

ZENTRUM FÜR WISSENSCHAFTLICHE WEITERBILDUNG

JOHANNES GUTENBERG-UNIVERSITÄT MAINZ

Abschlussarbeit im Kontaktstudium „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“

Titel/Thema der Arbeit

Eine Handlungsempfehlung für Beratende in der Prozessgestaltung

Gutachterinnen: Frau Beate Berdel-Mantz, Frau Barbara Lampe

Name: Deborah Bertolini

Heimatanschrift:

████████████████████

████████████████

Telefon:

██████████████

E-Mail:

██

Frankfurt, 28.03.2019

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Beratung- der Versuch einer begrifflichen Annäherung	3
3	Der Beratungsprozess.....	4
3.1	Eine Beratung steht an: die Vorbereitungen als Selbstverständlichkeit der Beratungsperson.....	4
3.2	Die Phase der Eröffnung- die erste emotionale Klammer	7
3.3	Die Phase der Bearbeitung	9
3.4	Die Phase der Integration	12
3.5	Die Phase des Abschlusses – die zweite emotionale Klammer	15
4	Fazit und Ausblick.....	16
5	Literaturverzeichnis.....	18

1 Einleitung

Das Lebenstempo ist rasant angestiegen und es wird sicherlich noch weiter ansteigen. Wir sind Informationsfluten, Veränderungen und damit einhergehenden Anforderungen in der Arbeits- und Kommunikationswelt ausgesetzt. Multitaskingfähig zu sein scheint zur Tugend und der Grundsatz „des immer und überall Erreichbarseins“ das Credo dieser schnelllebigen Zeit zu werden. Die Überflutung an Reizen oder an Möglichkeitsangeboten im beruflichen sowie privaten Kontext, die einen auch schnell zur berühmt-berüchtigten „Qual der Wahl“ führen lassen können, lassen viele Lebensbiographien an Linearität verlieren.

Es verwundert nicht, dass sich viele Menschen dadurch unter Druck gesetzt fühlen und letztlich nicht mehr wissen, welchen Weg sie einschlagen sollen.

Menschen brauchen in ihrer (Entscheidungs-)Findung Unterstützung und suchen in ihrer sie unzufrieden stimmenden Lage unterschiedliche Beratungsstellen auf. Die nicht seltene und unübliche Komplexität der aufzuarbeitenden Inhalte, die als Produkt einer Zeit verstanden werden kann, deren Angebot an Wahlmöglichkeiten enorm ist, kann besonders Berater und Beraterinnen, die in ihrer beratenden Tätigkeit noch unerfahren sind, leicht herausfordern, an ihre Grenzen bringen und sie in ihrem Beratungshandeln verunsichern. Auch aus diesem Grund erachte ich es für enorm wichtig, die Beratungstätigkeit als anerkannte Profession mit entsprechender Ausbildung zu etablieren und sie somit von anderen klar abzugrenzen.

Seit Mai 2018 arbeite ich im Projekt „yourPUSH- Karriere im Handwerk“ der Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main. Das Projekt möchte mit Beratungs- und Ausbildungsangeboten auf den regionalen Fachkräftemangel reagieren, den besonders die im Handwerk angesiedelten Unternehmen zu spüren bekommen. Die Zielgruppe, an die es sich richtet, sind Studierende, die an ihrem Studium zweifeln und sich beruflich neu orientieren möchten. Die Frage, die sich ihnen dabei selbst auftut, lautet oft: „Soll ich mein Studium zugunsten einer Ausbildung abbrechen?“. Aus grammatikalischer Sicht ist diese Frage nur mit einem Ja oder Nein zu beantworten. So nicht aus Beratender. Obwohl ich nun „schon“ seit mehreren Monate berate, wenn auch nicht täglich, fühle ich mich in Gesprächen bisweilen kompetent eingeschränkt.

„Wie geht’s weiter, wenn die Beratung stockt? Wie schaffe ich es, dass eine Beratung möglichst rundläuft?“ sind exemplarische Fragen, die mich besonders vor einem Beratungsgespräch beschäftigen. Meistens handelt es sich dann um eine Erstberatung, wenn also mindestens zwei Menschen aufeinandertreffen, die sich noch nicht kennen; schließlich möchte man ja „gut dastehen“.

Die Weiterbildung „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“ hat mir Werkzeug an die Hand gegeben, mit dem ich meinen Methodenkoffer zu bestücken begonnen habe. Sie hat mir einen Rahmen geschaffen, in dem ich mich allmählich immer sicherer bewege, weil ich nun um die Rahmenbedingungen eines Beratungsprozesses weiß.

Mit der intensiven und schriftlichen Auseinandersetzung darüber, worauf ich als Beratungsperson in einem Beratungsgespräch zu achten habe und worin letztlich meine Verantwortlichkeit liegt, um eine Beratung so zu gestalten, dass sie Ratsuchende in die Lage versetzt, ihre Anliegen selbst zu lösen, erhoffe ich eine Verfestigung der Dinge, die es in den einzelnen Phasen eines Beratungsgesprächs zu beachten und auszuarbeiten gilt.

Eine weitere Überlegung ist, diese Arbeit als Grundlage für einen Leitfaden zu nehmen, aus dem in verschlankter Form Handlungsempfehlungen hervorgehen, die noch unerfahrenen Beratungspersonen als erstes Werkzeug dienen können. Dazu muss ergänzend gesagt werden, dass die Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main im Bereich der Fachkräftesicherung mehrere Beratungsangebote anbietet. Kollegen und Kolleginnen, die ggf. noch unsicher, weil bspw. noch unerfahren im Beratungskontext sind, könnten so einen Überblick darüber gewinnen, worauf in einem Beratungsprozess geachtet werden sollte. Ein Bewusstwerden und -sein und die Transparenz darüber, welch ein verantwortungsvolles Amt eine Beratungsperson bekleidet, kann noch deutlicher machen, dass Beratung eben nicht lediglich ein Gespräch ist, in dem eine Person einen Rat sucht und eine andere ihr einen gibt. Das genau ist es nämlich nicht.

Checklisten, mit denen ich grundsätzlich gern arbeite, dienen (mir) zunächst auf einen Blick dazu, an Grundlegendes zu denken, aber auch einer im Nachgang erfolgenden Evaluation des Beratungsprozesses; denn „grundlegend für die Kompetenzentwicklung von Beratenden ist (...) die Reflexion des eigenen beraterischen Handelns als immanenter Teil des Beratungsprozesses.“ (nfb beratungsqualität: 24). Die Listen mögen in diesem Zusammenhang kindlich wirken, doch gleichzeitig sollen sie einen überblickenden Rahmen bieten. Dabei sind die Einzelnen (Abb.1-5) sicherlich ausfeilbar. Abb. 1,2 und 5 sind allgemein gehalten und auf mehrere Beratungskontexte übersetzbar. Ihre Bewertung unterteilt sich in „☺“ (daran gedacht/gemacht) und „☹“ (nicht daran gedacht/versäumt). Nicht so Abb. 3 und teilweise 4. Hier geht es um inhaltliche Fragestellungen, die zwar genauso bewertet werden könnten, jedoch empfinde ich hier ein „ob sie gemacht/nicht gemacht wurden“ weniger förderlich als ein „wie sie gelungen sind“. Daher soll die Bewertung differenzierter ausfallen (1-2-3-4-5). So wird im Nachgang ersichtlich(er), was leicht- bzw. schwergefallen ist. Eine anschließende Reflexion darüber und das Wissen um mögliche Fallstricke können dann ein Optimieren des noch nicht ausgereiften Beratungshandelns hoffentlich begünstigen.

Das Anmerkungsfeld, das hier aus ökonomischen Gründen klein gehalten wird, kann einer Verschriftlichung der Fallstricke dienen.

Während die Punkte 3.1, 3.2 und 3.5 allgemein gehalten werden, schwenken die Punkte 3.3 und 3.4 ihren Blick auch auf das Projekt „yourPUSH-Karriere im Handwerk“. Der Grund hierfür liegt darin, dass diese Punkte vielmehr einen den Beratungsgesprächsinhalt bewertenden Charakter haben. Handlungsempfehlungen können somit durch praktische Beispiele deutlicher gemacht werden.

2 Beratung- der Versuch einer begrifflichen Annäherung

Die Interpretationen des Begriffs „Beratung“ sind breit gefächert, was auch (m)eine Befragung im beruflichen und privaten Umfeld gezeigt hat. Es gab ganz unterschiedliche, verschriftlichte Versuche einer begrifflichen Erklärung. Folgend nur ein kleiner Ausschnitt:

- *„Unter Beratung versteht man eine Art Wegweiser, es geht nicht nur darum, ein Problem zu lösen, sondern jemanden auf einen anderen/besseren Weg zu bringen, um ein Ziel zu erreichen. Beratung ist aber nicht einfach nur ein "Da geht's lang." Häufig muss man den Weg erst ebnen, jemanden für andere Möglichkeiten sensibel machen, langsam/behutsam in die entsprechende Richtung drehen...Beratung ist immer ein Dialog: Der Berater schlägt etwas vor, der Beratene überlegt, ob es für ihn passt.“ (Simone Emmenlauer, Auskunft per E-Mail am 11.02.2019)*
- *„Beratung heißt für mich, Informationen durch Zuhören zu gewinnen oder gezielt zu erfragen, diese dann zu filtern und optimal für den Ratsuchenden einzusetzen, indem man ihm Lösungsmöglichkeiten aufzeigt.“ (Michael Moser, Auskunft per E-Mail am 11.02.2019)*
- *„Beratung ist die Kommunikation bzw. der Austausch mindestens zweier Personen mit dem möglichen Ziel, eine bis dato etwaige nicht zum Vorschein getretene oder im Verborgenen liegende Möglichkeit zu erschließen bzw. zu bergen. Dabei können gedankliche Ketten gelöst und mögliches Einbahnstraßendenken umschifft werden. Ähnlich einer Symbiose in der Flora/Fauna kann der Berater dem zu Beratenden eine vorteilhafte und helfende Hand sein, genauso kann im umgekehrten Fall der zu Beratende den Berater vor neue Aufgaben stellen, welche durch Interaktion erörtert werden und somit letzteren an Erfahrung bereichern.“ (Holger Fuchslocher, Auskunft per E-Mail am 18.02.2019)*

Richten wir den Blick auf die Begriffserläuterung eines bekannteren Menschen. Aristoteles versteht

Beratung als

„mehr als nur eine sachliche Auskunft oder Information. Sie lässt (...) die Freiheit des Nachdenkens und ermöglicht gleichzeitig Einsichten und Erkenntnisse, die den Ratsuchenden so kompetent machen, dass er künftig in vergleichbaren und ähnlichen Situationen von seiner Wohlberatenheit profitieren kann.“ (Gerhold/Gröning 2016: 6)

Erklärungsverwandt ist Spechts Definition von Beratung:

„Mit Beratung in welcher Form auch immer, wird versucht, dem Ratsuchenden eine Änderung seiner Einstellung und seines Verhaltens zu ermöglichen, um ihn dadurch in die Lage zu versetzen, seine Probleme besser zu lösen.“ (Rahm 2011: 95)

Aus allen Aussagen wird ersichtlich, dass der Beratungsprozess ein komplexer Prozess ist, in dem Beratungspersonen ein verantwortungsvolles Amt bekleiden. Darüber hinaus ist er ein Beziehungsprozess, eine Interaktion zwischen Reflexion und Informationsvermittlung, die aus mindestens zwei Personen besteht: der beratenden und der zu beratenden.

3 Der Beratungsprozess

Ein Beratungsgespräch kann als zeitlich begrenzter Ablauf verstanden werden, der sich in vier Phasen unterteilt:

- Die Eröffnungsphase
- Die Bearbeitungsphase
- Die Integrationsphase
- Die Abschlussphase

Um Menschen optimal beraten zu können, ist eine vertrauensvolle Beziehung zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person unabdingbar. Die Haltung, die der/die Berater/in dem/der Ratsuchenden entgegenbringt, ist geprägt von Wertschätzung, Interesse, Empathie und Kongruenz. Fehlen diese „Zutaten“, lebt eine Beratungsbeziehung nicht von einer soliden Vertrauensbindung: Die beiderseitige Erwartung an eine qualitative Beratung kann nicht erfüllt werden.

Um Ratsuchenden unbefangen begegnen zu können, „ist erfahrungsgemäß ein achtsames Selbst-Management für das eigene Wohlbefinden eine grundlegende Basis.“ (Müller-Arnold 2017: 58) Für eine zielführende Beratung ist es daher empfehlenswert, noch davor wichtige Vorkehrungen zu treffen.

3.1 Eine Beratung steht an: die Vorbereitungen als Selbstverantwortlichkeit der Beratungsperson

Die Schaffung einer Atmosphäre, die es Beratern und Beraterinnen erlaubt, sich voll auf den ratsuchenden Menschen konzentrieren zu können, ist grundlegend. Ein wichtiger Aspekt dabei ist sicherlich, Beratungsgespräche so zu legen, dass nicht von einem zum anderen Termin gehetzt wird; stattdessen sollte ausreichend Zeit dazwischen liegen, um den vorangegangenen Fall auch gedanklich ad acta legen und sich von einer möglichen emotionalen Erschöpfung erholen zu können. Regelmäßige gesprächsfreie Zeiten, die zu dokumentierenden Zwecken genutzt werden, können dafür z.B. ein wirkungsvoller Energiespender sein. Sie können als kathartischer Zeitraum erfahren werden, in dem sich der Beratungsfall „von der Seele“ geschrieben wird. Eine grundsätzliche gute

und geistig frische Verfassung der beratenden Person ist ein wichtiges Instrumentarium für ein gelingendes Beratungsgespräch. Dafür sorgt auch, wenn Beratende –sofern es sich nicht um eine Erstberatung handelt- sich Inhalte bereits erfolgter Gespräche wieder vor Augen führen. Folgeberatungen können so zum einen nahtlos an Vorgegangenes angeknüpft werden, zum anderen zeugt es von Wertschätzung und Interesse, wenn der/die Berater/in sich an bereits vorgebrachte Anliegen der Ratsuchenden „erinnert“- eine Grundlage, die Zutrauen schaffen kann. Darüber hinaus gewinnt eine Beratungsperson an Souveränität, wenn sie weiß, was vorangehend beratschlagt wurde und evtl. getroffene Vereinbarungen nicht vergisst.

Ein Blick in den Spiegel erlaubt es dem/der Berater/in sein/ihr Äußeres zu prüfen. Das kann eine Ablenkung Ratsuchender vermeiden, wenn bspw. der Kragen eines Hemdes oder einer Bluse nicht richtig sitzt. Außerdem unterstreicht ein gepflegtes und ordentliches Aussehen die Ernsthaftigkeit der Beratungsperson und somit des Beratungsprozesses.

Neben der inneren und äußerlichen Einstimmung der beratenden Person muss auch eine räumliche Vorbereitung auf das anstehende Gespräch getroffen werden, da ein adäquat gestalteter Raum eine Beratungsatmosphäre beeinflussen kann. Durch ein Hinweisschild an der Tür wird zunächst die Kollegschaft darüber informiert, dass eine Beratung stattfindet und nicht gestört werden darf. Sofern ein Telefon im Beratungsraum steht, geht das in den lautlosen Modus über. Der Raum ist ausreichend gelüftet und die Temperatur so eingestellt, dass weder gefroren noch geschwitzt wird. Beides ist hinderlich für eine von Konzentration geprägte Gesprächsführung. Falls während des Gesprächs seitens der Ratsuchenden Tränen fließen, steht eine Box mit Taschentüchern auf dem Tisch. Dieser wiederum ist möglichst rund, was eine zwanglosere Begegnung und das Ausweichen eines direkten Augenkontakts leichter erlauben kann. Nun verfügt nicht jede Institution über runde Tische. In einigen Einrichtungen sind die klassischen rechteckigen Tische noch vorherrschend. In diesem Fall ist es ratsam, wenn die Personen um die Tischecke sitzen. Das wirkt weniger starr und kann die Situation auflockern. Ein sich Gegenübersitzen verhindert nicht nur das Ausweichen eines Blickes, sondern hat den Beigeschmack eines Lehrer-Schüler-Verhältnisses, das den/die Ratsuchenden/Ratsuchende wiederum befangen, da behelrend wirken kann. Außerdem bietet sich auch die offene V-Form¹ sehr gut dafür an. Diese Form hat darüber hinaus den Vorteil, dass kein Tisch zwischen der ratsuchenden und beratenden Person steht, der als Barriere fungieren und eine Hürde für eine solide Vertrauensbildung darstellen kann. Neben fast jedem Vorteil steht jedoch auch ein Nachteil. Das Mitschreiben ist aufgrund des fehlenden Tisches nicht für jede beratende Person angenehm. Sollte

¹ Die Bedeutung dieser Form wird hier als bekannt vorausgesetzt.

diese Beratungsform daher zu unpraktisch sein und die Konzentration auf das Gespräch beeinträchtigen, so ist von ihr abzuraten.

Als Hilfe bei trockenem Mund und heiserer Stimme als Folge der Aufregung, die eine ratsuchende Person durchaus verspüren kann, stehen Wasser und Gläser auf dem Tisch, was unbewusst auch als einladende Geste von dem/der zu Beratenden verinnerlicht werden kann.

Um während einer Beratung auf eine visualisierende Methode zurückgreifen zu können, stehen Flipchart und entsprechende Stifte (in mehreren Farben) zur Verfügung.

Die Checkliste (Abb. 1) im Folgenden dient Beratern und Beraterinnen, die noch keine routinierte Beratungserfahrung haben oder nur selten beraten und ihnen daher die Übung fehlt, als kurzer Spickzettel um an Wichtigkeiten zu denken, die es im Vorfeld zu einer Beratung zu beachten gilt.

Checkliste zur Vorbereitung auf ein Beratungsgespräch		
Blick auf die Beratungsperson	☺	☹
1. Innere und äußere Verfassung Beratungsperson (freier Kopf, Aussehen etc.)		
2. Reflexion vorangegangener Gespräche		
Blick auf den Beratungsraum	☺	☹
3. Hinweisschild Tür		
4. Telefon lautlos		
5. Raum gelüftet/ Raumtemperatur		
6. Box Taschentücher		
7. Sitzanordnung/ Tischform/V-Form		
8. Getränke		
9. Flipchart, Stifte		

Abb. 1

Punkt 1 könnte hierbei irritierend oder sich auf die Beratungsperson verunsichernd auswirken, wenn er negativ bewertet wird. Die eigentliche Intention dahinter ist aber, intensiv in sich hineinzuhören und zu überprüfen, ob man wirklich in aufgeräumter Verfassung ist. Ist man das nicht und kann sich von den davon abhaltenden Gegebenheiten nicht lösen, so kann die Beratungsperson das Ratsuchenden transparent machen. Diese Offenheit kann Vertrauen schaffen.

3.2 Die Phase der Eröffnung – die erste emotionale Klammer

Zu Beginn einer Beratung steht ein vertrauensvoller Einstieg im Vordergrund, der grundlegend für eine tragfähige Beratungsbeziehung sein kann. Neben einer freundlichen und ruhigen Begrüßung gehört dazu auch das Begleiten in den Beratungsraum und das Anbieten eines Platzes. Dabei kann der/die Ratsuchende so platziert werden, dass er/sie an der Seite der Tür sitzt. Auf diese Weise wird das Gefühl vermittelt, dass er/sie den Raum jederzeit wieder verlassen kann und nicht „festsitzt“. Ich konnte beobachten, dass bei freier Platzwahl Ratsuchende tatsächlich dazu tendieren, sich in der Nähe der –überspitzt ausgedrückt– „Fluchtmöglichkeit“ zu setzen; schließlich wissen sie nicht, besonders wenn sie in einer Erstberatung sind, was sie erwartet. Bevor es in das eigentliche Gespräch geht, wird um das Ausstellen des Handys gebeten.

Besonders in einer Erstberatung können ratsuchende Menschen emotional angespannt sein, sodass es wichtig ist, sie zunächst emotional zu entlasten. Ein anfängliches Smalltalken über aktuelle und authentische Situationen kann mögliche Ängste ab- und Sicherheiten aufbauen. Über das Sprechen des Wetters wird gewarnt, da es von dem/der Ratsuchenden als Überbrückungsfunktion gewertet werden kann (vgl. Berdel-Mantz/Knoll: 63), was ich persönlich nicht grundsätzlich teilen kann, da ich auch schon positive, im Sinne von auflockernden Momenten mit dem Aufgreifen des Wetters hatte. Zur Entlastung empfiehlt sich und gehört darüber hinaus auch zum guten Ton, sich selbst (also die Beratungsperson) sowie die Institution vorzustellen. Im nächsten Schritt wird der zeitliche Rahmen von 50 Minuten geklärt, den eine Beratung in Anspruch nehmen und der weder über- noch unterschritten werden sollte. Der/die Ratsuchende sollte außerdem Klarheit über den Aufbau des Gesprächs bekommen. Mir persönlich ist dabei auch wichtig hervorzuheben, dass mit einer Beratung das Problem nicht vollends erhellbar sein muss. Auf diese Weise kann man bereits zu Beginn einer Beratung den Zeitdruck, den beratungsbedürftige Personen verspüren können, ausbalancieren; andernfalls kann der sich nämlich auf die Beratungsperson übertragen, was zu einer Überforderung führen und einer Konzentration auf Ratsuchende im Weg stehen kann (vgl. Müller-Arnold 2017: 60).

Sofern Beratungsangebote in geförderten Projekten angesiedelt sind, was bei der Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main nicht selten der Fall ist, wird das transparent gemacht. Damit nämlich können Formalitäten verbunden sein, die eine Einverständniserklärung der Ratsuchenden vorsehen, um erhobene Daten in anonymisierter Form in einer Datenbank zu erfassen. Besonders dann, wenn Ratsuchende noch keine Beratungserfahrung haben, ist es für den Beziehungsaufbau förderlich, wenn sie dazu eingeladen werden, offen und ehrlich ihre Anliegen vorzutragen und ihnen in diesem Zusammenhang zu erklären, dem ethischen Grundsatz der Schweigepflicht und des Datenschutzes

zu unterliegen. Grundsätzlich haben Beratungspersonen besonders in dieser Phase die Aufgabe, Vertrauen, Akzeptanz und eine Atmosphäre zu schaffen, die es zu Beratenden erlaubt, sich sicher und „gut aufgehoben“ zu fühlen. Gelingt das nicht, werden sie sich nicht öffnen (können) und die Beratungsbeziehung bleibt oberflächlich.

Bevor der Kontext, der letztlich zum Aufsuchen einer Beratung geführt hat, geklärt und das Ziel definiert wird, wird darauf hingewiesen, dass Notizen gemacht und wozu sie gemacht werden bzw. was im Anschluss mit ihnen passiert. Sollte die ratsuchende Person jedoch Einwände haben, die trotz aller Erklärungen nicht behoben werden können, ist das gemeinsame Nachdenken über Alternativen förderlich für einen gewinnbringenden Beziehungsaufbau. Bspw. kann man dann vereinbaren, am Ende einer Beratung gemeinsam wichtige Punkte zu verschriftlichen. Das kann auf Ratsuchende weniger bedrohlich wirken, da sie am Schreiben mitgewirkt und somit ein gewisses Gefühl des Übersichtshabens haben.

Themen können nicht immer klar verdeutlicht werden. Manchmal sind sie vielmehr diffus und selbst für die ratbedürftigen Menschen wenig greifbar (vgl. Berdel-Mantz/Knoll: 65). Dann wiederum können sie die Summe aus Patchwork-Themen bilden. Beratende helfen, das Anliegen zu sortieren, denn in jedem Fall ist nicht nur ein einheitliches (wenn zunächst auch nur erahnendes) Verständnis darüber wichtig, sondern auch die aufrichtige Wertschätzung und das ehrliche Interesse der Beratungsperson Ratsuchenden und ihren Schwierigkeiten gegenüber; sie erwarten diese Haltung aber auch von den ratsuchenden Menschen. Beratende wirken anregend auf Ratsuchende, geben Mut und verleihen Hoffnung, dass deren Anliegen bearbeitet werden können. Dabei bauen sie „die angemessene Nähe und Distanz zu den Ratsuchenden situationsadäquat“ (nfb beratungsqualität: 21) auf. Je nach Komplexität des Themas wird die Notwendigkeit der kleinschrittigen Problemannäherung erläutert; durch gesetzte Etappenziele arbeiten sich die beratende und ratsuchende Person an die Lösung des eigentlichen Problems heran. „Dabei soll die Beratung –im Sinne der Prozessorientierung– Ratsuchende dazu motivieren, aktiv an Lösungen zu arbeiten und selbst die Verantwortung für Lösungen zu behalten.“ (nfb beratungsqualität: 23) Um die Bedürfnisse wirklich begreifen zu können, sind aktives Zuhören, das Arbeiten mit reflektierenden Fertigkeiten und ein zusammenfassendes Konkretisieren des von Ratsuchenden Gesagten hilfreich. Zeigt sich währenddessen, dass zu bearbeitende Inhalte nicht mehr in den Kompetenzbereich der jeweiligen Beratungsperson fallen, gibt es die Möglichkeit der Verweisberatung. Berater und Beraterinnen müssen den Anspruch an sich selbst ablegen, fachfremde Probleme bearbeiten zu wollen bzw. zu können. Vielmehr geht es um das Wissen darüber, wohin Ratsuchende verwiesen werden können. Sofern die Informationen zugänglich

sind, ist eine wertschätzende und unterstützende Geste dabei, einen/eine Ansprechpartner/in, die Adresse der aufzusuchenden Institution und deren Öffnungszeiten zu nennen².

Die folgende Übersicht (Abb. 2) fasst auf einen Blick zusammen, worauf in dieser sehr sensiblen Phase zu achten ist. Ein Blick darauf vorab kann an die Berücksichtigung der wichtigen Punkte erinnern. Im Nachgang an die Beratung kann sie auch einer gewissen „Selbstevaluation“ dienen. Je mehr Kreuze unter dem lächelnden Gesicht gesetzt werden können, umso mehr Rahmenbedingungen wurden eingehalten. Ihr Einhalten ist natürlich kein Garant für eine zielführende Beratung, aber ein Auslassen mit großer Wahrscheinlichkeit ein Wegweiser in einen brachen Beratungsprozess.

Übersicht Eröffnungsphase/ Checkliste im Nachgang		
	☺	☹
1. Freundliche und ruhige Begrüßung		
2. Begleiten in den Beratungsraum		
3. Anbieten des „richtigen“ Platzes		
4. Handy ausstellen		
5. Emotionale Entlastung		
6. Zeitfenster/ Zeitdruck nehmen		
7. Vorstellung Gesprächsstruktur		
8. Erläuterung ethischer Grundsätze		
9. Zweck Notizen		
10. Klärung des Anliegens		
11. Verständnissicherung/ Zusammenfassung		
12. Definition Ziel		
13. Hoffnung und Zuversicht ausstrahlen		
14. Verweisen können (falls erforderlich)		

Abb. 2 (vgl. teilweise Fotoprotokolle: 42)

3.3 Die Phase der Bearbeitung

Ist die Phase der Eröffnung vielmehr „emotionaler Art“ (Erstkontakt, Vertrauen aufbauen etc.) dient dieser Prozessabschnitt einem gegenseitigen Informationsaustausch und der im Vorfeld genannten Thematik, die möglicherweise noch abstrakt und „beziehungslos“ im Raum stehen kann. Dem/der Ratsuchenden sollen Perspektiven zugänglich gemacht werden, die ihm/ihr eine andere Sicht auf das

² Sollten Beratende die Informationen nicht parat haben, so sollten sie sich die Mühe machen, im Internet danach zu recherchieren.

Anliegen geben können. Hier beginnt das Wechselspiel zwischen Reflexion und Informationsvermittlung.

Im Falle von „yourPUSH-Karriere im Handwerk“ kann das bspw. ein Nachdenken über das Abbrechen des Studiums zugunsten eines Ausbildungsbeginns sein. Da viele in die Beratung kommende Studierende nicht genau wissen, was eine Ausbildung alles umfasst bzw. wie eine solche „funktioniert“, stehen zunächst Informationen dazu an. Darüber hinaus werden Weiterbildungsmöglichkeiten beleuchtet, die man als Auszubildende/r bzw. Fachkraft wahrnehmen kann sowie auf (finanzielle) Fördermöglichkeiten aufmerksam gemacht wird

Kommt die Beratung „ins Rollen“, konfrontieren sich Ratsuchende jetzt, unter Anleitung der Beratungspersonen, mit ihrem Thema. Dabei gilt es, sich für die „subjektive Wirklichkeit zu öffnen, sich immer wieder von Kategorien wie „richtig“ oder „falsch“ sowie der Annahme von linearen Kausalzusammenhängen zu lösen.“ (Müller-Arnold 2017: 61) Durch bestimmte Beratungs –und/oder Fragetechniken erschließen sich möglicherweise neue Wege, die eine Auseinandersetzung mit neuen Fragestellungen aufwerfen, die wiederum in bislang noch nicht gedachte Thematiken führen können (vgl. Berdel-Mantz/Knoll: 67). Der Vergleich von unterschiedlichen Sichtweisen auf eine gleiche Gegebenheit kann unterstützend sein, um den Blick des/der Ratsuchenden zu schärfen. Dabei können Emotionen aufkochen, die für manche eine zehrende Erfahrung sein können. Die Beratungspersonen ermutigen und beruhigen Ratsuchende und geben zu verstehen, dass sie an ihrer Seite sind und sie unterstützen. Sie verhelfen ihnen, durch Ressourcenaktivierung und selbstreflexive Methoden den betreffenden Sachverhalt selbst herauszufinden („Hebammenprinzip“).

Herausfordernd sind dabei Ratsuchende, die zunächst nicht kooperieren und die Lösungsfindung mit einem Achselzucken („keine Ahnung“) abtun. In diesem Fall ist es ratsam, sie an die Zielvereinbarung und die Dynamik der Beratung zu erinnern, die nur durch Wechselseitigkeit bzw. einer aktiven Beteiligung beider Seiten gewonnen werden kann. Fruchtet das nicht, so kann auch eine erfahrene Beratungsperson an ihre Grenzen stoßen. Dass eine Beratung nicht „rundläuft“, liegt nicht (nur) in der Hand der Beratenden. Das anzunehmen und zu verinnerlichen, tut sicherlich jedem „Beratungsego“ gut.

Die „geborenen“ Lösungsideen werden nun gemeinsam beleuchtet. Im Falle von „yourPUSH-Karriere im Handwerk“ sind die Lösungsideen nicht immer ganz so vielfältig ausgeprägt wie in anderen Beratungskontexten. Meistens stehen Ideen an, die die oftmals als problematisch empfundene Situation des als zu theorielastig empfundenen Studiums beheben (evtl. durch Beginn einer

Ausbildung) oder entschärfen sollen. Entscheidet sich hier der/die Student/in für ein duales Studium, so wird auf die auf die Studienberatung verwiesen.

Allgemein betrachtet steht in dieser Phase das gemeinsame Finden von Lösungsoptionen eindeutig im Vordergrund. Zu Beratende können ggf. auf bereits erlebte und gemeisterte Herausforderungen blicken, um sich daran zu erinnern, auf welche Art und Weise sie sie gemeistert haben. Nicht nur das Wie, sondern auch das Dass, nämlich „dass sie sie gemeistert haben“, kann sich in ihrer Situation aufbauend und ermutigend auf Ratsuchende auswirken. Dem/der Ratsuchenden kann damit auch verdeutlicht werden, dass er/sie seinen/ihren momentanen Zustand letztlich selbst gestaltet.

Wichtig ist es, die zu beratende Person zu ermutigen, auf die sich neu erschlossenen Wege zu blicken und diese ggf. auch einzuschlagen. Deren mögliches anfängliches Zögern ist von der Beratungsperson ernst zu nehmen und zeugt von einem empathischen Wesenszug, was für eine werthaltende Beratungsbeziehung unerlässlich ist. Da es sich bei Auswahl der Optionen um noch zart geknüpfte Bande handelt, ist ein sensibler Umgang damit wesentlich. Immerhin steht der anfangs noch ratlose Mensch inmitten einer Landschaft, die ihm mehrere und bislang unbekannte Handlungsoptionen aufweisen kann. Der/die Berater/in muss nun darauf achten, dass die ratbedürftige Person in dieser Situation nicht „den Wald vor lauter Bäumen nicht sieht“. Ein Zuviel an Lösungsoptionen kann sie überfordern und sich letztlich auch negativ, weil resignierend, auf die Lösungsfindung auswirken. Daher ist es ratsam, sich auf Lösungsimpulse zu konzentrieren, die (zunächst ohne großen Aufwand) realisierbar sind und die Eigenfähigkeit ohne zu überfordern stärken können.

Analog zu Abbildung 2 dient Abbildung 3 im Folgenden zunächst einer kurzen Erinnerung der Handlungsempfehlungen sowie zur Selbstevaluation im Nachgang.

Übersicht Bearbeitungsphase/ Checkliste im Nachgang						
Entfaltung des Themas						Anmerkungen
1. Informationsfluss	1	2	3	4	5	
2. Infos geben können zu Weiterbildungsmöglichkeiten	1	2	3	4	5	
3. Infos geben können zu Fördermöglichkeiten	1	2	3	4	5	
Auseinandersetzung mit Thema						Anmerkungen
4. Einsatz Beratungstechnik/ Fragetechnik	1	2	3	4	5	
5. Anleitung Vergleich Sichtweisen	1	2	3	4	5	
6. Anregen zu Kooperation (falls erforderlich)	1	2	3	4	5	
Lösungssuche und -findung						Anmerkungen
7. Erörterung Lösungsideen	1	2	3	4	5	
8. Die Geburt der Lösung	1	2	3	4	5	

Abb. 3 (vgl. teilweise Fotoprotokolle: 43)

3.4 Die Phase der Integration

In dieser Phase wird die Eigenverantwortlichkeit des/der Ratsuchenden betont. Konkrete Lösungs- und Kompetenzstrategien werden herausgearbeitet. Mögliche Folgen eines Tuns werden betrachtet und die ratbedürftige Person konfrontiert sich mit ihren Emotionen.

Nachdem der/die Ratsuchende seine Lösungsoptionen sorgfältig beleuchtet und sie gegeneinander abgewogen hat, sollte sich das Feld an Optionen nun eingrenzen und der Blickwinkel der Ratsuchenden sich wieder verengen (vgl. Müller-Arnold 2017: 64). Die Lösung, die zu beratenden Menschen angemessen erscheint, wird nun konkretisiert und Konsequenzen werden daraus abgeleitet.

Richten wir den Blick erneut auf „yourPUSH-Karriere im Handwerk“. Tendiert ein/e Student/in zum Abbruch des Studiums zugunsten einer Ausbildung, so kann das Profil (viele Studienzweifler/innen haben oftmals schon eine vage Vorstellung davon, in welchem Berufszweig sie eine Ausbildung machen möchten) des jeweiligen Ausbildungszweigs genauer beleuchtet werden. Es ist z.B. eine wertvolle Information für angehende Auszubildende im Bereich Hörakustik, dass sie nicht etwa in Frankfurt oder in der Nähe davon ihre Berufsschule besuchen können, sondern in Lübeck. Studierenden, die sich für diese Ausbildung interessieren, stellt sich nun die Frage, ob sie die Kosten,

falls der Ausbildungsbetrieb die Kosten nicht übernimmt und der gestellte Antrag auf Kostenübernahme nicht bewilligt wird, tragen können, die für eine Übernachtung anfallen. Nicht selten haben Studierende darüber hinaus Kinder, die für den Zeitraum des blockartigen Berufsschulunterrichts betreut werden müssen. Jedoch kommt die Frage der Kinderbetreuung nicht nur im Falle einer weiter entlegenen Berufsschule auf, sondern auch dann, wenn die Betreuung des Nachwuchses bspw. nur bis 13.00 Uhr geregelt werden kann. Eine Option, die im Handwerk noch nicht Fuß fassen konnte³, ist die der Ausbildung in Teilzeit. Hier muss zunächst geklärt werden, ob ein Betrieb diesem Modell aufgeschlossen gegenübersteht. Eine Frage, die es auch zu erörtern gilt und vielen Studenten/innen auf dem Herzen liegt, ist die der Ausbildungsverkürzung durch Anrechnen von bisher erbrachten Studienleistungen⁴.

Ganz grundsätzlich geht es hier überwiegend darum, dass Konsequenzen genauer reflektiert werden und sich mit ihnen auseinandergesetzt wird. Ratsuchende werden dazu eingeladen, ihre Empfindungen zu verbalisieren und darüber nachzudenken, welche Fragen sich in diesem Kontext auf tun. Dabei kann es durchaus vorkommen, dass Berater/innen zunächst keine Antworten auf die Fragen haben bzw. noch keine Zusagen treffen können⁵. Um Ratsuchenden das Gefühl zu vermitteln, dass ihre Anliegen ernst genommen werden und dass man sie weiter unterstützen wird, kann ein Aufgabenplan erstellt werden, der sowohl die Aufgaben (für die nächste Sitzung) der zu beratenden als auch die der beratenden Personen festhält. Im Falle der geschilderten Beispiele müssten demnach die Punkte

- Kosten für Übernachtung bei weit entlegener Berufsschule
- Möglichkeit der Ausbildung in Teilzeit
- Ausbildungszeitverkürzung durch erbrachte Studienleistungen

von Beratungspersonen geklärt werden, während die Frage nach der

- Kinderbetreuung während des Blockunterrichts an einem weit entfernten Berufsschulort

von Ratsuchenden selbst geklärt werden muss.

³ Besonders schwierig gestaltet sich das z.B. in Gewerken, in denen auf Baustellen gearbeitet wird, die in der Regel zusammen angefahren werden.

⁴ Besonders hier verdeutlicht sich der zeitliche Druck, dem Studienzweifelnde unterliegen und der mit einem schlummernden Gefühl des Versagthabens einhergeht. Je schneller sie mit der Ausbildung fertig sind, umso schneller können sie arbeiten und die Erinnerung an den Studienabbruch verblassen lassen. Die Zeit der Ausbildung ist dafür noch zu stark an den Gedanken des Studienabbruchs gekoppelt.

⁵ Die Entscheidung z.B. , ob eine Ausbildung in Teilzeit absolviert werden kann, liegt nicht in der Hand des/der Beraters/Beraterin

Um für Ratsuchende Informationen einholen zu können, müssen oftmals auch Informationen über sie Dritten transparent gemacht werden. Hierfür muss die Beratungsperson jedoch erst von ihrer Schweigepflicht entbunden werden, was mithilfe eines Vordrucks schriftlich festgehalten werden sollte.

Somit gestaltet sich der Ausblick auf die weiteren Schritte, was ratsuchenden Menschen als Orientierung dienen und das zunächst unüberwindbar scheinende Problem in seiner Größe relativiert (s. 3.2 kleinschrittige Problemannäherung).

Letztlich werden alle getroffenen Entscheidungen, Erkenntnisse und getroffenen Vereinbarungen ausgesprochen und zusammengefasst. Hierfür sind deutliche Formulierungen wichtig, die verbal oder non-verbal (z.B. durch ein Kopfnicken) bestätigt werden. Damit Ratsuchende sich verstanden und angenommen fühlen, können Signalwörter verwendet werden, die während des Gesprächs von ihnen geäußert wurden. Eine Alternative, auf die ich persönlich gern zurückgreife, ist das Zusammenfassen Ratsuchenden zu überlassen. Das hat anfangs noch den Beigeschmack eines Repetitoriums, was ggf. irritierend wirken kann. Wirken Ratsuchende verstört, verdeutliche ich ihnen, dass ein einheitliches Verständnis des Besprochenen wichtig ist. Ich weiß dann, ob ich mich klar genug ausgedrückt habe oder ob ich, weil „betriebsblind“, Dinge vorausgesetzt und damit Zusammenhänge übergangen habe, an deren Benennung ich in der nächsten Beratung denken muss. Falls eine Folgeberatung nötig ist, sollte zum Abschluss ein verbindlicher Termin vereinbart werden.

Wie bereits die vorangegangenen Listen dient auch die folgende (Abb. 4) zunächst einer kurzen Erinnerung der Handlungsempfehlungen sowie zur Selbstevaluation im Nachgang. Sie teilt sich in zwei Bewertungsarten auf, was den inhaltlichen Fragestellungen der einzelnen Punkte geschuldet ist. Während sich die einen Punkte differenziert bewerten lassen (Bewertung 1-5), sind die anderen als geschlossene Fragestellungen zu verstehen.

Übersicht Integrationsphase/ Checkliste im Nachgang						
Lösung konkretisieren						Anmerkungen
1. Wie konnten Lösungsoptionen eingegrenzt werden?	1	2	3	4	5	
2. Konnten Konsequenzen daraus abgeleitet werden?	☺	☹				
3. Wie erfolgte die Auseinandersetzung damit?	1	2	3	4	5	
4. Aufgabenplan erstellt?	☺	☹				

5. Wie hilfreich war der Ausblick auf Orientierung?	1	2	3	4	5	
6. Entbindung Schweigepflicht?	☺	☹				
Abschluss vorbereiten			Anmerkungen			
7. Zusammenfassung Ergebnisse (durch Berater/innen)?	☺	☹				
8. Zusammenfassung Ergebnisse (durch Ratsuchende)?	1	2	3	4	5	

Abb. 4 (vgl. Fotoprotokolle: 43)

3.5 Die Phase des Abschlusses- die zweite emotionale Klammer

Während die Phasen der Bearbeitung und der Integration problembezogene Inhalte angehen, sind die Phasen der Eröffnung und des Abschieds emotionaler Natur.

Die Stimmung der Ratsuchenden kann hier ganz unterschiedlich ausfallen, je nachdem wie der Beratungsprozess gelaufen ist. Von emotionaler Erschöpfung über Enttäuschung bis hin zu euphorischen Stimmungslagen – die Bandbreite kann sehr vielfältig sein (vgl. Berdel-Mantz/Knoll: 70). In jedem Fall ist es wichtig, die anberaumte Zeit nicht zu überschreiten, jedoch sollte der Abschluss nicht abrupt erfolgen. Analog zur Eröffnung gestaltet sich dieser weich und rund, denn so wie man Ratsuchende nicht „ins kalte Wasser wirft“, indem man übergangslos zur Problemstellung hascht, so schickt man sie nicht übereilt wieder „ins Leben hinaus“. Stattdessen können Höhen und Tiefen des Gesprächs reflektiert werden, die hier erneut Raum bekommen können. Ratsuchende werden dazu eingeladen, ihre Empfindungen darzulegen und mitzuteilen, was gut und was schlecht, was einfach und was schwierig war. In jedem Fall ist es wichtig, dass Beratende die positiven Prozessaspekte unterstreichen und Ratsuchenden ermutigende Worte zusprechen. Schließlich sollen sie möglichst „frohen Mutes“ aus dem Gespräch entlassen werden, denn „draußen“ sind sie zunächst wieder auf sich selbst gestellt. Das Rüstzeug, das ihnen während der Beratung zugetragen wurde, muss jetzt gefestigt werden, wobei auf mögliche Fallstricke wieder hingewiesen wird, ohne demotivierend auf sie einzuwirken- im Gegenteil! Jedoch sind nicht nur Ratsuchende zu einem evaluierenden Feedback eingeladen, sondern auch Berater und Beraterinnen. Im Falle des/der nicht kooperierenden Ratsuchenden ist hierfür durchaus Platz dafür, dieses zu benennen und den Wunsch zu äußern, dies für das nächste Mal zu verbessern.

Das Begleiten zur Tür ist in jedem Fall eine wertschätzende Geste. Ich selbst habe die Erfahrung gemacht, dass ein Schweigen dabei befremdlich wirken kann. Daher nehme ich gern wieder Dinge

zum Anlass, die in Punkt 3.2 ein „Smalltalken über aktuelle und authentische Situationen“ genannt wurden und emotional entlasten wirken können, sollte ein Beratungsprozess sehr aufwühlend gewesen sein. Ist die ratsuchende Person mit der Deutschen Bahn angereist, was nicht selten der Fall ist, so kann eine Bemerkung wie „Ich wünsche Ihnen, dass die Bahn pünktlich ist“ den Abschied ggf. auflockern. Ein Händeschütteln, ein Dankeschön für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und ein zuversichtliches Lächeln runden den Abschluss ab.

Die Checkliste (Abb.5) ist in ihrer Funktion mit Checkliste Abb. 2 gleichzusetzen (s. 3.2).

Übersicht Abschlussphase/ Checkliste im Nachgang		
	☺	☹
1. Kurzevaluation durch Berater/innen und Ratsuchenden		
2. Zuversicht vermitteln		
3. Motivation aussprechen		
4. Begleiten an die Tür		
5. Emotionale Entlastung		
6. Dank für die (gute) Zusammenarbeit aussprechen.		

Abb. 5

4 Fazit und Ausblick

Die vorliegende Arbeit konnte hoffentlich deutlich machen, welch verantwortungsvolles Amt Beratungspersonen bekleiden. Um Menschen beraten zu können –unabhängig in welchem Beratungskontext- bedarf es nicht nur an Kompetenz, einem spezifischen Know-How, sondern auch an Energie, die schnell ausgebraucht sein kann, wenn eine Beratungsperson unsicher und noch unerfahren im Thema „Beraten“ ist.

Mich selbst hat die Weiterbildung „Bildungsberatung und Kompetenzfeststellung“ sicherer im Umgang mit Ratsuchenden während eines Beratungsprozesses gemacht. Es war sehr hilfreich einen Überblick darüber zu bekommen, welche Schritte in welchen Gesprächsphasen gegangen werden können. Meine „Ausbildung“ ist noch lange nicht beendet. Eine „kontinuierliche Weiterentwicklung durch Weiterbildung, kollegiale Beratung und professionelle Supervision“ (nfb beratungsqualität: 24) sind dafür von hoher Wichtigkeit.

Aufgrund der immer komplexer werdenden Welt, die an Schnelligkeit wahrscheinlich nicht verlieren wird, wird es Beratungsinstitutionen auch künftig nicht an Ratsuchenden mangeln. Die digitalisierte und globalisierte Welt füttert uns mit Unmengen von Informationen, jedoch merkt man sehr bald, dass man, je mehr man weiß, umso weniger weiß. Die Anforderungen an Beratungspersonen können daher noch höher sein, als sie es ohnehin schon sind, da auch die Komplexität an aufzuarbeitenden Inhalten nicht abnehmen wird. Es ist mir daher ein Anliegen, die Tätigkeit einer Beratungsperson ins richtige Licht zu rücken. Denken einige Menschen noch, dass Beratung lediglich aus einem Zuhören besteht, an dessen Ende ein Tipp der Beratungsperson besteht, so relativieren und unterschätzen sie deren Aufgabe vollends. Das rührt sicherlich aus unserem umgangssprachlichen Gebrauch des Wortes „beraten“. Wir beraten Familienmitglieder, Freunde und/oder Bekannte, indem wir ihnen Lösungsideen vorschlagen, die wir für uns wählen würden. Berater und Beraterinnen hingegen nehmen die Funktion einer Hebamme an. Sie begleiten durch einen möglichen schmerzhaften Prozess, beruhigen, sprechen gut zu und helfen letztlich das „Kind“ zu gebären. Dabei sind die Wege zur Zielfindung individuell, d.h. Beratungspersonen müssen ihr Werkzeug und ihr (Fach-)Wissen, das ihnen erlaubt, einer Situation entsprechend zu re-agieren, anzuwenden wissen; denn letztlich ist es

„(...)nicht wichtig, ob ein Berater alles für dich tut, was er kann. Entscheidend ist, ob er irgendetwas kann, was er für dich tut.“

Karl Heinz Karius *1935

5 Literaturverzeichnis

- Fotoprotokolle, in: Seminarordner Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung, Modul 1, 42+43.
- Gerhold, Christiane/ Gröning, Katharina Prof. Dr. (2016): Der Beratungsprozess und die Prinzipien und Probleme der Sozialleistungsberatung. Modellprojekt von der Universität Bielefeld von der AOK Rheinland/Hamburg & der AOK NORDWEST. Verfügbar unter: https://www.uni-bielefeld.de/erziehungswissenschaft/ag7/familiale_pflege/materialien/studienbriefe/StB_Beratungsprozess-2016.pdf. Abgerufen am 06.02.2019
- Karius, Karl Heinz. Verfügbar unter: <https://www.aphorismen.de/zitat/150758>. Abgerufen am 18.03.2019.
- Berdel-Mantz, Beate/Knoll, Jörg: „Phasenmodell des Beratungsprozesses“, in: Seminarordner Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung, Kapitel 1, Basistext 6, 61-71.
- Müller-Arnold, Lisa (2017): „Verantwortung der Beraterin und des Beraters in den Phasen des Beratungsprozesses“, in: Schlüter, Anne/ Kress, Karin (Hrsg.): Methoden und Techniken der Bildungsberatung, Opladen, Berlin & Toronto: 58-66.
- nfb Nationales Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Beratungsqualität in Bildung, Beruf & Beschäftigung (2011): Qualitätsmerkmale guter Beratung. Berlin, Heidelberg.
- Rahm, Dorothea (2011): Gestaltberatung: Grundlagen und Praxis integrativer Beratungsarbeit. Verfügbar unter: https://books.google.de/books?id=1UNZz4gbxwC&pg=PA95&lpg=PA95&dq=%E2%80%9EMit+Beratung+in+welcher+Form+auch+immer,+wird+versucht,+dem+Ratsuchenden+eine+%C3%84nderung+seiner+Einstellung+und+seines+Verhaltens+zu+erm%C3%B6glichen,+um+ihn+dadurch+in+die+Lage+zu+versetzen,+seine+Probleme+besser+zu+l%C3%B6sen&source=bl&ots=skR85cdARN&sig=ACfU3U0F83OhGFwJfeJMJJL0jeeZWnsTQ&hl=de&sa=X&ved=2ahUKEwictNOHv5_hAhUzwsQBHQgcDGMQ6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=%E2%80%9EMit%20Beratung%20in%20welcher%20Form%20auch%20immer%2C%20wird%20versucht%2C%20dem%20Ratsuchenden%20eine%20%C3%84nderung%20seiner%20Einstellung%20und%20seines%20Verhaltens%20zu%20erm%C3%B6glichen%2C%20um%20ihn%20dadurch%20in%20die%20Lage%20zu%20versetzen%2C%20seine%20Probleme%20besser%20zu%20l%C3%B6sen&f=false. Abgerufen am: 12.02.2019