

# Einführung in die Beratung

## Inhalt

<b>EINFÜHRUNG IN DIE BERATUNG</b> .....	<b>1</b>
<b>1 BERATER UND BERATUNG</b> .....	<b>1</b>
1.1 KOMMUNIKATIONSREGELN NACH WATZLAWICK (1969).....	1
1.2 ANFORDERUNGEN AN BERATER .....	2
1.3 HEMMNISSE FÜR BERATUNG NACH HENNIG (1987) .....	2
1.4 DIE ROLLEN DES BERATERS NACH HESS UND MÜLLER (1985).....	3
1.5 SIGNALE IM BERATUNGSGESPRÄCH .....	3
1.6 GLIEDERUNGSHILFEN FÜR DAS BERATUNGSGESPRÄCH.....	3
1.7 TECHNIKEN IM BERATUNGSGESPRÄCH .....	4
1.8 TYPISCHE MERKMALE DER AUSSAGEN VON RATSUCHENDEN.....	4
1.9 FUNKTIONEN VON FRAGEN IM BERATUNGSGESPRÄCH .....	4
1.10 FEHLER IM BERATUNGSGESPRÄCH .....	5
<b>2 REGELN DER PARTNERZENTRIERTE BERATUNG NACH ROGERS (1972)</b> .....	<b>6</b>
<b>3 REGELN DER THEMENZENTRIERTEN INTERAKTION (TZI) NACH COHN (1974)</b> .....	<b>6</b>
<b>4 VERHALTEN IN DER SUPERVISIONSGRUPPE</b> .....	<b>7</b>
4.1 WAS NÜTZT SUPERVISION? .....	7
4.2 ALLGEMEINE REGELN.....	7
4.3 RÜCKMELDEN (FEEDBACK GEBEN).....	8
4.4 RÜCKMELDUNGEN ANNEHMEN.....	8
4.5 VOM UMGANG MIT DOMINANTEM SPRECHVERHALTEN .....	8
<b>5 STUDIENBERATUNG</b> .....	<b>8</b>
5.1 FUNKTIONEN .....	8
5.2 FUNKTIONEN DER LAUFBAHNBERATUNG .....	9
5.3 FUNKTIONEN DER INDIVIDUAL-PSYCHOLOGISCHEN BERATUNG .....	9
<b>6 CHECKLISTE SCHULISCHE BERATUNG</b> .....	<b>10</b>
6.1 STIMMT DAS UMFELD? .....	10
6.2 STIMMEN DIE RAHMENBEDINGUNGEN? .....	10
6.3 STIMMT DIE BERATUNGSQUALITÄT? .....	11

## 1 Berater und Beratung

### 1.1 Kommunikationsregeln nach Watzlawick (1969)

- **Regel 1:** Man kann nicht nicht kommunizieren.
- **Regel 2:** Jede Kommunikation enthält einen Beziehungs- und einen Inhaltsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt dem Inhaltsaspekt übergeordnet ist.

- **Regel 3:** Jede Kommunikation enthält in der unterschiedlichen Sicht der Kommunikationspartner eine Struktur, die als Interpunktion (= Gliederung) einer Ereignisfolge erscheint
- **Regel 4:** Die menschliche Kommunikation kann in digitaler (= wörtlicher) oder analoger (= übertragener) Weise erfolgen
- **Regel 5:** Zwischenmenschliche Kommunikation ist entweder symmetrisch, wenn sie auf Gleichheit der Rollen beruhen, oder komplementär, wenn sie auf Ungleichheit der Rollen beruhen

## **1.2 Anforderungen an Berater**

- **Akzeptanz:** emotionale Wärme, Akzeptieren und Achtung des Klienten
- **Empathie:** einführendes Verstehen
- **Kongruenz:** Echtheit im Verhalten des Beraters

## **1.3 Hemmnisse für Beratung nach Hennig (1987)**

- **Triangulation:** Beide Seiten versuchen, Sie als Bündnispartner zu gewinnen
- **Koalition:** Sie paktieren mit dem Klienten gegen die andere Seite
- **Umwegattacke:** Sie tragen Ihre Konflikte mit der Gegenseite auf dem Rücken des Klienten aus
- **Umwegverteidigung:** Sie paktieren mit der anderen Seite gegen den Klienten

### **Probleme und Kriterien der Beratung**

- **Zeitlicher Rahmen:** festgelegter Zeitrahmen, der aber nicht zu knapp bemessen sein sollte (1 Stunde)
- **Äußere Störungen:** Telefon abstellen, Störungen fernhalten
- **Emotionen:** mitfühlend-verständnisvolle Beraterhaltung; wenn man sich überfordert fühlt, einen anderen Berater heranziehen
- **Erwartungskonkordanz:** fragen, was der Ratsuchende erwartet und wie er mit dem Verlauf der Beratung zufrieden ist
- **Gesprächseinstieg:** nicht festlegende Äußerung
- **Gesprächsende:** zusammenfassen, aufstehen, roter Faden aufzeigen
- Stimmung des Beraters: sich ggf. vorher abreagieren

## 1.4 Die Rollen des Beraters nach Hess und Müller (1985)

- Der Berater als **Problemlöser**: Klienten erwarten, dass Sie ein dringendes Problem lösen
- Der Berater als **Wachmann**: Klienten erwarten, dass Sie den Zugang zu wichtigen Gütern überwachen
- Der Berater als **Wundertäter**: Klienten erwarten, dass Sie sofort und ohne Kosten jedem Menschen helfen können
- Der Berater als **Handlanger**: Klienten erwarten, dass Sie ihre Belange für sie durchsetzen
- Der Berater als **Mehrfachexperte**: Klienten erwarten, dass Sie auch im jeweils relevanten Fachgebiet absolut kompetent sind
- Der Berater als **Verantwortor**: Klienten erwarten, dass Sie für ihre Handlungen alle Verantwortung übernehmen
- Der Berater als **Sprachrohr**: Organisation und Klienten erwarten, dass Sie das „Richtige“ an den jeweils Anderen weitergeben
- Der Berater als **Postbote**: Klienten erwarten, dass Sie als Mittler eine für alle günstige Situation zustande bringen
- Der Berater als **Doktor**: Klienten erwarten, dass Sie objektive (medizinische) Erklärungen für ein Verhalten liefern

## 1.5 Signale im Beratungsgespräch

### Verstehen und Zuhören

- Kopfnicken
- Zugewandter, freundlicher Blick
- Durch den Körper ausgedrückte Zuneigung
- Äußerungen wie „ja“, „mh“, „genau“, „aha“

### Nichtverstehen oder Andersdenken

- Kopfschütteln
- Abgewandter Blick
- Sich zurücksetzen
- Arme verschränken
- Äußerungen wie „nein“, „aber“, „ach was“

## 1.6 Gliederungshilfen für das Beratungsgespräch

- Verhalten und Gefühle genau beschreiben, z. B. einen Tages- oder Wochenablauf, evtl. mit Hilfe eines Selbstbeobachtungsbogen

- Die problematische Situation genau beschreiben: Wie sieht die Situation genau aus? Was geschah vorher, was folgt?
- Motive beschreiben: Was will der Ratsuchende mit seinem problematischen Verhalten erreichen? Was bezwecken andere? Was will er in der Beratung?
- Die Entwicklungsgeschichte des Problems beschreiben: Wie fing alles an? Gab es früher schon ähnliche Ereignisse? Ist das Problem stärker oder schwächer geworden?
- Selbstkontrollversuche beschreiben: Wie haben der Ratsuchende oder Andere schon versucht, das Problem zu lösen? Welchen Erfolg hatten sie?
- Soziale Beziehungen und die soziale, kulturelle und physikalische Umwelt beschreiben

### **1.7 Techniken im Beratungsgespräch**

- Nicht festlegende Aufforderungen: „Möchtest du...“, „Kannst du...“
- Paraphrasieren: „Du glaubst, ...“, „Glaubst du...?“
- Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte: „Du regst dich auf, wenn...?“, „Du freust dich, wenn...?“
- Spiegeln und Übersetzen: die Verhaltensweisen des Klienten unauffällig imitieren (Haltung, Atemtakt); Augenbewegungen: rechts-oben: visuell konstruierte Vorstellungen, rechts: auditiv konstruierte Klänge, rechts-unten: kinästhetische Empfindungen, Geruch, Geschmack; links-oben: visuell erinnerte Vorstellungen, links: auditiv erinnerte Klänge oder Worte; links unten: auditive Klänge, Geräusche oder Worte

### **1.8 Typische Merkmale der Aussagen von Ratsuchenden**

- Generalisierung: der Klient verallgemeinert
- Tilgung: der Klient macht unvollständige Aussagen
- Verzerrung: der Klient schildert Prozesse und Ereignisse als statische Zustände und Eigenschaften

### **1.9 Funktionen von Fragen im Beratungsgespräch**

- **Eigenschaften und Nominalisierungen** verflüchtigen: „Was muss ihr Partner tun, damit Sie den Eindruck haben, dass...?“

- Interpunktionen durch **zirkuläres Verknüpfen** von Fragen aufzeigen: Frage an Partner 1: „Was müssen Sie tun, damit Partner 2...“ Frage an Partner 2: „Was müssen Sie tun, damit Partner 1...?“
- Die Variablen **Zeit und Zukunft** einführen, wenn alles statisch und eingefroren erscheint: „Wie wird Ihr Leben in fünf Jahren aussehen?“
- Nach **Erklärungen** fragen: „Wie erklären Sie sich, dass...?“
- **Dritte** die Situation beschreiben lassen: Frage an Partner 3: „Wie verhalten sich Partner 1 und Partner 2 aus Ihrer Sicht?“
- **Kontexte** einbeziehen: „In welcher Situation verhält sich Partner 2 so?“
- **Differenzieren, Präzisieren, Konkretisieren**: „Wie hat sich Partner 2 genau verhalten?“
- Nach **Ich-Botschaften** fragen: „Wie reagieren Sie persönlich auf das Verhalten von Partner 2?“

### **1.10 Fehler im Beratungsgespräch**

- Befehle, Kommandos, Anordnungen: „Reiß dich zusammen!“
- Warnungen und Drohen: „Wenn du nicht beherrschen kannst, dann setzt es eine 6!“
- Moralisierende Müssen- und Sollen-Aussagen: „Du solltest dich einfach mehr anstrengen.“
- Rat, Lösungen, Vorschläge: „Mach dir einen Zeitplan. Dann geht das wie von allein.“
- Verurteilen, kritisieren, widersprechen, beschuldigen: „Du bist ganz einfach faul.“
- Beschimpfen, stereotypisieren, etikettieren: „Du benimmst dich nicht wie ein Oberstufenschüler.“
- Interpretieren, analysieren, diagnostizieren: „Du versuchst doch nur, dich um die mündliche Prüfung herumzumogeln.“
- Loben, zustimmen: „Eigentlich kannst du das doch mit links.“
- Beruhigen, mitfühlen, trösten, unterstützen: „Das geht jedem mal so.“
- Fragen, sondieren, verhören: „Wie lange hast du dich vorbereitet?“
- Zurückziehen, ablenken, sarkastisch sein, zerstreuen, aufheitern: „Da kümmern wir uns später drum, ja?“

## 2 Regeln der Partnerzentrierte Beratung nach Rogers (1972)

1. Der Klient sollte freiwillig in die Beratung kommen.
2. Der Berater teilt dem Klienten mit, dass er keine Patentlösung anbieten kann, sondern nur Hilfe zur Selbsthilfe leistet.
3. Der Berater versucht das Vertrauen des Klienten zu gewinnen, ermutigt ihn zum freien Ausdruck.
4. Der Berater akzeptiert die Aussagen des Patienten so, wie sie sind – er interpretiert und bewertet nicht, sondern hilft dem Klienten, seine Aussage zu strukturieren und zu verarbeiten.
5. Der Berater versucht zu klären, welche (positiven) Gefühle hinter den Aussagen des Klienten stehen, und hilft ihm, sie stufenweise frei auszudrücken.
6. Der Berater bekräftigt positive Handlungsimpulse, die in den Aussagen des Klienten stecken und Ansätze zur Problembewältigung bieten.
7. Der Berater erarbeitet mit dem Klienten eine neue Sicht seiner Probleme und erarbeitet Lösungswege.
8. Klient und Berater suchen die besten Lösungswege aus.
9. Der Klient versucht die Lösungswege zu realisieren.
10. Durch die Realisierung von Lösungswegen gewinnt der Klient weitere Sichtweisen im Umgang mit seinen Problemen.
11. Der Klient sollte zuletzt selbständig mit seinen Problemen umgehen können.

## 3 Regeln der Themenzentrierten Interaktion (TZI) nach Cohn (1974)

- Sprechen Sie nicht per „man“, sondern per „ich“!
- Persönliche Aussagen sind oft besser als unechte (rhetorische) Fragen – leiten Sie Fragen ein, indem sie andeuten, was die Frage für Sie bedeutet!
- Wenn mehrere Teilnehmer sprechen möchten, sollte so sollte man sich einigen, nach welchen Regeln die Gruppe verfahren möchte!
- Es darf nur einer auf einmal reden!

- Seitengespräche sollten Sie vermeiden – wo das nicht möglich ist, erklären Sie den anderen Teilnehmern, worum es in dem Gespräch ging!
- Wer nicht aufmerksam folgen kann, weil er sich langweilt oder ärgert, der sollte das Gespräch unterbrechen!
- Sagen Sie das, was Sie wirklich sagen möchten – nicht das, was die Anderen möglicherweise von Ihnen erwarten!
- Vermeiden Sie Interpretationen, teilen Sie stattdessen mit, wie das Verhalten der anderen Teilnehmer auf Sie wirkt!
- Beachten Sie bei sich und Anderen, was der Körper mitteilt!

## **4 Verhalten in der Supervisionsgruppe**

### **4.1 Was nützt Supervision?**

- Sie kommen in Kontakt mit Menschen in ähnlicher Lage – und gewinnen Erkenntnisse, wie sie arbeiten, unter welchen Bedingungen, mit welchen Schwerpunkten!
- Sie können eigene Erkenntnisse weitergeben!
- Sie gewinnen Wissen, über das Sie zuvor nicht verfügt hatten!
- Sie können sich im Diskutieren und Argumentieren üben!
- Sie können die Arbeit anderer Teilnehmer eher würdigen!
- Sie können sich zur Vertiefung des jeweiligen Themas anregen lassen!

### **4.2 Allgemeine Regeln**

- Wahren Sie Verschwiegenheit gegenüber Außenstehenden!
- Schaffen Sie ein vertrauens- und verständnisvolles Gesprächsklima!
- Bringen Sie sich nach Kräften ein und ermutigen Sie auch die Anderen, sich ins Gespräch einzubringen!
- Seien Sie offen für die Meinungen und Ratschläge anderer Teilnehmer!
- Nehmen Sie eine Grundhaltung ein, die der von Betroffenen ähnelt – nehmen Sie neue Erkenntnisse an und denken Sie darüber nach!
- Übernehmen Sie Verantwortung für den Bestand und die Fortführung der Gruppenarbeit!

### **4.3 Rückmelden (Feedback geben)**

- Nicht interpretieren, sondern genau beschreiben!
- Eigene Reaktionen auf das Verhalten des Partners mitteilen!
- Eine Rückmeldung sollte möglichst zeitnah erfolgen!
- Eine Rückmeldung sollte zur rechten Zeit erfolgen – dann, wenn der Partner aufmerksam zuhören kann und nicht aufgeregt ist!
- Eine Rückmeldung soll niemanden zwingen, sein Verhalten zu ändern!
- Beim Rückmelden unbedingt mitteilen, was man damit bezwecken möchte!

### **4.4 Rückmeldungen annehmen**

- Teilen Sie mit, wie und wozu Sie eine Rückmeldung wünschen!
- Prüfen Sie das Gehörte – was genau war gemeint? Bei Nichtverstehen: umschreiben!
- Teilen Sie mit, wie Sie die Rückmeldung auf Sie wirkt!
- Verteidigen Sie sich nicht gleich!

### **4.5 Vom Umgang mit dominantem Sprechverhalten**

- Wer redet, den schaut man an; wen man anschaut, der redet – beim Reden sollte man bewusst alle anschauen!
- Wer bisher weniger geredet hat, der hat Vorrang!
- Achten Sie darauf, wer gerade zum Sprechen ansetzt!
- Unterbrechen Sie nur, wenn es unbedingt sein muss!
- Lassen Sie jeden (reihum) zu Wort kommen!
- Besonders bei weniger dominanten Sprechern aktiv zuhören, nachfragen und bekräftigen!
- Gerade bei ruhigeren Teilnehmern Zustimmung gezielt aussprechen!

## **5 Studienberatung**

### **5.1 Funktionen**

#### **Was Studienberatung soll**

Studierende in ihrer Entfaltung und

#### **Was Studienberatung nicht soll**

System- und Strukturängel



Bildung fördern	verschleiern
Studierende auf die Notwendigkeit und Möglichkeiten des Erwerbs von breit angelegten und gut verwertbaren Qualifikationen hinweisen	Studierende an die bestehenden Mängel des Systems anpassen
Mit Studierenden Informations-, Entscheidungs- und Durchführungs-Strategien erarbeiten	Studierende innerhalb des Systems auslesen und Zugänge verbauen

## **5.2 Funktionen der Laufbahnberatung**

- Für den Ratsuchenden unabhängig von Klassen- und Marktbedingungen nach dessen Bildungs- und Berufsvorstellungen die besten Möglichkeiten ausschöpfen
- Wege der Realisierung dieser Vorstellungen nach Eignung und Neigung des Ratsuchenden aufzuzeigen
- In einem transparenten Beratungsprozess dem Ratsuchenden die Konsequenzen von Entscheidungen vorführen
- Dem Ratsuchenden deutlich machen, dass Eingangsvoraussetzungen variabel und historisch gebunden sind
- Dem Ratsuchenden die Abhängigkeit der sozialen Selektionsmechanismen von Schultypen, Schulformen und Lerninhalten aufzeigen
- Den Ratsuchenden zur selbstbestimmten Verwirklichung von Schullaufbahnentscheidungen anregen

## **5.3 Funktionen der individual-psychologischen Beratung**

- Studierende an den Nahtstellen des Ausbildungssystems durch Informationsvermittlung zu eigenständigem Entscheiden befähigen
- Fixierung von einmal eingeschlagenen Laufbahnen verhindern
- Lerninhalte und Lernformen eliminieren, die sozialschichtselegierend wirken
- Lerninhalte und Lernformen fördern, die dem Abbau von Konkurrenzdenken und der Entwicklung der (sozialen) Gesamtpersönlichkeit dienen

- Möglichst breite Allgemeinbildung in der Schule und Hochschule fördern und verfrühte Spezialisierung verhindern
- Pädagogisch-psychologische Kompetenzen der (Hochschul-)Lehrer fördern, Auslagerung von Problemen an professionelle Berater verhindern

## 6 Checkliste Schulische Beratung

Diese Checkliste soll Hilfe und Anregung bieten, die Qualität der schulischen Beratung zu verbessern. Sie kann eingesetzt werden, um aktuelles Beraterverhalten zu überprüfen, bestehende Rahmenbedingungen zu optimieren und die Beratungsqualität weiterzuentwickeln.

### 6.1 *Stimmt das Umfeld?*

- Wird die Beratung von anderen Beratern und den Lehrenden empfohlen?
- Sind Beratungszeiten und Beraternamen öffentlich zugänglich und allen Akteuren bekannt?
- Sind die Beratungszeiten günstig?
- Ist klar, um wen es sich bei den Beratern handelt (Geschlecht, Status)?
- Kann der Ratsuchende zwischen mehreren Beratern – auch des eigenen Geschlechts, sozialen Herkunft oder Kultur – wählen?
- Ist gewährleistet, dass die Informationen des Beraters auf dem neusten Stand sind?
- Bemüht sich die Institution, ihre Berater mit Fortbildung und professioneller Supervision zu fördern?
- Bemühen sich auch die Berater, sich im Bereich der Beratung weiterzubilden?

### 6.2 *Stimmen die Rahmenbedingungen?*

- Lässt sich das Telefon abstellen?
- Können Störungen vermieden werden? (Türschild)
- Ist eine (bequeme) Sitzgelegenheit vorhanden?

- Ist der Raum hell, freundlich und gut gelüftet?
- Sind die Beratungsunterlagen vollständig? Liegen Beispielklausuren und Stundenpläne, etc. (zum Mitnehmen) vor?
- Sind die Kontaktnummern anderer Berater und Beratungsstellen verfügbar?
- Kann der Ratsuchende den körperlichen Abstand zum Berater selbst definieren?
- Hat der Berater die Freiheit, sich nicht von Interessen der Institution leiten zu lassen?

### **6.3 Stimmt die Beratungsqualität?**

- Stellt der Berater die Interessen der Institution über die des Ratsuchenden, vermeidet es aber, mit dem Ratsuchenden zu paktieren?
- Stellt sich der Berater mit Namen und Funktion vor?
- Vermeidet der Berater Rollenfestlegungen?
- Ist vereinbart, wie lange sich der Berater Zeit nehmen wird?
- Sind die Ziele der Beratung klar?
- Schaut der Berater nicht ständig auf die Uhr, sondern lässt erkennen, dass er sich Zeit für den Ratsuchenden nimmt?
- Blättert der Berater nicht ständig in seinen Papieren, sondern widmet sich ganz dem Ratsuchenden?
- Stellt der Berater Blickkontakt zum Ratsuchenden her?
- Aktiviert der Berater den Ratsuchenden mit nicht-festlegenden Äußerungen?
- Gibt der Berater nicht zu verstehen, dass er das Problem für unbedeutend hält, sondern beschäftigt er sich ernsthaft mit der Problemlage des Ratsuchenden?
- Verzichtet der Berater auf eine scheinbar hundertprozentig richtige Blitzantwort, sondern bemüht sich, das Problem erst richtig zu verstehen?
- Macht der Berater durch seine Körperhaltung sichtbar, dass er dem Ratsuchenden zugewandt ist?

- Jammert der Berater nicht über eigene Probleme oder über die Rahmenbedingungen, sondern stellt objektiv heraus, welche Rahmenbedingungen gerade gelten?
- Vermeidet es der Berater zu werten und zu moralisieren?
- Hat der Ratsuchende selbst die höchsten Redeanteile?
- Fördert der Berater die Selbsttätigkeit des Ratsuchenden?
- Wurden die Ziele der Beratung erreicht? Ist dem Ratsuchenden nun klar, was er tun wird?