzen lässt, und was genau der oder die Ratsuchende im Prozess tun wird. Hier kann es z.B. hilfreich sein, darauf hinzuweisen, dass es sich um eine Reihe von Einschätzungsfragen handelt, die die Ratsuchenden z.B. zu Hause ausfüllen, um sie dann in einer späteren Sitzung gemeinsam besprechen zu können. Gut ist es immer, wenn ich dem oder der Ratsuchenden mehr als eine Möglichkeit vorstellen kann. Dadurch steigt die Chance, dass für die ratsuchende Person auch etwas Passendes dabei ist und verhindert, dass der oder die Ratsuchende das Gefühl bekommt, dass ich ihm ein bestimmtes Verfahren vorschreibe.

### Ausblick auf den Einsatz von Methoden durch Vorabinformationen

Wenn Ratsuchende neu in eine Beratungseinrichtung kommen (und es sich nicht gerade um eine rein informative Beratung handelt) kann ich auch vorab erläutern, mit welchen Vorgehensweisen, Instrumenten oder Methoden ich in der Beratung gute Erfahrungen gemacht habe. Dies kann der ganz generelle Hinweis sein, dass ich z.B. mit Visualisierungen an der Pinnwand arbeite, was ein Bodenanker ist oder dass ich vielleicht auch eine kreative Methode vorschlage, wenn ich das Gefühl habe, dass es im Beratungsprozess hilfreich sein könnte. Auch hier ist es wichtig, den Ratsuchenden mitzuteilen, dass er oder sie immer gefragt wird, ob ihm oder ihr das Verfahren stimmig erscheint, und alles jederzeit angepasst werden kann.

Je nach Beratungseinrichtung können Hinweise wie diese auch schon auf die Homepage oder in gedruckte Informationsmaterialien aufgenommen werden. Dann kann ich mich bei meinen Vorschlägen auf diese Vorabinformationen beziehen.

### Machen Sie keine ‚Werbung‘ für Methoden oder Instrumente

Auch wenn Sie selbst vielleicht sehr überzeugt sind von der Wirkungsweise eines bestimmten Vorgehens, machen Sie sich bewusst, dass Ratsuchende gute Gründe haben, warum sie sich auf eine Methode oder ein Instrument nicht einlassen wollen. Bedenken Sie, dass Ihnen als Beraterinnen und Berater nie alle Informationen zur Verfügung stehen, über die die Ratsuchenden selbst verfügen. Je mehr Sie für eine Methode werben, desto mehr geraten Sie in die Gefahr, über berechnete Widerstände des oder der Ratsuchenden



hinweg zu gehen. Die Ratsuchenden führen die Methode dann möglicherweise nur ‚ihnen zuliebe‘ durch, wodurch sich die Effekte der Methode nicht entfalten können.

Durch ‚Werbung‘ entsteht bei den Ratsuchenden außerdem oft eine überzogene Erwartungshaltung. Sie bekommen den Eindruck, dass der Erfolg garantiert sei und reagieren dann ungehalten, wenn dieser nicht oder nicht schnell genug eintritt. Diese Erwartungshaltung lädt außerdem dazu ein, dass sich die Ratsuchenden wenig verantwortlich für den Erfolg der Durchführung fühlen und in eine eher passive Haltung geraten können.

### Entwerten Sie Ihre eigenen Methoden nicht

Vor allem, wenn Methoden für uns selbst noch neu sind, kann aber auch der andere Fall eintreten. Wir überspielen unsere Unsicherheit bezogen auf die Methode, indem wir möglichst tiefstapeln. Vielleicht weisen wir darauf hin, dass wir ja selbst nicht gerne malen, die Methode ohnehin selten einsetzen oder erzählen von anderen Beraterinnen und Beratern, die die Methode einsetzen, dass wir aber eigentlich eine andere Haltung haben. Alles das verunsichert die Ratsuchenden und suggeriert ihnen Vorbehalte, die sie von sich aus vielleicht gar nicht gegen die Vorgehensweise hätten.

Auch hier braucht es also etwas Übung, bis man eine gute Balance gefunden hat. Sie sollten gleichzeitig signalisieren, dass Sie Ihre Vorschläge aus guten Gründen unterbreiten, dass sie diese aber als offene Prozesse sehen, die vor allem dazu dienen, Möglichkeitsräume zu eröffnen, die durch Ideen und Gedanken von beiden Seiten gefüllt werden.

### Methoden im Prozess anpassen

Methoden lassen sich ganz gut danach unterscheiden, wie flexibel sie eingesetzt werden können. Es gibt manche, die es kaum erlauben, während des Prozesses Veränderungen vorzunehmen. Wenn ich einmal mit der Metapher des „Lebensbaums“ (S. 151) begonnen habe, ist es schwierig, auf eine ganz andere Visualisierung zu wechseln. Andere Methoden, wie z.B. die Netzwerkmethode (S. 162) bieten dagegen gleich mehrere Etappen an, von denen ich auch nur einzelne nutzen kann.

Ich sollte jederzeit bereit sein, neue Kategorien in eine Visualisierung hinzu zu fügen oder solche wegzulassen, die für das Anliegen nicht relevant sind oder für die ratsuchende Person keinen Bezug eröffnen. Auch wenn sich die Autorinnen und Autoren immer etwas dabei gedacht haben, eine Methode in einer bestimmten Weise zu beschreiben, ist es Aufgabe der Beraterin und des Beraters die Sinnhaftigkeit der Methode im Hier-und-Jetzt auf das Anliegen, die jeweiligen Ratsuchenden und die Rahmenbedingungen zu entfalten.

Eine Anpassung der Methode kann auch dadurch erfolgen, dass ich sie mit anderen Medien oder Materialien durchführe. Eigentlich sind der Anpassung

von Methoden keine Grenzen gesetzt. Es ist allerdings wichtig, sich im Prozess mit den Ratsuchenden nicht in Abzweigungen, Varianten und Abwandlungen zu verlieren. Ich sollte daher immer wieder mit den Ratsuchenden die verschiedenen Bestandteile einer Methode zumindest noch einmal überprüfen. Dies hat den Vorteil, dass ich dadurch vor allem die Schlussphase in der Beratung, in der die Ratsuchenden für sich festhalten, welche Erkenntnisse sie für sich aus der Methode ziehen, nicht mit einem „*Schön, dass wir darüber geredet (und gebastelt) haben ...*“ vergeude. Hier ist es oft hilfreich, den roten Faden, den eine Methode anbietet, am Ende wieder aufzunehmen.

### Methoden verlassen – Aktive Arbeit mit Widerständen

Es kann allerdings auch vorkommen, dass ich die Passung zwischen Methode, ratsuchender Person und Anliegen bei meinem Vorschlag nicht gut einschätzen konnte. Dies kann vielfältige Gründe haben. Jeder Vorschlag ist in der Beratung bis zu einem gewissen Grade ein Angebot für ein gemeinsames Experiment, eine Idee, einen Versuch. Häufig liegen wir richtig, oder aus dem gemeinsamen Tun wird die Methode zu etwas, das die Ratsuchenden weiterbringt. Es ist also kein Beinbruch, wenn dies nicht immer der Fall ist. Ein gutes Signal ist mein eigenes Empfinden in der Beratung. Ratsuchende äußern ihre Widerstände oft nicht so deutlich, manchmal kann ich sie nicht einmal an ihrer Körperhaltung ablesen. In anderen Fällen äußern sie ihren Unmut, es stellt sich aber heraus, dass dieser eigentlich gar nichts mit der Beratung und/oder der Methode zu tun hat. Spätestens wenn ich an mir selbst merke, dass die Beratung zäh wird, mein Redeanteil deutlich über dem des oder der Ratsuchenden liegt, ist dies ein Signal, dass etwas mit der Passung nicht stimmt. Hier sollte ich den Prozess unterbrechen und dem oder der Ratsuchenden meine Wahrnehmung zur Verfügung stellen. Manchmal reicht es schon, zu fragen: „*Was geht ihnen gerade durch den Kopf?*“ oder: „*Ich merke gerade, dass wir zwar noch irgendwie beim Thema sind, aber sich so eine Schwere eingeschlichen hat. Wie geht es Ihnen gerade mit unserem Vorgehen?*“. Oft führen solche Unterbrechungen dazu, dass sich die Ratsuchenden wieder öffnen und vielleicht Aspekte erzählen, die sie beschäftigen, die sie aber einfach nicht in der Struktur der Methode unterbringen konnten. Wenn ich dieser Erzählung Raum gebe, lässt sich danach oft besser entscheiden, ob die Weiterführung der Methode noch etwas bringt. Manchmal kommen die Ratsuchenden ganz allein wieder auf die Visualisierung zurück.

Dabei ist es auch wichtig, die Energien nicht zu unterschätzen, die solche Prozesse den Ratsuchenden abverlangen. Da wir uns als Beraterinnen und Berater ja nicht mit eigenen Gedanken und Emotionen beschäftigen, können wir davon ausgehen, dass der Prozess für die Ratsuchenden oft deutlich anstrengender ist. Deswegen sollte ich immer dann, wenn sich eine Erkenntnis eingestellt hat oder ein Abschnitt abgeschlossen ist, auf jeden Fall eine Pause anbieten.

Grundsätzlich ist es wichtig, die Reaktionen des bzw. der Ratsuchenden gut im Blick zu behalten. Wenn Ratsuchende klar Zweifel an einer Methode äußern, dann ist auch das ein Kontaktangebot. Durch behutsames Nachfragen und Spiegeln kann ich über den Widerstand der Methode gegenüber ergründen, was die ratsuchende Person stört. *„Wir können gerne überlegen, etwas Anderes zu machen. Was genau ist es, was Sie daran stört?“*; *„Wann haben Sie das erste Mal gemerkt, dass wir falsch abgebogen sind?“*; *„Ah, es hat Sie schon irritiert, als ich vorhin ... und nicht ... Was hätte Ihnen an dieser Stelle eher geholfen?“*. Diese Fragen bereiten nicht zuletzt den Übergang zu einer Veränderung der Arbeitsweise vor. Es ist ein Zeichen von Vertrauen, wenn Ratsuchende offenlegen, wie es ihnen im Prozess ergeht. Die Ratsuchenden erwarten aus ihrer Alltagserfahrung, dass sich der Berater bzw. die Beraterin durch die Kritik vielleicht auch persönlich in Frage gestellt sieht. Es ist daher wichtig, sich beim Ratsuchenden für die Offenheit zu bedanken und deutlich zu machen, dass dies dazu beiträgt, stimmigere Vorgehensweisen zu entwickeln. Dies setzt voraus, dass ich als Beraterin oder Berater die Souveränität entwickle, Aussagen über die Methode nicht auf mich zu beziehen oder als eine Wertung meiner Qualitäten als Beraterin oder Berater misszuverstehen.

Auf diese Weise kann selbst eine abgebrochene Methode dazu führen, dass sich Ratsuchende und Beratende besser kennen lernen und sich wieder neu aufeinander einstellen.

### Eine Methode beenden

Schließlich kann eine Methode auch ganz regulär zu Ende geführt werden. Es ist wichtig, rechtzeitig zum Abschluss zu kommen. Selbst erfahrenen Beraterinnen und Beratern passiert es, wenn sie Ratsuchenden erfolgreich zu einer Erkenntnis verholfen haben, dass sie motiviert sind, den Faden noch weiter zu spinnen. Manchmal sind auch die Ratsuchenden Feuer und Flamme und wollen gleich das nächste Problem angehen. In den seltensten Fällen ist dies zielführend. Sie sollten deswegen immer eine Pause einlegen, bevor ein nächster Prozess begonnen wird. Nach der Pause haben Ratsuchende und Beratende ein besseres Gespür, ob sie diesem ersten Impuls nachgeben wollen.

Generell sollte ich im Zeitmanagement darauf achten, eine Methode nie bis zum Ende der Sitzung durchzuführen. Im letzten Drittel der Sitzung kann ich z.B. schon darauf hinweisen, wie viel Zeit noch zur Verfügung steht und welcher Schritt für diese Zeit noch sinnvoll erscheint.

Nach Abschluss der Methode muss ich schließlich immer noch einen gewissen Transfer bzw. eine Art Sicherung der Ergebnisse durchführen. Dies kann z.B. durch Fragen eingeleitet werden, wie: *„Was nehmen Sie mit?“*; *„Was war Ihnen wichtig?“*; *„Was hat sich für Sie getan im Prozess?“*. Diese Schlussauswertung liegt ganz in der Betrachtung des oder der Ratsuchenden. Es kann sein, dass wir als Beraterin oder Berater vielleicht ganz andere Schwerpunkte setzen würden oder das Gefühl haben, dass es doch viel tiefere oder wichtige-

re Veränderungen beim Ratsuchenden gegeben habe. Dies mag der Fall sein, aber gerade neue Gedanken und Ideen brauchen Zeit, bis sie sich für die Ratsuchenden auch tatsächlich manifestieren. Gehe ich gedanklich wieder einen Schritt auf meinen Alltag zu (was ja typisch für die Schlussphase einer Beratung ist), ziehe ich mir – bildlich gesprochen – auch wieder meine alten Denkmuster an. Als Beraterin oder Berater muss ich mir bewusstmachen, dass die Ratsuchenden noch viele Energien aufbringen müssen, wenn sie die neuen Ideen in das alte Gerüst übertragen bzw. das alte Gerüst umbauen.

Anstatt also noch einmal Werbung für die ‚Highlights‘ aus meiner Sicht zu machen, begleite ich diesen Transfer wirkungsvoller, indem ich die ratsuchende Person noch einmal darin bestärke, dass sie sich auf für sie zwischendurch vielleicht auch ungewohnte Prozesse eingelassen hat, indem ich die Energien wertschätze, die sie dabei aufgebracht haben, Offenheit für eine Fortführung oder Wiederaufnahme der Beratung signalisiere und ihnen für den weiteren Prozess alles Gute wünsche.

### 5.4 Grundtechniken zur Visualisierung

*Karin Kress*

Neben den Gesprächsführungstechniken gehören Visualisierungen zum grundlegenden Handwerkszeug in der Beratung. Ratsuchende erhalten einen sichtbareren Zugang zu ihrem Beratungsanliegen als durch das reine Beratungsgespräch. Visualisierungen wirken ähnlich wie verbale Spiegeltechniken. Ratsuchende vergegenwärtigen sich ihre Situation, ihr Anliegen, ihre Lösungsoptionen je nachdem in welcher Phase die Visualisierung eingesetzt wird. Außerdem können die Visualisierungen je nach Größe der Abbildungen entweder direkt von den Ratsuchenden mitgenommen oder ggf. fotografiert werden. Auf diese Weise können sich die Ratsuchenden auch unabhängig von der Beratungssituation selbst mit ihren Überlegungen weiter beschäftigen oder sich verdeutlichen, zu welchen Erkenntnissen oder Entscheidungen sie mit der Beratung gelangt sind.

Für Beraterinnen und Berater haben Visualisierungen den Vorteil, dass sie die Aussagen des oder der Ratsuchenden nicht nur im Kopf behalten müssen. Auch für sie bietet die Visualisierung eine Struktur, die den Beratungsprozess begleiten kann.

Außerdem können die Ratsuchenden jederzeit in die Visualisierung eingreifen, diese ergänzen, abwandeln oder umsortieren.

Beraterinnen und Berater können nicht nur das Ergebnis der Visualisierung in den Beratungsprozess einbeziehen, sondern auch das Verhalten der Ratsuchenden während der Visualisierung. Sie können den Ratsuchenden

ihre Beobachtung zur Verfügung stellen und die Ratsuchenden zu Kommentaren einladen. So kann sich z.B. durch eine visualisierte Überfülle von Entscheidungsmöglichkeiten für die ratsuchende Person der Gedanke eröffnen, dass nicht die mangelnde Sympathie für eine der Möglichkeiten, sondern der Widerstand dagegen, die anderen Möglichkeiten loszulassen, einer Entscheidung im Weg steht.

Methoden arbeiten mit unterschiedlichen Visualisierungstechniken und geben oft schon Vorschläge für eine Schrittfolge, in der die Visualisierung in den Beratungsprozess integriert wird. In Methoden werden also schon Entscheidungen vorweg genommen, z.B. mit welcher Metapher gearbeitet wird, in welcher Phase die Methode eingesetzt werden kann und welche Fragen durch den Beratungsprozess führen.

Hier soll nun eine Auswahl an grundlegenden Visualisierungstechniken beschrieben werden, in denen diese Entscheidungen noch nicht getroffen wurden. Die Techniken lassen sich daher unterschiedlich in Beratungssituationen zusammenfügen und frei in verschiedene Phasen integrieren.

### Stichwortkarten

Als Material lassen sich Moderationskarten (10x8 cm), Karteikarten (A6, A7), Klebezettel oder selbst zugeschnittene Karten nutzen. Das Grundprinzip ist immer das gleiche. Im Beratungsprozess werden Stichworte nicht als Liste aufgeschrieben, sondern auf frei bewegliche Karten. Je nach Platz auf dem Tisch oder an der Pinnwand sowie Größe der Karten werden sie mit dicken Filzstiften oder Flipchartstiften vom Beratenden oder Ratsuchenden beschrieben. Gegebenenfalls symbolisieren verschiedene Farben und Formen unterschiedliche Aspekte.

Die Karten werden anschließend frei zu Gruppen sortiert und danach mit Überschriften versehen. Karten können in kausale oder zeitliche Reihenfolgen gebracht oder nach Prioritäten gewichtet werden, Widersprüche einander gegenübergestellt oder einzelne Karten ganz zur Seite gelegt werden, um die Nähe oder Distanz der Ratsuchenden zu den Optionen zu verdeutlichen. Manche Methoden arbeiten auch mit Metaphern, wie z.B. Karten symbolisch zu zerreißen, zusammen zu kleben oder Formen daraus zu legen.

Auf Pinnwände, A3-Bögen oder Flipchartpapier angeheftet, können die Karten durch Pfeile, Kreise oder Zeichnungen ins Verhältnis zueinander gesetzt werden.

### Diagramme und Strukturbilder

Diagramme und Strukturbilder haben den Vorteil, dass sie bereits mehrere Aspekte ins Verhältnis zueinander setzen. Ich kann Diagramme und Strukturbilder als Visualisierungen während der Erzählung des oder der Ratsu-

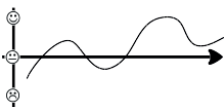
chenden frei entwickeln, oder die bereits angemalte Struktur dem oder der Ratsuchenden zur Füllung anbieten.



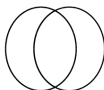
**Kreisdiagramme** symbolisieren beispielsweise die Unterteilung eines übergeordneten Aspektes in seine Bausteine (z.B. die Aufteilung der eigenen Energien auf verschiedene Tätigkeiten im eigenen Alltag).



**Zeitleisten** ermöglichen die Visualisierung unterschiedlicher Etappen in der eigenen Entwicklung, um anschließend besonders wichtige Ereignisse für die Vertiefung auszuwählen.



Füge ich der x- eine y-Achse hinzu, entsteht aus der Zeitleiste ein **Koordinatensystem**, bei dem ich die Ereignisse zu einer weiteren Kategorie ins Verhältnis setzen kann, z.B. die eigene Zufriedenheit oder auch der Bezug zur jetzigen Situation.



**Schnittmengen** erleichtern das Sortieren von Unterschieden und Gemeinsamkeiten z.B. beim Abwägen, in welchen Entscheidungsoptionen sich möglichst viele der eigenen Vorstellungen realisieren lassen.



Das **Lotus-Diagramm** gruppiert zu einem Kernbegriff unterschiedliche Bestandteile. So kann z.B. über die Einstiegsfrage, welche Alltagstätigkeiten die Ratsuchenden bewältigen, erarbeitet werden, mit welchen Handlungen, Fähigkeiten und Kenntnissen die Ratsuchenden diese Alltagsherausforderungen bereits meistern. Indem anschließend diese Fähigkeiten mit dem Ausgangsproblem des oder der Ratsuchenden wieder in Beziehung gesetzt werden, lassen sich Ressourcen zur Problembewältigung ableiten.

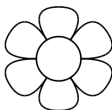


Abb. 11: Diagramme und Strukturbilder als Visualisierungstechnik (eigene Darstellung)

Anhand des Lotus-Diagramms lässt sich gut veranschaulichen, wie sich Visualisierungstechniken auf Anliegen und Person der Ratsuchenden anpassen lassen. Das Lotus-Diagramm mit seiner geometrischen Form wähle ich z.B. eher bei Personen, die mir im Beratungsgespräch ihre technikaffine oder logisch-rationale Seite zeigen. Die Grundstruktur lässt sich jedoch schnell in eine organische Form, wie z.B. eine Blume oder in das offenere Gerüst einer Mindmap übertragen.

## Sketchnotes

Diese Visualisierungstechnik braucht etwas Übung, lässt sich jedoch auch von Beraterinnen und Beratern umsetzen, die ihr kreatives Talent sonst eher selten nutzen. Über vereinfachte Symbole und eine Art Bilderwortschatz lassen sich Erzählungen von Ratsuchenden leicht in kleine Zeichnungen übertragen.

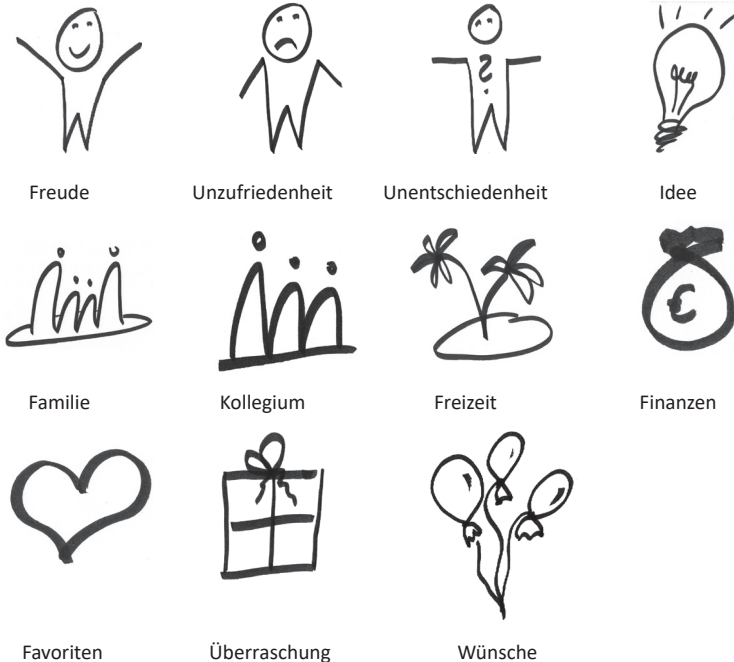


Abb. 12: Sketchnotes (eigene Darstellung)

Dies hat den Vorteil, dass die Bilder sofort mehrere Gehirnregionen der Ratsuchenden ansprechen, die im reinen Beratungsgespräch nicht aktiviert werden. So fällt es z.B. viel leichter, sich in die Lage einer anderen Person hinein zu versetzen, wenn diese einen grafischen Stellvertreter erhält. Ihren Namen hat die Technik vom ‚Kritzeln‘ mit dem Kugelschreiber bei Meetings oder Telefongesprächen.<sup>1</sup> Durch die Zeichnung erhalten die Ratsuchenden eine Deutungsvariante ihrer Erzählung, auf die er oder sie selbst wieder Bezug nehmen, gegebenenfalls sogar selbst zeichnerisch ergänzen kann.

1 Anregungen für die Entwicklung einer eigenen Bildersprache finden sich z.B. in den Bika-blo@-Büchern von Martin Haussmann. Einzelne Zeichnungen und Videotutorials finden sich außerdem im Internet.

### Einsatz von Bildimpulsen ...

#### ... zur Aktivierung von Erzählungen

Wenn Ratsuchende von ihrer Situation erzählen, orientieren sie sich an dem, worüber sie sich bereits Gedanken gemacht haben. Manche zählen vor allem die äußeren Ereignisse auf, die zu ihrer Situation geführt haben. Andere beginnen, sich zu rechtfertigen oder sind vor allem damit beschäftigt, wie andere ihnen Unrecht getan haben. Eine Auswahl von Bildimpulsen bringt die Ratsuchenden auf neue Ideen und bietet eine gemeinsame Grundlage, um auch Gefühle und Werte zur Sprache zu bringen. Als Bildimpulse eignen sich Postkarten<sup>2</sup> oder Ausschnitte aus Zeitschriften. Letztere haben den Vorteil, dass ich je nach ausgewählten Zeitschriften eine große Bandbreite an Bildimpulsen anbieten kann, die oft schon eine bestimmte Stimmung transportieren und zu unterschiedlichsten Ratsuchenden passen können.

Die Ratsuchenden wählen eines oder mehrere Bilder aus, mit deren Abbildung sie einen Anteil ihrer Situation verbinden. Die Auswahl kann auch unter bestimmten Fragestellungen erfolgen. Zum Beispiel: *„Wählen Sie ein Bild für ihre derzeitige Situation aus und eines für die veränderte Situation.“* Ausgehend vom gewählten Bild, beschreibt der oder die Ratsuchende zunächst, was ihn oder sie an die eigene derzeitige Situation erinnert. Anschließend können z.B. zunächst Gemeinsamkeiten von Ist- und Sollzustand erarbeitet werden, um von da ausgehend zu überlegen, welche Veränderungen zu den Unterschieden führen könnten. Bildimpulse haben vor allem die Funktion, die Ratsuchenden auf neue, für sie ungewöhnliche Ideen zu bringen.

#### ... als kreative Übungen

Wenn Sie mit Zeitschriftenausschnitten arbeiten, lassen sich die Bilder auch verändern und für kreative Übungen nutzen. So entstehen z.B. Collagen, in denen das Bild zur aktuellen und zur gewünschten Situation miteinander kombiniert aufgeklebt und ggf. beschriftet wird.

#### ... als Metaphern im Beratungsgespräch

Manche Bilder bieten auch so viel Potenzial, dass sie eine Metapher für den weiteren Beratungsprozess liefern. Eine Abbildung mit mehreren leeren Flaschen kann z.B. dafür genutzt werden, zu erarbeiten, womit die Flaschen wieder aufgefüllt werden können, um Energien zu sammeln, damit der oder die Ratsuchende eine Umschulung gut bewältigen kann. Auf dem Fußballfeld kann sich der oder die Ratsuchende mit einer Feldposition identifizieren. Ist er

---

2 Claus Heragon veröffentlicht Fotosammlungen zu unterschiedlichen Oberkategorien, wie „Emotionen“, „Veränderungen“ oder „Grenzen“, die vor allem für Coachings gut eingesetzt werden können.



oder sie in seinem bzw. ihrem Unternehmen derzeit eher im Sturm oder eher in der Abwehrposition? Kann er oder sie die eigenen Fähigkeiten in dieser Position optimal einsetzen? Anhand eines Gebirges kann erarbeitet werden, welche Wegzehrung in den Rucksack gepackt werden kann, die zwar Energien liefert, aber auch nicht zu schwer zu tragen ist. Welche Wege wähle ich? Den direkten, der vielleicht einige Hindernisse birgt, die ich zur Seite räumen muss oder den verschlungenen Pfad, der zwar länger dauert, dafür aber weniger Energien bindet? Durch das Angebot einer Auswahl an Bildimpulsen, suchen sich die Ratsuchenden diejenigen Metaphern aus, die für sie auch besonders gut funktionieren. Die Passung der Bildimpulse zum Anliegen des oder der Ratsuchenden stellt sich ein, ohne dass ich als Beraterin oder Berater schon Einfluss nehmen muss.

### Den Beratungsraum zur Visualisierung einbeziehen

In unserer Methodensammlung stellen wir eine Variante der Bodenankerübung (S. 127) vor. Mit Bodenankern zu arbeiten, ist nach unserem Verständnis erst einmal eine Technik, die in Methoden unterschiedlich ausgestaltet werden kann.

In der Grundstruktur nutze ich eine freie Fläche, um darauf verschiedene Positionen, Wege oder auch Perspektiven auf ein Problem oder Entscheidungsmöglichkeiten zu versinnbildlichen. In der Regel werden diese als beschriftete Karten im Raum ausgelegt. Abstände und Positionen der Karten zueinander können gemeinsam mit dem oder der Ratsuchenden verändert werden (ähnlich wie bei der Arbeit mit Stichwortkarten s.o.). Anschließend bewegt sich der oder die Ratsuchende von einer Stelle im Raum zur anderen und beschreibt, was er oder sie aus dieser Position im Raum bezogen auf seine Fragestellung wahrnehmen kann. Wie von hier aus Lösungen und neue Ideen entwickelt werden, hängt stark davon ab, wie die Technik in unterschiedlichen Methoden eingebunden wird (s. als Vergleich Tetralemma (S. 132) und die Bodenankerübung (S. 127)). Einer der Klassiker, bei denen Bodenanker und Stellvertreter miteinander kombiniert werden, ist die Methode „Der leere Stuhl“. Darin werden für unterschiedliche Entscheidungsvarianten Stühle im Raum aufgestellt. Anstatt sich nur auf die Position zu stellen, nimmt der oder die Ratsuchende auf dem Stuhl Platz. Besonders wirkungsvoll ist diese Variante, wenn das Beratungsanliegen mit Konflikten zu tun hat und sich der oder die Ratsuchende in die Position seiner Konfliktpartner und -partnerinnen hineinversetzen kann.

### Arbeit mit Stellvertretern

Stellvertreter können auf dem Tisch oder im Raum aufgestellt werden. Statt mit Stichwortkarten arbeitet diese Technik mit Gegenständen, denen eine bestimmte Funktion oder Rolle zugeschrieben wird. Als Stellvertreter können

Spielfiguren, kleine Plastiktiere, Schokoladenbonbons, vom Ratsuchenden selbst gestaltete Knetgummiformen oder im Beratungsraum ohnehin vorhandene Büroutensilien verwendet werden.

Der oder die Ratsuchende wählt wiederum die Stellvertreter aus (oder gestaltet sie) bezüglich der im Beratungsprozess gerade aktuellen Fragestellung. Welche unterschiedlichen Sichtweisen gibt es auf das Problem? Welche Optionen stehen zur Debatte? Welche Hindernisse stehen im Weg? Je nach Fragestellung können die Stellvertreter dann in ihrer Position zueinander verändert, aussortiert oder sogar umgestaltet werden.

### Kommentar zum Einsatz

Methodenbeschreibungen bieten auf den ersten Blick die Sicherheit, dass ich als Beraterin oder Berater recht gut weiß, was auf mich zukommt, wenn ich mit einer bestimmten Visualisierung oder einer bestimmten durch die Methode vorgegebene Metapher arbeite. Durch die Beschreibung einer vorgegebenen Schrittfolge habe ich eine Orientierung, wie ich Ratsuchende durch den Beratungsprozess begleiten kann. Sie eignen sich besonders, um den Einsatz von Visualisierungstechniken zu üben. Je freier ich die Techniken aber anwende und selbst kombiniere, desto näher komme ich dem tatsächlichen Anliegen von Ratsuchenden.

## 5.5 Methodenbeispiele

### 5.5.1 Stolpersteine

*Julia Stübner und Christina Hölscher*

#### Kurzbeschreibung

Als *Stolpersteine* werden in dieser Methode Aspekte bezeichnet, die dem oder der Ratsuchenden bei der Problemlösung im Weg stehen. Diese werden auf Moderationskarten geschrieben. Aus den *Stolpersteinen* wird eine Mauer gebaut, die im Laufe des Beratungsgesprächs nach und nach abgebaut werden kann.

Diese Symbolmethode kann besonders gut eingesetzt werden, wenn es um ein sehr komplexes Problem geht, welches sich aus mehreren Teilaspekten oder Teilproblemen zusammensetzt.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechteckige Moderationskarten</li> <li>• Flipchartpapier</li> <li>• Klebeband/</li> <li>• Pinnadeln</li> </ul>	<p>Transparente Darstellung der eigenen Probleme</p> <p>Erarbeitung von konstruktiven Lösungswegen</p>	Problembewältigung zur Erreichung eines Ziels	ca. 40 Min.

#### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Zunächst sollten Moderationskarten bereitgelegt werden. Diese stellen später beschriftet die Ziegelsteine der Mauer dar. Außerdem wird eine freie Wand und/oder eine Pinnwand benötigt.
2. **Methode einleiten:** Zunächst wird das Problem des oder der Ratsuchenden auf ein Plakat/Flipchart geschrieben. Mit dem oder der Ratsuchenden werden nun die einzelnen Teilaspekte des Problems besprochen und auf die *Stolpersteine* geschrieben. Anschließend werden die Karten als Mauer an eine Pinnwand geheftet. Dabei soll deutlich werden, welche Aspekte miteinander in Verbindung stehen und worauf die einzelnen Aspekte aufbauen.
3. **Kernphase:** Auf dieser Grundlage kann jetzt mit der Erarbeitung von Lösungsstrategien begonnen werden. Die Mauer kann dabei an verschiedenen Stellen eingerissen werden. Als erstes werden die Aspekte von den Ratsuchenden benannt, auf die er oder sie einen Einfluss hat. Diese Aspekte werden aus der Mauer entfernt und an anderer Stelle angepinnt. Neben den jeweiligen *Stolperstein* werden Lösungsideen notiert.

4. **Abschluss und Transfer:** Wurden alle Ideen genannt, wird ein Plan zur Realisierung aufgestellt. Dabei wird geklärt, welche Schritte bis wann und von wem gemacht werden sollen. Als letztes werden die übrig gebliebenen *Stolpersteine* aufgegriffen. Oft hat der oder die Ratsuchende nicht auf alle Steine Einfluss, deshalb können einige übrig bleiben, was jedoch durchaus sein darf. Wichtiger ist, dass sie im Beratungsgespräch thematisiert werden. Auch das Annehmen von Aspekten, die sich nicht verändern lassen, kann einen Teil von Lösungs- und Entscheidungsprozessen darstellen.

**Variante:** Erfolgt die Beratung in mehreren Sitzungen, kann der Realisierungsplan als Inhalt für ein nächstes Gespräch dienen. Dabei kann darüber gesprochen werden, welche Maßnahmen bereits umgesetzt wurden und wofür der oder die Ratsuchende weitere Lösungsansätze benötigt.

**Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Diese Beratungsmethode ist in der Bildungsberatung für fast alle Zielgruppen geeignet, die hier mit der Metapher des *Stolpersteins* gearbeitet wird, die in der Alltagssprache sehr bekannt ist und einen niedrigschwelligen Zugang bietet. Sie lässt sich sowohl für Einzelberatungen als auch in der Beratung mit mehreren Ratsuchenden, wie z.B. für Teams, anwenden. In solchen Fällen werden nicht die individuellen *Stolpersteine* betrachtet, sondern solche, die die erfolgreiche Teamarbeit behindern.

**Phase im Beratungsgespräch:** Die *Stolperstein*-Methode sollte allerdings eher in der zweiten Phase der Beratung, d.h. gegebenenfalls in der zweiten Beratungssitzung angewendet werden, wenn bereits eine Zielformulierung mit dem oder der Ratsuchenden stattgefunden hat. Die Methode eignet sich nicht, wenn Ratsuchende noch zwischen verschiedenen Handlungsmöglichkeiten abwägen oder wenn nur eine Beratungssitzung erfolgen kann. In diesem Fall reicht die Zeit für eine erfolgreiche Methodendurchführung möglicherweise nicht.

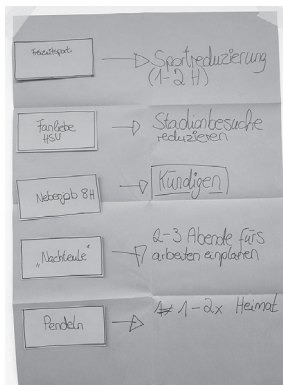


Abb. 13: Stolpersteine – Abbau der Mauer zu Lösungsansätzen (Fotos: Julia Stübner und Christina Hölscher)

### Beratungsbeispiel

**Beratende [B]:** Hallo Herr H. Ich freue mich, dass Sie heute zu mir gekommen sind. Möchten Sie kurz erläutern, warum Sie hier sind?

**Ratsuchender [R]:** Ja, mein Anliegen ist, dass ich nicht vorankomme mit meiner Masterarbeit. Ich finde einfach nicht die passende Zeit dafür, und das zieht sich jetzt schon eine Weile. Ich habe die Idee schon fertig und weiß eigentlich, worüber ich schreiben will. Aber es gibt so viele andere Dinge, die ich erledigen muss. Und dann ist da noch die Arbeit, mal mit Freunden unterwegs sein, Fußball, ich mach halt viel Sport. Ich find nicht die Zeit dafür, mich da groß dran zu setzen. Ich habe dann mal 'ne Stunde Zeit, aber dann lohnt sich das nicht, sich da groß dran zu setzen. Bis man dann drin ist, muss ich schon wieder los zur Arbeit. Vor zwölf ist bei mir sowieso nichts los. Insofern bin ich da etwas überfordert.

**B:** Okay, ich hab' da gerade rausgehört, dass Sie überlegen, wie Sie das Zeitmanagement in den Griff bekommen, um Ihre Masterarbeit anzufangen. Könnte man das so festhalten?

**R:** Ja, ich mache halt zu viele Sachen. Dass ich ein schlechtes Zeitmanagement habe, würde ich nicht sagen. Es ist halt schwer, in meiner Position.

**B:** Okay, Sie haben zu viel Stress drum herum. Ich würde Ihnen eine Methode vorschlagen, mit der wir die verschiedenen Zeitfaktoren, die Sie so in Anspruch nehmen, visualisieren und dann symbolisch abbauen können, damit Sie Ihr Ziel – also die Masterarbeit zu schreiben – gut erreichen können.

**R:** Okay, gerne.

**B:** Sie haben gesagt, Sie haben so viele andere Sachen zu tun. Können Sie das noch genauer formulieren?

**R:** Das sind so viele, dass ich mir ein paar Dinge aufgeschrieben habe. Zum Beispiel eben Sport. Zweimal die Woche gehe ich zum Fußballspiel, dreimal die Woche zum Schwimmen und ab und zu Laufen, wenn ich gerade die Zeit dazu finde. Allerdings nie vor zwölf, insofern ist das schon immer mein Ablauf. Am Wochenende bin ich fast immer im Stadion oder vorm Fernseher und gucke zu, wenn der HSV spielt. Dann sind da noch die acht Stunden Arbeit, die ich pro Woche habe. Das ist auch gar nicht so leicht unterzubringen. Und schließlich sind da noch die Freunde da, mit denen ich was unternehmen muss; Networking betreiben und solche Sachen, die da anfallen.

**B:** Also halte ich jetzt einmal den Freizeitsport fest, den Sie selbst betreiben.

**R:** Ja.

[B. schreibt nach und nach alle Aktivitäten auf Karten]

- R:** Ja, vielleicht noch ein Punkt. Ich bin ja nicht von hier. Insofern kommt dann auch noch oft dazu, dass ich in die Heimat fahre. Durch das Pendeln gehen dann im Monat meistens auch noch zwei bis drei Tage drauf.
- B:** Ich halte das mal als Pendeln fest. Sie sehen, die Mauer wird immer größer. Wenn Sie sich jetzt vorstellen, dass Sie hier unten stehen und oben befindet sich Ihr Ziel, dass Sie die Masterarbeit erfolgreich meistern können, müsste man hier ja jetzt eigentlich einen Durchbruch schaffen. Das möchte ich jetzt mit Ihnen machen. Für jedes Mauerstück, das wir abbauen, möchte ich mit Ihnen Lösungsschritte erarbeiten, wie Sie erreichen können, dass Sie dadurch auch mehr Zeit bekommen. Ist das in Ordnung?
- R:** Ich bin gespannt, wie wir das tun.
- B:** Wenn Sie jetzt mal Ihr einfachstes Zeitproblem erfassen. Was würden Sie sagen, was man noch am einfachsten lösen könnte? Wo könnte man am einfachsten Zeit freischaufeln?
- R:** So schwer es mir fällt, aber wahrscheinlich könnte ich auf ein- bis zweimal die Woche Sport verzichten und hätte dann vier bis fünf Stunden mehr Zeit pro Woche.
- B:** Okay, dann nehme ich diesen Stein und klebe ihn hier auf. Ihr Lösungsvorschlag wäre, weniger Sport in der Woche zu machen?
- R:** Effektiver aber weniger, ja.
- B:** Okay, Reduzierung kann man dann ja hinschreiben. Ein bis zwei Stunden hatten Sie ja vorhin gesagt ...
- R:** Weniger ...
- B:** ... Die Sie dann reduzieren wollen. Wenn Sie sich jetzt nochmal die Mauer anschauen. Gibt es dann ähnliche Reduzierungsmaßnahmen, die Ihnen spontan einfallen würden? Wie wäre es mit Ihrer Fanliebe zum Beispiel? [...]
- B:** Okay, dann halte ich das einfach mal so fest. Gut. Wie Sie hier sehen, es sind nur noch drei Bausteine über. Aber Sie haben schon sehr viele Zeitressourcen geschaffen, dadurch, dass Sie auch Kompromisse schließen können. Ich kann mir vorstellen, dass Sie da auch viel Zeit für Ihre Masterarbeit finden können, oder?
- R:** Wenn ich mir das so ansehe, hätte ich ja fast zwei Tage die Woche Zeit.
- B:** Was wären denn jetzt Ihre nächsten Schritte, wenn Sie das jetzt so betrachten? Was steht da jetzt als nächstes an?

### 5.5.2 Bodenanker

Rahel Dina Hackert

#### Kurzbeschreibung

Ein Bodenanker ist die Repräsentation eines zeitlichen, örtlichen und/oder emotionalen Ereignisses, welches symbolisch an einer bestimmten Stelle am Boden platziert wird. Durch die Schilderungen eines Problems oder Sachlage des oder der Ratsuchenden, können bestimmte Bodenanker benannt und im Raum verteilt werden. Es besteht die Möglichkeit, die Stellen am Boden durch beschriftete Zettel zu kennzeichnen. Der bzw. die Ratsuchende soll sich dann auf den jeweiligen Bodenanker begeben und gedanklich in die Situation hineinversetzen.

Diese Methode eignet sich besonders zur Problemklärung. Sie ist eine Beratungsmethode, die mit dem Körper arbeitet. Durch die Aktivierung des Körpers sieht der oder die Ratsuchende nicht nur seine bzw. ihre Handlungsoptionen, Lösungen, nächste Schritte etc., sondern kann diese auch „nachfühlen“. Diese Methode kann gut eingesetzt werden, wenn der oder die Ratsuchende schon einige Handlungsoptionen reflektiert hat und überlegt, wie die nächsten Schritte aussehen können. Durch das Einnehmen der Bodenanker und das innerliche Hineinbegeben in die bestimmten Situationen, können Hemmnisse abgebaut werden.

Material:	Phase/Funktion/Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zettel</li> <li>• Stifte</li> <li>• Freie Bodenfläche</li> </ul>	Ressourcenaktivierung, Vorbereitung der Entscheidungsfindung Klärung des Anliegens	ab 30 Min.

#### Ablauf der Beratung:

1. **Vorbereitung:** Für die Bodenanker können Sie Zettel und Stifte bereitlegen. Falls nötig, ein wenig Platz im Raum schaffen.
2. **Methode einleiten:** Oft ergibt sich schon im Beratungsgespräch eine Situation, in welcher der oder die Ratsuchende über eine Problemlage spricht und eventuell einige nächste Schritte benennt, ihm oder ihr aber noch nicht klar ist, was nun zu tun ist. In diesem Fall können Sie die Methode kurz vorstellen und sich mit dem Ratsuchenden zusammen in den Raum begeben. Der bzw. die Ratsuchende kann aber auch über verschiedene Handlungsoptionen sprechen und einige Vor- und Nachteile benennen. Hier eignet sich die Methode auch gut, um ein Gespür für die verschiedenen Handlungsoptionen zu bekommen. Wie fühlt es sich an, diese Option zu wählen?

3. **Kernphase:** Zuerst ist es wichtig, mit Hilfe des oder der Ratsuchenden das Problem oder eine Handlungsoption zu benennen. Diese wird dann auf einen Zettel geschrieben und im Raum platziert. Der oder die Ratsuchende soll sich nun auf den Bodenanker stellen und sich in die Situation hinein fühlen und schildern, wie es sich anfühlt, was er oder sie ändern, verbessern oder stärken möchte. Dabei ist es wichtig, zu ergründen, was dazu benötigt wird, um eine Situation zu verändern oder zu verbessern. Diese Begriffe können als weitere Bodenanker fungieren.

Mögliche Bodenanker können sein: (1) Problemzustand, (2) Zielbestimmung, (3) Muster des Gelingens, (4) Integration von Einwänden und (5) der nächste Schritt. Durch gezielte Fragen kann der Berater bzw. die Beraterin dem oder der Ratsuchenden dabei helfen, sich in die Situation hinein zu fühlen. Mit Hilfe von bspw. systemischen Fragen, kann der Berater oder die Beraterin dem oder der Ratsuchenden dabei helfen, bestimmte Situationen zu klären und zu konkretisieren. Frage nach den Umständen: *„Wodurch macht sich das Problem bemerkbar?“*. Frage nach den Zielen und Wünschen: *„Woran würden Sie Erfolg/Misserfolg bemerken/festmachen?“*; *„Was ändert sich, wenn das Problem gelöst ist?“*, sowie eine Erweiterung der Perspektive ermöglichen. Frage nach Intensität und Bedeutung: *„Welche Aspekte sind eher wichtig/eher unwichtig?“*; *„Wann ist das Problem stärker/schwächer/förderlich/hinderlich?“*. Die Einnahme einer Außenperspektive kann z.B. durch eine Frage eingeleitet werden, wie: *„Wie würde X dieses Problem/diese Situation beschreiben?“*. Zudem kann der Berater oder die Beraterin durch gezielte Fragen auch die Ressourcen des Ratsuchenden ins Gedächtnis rufen: *„Was wurde bereits unternommen, um das Problem zu lösen?“*; *„Wo kommt Energie für Lösungen her?“*; *„Wie wurde ein ähnliches Problem erfolgreich bewältigt?“*; *„Wer könnte am meisten zu einer Lösung beitragen und wie können Sie das erreichen?“*. Diese Fragen eignen sich besonders, um den oder die Ratsuchenden zu unterstützen sich in die Situation hineinzuversetzen und gibt Denkanstöße (vgl. Girsberger, Andri 2012: 8ff.).

4. **Abschluss und Transfer:** Nachdem der oder die Ratsuchende sich auf jeden Bodenanker gestellt, sich in die Situation hineingefühlt hat und durch gezielte Fragen durch die Situationen begleitet wurde, können Sie sich gemeinsam mit dem oder der Ratsuchenden wieder setzen und die Bodenanker betrachten. Nun soll der bzw. die Ratsuchende erzählen, wie er oder sie sich auf den einzelnen Bodenankern gefühlt hat, was er bzw. sie gelernt hat und welche Lösung bzw. nächsten Schritte sich für ihn oder sie am besten oder am selbstverständlichsten angefühlt haben. Der oder die Ratsuchende kann nun zusammen mit dem Berater bzw. der Beraterin die nächsten Schritte benennen.



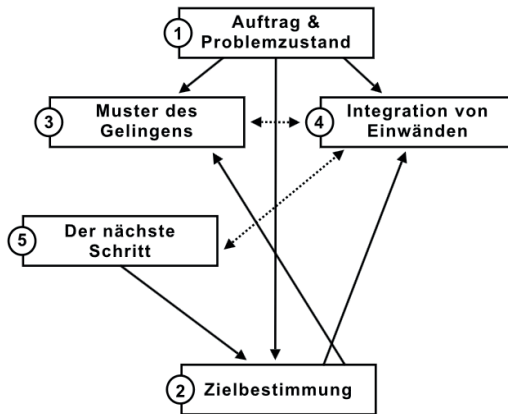


Abb. 14: Bodenankeraufbau und -bewegung mit beispielhafter Laufrichtung (eigene Darstellung)

**Variante:** Sie können mit den Ratsuchenden auch erst die Bodenanker sammeln, anfertigen, dann im Raum platzieren und anschließend den Ratsuchenden auswählen lassen, welchen Bodenanker er oder sie einnehmen möchte. Durch gezielte Fragen können Sie die ratsuchende Person dann durch die Situationen begleiten. Wichtige Fragen können hier sein: „*Welche Position möchten Sie einnehmen?*“; „*Wie geht es Ihnen in dieser Position?*“; „*Was erscheint Ihnen als nächstes wichtig?*“. Auch Positionen, die der oder die Ratsuchende meidet, können ins Beratungsgespräch integriert werden, z.B. durch die Frage: „*Wie müsste sich diese Position verändern, um sie einnehmen zu können?*“.

### Kommentar zum Einsatz

**Anliegen:** Die Methode eignet sich vor allem, um Probleme zu klären und Hemmnisse und Ängste bezüglich der Lösungsumsetzung abzubauen. Sie ist in der Mittelphase des Beratungsgesprächs zu verorten und zwar vor allem zur Ressourcenaktivierung. Allerdings kann sie auch in der ersten Phase, zur Klärung des Anliegens genutzt werden.

Dem oder der Ratsuchenden erleichtert die Verwendung von Bodenankern, die geankerte Situation von den anderen am Boden geankerten Situationen abzugrenzen. Zudem ermöglicht die Methode dem Berater oder der Beraterin an der Körpersprache des Ratsuchenden, auf den einzelnen Bodenankern, die stattfindende Veränderung abzulesen und gegebenenfalls zu unterstützen. Des Weiteren werden durch die Bewegung des Ratsuchenden, Prozesse in Gang gesetzt, die zu besseren Ergebnissen führen können, als wenn der Prozess „nur im Kopf“ durchlaufen wird, da wirklich schon „echte Schritte“ auf den Lösungsweg gegangen werden.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Mögliche Schwierigkeiten und Barrieren zur Anwendung dieser Methode kann der fehlende Platz im Beratungsraum sein oder dass der Beratungsraum von außen einsehbar ist. Dieser Schwierigkeit kann man begegnen, indem man die Bodenanker nicht auf den Boden legt, sondern auf einem Tisch ausbreitet und die Zettel oder Gegenstände als Stellvertreter auslegt. Der oder die Ratsuchende kann dann im weiteren Verlauf der Methodendurchführung die Bodenanker in die Hand nehmen und sich dann so gedanklich in die Situation begeben. Zudem gibt es Menschen, die nicht so im Kontakt mit ihrem Körper sind und Schwierigkeiten haben, sich in die einzelnen Situationen hineinzufühlen. Auch hier eignet sich dann die Alternative auf dem Tisch.

Außerdem sollte man darauf achten, dass der Berater oder die Beraterin die ratsuchende Person nicht von einer Position auf die andere „schickt“, sondern dass die Ratsuchenden behutsam durch den Prozess geleitet werden. Sonst können „Pseudo-Lösungen“ entstehen.

### Zum Weiterlesen

Lindemann, Holger/ Rosenbohm, Christiane (2012): Die Metaphern-Schatzkiste. Systemisch arbeiten mit Sprachbildern. Göttingen.

Girsberger, Andri (2012): Methodenhandbuch. System- und lösungsorientierter Interventionen. Trogen, S. 8–12. Online-Zugang unter: [http://zaep.org/tl\\_files/erlebniswelten/downloads/Methodenhandbuch\\_zaep.pdf](http://zaep.org/tl_files/erlebniswelten/downloads/Methodenhandbuch_zaep.pdf) (abgerufen am 28.10.2016).

### Beratungsbeispiel

*Eine Studentin ist unzufrieden mit ihrem Nebenjob. Die Arbeit und das Studium sind leider schwer vereinbar, da die Arbeitszeiten nicht flexibel eingeteilt werden können. Sie ist sich darüber unklar, ob sie den Nebenjob in der Jugendhilfeeinheit behalten möchte oder ob sie sich einen neuen Nebenjob suchen soll, der besser mit dem Studium vereinbar ist.*

**Berater [B]:** Mhm. Okay. Also das eigentliche Problem, wie Sie es geschildert haben, ist dann, dass Sie sich sehr ausgelastet fühlen, da die Arbeitszeiten immer feststehen und Sie sich nicht auf das Eine, auf die Uni oder den Job konzentrieren können und beides zusammen ist gerade zu viel für Sie. Vom zeitlichen Faktor her oder auch vom Stressfaktor?

**Ratsuchende [R]:** Die zeitliche Komponente stresst mich, dass ich alles so super getaktet haben muss, und ich finde einfach, manchmal brauche ich viel Zeit für die Uni Vorbereitungen, um mich in sämtliche Themen einzuarbeiten und dann habe ich aber nur drei Stunden, dann muss ich schon wieder arbeiten und nach der Arbeit bin ich dann erschöpft und es fällt mir schwer, mich dann nochmal konzentriert an die Uni-Sachen zu setzen. Am nächsten Tag habe ich dann wieder Uni und finde dann auch keine Zeit,

mich in die Themen einzuarbeiten. Wenn ich mich wieder mit dem Thema beschäftigen kann, sind schon wieder mehrere Tage verstrichen und das stresst mich.

**B:** Sollen wir die Ausgangssituation als Unzufriedenheit mit dem Zeitmanagement benennen?

**R:** Ja, das klingt gut.

**B:** Ja, okay. Dann ist [... lange Pause ...] also ist das Problem zum einen das Zeitmanagement und zum anderen, dass Sie nicht ganz sicher sind, ob Sie jetzt lieber als Studentische Hilfskraft arbeiten wollen oder diesen Nebenjob weitermachen wollen. Ein Ziel wäre dann eine Entscheidungsfindung. Ja, [schreibt] die Entscheidungsfindung beim Job. Dann würde ich Ihnen vorschlagen, sich auf eine Position zu stellen, die Sie einnehmen möchten. Wie ich sehe, möchten Sie die Zielsituation einnehmen. Stellen Sie sich ruhig auf die Karte oder neben die Karte und betrachten Sie das mal aus dieser Situation. Sie haben jetzt den Job gefunden, wo Sie Ihr Studium noch gut mit unter einen Hut bekommen, wo Sie aber auch Erfahrungen sammeln, die Sie bereichern, vielleicht in dem Job in dem Sie schon arbeiten oder vielleicht in einem anderen Job. Was müsste dafür geschehen? Was könnte Ihnen dabei helfen, um diese Entscheidungsfindung zu ermöglichen?

**R:** Puuh. [... lange Pause ...] Also als ich angefangen habe ... also als ich mich für diesen Job beworben hatte, haben sie gesagt, dass sie jemanden suchen, der langfristig da arbeiten möchte und ich glaub', dass es für mich ein bisschen schwierig ist, jetzt einfach nach etwas Neuem zu suchen. Ja, ich fühl mich da schon ein bisschen verantwortlich. Ich arbeite erst seit zwei Monaten dort und denke darüber nach, dass der Job doch nicht so gut passt in meine jetzige Situation. Und lasse die dann schon allein. Ich glaube, damit ich eine Entscheidung treffen kann, für oder gegen den Job, möchte ich gerne daran arbeiten, wie ich mich nicht mehr so verantwortlich für den Job und meine Kollegen fühle. Ich fühle mich dort so verpflichtet. Dabei ist es doch nur ein Nebenjob.

### 5.5.3 Tetralemma

Nicole Justen

#### Kurzbeschreibung

Das Tetralemma ist eine Methode, die für die sogenannte Strukturaufstellungsarbeit – vor allem im Kontext der systemischen Beratungspraxis – von Insa Sparrer und Matthias Varga von Kibéd entwickelt wurde. Ursprünglich ist das Tetralemma in der indischen Logik verwurzelt. Tetralemma setzt sich etymologisch aus dem Griechischen zusammen: tetra: vier, lemma: Voraussetzung, Annahme. Mit der Methode sollen Entscheidungsprozesse unterstützt werden, insbesondere dann, wenn sich die Ratsuchenden in einem vermeintlichen Dilemma befinden. Mit dem Tetralemma werden Entscheidungsmöglichkeiten erweitert. Es gibt in diesem Sinne nicht mehr nur zwei Möglichkeiten, sondern mindestens vier Optionen, die mit dieser Methode ganzheitlich ausgelotet werden können. Ganzheitlichkeit bedeutet in diesem Zusammenhang, dass nicht nur Kognitionen, sondern auch Emotionen und leibliche Empfindungen der Ratsuchenden in die Suche nach Entscheidungen einbezogen werden. Das Tetralemma ist eine Aufstellungsarbeit, die mit Visualisierungen arbeitet. Für die Visualisierung der vier Annahmen oder Entscheidungsoptionen können sowohl Karten, als auch stellvertretende Symbole, Stühle oder anderes Material dienen. In der Weiterentwicklung der Methode ist noch eine fünfte Entscheidungsvariante denkbar, die oft als „Joker“ bezeichnet wird, weil sie dabei behilflich sein kann, den durchlaufenen Tetralemmaprozess noch einmal aus einer Metaebene zu betrachten und den Gedanken zu eröffnen, dass keine der bisherigen Optionen die Lösung sein wird und somit noch einmal ganz neu gedacht werden kann.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderationskarten</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Sortieren verschiedener Handlungsoptionen	Entscheidungsfindung	ab 40 Min.

#### Die Positionen

1. **Das Eine** kann die Lösung sein, die dem Ratsuchenden eventuell am nächsten liegt.
2. **Das Andere** kann die andere Lösungsmöglichkeit verdeutlichen, die als gegensätzlich oder alternativ wahrgenommen wird.
3. **Beides** ermöglicht den Blick auf „Das Eine“ und „Das Andere“ aus einer Metaposition. Es kann aus einer beobachtenden Perspektive ein neuer Bewertungsrahmen gesetzt werden, der zu ermöglichen hilft, sich eine Ver-

knüpfung beider Aussichten vorzustellen oder danach zu fragen, ob eine Entscheidung zwischen beiden Optionen überhaupt sein muss.

4. **Keines von Beiden** ermöglicht einen noch distanzierteren Blick auf das Entscheidungsdilemma und hinterfragt den Kontext, in dem die Entscheidung getroffen wird. Es geht um das Erschließen von Werten, Bedürfnissen und Motiven.
5. **Alles dies nicht, und auch das nicht** kann als kreative Möglichkeit gesehen werden, alles neu zu denken, andere Wege zu suchen, vielleicht alle Positionen noch einmal in ihrer Unabschließbarkeit wahrzunehmen. Es eröffnet die Feststellung dessen, dass nach dem ersten Durchgang eventuell schon andere Bewertungen oder Sichtweisen der anderen Positionen möglich geworden sind.

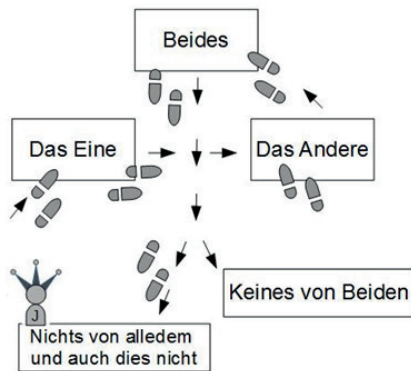


Abb. 15: Tetralemma (eigene Darstellung)

### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Wenn Sie die Methode häufiger verwenden, ist es hilfreich, die Karten zu laminieren oder auf dicken Karton auszudrucken.
2. **Methode einleiten:** Zunächst sollten dem oder der Ratsuchenden Sinn und Zweck sowie Ablauf der Methode erklärt werden, so dass entschieden werden kann, ob er oder sie sich darauf einlassen möchte. Ein besonderes Augenmerk sollte dabei auf der Erläuterung der fünf Positionen liegen, da diese verstanden sein müssen, um sie gut besetzen und erfühlen zu können. Wenn Karten benutzt werden, können diese vorab mit den Positionen beschriftet worden sein oder aber gemeinsam mit dem oder der Ratsuchenden erstellt werden. Wenn andere Gegenstände verwendet werden, sollten diese von dem oder der Ratsuchenden ausgesucht werden, weil gelegentlich schon in dieser Auswahl bestimmte Prozesse in Gang gesetzt werden, die dann mit einbezogen werden können in die eigentliche Aufstellungs-

arbeit. Dann werden die Karten oder Stellvertreter nachdem abgebildeten Schema auf den Boden gelegt/gestellt (s. Abb. 15).

3. **Kernphase:** Nach den vorbereitenden Maßnahmen kann der Ablauf der Methode folgendermaßen stattfinden:

- Der oder die Ratsuchende wird gebeten, sich auf die Position „**Das Eine**“ zu stellen. Es wird danach gefragt, wie es sich anfühlt, diese Entscheidung zu treffen, welche Gedanken, Bilder, Emotionen und leiblichen Empfindungen auftauchen. Es sollte ausreichend aber individuell anzu-passende Zeit dafür gegeben werden.
- Danach soll der oder die Ratsuchende die Position „**Das Andere**“ einnehmen. Auch hier wird nach dem gefragt, was alles auftaucht und wahrgenommen werden will.
- Im Anschluss geht es auf die Position „Beides“. Es wird danach gefragt, ob Ideen dazu entstehen, ob Beides oder etwas von Beidem vorstellbar ist. Auch hierbei werden Gedanken, Bilder, Emotionen und leibliche Empfindungen berücksichtigt, weil diese ganzheitliche Aufschlüsse geben können.
- Dann geht es um die Position „**Keines von Beiden**“. Es kann bisher „Übersehenes“ im anstehenden Entscheidungsprozess fokussiert werden. Gibt es möglicherweise noch ganz andere Entscheidungsoptionen, die bisher nicht wahrgenommen werden konnten? Es geht auch darum, aus einer Metaposition heraus zu fragen, um was es bei der anstehenden Entscheidung noch geht? Welche Werte, Zuschreibungen, Erwartungen werden mit der einen oder anderen Entscheidung verknüpft? Inwieweit spielt der Kontext eine Rolle? Welche Personen oder weiteren Aspekte hängen an einer Entscheidung? An dieser Stelle im Tetralemma können neue Dimensionen aufscheinen und in ihrem Sinngehalt erfahrbar werden.
- Der Standpunkt „**Alles dies nicht, und auch das nicht**“ verkörpert eine „Jokerposition“. Von hier aus kann alles infrage gestellt und auch befürwortet werden. Diese Position hilft dabei, sich aus allem Bisherigen zu lösen und wahrzunehmen, dass nichts von dem Aufgestellten entschieden werden muss. Damit wird möglicherweise etwas ganz Neues denkbar, und zwar von einem nicht endgültigen Standpunkt aus, der zu klären hilft, dass nichts gewiss ist und Entscheidungen immer auch wieder neu gedacht werden können und dürfen. Es ist eine maximal flexible Position, die die Freiheit, aber auch die jeweilige Kontextabhängigkeit von Entscheidungen verdeutlicht.

**Beratungsbeispiel**

(Methodendurchführung und Transkription von Bettina Burzynski & Lena Wysolmierski)

*Patrick, 17 Jahre alt, steht kurz vor seinem Abitur. Er würde gerne eine Ausbildung als Industriekaufmann absolvieren, da er in diesem Bereich bereits ein Praktikum absolviert hat. Er möchte auf eigenen Beinen stehen und Geld verdienen. Seine Eltern legen ihm jedoch ein BWL-Studium nahe, weil er so in Zukunft mehr berufliche Möglichkeiten habe. Er denkt außerdem darüber nach, in naher Zukunft mit seiner Freundin zusammenzuziehen.*

**Beraterin [B]:** Was ist das Gute an dieser Situation? Was wäre für dich jetzt gut, wenn du DAS EINE wählen würdest?

**Ratsuchender [R]:** Ja, also gut wäre natürlich, ich könnte zu Hause bleiben, also so in der Heimatstadt, und ich könnte da auch mit meiner Freundin zusammenziehen. Das wäre gut. Und ich könnte da auch Geld verdienen. Und ich arbeite auch praktisch. Das gibt mir auch, das macht mir Spaß. Ich hätte auch Kontakt zu Kollegen und so, das hat mir auch im Praktikum Spaß gemacht, und das Theoretische nur in der Berufsschule, das ist das Gute dann in der Ausbildung. [...]

**B:** Wenn du jetzt in dieser Situation bist, was reizt dich an DEM ANDEREN?

**R:** Mhm. An DEM ANDEREN, ja, dass ich natürlich meine Eltern stolz machen würde. Die würden dann erzählen, mein Sohn der studiert jetzt, und dann sind die auch wirklich glücklich, und ich weiß, dass denen das viel bedeutet. Ich hab' vielleicht später auch bessere Möglichkeiten und Karrierechancen, als wenn ich jetzt erstmal nur die Ausbildung mache. Ich komme vielleicht mal raus und erlebe was und muss vielleicht in die nächst größere Stadt ziehen, wo ich genommen werde und mein NC reicht. Das könnte auch noch positiv sein.

**B:** Okay. Also du kannst dich rein theoretisch zwischen diesen beiden Optionen nicht entscheiden.

**R:** Ja ungern. [...]

**R:** Mhm, wenn ich das sofort entscheiden müsste, würde ich glaub ich etwas zwischen diesen beiden Punkten wählen. Ich bin schon mehr bei der Ausbildung für mich, aber ein duales Studium finde ich von der Idee gut, weil das auch viel von Ausbildung hat und ich auch Geld verdiene, aber nicht nur in einem Nebenjob bin.

**B:** Okay, dann würdest du ja eher zu beidem tendieren. Ein duales Studium wäre eine Überlegung wert, das würde auch beides also von DEM EINEN und DEM ANDEREN enthalten.

**R:** Ja, jetzt fühle ich mich auf dieser Position auch ganz wohl. Ja, hier stehe ich richtig.

### 5.5.4 PMI-Tabelle

Karin Kress

#### Kurzbeschreibung

Die Abkürzung PMI steht für: „Plus“, „Minus“ und „Information“. Es handelt sich um eine Visualisierungsvariante in Tabellenform zur Entscheidungsvorbereitung. Die Tabelle besteht aus drei großen Feldern. Die Gegenüberstellung von Vorteilen (Plus) und Nachteilen (Minus) wird ergänzt um ein drittes Feld, in das der oder die Ratsuchende offene Fragen eintragen kann. Gearbeitet wird mit mehreren Tabellen. Für jede Handlungsoption wird eine eigene Tabelle angelegt. Diese Visualisierungsvariante kann besonders helfen, wenn der oder die Ratsuchende im Beratungsgespräch zwischen mehreren Optionen schwankt. Vor allem, wenn der oder die Ratsuchende viel über die jeweiligen Nachteile der Entscheidungsoptionen spricht, kann die Methode helfen, über die Informationsfragen zu konkreten Handlungsschritten zu kommen.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausdruck</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Sortieren verschiedener Handlungsoptionen	Entscheidungsfindung	ab 15 Min.

Studium		Freiwilliges soziales Jahr	
+	-	+	-
keine Zeit verlieren WG mit einem Freund möglich Eltern sind zufrieden Neue Leute kennen lernen	Gefahr, vorschnell ein Fach zu wählen	Orientierung Neue Erfahrungen Nützliches tun Engagement macht sich gut im Lebens- lauf	geringe Bezahlung Sorge vor unattrak- tiven Tätigkeiten
i:		i:	
Welche Studienangebote gibt es? Wie hoch sind die Mieten in meinen Wunschstädten?		Wie läuft das FSJ ab? Gehalt/Arbeitszeiten?	

Abb. 16: PMI-Tabellen (eigene Darstellung)



### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Die PMI-Tabelle können Sie als Kopie oder Ausdruck bereitlegen, oder auf einem A3-Bogen vorzeichnen.
2. **Methode einleiten:** Oft ergibt sich innerhalb des Beratungsgesprächs schon eine Situation, in welcher der oder die Ratsuchende über Vor- und Nachteile seiner Handlungsoptionen spricht. In diesem Fall können Sie die Tabelle auch aus einem leeren Blatt heraus entwickeln, indem Sie die genannten Stichworte in den drei Abteilungen sortieren. Wenn Sie mit einem Vordruck arbeiten wollen, ist es hilfreich darauf hinzuweisen, dass der oder die Ratsuchende ja bereits einige Vor- und Nachteile genannt hat und die PMI-Tabelle eine Hilfestellung zur Visualisierung liefert. In diesem Fall sollten Sie den Aufbau der Tabelle kurz erklären und darauf hinweisen, dass der oder die Ratsuchende, das ausgefüllte Ergebnis mit nach Hause nehmen kann.
3. **Kernphase:** Häufig kommen Ratsuchende schon mit zwei oder mehreren Handlungsoptionen in die Beratung, für die sie jedoch mehr oder weniger aufgeschlossen sind. Die Frage: *„Zwischen welchen Möglichkeiten schwanken Sie?“*, eröffnet aus Sicht der Ratsuchenden nur diejenigen, die sie auch für ‚akzeptabel‘ halten. Das heißt die Ratsuchenden orientieren sich beim Benennen der Optionen noch sehr daran, was andere für gute Lösungen halten. Sie sollten daher nicht zu früh darauf drängen, abschließend die Tabellen schon mit Überschriften zu versehen. Weisen Sie darauf hin, dass Sie jederzeit eine neue Tabelle aufmachen können – auch zu vielleicht zunächst absurd erscheinenden Entscheidungsvarianten. Das Gespräch wird von den Erzählungen des oder der Ratsuchenden gesteuert. Sie schreiben die Stichworte erst einmal nur mit bzw. spiegeln ggf. die Reaktionen, auf die Stichworte, die Sie bei den Ratsuchenden wahrnehmen. So kann es z.B. sein, dass der oder die Ratsuchende ein Stichwort nicht eindeutig der Positiv- oder Negativ-Seite zuordnen kann. Dies ist oft ein Signal dafür, dass Sie nachfragen können, welche Informationen eventuell noch fehlen, um die Situation oder die Folgen der Entscheidung besser einschätzen zu können.
4. **Abschluss und Transfer:** Im nächsten Schritt betrachten Sie gemeinsam mit dem oder der Ratsuchenden die Stichworte in der Tabelle. Die Entscheidungsfindung erfolgt nicht automatisch nach Mehrheitsverhältnissen. Eine offene Einleitungsfrage kann z.B. lauten: *„Was fällt Ihnen auf, wenn Sie sich unser Ergebnis anschauen?“*. Der Ratsuchende setzt mit seiner Antwort eigene Prioritäten für Auswertung und Weiterarbeit mit den Ergebnissen. Möglich ist auch z.B. die Frage: *„Was würden Sie einem Freund raten, wie es von hier aus weitergehen kann?“*. Sehr häufig ist die Antwort, dass die Ratsuchenden das Ergebnis zunächst sacken lassen möchten. Andere entwickeln aus der Informations-Abteilung eine Art To-Do-Liste.

**Variante:** Sie können die Tabelle dem oder der Ratsuchenden auch unausgefüllt als Anregung für eigene weitere Überlegungen mitgeben. Bei mehreren Beratungssitzungen kann das Anlegen der Tabelle zur Vorbereitung auf ein nächstes Gespräch dienen.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Die Methode lässt sich, wenn Sie die Tabelle für die ratsuchende Person ausfüllen, auf viele Personenkreise anwenden. Für Ratsuchende, die selbst schon sehr strukturiert vorgehen, reicht es mitunter, das Modell zur Eigenbearbeitung vorzustellen.

**Anliegen:** Entscheidungsvorbereitung zu verschiedenen Weiterbildungen, zwischen Weiterbildung oder beruflicher Umorientierung, zwischen privaten und beruflichen Prioritäten, zwischen zeitlich unterschiedlich umfangreichen Optionen.

**Phase im Beratungsgespräch:** Das Beratungsgespräch sollte schon so weit fortgeschritten sein, dass sich auch verschiedene Entscheidungsvarianten abzeichnen. Die Methode ist daher eher am Ende der Mittelphase anzusetzen. Ergeben sich aus der Methode jedoch neue Fragen oder auch erkennbare Widerstände, die den oder die Ratsuchende weiterhin bei einer Entscheidungsfindung hemmen, kann dies als Anlass genommen werden, um das Beratungsanliegen zu präzisieren oder neu auszurichten.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Die Methode setzt auf der konkreten Handlungsebene an. Wir treffen Entscheidungen aber nie nur nach Kriterien, die uns bewusst sind. Das heißt, alles kann oberflächlich betrachtet für eine bestimmte Entscheidungsvariante sprechen, trotzdem empfindet der oder die Ratsuchende sie nicht als passend. Da die Gefahr darin besteht, dass der bzw. die Ratsuchende mit einer Pseudoentscheidung die Beratung verlässt, ist es besonders wichtig, dem oder der Ratsuchenden auch unterschwellige Signale, die ich über seine bzw. ihre Körperhaltung wahrnehme (z.B. durch Spiegeln) zur Verfügung zu stellen, damit auch Gefühle und innere Einstellungen in die Entscheidungsfindung mit einbezogen werden können.

Eine weitere Schwierigkeit kann darin bestehen, dass der Ratsuchende direkt seinen Unwillen äußert, seine Entscheidungsschwierigkeiten auf ein reines Abwägen von Vor- und Nachteilen zu reduzieren. Dies ist dann ein guter Anknüpfungspunkt, um das Anliegen des Ratsuchenden zu präzisieren.

### **Beratungsbeispiel**

**Beraterin [B]:** So wie Sie das schildern, haben alle diese Optionen viel für sich. Ich kann verstehen, dass es da schwerfällt, das Richtige rauszufinden.

**Ratsuchender [R]:** Ja und so ganz kann ich das ja auch nicht unabhängig von anderen entscheiden.

**B:** Ihre Entscheidung hat wieder Auswirkungen auf andere.

**R:** Ja genau. Dafür bin ich ja auch irgendwie verantwortlich.

**B:** Vielleicht hilft es ja, wenn wir mal versuchen, da etwas Überblick herzustellen. Oft ist es ja so, dass uns im Kopf für jedes Argument sofort wieder Gegenargumente einfallen. Irgendwann ist man dann ganz verwirrt und will die Entscheidung eigentlich nur noch loswerden.

**R:** Ja, da bin ich glaube ich gerade.

**B:** Bei dem was Sie erzählt haben, waren aber auch sehr viele wichtige Ideen dabei. Ich schlage vor, dass wir die mal in eine Liste bringen.

**R:** Ja, das habe ich auch schon mal versucht. So eine Pro- und Conraliste. Aber das hat mich irgendwann nur noch frustriert.

**B:** Was war es, was Sie daran frustriert hat?

**R:** Na irgendwie kann man das ja nicht abzählen. Also auf der einen Seite fünf dafür und drei dagegen oder so.

**B:** Da hängt ja immer viel dran, meinen Sie?

**R:** Ja genau. Und jeder sagt ja was anderes, was ich eigentlich machen müsste. Aber was ist, wenn ich dann plötzlich – was weiß ich – in Neuseeland bin und es ist gar nicht, wie ich es mir vorgestellt habe?

**B:** ... und Sie alle anderen Optionen ausgeschlagen hätten.

**R:** Ja genau.

**B:** Bei den Pro- und Contrastichworten gibt es also auch noch eine ganze Menge, was offen ist.

**R:** Ja ... ich weiß z.B. gar nicht, ob ich mir das leisten könnte. Mein Kollege will ja nach München zum Studieren ziehen.

**B:** Wissen Sie, erzählen Sie doch einfach, worüber Sie sich schon Gedanken gemacht haben, und ich schreibe das einfach mal mit. Wir können dann ja schauen, was wir dann damit weitermachen. Sie müssen ja nicht gleich die Entscheidung treffen, wenn Sie hier aus der Tür gehen. Zumindest haben Sie dann eine Liste von offenen Fragen, die Sie nach und nach recherchieren können, und ich schaue auch gerne nach, was ich für Sie herausbekommen kann.

**R:** Ja, das wäre vielleicht nicht schlecht.

### 5.5.5 Das Innere Team

Nora Sieg

#### Kurzbeschreibung

Das „Innere Team“ wurde von Prof. Dr. Schulz von Thun entwickelt und wird vor allem eingesetzt, wenn der oder die Ratsuchende sich in einem (inneren) Konflikt befindet. Er oder sie kann sich zum Beispiel nicht für oder gegen eine berufliche Umorientierung entscheiden, da die eigenen Gefühle keine klare Auskunft geben. Widersprüchliche Wünsche und Interessen des oder der Ratsuchenden werden als unterschiedliche Mitglieder eines gedachten inneren Teams versinnbildlicht. Diese inneren Teammitglieder sind unterschiedlicher Meinung und geben somit unterschiedliche Antworten auf die gleiche Frage. Der Berater oder die Beraterin unterstützt die zu beratende Person dabei, alle inneren Teammitglieder zu identifizieren und zu benennen. Über die Befragung der verschiedenen inneren Stimmen können Entscheidungshemmnisse bearbeitet und im besten Fall überwunden werden. Der oder die Ratsuchende wird in der Rolle als sein oder ihr eigener Coach bzw. Oberhaupt seines bzw. ihres inneren Teams unterstützt. Am Ende ist es seine bzw. ihre Aufgabe, zwischen den einzelnen Stimmen eine Entscheidung zu vermitteln.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausdruck</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Sortieren verschiedener Handlungsoptionen	Entscheidungsfindung	ca. 60 Min.

#### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Da das „Innere Team“ eine sehr komplexe Methode ist, empfiehlt es sich, dass sich auch Beraterinnen und Berater vorher mit dieser auseinandersetzen. Für die Anwendung können Sie das Grundschemas des „Innere Teams“ auf einem Plakat vorzeichnen, wobei Sie darauf achten sollten, genug Platz für mehrere Teammitglieder zu lassen.

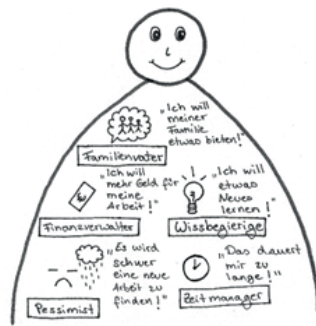


Abb. 17: Das innere Team (eigene Darstellung)

2. **Methode einleiten:** Wenn Ihnen innerhalb des Beratungsgesprächs auffällt, dass der oder die Ratsuchende in einem inneren Konflikt steckt, da er oder sie verschiedene Meinungen, Reaktionen oder Gefühle zu einer Situation äußert, dann können Sie dem oder der Ratsuchenden zur Auflösung die Methode des „Inneren Teams“ vorschlagen. Hierzu müssen Sie der Person erklären wie die Methode abläuft und was damit bezweckt wird. Vor allem steht die Ordnung der inneren Haltung im Vordergrund, die zu einer Entscheidung führen kann. Dazu braucht es aber die Offenheit des oder der Ratsuchenden.
3. **Kernphase:** Die vorab angefertigte Zeichnung kann mit den inneren Teammitgliedern der zu beratenden Person gefüllt werden. Offene Fragen, wie: *„Was empfinden Sie in der Situation?“*, ermöglichen es dem oder der Ratsuchenden, auch offen zu erzählen. Als Beraterin oder Berater haben Sie die Aufgabe, aktiv zuzuhören und anhand der Erzählung jedes einzelne Teammitglied zu identifizieren, präzisieren und aufzuzeichnen. Alle Mitglieder erhalten eine Gestalt in Form eines Symbols oder einer Figur. Darüber hinaus bekommen alle einen passenden Namen, zum Beispiel: *„Die Finanzverwalterin oder der -verwalter“* sowie eine Botschaft, die die Figur verkörpert, zum Beispiel: *„Ich will für meine Arbeit mehr Lohn!“*. Ist das innere Team vollständig, kann daraufhin die Gruppendynamik der Mitglieder herausgearbeitet werden. Sie können zum besseren Verständnis bspw. nachfragen: *„Verstehe ich das richtig, dass ‚der Wissbegierige‘ und ‚der Finanzverwalter‘ sich nicht leiden können?“*. Lassen Sie dabei Diskussionen zwischen den Teammitgliedern zu. Wird ein Teammitglied vernachlässigt, da sich der oder die Ratsuchende zum Beispiel dafür schämt, liegt es an Ihnen dieses Teammitglied wertzuschätzen und ihm oder ihr den Raum zu geben, den es braucht. *„Was hat der bzw. die Schüchterne zu sagen? Wozu ist er bzw. sie da? Inwieweit schützt oder hilft er bzw. sie?“*. Erst aufgrund dieser Auseinandersetzungen, in der sich die einzelnen Potenziale der Mitglieder zeigen, können diese überhaupt ein Team bilden.
4. **Abschluss und Transfer:** Lässt die Diskussion nach, können Sie mit dem oder der Ratsuchenden den Prozess noch einmal Revue passieren lassen. Daraufhin liegt es dann am leitenden Oberhaupt eine Entscheidung zu treffen. Da jedes Teammitglied angehört wurde, trägt auch jedes seinen Teil zur Entscheidung bei. Es geht darum, eine Entscheidung zu treffen, mit der wieder Frieden in das „Innere Team“ einkehrt.

**Variante:** Im Laufe des (Beratungs-)Prozesses kann sich die Zusammensetzung des „Inneren Teams“ ändern. Sie können die ratsuchende Person am Anfang fragen, ob sich zum letzten Gespräch noch etwas verändert hat. Ist das der Fall, können neue Teammitglieder in die Zeichnung aufgenommen werden. Diese späteren Änderungen sind oft besonders wichtig, da sie auf einer

tiefer gehenden Auseinandersetzung beruhen und helfen, zum Kern des Problems vorzustoßen.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Bei der Methode des „Inneren Teams“ ist es nicht relevant, wie alt die Ratsuchenden sind oder in welcher Lebensphase sie sich befinden. Ebenso ist es nicht entscheidend, welche Bildung oder welchen Beruf sie bekleiden. Da das „Innere Team“ die innere Welt des oder der Ratsuchenden widerspiegelt, passt sich die Methode an die Person an und erfordert somit kein weiteres Wissen. Entscheidend ist nur, dass das Beratungsanliegen und der (innere) Konflikt zusammenhängen.

**Anliegen:** Anliegen von Personen, die sich in einer Situation befinden, in der sie sich unter einer ungeordneten Menge von Gefühlen, Empfindungen, Gedanken und Einstellungen wie begraben fühlt. Beim „Inneren Team“ kommt es darauf an, das Gewirr in seine Einzelteile zu zerlegen und zu sortieren, um dann eine Lösung erarbeiten zu können, durch welche die Ratsuchenden wieder in Einklang mit sich selbst kommen.

Nach Schulz von Thun tritt eine innere Unstimmigkeit, die „inneren Pluralität“ (Schulz von Thun 2008: 21), zwar relativ häufig auf, aber oft ohne größere Probleme zu verursachen. In einigen Fällen kann sie jedoch zu tieferen Konflikten, Unentschlossenheit und zu voreiligen oder aufgeschobenen Entscheidungen führen. In diesen Fällen ist die Methode des „Inneren Teams“ angebracht. Der oder die Ratsuchende kann sich dann seines bzw. ihres Verhaltens bewusstwerden und eine Lösung vorbereiten. Auf die gewonnenen Erfahrungen kann er oder sie auch in Zukunft zurückgreifen. Nicht immer muss eine Entscheidung sofort getroffen werden, es gilt innere Unstimmigkeiten auch mal auszuhalten, um nach genauer Überlegung bewusst zu handeln.

**Phase im Beratungsgespräch:** Für die Methode des „Inneren Teams“ gibt es nicht die alleinige, optimale Beratungsphase. Aber es gibt Voraussetzungen, die vor der Anwendung erfüllt sein sollten, um ein gutes Gelingen zu ermöglichen. Zwischen beratender und ratsuchender Person sollte eine wertschätzende und vertrauensvolle Beziehung bestehen. Da sich die Beziehung aber zunächst aufbauen muss, kann die Methode gut in der Mittelphase eines Beratungsgesprächs angewandt werden. Ist die Methode jedoch einmal angewendet worden, kann sie auch am Anfang des nächsten Beratungsgesprächs genutzt werden.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Eine Barriere bei der Aufstellung des „Inneren Teams“ kann die benötigte Offenheit und Ehrlichkeit von Seiten der Ratsuchenden sein. Es kann sein, dass Sie sich Schritt für Schritt vorarbeiten müssen, um an die wichtigen Teammitglieder zu gelangen. Des Weiteren kann es eine Schwierigkeit darstellen, dass eine gewisse Kreativität gefordert ist, um

die Teammitglieder voneinander zu trennen, zu definieren und zu visualisieren. Hierbei ist es hilfreich, sich auf das Umfeld des oder der Ratsuchenden zu beziehen. Hat die Person einen Beruf, wie zum Beispiel aus dem Garten- und Landschaftsbau, können Sie aus diesem Repertoire schöpfen und Symbole wie den Baum für ein standhaftes Teammitglied verwenden. Genauso funktioniert dies auch mit Hobbys oder Interessen.

### Zum Weiterlesen

Schulz von Thun, Friedemann (2008): Miteinander reden: 3. Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation. Hamburg.

### Beratungsbeispiel

*Die Beraterin und der Ratsuchende erstellen nach gemeinsamer Vereinbarung das „Innere Team“ des Ratsuchenden auf die Frage hin, ob er eine bestimmte Weiterbildung absolvieren soll. Es wurden schon einige Teammitglieder aufgespürt.*

**Beraterin [B]:** Verstehe ich Sie richtig, dass Sie mit „zu wenig Geld haben“ nicht das Geld meinen, das Sie aktuell verdienen, sondern das Geld, womit Sie die Weiterbildung bezahlen müssten?

**Ratsuchender [R]:** Ja genau. Die Weiterbildung ist schon ziemlich teuer und dabei dauert sie ja auch länger.

**B:** Haben Sie dann vielleicht auch einen anderen Namen für das Teammitglied anstatt „dem Gierigen“? „Der Gierige“ will ja immer mehr Geld haben aber das, was Sie meinen, ist ja eher, dass sie nicht so viel Geld bezahlen wollen, oder?

**R:** Mh, ja... ich würde sagen, es ist „der Sparfuchs“!

**B:** Gut, „der Sparfuchs“ - und ich male einen Geldschein als Symbol. Wie lautet Ihrer Meinung nach die Botschaft von ihm?

**R:** Die Botschaft ist: „Das ist zu teuer!“.

**B:** „Der Sparfuchs“ möchte lieber Geld für etwas ausgeben, was man gerne macht. Wir haben vorhin ja auch schon „den Wissbegierigen“ festgehalten, der sehr gerne eine Weiterbildung machen möchte.

**R:** Das Thema der Weiterbildung interessiert mich auch, aber mit dem „Sparfuchs“ hängt auch noch ein anderes Gefühl zusammen. Ich glaube... Es geht eigentlich nicht nur um das Geld. Also direkt ja, aber indirekt geht es glaube ich darum, dass ich meiner Familie dann nicht mehr das bieten kann, was sie gewohnt ist.

**B:** Es ist also der Familienvater, der aus ihnen spricht?

**R:** Ja, genau, der sich „sorgende Familienvater“, das können Sie auch gleich als Namen nehmen. Die Botschaft ist: „Ich muss meine Familie versorgen.“

**B:** Dann male ich den „Familienvater“ auch direkt neben den „Sparfuchs“, da beide das gleiche Ziel verfolgen und eng miteinander in Verbindung stehen. Sie stehen dem „Wissbegierigen“ nun direkt gegenüber, denn sie haben ja verschiedene Meinungen. Was würde „der Wissbegierige“ denn den beiden sagen?

**R:** Er würde den beiden sagen, dass es wichtig ist, sich weiterzubilden und etwas Neues zu lernen, da nur so meine Chancen auf eine noch bessere Stelle steigen, und dann wären die Entbehrungen von vorher auch egal. Aber der „Familienvater“ erinnert ihn an den versprochenen Urlaub dieses Jahr, den ich mir mit meiner Familie dann nicht leisten kann!

**B:** Und was meint das Oberhaupt in dieser Situation?



### 5.5.6 Bildungszeitreise

Laura Vöckel und Sally Jack

#### Kurzbeschreibung

Bei der Methode „Bildungszeitreise“ liegt der Schwerpunkt auf der biographieorientierten Beratung, vor allem für Menschen mit einer negativen Einstellung zu Lern- und Bildungsprozessen. Die Methode nutzt eine Sammlung verschiedener Alltagsgegenstände, die die ratsuchende Person an seine bzw. ihre Bildungsgeschichte erinnern könnten. Dabei sollten sowohl schulbezogene als auch schulunabhängige Gegenstände, wie Sportauszeichnungen oder Handwerkszeug bereitgestellt werden. Die bzw. der Ratsuchende hat die Aufgabe, Gegenstände auszuwählen, mit denen sie oder er Erinnerungen assoziiert. Daraufhin werden die Hintergründe der Assoziation vertieft. Es handelt sich um eine ganzheitliche Methode, die mehrere Sinne anspricht.

Die Methode zielt darauf ab, negative Bildungserfahrungen als innere Barrieren, die einer Weiterqualifizierung der Ratsuchenden im Weg stehen, abzubauen. Sie kann eingesetzt werden, um den Ratsuchenden ein neues Verständnis ihrer Bildungsvorgänge zu ermöglichen und so eine Basis für die Entwicklung neuer Perspektiven und Interessen schaffen. Angewendet werden kann die Methode im Beratungsverlauf, wenn der Prozess ins Stocken gerät. Die Methode eröffnet dann neue Anknüpfungspunkte für den Beratungsverlauf.

Die Idee hat ihren Ursprung in der Methode „Erinnerungskoffer“ (Ruhe 2009: 120f.), die den Schwerpunkt jedoch auf die Erinnerungsarbeit mit alten Menschen legt.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schachtel</li> <li>• Gegenstände</li> </ul>	Rückbesinnung und Reflexion der Bildungsgeschichte	Interne Ressourcen aufdecken  Bildungsblockaden lösen	ab 40 Min.

#### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Für die Bildungszeitreise benötigen Sie Gegenstände, die die Ratsuchenden an seine bzw. ihre Bildungsgeschichte erinnern könnten. Diese können zur ansprechenden Präsentation in einer Schachtel bereitgelegt werden. Als Gegenstände für die angesprochene Zielgruppe eignen sich zum einen schulbezogene Gegenstände wie Schulbücher, Arbeitshefte, Zeugnisse, Kreide, Taschenrechner und Malkästen etc., aber auch schulunabhängige Gegenstände wie Comics, Sportauszeichnungen, Handwerkszeug, Küchenu tensilien, Filme, Romane, Reisefotos und Ähnliches. Dies soll verdeutlichen,

dass Bildung auch außerhalb von institutionellen Einrichtungen stattfindet. Wenn die Ratsuchenden die Gegenstände sehen, beginnen bereits die ersten emotional begleiteten Assoziationen. Zunächst sollten die Gegenstände daher verdeckt bleiben.

- 2. Methode einleiten:** Wenn Sie in Erwägung ziehen, diese Methode im Beratungsprozess einzusetzen, sollten Sie zunächst klären ob der oder die Ratsuchende bereit ist, sich auf diese Art der Erinnerungsarbeit einzulassen. Damit die Methode ihre Wirkung entfalten kann, muss der bzw. die Ratsuchende die Assoziationen bewusst zulassen können. Vorher sollte ein ausreichender Beziehungsaufbau stattgefunden haben, um offen über die, zum Teil sehr privaten, Erinnerungen sprechen zu können.
- 3. Kernphase:** Zur Einleitung erklären Sie der bzw. dem Ratsuchenden, dass sich in der Schachtel diverse Gegenstände befinden. Bitten Sie sie oder ihn, diese in Ruhe anzusehen und Gegenstände zu nennen oder auszusuchen, die in ihr oder ihm Erinnerungen oder andere Assoziationen auslösen. Im Anschluss können Sie dazu einladen, zwei oder drei Gegenstände zur Vertiefung auszuwählen. Insbesondere bei Ratsuchenden mit einer negativen Einstellung zu Bildung im Allgemeinen kann es angemessen sein, den Bildungsbezug der Methode nicht zu sehr in den Vordergrund zu stellen, da dieser zu starken Einschränkungen bei der Assoziation oder sogar zu Abwehrverhalten führen kann.

Sobald sich die oder der Ratsuchende Gegenstände ausgesucht hat, müssen diese nach ersten oberflächlichen Assoziationen hinsichtlich Tiefe und Bedeutung selektiert werden. Häufig wählt die bzw. der Ratsuchende Gegenstände mit positiver, nicht zwingend bildungsbezogener Assoziation. Aus diesem Grund haben Sie als Berater die Aufgabe den Bildungsbezug der Methode beizubehalten, indem Sie die Assoziationen herausfiltern, die eine bildungsgeschichtliche Prägung aufdecken könnten und gezielt nachzufragen, sowie zur Reflexion anregen. Auch hier sollten Sie darauf achten, dass der Begriff „Bildung“ möglicherweise sehr negativ behaftet ist und zu Abwehrreaktionen und inneren Widerständen führen kann, die den Beratungs- und Reflexionsprozess behindern können. Um dies zu umgehen, ist eine gefühlvolle und vorsichtige Annäherung an das Thema gefragt. Dabei sollten Sie auf die unterschiedlichen Ebenen wie Vergangenheitsbezug, Emotionalität und Einmaligkeit der Erinnerungen eingehen.

Anschließend werden die markantesten Prägungen, die durch gefühlsstarke Erlebnisse verursacht wurden, auf ihren Einfluss auf das weitere (Er-) Leben untersucht. Es gilt einflussreiche Prägungen, die auf negative Ereignisse zurückzuführen sind und Bildungsblockaden zur Folge hatten, aufzuarbeiten, um Raum für neue Entwicklungsmöglichkeiten zu schaffen. Gleichzeitig kann durch die Wiederentdeckung früherer Fähigkeiten, Bega-

bungen und positiver Erlebnisse (auch aus der Freizeit) ein erneutes Bildungsinteresse geweckt werden.

4. **Abschluss und Transfer:** Zur Integration der Erkenntnisse in den Alltag und zur Eröffnung neuer Perspektiven für den weiteren Lebensweg kann zu möglichen (Weiter-) Bildungsoptionen übergeleitet werden.

#### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Die Zielgruppe umfasst hauptsächlich Menschen mit Bildungsblockaden, die mindestens ihre Pflichtschulzeit absolviert haben und neue Perspektiven suchen.

**Anliegen:** Mit Hilfe der Methode soll ein erneuter Zugang zur Bildung hergestellt werden. Hierbei soll durch das Aufdecken von Bildungsblockaden und die (Wieder-)Entdeckung von internen Ressourcen eine Offenheit gegenüber Bildung entstehen.

**Phase im Beratungsgespräch:** Die Methode eignet sich für den fortgeschrittenen Beratungsverlauf, um neue Anknüpfungspunkte zu erfassen. Das bedeutet, die Methode könnte in der Mittelphase des Beratungsgesprächs die Orientierung unterstützen und eine Sortierung von Erfahrungen, Assoziationen und Interessen ermöglichen.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Bei der freien Assoziationsphase besteht die Gefahr, dass die oder der Ratsuchende oberflächliche Assoziationen zu einer Vielzahl von Gegenständen in schneller Abfolge nennt, ohne diese zu sortieren oder weiter in die Tiefe zu gehen. Darüber hinaus sollte darauf geachtet werden, dass eine möglichst hohe Identifikation mit den Gegenständen seitens der oder des Ratsuchenden gegeben ist, indem die Gegenstände zur Lebenswelt des Klienten Bezug nehmen.

Sie sollten außerdem darauf achten, dass sich Erzählungen über die Vergangenheit nicht zu sehr verzweigen und alte Deutungsmuster nicht reproduziert, sondern aufgearbeitet werden.

#### **Zum Weiterlesen**

Ruhe, Hans Georg (2009): Methoden der Biographiearbeit. Lebensspuren entdecken und verstehen, 4. Aufl. Weinheim/ München.

#### **Beratungsbeispiel**

*Die 21-jährige Ratsuchende ohne Schulabschluss hatte bisher verschiedene Minijobs, sieht darin jedoch keine Perspektive. Bildung steht sie im Allgemeinen sehr skeptisch gegenüber, weshalb sie auch noch keinen Versuch unternommen hat, einen Schulabschluss nachzuholen.*

**Beraterin [B]:** Ich habe hier einige Dinge mitgebracht. Vielleicht nehmen Sie sich einfach ein bisschen Zeit und gucken sich die Sachen mal an. Vielleicht fällt Ihnen ja irgendetwas auf, wo sie sagen: ja, damit verbinde ich etwas, das löst eine Erinnerung in mir aus, egal in welcher Form. Das, was Sie am meisten beschäftigt, nehmen Sie sich heraus und dann können wir im Anschluss darüber reden. Könnten Sie sich das vorstellen?

**Ratsuchende [R]:** Joa, doch, kann ich mal schauen, ob mich was anspricht.

**B:** [öffnet die Schachtel] Nehmen Sie sich ruhig Zeit.

**R:** Kann ich mir das dann einfach wegnehmen?

**B:** Ja, können Sie ruhig. Sie können die Sachen anfassen, aufmachen.

[R: Sieht sich die Dinge an, nimmt welche heraus, sortiert...]

**B:** Wie gesagt, wenn Sie bereit sind, darüber zu reden, suchen Sie sich selber etwas raus, was Sie besonders interessiert.

[R: nimmt Topflappen in die Hand]

**R:** Ja, also als erstes sind mir jetzt irgendwie die Topflappen aufgefallen, die sind auch sehr schön, und äh die erinnern mich daran, ja dass ich mit meiner Mama früher immer sehr gerne gekocht habe und, dass es immer sehr schön war, wenn wir in der Küche was zusammen gemacht haben. Auch jetzt in meiner aktuellen Wohngruppe ist das was, was wir auch gerne mal zusammen machen, wenn alle da sind. Und ja, das verbinde ich einfach irgendwie mit schöner Gemeinschaft im Prinzip.

**B:** Ist das dann auch manchmal so, dass Sie darin eine Herausforderung sehen, also dass Sie dann sagen: jetzt koche ich auch mal etwas, woran ich mich noch gar nicht versucht habe?

**R:** Ja also wenn ich ... Joa so Teils, Teils. Also manchmal haben wir so Gerichte, bei denen wir sagen, da haben wir nochmal Lust drauf, so wie z.B. belegte Pizza, das schmeckt ja immer. Aber, also wir kochen auch wirklich gerne mal was Neues. Also wir haben auch ganz viele Kochbücher, da steht auch noch mal ein bisschen was Anderes drin.

**B:** Welche Rolle übernehmen Sie denn beim Kochen? Was ist da Ihre Aufgabe?

**R:** Ähm also häufig, wenn jemand anderes ein Essen vorschlägt, dann sagt der, was zu tun ist, aber eigentlich übernehme ich das auch schon mal ganz gerne selber. Also ich guck auch gerne mal Kochsendungen und dann übernehme ich das auch schon mal so, dass ich die dann auch anleite und sage was sie machen müssen. [...]

**B:** Wollen Sie denn noch was zu einem anderen Gegenstand sagen?

[R: Nimmt einen Fußball-Pokal in die Hand]

**R:** Hm ja, also positiv ist eigentlich noch der Fußball, weil ich immer gerne mit meinen Freunden... also in der Freizeit haben wir immer gerne Fußball gespielt. Ja und die anderen Sachen ähm sind im Prinzip dann für meine Kack-Schulzeit. Also einmal Zeugnis, war ja immer scheiße, also der Tag bevor es das gab, bin ich immer schon mit Bauchschmerzen zur Schule gegangen und hab' nicht gut geschlafen und ich hab' mich auch eigentlich immer ungerecht behandelt gefühlt. Also ich hab' das nie verstanden, wie die Noten zustande gekommen sind und die Lehrer, ja die ... Also selbst wenn ich mir mal mehr Mühe gegeben habe und dachte jetzt hast du dich mal mehr gemeldet, habe ich trotzdem immer wieder die gleichen Noten bekommen, sodass ich, ja das halt auch mit dazu geführt hat, dass ich irgendwann keinen Bock mehr hatte. Und das Zeugnis war im Prinzip immer wieder der Beweis dafür: Ok, du bist halt schlecht, kannst halt nichts. Und der Taschenrechner, der steht halt auch für eine schlechte Situation mit dem Lehrer. Als ich mir den dann zur Hilfe genommen habe, um eine Aufgabe auszurechnen, dann ist der zu mir gekommen und hat mir den weggerissen und meinte, ich soll das jetzt mal selber im Kopf rechnen und dürfte keinen Taschenrechner mehr benutzen in dem Alter und müsste die Aufgabe so lösen können und ja.

**B:** Hm, das war wirklich eine sehr unangenehme Situation für Sie. Sie haben ja gerade gesagt, dass Sie sich ungerecht behandelt gefühlt haben. Heißt das dann, dass Sie eigentlich von sich selbst meinten, dass Sie die Sachen in einem bestimmten Bereich eigentlich besser konnten?

**R:** Ja

**B:** Habe ich Sie da richtig verstanden, dass sie dann eher mit den Lehrern Probleme hatten?

**R:** Ja, stimmt. Also zwischenzeitlich, wie gesagt, dachte ich, ich wäre besser gewesen, also hätte mich zumindest ein bisschen gesteigert. Aber dadurch, dass dann immer wieder kam: Ne, ist nicht so. Irgendwann wusste ich nicht mehr: Bilde ich mir das nur ein, dass ich mich verbessere und bin halt wirklich einfach dumm und kann halt nichts, so das ist einfach Müll, was ich erzähle oder, klar, ab und zu dachte ich auch in den ersten Momenten, dass ich einfach ungerecht behandelt werde und werde nur so behandelt, weil ich eh schon in der Schublade stecke.

**B:** Ja. Sie haben jetzt ja schon wiederholt gesagt, dass Sie der Meinung sind, dass sich Ihre Leistung zu bestimmten Phasen verbessert hat. Wissen Sie noch, wann genau Sie sich verbessert haben? Oder worin sie eigentlich dieses positive Gefühl hatten, auch wenn das sich von außen durch andere wieder verändert hat?

**R:** Hm, ja also im Deutschunterricht, da habe ich halt auch immer nicht so gute Noten geschrieben aber da habe ich mich so eine Zeitlang mal hingestellt und Hausaufgaben gemacht, hab' mich dann auch mal gemeldet und die Hausaufgaben vorgelesen oder hab' grundsätzlich mal versucht, mich mehr zu beteiligen und aufzupassen. Ja, da ka-

men dann auch so Sprüche wie Quantität ist nicht Qualität oder solche Sachen, die das dann irgendwie wieder kaputt gemacht haben, was ich mir eigentlich erarbeitet hatte.

**B:** Aber könnten sie sich denn vorstellen, dass sie trotzdem noch etwas Positives gelernt haben? Z.B. Lesen sie ja jetzt auch gerne Kochbücher.

**R:** Ja, also ich glaub schon, dass ich, wenn mich irgendetwas interessiert und ich mich dahinterklemme, dann kann ich eigentlich schon auch was Sinnvolles beitragen.

**B:** Ja und vor allem bekommen Sie da ja jetzt auch die Anerkennung, z.B., wenn Sie mit ihren Freunden kochen.

**R:** Ja das stimmt, das ist dann schon toll, wenn wir was zusammen machen und dann alle sagen, was das für eine tolle Idee gewesen ist und wie lecker das schmeckt und so.

**B:** Und könnten Sie dann auch sagen, dass sie diese Arbeit mit diesem Text, den sie dann ja lesen müssen, gerne machen?

**R:** Hm joa, joa, auf jeden Fall und da sind auch viele Bilder bei, das macht es einfacher. [...]

### 5.5.7 Lebensbaum

Janna Vanessa Speckmann

#### Kurzbeschreibung

Der Lebensbaum ist eine Kreativmethode, die sowohl als Aufgabe für Kleingruppen als auch für die Einzelberatung genutzt werden kann. Die Methode kann zur Reflexion des bisherigen Lebensweges und zur Potenzialanalyse eingesetzt werden. Der Lebensbaum wird von dem bzw. der Ratsuchenden alleine oder mit Hilfestellung des oder der Beratenden, anhand leitender Fragen erstellt, und anschließend als Gesprächsgrundlage verwendet. Ziel dieser Übung ist es, den entstandenen Lebensbaum zu reflektieren und neue Wünsche zu formulieren.

Besonders gut eignet sich diese Methode, um mit dem oder der Ratsuchenden den eigenen Standpunkt zu verorten und sich Klarheit zu verschaffen, welche Ziele angestrebt werden. Darüber hinaus kann gemeinsam reflektiert werden, was der oder die Ratsuchende bereits erreicht hat und welche Ressourcen der Person zur Verfügung stehen. Durch das anschließende Beratungsgespräch können gemeinsam Ziele definiert oder neue Ressourcen erschlossen werden. Wenn der Lebensbaum um neue Aspekte ergänzt wird, eignet er sich ebenfalls, um die Fortschritte des Beratungsprozesses zu visualisieren.

Bei dieser Methode wird mit Metaphern gearbeitet. Der Lebensbaum lässt sich in drei Zonen aufteilen, wobei die Wurzeln für die Energiequellen, der Stamm für die Energiespeicher oder die aktuelle Situation und die Krone für die individuellen Ausprägungen, Wünsche und Ziele stehen können.

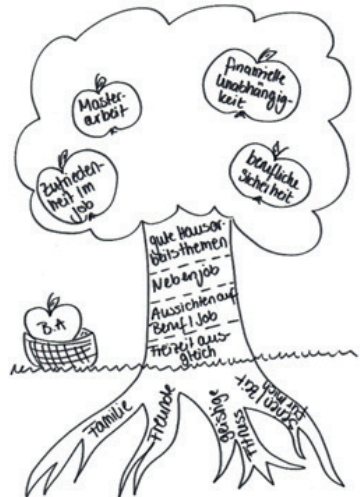


Abb. 18: Lebensbaum  
(eigene Darstellung)

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeichenblätter</li> <li>• Stifte oder Wachsmalkreide</li> </ul>	Standortbestimmung und Erschließen von Zielen, Wünschen, Ressourcen und Wachstumsmöglichkeiten	Potenzialanalyse, Reflexion des bisherigen Lebensweges Persönliche Zielklarheit schaffen	90 Min.

### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Es sollten leere Zeichenbögen und Stifte, Wachsmaler oder sonstige Zeichenutensilien bereitgestellt werden.
2. **Methode einleiten:** Haben Sie das Gefühl, dass die Methode zu dem oder der Ratsuchenden passt, können Sie ihm oder ihr den Vorschlag unterbreiten, sein bzw. ihr Leben in Form eines Lebensbaumes zu visualisieren. Da durch diese Methode eine Bestandsaufnahme der aktuellen Situation des oder der Ratsuchenden erstellt wird, eignet sich der Einsatz besonders zu Beginn des Beratungsprozesses. Sie kann aber auch an einem späteren Zeitpunkt eingesetzt werden.
3. **Kernphase:** Lässt sich der oder die Ratsuchende auf diese Methode ein, bietet sich zur Einleitung eine eher meditative Phase an. Bei dieser Phase stimmen Sie die Ratsuchenden auf die Methode ein, indem sie sich vorstellen sollen, wie die Entwicklung des bisherigen Lebens als Baum aussehen würde. Da diese Methode von Metaphern lebt, können Sie Fragen nutzen, die diesen Prozess anregen. Es bietet sich an, danach zu fragen, was dem oder der Ratsuchenden Halt und Energie gibt (Wurzeln), was ihnen dabei hilft, Aufgaben zu erledigen oder was ihnen Energie raubt. Aber auch Fragen nach individuellen Neigungen sowie die Frage, was sie in ihrem Leben ernten wollen (Baumkrone), regen an.

Im Kontext der Bildungsberatung bieten sich Fragen an, die einen Zusammenhang mit Abschlüssen, Bildung, Berufsausbildung, Weiterbildung und Qualifizierung aufweisen, um die Inhalte des Lebensbaumes thematisch einzugrenzen. Nach der meditativen Phase erstellt der oder die Ratsuchende den Lebensbaum in Einzelarbeit oder ggf. mit Ihrer Hilfestellung.

4. **Abschluss und Transfer:** Im Anschluss können Sie sich das Ergebnis von dem oder der Ratsuchenden vorstellen lassen und damit in den Entscheidungsprozess einsteigen. Zu Beginn eignet sich die Frage, wie der oder die Ratsuchende seinen oder ihren Lebensbaum wahrnimmt. Anschließend können Sie den oder die Ratsuchende dazu anregen, neue Ressourcen und Energiequellen aufzudecken, Handlungsoptionen gegen Energieräuber zu erarbeiten oder Ziele und Wünsche zu formulieren. Aus den Zielen und Wünschen können im weiteren Beratungsprozess konkrete Handlungsstrategien entwickelt werden. Abschließend bietet es sich an, den bzw. die Ratsuchende zu fragen, wie er oder sie den ergänzten Lebensbaum wahrnimmt.

**Variante:** Alternativ kann die Erstellung des Lebensbaumes dem oder der Ratsuchenden auch als Aufgabe für die nächste gemeinsame Sitzung mitgegeben werden. Der Vorteil dabei ist, dass der oder die Ratsuchende bei der Erstellung des Lebensbaumes nicht zeitlich unter Druck steht oder sich beobachtet fühlt. Dabei bietet es sich an, nach der Vorstellung der Methode, ein



individuell erstelltes Handout auszugeben, in dem die Aufgabenstellung und die leitenden Fragen verschriftlicht sind. Aufkommende Fragen können in der darauffolgenden Sitzung besprochen werden, in der auch die gemeinsame Reflexion und der Transfer stattfinden. Möglich ist außerdem, statt die ratsuchende Person selbst zeichnen zu lassen, mehrere Baumabbildungen (mind. A4) zur Auswahl zu stellen. Die Ratsuchenden können dann die Abbildung beschriften. Die Methode eignet sich nicht nur für Einzelsettings, auch für Workshops zu den Themen Berufs- oder Studienwahl kann diese Methode in abgewandelter Form eingesetzt werden.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Je nach Ausrichtung eignet sich diese Methode nahezu für jede Zielgruppe. Aufgrund der einfachen Metapher des Baumes kann diese Methode auch mit bildungsfernen Personen durchgeführt werden. Die Methode muss jedoch zu den Ratsuchenden passen. Diese sollten dem Zeichnen und Arbeiten mit Metaphern offen gegenüberstehen.

**Anliegen:** Die Methode lässt sich besonders gut einsetzen, um das bisherige Leben zu reflektieren, neue Ressourcen und Potenziale zu visualisieren und Ziele zu formulieren. Dies lässt sich sowohl auf den gesamten Lebensbereich ausdehnen, aber auch auf Themen der Bildungsberatung fokussieren.

**Phase im Beratungsgespräch:** Diese Methode eignet sich besonders, um zu Beginn des Beratungsprozesses den eigenen Standpunkt zu verorten und ein Bewusstsein über die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten zu schaffen. Durch das Erstellen des Lebensbaumes sind die Ratsuchenden bereits aktiv in den Beratungsprozess eingebunden, was sich positiv auf den weiteren Beratungsverlauf auswirken kann. Die Methode kann aber auch zu Beginn und zum Ende einer Beratung eingesetzt werden. So entstehen zwei Lebensbäume, an denen besonders gut die Fortschritte und Erfolge des Beratungsprozesses nachvollzogen werden können.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Bei dieser Methode können vor allem durch das Zeichnen Barrieren ausgelöst werden. Hierbei ist es wichtig, den Ratsuchenden die Angst zu nehmen und ihnen zu erläutern, dass es nicht um zeichnerisches Können geht, sondern darum, das bisherige und zukünftige Leben zu visualisieren. Darüber hinaus sollten Sie die Ratsuchenden darauf hinweisen, dass diese den Lebensbaum nach der Sitzung mit nach Hause nehmen dürfen. Manchmal hilft es, mit dem oder der Ratsuchenden gemeinsam zu zeichnen. Ebenso sollte kommuniziert sein, dass die Ratsuchenden nur das einzeichnen sollen, was für sie selbst relevant hat. Somit kann ausgeschlossen werden, dass Ratsuchende, die in ihrer Biographie schwierige Erfahrungen gemacht haben, sich, aufgrund der Befürchtung, diese Themen ansprechen zu müssen, gegen diese Methode sperren.

### Zum Weiterlesen

Hölzle, Christina/Jansen, Irma (2009): Ressourcenorientierte Biografiearbeit: Grundlagen – Zielgruppen – kreative Methoden. Wiesbaden, S. 33f.

### Beratungsbeispiel

**Beraterin [B]:** Genau, einfach mal den Lebensbaum vorstellen.

**Ratsuchende [R]:** In den Wurzeln, also was sind meine Quellen, habe ich Familie und Freunde geschrieben, das haben wahrscheinlich alle geschrieben. Und dann, Aussicht auf einen Beruf natürlich und auch geistige Fitness, weil ich beispielsweise zwischen dem Bachelor und Master eine ziemlich lange Zeit hatte, in der ich gemerkt habe, dass mein Gehirn ein bisschen zerfällt. Ich habe mich schon so ein bisschen drauf gefreut, ich dachte, du musst mal wieder was lesen oder so irgendwie ist das schon so drin mit der Uni. In den Stamm habe ich meinen Nebenjob geschrieben, der macht mir nämlich ziemlich viel Spaß und motiviert mich eben auch, dass alles gut wird mit dem Studienplatz und dass man eben nachher auch einen guten Job findet. Dann Freizeitausgleich natürlich neben der Uni. Was man natürlich nicht vermeiden kann, sind Hausarbeiten, die mache ich nicht so gerne, aber gute Hausarbeitsthemen motivieren mich natürlich mehr, als welche die ich nicht so gerne mache. Ansonsten geht es mir um das Abhaken, dass ich das ein bisschen aus dem Kopf hab, dass ich das Gefühl habe, „gut, die habe ich weg“, und da muss ich schon manchmal drüber nachdenken.

In der Krone habe ich jetzt natürlich die Masterarbeit geschrieben. Klar, das ist natürlich eine tolle Frucht vom Masterstudium. Dann berufliche Sicherheit, Zufriedenheit im Job und eben auch finanziell unabhängig zu sein. Das war es.

**B:** Also geht es dir, im Moment sehr gut, du schöpfst aus deinen Energiequellen und das reicht für dich und spornt dich an? Oder denkst du, dass du mehr Energie brauchen könntest und dass es vielleicht noch nicht erschlossene Energiequellen gibt?

**R:** Ich brauche immer Energie! Ich glaube, jeder kann Motivation und Energiequellen gebrauchen, aber ich wüsste jetzt keine zusätzlichen, die mir jetzt Energie für mein Studium geben sollten. Letztendlich sehe ich das schon so, dass ich dafür eigenverantwortlich bin und dass die beste Energiequelle meine Motivation sein sollte.

**B:** Und wenn du jetzt von einem langen Uni-Tag super gestresst nach Hause kommst, was machst du da, um irgendwie runter zu kommen?

**R:** Meistens gucke ich irgendeine Serie. Also eigentlich mache ich mir nur kurz was zu essen und schwing mich dann auf das Sofa und steh auch eigentlich nicht mehr auf, bis ich ins Bett gehe.

**B:** Ist das auch das, was dich runterbringt und auch ein bisschen festigt?

**R:** Ja.

[...]

**B:** Das ging ja schon gut. Was kannst du denn noch in deinem Lebensbaum zu der Frage „was hab' ich schon erreicht“ ergänzen? Worauf bist du stolz, dass du es erreicht hast?

[...]

**R:** Also eigentlich natürlich auf meinen Bachelor. Wobei ich da eigentlich nicht so gemerkt habe, dass ich da jetzt so mega stolz war, weil für mich irgendwie klar war, ich mach ja noch den Master und irgendwie war das jetzt für mich nicht der Studienabschluss, sondern es war irgendwie nur so ein Zwischenzertifikat.

**B:** Aber, wenn du es dir bewusstmachst, ist das natürlich ein vollwertiger Abschluss. Das ist schon eine Sache, auf die man auch stolz sein kann. Das könntest du ergänzen, wenn du jetzt sagst, das ist etwas, was ich geerntet habe und wo ich auch drauf blicken kann und dich vielleicht auch nochmal motivieren kann, indem du denkst, das hab' ich schon mal geschafft, ich hab' schon einen Abschluss gemacht und dann schaff' ich den zweiten auch.

**R:** Ja, das stimmt. Wenn ich jetzt auf das Studium gucke, ja natürlich. Was hat man sonst erreicht?

**B:** Welchen Nebenjob hast du?

**R:** Ich arbeite beim Personaldienstleister im Bewerbermanagement.

**B:** Und das ist dann auch die Richtung, in die du später gehen möchtest?

**R:** Ne, ich möchte in der Personalentwicklung arbeiten. Aber das macht einfach super Spaß so im Unternehmen, daher habe ich auch gemerkt, das ist total was für mich, im Unternehmen zu arbeiten. Volkshochschule oder so kommt für mich überhaupt nicht in Frage. Ja, da werde ich auch gut eingespannt, deswegen da.

**B:** Das kann ja auch eine Sache sein, auf die du stolz sein kannst, wo du sagen kannst, da hab' ich schon mal den ersten Schritt in das Berufsleben gemacht.

**R:** Ja, stimmt.

### 5.5.8 Klotzen

*Jaqueline Wolf und Laura Nagelschmidt*

#### Kurzbeschreibung

Der Name dieser Methode verweist auf die Materialien, die zu ihrer Durchführung benötigt werden: Klötze, ähnlich wie Spielzeugbauklötze. Es handelt sich um eine Methode, die mit symbolischer Darstellung arbeitet und die Visualisierung einer komplexen, auch verworrenen Ausgangssituation ermöglicht. Auf einem Plakat, das auf dem Tisch ausgebreitet ist, teilt der Berater oder die Beraterin einen Kreis in so viele Abschnitte (Entscheidungsfelder) ein, wie der oder die Ratsuchende Anteile an seiner oder ihrer derzeitigen Situation sieht. Ein weiteres Feld (Lösungsfeld) sollte hinzugefügt, jedoch erst am Schluss bearbeitet werden. Die Klötze können auf den Entscheidungsfeldern angeordnet und ggf. auch als konkretes Problem beschriftet werden. Durch das Anordnen, Hinlegen oder Aufstellen, sowie die Menge der Klötze und ihre Beschriftung und Bewegung wird der Beratungsprozess in Gang gebracht und begleitet.

Der Einsatz dieser Methode bietet sich an, wenn es darum geht, die nächsten Schritte/Etappen für den künftigen Bildungsweg des bzw. der Ratsuchenden zu planen. Dem oder der Ratsuchenden werden mögliche Probleme bei der Realisierung verdeutlicht, sodass die Methode dabei unterstützt, Probleme realistisch einzuschätzen, um kurz-, mittel-, oder auch langfristige Entscheidungen treffen zu können.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Holzklötze</li> <li>• Kreppband</li> <li>• Pappe</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Aufzeigen/Erarbeiten inhaltlicher Schwerpunkte mit Gewichtung	Grundlegende Orientierung und Entscheidungsfindung	ab 45 Min.

#### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Legen Sie die benötigten Materialien bereit. Wechseln Sie ggf. an einen größeren Tisch.
2. **Methode einleiten:** Bei der Einleitung der Methode sollten Sie darauf achten, dem oder der Ratsuchenden einen Orientierungsrahmen für die Umsetzung zu bieten. Demzufolge machen Sie sich zunächst selbst mit der Situation des bzw. der Ratsuchenden vertraut und informieren dann ausführlich über den Ablauf. Sie benennen die zentralen Aspekte der Methode und knüpfen an die bereits erarbeiteten Inhalte an. Klären Sie alle offenen Fragen und vermitteln Sie das Gefühl, dass eine Nachfrage zu jedem Zeitpunkt der Sitzung möglich ist.

3. **Kernphase:** Erarbeiten Sie gemeinsam mit dem oder der Ratsuchenden die Überschriften der einzelnen Entscheidungsfelder über die im Rahmen der Beratung gesprochen werden soll. Für die Beschriftung des Plakates gibt es keine spezielle Vorgabe. Ob Dreieck, Rechteck, Kreis – Sie sollten die Form unterteilen können und darauf achten, noch ein letztes Feld freizulassen, welches schließlich als „Lösungsfeld“ bearbeitet werden kann. Dem bzw. der Ratsuchenden wird Zeit gegeben, um die Entscheidungsfelder eigenständig füllen zu können. Die Klötze stehen ihm bzw. ihr zur Verfügung, um z.B. eine Gewichtung auszudrücken. In der Anordnung ist der oder die Ratsuchende völlig frei – die Klötze können gestapelt, gelegt oder gereiht werden. Es ist wünschenswert, wenn der oder die Ratsuchende die Anordnung frei und assoziativ vornimmt – auch in dieser Phase bleibt das Lösungsfeld vorerst frei.

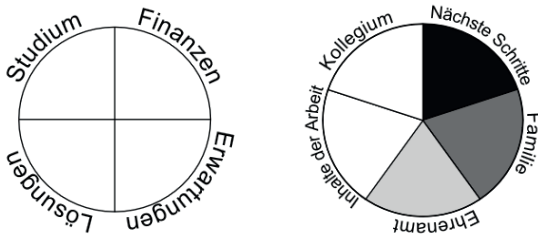


Abb. 19: Klotzen – Alternative Aufteilung der Entscheidungsfelder  
(eigene Darstellung)

Die anschließende Interpretation des so entstandenen Bildes erfolgt gemeinsam. Jedes einzelne Entscheidungsfeld wird in den Fokus genommen, konkrete aber auch noch diffuse Probleme werden durch gezieltes Nachfragen benannt. Um das Benennen visuell zu unterstützen, können die Klötze unter Zuhilfenahme von Kreppband und Permanentstiften beschriftet werden. Langsam entsteht ein Eindruck davon, was das Gesamtbild aussagt, aber auch wofür die einzelnen Klötze stehen, z.B. das Stapeln der Klötze als „Mauer“ oder das Legen eines „Dreiecks“ als Zeichen der Ausgeglichenheit

4. **Abschluss und Transfer:** Im nächsten Schritt betrachten Sie gemeinsam das entstandene Bild, welches nach der Kernphase durch den bzw. die Ratsuchende erläutert wurde. Vor diesem Hintergrund wird anschließend erarbeitet, wie die zukünftigen Schritte des oder der Ratsuchenden aussehen könnten. Vor dem Übergang in diese Phase ist es ggf. sinnvoll, die vorangegangene Etappe zu fotografieren. Dann wird das Lösungsfeld relevant: „*Wie können Probleme angegangen/aufgelöst werden? Welche Schritte können als nächstes in Angriff genommen werden?*“. Es besteht die Möglichkeit, die Klötze, die für ein bestimmtes Problem stehen, in das Lösungsfeld zu

verschieben oder ihre Anordnung zu verändern. Ausschlaggebend für die Veränderung des Bildes sind die Antworten des oder der Ratsuchenden. Zum Schluss wird das Lösungsfeld gemeinsam betrachtet: „*Wie hat sich das Bild verändert? Welche konkreten Handlungsschritte konnten abgeleitet werden?*“. Der bzw. die Ratsuchende sollte durch die Interpretation seines bzw. ihres Bildes in die Lage versetzt werden, Probleme und Barrieren zu benennen und auf Basis dessen handlungsleitende Lösungen zu formulieren.

**Variante:** Die Erarbeitung der Entscheidungsfelder kann je nach Situation auch ausschließlich in die Hände des oder der Ratsuchenden gegeben werden. Die Felder könnten im Vorfeld selbstständig durch den oder die Ratsuchende ausgewählt und priorisiert werden. Das einmal erarbeitete Plakat mit allen Entscheidungsfeldern und dem Lösungsfeld kann in späteren Beratungssitzungen mit dem bzw. der Ratsuchenden wieder aufgegriffen werden. Eine neue Anordnung oder Veränderung der Aufstellung können als Vorher-Nachher-Abgleiche mitunter Fortschritte des oder der Ratsuchenden verdeutlichen oder ermöglichen eine erneute Standortbestimmung in Bezug auf ein bestimmtes Problem. Dafür ist es hilfreich, das Bild inklusive der beschrifteten Klötzchen für den oder die Ratsuchende zu fotografieren.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Die Methode ist ursprünglich als Gruppenmethode angelegt und dient dann dazu, individuelle Meinungen in ein gemeinsames Gruppenbild zu überführen. Bewertungen, Planungsinhalte und Problemeinschätzungen einzelner Personen können durch eine Gewichtung und Strukturierung im Rahmen gruppendynamischer Prozesse zum Ausdruck gebracht werden. In der Beratung ist die Methode für Ratsuchende geeignet, die sich in Umbruchs- und Übergangssituationen befinden und eine Klärung ihres derzeitigen Standortes benötigen, um sich (neu) auszurichten und/oder zu orientieren.

**Anliegen:** Ratsuchende werden bei der Identifizierung und Klärung ihrer Problemlagen unterstützt. Die Methode ermöglicht darauf aufbauend eine intensive Arbeit an Handlungsmöglichkeiten und Alternativen, sowie das Abbauen von Hindernissen und Eröffnen persönlicher Ressourcen. Grundsätzlich offeriert sie basierend auf den Bedarfen des oder der Ratsuchenden eine Orientierung bei Fragen, die die Ausgestaltung der eigenen Bildungsbiographie betreffen. Sie ermöglicht, Perspektiven, die im Rahmen eines Bildungsweges eingeschlagen werden können, ganz individuell in den Fokus der Betrachtung zu rücken und eigene Gewichtungen zu setzen.

**Phase im Beratungsgespräch:** Die Methode ist sinnvoll, wenn bereits Anknüpfungspunkte (z.B. durch ein vorangegangenes Beratungsgespräch mit erster Problemdefinition) bestehen, die in der folgenden Phase in eine Lösungsfindung übergehen sollen. Im Beratungsgespräch ist die Methode dann

sinnvoll zu platzieren, wenn es um die Anbahnung von Lösungsoptionen in der Mittelphase geht.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Manche Ratsuchenden zeigen eventuell Hemmungen, ihre Anliegen mit Klötzen in Verbindung zu bringen. Assoziationen wie „kindisch“ sind möglich – Sie sollten den oder die Ratsuchenden vorher entsprechend seiner bzw. ihrer Bereitschaft einschätzen. Sie können die Klötze aber auch durch andere Materialien wie z.B. Steine, leere Zündholzschachteln, verschieden große Holzstücke etc. ersetzen.

### Zum Weiterlesen

Qualitäts- und Unterstützungsagentur. Landesinstitut für Schule (2013). <http://www.schulentwicklung.nrw.de/methodensammlung/karte.php?karte=046> (abgerufen am 13.07.2016).

### Beratungsbeispiel

**Beraterin [B]:** Haben Sie schon den Wunsch, die Klötze zu beschriften?

**Ratsuchende [R]:** Ich weiß nicht, also ich wüsste nicht genau, wie ich es nennen sollte.

**B:** Okay, dann können wir da zusammen dran arbeiten. Ich würde sagen, wir fangen beim leichtesten an, oder da, wo Sie am wenigsten Gewichtungen draufgelegt haben und arbeiten uns dann so langsam vor. Die Finanzen: Können Sie erstmal beschreiben, warum die Steine so angeordnet sind, wie sie angeordnet sind.

**R:** Also, bei Finanzen, das ist für mich eigentlich irgendwie ganz klar, entweder hat man das Geld oder man hat es nicht. Also es gibt irgendwie finde ich nicht so viele Möglichkeiten, also ich kenne halt auch andere Freunde, die sich halt schon für ihr Studium einen Job gesucht haben und das habe ich jetzt zwar noch nicht gemacht, aber ich könnte mir irgendwie vorstellen, dass ich da einfach mal jemanden frage oder so. Also das ist, dass ich einfach einen Job hab' oder nicht. Deswegen habe ich da jetzt nicht so viele hingelegt, weil ich halt denke, dass Finanzen erstmal so ganz, ja, so starr halt erstmal sind. [...]



Abb. 20: Gewichtung anhand der Verteilung der Klötzchen (Foto: Jaqueline Wolf und Laura Nagelschmidt)

**B:** Wenn Sie diesbezüglich nichts mehr haben, was Ihnen da wichtig ist, würde ich vielleicht zum nächsten Punkt weitergehen. Sie hatten ja beim letzten Mal angesprochen, dass Sie Probleme haben, ein Studienfach zu finden oder sich vor dem Hintergrund dessen, dass Ihre Eltern ein bisschen dem Studium kritisch gegenüberstehen, unsicher sind, ob Sie überhaupt ein Studium anfangen sollen. Können Sie mir erklären, was sie empfinden, wenn Sie an das Problemfeld Studium denken, was ist Ihnen daran ein Klotz am Bein?

**R:** Also ich habe jetzt deswegen so einen Stapel dahin gemacht, weil es irgendwie einfach so viele [Studiengänge] gibt...

[...]

Also das, wo ich auch noch nicht weiß, ob ich dem so gewachsen bin, ob ich das halt kann, deswegen habe ich das einfach so als nur eine Mauer assoziiert und weiß halt, wenn ich von hier gucke auch nicht wirklich, was dahintersteckt. Also irgendwie ist vieles so unklar und deswegen fühlt es sich an wie ein großer Berg.

**B:** Ja, also Sie empfinden die Entscheidung zum Studium oder die Studienfindung als sehr belastend, so eine Mauer die vor Ihnen steht, wo Sie nicht wissen, ‚wie soll ich da drüber kommen?‘ Was glauben Sie denn, was Ihnen, wenn wir das Bild der Mauer nochmal aufgreifen, das ist, was Sie am meisten beschäftigt, oder wo es am ehesten hapert? [...]

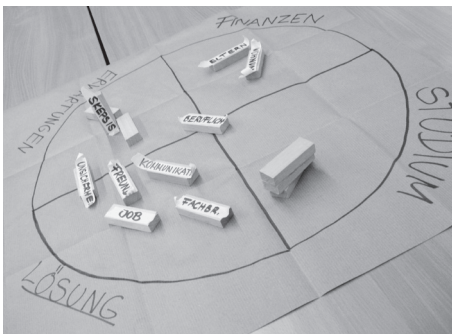


Abb. 21: Entscheidungsfeld mit beschrifteten Klötzchen  
(Foto: Jaqueline Wolf und Laura Nagelschmidt)

**B:** Okay, dann würde ich auf jeden Fall den Punkt „Kommunikation“ festhalten, der sich dann besonders auf die Eltern [B: beschriftet Klotz] bezieht.

**R:** Machen wir da einen Lösungsklotz, oder?

**B:** Wir können einen Lösungsklotz machen, wir können aber auch, um das ein bisschen symbolischer zu machen, den anderen Eltern-Klotz nehmen und schieben den ins Lösungsfeld und definieren den dann als Kommunikation. Wie Sie möchten. Ha-



ben Sie das Gefühl, dass wir soweit Ihre Problemfelder abgesteckt haben und wir vielleicht schon in Richtung überlegen können, wie wir das lösen. Ein paar Sachen haben wir ja schon angesprochen, sodass wir ein bisschen hin und her schieben können.

### 5.5.9 Netzwerkmethode

Jana Gerling und Antonia Sehleier

#### Kurzbeschreibung

Die Netzwerkmethode ist auf Dr. W. Vogelauer zurückzuführen und dient zur Visualisierung von komplexen Entscheidungsmöglichkeiten einer ratsuchenden Person. Innerhalb der Beratung berichtet die ratsuchende Person von verschiedenen Möglichkeiten der eigenen Zukunftsgestaltung, zwischen denen es ihr schwerfällt, Prioritäten zu setzen. Hierbei kann es sich in der Bildungsberatung z.B. um eine Entscheidung bezüglich beruflicher Veränderungen handeln, sodass beispielsweise die Handlungsoptionen wie Studium, Ausbildung, Privates, Arbeiten im bisherigen Berufsfeld und finanzielle Sicherheit zunächst unvereinbar gegenüberstehen. Jede Entscheidungsmöglichkeit geht mit positiven und negativen beruflichen, sowie privaten Veränderungen einher.

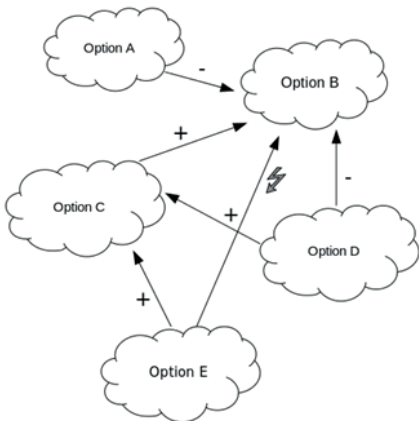


Abb. 22: Netzwerkmethode (eigene Darstellung)

Hier setzt die Netzwerkmethode an. Sie dient dazu, Zusammenhänge zwischen einzelnen Optionen herzustellen und zu visualisieren. Auf einem Plakat wird mit Moderationskarten (z.B. in Wolkenform) ein Netzwerk dargestellt, um eine Struktur in das weitere Vorgehen zu bringen. Auf die Moderationskarten wird jeweils eine Handlungsoption notiert. Daraufhin werden die Beziehungen und die Beeinflussung der Handlungsoptionen zueinander durch Pfeile und Symbole dargestellt. Die Handlungsoption, von der am meisten Pfeile ausgehen oder auf die die meisten Pfeilspitzen zeigen, wird im Beratungsgespräch als erstes thematisiert.

Im Anschluss an die Netzwerkmethodik wird entweder gemeinsam, oder von der ratsuchenden Person alleine als Aufgabe zu Hause, eine Handlungs-Matrix ausgefüllt. In dieser Matrix werden die Entscheidungsmöglichkeiten strukturiert und priorisiert. Dann wird der Frage nachgegangen, auf welche Optionen der oder die Ratsuchende aktiv Einfluss nehmen kann bzw. welchen passiven unveränderbaren Faktoren sie ausgesetzt ist. Die Aufstellung erfolgt in kurz-, mittel- und langfristige Handlungsoptionen.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flipchart</li> <li>• Stifte</li> <li>• Matrix als Kopie</li> </ul>	Mittel- und Endphase: Optionen ordnen, abwägen und priorisieren	Entscheidungsfindung und Priorisieren von Handlungsoptionen	ab 45 Min.

### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Flipchart und einen Stift bereitlegen, sowie die Handlungsmatrix ausdrucken.
2. **Methode einleiten:** Die ratsuchende Person beschreibt viele Entscheidungs- und Handlungsoptionen, die jedoch alle gleichrangig attraktiv oder schwer zu realisieren erscheinen. Sie äußert den Wunsch, Unterstützung bei der Entscheidungsfindung zu erhalten. Sie als Berater, fassen nun das Anliegen zusammen und teilen der ratsuchenden Person mit, dass Sie eine geeignete Methode zum Einsatz in Entscheidungsfindungsprozessen kennen. Sie erläutern den Ablauf der Netzwerkmethodik und den Nutzen der Moderationskarten.
3. **Kernphase:** Sie stehen nun an der Flipchart und bitten die ratsuchende Person erneut ihre Handlungsoptionen zu nennen. Diese notieren Sie jeweils auf einer Moderationskarte (Wolke). Im Anschluss lenken Sie die Aufmerksamkeit der ratsuchenden Person auf die Beziehungen zwischen den Optionen. *„Wie stehen die einzelnen Optionen in Wechselwirkung zueinander?“* Die Beziehungen werden durch Pfeile mit einer Pfeilspitze dargestellt. An diese Pfeile werden zur Visualisierung einer positiven (+) oder negativen (-) Beeinflussung entsprechende Symbole gezeichnet. Falls zwei Optionen in Widerspruch zu einander stehen, wird der Pfeil mit einem Blitz-Symbol versehen. Hierbei können folgende Fragen die ratsuchende Person zu Überlegungen anregen: *„Sind Option A und B miteinander vereinbar?“; „Die Wolke C steht nun ganz für sich, sehen sie Zusammenhänge zu anderen Wolken?“*. Falls innerhalb dieser Phase weitere Handlungsoptionen zur Sprache kommen, werden diese auf neue Moderationskarten ergänzt.
4. **Abschluss und Transfer:** Zuletzt können die Fragen *„Wenn Sie sich das Netzwerk so anschauen, was steht für Sie im Fokus? Was ist Ihnen besonders wichtig?“* zum Ausfüllen der Matrix überleiten. Anhand der erarbeiteten

Vernetzung der „*Wolken*“ auf dem Flipchartplakat betrachtet die ratsuchende Person erneut alle Handlungsoptionen und hebt wichtige Optionen hervor. Ansonsten lenkt der Berater oder die Beraterin einen besonderen Fokus auf die Option von der am meisten Pfeile ausgehen bzw. auf die am meisten Pfeile zeigen. Anschließend laden Sie die ratsuchende Person dazu ein, Optionen umzuformulieren, sollte sich z.B. eine Kombination aus zwei Optionen zusammenführen lassen. Außerdem bieten Sie an, Optionen, die in weiteren Handlungsschritten nicht mehr berücksichtigt werden sollen, vollständig zu streichen. Im Anschluss wird die Matrix erklärt. Diese erhält die ratsuchende Person als Ausdruck ausgehändigt. In die erste Spalte der Handlungsmatrix werden alle Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten eingetragen. Für jede dieser Handlungsoption wird notiert, *was* das Vorhaben genau beinhaltet: *wie*, (*bis*) *wann* und *mit wem* diese Schritte umgesetzt werden und *welche zusätzlichen Informationen* zur Entscheidungsfindung ggf. noch fehlen. Diese Matrix wird je nach zeitlichen Ressourcen entweder innerhalb der Beratung oder von der ratsuchenden Person alleine Zuhause ausgefüllt.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Voraussetzungen für den Berater bzw. die Beraterin:** Der oder die Beratende sollte Grundwissen über systemische Beratung mitbringen und selbst in der Lage sein, Zusammenhänge und Abhängigkeiten schnell mitzudenken.

**Anliegen:** Die ratsuchende Person äußert ein Entscheidungsproblem, formuliert mehrere Handlungsoptionen und ist unsicher, welches Ziel/Handlungsoption zuerst angegangen werden soll.

**Phase im Beratungsgespräch:** Die Netzwerkmethod wird im Übergang von der Mittel- zur Endphase der Beratung eingesetzt. Die Visualisierungsmethode basiert darauf, dass grundlegende Informationen über den Beratungsanlass und Inhalt bereits thematisiert wurden und nun in eine Reihenfolge und Ordnung gebracht werden müssen. Wird die Netzwerkmethod erfolgreich durchgeführt, kann sie zum Abschluss des Beratungsverhältnisses überleiten.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Die Methode dient zur Unterstützung der ratsuchenden Person durch den Berater oder die Beraterin. Er oder sie fordert die ratsuchende Person allerdings auch auf, vernetzt mitzudenken und sich von Wechselwirkungen zwischen Optionen nicht verwirren zu lassen. Es besteht die Gefahr, dass das „Chaos im Kopf“ der ratsuchenden Person während der Umsetzung der Netzwerkmethod zu einem Chaos auf dem Papier übertragen wird und die Wolkenabbildung inklusive der Pfeilverbindungen sehr unübersichtlich ist. In diesem Fall ist es wichtig, die ratsuchende Person nicht alleine zu lassen, sondern auch unterschwellig Anteilen, die emotional mit den verschiedenen Handlungsoptionen verbunden sind, Raum zu geben. Nur

so kann sie sich auch von Optionen trennen oder eingefahrene *Du-müsstest-Eigentlich-Lösungsideen* dementsprechend verändern, dass sie individuell für sie stimmig werden.

### Die Handlungsmatrix

Vorhaben	Was?	Wie?	(Bis) wann?	Mit wem?	Zusätzliches?
Option A					
Option B					
...					

Abb. 23: Die Handlungsmatrix der Netzwerkmethode (s. Vogelaer 2011)

### Zum Weiterlesen

Vogelaer, Werner (2011): Methoden-ABC im Coaching. Praktisches Handwerkszeug für den erfolgreichen Coach. 6. Aufl. Köln, S. 199 ff.

### Beratungsbeispiel

[...]

**Berater [B]:** Sie hatten ja von mehreren Möglichkeiten für Ihre Zukunft gesprochen, welche verschiedenen Handlungsoptionen haben Sie?

**Ratsuchender [R]:** Also, ich würde ja gerne mein Hobby Yoga weiter ausbauen, ich weiß nicht, ob man das irgendwie als Beruf, also ob man das irgendwie so ändern kann, dass ich Kurse gebe. Also Yoga macht mir auf jeden Fall sehr viel Spaß und ich möchte das in Zukunft auch noch intensiver betreiben [Pause]

**B:** Dann schreibe ich das mal auf. [B. visualisiert] Eine berufliche Veränderung also?

**R:** Ja. [Pause B. schreibt] Also ich möchte einen Job finden, der mir sehr viel Spaß macht. Ich glaube, das ist dann nicht in so einem kaufmännischen Beruf, [lacht] aber gleichzeitig möchte ich ja auch eine Balance zu meiner Familie haben, also ich möchte auf keinen Fall weniger Zeit mit meinen Kindern verbringen.

**B:** Okay, dann notiere ich das auch direkt. Was haben Sie noch für Ziele, für ihre private oder berufliche Zukunft?

**R:** Ja, einen Trainerschein zu machen, damit ich beruflich Yoga-Kurse geben kann.

**B:** [B notiert] Trainerfortbildung nenne ich das jetzt einmal.

**R:** Also, da muss ich mich dann ja erstmal weiterbilden, damit ich das überhaupt machen kann. [Pause] Das darf auch nicht zu lange sein und zu viel kosten darf es

ja auch nicht. Also mit Kindern hat man ja nie viel Geld und als alleinerziehende Mutter muss ich ja schon sehr auf meine Finanzen achten. Außerdem möchte ich unabhängig sein von meinem Ex-Mann und wenn ich dann jetzt erstmal tausende von Euro in die Weiterbildung investieren muss, wäre das ja auch eher das gegensätzliche Ziel.

**B:** So wie sie das gesagt haben, schreibe ich das jetzt einfach mal auf. Finanzielle Unabhängigkeit und zur Trainerfortbildung, dass die kostengünstig sein sollte.

[...]

**B:** Betrachten wir das jetzt alles einmal und schauen wo Sie Zusammenhänge erkennen.

**R:** Also wie gesagt die Behinderung sehe ich jetzt erstmal in der beruflichen Veränderung, und der Zeit mit den Kindern.

**B:** Die beiden Optionen stehen im Widerspruch?

**R:** Ja, auch die Trainerfortbildung [Pause], die sehe ich jetzt auch erstmal als viel Stress und Belastung an und das ist dann ja die berufliche Veränderung, deswegen würde ich da jetzt eher eine negative Auswirkung auf die Familie sehen. [B visualisiert] Aber die Yoga-Kurse und der Spaß in dem Beruf sind auf jeden Fall positiv verknüpft. Ich mache Yoga jetzt schon seit vielen Jahren und ich werde immer besser und ich habe auch schon gemerkt, dass ich Freude daran habe Menschen weiterzuhelfen und ich habe auch schon verschiedene Workshops besucht. Das macht mir Spaß. [kurze Pause] Ein Pluspunkt ist natürlich die finanzielle Unabhängigkeit, das trägt auch dazu bei, dass ich Freude im Beruf habe, weil ich endlich von meinem Ex-Mann unabhängig bin und das macht die Berufsausübung natürlich wesentlich attraktiver für mich. [Pause] Aber diese finanzielle Unabhängigkeit, sehe ich in dem nächsten Zeitraum, wenn ich eine Fortbildung anfangen, erstmal gefährdet.

**B:** Ja. [Visualisiert während R. spricht]

[...]

**B:** Wenn wir das jetzt so betrachten, was sehen Sie, was steht im Fokus?

**R:** [Pause] Das konzentriert sich alles schon sehr auf die Fortbildung oder Weiterbildung, denn die hat positive Auswirkungen auf meine finanzielle Unabhängigkeit und das finde ich sehr gut. Und die finanzielle Unabhängigkeit bringt ja auch den Spaß irgendwie. Ja aber der größte Konfliktpunkt ist die Zeit mit den Kindern, denn da sehe ich einen Blitz zur Weiterbildung.

**B:** Wie organisieren Sie es denn bisher, wenn Sie Ihre Yoga-Kurse besuchen?

**R:** Hm, Sie meinen, dass ich dafür ja jetzt auch schon Zeit aufwende.

### 5.5.10 Lebensrad/Lebensstern

Theresa Heimann

#### Kurzbeschreibung

Das Lebensrad oder der „Lebensstern“ (Bamberger 2010: 110) dient als Methode der lösungsorientierten Beratung zur Visualisierung bei Unzufriedenheit bezüglich unterschiedlicher Lebensbereiche des oder der Ratsuchenden. Die Bezeichnung „Rad“ oder „Stern“ bezieht sich auf die gemeinsam erarbeitete Zeichnung während der Durchführung der Methode. Die Zeichnung besteht aus einem großen Kreis, unterteilt in einzelne „Kuchenstücke“, die sich jeweils auf einen Lebensbereich des oder der Ratsuchenden beziehen (z.B. Familie, Beruf, Zeit für mich, Gesundheit, Beziehung, Freunde etc.). An die einzelnen Linien, die sich vom Mittelpunkt des Kreises bis zur Außenlinie ziehen, wird eine Skala im Wert von 1-10 eingetragen, welches die Zufriedenheitsskala zu dem jeweiligen Lebensbereich darstellt. Für diejenigen Bereiche, in denen der oder die Ratsuchende noch unzufrieden ist, erarbeiten der oder die Ratsuchende und der oder die Beratende auf einem A4-Blatt Möglichkeiten, die zur Veränderung und zur Verbesserung der Zufriedenheit in diesem Bereich beitragen könnten.

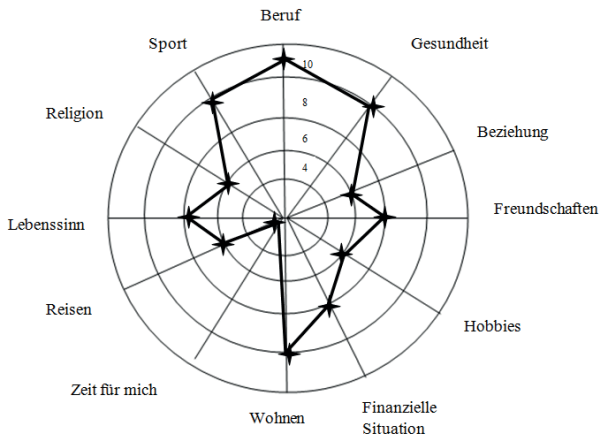


Abb. 24: Mehrere Lebensbereiche mit jeweiligen Skalierungen im Lebensstern (eigene Darstellung)

Zunächst findet die Methode Verwendung in der Berufs- oder Studienberatung. Weitere Anliegen können ebenfalls die Beziehungssituation oder die persönliche Lebensqualität und Work-Life-Balance betreffen (vgl. Rauen, 2008: 153). Die Methode kann gut eingesetzt werden, wenn der bzw. die Rat-

suchende im Beratungsgespräch äußert, mit der eigenen Lebenssituation unzufrieden zu sein und selbst nicht weiß, wie er oder sie etwas verändern und dadurch verbessern soll. Mit dem Lebensrad kann also eine Visualisierung der Problemlage und zum anderen ein strukturierter Lösungsweg gefunden werden. Der Beratungsprozess mit Hilfe des Lebensrads hat zum Ziel, vom Ist-Wert zum Soll-Wert einer oder mehrerer der Kategorien zu gelangen.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DinA3- oder Flipchartpapier</li> <li>• DinA4-Papier</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Mittelphase: Ziel- und Lösungserarbeitung	Lösungsfindung, Verbesserung der Lebensqualität	ab 45 Min.

### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Auf das DIN-A3 Papier oder Flipchartpapier können Sie einen großen Kreis zeichnen oder bereits vor der Beratung eine Kopie anfertigen.
2. **Methode einleiten:** Häufig ergibt sich im Beratungsgespräch eine Situation, in welcher der bzw. die Ratsuchende seine bzw. ihre Unzufriedenheit bezüglich der jetzigen Lebenssituation äußert. Womöglich werden verschiedene Veränderungsmöglichkeiten aufgezählt, dennoch ergibt sich keine handlungsorientierte Lösung für die Unzufriedenheit des Ratsuchenden, oder alle Bereiche sind so voneinander abhängig, dass der bzw. die Ratsuchende keinen Anfang findet. In diesen Fällen können Sie dem oder der Ratsuchenden einen systematischen Überblick über ihre bzw. seine Situation anhand des Lebensrades vorschlagen.
3. **Kernphase:** Der bzw. die Ratsuchende berichtet bereits während des Beratungsgesprächs über Themen, die ihn bzw. sie unzufrieden machen und in denen er bzw. sie sich handlungsunfähig fühlt. Die Aussage *„Sie haben jetzt schon einige Bereiche genannt, in denen Sie unzufrieden sind, welche Themen spielen in Ihrem Leben noch eine wichtige Rolle?“*, eröffnet das Auflisten der unterschiedlichen Lebensthemen. Es ist hilfreich, die ratsuchende Person darauf hinzuweisen, dass verschiedene Lebensthemen mit ihren Vor- und Nachteilen benannt wurden und das Lebensrad/der Lebensstern nun dazu dienen soll, die Zufriedenheit in den unterschiedlichen Bereichen zu visualisieren. Daher sollten Sie den bzw. die Ratsuchenden bei Ihren Einzeichnungen und der konkreten Benennung der Kategorien mit einbeziehen. Gegebenenfalls fragen Sie beim Ratsuchenden nach, wie Sie das Lebensthema als die für ihn geeignetste Kategorie im Lebensrad/Lebensstern benennen sollen.



Sobald alle Themen benannt wurden, kann der Prozess des Einzeichnens der unterschiedlichen Lebensthemen an den Rand des Lebensrads beginnen. Hierbei sollte die Anzahl der Themen berücksichtigt werden, sodass gleich große Kuchenstücke im Lebensrad eingezeichnet werden können. Um das Lebensrad nicht zu komplex werden zu lassen, empfiehlt es sich, bis zu ca. acht Lebensbereiche zu nennen. Um die Vielfalt unterschiedlicher Kategorien darstellen zu können, wurden in der Abbildung (s. Abb. 24) zwölf Lebensbereiche dargestellt.

Nachdem alle Themenbereiche vom Beratenden eingezeichnet wurden, empfiehlt es sich, das Lebensrad/den Lebensstern und einen Stift an den oder die Ratsuchenden weiterzureichen. Nun kann der bzw. die Ratsuchende über jeden Lebensbereich noch einmal kurz nachdenken und sich dann für einen Zufriedenheitswert anhand der Skala entscheiden. Dabei kann der bzw. die Ratsuchende laut erzählen, ist dazu aber nicht gezwungen. Die Reihenfolge, mit welchem Thema er bzw. sie als erstes beginnt, ist dabei nicht entscheidend.

4. **Abschluss und Transfer:** Nachdem das Lebensrad/der Lebensstern vom Ratsuchenden mit den jeweiligen Werten gekennzeichnet wurde, kann der bzw. die Beratende die einzelnen Punkte miteinander verbinden, sodass die graphische Darstellung eines Rads oder Sterns entsteht (vgl. Bamberger 2010: 111). Nun kann der bzw. die Beratende die ratsuchende Person zunächst fragen, was er oder sie beim Anblick des Lebensrads empfindet. Um das Thema, welches dem bzw. der Ratsuchenden am meisten am Herzen liegt, weiter bearbeiten zu können, kann z.B. gefragt werden *„Gibt es einen bestimmten Punkt der besonders auffällig für Sie ist?“* oder *„Welcher Punkt wäre der, an dem Sie am liebsten sofort etwas ändern würden?“*. Wenn dieser Themenbereich feststeht, können auf dem DinA4-Blatt in einer Art Brainstorming Veränderungsmöglichkeiten gesammelt werden, um dem Zielwert der Zufriedenheit näher zu kommen. Nach dem Auflisten mehrerer Optionen, sollten diese mit dem bzw. der Ratsuchenden zusammen bewertet werden. Es sollte darauf geachtet werden, welche Optionen umsetzbar und welche eher weniger in die Praxis umzusetzen sind. Abschließend kann dadurch eine Handlungsoption festgelegt werden, welche als nächster Schritt vom Ratsuchenden wirklich durchgeführt werden kann.

**Variante:** Das Lebensrad/der Lebensstern könnte auch von den Ratsuchenden selbst ausgefüllt werden, sodass man ihm oder ihr den Vordruck für zu Hause mitgibt. Das Lebensrad/der Lebensstern kann auch, falls mehrere niedrige Skalierungswerte vorgefunden werden, d.h. in vielen Bereichen eine hohe Unzufriedenheit herrscht, wiederverwendet werden. In darauffolgenden Sitzungen können weitere Handlungsmöglichkeiten bezogen auf ein anderes Lebensthema gesammelt werden und in einigem zeitlichen Abstand eine neue Linie in anderer Farbe zum Vergleich eingezeichnet werden. Am Ende der Be-

ratungsphase könnte die Methode noch einmal zur Visualisierung der positiven Entwicklung durchgeführt werden.

Die Methode kann ebenfalls mit Hilfe von Kreppband und Methodenkarten auf dem Boden durchgeführt werden, um einen Perspektivenwechsel beim Ratsuchenden anzuregen (vgl. Rauen, 2008: 154).

### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Es gibt keine Einschränkungen bei der Auswahl der Zielgruppe.

**Anliegen:** Lösungsfindung, Verbesserung der Lebensqualität, „Standortbestimmung“.

**Phase im Beratungsgespräch:** Die Methode kann vor allem in der Mittelphase der Beratung durchgeführt werden. Der bzw. die Ratsuchende äußert seine Unzufriedenheit bezüglich verschiedener Themen und findet selbst keine Lösungsansätze.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Dem bzw. der Ratsuchenden könnte zunächst das Festlegen der Lebensthemen und besonders das Zuordnen der Skalierungswerte schwerfallen. Speziell bei komplexen Themen wie der Kategorie „Beziehung“, welche mehrere gute und schlechte Seiten haben kann, kann das Zuordnen eines Zahlenwertes Schwierigkeiten mit sich bringen. Das Lebensrad/der Lebensstern ist daher eher als Momentaufnahme des emotionalen Zustandes des Ratsuchenden einzuschätzen.

### **Zum Weiterlesen**

Bamberger, Günter G. (2010): Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch. Weinheim/Basel.

Rauen, Christopher (2008): Coaching-Tools I. Bonn.

### **Beratungsbeispiel**

**Beraterin [B]:** Also was ich bisher schon weiß, ist, dass Sie sehr unzufrieden mit Ihrer jetzigen Lebenssituation sind. Erzählen Sie doch einfach mal, was in Ihrem Leben gerade aus Ihrer Sicht wichtig ist.

**Ratsuchende [R]:** Also ja, ich arbeite zurzeit [...] und ich bin Verwaltungsfachangestellte bei der Stadt. Ich hab' 'ne Weiterbildung gemacht, zur Verwaltungsfachwirtin und ja, bin jetzt grad in 'ne neue Abteilung gekommen.

**B:** Gut. Dann könnten wir Beruf ja schon als ein Thema aufnehmen.

[...]

**B:** Okay, dann haben wir jetzt insgesamt sechs Bereiche und das würde ich sagen reicht jetzt erst mal so, es sei denn, es gibt noch irgendetwas was Ihnen fehlt.

**R:** Ne, ich weiß nicht wie das ist mit Sachen, die man dann zur Entspannung macht,

**B:** Zeit für sich oder [...], Ich-Zeit könnten wir gerne auch mit reinnehmen.

**R:** Ja, würde ich auch so mit reinnehmen.

[...]

**B:** Also, wenn Sie Ihre Lebensthemen nun bewerten, ist immer spannend, wenn Sie irgendwie versuchen, laut dabei zu denken, aber das müssen Sie natürlich nicht. Also Sie haben hier dann den einen Lebensbereich und sie können die Bereiche auch durcheinander bewerten, das ist dann jetzt auch erst mal Ihr Part, bevor es dann weitergeht.

**R:** Ja also, bei der Arbeit, da bin ich eigentlich froh, dass ich diese Weiterbildung gemacht hab' und jetzt auf 'ne höhere Position gekommen bin. Ich hab' nur in der letzten Zeit so oft den Bereich gewechselt und jetzt bin ich wieder die Neue und irgendwie ist meine Chefin auch richtig anstrengend, deswegen glaub ich würde ich eher sagen, ja vielleicht 'ne vier auf der Skala oder so [markiert den Wert 4 auf der Skala].

**R:** Ja also die Ehe ist auch gut, aber irgendwie ist es halt sehr anstrengend, dass mein Mann immer so lange, so lange mit dem Studium braucht und meine Familie dann immer so 'n Druck ausübt, weil die das halt nicht so nachvollziehen können, dass man so lange studiert und weil meine Eltern ja auch nicht studiert haben und das nicht nachvollziehen können und so warum man jetzt für den Master nochmal genauso lange braucht wie für den Bachelor. Naja und das belastet mich schon, daher würde ich mal sagen so 'ne sechs.

**B:** Okay ja.

### 5.5.11 Selbsttests

#### Marina Basic und Caroline Loop

##### Kurzbeschreibung

Selbsttests wie z.B. der Karriereanker bestehen aus einem Fragebogen, der von dem oder der Ratsuchenden selbst ausgefüllt wird. Die Ergebnisse werden im anschließenden Beratungsgespräch gemeinsam ausgewertet und mit dem Ratsuchenden besprochen.

Diese Fragebögen können besonders gut als Orientierungshilfe für Laufbahnentscheidungen eingesetzt werden. Der Fragebogen soll den Ratsuchenden anregen, über seine oder ihre besonderen Fähigkeiten, Motive und persönlichen Werthaltungen nachzudenken. Diese Auseinandersetzung und Reflexion kann dabei helfen, den eigenen Standpunkt zu verdeutlichen und somit einen Entscheidungsprozess zu erleichtern.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragebögen</li> <li>• Auswertungsmatrix</li> </ul>	Ressourcengewinnung Zielerarbeitung	Berufliche Orientierung	ab 45 Min.

##### Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Den Test können Sie als Kopie oder Ausdruck bereitlegen. Es empfiehlt sich, den Test im Vorfeld auch einmal selbst durchzuführen, um ein besseres Bild über Umfang, Struktur und Items zu bekommen. Diese Vorbereitung ermöglicht zudem auch einen Einblick darüber, an welchen Items sich der oder die Ratsuchende eventuell stören könnte, beziehungsweise es weiterer Hilfestellung seitens des Beraters oder der Beraterin bedarf. Außerdem sollte sich der Berater bzw. die Beraterin im Vorfeld mit dem Auswertungsverfahren vertraut machen.
  
2. **Methode einleiten:** Bei manchen Gesprächen in der Bildungsberatung ergibt sich eine Situation in der deutlich wird, dass der Ratsuchende bzw. die Ratsuchende in seiner oder ihrer weiteren (beruflichen) Planung verunsichert ist. Möglicherweise weiß er oder sie nicht, welche Stärken und Schwächen er oder sie hat und wird zudem durch Aussagen anderer in seiner oder ihrer Selbstwahrnehmung beeinflusst. Auch an Scheidewegen, wo sich beispielsweise die äußeren und inneren Umstände (z.B. familiäre, berufliche Anforderungen und eigene Wünsche, Interessen) ändern, lohnt sich der Einsatz eines Selbsttests, wie dem *Karriereanker*. In diesen Fällen bietet es sich an, einen solchen Selbsttest vorzustellen, um neue Schlaglichter für die Zukunftsperspektiven des oder der Ratsuchenden aufzudecken. Erklären Sie dem oder der Ratsuchenden den Test zunächst mit dem Hinweis, diesen

in Ruhe auszufüllen. Unklarheiten bezüglich der Items können beim darauffolgenden Termin besprochen werden. Zudem lohnt ein Hinweis, auf die sich ggf. inhaltlich oft wiederholenden Items, da diese bei dem Ratsuchenden für Verwirrung sorgen könnten. Diese Wiederholungen dienen dazu, dass die Tendenz, Antworten anzukreuzen, die die Ratsuchenden als von außen betrachtet besonders positiv ansehen, ausgeglichen wird und ein aussagekräftigeres Ergebnis erzielt wird. Je nach Art des Tests erläutern Sie die Durchführung und erklären das Multiplechoice-Verfahren beziehungsweise den Umgang mit der Auswertungsskala.

- 3. Kernphase:** Die eigentliche Beratung erfolgt auf der Grundlage der Ergebnisse des Fragebogens. Bevor der Fragebogen ausgewertet werden kann, müssen Unklarheiten oder ggf. unbeantwortete Items geklärt werden. Da der bzw. die Ratsuchende sich womöglich in einer für sie oder ihn eher innerlich angespannten Situation befindet, kann es für das Wohlbefinden des oder der Ratsuchenden förderlich sein, beruhigend auf ihn oder sie einzugehen. Ein wichtiger Aspekt, kann hierbei das Aufgreifen des bevorstehenden Ergebnisses sein. Ratsuchende sollten nicht dem Gefühl überlassen werden, dass sie über den Test eine unumstößliche Wahrheit über die eigene Person erfahren. Es ist daher wichtig, darauf aufmerksam zu machen, dass es sich um einen Einblick in Tendenzen und Entscheidungshintergründe handelt. Die Auswertung des Fragebogens kann unterschiedlich vorgenommen werden, z.B. auch durch den oder die Ratsuchende zu Hause. Es ist aber von Vorteil, wenn der Fragebogen gemeinsam, also mit dem bzw. der Ratsuchenden, ausgewertet wird.

Im nächsten Schritt betrachten Sie gemeinsam die Ergebnisse des Tests. Die Tests geben das Selbstbild des Ratsuchenden wieder. Ist etwas überraschend für den Ratsuchenden oder die Ratsuchende an dem Ergebnis? Deckt es sich mit den Erwartungen des Ratsuchenden? Es ist wichtig, dass der Ratsuchende versteht, beziehungsweise von dem Berater oder der Beraterin auch vermittelt bekommt, wie er oder sie das Ergebnis interpretieren kann. Es liegt an dem Berater bzw. der Beraterin, dieses Ergebnis konstruktiv für den oder die Ratsuchende zu formulieren, neue Sichtweisen und Handlungsoptionen aufzudecken, um so (neue) mögliche Zukunftsperspektiven theoretisch durchzuspielen. Der *Karriereanker* kann beispielsweise Hinweise liefern, welche Art der Berufstätigkeit für den oder die Ratsuchende in der aktuellen Situation passend wäre. Es geht um weitere Perspektiven in Hinblick darauf, inwiefern beispielsweise die Bewerbung auf eine Leitungsposition, eine Weiterqualifizierung, Selbständigkeit oder ein völliger Berufswechsel tatsächlich in Frage kommen. Im weiteren Prozess der Beratung können sich andere Methoden anschließen.

- 4. Abschluss und Transfer:** Als Abschluss sollten Sie gemeinsam mit dem oder der Ratsuchenden die Ergebnisse auf ihre Alltagsfähigkeit überprüfen

und übertragen. Es gilt die Ergebnisse in die Lebenswirklichkeit zu integrieren: „*Welche Schritte könnten als nächstes folgen?*“; „*Welche Jobangebote gibt es aktuell?*“; „*Was bedeutet die Entscheidung für oder auch gegen eine der Optionen?*“. Sie sollten den oder die Ratsuchende dabei unterstützen, die Ergebnisse als eine Basis zu betrachten, die nicht unveränderlich ist, sondern helfen kann, von einem gewissen Blickpunkt aus zu reflektieren und damit die Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit des oder der Ratsuchenden zu aktivieren. Die Durchführung eines solchen Tests, ermöglicht dem oder der Ratsuchenden eine Strategieentwicklung, die auch in anderen zukünftigen Situationen angewendet werden kann.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Die Methode findet Anwendung für Ratsuchende, die sich eine Orientierung bei Laufbahnentscheidungen erhoffen.

**Anliegen:** Die Selbsttests können im Rahmen von Potenzialeinschätzungsverfahren genutzt werden. Prädestiniert sind sie allerdings für Anliegen der Laufbahnplanung. Die Tests bieten die Möglichkeit, Übereinstimmungen verschiedener beruflicher Wege auf ihre Übereinstimmung mit der inneren Einstellung der Ratsuchenden, ihre Wünsche und Prioritäten in ihrem Leben zu überprüfen.

**Phase im Beratungsgespräch:** Oft wird schon zu Beginn der Beratung, während der Klärung des Anliegens deutlich, dass der oder die Ratsuchende über seinen oder ihren weiteren Weg unsicher ist. Hier bietet sich z.B. der Karriereanker als Einstieg in die Beratung an.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Das Ausfüllen des Tests ist abhängig von der Tagesform und der Lebenssituation. Es gilt also darauf zu achten, dem bzw. der Ratsuchenden einen reflektierten Umgang mit den Ergebnissen nahe zu bringen. Auch die Länge des Fragebogens stellt eine Herausforderung dar. Hier muss darauf geachtet werden, dass Ratsuchende sich über die Fülle der Items nicht überfordert oder direkt abgeschreckt fühlen.

### **Zum Weiterlesen**

Schein, Edgar H. (2003): Karriereanker. Trainer-Leitfaden. Überarbeitete Aufl. Darmstadt.

Schein, Edgar H. (2004): Karriereanker. Handbuch. Die verborgenen Muster in ihrer beruflichen Entwicklung, 9. Auf. Darmstadt.

### **Beratungsbeispiel**

*Die Ratsuchende ist Studentin im letzten Mastersemester. Sie ist über die anstehende Berufswahl verunsichert. Sie hat ein vielversprechendes Jobangebot in einer Leitungsposition in Aussicht gestellt bekommen, allerdings ist sie durch*

*die unterschiedlichen Ratschläge aus ihrem sozialen Umfeld, in ihrem Selbstbild verunsichert. Sie wendet sich an den Career-Service (Karriereberatung) ihrer Universität. Der Ausschnitt beginnt, nachdem die Ratsuchende ihr Anliegen geschildert hat.*

**Beraterin [B]:** Ich merke, dass Ihnen viel durch den Kopf geht. Einerseits hören Sie viele unterschiedliche Meinungen von Ihren Freunden und Ihrer Familie, andererseits haben Sie dieses wirklich vielversprechende Angebot. Da ist es nicht leicht, seine eigenen Wünsche und Bedürfnisse herauszufiltern.

**Ratsuchende [R]:** Genau. Ich weiß überhaupt nicht mehr so richtig, was ich selbst davon denken und halten soll.

**B:** Mir fällt eine Möglichkeit ein, wie wir Ihre Situation etwas beleuchten können. Es gibt dafür eigens entwickelte Fragelisten, eine Art Selbsttest, der dabei helfen kann, Ihre eigenen Bedürfnisse zu berücksichtigen.

**R:** Okay... ja genau, das weiß ich ja nicht.

**B:** Dieser Selbsttest, den ich meine, heißt Karriereanker. Durch gezielte Fragen zu Ihren Kompetenzen, Vorlieben und Wünschen für Ihre anstehende berufliche Tätigkeit, können wir Tendenzen ermitteln und diese dann später mit dem im Raum stehenden Jobangebot abgleichen und besprechen. Gewisse Fragen wiederholen sich inhaltlich, so können Sie Ihre Antworten quasi mehrfach überprüfen und auch Nuancen herausfinden. Es geht bei diesem Test weniger um das Jobangebot, noch um die Ratschläge von Freunden und Familie zur ihrer Berufswahl. Es kann Ihnen helfen, sich auf sich selbst zu fokussieren.

**R:** Klingt ja erst einmal gar nicht schlecht. Da bin ich mal gespannt.

**B:** Ich zeige Ihnen mal den Fragebogen. Dieser Fragebogen besteht aus vierzig Fragen.

**R:** Puh ...

**B:** Ich weiß, dass der jetzt sehr umfangreich erscheint, das ist er auch. Allerdings sind die Fragen so gestellt, dass er Ihnen helfen kann, über Ihre eigenen Wünsche und Kompetenzen zu reflektieren.

**R:** Diese Fragebögen erinnern mich immer an diese Psychotests in den ganzen Zeitschriften ...

**B:** Ja, so ungefähr. Nur ist der eben etwas ausgereifter. Ich möchte Ihnen gerne ausreichend Zeit für die Bearbeitung des Fragebogens einräumen. Deshalb würde ich Ihnen vorschlagen, dass wir uns den Fragebogen jetzt gemeinsam anschauen und ggf. Fragen klären können und Sie ihn dann in aller Ruhe zu Hause ausfüllen. Es ist nur wichtig, dass sie ihn alleine ausfüllen und möglichst spontan antworten.

**R:** Das passt mir sehr gut. Ich habe heute nämlich noch einiges zu erledigen.

[...]

**B:** Und? Wie war es mit dem Fragebogen?

**R:** Ja, war ganz gut. Ja, das war schon komisch mit den doppelten Fragen. Hier zum Beispiel, Frage drei: „Ich träume von einer Berufstätigkeit, bei der ich meine Arbeit so durchführen und meine Zeit so einteilen kann, wie ich es für richtig halte.“ Und die Frage 7: „Ich träume von einer Berufstätigkeit, bei der ich Probleme lösen oder Situationen meistern kann, die eine Herausforderung darstellen.“ Das war schon etwas komisch, aber ich habe dann gemerkt, dass ich meine vorherige Antwort später noch einmal geändert habe.

**B:** Das klingt als hätten Sie sich sehr ausführlich mit den Fragen beschäftigt?

**R:** Ja, zuerst hatte ich nicht wirklich so die Ruhe dafür. Als ich dann die doppelten Fragen las, kam ich da schon etwas ins Grübeln. Die ersten Fragen gingen mir nämlich ganz automatisch, ohne viel nachzudenken von der Hand. Aber....

**B:** Aber dann haben Sie noch einmal darüber nachgedacht?

**R:** Irgendwie war es so [lacht].

**B:** Das ist ja auch völlig in Ordnung. Hat sich denn beim Ausfüllen des Bogens etwas geändert?

**R:** Doch schon. Als erstes hat mich mein Freund ausgelacht. Für ihn ist das ja auch alles kein Problem. Er ist der Meinung, dass ich so ein Jobangebot nicht so schnell wieder bekomme. Nun ja, ich habe mich dann eher von den anderen etwas zurückgezogen, weil diese Ratschläge genervt haben. Ich habe am Sonntagabend, vorgestern und auf dem Weg hierhin noch einmal alles durchgeschaut und bin eigentlich ganz zufrieden so mit allem.

**B:** Das hört sich ja gut an. Dann schauen wir mal ...

[Es erfolgt die Auswertung]

**B:** Wie wir schon in unserem ersten Gespräch herausgefunden haben, haben Sie ja viele Interessen und dementsprechend auch bei zwei der Karriereanker die meisten Übereinstimmungen.

**R:** Echt? Das ist doch prima, oder? Ich glaube, dass ich das gut finde.

**B:** Die mit Abstand meisten Übereinstimmungen haben Sie bei den Ankern „Dienst oder Hingabe für eine Idee oder Sache“ und „Unternehmerische Kreativität“.

**R:** Hm, damit hätte ich gar nicht so gerechnet.

**B:** Was überrascht Sie daran?

**R:** Naja, eine unternehmerische Tätigkeit hätte ich mir als Option wahrscheinlich nicht ausgesucht.



- B:** Das Ergebnis eines solchen Selbsttests ist ja erst einmal ein Ausschnitt und eine Momentaufnahme. Damit werden ja eher Potenziale angezeigt. Was man dann daraus macht, ist wieder völlig frei. Wie geht es Ihnen damit, wenn ich das so beschreibe?
- R:** Hm, ja wahrscheinlich war schon klar, dass mir der Test die Entscheidung ja nicht abnimmt.
- B:** Der Gedanke daran, auch Leitungsverantwortung zu übernehmen, hatte Sie ja erst einmal erschreckt, wenn ich mich richtig erinnere.
- R:** Ja das stimmt. Mir ist dabei immer noch mulmig. Aber es ist schon interessant, dass bei dem Test jetzt auch rauskommt, dass ich offenbar Fähigkeiten und Interessen habe, die sich damit gut kombinieren lassen würden. Es ist zwar nicht gerade eine unternehmerische Tätigkeit, aber ich könnte dort auf jeden Fall gestalterisch arbeiten.
- B:** Die Anstellung bietet dabei ja auch trotzdem eine ganz andere Sicherheit als eine eigene Selbständigkeit.
- R:** Ja genau. Da könnte ich das erst einmal weiter ausprobieren.

### 5.5.12 Antreiber-Test

Manuel Becker

#### Kurzbeschreibung

Der Antreiber-Test (auch bekannt als „Innerer Antreiber“-Test) ist ein der Transaktionsanalyse<sup>3</sup> entstammendes Beratungs- und Coachinginstrument. Es handelt sich um einen selbstreflexiven Test mit ca. 50 Items. Die Ratsuchenden schätzen ein, wie weit die Aussagen auf sie zutreffen. Dabei können sie wählen zwischen „voll und ganz“ (5 Punkte, bis zu „gar nicht“ (1 Punkt). Alle Items stellen einen Bezug zur Berufswelt der antwortenden Person her und sollen möglichst spontan eingeschätzt werden. Die Auswertung erfolgt durch eine summarische Ermittlung der Punktzahlen in fünf bereits kategorisierten Antreiber-Bereichen. Die ‚Antreiber‘ stellen dabei ein Modell dar, welches die Psychodynamik des Selbstwertgefühls und dessen Zusammenhang mit zwischenmenschlichen Beziehungen verständlich machen will.

Basierend auf der transaktionsanalytischen Konzeption von Antriebsdynamiken speisen sich die inneren Antreiber aus verinnerlichten Verhaltensmustern, unbewussten Lebensregeln und Reiz-Reaktionsschemata. Diese funktionieren wie automatische Steuerungen, welche unser Denken, Fühlen und Handeln bestimmen und vornehmlich in Stress- sowie Belastungssituationen in den Vordergrund treten. Sie sind als im Sozialisationsprozess entstandene Verarbeitungen und Reaktionen auf ausgesprochene wie unausgesprochene Ansprüche und Erwartungen der persönlichen Bezugspersonen, (z.B. der Eltern) und -gruppen zu verstehen.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausdruck des Testes</li> <li>• Auswertungsmatrix</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Tieferes Verständnis für das Anliegen gewinnen (Klärungsphase) Sortieren verschiedener Beweggründe bei Handlungsoptionen	Entscheidungsfindung Interventionsoption bei wiederkehrenden Glaubenssätzen	ab 35 Min.

3 Die Transaktionsanalyse ist eine vom Psychiater Eric Berne in den 1950ern und 1960ern entwickelte Methode der Tiefenpsychologie. In den 1970er Jahren entwickelten Bernes Kollege Taibi Kahler zusammen mit seinen Mitarbeitern aus klinischen Beobachtungen heraus das Konzept der Antreiber. Sie typisierten diese mit Hilfe der Analyse von kurzzeitigen Verhaltenssequenzen (mit besonderer Beachtung von Wortverwendung, Modulation, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Wortwahl).

## Ablauf der Beratung

1. **Vorbereitung:** Der Antreiber-Test sollte als Kopie oder Ausdruck bereitliegen. Ebenso sollte eine Auswertungsmatrix vorliegen; diese können Sie auch ansprechend auf einem Flipchart visualisieren. Im Rahmen des Selbsttests wird die Bedeutsamkeit und Wirkmacht von fünf zentralen Antreibern für den oder die Ratsuchende ermittelt:

Antreiber	Glaubenssätze	Stärken	Schwächen
Sei perfekt!	Ich muss es besser machen. Es ist nie gut genug.	Sorgfältigkeit Genauigkeit Detailverliebtheit	Angst vor Fehlern Übererfüllung von Zielen Pedanterie
Sei schnell!	Ich muss immer am schnellsten fertig sein. Ich werde sicher nie fertig.	Entscheidungsfreude Einfallreichtum Zuverlässigkeit	permanenter Zeitdruck Vereinsamung Rastlosigkeit
Mach es allen recht!	Bei „nein“ erfahre ich Ablehnung. Ich bin wertvoll, wenn alle mit mir zufrieden sind.	Teamfähigkeit Kompromissbereitschaft Beliebtheit	Abgrenzungsprobleme Ausnutzung Bedürfnis-Rückstellung
Streng Dich an!	Ohne Fleiß keinen Preis. Nur wenn es anstrengend ist, kann ich gut sein.	Einsatzbereitschaft Engagement Belastbarkeit	Konkurrenzdenken Überanstrengung Überdramatisierung
Sei stark!	Gefühle sind Zeichen der Schwäche. Ich darf nicht verletzbar sein.	Eigenständigkeit Souveränität Lösungskreativität	Rücksichtslosigkeit Sozialangst Überforderung

Abb. 25: Übersicht über die Glaubenssätze der Inneren Antreiber (eigene Darstellung)

2. **Methode einleiten:** Ergibt sich im Beratungsverlauf oder durch Ihre Hypothesenbildung eine Situation, in welcher Sie dem oder der Ratsuchenden die Auseinandersetzung mit dem Antreiber-Konzept anbieten möchten, sollten Sie einen erkennbaren Bezug zum beruflichen Handeln des oder der Ratsuchenden herstellen, um die sozialpsychologische Ausrichtung des Tests für die Bildungsberatung nutzbar zu machen. Es ist daher situations-

bedingt ratsam, dass Sie das Antreiber-Konzept in aller Kürze vor dem Einsatz vorstellen und auch erläutern, welche Funktion der Test innerhalb des Beratungsprozesses haben kann, damit der oder die Ratsuchende frei zustimmen kann. Die fünf Antreiber sollten sie erst in der Auswertungsphase einführen. Die Entscheidung für einen Einsatz sowie das genaue Vorgehen machen Sie dabei von der bisherigen Tiefe der Beratung, dem Abstraktionsniveau des oder der Ratsuchenden und der Qualität Ihrer Arbeitsbeziehung abhängig.

- 3. Kernphase:** Wenn Sie dem bzw. der Ratsuchenden den Test zur Bearbeitung aushändigen, erläutern Sie kurz die Skalierung der Aussagen („voll und ganz“, „sehr“, „etwas“, „kaum“ und „gar nicht“) anhand eines Beispiels und weisen auf die erforderliche Spontaneität bei der Selbsteinschätzung hin. Da aus 50 Items eine längere Bearbeitungszeit resultiert, sollten Sie darauf achten, keinen zeitlichen Druck durch parallele Beobachtung oder Erfragen des Arbeitsstandes aufzubauen; es kann ratsam sein, den bzw. die Ratsuchende kurzzeitig allein zu lassen oder sich selbst der Auswertungsvorbereitung zu widmen. Vor die gemeinsame Auswertung mit Hilfe der Matrix sollten Sie einen Augenblick des „Durchatmens“ stellen. Mit den Fragen *„Wie geht es Ihnen nun nach der Bearbeitung des Tests?“* oder *„Welchen Eindruck hatten Sie zu den Aussagen, wo Sie nun das letzte Kreuz gesetzt haben?“* geben Sie dem bzw. der Ratsuchenden die Möglichkeit, das Erlebte kurzzeitig zu explorieren. Von der sich ergebenden kurzen Gesprächssequenz leiten Sie dann zur Auswertung über. Diese können die Ratsuchenden selbst vornehmen oder Sie lassen sich die zugeordneten Punktzahlen der Items auf Basis der Matrix ansagen. Der so ermittelte Wert liegt pro Antreiber bei zehn dazugehörigen Items zwischen minimal 10 und maximal 50 Punkten. Das Gesamtergebnis kann dann grafisch dargestellt oder mit Hilfe einer einfachen Diagramm-Visualisierung veranschaulicht werden.
- 4. Abschluss und Transfer:** Geben Sie dem bzw. der Ratsuchenden und sich selbst im Anschluss etwas Zeit, um das Ergebnis zu betrachten. Nun ist es an Ihnen, dass Sie das Antreiber-Konzept mitsamt seinen Grundlagen, Annahmen und Thesen vorstellen. Versuchen Sie dabei – abhängig von Ihrer Begründung und Zielsetzung des Testeinsatzes –, den Schwerpunkt bei der Erläuterung auf die Stärken oder die Schwächen der einzelnen Antreiber zu legen. Mit der Frage *„Welchen ersten Gedanken haben Sie beim Blick auf Ihr Ergebnis?“* läuten Sie die nun folgende Gesprächssequenz zur Auswertung und Bilanzierung ein. Sie sollten sicher in der Anwendung sprachlicher Interventionstechniken sein, da das Testergebnis große Wirkmacht entfalten kann. Vor allem sollten Sie darauf achten, bei den für die Bildungsberatung relevanten Anteilen des Testergebnisses zu bleiben, da das Testergebnis dazu einlädt, auch über weitergehende Persönlichkeitsmerkmale der Ratsuchenden zu sprechen.

**Variante:** Der Antreiber-Test kann bei Ratsuchenden, die weiteren Aufgaben über die Beratungssitzung hinaus positiv eingestellt sind, auch am Ende der Sitzung mitgegeben werden. Die Weiterarbeit an den Ergebnissen sollte allerdings gemeinsam erfolgen.

#### **Kommentar zum Einsatz**

**Zielgruppe:** Die Methode lässt sich für Ratsuchende nur dann sinnvoll anwenden, wenn diese mit einer höheren Tiefung in Beratungssituationen vertraut sind oder dieser wohlwollend gegenüber eingestellt sind. Bei Ratsuchenden, die bewusst und stark mit rationalen Kausalitäten argumentieren, kann der Selbsttest in der Durchführung oder Auswertung auf Ablehnung stoßen.

**Anliegen:** Der Antreiber-Test kann bei folgenden Beratungssituationen oder Anliegen am sinnvollsten verwendet werden: bei geäußerten Unsicherheiten oder Widersprüchlichkeiten bezüglich Aufnahme, Fortführung oder Abschluss einer Bildungsveranstaltung, bei wiederkehrenden Glaubenssätzen, welche das Vorankommen im Beratungsprozess behindern oder blockieren, bei Überpräsenz von Äußerungen aus einem der inneren Antreiber, bei Anliegen, welche mit Erwartungen, Hoffnungen, Belohnungen, Bestrafungen, belastenden Gewohnheiten oder Ähnlichem verknüpft zu sein scheinen.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Die Methode arbeitet nicht auf einer konkreten Handlungsebene, sondern spricht im Beratungsprozess deutlich tiefere Ebenen an. Vom Beratenden ist stets der Aspekt zu berücksichtigen, dass der Test von manchen Ratsuchenden aufgrund der zahlreichen Aussagen über ihre Person mitunter zu ernst genommen, einseitig wahrgenommen oder im Ergebnis überbewertet werden kann. Aus diesem Grund sollten Selbsttests im Rahmen einer Bildungsberatung nur von Beratenden eingesetzt werden, die sicher und geübt im Umgang mit den sprachlichen Basisinterventionen sind.

#### **Beratungsbeispiel**

(Transkription von Manuel Becker & Nadine Feisel)

*Die Anwendung des Tests ist eingebettet in ein Beratungsgespräch zur Entscheidung über eine Zusatzausbildung.*

**Berater [B]:** [Holt den Test] Ach, da haben wir ihn ja schon. Genau, das sind insgesamt fünfzig Fragen. Ok? Wenn Du der Aussage voll und ganz zustimmst, dann kommt dein Kreuz einmal hier vorne bei der fünf, wenn du gar nicht zustimmst, hier hinten bei der eins. Es gibt keine Möglichkeit, sich nicht zu entscheiden, im Zweifelsfall immer auf das Spontane in dir hören oder auf die Situation, die dir sofort in den Kopf schießt. Ok?

**Ratsuchende [R]:** Ja. [Ratsuchende beginnt den Test auszufüllen und ist nach 18 Minuten fertig.]

**B:** Dann darfst du auch erstmal durchatmen. Wie geht es dir mit den Fragen, die darin vorgekommen sind? Was ist deine erste Empfindung, jetzt nachdem du das letzte Kreuz gesetzt hast?

**R:** Dass es endlich vorbei ist. Es waren schon sehr viele Fragen... und einige Fragen, wo ich auch gedacht habe, mmh.

**B:** Was ist der Gedanke, dieses „Mmh“?

**R:** Ja, viele Sachen, die sehr extreme Aussagen gemacht haben, und so Sachen, wie, „Ich nicke häufig ...“

**B:** ... die dir schwergefallen sind. Ja ok, gut. Dann erst einmal vielen Dank für deinen Eindruck. Sollen wir zur Auswertung übergehen?

**R:** Ja

**B:** Und zwar ist es so, dass – das ist ja auch hier oben schon in der Überschrift „Den inneren Antreibern auf der Spur“ angezeigt – die Grundüberlegung dahinter ist, dass wir alle in uns unterschiedliche Antreiber haben, also Grundhaltungen, die wir irgendwie aufgenommen haben; in der Kindheit, in der Jugend, über Lehrer, bei anderen Personen, aber auch vielleicht relativ frische; oder auch Dinge, die das verändert haben und die uns manchmal gar nicht bewusst sind und die gerade bei Entscheidungen, wie sie anstehen – zum Beispiel – „Mache ich eine Ausbildung? Mache ich die Zusatzausbildung jetzt, mache ich sie später? Schaffe ich das?“, wirken. All solche Dinge, die uns umtreiben, dass man das etwas klarer bekommt und so die Entscheidungsdynamik ein bisschen aufdröseln kann.

**R:** Ok, das kann ich mir vorstellen.

**B:** Ich hab' hier etwas vorbereitet, sodass wir es auch sehen, wenn wir darüber sprechen. [Holt eine Grafik der fünf Antreiber mit einer Skala zum Eintragen der individuellen Werte hervor.] Der erste Antreiber ist der, der uns sagt „Sei perfekt!“ Also, der uns danach streben lässt, alles möglichst gut und möglichst genau zu machen. Der uns dann aber auch manchmal abhält, einfach etwas zu tun, weil wir es ganz gerne perfekt und richtig ordentlich machen wollen. Bei dem Antreiber „Sei perfekt!“, also, es gibt zu jedem Themenbereich zehn Fragen, d.h. fünfzig ist die Höchstpunktzahl, die man für den Antreiber jeweils erreichen könnte. Dann wäre er also sehr, sehr stark ausgeprägt. Zehn wäre also am wenigsten ausgeprägt.

**R:** Mmh. Das ist verständlich.

**B:** Wir schauen mal. Bei dem „Sei perfekt!“-Antreiber ist es so, da hast du [addiert die Werte des Fragenblocks zu diesem Antreiber] dreißig Punkte. Kann ich ja, das hier unten ist immer die untere Linie, bei dreißig eintragen. [Eintrag auf Grafik] Dann: „Sei stark!“ ist der zweite Antreiber, der, der uns sagt, „Zeig keine Schwäche“, lass Emotionen nach Möglichkeit bei allen Entscheidungen raus, gehe da gar nicht hin, sondern „Sei stark“, „Mach Dein Ding“, „Entscheide für Dich, frage keine Anderen,

gehe Deinen Weg“, das ist so dieser Antreiber, da hast du [addiert die Werte des Fragenblocks zu diesem Antreiber] dreiundzwanzig Punkte. [Eintrag auf Grafik] Liegt also da so ungefähr.

**R:** Aha. Ja ok.

**B:** Der dritte, „Sei gefällig!“, ist so ein bisschen, „Mache es allen recht“, rede den Leuten so ein bisschen nach dem Mund, nicht so sehr anecken... [B und R lachen] ... vielleicht „Nicht widersprechen“, auch erst die Zustimmung bei anderen einholen bevor man eine Entscheidung trifft. Das ist also der „Sei gefällig!“- oder „Schau nach anderen!“-Antreiber. Da sind jetzt [addiert die Werte des Fragenblocks zu diesem Antreiber] einunddreißig. [Eintrag auf Grafik] Der vierte Antreiber ist „Streng dich an!“, ist also so unser Leistungsantreiber. „Zeig gute Leistung“, denn nur, wenn du gute Leistung zeigst, bist du gut, bist du auch wertzuschätzen und alles was unter dem eigenen Gefühl von „Das ist eine gute Leistung“ liegt, kann man vielleicht auch selber nicht so positiv wertschätzen. Das ist ein Antreiber, der ist bei dir mit [addiert die Werte des Fragenblocks zu diesem Antreiber] dreißig Punkten auch bei den anderen beiden gelegen. [Eintrag auf Grafik] Und der fünfte und letzte Antreiber ist „Sei schnell!“. Also, „Arbeite schnell“, dann ist es ordentlich, ja, ich kann Trödelei nicht leiden. Das sind solche Dinge, die eben bei diesem Antreiber ganz entscheidend sind. Schnell, dabei halbwegs sauber zu arbeiten, aber eben schnell zu sein, in dem was man tut. [addiert die Werte des Fragenblocks zu diesem Antreiber] Zwanzig Punkte hast du da. [Eintrag auf Grafik] Okay, wir können die jetzt verbinden, wenn du das eher als Linie haben willst. Wir können sie auch einzeln stehen lassen. Wenn du dir dieses Ergebnis anschaust, was ist dein erster Gedanke, so auf den ersten Blick, wenn du draufguckst?

**R:** Ja, es ist ja relativ ausgeglichen, das heißt, so im Mittelfeld. Ich hätte aber gedacht, dass „Sei perfekt!“ höher liegt.

**B:** Ok, weil der subjektiv für dich empfunden, eigentlich ein Antreiber ist, der sich zumindest häufiger bemerkbar macht in deinem bewussten Denken?

**R:** Genau.

**B:** Ok. Kannst Du denn beschreiben, wie zufrieden oder unzufrieden du mit der Verteilung bist?

**R:** Ich finde, dass „Sei gefällig!“ könnte ein bisschen niedriger sein im Vergleich zu anderen. [lacht] Und das „Sei stark!“ einfach ein bisschen höher. Damit bin ich nicht ganz so zufrieden.

**B:** Was passiert mit deinen beruflichen Zielvorstellungen, wenn du den Antreiber „Sei perfekt“ nun einmal ausblendest? [...]

### 5.5.13 Talentkompass NRW

Sarah Künne

#### Kurzbeschreibung

Der Talentkompass NRW wurde als Orientierungshilfe für die berufliche Beratung entwickelt. In einem Ringordner sind Arbeitsblätter in mehreren Abteilungen zusammengefasst, anhand derer während einer Einzelberatung in fünf Schritten der titelgebende persönliche „Kompass“ des oder der Ratsuchenden aus seinen bzw. ihren Fähigkeiten entwickelt wird. Dabei werden gerade auch informelle Kompetenzen, sowie persönliche Interessen aber auch Wünsche bezüglich eines neuen Arbeitsplatzes berücksichtigt, sowie Wertvorstellungen des oder der Ratsuchenden bewusstgemacht, die als Grundlage für berufliche Entscheidungen oder Entwicklungen dienen. Das berufliche Ziel wird formuliert, dessen Hürden veranschaulicht und der nächste Schritt zur Zielerreichung geplant.

Material:	Phase/Funktion:	Anliegen:	Zeit:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ringordner „Talentkompass NRW“</li> <li>• Stifte</li> </ul>	Wegweiser für berufliche Entscheidungen	Berufliche Entwicklung Kompetenzbilanzierung	ca.2 h 2 Sitzungen

#### Ablauf der Beratung

- 1. Vorbereitung:** Der 100-seitige Talentkompass steht kostenlos sowohl für Beratende als auch für Ratsuchende im Internet zur Verfügung. Die Homepage der Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung (GIB) bietet ebenso einen Leitfaden für Beratende oder Kursleitende zum Talentkompass NRW. Es empfiehlt sich, als Beraterin oder Berater z.B. mit Hilfe des Leitfadens die Durchführung des Talentkompasses vorzubereiten, des Weiteren werden z.B. von der Talentkompass Akademie verschiedene Fortbildungen zur Anwendung des Talentkompasses angeboten.
- 2. Methode einleiten:** Die Nutzung des Talentkompasses kann z.B. über die Homepage der Beratungseinrichtung und durch das Aufführen des offiziellen Flyers vorgestellt werden. Der ratsuchenden Person sollten die fünf Schritte des Talentkompasses NRW vorgestellt werden (s.u.). Der Ringordner wird den Ratsuchenden ausgehändigt und geht in seinen bzw. ihren Besitz über; dazu werden persönliche Daten auf Seite drei des Ringordners eingetragen. Der oder die Ratsuchende kann entscheiden, ob er bzw. sie die Notizen selbst einfügt oder dies dem bzw. der Beratenden überlässt. In diesem Fall sollte der bzw. die Ratsuchende in die Formulierung der Antworten mit einbezogen werden. Als roter Faden dient eine Geschichte über einen



jungen Mann namens Frank, an dem die Ausgangslage, die Durchführung und die Lösung mit Hilfe des Kompasses veranschaulicht werden.

**3. Kernphase:** Der Kompass beinhaltet sechs Felder: Eigenschaften, Tätigkeiten und Wissen des bzw. der Ratsuchenden, sogenannte „Kraftfelder“. Die Aspekte berufliches Umfeld, Werte und Interessen werden als „Magnetfelder“ bezeichnet. Bei der Bestandsaufnahme sollen diese jeweils durch die ratsuchende Person eher aus dem Bauch heraus benannt und in die dazu vorgesehenen Arbeitsblätter eingetragen werden. Der Berater bzw. die Beraterin kann durch Nachfragen diese Benennung unterstützen. Dadurch steigt der bzw. die Ratsuchende in eine Selbstreflexion ein und wird sich gerade über die informellen Fähigkeiten und Potenziale schrittweise bewusst. Es werden jeweils drei Äußerungen aus jedem Feld als Favoriten ausgewählt und auf Wunsch genauer betrachtet. Beispielantworten können zur Inspiration jeweils auf der Rückseite der Arbeitsblätter eingesehen werden (Schritt 1 und 2). Mit der Zusammenstellung des Kompasses aus den jeweiligen Favoriten der jeweiligen Felder (Schritt 3), können neue berufliche Ideen aus den Kombinationen von favorisierten Tätigkeiten und Interessen gebildet werden (Schritt 4). Hieran schließt sich eine Phase an, in der es darum geht, Informationslücken zu identifizieren und Recherchefragen bezogen auf die besonders attraktiven Berufsideen zu entwickeln. Hier ist es wichtig, die Selbstverantwortung der Ratsuchenden zu aktivieren und Möglichkeiten zu erarbeiten, wie sich der oder die Ratsuchende selbst orientieren kann, z.B. durch Kontaktaufnahmen und das Führen von Gesprächen mit Personen, die den Beruf bereits ausüben, den Besuch von Orientierungsveranstaltungen oder die gezielte Internetrecherche. In Schritt fünf wird aus diesen Ideen ein konkretes Ziel entwickelt und dabei auch gegebenenfalls vorhandene Hürden in den Blick genommen. Abschließend bietet der Talentkompass verschiedene Methoden an, um einen konkreten Plan zur Zielerreichung aufzustellen.

**4. Abschluss und Transfer:** In der Abschlussphase können Sie gemeinsam ein Resümee ziehen. Der bzw. die Ratsuchende kann den Ordner mit nach Hause nehmen und den Talentkompass bei ähnlichen Problemsituationen erneut anwenden.

**Variante:** Der Talentkompass enthält viele Hinweise zur Durchführung, sodass ein Ratsuchender den Ordner auch allein durcharbeiten kann. Der Umfang des Talentkompasses lässt es auch zu, ihn in mehr als einer Beratungssitzung zu benutzen, einige Teilschritte können dem Ratsuchenden auch als „Hausaufgabe“ mitgegeben werden. Einzelne der Methoden zur Visualisierung, Entscheidungsfindung oder Kompetenzbilanzierung können auch isoliert eingesetzt werden.

### **Kommentar zum Einsatz**

**Anliegen & Zielgruppe:** Der Talentkompass NRW kommt zum Einsatz, wenn eine Auseinandersetzung mit beruflichen Veränderungen gewünscht wird. Somit können Zielpersonen sowohl junge Erwachsene in Ausbildungsverhältnissen, Beschäftigte und Berufsrückkehrende als auch Arbeitssuchende sein, die Unterstützung darin brauchen, berufliche Veränderungen und Entscheidungen aktiv zu gestalten.

**Phase im Beratungsgespräch:** Der Talentkompass ist so aufgebaut, dass er die gesamte Mittelphase eines Beratungsgesprächs füllen kann. Vorhandene Ressourcen werden visualisiert und aktiviert, Denkanstöße werden formuliert.

**Schwierigkeiten/Barrieren:** Diese Methode ist sehr an den Ringordner gebunden, sprechen Sie die Verwendung also vorher unbedingt mit der oder dem Ratsuchenden ab. Des Weiteren sei darauf hingewiesen, dass die Methode insgesamt sehr sprachlastig ist und durch den vergleichsweise großen Umfang aller Schritte die Gefahr besteht, im Verlauf des Beratungsprozesses die Motivation und den Zusammenhang zu den Belangen der ratsuchenden Person zu verlieren. Deswegen ist es die Aufgabe der beratenden Person mitzubekommen, ob die oder der Ratsuchende gedanklich abschweift. Sollte die Durchführung des gesamten Instruments als zu langwierig erscheinen, bietet der Ordner viele einzelne Methoden, die auch unabhängig und in veränderter Reihenfolge im Beratungsprozess eingesetzt werden können. Gerade die Erfassung der Werte und Wünsche der oder des Ratsuchenden tragen dazu bei, erarbeitete Entscheidungen zum beruflichen Umfeld nachhaltiger und zufriedensstellender zu machen.

### **Zum Weiterlesen**

<http://www.der-talentkompass.de/> (abgerufen am 16.10.2016)

<https://www.weiterbildungsberatung.nrw/themen/kompetenzbilanzierung/talentkompass-nrw> (abgerufen am 16.10.2016)

Flachmeyer, Marcus/Harhues, Ortrud/Honauer, Heike/Schulte Hemming, Andreas (Hrsg.) (2010): Wissen, was ich kann. Verfahren und Instrumente der Erfassung und Bewertung informell erworbener Kompetenzen. Münster, New York, München, Berlin: Waxmann.

Loebe, Herbert/Severing, Eckart (Hrsg.) (2010): Mitarbeiterpotentiale entdecken und entwickeln. Leitfaden für die Bildungspraxis. Band 43: Kompetenzpässe im betrieblichen Alltag nutzen. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.

### Beratungsbeispiel

#### *Gemeinsame Erarbeitung der Kraftfelder „meine Eigenschaften“ (Schritt 1)*

**Ratsuchender [R]:** Ja das erste ist „schnell gestresst“ [schreibt] aber da würd' ich dann direkt auch ne „gute Selbstwahrnehmung“ [schreibt], „diszipliniert“ [schreibt] auf jeden Fall „rechthaberisch“ [schreibt] //hm// und manchmal auch ein bisschen „arrogant“ [schreibt] aber „hilfsbereit“ auf jeden Fall [schreibt] „eifrig“ [schreibt] das geht ja mit der Disziplin einher

**Beraterin [B]:** Wenn du jetzt zum Beispiel nicht gestresst bist, sondern ganz entspannt bist, wie bist du dann? Oder was sagen vielleicht andere über dich, wenn sie dich in einer entspannten Atmosphäre finden?

**R:** ehm vielleicht „humorvoll“ [schreibt] //hm// ehm „eifrig“, aber ich schreib auch noch mal „ehrgeizig“ hin [schreibt] [...]

**B:** Ja ok. Die Methode sieht es jetzt so vor, wenn man das jetzt erst mal gesammelt hat, dass man sich jetzt für drei von diesen [Eigenschaften] entscheidet, die man am liebsten ist. Also du hast ja jetzt grade schon ein paar Begriffe genannt, die vielleicht negativ konnotiert sind, hier ist jetzt die Frage „wie bist du besonders gern?“ also schau dir noch mal die an, die du aufgeschrieben hast und schreib die dann bitte hier unten hin, die für dich am wichtigsten sind.

**R:** Ja, kontaktfreudig, wissbegierig und sportlich [...]

**B:** Ok und diese Sachen, die du jetzt grade noch mal zu diesen drei erklärt hast, willst du das jetzt noch dazu schreiben?

**R:** Ja, was war noch mal das erste? [lacht]

**B:** Wir können das Blatt ja auch kurz hier rausnehmen, dazu ist der Ordner ja ganz gut

#### *Gemeinsame Erarbeitung der Magnetfelder „mein berufliches Umfeld“ (Schritt 2)*

**B:** Und was ist mit diesen Personen, also sollen die sozusagen aus dem gleichen Wissensbereich sein, sollen das auch Sportler sein, ist dir das irgendwie wichtig, wo die anderen so herkommen

**R:** Ne also lieber breit gefächert aber es muss passen zu dem, was ich machen möchte, eigentlich würde alles passen, auch ein Ingenieur würde passen, der halt Gerätschaften entwickeln würde, um Menschen zu helfen

**B:** Ja gut, verstehe und wenn du jetzt wieder an den perfekten Arbeitsplatz denkst und ein Unternehmen würde sich vorstellen und würde sagen „wir haben hier Leute aus den unterschiedlichsten Bereichen, wir haben Physiotherapeuten, wir haben Psychologen“

**R:** Ja dann aus allen Bereichen, aus wirklich allen, also auch aus dem wissenschaftlichen Bereich.

**B:** Das würde den Job also für dich attraktiv machen.

**R:** Ja. Und auch aus dem handwerklichen Bereich.

**B:** Also ein Team, was fachlich breit aufgestellt ist?

**R:** Ja.

*Gemeinsames Erkunden „mein Ideenblatt“ (Schritt 4)*

**B:** So und jetzt geht es vor allem um Fantasie, also zu Realität und Wirklichkeit, da kommen wir eben noch zu, aber hier geht es jetzt so um kreative Ideen, das heißt, wir gucken uns diese drei mal drei Felder an und schauen was das jeweils in der Kombination, sollen wir mal, oder hast du schon ein Feld, eine Idee?

**R:** Ja den Kraftsport verstehen, sprich die Technik und die Biomechanik.

**B:** Ja, was könnte das für ein Beruf sein, in dem man das macht?

**R:** Trainer oder Sportwissenschaftler oder Sportmediziner

**B:** Gut dann nimm doch diese Möglichkeiten mal auf.

*Gemeinsames Losgehen „mein Vorwärts-Plan“ (Schritt 5)*

**B:** Ja also jetzt hast du ja deinen Plan schon super alleine aufgestellt, also ich hab' dir ja eigentlich nur das Blatt dafür gegeben. Ist dir jetzt so irgendwas Neues klargekommen?

**R:** Ja, ich hab' immer so mit mir gehadert, auch als ich die Bewerbung abgegeben hab, ob Medizin das Richtige ist, aber eben jetzt dadurch, dass ich ganz deutlich und das auch eben so abgegrenzt habe, das von dem, was ich gerne mache, das war das noch mal gut, mein Tun und meine Interessen zu verbinden und dann das raus gewählt hab, was ich am realistischsten finde, also ich meine immer alles aufschreiben, zusammenfügen, dann noch mal raus filtern, das fand ich gut, weil was man tut und was man macht, das sind total viele Sachen, aber dann zu sagen: das mach ich am liebsten und dann das noch mal zu verbinden, also diese Verbindung, die hat mir am besten gefallen, dieses mit den Interessen und mit dem Tun, das hat für mich jetzt auch so gezeigt, dass ich nicht nur Mediziner sein möchte, sondern dass ich das auch mit dem Kraftsport am liebsten verbinden würde, so auch das mit der Studioleitung, dass ich das halt alles verbinden kann und vielleicht mal meine eigenen Nahrungsergänzungsmittel herstelle, ne eigene Marke hab' oder so //ah ok// das hat mir noch mal aufgezeigt, dass ich halt lieber diesen wissenschaftlichen Weg gehen will aber halt erst mal dieses Studium schaffen muss. Also dazu muss ich ja angenommen werden.

**B:** Ja super und in Bezug auf deine Ängste oder Hürden, hat sich da was verändert?

**R:** Naja die sind schon immer noch da. Aber ich denke, das mit der Angst mit der Leistungsfähigkeit, dass mir das ein bisschen genommen wurde.

## 5.6 Zusammenfassung: Methoden und Methodenkompetenz

*Karin Kress*

Methodenbeschreibungen haben den Vorteil, dass sie konkret auf die Praxis vorbereiten. Sie ermöglichen eine Vorstellung davon, wie Beratungsprozesse tatsächlich ablaufen können. Es ist aber wichtig, die Beschreibungen von Methoden nicht mit der Durchführung der Methoden selbst zu verwechseln.

Methodenkompetenz in der Beratung umfasst die Kenntnis unterschiedlicher Techniken, die Fähigkeit diese gezielt für den Beratungsprozess auszuwählen und so zu Schrittfolgen zu kombinieren, dass sie den individuellen Erkenntnisprozess der Ratsuchenden unterstützen.

Es gehört zur Verantwortung der Beraterinnen und Berater, Methodenabläufe zu geeigneten Zeitpunkten zu initiieren, abzuwandeln, zu verlassen, gegebenenfalls abubrechen und in den zeitlichen Verlauf der Beratung zu integrieren.

Eine Methode läuft daher selten zweimal in gleicher Weise ab. Eine Methode entfaltet sich immer erst aus der tatsächlichen Interaktion zwischen Beratenden und Ratsuchenden. Ist ein Methodenangebot für die Ratsuchenden nicht stimmig, um ihr Anliegen mit dieser Schrittfolge bearbeiten zu können, ist es wichtig, anhand geeigneter Gesprächsführungstechniken gemeinsam eine Alternative zu finden.



# 6 Übergänge gestalten – Besondere Beratungssituationen

## 6.1 Was geschieht zwischen den Methoden?

*Christiane Hellwig*

Entscheidungsfindung, Kompetenzerweiterung oder Selbstmanagement: Das Anliegen ist für die Beraterin Alltagsroutine, die Methode ist bewährt und doch kommen die Interventionen irgendwie nicht an. Die Atmosphäre wird schlechter, irgendetwas läuft nicht rund.

Die fast gleiche Situation mit anderen Personen: Entscheidungsfindung, Kompetenzerweiterung oder Selbstmanagement: Das Anliegen ist für die Beraterin Alltagsroutine, die Methode ist bewährt und die Interventionen bewirken, dass es mehrmals deutlich beim Ratsuchenden „klick“ gemacht hat. Woran liegt es, dass Methoden in der einen Situation ihre Wirkung scheinbar verlieren und in einer anderen eine solche Wirkung entfalten? In der Folge ist die Frage zu stellen, was geschieht neben, zwischen und während der spezifischen, *methodischen* Durchführung? Die zunächst kurze Antwort dazu: Zwischen den Methoden passiert Beziehung. Die Beziehung zwischen den Menschen, die in die Durchführung der Methode involviert sind und das Erleben in und mit dieser Beziehung (s. 3.2 Beziehung).

Denn die Qualität der Beziehung bestimmt darüber, wie viel Kraft die Worte haben, wie Handlungen beurteilt werden. Wir kennen das aus unserem Alltagswissen: „Wenn zwei das Gleiche sagen, ist das noch lange nicht dasselbe.“ – Wie wir eine Aussage bewerten, steht in unmittelbarem Zusammenhang zur Beziehung, die wir zu dem Menschen haben, der sie spricht. Diese Beziehung zueinander hat höchste Priorität für die allgemeine zwischenmenschliche Kommunikation (vgl. Watzlawick et al. 2003) und für Beratungsprozesse im Speziellen (vgl. Hellwig 2013). Methoden können daher auch nie zweimal in gleicher Weise ablaufen oder vorhersehbare Effekte hervorrufen. In jeder Beziehung entfalten sie sich neu.

Also sollte vor dem Einsatz von Methoden und währenddessen eine tragfähige Beziehung gestaltet werden können, in der die Beraterin bzw. der Berater „den Glauben und das Vertrauen in die Fähigkeiten des Individuums“ beständig ausdrückt, um eine interpersonelle Situation zu schaffen, in der „dem Klienten Material zu Bewußtsein kommen kann“ (Rogers 2009: 37ff.). Mit „Material“ meint Rogers die Fähigkeit, auf eigene, bisher unentdeckte Ressourcen zur Problembewältigung zugreifen zu können durch den oder die

Ratsuchende. Dies ist der Ausgangspunkt für jede Entwicklung und Entfaltung von (Eigen-)Potenzialen (ebd.).

Ein grundlegender Teil dieses Prozesses ist die „wirkliche Begegnung“ zwischen Menschen. Dies gründet auf der Annahme der Beziehungsangewiesenheit eines jeden (Rogers 2009). Es bedeutet auch, dass sich der Mensch nur in wertschätzenden Beziehungen konstruktiv entwickeln und Fehlannahmen korrigieren kann. Nur wenn die Ratsuchenden ihren eigenen Ressourcen vertrauen lernen und *in diesem Vertrauen* unterstützt werden, ist es ihnen möglich, diese Ressourcen und neue Wege zu entdecken.

### Individuelle Welttheorie und Inkongruenz

Jedes Gespräch ist ein wechselseitiger Koorientierungs- und Kooperationsprozess (Ungeheuer 1987: 302f.). Dabei besteht eine Innen- und Außen-Dichotomie<sup>1</sup>, die als individuelle Welttheorie die Herausforderung für Beratung darstellt. Carl Rogers hat dies als Inkongruenz beschrieben: Das Selbstkonzept gerät ins Wanken, das Ideal- und das Realselbst stehen miteinander in Konflikt. Dadurch kann Widerstand entstehen, der sich in unterschiedlichem Protestverhalten der Ratsuchenden gegenüber den Interventionen oder der Person der Beraterin oder des Beraters zeigen kann. Denn jemand, der sich *in sich* unwohl fühlt, fühlt sich auch schneller angegriffen, unsicher, ungerecht behandelt, bedrängt. Dieses kann sich in individuell charakteristischem Abwehrverhalten bemerkbar machen, sei es latent oder offensichtlich. In diesem Gefühl ist es für Ratsuchende eine zusätzliche Herausforderung, sich auf eine noch unbekannte Methode einzulassen und vielleicht Tätigkeiten auszuführen, die ihrerseits eine Diskrepanz zwischen Ideal- und Realselbst aufrufen. Vor allem, wenn Beraterinnen und Berater zu früh im Prozess den Wechsel zu einer Methode anbieten oder vom Einsatz der Methode überzeugen wollen, kann dies das ohnehin vorhandene Unwohlsein der Ratsuchenden verstärken (s. 6.2 Umgang mit schwierigen Beratungssituationen).

In der Beratung ist das Selbst der Ratsuchenden damit konfrontiert, die Schnittmenge von äußeren und inneren Anforderungen zu kompensieren und zu überprüfen, dabei Eigenes zu beschützen und zu verteidigen: Ausgesprochene und unausgesprochene Anforderungen, die die Umgebung stellt und bewusste und unbewusste Anforderungen, die die Person an sich selber stellt. Es ist ein immerwährendes aufeinander Einspielen vor dem Hintergrund gegenseitiger Erwartungen – im Erleben der *Beziehung zu sich selbst/zu seinem Selbst* und in der *Beziehung zur Beraterin oder zum Berater*.

Die methodisch unterstützte Entwicklung und Entfaltung ist so auch ein Produkt dieser aufeinander bezogenen Erwartungen. Denn durch die wech-

---

1 Innen- und Außendichotomie meint die bestehende Diskrepanz zwischen inneren (Emotionen, Gedanken etc.) und äußeren (Wahrnehmung von bspw. anderen Personen) Erfahrungen



selseitige Beeinflussung von Ratsuchenden und Beraterin bzw. Berater sollten *neue Wege* auch durch ein Klären der Erwartungen und ein Zugehen auf die explizierten Erwartungen des anderen entstehen, da die subtile Gefahr der Beratung ggf. darin liegt, implizierte Erwartungen des anderen subtil zu erfüllen und in der Folge, durch ein Weitergehen des *gemeinten* oder des eigenen Weges, Weiter-Entwicklung zu erschweren; (vgl. Hellwig 2013: 11f.). Dies steht einem beratenden Anbieten von Optionen nicht entgegen – wenn diese Optionen als Möglichkeiten, mit dem oder der Ratsuchenden, auf der Basis seines(r) Selbst entwickelt werden. Doch es setzt voraus, die Kongruenz von Denken, Handeln und Fühlen beim Ratsuchenden zu unterstützen. Dies geschieht, indem die Beraterin bzw. der Berater kongruentes Verhalten des oder der Ratsuchenden verdeutlicht, Wiederholungen und gedankliche Schleifen hört und benennt und die ratsuchende Person ggf. mit Widersprüchlichem wertschätzend konfrontiert. Visualisierungen können dabei unterstützend wirken. Dies setzt jedoch voraus, dass der Berater bzw. die Beraterin die Visualisierung der Äußerungen des oder der Ratsuchenden auch tatsächlich im Prozess entwickelt bzw. anpasst. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die durch eine Methode angebotene Visualisierungsstruktur das eigentliche Erleben des oder der Ratsuchenden überdeckt und wichtige Aspekte ungehört bleiben.

Im Beratungsprozess können konsistente Eigenschaften ebenso wie kontextuell veränderliche Persönlichkeitsmerkmale mit dem oder der Ratsuchenden erfahren und benannt werden. Das *kann* mit Methoden geschehen. Doch um sich zu öffnen, um neue, eigene Sichtweisen auf das Selbst zuzulassen, gerade solche, die bisher nicht mit dem Selbstbild vereinbar waren, müssen zunächst inhärente Schutzfunktionen nachlassen. Dazu braucht es eine als sicher bewertete Beziehung. Eine Beziehung, in der das So-Sein-Können des oder der Ratsuchenden akzeptiert wird. Ratsuchende wünschen sich, in ihrer eigenen Weltsicht verstanden zu werden und nicht, dass ihnen etwas verordnet wird, was „am besten“ zu tun sei.

### Eigen-Sinn und Annäherung

In der Einführung der Methode ist es daher wichtig, kurz zu erläutern, warum eine bestimmte Methode zu diesem Zeitpunkt für den Ratsuchenden die passende sein könnte. Zum einen wird dem Ratsuchenden deutlich, was der Berater oder die Beraterin für einen Nutzen, Ziel und Zweck für den Ratsuchenden (!) darin sieht und dieser kann – zum anderen – sein Mitmachenwollen überprüfen und sich ggf. damit einverstanden erklären. Doch: wenn Beraterinnen und Berater den Ratsuchenden erklären, was bestimmte Vorgehensweisen für einen Sinn machen, stellt auch dies die Vermittlung des eigenen subjektiven Sinns der beratenden Person dar, den diese ebenfalls kritisch überprüfen kann. Diese Reflexionsschleife ist somit hilfreich für beide Gesprächsteilnehmer. Denn sonst kann die Gefahr in der „guten Absicht“ der Beraterin oder des Beraters liegen, da nach Mead Sinnfindung durch wechselseitiges, aufeinander

der bezogenes Handeln konstituiert wird (vgl. Mead 1968: 115ff.). Das kann zur Folge haben, dass erstens Handlungsvorschläge von den Ratsuchenden zwar als *sinnvoll* angenommen werden können, jedoch mitunter Widerstand gegen die Umsetzung besteht, da sie in Inkongruenz zu den tatsächlichen Bedürfnissen stehen können.

### Die Haltung der Beraterin und des Beraters

Die Position, die Beraterinnen und Berater in Bezug auf Weiterentwicklung, Finden von Wegen, Erweiterung der Optionen u.ä. einnehmen sollte, ist somit mit „distanzierter Nähe“ zu beschreiben. Als ein essentielles Beziehungsangebot bedeutet es, die innere Welt der Ratsuchenden mit „seinen Augen sehen zu wollen, jedoch ohne dabei für Eigenes blind zu werden“ (Rogers 2009: 44). Es setzt voraus, das, was verstanden wurde, auf verschiedene Weise mitzuteilen: durch Worte, durch Körpersprache, durch symbolische Gesten.

Dabei ist es nicht so sehr entscheidend, ob die inneren Inhalte der Ratsuchenden stets *richtig* getroffen werden. Aber es setzt einen Verzicht auf Interpretationen, Deutungen und Erklärungen voraus. Die von Rogers aufgestellte Bedingung, andere Weltansichten nicht zu beurteilen, sondern *mit dem anderen zusammen* zu verstehen, ist bei diesem Vorgehen tragende Kraft. Denn gerade, wenn das Gefühl der eigenen Inkongruenz bei Ratsuchenden besonders hoch ist, werden Vorschläge und Denkanstöße von Seiten der Beraterinnen und Berater oft schon als Versuche einer indirekten Einflussnahme und damit als potenziell bedrohlich erlebt. Ratsuchende, die sich zu einem Wiedereinstieg in den Beruf beraten lassen, können z.B. tatsächlich überzeugt davon sein, dass eine Weiterbildung generell wichtig ist, um ihre Situation zu verbessern; auf alle *konkreten* Weiterbildungsvorschläge aber trotzdem mit Abwehr reagieren, weil sie sich mit der Vorstellung der jeweiligen Berufstätigkeit (noch) nicht identifizieren können. Vor diesem Hintergrund kann auch der Einsatz von Methoden als eine solche indirekte Einflussnahme erlebt werden. Denn immer, wenn sich Beraterinnen und Berater darüber Gedanken machen, welche Methode zum Anliegen und zum Ratsuchenden, der Phase im Beratungsprozess usw. *passen*, treffen sie diese Entscheidungen auf der Grundlage ihrer Deutungen über die Ratsuchenden und ihr Anliegen. Durch diese Deutungen aber verschieben und verändern sich Anliegen und Ratsuchende (wie oben beschrieben) bereits, was die Gefahr birgt, dass nicht der Berater oder die Beraterin die Methode an das Anliegen, sondern der oder die Ratsuchende ihr Anliegen an die Methode anpasst. Ich muss während der Durchführung also immer wieder darauf achten, dass ich nah an den Prozessen der Ratsuchenden bleibe (s. 5.3 Einführen, Anpassen und Verlassen einer Methode).

Während eines angeleiteten methodischen Vorgehens sollte es demnach den Ratsuchenden möglich gemacht werden, jenseits von Sollen und Erwartungen sich selbst zu überprüfen, sich selbst als *echt* erleben zu können.

Damit der Nutzen, der mit einer Methode verbunden wird, individuell erschlossen werden kann, sind daher drei übergreifende Vorannahmen wichtig:

1. Es sollte eine tragfähige Beziehung entwickelt werden können, mit dem Ziel, aktive Selbstexploration und Reflexivität der Ratsuchenden zu fördern.
2. Die Methode sollte kein „Selbstzweck“ sein: Der oder die Ratsuchende steht im Mittelpunkt – nicht die Methode, mit allen Konsequenzen, die sich daraus ergeben.
3. Ebenfalls sollte deutlich sein, dass die Bewertung des Ziels, das mit der Methode erreicht wurde oder werden soll, dem oder der Ratsuchenden obliegt und mit seinen oder ihren Augen angenommen wird.

Auf dieser Basis ist Entwicklung und Entfaltung der Ratsuchenden als Wachstumsprozess möglich. Die treibende Kraft ist hier die „Aktualisierungstendenz“ (Rogers) des oder der Ratsuchenden.

### Aktualisierungstendenz

Dieser Begriff umfasst die Neigung einer Person zur „Differenzierung seiner Selbst und seiner Funktionen, er beinhaltet Erweiterung im Sinne von Wachstum, die Steigerung der Effektivität“ (Rogers 2009: 26f.). Die Aktualisierungstendenz dient der Erhaltung und Förderung des Organismus. Es ist das übergeordnete Sinn- und Entwicklungsprinzip menschlichen Verhaltens und Erlebens, das Streben nach Entfaltung der eigenen Ressourcen (vgl. ebd.). Dieser Wunsch nach Weiterentwicklung ist *grundsätzlich und aus sich selbst heraus aktiv*. Darin liegt die Herausforderung von Beratung unabhängig davon, welche und ob sie dezidierte Methoden zum Einsatz bringt. Der Erhalt von Fertigkeiten und Potenzialen sowie die Entfaltung von Selbstverantwortlichkeit und Ausschöpfung der eigenen Ressourcen stellen genuine menschliche Überlebensprinzipien dar. Rogers unterscheidet die Tendenz zur Aktualisierung und zur „Selbstaktualisierung“. Letztere wird als die speziell auf das „Selbst“ bezogene Erscheinungsform der Aktualisierungstendenz bezeichnet. (Rogers, 2009, zit. nach Biermann-Ratjen et al., 1981: 62) Es beinhaltet ein Streben nach Kongruenz im Denken, Fühlen und Handeln. Ein Aspekt, der für die (Weiter-)Bildungsberatung in besonderem Maße bedeutsam ist.

Dem Selbst kommt dabei die Aufgabe eines Vermittlers zu, der es inneren und äußeren Erwartungen recht machen will; dabei sich schützen muss, wenn es sich in seiner Sicht auf die Welt angegriffen fühlt. In solchen Momenten ist die Selbstaktualisierung in ihrer Entwicklung beeinträchtigt.

### Biographische Muster

Das Handeln der Ratsuchenden situationsbezogen wahr- und anzunehmen bedeutet daher: Handeln als Konsequenz des individuellen Biographie-Ge-

flechtes, sowie als Selektion des bewusst und unbewusst Verarbeiteten, unter Beachtung des aktuell Wichtigsten, zu verstehen (s. 2.2 Biographieorientierung). Es bedeutet, auf das „subjektbehaftete Ich und das objektgeleitete Selbst“ zu sehen (Erikson 1973: 191): Den Fokus auf spezifische Ressourcen, die beziehungs determiniert sind, zu legen, damit sich der Ratsuchende in Richtung Kongruenz entwickeln kann.

Und gerade weil das Verhalten von Ratsuchenden in der Beratung durch die Beziehungsgestaltung gekennzeichnet ist, kann diese – zwischen den Methoden – zum impliziten oder expliziten Gesprächsgegenstand gemacht werden: Welche wiederkehrenden Handlungsstrategien der Ratsuchenden sind im Kontakt mit der Beraterin oder dem Berater erkennbar? Dies ist bspw. eine der reflexiven Fragen der kommunikativen Metaebene, die Beziehungshandeln transparenter machen und dem oder der Ratsuchenden Aufschluss darüber geben kann, welche Verhaltensmuster sie auch in andere Beziehungen trägt und umgekehrt. Bemerke ich z.B., dass der oder die Ratsuchende während der Beratung immer wieder fragt: „Was meinen Sie denn?“, kann ich diese Beobachtung dem Ratsuchenden zur Verfügung stellen.

### Prozessorientierung versus Ergebnisorientierung

Das Erleben einer professionell sicheren Beziehung zum Berater trägt – im besten Fall – also dazu bei, dass wiederkehrende Muster oder erstarrte Denkformen beim Ratsuchenden wieder in Bewegung kommen und damit verändert werden können. Dies kann sogar bewirken, dass Ratsuchende in der Bildungsberatung (Selbst-)Vorurteile und innere Lern- und Bildungsbarrieren abbauen, weil frühere negative Bildungserfahrungen durch eine alternative, positive Beziehungserfahrung mit dem Berater bzw. der Beraterin in Frage gestellt werden. Die vorausgesetzte gute Qualität der Beziehung zwischen Berater und Ratsuchenden lässt beim letzteren *Beziehungserfahrung* zu, die förderlich ist für individuelle Entwicklungs- und Wachstumsprozesse. Sie unterstützt dabei, die Selbst-Aktualisierung als die genuine Motivationsquelle für Veränderungsprozesse zu kräftigen und somit konstruktives Auseinandersetzen mit Konfrontationen zuzulassen.

Entwicklung und Entfaltung sind daher immer an der Person orientiert und nicht an der äußeren Struktur von Methoden. Entwicklung und Entfaltung kann nicht ergebnisorientiert sein, sondern zeigt sich im Prozess.

### Zwei Entwicklungsrichtungen auf drei Ebenen

In diesem Prozess kann durch die Art der Beziehungsgestaltung sowohl konstruktive Entwicklung als auch hinderliches Verhalten verstärkt werden. Bei letzterem wird die individuelle Sicht auf die Welt, mit dazugehörigen Annahmen bestätigt und kann dadurch noch starrer werden; bei konstruktiver Ent-

wicklung können solche, ggf. rigide Überzeugungen, aufbrechen und kritisch hinterfragt werden (vgl. Roth et al. 2013: 311ff.).

Beide Entwicklungsrichtungen geschehen auf drei Ebenen: Kognition, Emotion, Verhalten. Diese Ebenen sind untrennbar miteinander verbunden. Und die Frage, die – implizit oder explizit – gestellt werden kann, lautet: Wie stimmig ist das Ineinandergreifen dieser drei Bereiche?

Werden im Kontakt *Emotionen* zugelassen oder ignoriert, um die Fassade aufrecht zu erhalten. Wenn z.B. das Bild der „netten, hilfsbereiten Angestellten“ aufrecht gehalten werden will, obwohl der Ärger da ist und nicht ausgesprochen wird.

Werden „Bauch“-Entscheidungen unreflektiert getroffen, obwohl der *Kopf* vehement dagegen spricht. Werden Alternativen, Vorschläge, Vorgehen, trotz anderen Wissens vorschnell abgenickt?

Wird immer wieder auf die gleiche ungünstige (*Verhaltens-*)Art versucht, etwas zu bewirken, ohne daraus konstruktive Konsequenzen zu ziehen. Wird „*eigentlich*“ immer wieder bemerkt, dass ein Verhalten in die gleiche Sackgasse führt, aber „*man sich machtlos fühlt*“ etwas Anderes zu tun?

Kongruentes Handeln ist somit nur mit einer Wahrnehmung der vollständigen Person möglich, nur durch die Integration von Denken, Fühlen und Verhalten, nur wenn diese Ebenen miteinander in Beziehung treten können. Wie bezieht die Beraterin oder Berater diese Ebenen mit ein? Das kann bspw. durch unterschiedliche Fragen und Aussagen deutlich werden:

*„Können Sie erklären ...“; „welche Gründe könnte es geben ...“; „welche Bedingungen müssten erfüllt sein ...“ u.ä. repräsentieren das Denken.*

*„Wie fühlen Sie sich ...“; „Das empfanden Sie als ...“; „Sie wirken ärgerlich, enttäuscht, erfreut ...“ u.ä. repräsentieren das Fühlen.*

*„Wie ist das passiert ...“; „Wie haben Sie das gemacht ...“; „Was werden Sie als nächstes tun ...“ u.ä. repräsentieren das Verhalten.*

Sich bewusst zu machen, welche dieser Ebenen die bevorzugte Ebene des Ratsuchenden ist und welche Präferenz die „Hauptsteuerungszentrale“ ist, trägt zur Reflexion und Förderung der eigenen Kongruenz bei: in sich zu *hören*, welche Formulierungen des Ratsuchenden sich gut *anfühlen* oder welche ein Unbehagen erzeugen und somit zu bemerken, wann es eine Diskrepanz zum eigenen Sprachgebrauch gibt. Und diese Fragen können ebenso dazu hilfreich sein, eine ggf. bestehende Methodenlastigkeit zu reflektieren: Welche Methodenart ist die bevorzugte der Beraterin oder des Beraters? Eher die emotionsbezogenen oder die eher kognitiven Methoden?

Entwicklungsunterstützung beginnt bei der Schärfung der Wahrnehmung – der eigenen und der des anderen – und ist prozessbedingt mit Höhen und Tiefen versehen.

Entwicklungsunterstützung bedeutet damit, den oder die Ratsuchende, aber auch sich selbst ernst- und anzunehmen – und zwar auf allen Ebenen: im Denken, Fühlen, Verhalten. Dies gilt es, im Prozess der Beratung authentisch zu tragen.

Darauf zu achten, wo Ratsuchende besonders empfindsam oder zugänglich sind, wo Widerstand verspürt wird, ist ein Schritt zur Integration der Wahrnehmungsbereiche. Es setzt Empathie, Kongruenz und Wertschätzung im Umgang miteinander und mit sich selbst voraus und fördert diese Beziehungsbedingungen gleichermaßen. Es ist ein ständiges Wechselspiel von Kontaktanfrage und Kontaktantwort, das den ganzen Beratungsprozess durchzieht.

Die Grenzen im Einsatz von Methoden sind dort erreicht, wo die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden nicht konstruktiv genutzt werden kann, sondern von gegenseitigen Widerständen geprägt ist. Im Umkehrschluss kann eine methodengeleitete Entwicklungsunterstützung nur dann gelingen, wenn diese Widerstände ernstgenommen werden und der Aktualisierungstendenz der Ratsuchenden ein Klima geboten wird, in dem Entfaltung angstfrei möglich wird. Dann kann ein Umstrukturierungsprozess vorangetrieben werden: kognitiv, emotional und nachhaltig handlungsrelevant.

## 6.2 Umgang mit schwierigen Beratungssituationen

Reflexionen aus dem Seminar „Methoden und Techniken in der Bildungsberatung“

*Karin Kress*

Während unserer Praxiseinheiten in den Seminaren zur Bildungsberatung kommen von den Studierenden immer wieder Fragen auf, die nicht mit dem Verweis auf eine Methode oder die Umsetzung einer bestimmten Technik beantwortet werden können. Vielmehr handelt es sich dabei um Fragen, die ein Zusammenspiel der unterschiedlichen Beratungskompetenzen erfordern.

Da die Studierenden bei diesen Fragen oft auch ihr bereits angeeignetes Theoriewissen und erste Praxiserfahrungen kombinieren, eignet sich eine Auswahl dieser Fragen gut, um anhand einiger konkreter Situationen, die in der Beratung auftreten können, die Verwirklichung von Beziehungskompetenz, den Einsatz konkreter Beratungstechniken und die der Beratung zugrundeliegenden Prinzipien im Zusammenspiel zu verdeutlichen.

### Grundlegende Voraussetzung für den Umgang mit (schwierigen) Beratungssituationen – Die eigene Wahrnehmung überprüfen und Ziele im Prozess anpassen

In allen Fällen ist es wichtig, dass ich als erstes meine Deutung der Situation überprüfe, bevor ich mit ihr umgehe. Beim Zustandekommen einer Situation sind wir als Beraterinnen und Berater immer ebenso involviert, wie die Ratsuchenden. Es mag sein, dass der oder die Ratsuchende mir z.B. sehr missmutig oder sogar latent aggressiv erscheint. Diese Wahrnehmung entsteht aber vor dem Hintergrund meiner Deutungsmuster und der in meinem Umfeld üblichen Verhaltensweisen. Was in meinem Umfeld schon Anzeichen für einen Konflikt wären, nimmt mein Gegenüber vielleicht nicht einmal als Unhöflichkeit oder Verstimmung wahr. Es braucht einige Zeit, um sich auf die Person einzuschwingen. Ich muss mir *erstens* meiner eigenen Wahrnehmung bewusstwerden, diese *zweitens* möglichst konkret benennen, *drittens* etwas Zeit verstreichen lassen, um meine Deutung am weiteren Verhalten des anderen zu überprüfen und erst *viertens* auf der Grundlage meiner Deutung mit dieser Situation umgehen. Mit zunehmender Beratungskompetenz geht dies zuerst langsamer, weil ich lerne, diese vier Schritte sehr bewusst durchzuführen und später wieder sehr schnell, weil es mir in Fleisch und Blut übergegangen ist, nicht jedem ersten Impuls sofort zu folgen.

Ein weiterer genereller Hinweis, der für alle der folgenden Fragen gilt, ist, dass nicht jede Situation immer zur vollen Zufriedenheit gelöst werden kann. Im Gegenteil kann mein Wunsch danach selbst zum Problem werden. Dann übertrage ich meinen Harmonie- bzw. meinen Lösungsdruck auf die Ratsuchenden, die vielleicht mit viel weniger schon zufrieden sind, als ich glaube erreichen oder bieten zu müssen. Es ist daher wichtig, die Ziele des eigenen Handelns immer wieder an den Prozess anzupassen. Letztlich entscheidet immer der bzw. die Ratsuchende, mit welchem Maß an Information oder Unterstützung er oder sie die Beratung verlässt.

### Was mache ich, wenn sich der oder die Ratsuchende auf die Beratung als Ganzes nicht einlässt?

Als erstes überprüfe ich also meine Wahrnehmung durch ein bewusstes weiteres Erleben bzw. Beobachten der Situation. Bestätigt sich meine Deutung, dass der bzw. die Ratsuchende es schwer hat, sich auf die Beratung einzulassen, ist es wichtig, dies selbst ganz bewusst anzunehmen. Erst wenn ich vor mir selbst zulassen kann, dass der oder die Ratsuchende als souveräne Person auch das Recht darauf hat, die Beratung abzulehnen, komme ich in eine Haltung, die es mir erlaubt, meine Beratungsaufgaben zu erfüllen. Gelingt mir diese innere Einstellung nicht, fange ich an, für meine Beratung, meine Person oder die Angebote, über die ich berate, Werbung zu machen. Je aktiver

ich selbst werde, desto passiver wird mein Gegenüber, je großartiger ich die Beratung selbst darstelle, desto misstrauischer wird mein Gegenüber.

Wenn es mir aber gelingt, die Ablehnung wertfrei anzunehmen, kann ich einem gemeinsamen Erleben der Situation Raum geben. Dies kann ich entweder durch ein Ansprechen meiner Wahrnehmung tun (Spiegeln), oder ich lade die ratsuchende Person durch eine systemische Frage zu einer kurzen Erzählung ein: *„Wie ist es dazu gekommen, dass Sie hier bei mir sind?“* An die Elemente der folgenden Erzählung kann ich dann im Gespräch anknüpfen, indem ich durch Nachfragen und Spiegeln Interesse und Wertschätzung für die Situation des bzw. der Ratsuchenden signalisiere. Sobald der oder die Ratsuchende merkt, dass ich mich durch sein oder ihr Verhalten in meiner Rolle als Beraterin oder Berater nicht in Frage gestellt sehe, indem ich aushalte und wohlwollend akzeptiere, dass er bzw. sie die Entscheidungssouveränität behält, mein Beratungsangebot anzunehmen oder nicht, entspannen sich Ratsuchende in der Regel.

Eine elegante und humorvolle Variante der paradoxen Intervention ist außerdem die Frage: *„Wie kann ich Sie dabei unterstützen, mich möglichst schnell wieder los zu werden?“* (s. 2.2 Beziehung)

### Was mache ich, wenn ich merke, dass mein Beratungssetting nicht geeignet ist, oder nicht nur?

Es ist immer wichtig, im Beratungsgespräch transparent zu machen, wenn die Grenzen der eigenen Beratung berührt werden. So kann es z.B. vorkommen, dass sich die Ratsuchenden Antworten erhoffen, die nur durch Anwälte geklärt werden könnten oder auch ganz trivial das Beratungsanliegen eine solche Fülle an Fragen bietet, dass sie in der zur Verfügung stehenden Zeit nicht beantwortet werden können.

Meine Aufgabe als Beraterin oder Berater ist hier vor allem, Transparenz herzustellen, die Fragen mit dem oder der Ratsuchenden ggf. zu sortieren, um so einen Überblick zu verschaffen und Informationen anzubieten, welche anderen Beratungseinrichtungen es außerdem gibt.

Denken Sie dabei immer daran, dass die Person, aus welchen Gründen auch immer, bei Ihnen ‚gelandet‘ ist. Das lässt sich ganz wörtlich verstehen: Das Aufsuchen Ihres Beratungsangebotes ist bei aller eventuell vorhandenen Verwirrung, in der sich die Person befindet, vielleicht die erste Aktivität, die die Person zur Klärung ihres Anliegens auf sich nimmt. Viel kann davon abhängen, wie Sie darauf reagieren. Natürlich ist es legitim, die Person an andere Stellen weiter zu verweisen, wenn Sie selbst nicht zuständig sind; durch die Art, wie Sie dies tun, stellt sich aber mitunter eine Weiche, ob der oder die Ratsuchende am Ball bleibt, oder die eigene Suche enttäuscht abbricht.

Wenn es das Beratungssetting erlaubt, kann es z.B. sehr hilfreich sein, die unterschiedlichen Fragen zu verschriftlichen. Danach können Sie diejenigen



bearbeiten, die zu Ihrer Expertise gehören und zu den anderen Fragen Informationen anbieten, an welche Beratungsstelle sich die Ratsuchenden wenden können.

**Was mache ich, wenn ich das Gefühl habe, dass der oder die Ratsuchende eigentlich therapeutische Hilfe braucht?**

Es ist wichtig, mit dieser Wahrnehmung besonders sensibel umzugehen. Wenn in der Literatur immer wieder der Unterschied zwischen Beratung und Therapie betont wird, heißt das nicht, dass wir alle Personen an Therapeuten verweisen, denen wir alleine nicht helfen können. Hier gilt es, die eigene Wahrnehmung besonders in Frage zu stellen. Denn auch wenn uns Personen zunächst unzugänglich, sehr hilfebedürftig, konfus oder sprunghaft erscheinen, muss dies noch nichts über ihre Persönlichkeit aussagen, sondern kann immer dem Ausschnitt aus dem Prozess geschuldet sein, in dem sich die Person bei der Bewältigung ihrer Situation gerade befindet. Selbst von psychischen Problemen betroffene Personen bewältigen oft ihren Alltag noch oder nehmen bereits therapeutische Unterstützung in Anspruch. Hinzu kommt, dass wir leider nicht davon ausgehen können, dass den Personen auch therapeutische Angebote zugänglich sind. Es dauert mitunter lange bis Personen Termine bei Therapeuten oder in Einrichtungen erhalten. Ein genereller Hinweis in Richtung Therapien ist also wenig hilfreich und wird zudem von Ratsuchenden vermutlich eher als grenzüberschreitend oder sogar als Angriff erlebt.

Es ist daher zunächst einmal wichtig, selbst die Grenzen des eigenen Beratungsangebotes zu bemerken und auch akzeptieren zu können. Gerade bei sehr schwierigen Lebenslagen der Ratsuchenden ist es wichtig, die Situation nicht durch vorschnelle Lösungsvorschläge oder halbherzige Aufmunterungen zu verharmlosen. Die Ratsuchenden empfinden es in der Regel als wohltuend, wenn sie auf Personen treffen, die mit ihnen die Situation zunächst einfach aushalten. Ich kann als Beraterin oder Berater Empathie zeigen, bleibe aber im Rahmen meines Beratungssettings und meiner Rolle.

Meiner Informationsaufgabe kann ich gerecht werden, indem ich z.B. auf psychosoziale Beratungsangebote in der Nähe verweise. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesen Einrichtungen können die Situation der Ratsuchenden in der Regel besser einschätzen, selbst helfen oder verfügen über Adressen und Informationen darüber, wie die Ratsuchenden weitere psychologische Hilfe aufsuchen können.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ihre Wahrnehmung anzusprechen, ist es übrigens hilfreich, wenn Sie zunächst spiegeln, dass die Ratsuchenden z.B. erschöpft wirken. Oder auch, dass Sie das Gefühl haben, dass die Ratsuchenden gerade unter einem großen Druck oder einer hohen Belastung stehen.

Wenn Sie deutlich machen, was die Person gerade leistet, fällt es Menschen oft leichter, den Gedanken zuzulassen, sich auch Unterstützung suchen zu dürfen.

**Was mache ich, wenn sich der oder die Ratsuchende nicht auf die von mir angebotene Methode einlässt?**

Voraussetzung, um gut mit Methoden in der Beratung arbeiten zu können, ist zunächst die eigene Sicherheit in der Methodenkompetenz. In der Praxis kommt die Ablehnung einer Methode von Seiten der Ratsuchenden deutlich seltener vor, als vielleicht zu erwarten wäre. Leider auch, als vielleicht gut wäre. Tatsächlich machen Ratsuchende oft auch solche Beratungsprozesse mit, bei denen sie sich nicht ganz abgeholt fühlen. Wenn Ratsuchende also äußern, dass sie mit einer Methode nicht so viel anfangen können, dann ist das also erst einmal ein gutes Zeichen. Es macht deutlich, dass die Ratsuchenden ihren Teil der Verantwortung für sich und ihr Anliegen in Anspruch nehmen und mir vertrauen, dass ich ihnen auf Augenhöhe begegne. Die Ablehnung einer Methode kann unterschiedliche Gründe (s.u.) haben, die ich im Verlauf des Gespräches weiter beobachten, ggf. auch direkt erfragen sollte. Der oder die Ratsuchende merkt z.B., dass die Methode für sein oder ihr Anliegen nicht stimmig ist. In diesem Fall tue ich gut daran, ihn bzw. sie als Expertin für das eigene Anliegen ernst zu nehmen und gemeinsam Alternativen zu überlegen. Zum Beispiel indem ich mich zunächst dafür bedanke, dass er oder sie sich offen äußert und frage, was genau ihn oder sie daran stört und was ihm oder ihr gerade wichtiger wäre. Oft ergibt sich aus diesen Rückfragen, dass wir zu Beginn der Beratung das Anliegen noch nicht klar genug verstanden oder eingegrenzt haben.

Widerstände können sich aber auch generell gegen den Einsatz von Methoden aufbauen. Die Ratsuchenden wünschen sich stattdessen ein intensives Beratungsgespräch. Dagegen ist erst einmal nichts einzuwenden. Gerade wenn es aber um nachhaltige Entscheidungsprozesse geht, ist es oft schwierig, diese Prozesse ganz ohne Visualisierung durchzuführen. Hier ist es dann hilfreich, von komplexeren Methoden mit mehreren vorstrukturierten Schritten Abstand zu nehmen und stattdessen lieber Visualisierungstechniken frei und nah an den Erzählungen der Ratsuchenden zu entwickeln. Dies hat den Vorteil, dass die Ratsuchenden sich nicht durch den Methodenablauf fremdgesteuert fühlen, sondern merken, dass ich als Beraterin bzw. Berater ganz bei ihnen und ihrem Anliegen bleibe (s. 6.2 Was passiert zwischen den Methoden?)

**Was mache ich, wenn ich merke, dass eine Methode nicht passt?**

Auch diese Beobachtung kann ich für den Beratungsprozess nutzen. Wie in den bereits beschriebenen Fällen, sollte ich auch hier nach dem ersten Impuls die ratsuchende Person zunächst weiter beobachten. Stimmt es tatsächlich,

dass die Reaktionen an der Durchführung der Methode liegen oder ist der oder die Ratsuchende vielleicht nur gerade sehr nachdenklich. Manchmal spiegelt sich in der Haltung und den Gesichtszügen der Ratsuchenden auch ein Gefühl wider, das sie bei der Erinnerung an eine bestimmte Erfahrung erleben.

Bestätigt aber meine Beobachtung den Eindruck, oder merke ich gar, dass die Methode viel zu weitläufig wird, oder ich sie viel zu früh in den Prozess gebracht habe, sollte ich diese Beobachtung dem oder der Ratsuchenden zur Verfügung stellen. Solange ich nicht hektisch mal diese, mal jene Methode einstreue, anfangs und wieder verwerfe, ist der ehrliche Hinweis darauf, dass uns das Verfahren gerade vermutlich nicht weiterbringt, sogar ein Zeichen der eigenen Professionalität. Auch hier sollte ich dann aber die ratsuchende Person in die Entscheidung, die Methode zu verlassen oder abzubrechen einbeziehen. Es sei denn, ich kann die Methode durch kleinere Veränderungen wieder auf den tatsächlichen Beratungsprozess anpassen.

**Was mache ich, wenn der oder die Ratsuchende Widerstände z.B. gegen Malen oder auch Schreiben hat?**

Vor allem die aktivierenden Methoden sehen oft vor, dass die Ratsuchenden selbst zu Stift und Papier greifen. Diese entfalten dann ja genau ihre Wirkung dadurch, dass die Ratsuchenden selbst kreativ werden oder die Gedanken kreisen lassen. Wir haben jedoch alle eine gewisse Hemmschwelle, wenn wir uns beobachtet fühlen ... noch dazu, wenn wir vor fremden Personen anfangen sollen, zu schreiben oder gar zu malen. Die wenigsten Personen schreiben z.B. im Alltag mit dicken Flipchartstiften oder gar an einer Pinnwand. Bei allen Methoden, die dies vorsehen, sollten Sie daher einen langsamen Übergang schaffen. Die Hemmungen werden verstärkt, wenn ich den oder die Ratsuchende auffordern würde, die ersten Stichworte auf ein großes weißes Plakat zu schreiben. Wenn ich dagegen die ersten Stichworte notiere, kann ich im Beratungsverlauf den Stift an den Ratsuchenden weitergeben, um z.B. mit Plus- und Minuszeichen eine Gewichtung vorzunehmen oder Aspekte zu ergänzen.

Wenn ich in meiner Beratung häufiger kreative Methoden einsetze, ist es hilfreich, wenn ich z.B. auf der Flipchart schon einmal ein Herzlich-Willkommen-Blatt mit Zeichnungen gestaltet aufhänge. Allein solche Kleinigkeiten stimmen die Ratsuchenden dann bereits auf Formen ein, die sie selbst beim Zeichnen verwenden können. Auch hier ist es wieder hilfreich, wenn ich z.B. bei der Anliegenklärung schon einmal selbst eine kleine Skizze mit rudimentären Formen anfertige und den oder die Ratsuchende auf dieser Zeichnung ggf. schon mitmalen lasse, wenn es sich ergibt.

Übrigens können sich Malen und Schreiben auch gegenseitig ersetzen. Will der oder die Ratsuchende seine Idee nicht aufmalen, kann er oder sie Begriffe hinzufügen. Möchte er oder sie nicht schreiben, kann das Skizzieren hilfreich sein. Merke ich beim Ratsuchenden gegen beide Medien deutliche

Hemmungen, kann ich stattdessen mit Stellvertretern oder Bildimpulsen arbeiten.

Gerade in der Bildungsberatung kann es passieren, dass sich die Ratsuchenden bei allen Schreibenanlässen an unschöne Schulerlebnisse erinnert fühlen. Hier ist oft Humor hilfreich oder ein Hinweis darauf, dass es ja nicht um einen Schönschrift- oder Buchstabierwettbewerb geht. Manchmal hilft es auch, gemeinsam Wörter übertrieben falsch zu schreiben z.B. mit zu vielen ‚h‘’s oder Doppelkonsonanten.

Zeigen die Ratsuchenden deutlichen Widerwillen, wahre ich diese Aussagen mit Respekt und überrede sie nicht.

### Was mache ich, wenn ich unter Zeitdruck gerate?

Dieses Problem ist vermutlich der Klassiker in Beratungssituationen. Selbst routinierte Beraterinnen und Berater müssen damit rechnen, dass die Prozesse, die sie mit den Ratsuchenden anstoßen, länger dauern als erwartet oder ihnen etwas dazwischenkommt. In allen diesen Fällen ist es hilfreich, den Ratsuchenden zunächst vorab transparent zu machen, welchen zeitlichen Umfang sie für die Beratung in Anspruch nehmen können. Dann können die Ratsuchenden mit darauf achten, die Zeit einigermaßen einzuhalten. Machen Sie sich aber bewusst, dass das Zeitmanagement in der Beratung in Ihrer Verantwortung liegt. Wenn Sie während des Prozesses auch gelassen und selbstverständlich nächste Schritte mit zeitlichen Abschnitten im Beratungsprozess versehen, geben Sie den Ratsuchenden damit auch gleichzeitig eine gute Orientierung.

Das Zeitempfinden von Ratsuchenden ist ein anderes als das der Beraterinnen und Berater. Da für sie alle besprochenen Inhalte bedeutsam und mit einer Fülle von vernetzten Assoziationen und Emotionen verbunden sind, ist das Gespräch für sie viel intensiver. Man könnte auch sagen innerhalb der zur Verfügung stehenden Zeit viel dichter. Es ist zwar einladend, gerade wenn man das Gefühl hat, dass es gerade gut läuft, einen Prozess nach dem anderen anzustoßen. In der Regel entfalten diese zusätzlichen Schritte jedoch nicht mehr ihre volle Wirkung. Es ist also immer ratsam, lieber einige Minuten eher zu enden, als einen Prozess später unter Druck noch halbherzig zu Ende zu bringen.

Um dies gut abschätzen zu können, ist es wichtig, sich selbst bewusst zu machen, warum ich möchte, dass ein Ratsuchender oder eine Ratsuchende diesen nächsten Schritt noch gehen soll. In der Regel speist sich dieses Bedürfnis aus unserer subjektiven Vorstellung, was für den oder die Ratsuchende das beste Vorgehen wäre.

Wenn ich als Beraterin oder Berater Druck erlebe, ganz gleich welcher Art, ist dies immer ein guter Hinweis dafür, dass ich dem oder der Ratsuchenden gerade nicht mit voller Aufmerksamkeit zur Verfügung stehen kann. Es ist dann wichtig, mit diesem Gefühl für sich zunächst wieder ins Reine zu

kommen. Im Zweifelsfall ist es besser in Form von Ich-Botschaften, dem oder der Ratsuchenden mitzuteilen, dass ich gerade abgelenkt bin, weil ich die Zeit im Auge habe. Denn in der Regel wirkt sich gerade Zeitdruck sehr auf unsere Körpersprache aus. Bevor die Ratsuchenden unsere Ungeduld als Ablehnung ihrer Person oder als unterschwellige Wertung ihres Beratungsanliegens missverstehen, ist es wichtig, dies offen zu legen.

### **Was mache ich, wenn ich mich nicht in der notwendigen Beratungsverfassung befinde?**

Auch dies kann sehr unterschiedliche Gründe haben. Die direkte Arbeit mit Menschen stellt andere Anforderungen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als eine Bürotätigkeit, ein Handwerk, die Arbeit in der Industrie oder in der Forschung. Leider werden jedoch oft überall die gleichen Maßstäbe angelegt, was die ‚Arbeitsfähigkeit‘ angeht. Selbstfürsorge und eine gute Balance zwischen Arbeit und Freizeit, um ausreichend Erholungszeiten zu finden, gehören zur Berufsverantwortung von Beraterinnen und Beratern (s. 3.3 Verantwortung der Beraterin und des Beraters). Dazu gehört jedoch auch, zu bemerken, wenn diese Voraussetzungen nicht gegeben sind.

Auch dies kann in unterschiedlichen Abstufungen erfolgen. Oft hilft es schon, sich wieder auf die ratsuchende Person vor mir zu konzentrieren. Ganz bewusst wahrzunehmen, welches Anliegen sie hat, wie sie spricht und in welchem Beziehungskontakt ich stehe, um ablenkende Gedanken nicht weiter zu verfolgen.

Innere Alarmsignale sollte ich nicht übergehen, sondern ganz bewusst für Erholungszeiten auch zwischen mehreren Beratungsterminen sorgen. Was im Notfall auch bedeuten kann, einzelne Termine abzusagen.

### **Was tue ich, wenn ich mich mit der Beratungssituation überfordert fühle?**

Ergibt sich aus der Beratungssituation heraus ein Überforderungsgefühl, ist es gut, zunächst herauszufinden, woher dieses Gefühl genau kommt. Oft entsteht das Gefühl aus einem eigenen Lösungsdruck heraus. Der oder die Ratsuchende überschüttet mich mit Fragen oder will mich zu Antworten drängen, die ich ihm oder ihr nicht geben kann. Ein erster Schritt, um sich aus dieser Situation zu lösen, ist, ganz bewusst von einer Antwort- in eine Fragehaltung zu wechseln. Dies verhindert, dass ich mich von unterschwelligen Deutungen der Situation des Ratsuchenden in meinen Aussagen leiten lasse und bringt mich wieder besser in Kontakt. Darüber hinaus ist es wichtig, die eigene Beratungssituation nicht mit der Situation des Ratsuchenden zu verwechseln. Wenn ich merke, dass die Situation des Ratsuchenden sehr komplex, verworren oder widersprüchlich ist, muss nicht die Beratungssituation verworren oder widersprüchlich sein. Indem ich dem oder der Ratsuchenden meine Beobachtung zur Verfügung stelle, biete ich ihm oder ihr einen authentischen

Beziehungskontakt an und ermögliche so dem oder der Ratsuchenden, die eigenen Widersprüche zunächst zu benennen und ggf. zeitweise nebeneinander stehen lassen zu können. Gerade der Hinweis, dass ich als Beraterin oder Berater auf der Grundlage der Beschreibung des oder der Ratsuchenden auch nicht wüsste, wie ich mich entscheiden würde, signalisiert dem oder der Ratsuchenden Wertschätzung für die Energien, die er oder sie aufbringen muss, um diese Entscheidung zu treffen. Auf der Grundlage dieses gemeinsamen Erlebens, kann ich dann ggf. eine Methode vorschlagen, die beide wieder auf neue Ideen bringt und die ratsuchende Person dazu einladen, sich auf ein Verfahren zur Lösungsfindung einzulassen, dass er oder sie bisher noch nicht ausprobiert hat.

## 7 Es geschieht immer etwas ...

*Karin Kress*

Beratungen durchzuführen ist eine der intensivsten Tätigkeiten im Kontakt mit Menschen. Wir begegnen für einen kurzen Zeitraum fremden Personen, die mit uns für sie wichtige, manchmal existenzielle Anliegen teilen. Beratung geht daher mit einem großen Vertrauensvorschuss einher, der auch Verunsicherungen auf Seiten der Ratsuchenden mit sich bringt.

Doch auch für Beraterinnen und Berater ist dies eine intensive und oft kraftraubende Tätigkeit. Sie stellen sich den Ratsuchenden mit all ihrem Wissen und ihren Fähigkeiten zur Verfügung, erbringen eine hohe Konzentrationsleistung, sich nicht nur inhaltlich, sondern auch emotional auf die Ratsuchenden einzuschwingen. Sie öffnen sich für die ganz unterschiedlichen Welten und Lebensumstände der Ratsuchenden und stellen eigene vorschnelle Reaktionen und Bewertungen der gehörten Lösungsstrategien zurück. Sie finden Umgehensweisen mit oft schwierigen Rahmenbedingungen, seien dies die Räumlichkeiten, in denen die Beratung stattfindet, oder dass sie zu wenig Zeit zur Verfügung haben, um die Prozesse der Ratsuchenden in Ruhe begleiten zu können. Sie bemühen sich um eine gute Balance zwischen ihrer Arbeit und ihrem Privatleben, um diese Leistungen immer wieder neu erbringen zu können, weil sie wissen, dass Beratung nur gelingen kann, wenn sie selbst in einer guten Verfassung sind.

Je mehr man sich damit beschäftigt, welche vielfältigen Voraussetzungen man bei der Durchführung von Beratung beachten kann, desto mehr kann auch der Druck steigen. Neue Kenntnisse führen als erstes dazu, dass wir bemerken, wenn wir in der Beratung einen Aspekt nicht umgesetzt haben. Vielleicht haben wir in der Beratung eine Person zu schnell nach Hause geschickt, weil wir eine Verabredung zum Mittagessen nicht verpassen wollten. Vielleicht merken wir, dass wir einer Person gegenüber sitzen, der wir einfach nicht die gebotene Gelassenheit entgegenbringen können, weil uns ein bestimmtes Verhalten irritiert oder sogar ärgert. Vielleicht fällt uns erst auf dem Heimweg die richtige Intervention ein, mit der wir einen Knoten hätten lösen können.

Trotzdem hat eine Beratung stattgefunden und trotzdem finden Veränderungen bei den Ratsuchenden statt. Denn auch das gehört zur Reifung der eigenen Fähigkeiten als Beraterinnen und Berater: zu verstehen und annehmen zu können, dass wir die Ratsuchenden nicht in ihrem Verhalten steuern können. Trotz aller Professionalität sind wir einer von vielfältigen Beziehungskontakten, die die Ratsuchenden erleben. Wenn es gelingt, diesen Be-

ziehungskontakt gut herzustellen, führt dies bei den Ratsuchenden zu neuen Ideen und veränderten Sichtweisen. Es ist aber nicht vorhersagbar, was von dem, was wir tun, zu diesen neuen Ideen und veränderten Sichtweisen führt. Es kann etwas sein, das wir sagen oder ausgerechnet der Moment, in dem wir schweigen oder etwas nicht tun, von dem wir später glauben, dass es wichtig gewesen wäre.

Im Beziehungskontakt geschieht immer etwas. Die Ratsuchenden beschäftigen sich mit ihrem Anliegen und nehmen vielleicht nur einen Teil von dem wahr, wie wir uns als Beraterinnen und Berater verhalten. Wir bieten Anknüpfungspunkte, die von den Ratsuchenden erst zu einer sinnhaften Gestalt vollendet werden. Das komplette Bild, von dem, was in ihnen vor sich geht, sehen nur die Ratsuchenden.

Wir entscheiden nicht darüber, was die Ratsuchenden aus der Beratung mitnehmen. Es nicht versuchen zu wollen, ist die eigentliche Kunst in der Beratung. Ein Weg dazu ist, sich all die Handlungen nachzusehen, die wir eigentlich besser wissen könnten, die sich im Nachhinein aber nicht verändern lassen. Nur so kann ich in der nächsten Beratungssitzung wieder einen neuen Anlauf nehmen.

Theorien und Hintergründe von Beratung machen oft erst nach und nach Sinn, wenn eigene Erfahrungen hinzukommen. Beratungstheorien und wissenschaftliche Untersuchungen der Praxis bieten wichtige Auseinandersetzungsmöglichkeiten, an denen das eigene Beratungshandeln reifen kann. Dieser Prozess ist nie abgeschlossen. Selbst erfahrene Beraterinnen und Berater finden neue Ideen und aktualisieren eingefahrene Routinen in der Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Sichtweisen, zu denen Theorien und wissenschaftlichen Untersuchungen einen Zugang bieten. Denn nur aus Irritationen können neue Wege und Veränderungen entstehen.



# Literaturverzeichnis

- Arnold, Rolf (2010): Selbstbildung. Oder: Wer kann ich werden und wenn ja wie? Hohengehren.
- Arnold, Rolf u.a. (Hrsg.) (2010): Ermöglichungsdidaktik. Erwachsenenpädagogische Grundlagen und Erfahrungen. 2. Aufl. Baltmannsweiler.
- Arnold, Rolf/Nolda, Sigrid/Nuissl, Ekkehard (2010): Wörterbuch der Erwachsenenbildung. 2. Aufl. Bad Heilbrunn. Online-Zugang unter: [www.wb-erwachsenenbildung.de](http://www.wb-erwachsenenbildung.de) (abgerufen am 16.10.2016).
- Arnold, Rolf (2016): Ratlose Berater – Anmerkungen zur Weiterbildung systemischer Beraterinnen und Berater. In: Rohr, D. u.a. (Hrsg.): Beratung lehren. Weinheim/Basel, S. 359–370.
- Bachmair, Sabine (2008): Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene. 9. Aufl. Weinheim [u.a.].
- Bamberger, Günter G. (2010): Lösungsorientierte Beratung. 4. vollständig überarb. Aufl. Weinheim/Basel.
- Bamberger, Günter G. (2010): Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch. Weinheim/Basel.
- Barthelmess, Manuel (2005): Systemische Beratung. Eine Einführung für psychosoziale Berufe. Weinheim/München.
- Barz, Heiner/Reich, Jutta/Tippelt, Rudolf (Hrsg.) (2007): Weiterbildung und soziale Milieus in Deutschland, Band (2) Adressaten- und Milieuforschung zu Weiterbildungsverhalten und -interessen. Bielefeld.
- Bastian, Hannelore/Meisel, Klaus/Nuissl, Ekkehard/von Rein, Antje (2004): Kursleitung an Volkshochschulen. Bielefeld.
- Behrens-Cobet, Heidi/Reichling, Norbert (1997): Biographische Kommunikation: Lebensgeschichten im Repertoire der Erwachsenenbildung. Neuwied/Kriftel/Berlin.
- Biermann-Ratjen, Eva/Eckert, Jochen/Schwartz, Hans-Joachim (1981): Gesprächspsychotherapie. Verändern durch verstehen. Stuttgart.
- Biermann-Ratjen, Eva/Eckert, Jochen/Höger, Diether (2006): Gesprächspsychotherapie. Lehrbuch. Heidelberg.
- Bollnow, Otto Friedrich (1963): Mensch und Raum. Stuttgart.
- Bourdieu, Pierre (1982): Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. Frankfurt a.M.
- Brüggemann, Helga u.a. (2009): Systemische Beratung in fünf Gängen. Göttingen.
- Brunner, Alexander (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. In: 2 Jg., H.2, Artikel 4, September 2006, <http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe.0206/brunner.pdf> (abgerufen am 16.10.2016).
- Bürgi, Andreas/Eberhart, Herbert (2006): Beratung als strukturierter und kreativer Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Göttingen.
- Caruso, Marcelo Alberto u.a. (Hrsg.) (2016): Raum und Räumlichkeit in der erziehungswissenschaftlichen Forschung. In: Zeitschrift für Pädagogik 2016, 1.

- Chur, Dietmar (2002): Bausteine einer zeitgemäßen Konzeption von Beratung. In: Nestmann, F./Engel, F.: Die Zukunft der Beratung. Tübingen, S. 95–134.
- Conen, Marie-Luise/Cecchin, Gianfranco (2016): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten. 5. Aufl. Heidelberg.
- Dietz, Hannelore/Krabbe, Heiner/Thomsen, C. Sabine (2002): Familien-Mediation und Kinder. Grundlagen, Methodik, Techniken. Köln.
- Eidenschink, Klaus/Horn-Heine, Karin (2013): Der professionelle Einsatz von Coaching-Tools. In: Rauen, C. (Hrsg.): Coaching-Tools II, S. 11–22.
- Erikson, Erik H. (1973): Identität und Lebenszyklus. Frankfurt a.M.
- Ertelt, Bernd-Joachim (2011): Handbuch Beratungskompetenz. Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfähigkeiten in Bildung und Beruf. 3. Aufl. Stuttgart.
- Festinger, Leon (1978/2001): Theorie der kognitiven Dissonanz, a.d. Engl. übers. von Irle, M./Möntmann, V. Bern.
- Fittkau, Bernd (2003): Ressourcenaktivierende Kurzzeitberatung. In: Krause, C. u.a. (Hrsg.): Pädagogische Beratung. Paderborn, S. 143–150.
- Flachmeyer, Marcus/Harhues, Ortrud/Honauer, Heike/Schulte Hemming, Andreas (Hrsg.) (2010): Wissen, was ich kann. Verfahren und Instrumente der Erfassung und Bewertung informell erworbener Kompetenzen. Münster/New York/München/Berlin.
- Fuhr, Reinhard (2003): Struktur und Dynamik der Berater-Klient-Beziehung. In: Krause, C./Fittkau, B./Fuhr, R./Thiel, H.: Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung. Paderborn, S. 32–50.
- Fuhr, Thomas (2009): Ethik der Erwachsenenbildung/Weiterbildung. In: Fuhr, T./Gonon, P./Hof, C. (Hrsg.): Handbuch der Erziehungswissenschaft. Band (2). Paderborn, S. 1245–1258.
- Gieseke, Wiltrud (2000): Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe. In: REPORT: Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung 2000, 46, S. 10–17.
- Gieseke, Wiltrud (2007): Lebenslanges Lernen und Emotionen. Wirkungen von Emotionen auf Bildungsprozesse aus beziehungstheoretischer Perspektive. Bielefeld.
- Girmes, Ruth (2010): Karriereberatung. In: Schlüter, A. (Hrsg.): Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende. Opladen/Farmington Hills, S. 87–94.
- Girsberger, Andri (2012): Methodenhandbuch. System- und lösungsorientierter Interventionen. Trogen. Online-Zugang unter: [http://zaep.org/tl\\_files/erlebniswelten/downloads/Methodenhandbuch\\_zaep.pdf](http://zaep.org/tl_files/erlebniswelten/downloads/Methodenhandbuch_zaep.pdf) (abgerufen am 28.10.2016).
- Gröning, Katharina (2011): Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen. 2. überarb. Aufl. Wiesbaden.
- Gröning, Katharina/Kunstmann, Anne-Christin/Neumann, Cornelia (Hrsg.) (2015): Geschlechtersensible Beratung. Traditionslinien und praktische Ansätze. Gießen.

- Großmaß, Ruth (2007): Beratungsräume und Beratungssetting. In: Nestmann, F./Engel, F./Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band (1) Disziplinen und Zugänge. Tübingen, S. 487–496.
- Hargens, Jürgen (2011): *Aller Anfang ist ein Anfang*. Göttingen.
- Harmeier, Michaela (2010): Lernen und Lerngeschichten. In: Schlüter, A. (Hrsg.): *Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende*. Opladen/Farmington Hills, MI, S. 63–70.
- Hellwig, Christiane (2013): Quo Vadis Ego? Die Entwicklung von Identität im Kontext psychosozialer Einzelberatung aus soziologischer Perspektive. In: *Beratung Aktuell. Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung*. Paderborn, 2013, 2, S. 36–50.
- Hoffmann, Nicole (2015): Dimensionen des Räumlichen in der Beratung Erwachsener. Ein ethnografischer Zugang. In: Bernhard, C./Kraus, K./Schreiber-Barsch, S./Stang, R. (Hrsg.): *Erwachsenenbildung und Raum. Theoretische Perspektiven – professionelles Handeln – Rahmungen des Lernens*. Bielefeld, S. 155–165.
- Hölzle, Christina/Jansen, Irma (Hrsg.) (2009): *Ressourcenorientierte Biografiearbeit: Grundlagen – Zielgruppen – kreative Methoden*. Wiesbaden.
- Justen, Nicole (2010): Kursberatung. In: Schlüter, A. (Hrsg.): *Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende*. Opladen/Farmington Hills, S. 81–85.
- Kast, Verena (1982): *Trauern. Phasen und Chancen des psychischen Prozesses*. Stuttgart.
- Kast, Verena (2014): *Lebenskrisen werden Lebenschancen. Wendepunkte des Lebens aktiv gestalten*. 11. Aufl. Freiburg im Breisgau.
- Klafki, Wolfgang (1985): *Neue Studien zur Bildungstheorie und Didaktik. Beiträge zur kritisch-konstruktiven Didaktik*. Weinheim/Basel.
- Knoll, Jörg (2008): *Lern- und Bildungsberatung. Professionell beraten in der Weiterbildung*. Bielefeld.
- Knoll, Jörg (2010): Methoden. In: Arnold, R. u.a. (Hrsg.): *Wörterbuch der Erwachsenenbildung*. 2. Aufl. Bad Heilbrunn, S. 211f.
- Kossack, Peter (2006): *Lernen Beraten. Eine dekonstruktive Analyse des Diskurses zur Weiterbildung*. Bielefeld.
- Krause, Christina/Fittkau, Bernd/Fuhr, Reinhard (2003): *Pädagogische Beratung*. Paderborn.
- Kriz, Jürgen (2016): Wie lehrt man „angemessene Verstörung“? In: Rohr, D. u.a. (Hrsg.): *Beratung lehren*. Weinheim/Basel, S. 14–24.
- Kurbjuhn, Stephanie (2010): Handwerkszeug für Verlauf und Prozess in Beratungsphasen. In: Schlüter, A. (Hrsg.): *Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende*. Opladen/Farmington Hills, MI, S. 49–54.
- Lindemann, Holger (2015): *Die große Metaphern-Schatzkiste. Systemisch arbeiten mit Sprachbildern*. Göttingen.
- Loebe, Herbert/Severing, Eckart (Hrsg.) (2010): *Mitarbeiterpotentiale entdecken und entwickeln. Leitfaden für die Bildungspraxis. Band (43) Kompetenzpässe im betrieblichen Alltag nutzen*. Bielefeld.

- Ludewig, Kurt (2015): Systemische Therapie. Grundlagen, klinische Theorie und Praxis. Heidelberg.
- Ludewig, Kurt (2016): Systemische Weiterbildung – Hilfen zur Entwicklung einer systemischen Haltung. In: Rohr, D. u.a. (Hrsg.): Beratung lehren. Weinheim/Basel, S. 25–37.
- Ludwig, Joachim (2012): Lernberatung in der Selbstlernarchitektur Eine Analyse aus subjektwissenschaftlicher Sicht. In: Wrana, D./Maier Reinhard, C. (Hrsg.): Professionalisierung in Lernberatungsgesprächen. Theoretische Grundlagen und empirische Untersuchungen. Opladen u.a., S. 301–320.
- Luhmann, Niklas (1984): Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie. Frankfurt am Main.
- Maier-Gutheil, Cornelia/Nierobisch, Kira (2015): Beratungswissen für die Erwachsenenbildung. Bielefeld.
- Martens-Schmid, Karen (2016): Wo Coaching zu Hause ist. Wiesbaden.
- Mead, George H. (1968): Geist, Identität und Gesellschaft. Frankfurt am Main.
- Meyer, Hilbert/Jank, Werner (1991): Didaktische Modelle. 5. überarb. Aufl. Berlin.
- Mutzeck, Wolfgang (1997): Kooperative Beratung. Grundlagen und Methoden der Beratung und Supervision im Berufsalltag. Weinheim.
- Nestmann, Frank (2004): Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung. In: Nestmann, F. u.a.: Handbuch der Beratung. Band (2). Tübingen, S. 783–796.
- Nestmann, F./Engel, F. (Hrsg.) (2002): Die Zukunft der Beratung. Tübingen.
- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.) (2004): Das Handbuch der Beratung. 3 Bände. Tübingen.
- Niermeyer, Rainer/Postall, Nadia G. (2013): Mitarbeitermotivation in Veränderungsprozessen. Freiburg/München.
- Nittel, Dieter/Völzke, Reinhard (1993): Professionell angeleitete Kommunikation. Ein Konzept pädagogischen Fremdverstehens. In: Derichs-Kunstmann, K. u.a. (Hrsg.): Die Fremde – das Fremde – der Fremde. Frankfurt a.M., S. 123–135.
- Nollmann, Ulrike (2010): Wie kann Beratung gelingen? In: Schlüter, A. (Hrsg.): Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende. Opladen/Farmington Hills, MI, S. 39–47.
- Nußbeck, Susanne (2006): Einführung in die Beratungspsychologie. München.
- Pöggeler, Franz (1975): Methoden der Erwachsenenbildung. 4. ergänzte Aufl. Freiburg u.a.
- Prior, Manfred (2009): MiniMax-Interventionen. 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung. 8. Aufl. Heidelberg.
- Rauen, Christopher (2008): Coaching-Tools I-III, 3 Bände. Bonn.
- Rogers, Carl (1973): Entwicklung der Persönlichkeit. München.
- Rogers, Carl (2004): Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten. 20. Aufl. Stuttgart.
- Rogers, Carl R. (1959/2009): Eine Theorie der Psychotherapie. München.
- Rogers, Carl R. (1973): Entwicklung der Persönlichkeit. Stuttgart.
- Rogers, Carl R. (1985): Die nicht-direktive Beratung. Frankfurt a.M.
- Rogers, Carl R. (1987): Therapeut und Klient. Frankfurt a.M.
- Rogers, Carl R. (1998): Entwicklung der Persönlichkeit. 12. Aufl. Stuttgart.

- Rogers, Carl R. (2009): Eine Theorie der Psychotherapie. München.
- Rogers, Carl R. (2009a): Die Klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. Frankfurt a.M.
- Rohr, Dirk/Hummelsheim, Annette/Höcker, Marc (Hrsg.) (2016): Beratung lehren. Erfahrungen, Geschichten, Reflexionen aus der Praxis von 30 Lehrenden. Weinheim/Basel.
- Rosenberg, Marshall (2012): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. 10. Aufl. Paderborn.
- Roth, Gerhard/Strüber, Nicole (2013): Wie das Gehirn die Seele macht. Stuttgart.
- Ruhe, Hans Georg (2009): Methoden der Biografiearbeit. Lebensspuren entdecken und verstehen. 4. akt. Aufl. Weinheim/München.
- Sanders, Rudolf (2004): Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater. In: Nestmann, F. u.a. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Tübingen, S. 797–807.
- Schein, Edgar H. (2003): Karriereanker. Trainer-Leitfaden. Überarbeitete Aufl. Darmstadt.
- Schein, Edgar H. (2004): Karriereanker. Handbuch. Die verborgenen Muster in ihrer beruflichen Entwicklung. 9. Aufl. Darmstadt.
- Schiersmann, Christiane (2015): Beraten. In: Dinkelaker, J./von Hippel, A.: Erwachsenenbildung in Grundbegriffen. Stuttgart.
- Schlüter, Anne (2004): Narrationen als Element der Arbeit in der Erwachsenenbildung oder: Kann man aus Geschichten lernen? In: Schlüter, A./Schell-Kiehl, I. (Hrsg.): Erfahrung mit Biographien. Bielefeld, S. 25–38.
- Schlüter, Anne (Hrsg.) (2010): Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende. Opladen/Farmington Hills.
- Schlüter, Anne (2010): Das ressourcenorientierte Konzept als Ansatz für die Lern- und Bildungsberatung. In: Schlüter, A. (Hrsg.): Bildungsberatung. Eine Einführung für Studierende. Opladen/Farmington Hills, S. 5–62.
- Schlüter, Anne (Hrsg.) (2011): Offene Zukunft durch Erfahrungsverlust? Zur Professionalisierung der Erwachsenenbildung. Opladen/Farmington Hills, MI.
- Schlüter, Anne (2013): Biographisch arbeiten mit Bourdieu? In: Brake, A. u.a. (Hrsg.): Empirisch arbeiten mit Bourdieu. Theoretische und methodische Überlegungen, Konzeptionen und Erfahrungen. Weinheim/Basel, S. 278–299.
- Schlüter, Anne (2013): Das ressourcenorientierte Konzept als Ansatz für die Lern- und Bildungsberatung. In: Education Permanente 2013, 3, S. 12–13.
- Schlüter, Anne (2014) (Hrsg.): Beratungsfälle. Fallanalysen für die Lern- und Bildungsberatung. Opladen/Berlin/Toronto.
- Schlüter, Anne (2014): Beratungsfälle – Fallanalysen für Beratung in der Erwachsenenbildung. In: Schlüter, A. (Hrsg.): Beratungsfälle – Fallanalysen für die Lern- und Bildungsberatung. Opladen/Berlin/Toronto, S. 7–20.
- Schlüter, Anne (2014): Von der Transparenz der Weiterbildung zur lebensbegleitenden Übergangsberatung – zum Funktionswandel von Weiterbildungsberatung. In: von Felden, H./Schäffter, O./Schicke, H. (Hrsg.): Denken in Übergängen. Weiterbildung in transitorischen Lebenslagen. Wiesbaden, S. 254–266.
- Schlüter, Anne (2015): Übergänge von Erwachsenen. Münster.

- Schlüter, Anne (2016): Bildungsberatung als elementarer Baustein für erwachsenenbildnerische Professionalität. In: Münk, D. /Walter, M. (Hrsg.): *Lebenslanges Lernen im sozialstrukturellen Wandel*. Wiesbaden, S. 215–230.
- Schlüter, Anne (2017): Beratung in der Bildungsregion Duisburg. In Vorbereitung.
- Schlüter, Anne/Justen, Nicole (2004): Bildungsberatung an Volkshochschulen der Subregion DOME: Eine Tätigkeit, die Einfluss auf biographische Entscheidungen nimmt. In: *Der pädagogische Blick*, 12. Jg. H. 4, Weinheim, S. 231–240.
- Schmid, Bernd (1987): Gegen die Macht der Gewohnheit: Systemische und wirklichkeitskonstruktive Ansätze in Therapie, Beratung und Training. In: *Organisationsentwicklung*. Nr. 4, S. 21–42.
- Schmidt-Lellek, Christoph J. (2001): Was heißt „dialogische Beziehung“ in berufsbezogener Beratung (Supervision und Coaching)? Das Modell des Sokratischen Dialogs. In: *Organisationsberatung – Supervision – Coaching*. Jg. 8, H. 3, S. 199–212.
- Schrader, Josef (2014): Ethik erwachsenenpädagogischen Handelns – alltäglich gefordert, selten bedacht. In: *Report. Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*. Jg. 37, H. 1, S. 17–28.
- Schröder, Frank/Schlögl, Peter (2014): *Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren*. Bielefeld.
- Schrödter, Wolfgang (2004): Ethische Richtlinien für Beratung. In: Nestmann, F. u.a. (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung*. Tübingen, S. 453–467.
- Schulz von Thun, Friedemann (2007): *Miteinander reden*, Band 1-3, 7. Aufl. Reinbek.
- Schütz, Alfred (1993): *Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie*. 6. Aufl. Berlin.
- Schwing, Rainer/Fryszner, Andreas (2012): *Systemisches Handwerk*. Göttingen.
- Siebert, Horst (2010): *Methoden für die Bildungsarbeit. Leitfaden für aktivierendes Lernen*. 4. überarb. Aufl. Bielefeld.
- Stang, Richard (2010): Beratungsstrukturen in Lernzentren. Neue Organisationskonzepte als Basis für Lern- und Bildungsberatung. In: Göhlich, M./Weber, S. M./Seitter, W./Feld, T. C. (Hrsg.): *Organisation und Beratung. Beiträge der AG Organisationspädagogik*. Wiesbaden, S. 213–223.
- Stang, Richard/Vollmer, Thomas (2012): „Wir brauchen eine pädagogische Bauleitung“. T. Vollmer im Gespräch mit R. Stang über das Verhältnis von Architektur und Erwachsenenbildung. In: *DIE Zeitschrift* 2012, 3, S. 22–25.
- Tausch, Reinhard/Tausch, Anne-Marie (1968): *Gesprächspsychotherapie*. Göttingen.
- Ungeheuer, Gerold (1987): Vor-Urteile über Sprechen, Mitteilen, Verstehen. In: Ungeheuer, G.: *Kommunikationstheoretische Schriften I: Sprechen, Mitteilen, Verstehen*. Aachen, S. 290–338.
- Vogelauer, Werner (2011): *Methoden-ABC Coaching*. 6. Aufl. Hürth.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (2003): *Menschliche Kommunikation. Formen. Störungen. Paradoxien*. Bern.
- Weisbach, Christian-Rainer (2013): *Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch*. 8. Aufl. München.

- Wildt, Beatrix (2011): Beratung: Fachbezogene und Fächerübergreifende hochschuldidaktische Strategien. In: Jahnke, I./Wildt, J. (Hrsg.): Fachbezogene und fachübergreifende Hochschuldidaktik. Bielefeld, S. 201–214.
- Zienert, Martina (2009): Bildungsberatung: eine Bestandsaufnahme der in den Lernenden Regionen eingesetzten Instrumente. In: Arnold, R. u.a. (Hrsg.): Bildungsberatung im Dialog. Band (2) 13 Wortmeldungen. Baltmannsweiler, S. 45–57.
- Zwack, Julika/Zwack, Maria (2016): Jenseits der Methoden – wie bleiben wir wach in Lehre und Beratung? In: Rohr, D. u.a. (Hrsg.): Beratung lehren. Weinheim/Basel, S. 47–62.





# Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Tiefungsmodell zum Verhältnis von Bildungsberatung, psychosozialer Beratung und Therapie .....	28
Abb. 2: Verhältnis von Methoden, Techniken, Interventionen und Beratungsansätzen .....	41
Abb. 3: Phasen im Beratungsgespräch und ihre Funktionen .....	66
Abb. 4: Wegweiser in der VHS Duisburg .....	69
Abb. 5: Beratungsräume der VHS Essen .....	72
Abb. 6: Beratungsraum in der VHS Bonn .....	72
Abb. 7: Beratungsraum in der VHS Duisburg .....	72
Abb. 8: Gegenüberstellung offene und geschlossene Fragen .....	81
Abb. 9: Die sechs hinreichenden Bedingungen für den Beratungsprozess nach Carl Rogers .....	84
Abb. 10: Leitfaden für die ressourcen- und lösungsorientierte Beratung .....	99
Abb. 11: Diagramme und Strukturbilder als Visualisierungstechnik .....	118
Abb. 12: Sketchnotes .....	119
Abb. 13: Stolperstein-Methode – Abbau der Mauer zu Lösungsansätzen .....	124
Abb. 14: Bodenankeraufbau und -bewegung mit beispielhafter Laufrichtung .....	129
Abb. 15: Tetralemma .....	133
Abb. 16: PMI-Tabellen .....	136
Abb. 17: Das Innere Team .....	140
Abb. 18: Der Lebensbaum .....	151
Abb. 19: Klotzen – Alternative Aufteilung der Entscheidungsfelder .....	157
Abb. 20: Klotzen – Gewichtung anhand der Verteilung der Klötzchen .....	159
Abb. 21: Klotzen – Entscheidungsfeld mit beschrifteten Klötzchen .....	160
Abb. 22: Netzwerkmethode .....	162
Abb. 23: Die Handlungsmatrix der Netzwerkmethode .....	165
Abb. 24: Mehrere Lebensbereiche mit jeweiligen Skalierungen im Lebensstern .....	167
Abb. 25: Übersicht über die Glaubenssätze der Inneren Antreiber .....	179



# Glossar

**Arbeitsbeziehung:** Eine Arbeitsbeziehung ist theoriegeleitet, reflektiert und zielgerichtet. Menschen in einer Arbeitsbeziehung bewegen sich in ihrem aufeinander Bezogensein in einem institutionalisierten Kontext, das oft durch ein hierarchisches Gefälle und durch wechselseitige Rollenerwartungen gekennzeichnet ist. Es handelt sich um eine Beziehungsform, die auf der Vorstellung gründet, dass das aufeinander Bezogensein in einem speziellen Kontext und zeitlich begrenzt zu einem bestimmten Ziel führt. In den meisten Fällen ist solch eine Arbeitsbeziehung darauf ausgerichtet, dass die Person, die die professionelle Stellung qua ihres Berufsfeldes einnimmt, für die andere Person bzw. die anderen Personen eine fördernde Haltung einnimmt.

**Aktualisierungstendenz:** Der Begriff umfasst die Neigung einer Person zur Entwicklung all ihrer Möglichkeiten in der Art, als dass sie der Erhaltung und Förderung des Organismus dienen.

**Autopoiesis:** Selbstschöpfung, ein ursprünglich durch die beiden Neurobiologen Humberto Maturana und Francisco Varela geprägter Begriff, der von Niklas Luhmann zur Beschreibung von Systemen in der Systemtheorie Anwendung findet. Systeme sind demnach selbstproduzierend und selbsterhaltend.

**Beratungsansatz:** z.B. Personenzentriert, Systemisch, Ressourcen- und Lösungsorientierte Beratung.

**Beratungsfeld:** z.B. Bildungsberatung, psychologische Beratung, Erziehungsberatung, Suchtberatung.

**Beratungsformat:** Verschiedene Arten der Bildungsberatung z.B. Kursberatung, Vorfeldberatung, Mentoring, Coaching, Kompetenzentwicklungsberatung, Karriereberatung, Lernberatung; Begriffsunterscheidung nach Anne Schlüter (2010).

**Beratungstypen:** informative, situative, biographieorientierte Beratung, Begriffsunterscheidung nach Wiltrud Gieseke (2000).

**Beziehung:** Eine Verbindung zwischen mindestens zwei Personen, die in einem sozialen Bezug zueinander stehen und sich in ihrem Verhalten aneinander orientieren.

**Biographie/Lebenslauf:** Im Alltag werden die Begriffe Biographie und Lebenslauf häufig synonym verwendet. In der Forschung werden sie unterschieden. Die Biographieforschung unterliegt anderen Zielen, Verfahren und Erwartungen als die Lebenslaufforschung. Während die Lebenslaufforschung historisch und soziologisch verortet ist, ist die Biographieforschung in verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen zu finden. Beim Lebenslauf geht es um die harten Fakten. Die objektiven Daten der Lebensereignisse werden zusammengetragen und verglichen. Zum Beispiel Geburtsjahrgang, Einschulung, Dauer der Ausbildung, Heirat, usw. Die Perspektive auf die Biographie ist die subjektive Verarbeitung von Erlebnissen vor dem Hintergrund der Zugehörigkeit zu einer Generation, die als Erfahrung erzählt wird. Daher ist es in der Forschung und der Beratung von Interesse, welchen Zugang ein Biographieträger zur sozialen Wirklichkeit hat. Für die Beratung ist die biographische Erzählung von Relevanz, weil sie die Begründungen für biographische Entscheidungen nachvollziehbar macht. Biographische Darstellungen enthalten ein Selbstbild, das u.a. auch über soziale Erwartungen und Zuschreibungen geprägt ist.

**Deutungsmuster:** Überzeugungen und Sinnzusammenhänge, in denen Menschen ihre Wirklichkeit und das soziale Miteinander wahrnehmen. Deutungsmuster können bewusst oder unbewusst sein. Die besonders wirkungsmächtigen Deutungsmuster haben für Personen den Status von Tatsachen über das So-Sein der Wirklichkeit. Durch den Austausch und Vergleich mit Deutungsmustern von anderen lassen sich die eigenen Deutungsmuster hinterfragen und ggf. verändern.

**Gegenübertragung:** Phänomen in der Beratungsbeziehung (s. auch Übertragung). Der oder die Ratsuchende erinnert den Berater oder die Beraterin an andere Personen (oder andere Ratsuchende). Ohne Selbstreflexion von Seiten der beratenden Person, ist es schwierig, Assoziationen von den tatsächlichen Verhaltensweisen des oder der Ratsuchenden zu unterscheiden. Es kommt dann zu falschen Schlüssen oder Unterstellungen.

**Idealselbst:** Beschreibt das Selbstkonzept, das eine Person gerne von sich hätte, inklusive der Eigenschaften etc., auf die sie höchsten Wert legt.

**Innen- und Außen-Dichotomie:** Die bestehende Diskrepanz zwischen inneren (Emotionen, Gedanken etc.) und äußeren Erfahrungen.

**Innere Landkarte:** Innere Landkarten sind individuelle Modelle der Welt oder Wirklichkeit, die jeder Mensch aufgrund von Lebenserfahrungen, sozialen Grundbedingungen und physischen wie psychischen Dispositionen für sich entwirft. Das heißt, dass jeder Mensch seine eigenen Wirklichkeitsmo-

delle entwickelt. Wir nehmen die Welt nicht so wahr, wie sie ist, sondern so, wie wir sie durch unsere eigenen Filter wahrnehmen können. Dadurch nimmt jeder Mensch die Welt und Wirklichkeit anders wahr. Er entwickelt eine persönliche innere Landkarte, die sein Denken, Fühlen und Handeln bestimmt.

**Innerer Bezugsrahmen:** Gesamtheit der Erfahrungen die der Person im Augenblick zur Verfügung stehen: Empfindungen, Wahrnehmungen, Bedeutungen.

**Interventionen:** Einzelne verbale oder nonverbale Handlung von Beraterinnen und Beratern in der konkreten Beratungssituation. Interventionen sind Unterbrechungen der Wahrnehmung und der Gedanken des oder der Ratsuchenden durch die Beratenden.

**Methoden:** Wege, um ein Ziel zu erreichen. Methoden bezeichnen in der Beratung aufeinander bezogene Schrittfolgen innerhalb einer Beratungsphase, die durch die Kombination unterschiedlicher Techniken einen in sich geschlossenen Prozess ermöglichen, in dem eine Entwicklung stattfinden kann. Die eigentliche Methode realisiert sich erst in der Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beratenden und wird von beiden ausgestaltet.

**Methodenbeschreibungen:** Von der eigentlichen Beratungssituation losgelöste Beschreibungen der abstrahierten Schrittfolge einer Methode. Ideellieferanten und Empfehlungen für die Durchführung einer bestimmten Beratungssequenz unter Abwägung von Beratungsziel, Anliegen, Zielgruppe und Phase der Beratung.

**Methodenkompetenz:** Die Fähigkeit von Beraterinnen und Beratern, eine geeignete Schrittfolge im Beratungsprozess auszuwählen und gestaltend auf das Anliegen und die Person der Ratsuchenden anzupassen. Dazu gehört auch, die Stimmigkeit immer wieder neu zu überprüfen und den oder die Ratsuchende in den Gestaltungsprozess aktivierend einzubeziehen.

**Realselbst:** Umfasst die tatsächlichen Eigenschaften etc. eines Menschen.

**Selbstaktualisierung:** Ist Teil der Aktualisierungstendenz. Betont die Entwicklung aus sich selbst heraus und die innere Kraft, das eigene Selbstkonzept zu entfalten.

**Selbstkonzept/Selbstbild:** Sichtweisen einer Person auf sich selbst und die eigenen, damit verbundenen Bewertungen. Gegensatz zu Fremdbild.

**System:** Zentraler Begriff der Systemtheorie. Niklas Luhmann unterscheidet organische, psychische und soziale Systeme. Systeme bringen sich selbst hervor, sind in sich geschlossen und bilden für andere Systeme Umwelt. Systeme folgen ihren eigenen inneren (sprachlichen) Codes und Eigendynamiken, die von außen nicht direkt beeinflussbar sind.

**Techniken:** Grundbausteine von Beratung. Es gibt Gesprächsführungs- und Visualisierungstechniken, die mit dem Wissen um die Wirkungsweise konkreter Interventionen zielgerichtet als einzelne Schritte in allen Phasen des Beratungsprozesses eingesetzt werden können.

**Übertragung:** Phänomen in Beratungsbeziehungen (s. auch Gegenübertragung). Der Berater oder die Beraterin erinnert den oder die Ratsuchende/n an Personen aus seinem oder ihrem näheren Umfeld. In das Verhalten des oder der Ratsuchenden mischen sich unbewusste Sympathien oder Antipathien aufgrund der empfundenen Ähnlichkeit.

# Verzeichnis der Autorinnen und Autoren

*Basic, Marina:* Bachelor of Arts Erziehungswissenschaft, zurzeit absolviert sie ihren Master in Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen. Sie ist wissenschaftliche Hilfskraft am Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung in der Fakultät für Bildungswissenschaften an der Universität Duisburg-Essen. Außerdem verfügt sie über Erfahrungen in Planung und Durchführung von Fortbildungen/Veranstaltungen in der Erwachsenen- und Familienbildung.

*Becker, Manuel:* Bachelor of Arts Außerschulische Bildung und Baccalaureus Artium Geschichts- und Kulturwissenschaften an der Justus-Liebig-Universität Gießen sowie Zusatzausbildung „Personenzentrierte Beratung“, zurzeit im Masterstudiengang Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen und tätig als Pädagogischer Mitarbeiter bei der Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW) gGmbH – Akademie Dortmund.

*Feisel, Nadine:* Bachelor of Arts Erziehungs- und Sozialwissenschaft, zurzeit im Masterstudiengang Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen, wissenschaftliche Hilfskraft am Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung in der Fakultät für Bildungswissenschaften an der Universität Duisburg-Essen, Praxiseinblicke in die Arbeit der VHS Essen.

*Gerling, Jana:* hat an der Universität zu Vechta den Bachelor mit den Fächern Erziehungs- und Sozialwissenschaften absolviert und befindet sich aktuell im Masterstudiengang Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen. Ihre Schwerpunkte sind die Berufliche/Betriebliche Weiterbildung und Weiterbildung in Europa. Sie konnte neben dem Studium Erfahrungen in der Beratung von Jugendlichen sowie Erwachsenen sammeln.

*Hackert, Rahel Dina:* absolvierte den Bachelorstudiengang der Erziehungswissenschaft und Rehabilitationspädagogik an der TU Dortmund und studiert derzeit den Masterstudiengang Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen. Neben dem Studium arbeitet sie in einem Jugendzentrum, einem Kinder- und Teenstreff sowie in einer Jugendhilfeeinheit in Dortmund. Dort führte sie zahlreiche informelle Beratungsgespräche, vor allem mit dem Schwerpunkt der Berufsorientierung.

*Heimann, Theresa:* Bachelor of Arts, studierte Pädagogik im Schwerpunkt Entwicklung und Inklusion an der Universität Siegen. Zurzeit absolviert sie ihr Masterstudium in Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität

Duisburg-Essen. Beruflich sammelte Sie bereits Erfahrung in der Bildungsberatung von Arbeitssuchenden und ist derzeit in einem unabhängigen Weiterbildungsinstitut in Essen als studentische Hilfskraft tätig.

*Hellwig, Christiane:* Soziologin Master of Arts, Leiterin der DACB. Praxis für psychosoziale Beratung und Coaching. Coach und Lehrberaterin (GWG/DACB). Hauptarbeitsfelder sind die Ausbildung von Coaches, Personalentwicklung, Team- und Einzelcoaching sowie Supervision. Autorin zahlreicher Fachartikel zum personenzentriert-integrativen Ansatz, Konfliktmanagement und zur Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

*Hölscher, Christina:* Bachelor of Arts Erziehungswissenschaft und Soziologie an der Universität Osnabrück. Momentan absolviert sie ihren Master in Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen. Sie verfügt über Erfahrung in der Vorbereitung und Durchführung von Seminaren und ist derzeit beruflich im Bereich der Konzeption von eLearning beschäftigt.

*Jack, Sally Ann:* Studium der Erziehungswissenschaften Bachelor of Arts an der Universität Duisburg-Essen.

*Justen, Nicole:* Dr. phil., Diplom-Pädagogin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung in der Fakultät für Bildungswissenschaften an der Universität Duisburg-Essen. Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Bildungsberatung, Biographiearbeit/-forschung, Managing Gender & Diversity, Arbeit mit Zeitzeuginnen und Zeitzeugen.

*Kress, Karin:* Lehrkraft für besondere Aufgaben am Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung, Institut für Berufs- und Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen. Studium der Germanistik, Geschichte und Philosophie (Erstes Staatsexamen für Lehrämter Sek. I/II) an der Ruhr-Universität Bochum, Ausbildungen zum personenzentriert-integrativen Coach (DACB) und zur Mediatorin (BAKD), freiberufliche Kommunikations- und Methodentrainerin in der Erwachsenenbildung. Veröffentlichungen zu den Themen Beratung, Narratologie, Binnendifferenzierung, Heterogenität, Gruppendynamik und Inklusion; Lehrschwerpunkte: Qualität von Beratung in Praxis und Reflexion, Veränderungsprozesse in Gruppen und Organisationen, Methoden und Techniken in der Beratung

*Künne, Sarah:* Bachelor of Arts Erziehungswissenschaft, Studentin des Masters Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen, Tätigkeit als studentische Hilfskraft am Lehrstuhl Erwachsenenbildung/Bildungsberatung.



*Loop, Caroline:* studierte Erziehungswissenschaft und Medienwissenschaften Bachelor of Arts, an der Universität Paderborn. Momentan absolviert sie ihren Master in Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen. Sie verfügt über Erfahrung in der Vorbereitung und Durchführung von Seminaren und ist derzeit beruflich im Bereich der Politischen Bildung beschäftigt.

*Müller-Arnold, Lisa:* Dipl. Pädagogin, Fachbereichsleitung AWO-Familienbildung Duisburg, Projektleitung Aktionsprogramm Mehrgenerationenhäuser, Mediatorin in selbständiger Praxis, Lehrauftrag im Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung an der Universität Duisburg-Essen. Arbeits- und Lehrschwerpunkte: Erwachsenenbildung, Bildungsberatung, systemische Beratung/Mediation, Intergeneratives Lernen im Bürgerinnen- und Bürgerengagement, Frühe Kindheit.

*Nagelschmidt, Laura:* hat Erziehungswissenschaften an der Universität zu Köln studiert. Derzeit studiert sie den Masterstudiengang Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen im 2. Fachsemester. Nebenbei arbeitet sie als wissenschaftliche Hilfskraft im Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE) in Bonn und unterstützt dort die Servicestelle „ProfilPASS“.

*Schlüter, Anne:* Prof. Dr., Professur für Weiterbildung und Frauenbildung, Lehrgebiet „Erwachsenenbildung/Bildungsberatung“, Institut für Berufs- und Weiterbildung, Fakultät Bildungswissenschaften, Universität Duisburg-Essen. Lehrschwerpunkte: Geschichte und Theorie der Erwachsenenbildung, Gender und Diversity, Lern- und Bildungsberatung, Management in Bildungseinrichtungen, Planung und Durchführung von Bildungsangeboten. Forschungsschwerpunkte: Bildungs- und Biographieforschung, Bildungsberatung, Mentoring, Aufstieg über Bildung, Leadership in Bildungseinrichtungen. Verschiedene Funktionen: Mitglied der Redaktion „Der pädagogische Blick“ und in der Redaktion „Gender“, Mitglied im Verwaltungsrat des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung und Sprecherin des Netzwerks Frauen- und Geschlechterforschung in NRW, sowie Leiterin der Koordinationsstelle des Netzwerks Frauen- und Geschlechterforschung.

*Sehlleier, Antonia:* Bachelor of Arts, hat an der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main Erziehungswissenschaften studiert. Zurzeit studiert sie den Master Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen.

*Sieg, Nora D.:* angehende Bachelor of Arts und angestrebter Master of Arts, Studentin der Erziehungswissenschaften mit dem Schwerpunkt Erwachsenenbil-

ding an der Universität Duisburg-Essen, ehrenamtliche Vollzugshelferin der Justizvollzugsanstalt Bochum, in der Arbeitsgruppe „Gesprächsgruppe: Recht im Alltag“, personenzentriert-integrativer Coach (DACB) in Ausbildung.

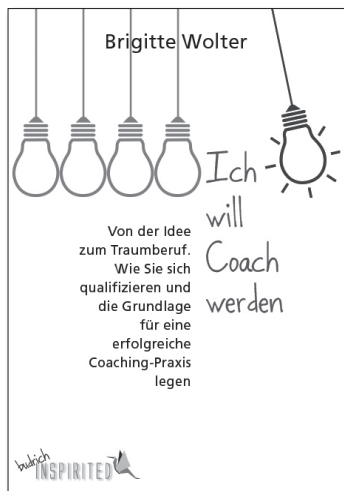
*Speckmann, Janna Vanessa:* Bachelor of Arts, abgeschlossenes Studium der Erziehungswissenschaft an der Universität Duisburg-Essen, derzeit Studentin im Master of Arts Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen, Werkstudentin in der Personalentwicklung eines Logistikdienstleisters.

*Stübner, Julia:* Bachelor of Arts, absolvierte ihr Bachelorstudium Erziehungswissenschaft an der Universität Duisburg-Essen. Während ihres anschließenden Masterstudiums in Erwachsenen-/Weiterbildung arbeitet sie als wissenschaftliche Hilfskraft in der Koordinations- und Forschungsstelle des Netzwerks Frauen- und Geschlechterforschung NRW.

*Vöckel, Laura:* Bachelor of Arts Erziehungswissenschaften an der Universität Duisburg-Essen.

*Wolf, Jacqueline:* hat Erziehungswissenschaften in Kombination mit Germanistik an der Bergischen Universität Wuppertal studiert. Derzeit studiert sie den Masterstudiengang Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Duisburg-Essen.

# Der Coach-Ratgeber



Brigitte Wolter

## Ich will Coach werden

Von der Idee zum Traumberuf  
Wie Sie sich qualifizieren und die  
Grundlage für eine erfolgreiche  
Coaching-Praxis legen

2017. 116 Seiten. Kart.  
12,90 € (D), 13,30 € (A)  
ISBN 978-3-8474-2032-3

budrich inspirited

Ob Personalentwicklung, Management, Mitarbeiterführung, Personal- oder Unternehmensberatung, an Coaching kommt niemand mehr vorbei. Wer coachen kann, ist daher klar im Vorteil. Doch was ist Coaching und was nicht? Das Buch trifft auf das wachsende Bedürfnis nach Weiterentwicklung der eigenen Persönlichkeit sowie das Streben nach einer sinnvollen Tätigkeit.

Es ist ein leidenschaftlich verfasster Leitfaden für alle, die sich mit dem Gedanken tragen, in der Rolle als Coach für andere und sich selbst etwas nachhaltiges Positives zu bewirken.

Unterhaltsam, kurzweilig und klar richtet es sich an Leserinnen und Leser, die sich kompakte und fundierte Informationen zu einem der attraktivsten Berufe unserer Zeit wünschen.



[www.shop.budrich-academic.de](http://www.shop.budrich-academic.de)

# REFUGIUM

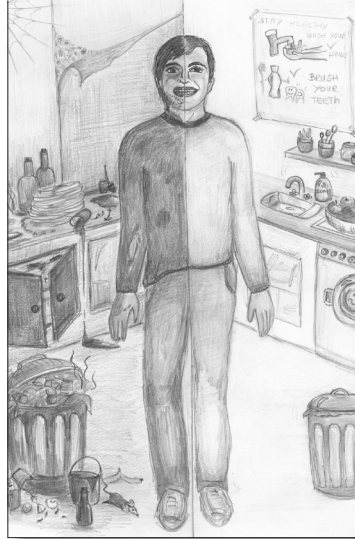
## **Rat mit Erfahrung: Flucht Und Gesundheit – Information Und Multiplikation**

Projekt der HAW Hamburg,  
Hochschule für angewandte  
Wissenschaften, Department  
Gesundheitswissenschaften

**Prof. Dr. Christine Färber**

Deutschland ist das Zufluchts-  
land für mehr als eine Million  
geflüchtete Menschen. Sie  
benötigen Informationen über  
Gesundheit und Handlungskom-  
petenzen, um selbst ihre Gesund-  
heit erhalten und wiederherstel-  
len zu können.

Das Programm ist modular auf-  
gebaut. Die Teilmodule umfassen  
die Themen Ernährung, Bewe-  
gung, Psychische Gesundheit,  
Hygiene und lokale Gesundheits-  
versorgung.



Als Materialien wurden Gesund-  
heitsinformationen in sieben  
Themenflyern zusammengestellt:

- Ernährung
- Bewegung
- Psychische Gesundheit
- Hygiene
- Zahngesundheit
- Versorgung in Hamburg
- lokale Gesundheitsversorgung in Bergedorf

Die Themenflyer richten sich direkt  
an Flüchtlinge.

Weitere Informationen unter [www.refugium.agency](http://www.refugium.agency)