

Kritische
Stichwörter
6

Wolfgang Grunwald
Hrsg.

Kritische Stichwörter
zur
Gesprächspsychotherapie

1979

Wilhelm Fink Verlag München

1979

Wilhelm Fink Verlag München

W/1606/91

→ **Datengewinnung und -verarbeitung, GT, GT-Skalen, GwG, Persönlichkeitstheorie von Rogers, Persönlichkeit des Therapeuten, sprachliches Handeln, Therapieziele**

AUSGEWÄHLTE LITERATUR:

GwG-Info

Minsel, W. R. et al.: *Vergleich von zwei Trainingskonzepten zur Gesprächspsychotherapie anhand der unmittelbaren Kurseffekte*, in: Jankowski, P. et al. (Hrg.): *Klientenzentrierte Psychotherapie heute*, Göttingen 1976

Tscheulin, D.: *Ausbildung in therapeutischem Basisverhalten*, Diss. Univ. Würzburg 1972

LILO THIEDE

Beratungsgespräch

1. DEFINITION UND ANWENDUNG. Beratungsgespräche werden in den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen angewandt, so z. B. in der Erziehungsberatung, Studienberatung, Berufsberatung, Telefonseelsorge oder durch den Betriebsrat, der seine Kollegen berät.

In all diesen Bereichen ist die Beratung eine „zwischenmenschliche Beziehung, die beinhaltet: (1) Jemanden, der Hilfe sucht, (2) jemanden, der helfen will und (3) dazu in der Lage oder dafür ausgebildet ist, (4) eine Konstellation, die es erlaubt, Hilfe zu geben und zu empfangen.“ (Hackney und Nye, 1973, S. 4)

Allgemein kann Beratungsgespräch definiert werden als eine spezifische Art der Hilfe durch einen Berater bei der Lösung bestimmter aktueller Probleme eines Individuums.

Ein *Problem* ist diejenige Situation, die eine Reaktion des Individuums erfordert, wobei mehrere Alternativen zur Verfügung stehen, die effektivste aber nicht offensichtlich ist. (D'Zurilla und Goldfried, 1971)

In bezug auf das Beratungsgespräch ergeben sich zwei Arten von Problemsituationen:

1. Die problematische Situation hat ihre Ursache lediglich in Verhaltensdefiziten und/oder nicht ausreichenden Problemlösungsstrategien des betreffenden Individuums. Ziel ist dann der Aufbau bestimmter Verhaltensweisen bzw. Problemlösungsstrategien, um das Individuum zu befähigen, effektiver mit seiner Umwelt zu interagieren.

2. Das Problem hat seine Ursache darüber hinaus in objektiven Gegebenheiten der Umwelt des Klienten. In diesem Fall ist Gegenstand des Beratungsgesprächs nicht nur der Aufbau von Verhaltensmustern und Problemlösungsstrategien, sondern die Beseitigung des Problems.

Die Frage, *wie* der Berater einen Klienten bei der Bewältigung seines Problems unterstützt, ist von der Art des Problems, von der Stellung des Beraters zum Ratsuchenden und zu dessen Problem abhängig und damit je nach Anwendungsbereich des Beratungsgesprächs verschieden. Beratungsgespräche unterscheiden sich danach, ob der Berater direkten Einfluß auf das Problem hat oder ob sich sein Einflußbereich nur auf Problemlösungsstrategien des Ratsuchenden bezieht. So wird z. B. das Beratungsgespräch eines Betriebsrates, im Verlauf dessen dieser feststellt, daß in der Abteilung des ratsuchenden Kollegen die Arbeitsstättenverordnung verletzt wird, anders ablaufen und andere Konsequenzen haben als

die Studienberatung eines neu-immatrikulierten Studenten. Im ersten Fall muß die Situation im Interesse der Betroffenen – gemeinsam mit ihnen – verändert werden. Beim zweiten Beispiel geht es darum, das Individuum, zumindest kurzfristig, an eine Situation anzupassen.

Hilfe beim Problemlösen heißt also für das Beratungsgespräch: die Ableitung von Handlungsempfehlungen aus dem Bezug der Problemlage eines Klienten (vgl. Clauss et al. 1976)

Ein weiterer Unterscheidungspunkt ergibt sich aus der Überprüfung der Umsetzung dieser Handlungsempfehlungen: Ist der Berater daran beteiligt, so wird er sich wie z. B. der Betriebsrat nach einiger Zeit vergewissern, ob das Problem tatsächlich beseitigt ist; auch eine Erziehungsberatung gilt in der Regel erst dann als abgeschlossen, wenn die Beratungsziele erreicht sind. Anders ist es bei der Berufsberatung; eine Rückmeldung an den Berater findet hier nicht statt.

Ein allgemein anwendbares Modell eines Beratungsgesprächs sollte also neben der Problemdarstellung folgende Elemente beinhalten:

- Hilfe beim Aufbau von Lösungsstrategien
- Handlungsempfehlungen
- Potentielle direkte Eingriffsmöglichkeiten des Beraters
- Gemeinsame Überprüfung der Lösungsschritte.

Im folgenden sollen verschiedene Formen des Beratungsgesprächs an diesen Anforderungen gemessen werden.

2. DAS NICHT-DIREKTIVE ODER KLIENT-ZENTRIERTE BERATUNGSGESPRÄCH. Diese Methode, die sich aus der GT entwickelt hat (Mucchielli, 1972; Rogers, 1972; Patterson, 1974), ist der am weitesten verbreitete Ansatz des Beratungsgesprächs in theoretischen und empirischen Auseinandersetzungen.

Folgende Annahmen liegen dem Modell zugrunde:

- Der Klient kennt sein Problem am besten.
- Jedes Individuum verfügt über eine angeborene Fähigkeit zur Selbstlenkung und Selbstregulierung; diese Fähigkeit kann zwar verkümmert sein, soll dann aber durch das Beratungsgespräch entfaltet werden.

Für das Führen eines guten Beratungsgesprächs gelten folgende Gebote (Mucchielli, 1972), die in Erweiterung der Therapeutenvariablen von Rogers entwickelt wurden:

1. Individualisierung der Beratung, d. h. Anerkennung der Besonderheit der Probleme des Klienten.

2. Freier Ausdruck der Gefühle des Klienten: Hauptsorge des Beraters sollte nicht das Problem sein, sondern die Beziehung des Klienten zu diesem Problem.
3. Empathie
4. Positive Wertschätzung
5. Nicht-Urteilen
6. Selbstbestimmung des Klienten und damit die Pflicht des Beraters, dem Klienten zur Selbstbestimmung zu verhelfen.

Durch die Technik der Verbalisierung werden diese Gebote im Beratungsgespräch umgesetzt, wobei Verbalisierung aus drei Verfahren besteht:

1. Verbalisierung als Wiedergabe: Der Ratsuchende sieht, daß sein Gesprächspartner weder suggerieren noch urteilen will; er fühlt sich verstanden.
2. Verbalisierung als umkehrbare Beziehung: Der Berater hebt bisher latent Gebliebenes hervor. Das ist deshalb notwendig, weil der Klient im allgemeinen „der Gefangene eines dominierenden Gesichtspunktes“ ist und durch das Auftauchen eines neuen Aspekts „ein präziseres und objektiveres Bewußtwerden der Situation“ gefördert wird (Mucchielli, 1972, S. 45).
3. Klärende Verbalisierung: Dem Klienten wird der Sinn seiner eigenen Aussage vermittelt.

Ein derartiges Verhalten „schließt Ratschläge, Belehrungen, Kritik, Fragen, Aufforderungen usw. aus“ (Tausch, 1973, S. 79). Der Klient wird sich selbst, der Situation und des Problems bewußt und wird deshalb am Ende des Beratungsgesprächs fähig sein, zusammen mit dem Berater Handlungsempfehlungen zu formulieren (Mucchielli, 1972, S. 64).

Wichtiger Bestandteil des Beratungsgesprächs ist, daß der Klient bei der Lösung seines Problems eine Hilfestellung sucht und daß der Berater in der Lage ist, diese Hilfestellung zu leisten. Damit ist vorausgesetzt, daß der Berater einen besseren Überblick über das Problem sowie über dessen Lösungsstrategien hat als der Ratsuchende, wie es z. B. bei der Studienberatung oder Berufsberatung der Fall ist.

Der Ratsuchende seinerseits verfügt in seinem spezifischen Fall über konkretere Information als der Berater. Daraus schließen Vertreter des nicht-direktiven Modells, daß er sich bei seinem Problem am besten auskenne. Die Kenntnis eines Problems erfordert aber nicht nur das Wissen um seine spezifische Ausprägung, sondern auch die Analyse seiner objektiven Struktur (Clauss et al., 1976) sowie die Einordnung in allgemeine

Zusammenhänge. Die Grundannahme des nicht-direktiven Modells schließt somit die reale Situation eines Beratungsgesprächs aus.

Der nicht-direktive Ansatz geht weiter davon aus, daß durch die Schwerpunktsetzung auf die Gefühle des Klienten dieser sich frei entfalten und daß sich daraus in ihm eine Lösung des Problems entwickeln wird. Rationale und emotionale Inhalte sind jedoch zwei untrennbare Seiten menschlicher Kommunikation. Das Ausklammern kognitiver Prozesse im nicht-direktiven Ansatz bedeutet gleichzeitig das Ausklammern des Gegenstands des Beratungsgesprächs: nämlich das eigentliche Problem. Die Zentrierung auf die Gefühle des Klienten hat damit drei Konsequenzen:

- Es wird dem Klienten unmöglich gemacht, neue Sachverhalte über das Problem zu erfahren;
- die Möglichkeit, das Problem selbst zu verändern, wird ausgeschlossen; damit bleibt nichts anderes übrig, als den Klienten an das bestehende Problem anzupassen,
- der Berater hat nicht die Möglichkeit der Überprüfung von Lösungsschritten.

Es hat sich gezeigt, daß das nicht-direktive Modell in Bereichen, wo das Beratungsgespräch Fragen der Information, rechtliche Fragen sowie konkrete Handlungsanweisungen und die Überprüfung derselben beinhaltet, nicht anzuwenden ist. Damit wird bei diesem Ansatz ein großer Teil der Beratungssituationen ausgeklammert. Auf der Basis dieser Erkenntnis versuchten Hackney und Nye aus dem nicht-direktiven Modell, unter Zuhilfenahme lern-theoretischer Erkenntnisse, praxisbezogene Beratungsstrategien zu entwickeln.

3. DAS DISKRIMINATIONSMODELL VON HACKNEY UND NYE. Hackney und Nye, 1973 gehen von der Voraussetzung aus, daß das verbale und nicht-verbale Verhalten des Beraters als Werkzeug zur direkten Einflußnahme auf Anliegen und Probleme des Ratsuchenden dient. Dabei orientiert sich der Berater an den drei Kernvariablen von Rogers. Durch gezieltes Diskriminationsverhalten werden darüber hinaus bestimmte Inhalte aufgegriffen, andere vernachlässigt; dadurch wird das Gespräch in eine vom Berater zu bestimmende Richtung gelenkt. Ein solches Diskriminationsverhalten besteht z. B. aus vertiefender Exploration, Reverbalisierung, Schweigen und Pausen sowie aus verbalen Äußerungen.

Eine weitere Aufgabe des Beraters besteht darin, das Gespräch zu strukturieren: In Auswertung einer Problemanalyse stellt der Berater zu-

sammen mit dem Ratsuchenden Beratungsziele auf und entwickelt gemeinsam mit ihm Aktionspläne.

Das Diskriminationsmodell stellt insofern eine Erweiterung des Beratungsgesprächs dar, als hier nicht nur eine Zentrierung auf die Gefühle des Klienten im Vordergrund steht, sondern auch das inhaltliche Problem und die intellektuelle Verarbeitung der Problemsituation.

Eine Bewährungskontrolle der entwickelten Aktionspläne ist aber auch hier ausgeschlossen. Ebenso wird der Stellenwert des Beraters als Kompetenz vernachlässigt: der Berater hebt zwar wichtige Punkte im Verlauf des Gesprächs hervor, mögliche Erkenntnisse über das Problem und evtl. Lösungsmöglichkeiten müssen aber vom Klienten ohne Vorgabe vom Berater entwickelt werden. Eine über die Gesprächssituation hinausgehende Eingriffsmöglichkeit des Beraters ist auch hier ausgeschlossen.

Ein solches Vorgehen ist in den wenigsten Anwendungsbereichen des Beratungsgesprächs effektiv.

4. DAS BERATUNGSGESPRÄCH ALS GEMEINSAMER PROBLEMLÖSUNGSPROZESS. Beratung wurde definiert als gemeinsames Problemlösungsverhalten, d.h. als ein Prozeß, dessen Effekt mehrere potentiell effektive Lösungen einer problematischen Situation sind, wobei die Wahrscheinlichkeit, die effektivste herauszufinden, gegeben ist (D'Zurilla und Goldfried, 1971). Berater und Klient sind aufgrund ihres individuellen Kenntnisstandes zunächst nicht in der Lage, ein erwünschtes oder gefordertes Ziel zu erreichen; der Berater, weil er nicht die konkreten Bedingungen des Problems kennt, der Ratsuchende, weil er über keine Problemlösungsstrategien verfügt.

Wie wird nun die Problemlösung, i.e. das Beratungsziel, erreicht?

Ein Problemlösungsprozeß besteht aus folgenden fünf Stufen (vgl. auch D'Zurilla und Goldfried, 1971; Goldfried und Goldfried, 1975; Goldfried und Davison, 1976),

a) Die Stufe der *allgemeinen Orientierung* dient dazu, beim Ratsuchenden ein „Problembewußtsein“ entstehen zu lassen.

Der Klient soll dabei lernen,

- daß Probleme allgemeiner Bestandteil des Lebens und zu bewältigen sind,

- Problemsituationen zu erkennen,

- erste Impulse bei der Lösung zurückzuhalten.

Diese Stufe scheint nur für die Therapie angebracht, da im Beratungsgespräch zunächst nicht davon ausgegangen werden kann, daß

der Ratsuchende generell problematische Situationen nicht erkennt bzw. nicht bewältigen kann.

- b) In der Phase der *Problemdefinition* und *Formulierung* gilt es, alle Aspekte einer problematischen Situation sowie die Beziehung zu damit zusammenhängenden Ereignissen zu erkennen. Dadurch soll gewährleistet werden, daß der Klient nicht impulsiv auf ein Problem reagiert, sondern zuerst die Art des Problems analysiert.
- c) Ein Problem beinhaltet in der Regel mehrere Lösungswege. In der Phase der *Entwicklung von Alternativen* werden sämtliche Strategien von Berater und Klient gemeinsam gesammelt, ohne dabei deren Durchführbarkeit zu berücksichtigen.
- d) In der *Entscheidungsphase* wird jede Alternative nach ihren möglichen Konsequenzen beurteilt und so die effektivste Strategie ausgewählt.
- e) Die bisher durchgeführten Schritte waren kognitive Handlungen. In der Phase der *Verifikation* werden diese in der Praxis überprüft.

Zur Erklärung der Verbindung zwischen Plänen und Aktionen entwickelten Miller et al. (1973) das Tote-Modell (Test-Operate-Test-Exit). In bezug auf den Problemlösungsprozeß bedeutet das: Problemlösungsverhalten wird danach gelenkt, inwieweit das Resultat dem Ziel bzw. den Anforderungen entspricht. Ist durch die gewählte Strategie das Problem zu beseitigen, so ist damit der Problemlösungsprozeß abgeschlossen; wenn nicht, dann werden die neuen Erfahrungen beim weiteren Problemlösungsverhalten mit verarbeitet.

Der Problemlösungsansatz bietet eine gute Beschreibung der Struktur des Beratungsgesprächs, die aber noch einiger Spezifizierungen bedarf.

5. EIN INTEGRIERTER ANSATZ DES BERATUNGSGESPRÄCHS

5.1 GÜNSTIGE GESPRÄCHSATMOSPHERE HERSTELLEN.

Der erste Schritt bei der Schaffung günstiger Bedingungen ist das Ausschalten sämtlicher Störquellen. Es muß gewährleistet sein, daß das Beratungsgespräch nicht durch Telefongespräche, unerwartete Besuche u. ä. unterbrochen wird. Wenn diese Voraussetzungen gegeben sind und der Berater, falls notwendig, seine Funktion erklärt hat, sollte er zunächst den Ratsuchenden zum Reden ermuntern, d. h. offene Fragen stellen, durch verbales und nonverbales Verhalten Freundlichkeit zeigen, aufmerksam zuhören und den Klienten wenig unterbrechen. Ein solches Verhalten dient dem Aufbau einer positiven Beziehung zwischen Berater und Klient

und wird sich damit förderlich auf den Erfolg des Beratungsgesprächs auswirken (Morris und Suckermann, 1974).

Der Berater orientiert sich in dieser Phase u. a. an der Therapeutenvariablen „positive Wertschätzung“. Im Gegensatz zum klient-zentrierten Ansatz besteht jedoch nicht der Anspruch, diese Variable gleichmäßig beim gesamten Gesprächsverlauf einzusetzen. Sie soll vielmehr als gezieltes feed-back eingesetzt werden (Goldfried und Davison, 1976). Erwünschte Äußerungen, die einer Weiterentwicklung oder Hervorhebung bedürfen, können so verstärkt werden (Kanfer und Philips, 1970/1975).

5.2. PROBLEMANALYSE UND ZIELDEFINITION.

Nach dieser „warming-up“ Phase beginnt der Berater, das Gespräch zu strukturieren. Er fragt an unklaren Stellen und hebt Relevantes durch Zwischenzusammenfassungen hervor. Diese Zusammenfassungen verhindern, daß sich der Berater vorschnell ein Urteil bildet: er vergewissert sich durch Pausen und Fragen, ob er den Klienten richtig verstanden hat (Rieger und Semmer, 1977).

Ein nicht zu vernachlässigender Teil der Problemanalyse besteht aus der Einordnung der konkreten Situation des Ratsuchenden in allgemeine Zusammenhänge. So sollte der Betriebsrat beim oben genannten Beispiel der Verletzung der Arbeitsstättenverordnung das Problem auch rechtlich einordnen; ein Berufsberater auf die Situation am Arbeitsmarkt verweisen etc. Die schwierige Aufgabe hierbei ist, das Problem weder zu verharmlosen noch als unlösbar darzustellen (Goldstein, 1977).

Wie man sieht, greift der Berater aktiv in den Gesprächsverlauf ein; er beeinflusst durch Stellungnahmen u. ä. die Informationsverarbeitung des Klienten.

Ebenso bei der nun folgenden Zielanalyse: Der Berater stellt zunächst wieder offene Fragen und legt dann dem Klienten seine eigenen Vorstellungen dar. Auf diese Weise wird gemeinsam eine Zielhierarchie erstellt, die sowohl Maximal- als auch Minimalziele enthält (Rieger und Semmer, 1977)

Ein Haupteinwand an dieser Stelle ist, der Ratsuchende kenne seine Ziele ja wohl selbst am besten. Aber auch beim Aufstellen einer Zielhierarchie ist wichtig, daß diese realistisch ist und die Interessen anderer vom Problem Betroffener berücksichtigt. Dies sei am Beispiel des Betriebsrats verdeutlicht: Er wird die Zielhierarchie in Übereinstimmung mit den Interessen der Belegschaft und gewerkschaftlichen Forderungen aufstellen. Hierbei ist er in der Regel kompetenter als sein ratsuchender Kollege.

5.3. ENTWICKLUNG VON LÖSUNGSWEGEN. Nachdem Soll- und Ist-Zustand festgelegt sind, besteht die nächste Aufgabe in der Entwicklung einer Lösungsstrategie. Dabei werden zunächst alle Lösungsansätze im Brainstorming-Verfahren gesammelt, dann nach ihrer Realisierbarkeit und Effektivität bewertet und in Übereinstimmung mit der Zielhierarchie festgelegt.

An diesem Punkt besteht die Gefahr, daß der Berater den Klienten überfordert; denn die ersten Lösungsschritte müssen klein und vom Klienten leicht zu bewältigen sein. Hat der Klient erste Nahziele erreicht, so bedeutet das eine positive Verstärkung für ihn. Die folgenden komplexeren Schritte erscheinen nicht mehr so schwierig und sind damit leichter zu bewältigen. (Semmer und Pfäfflin, 1978).

5.4. HANDLUNGSKONSEQUENZEN FESTLEGEN. Als letzten Schritt legt der Berater gemeinsam mit dem Klienten fest, was der Ratsuchende übernehmen wird und wo er selbst Maßnahmen ergreift. Zur Überprüfung und eventuellen Gesprächsfortsetzung wird ein weiterer Termin vereinbart. Damit ist der erste Teil des Beratungsgesprächs abgeschlossen. Das gesamte Gespräch wird dann beendet sein, wenn der Ratsuchende sein Ziel erreicht hat oder er es unabhängig vom Berater erreichen kann.

5.5 ZUSAMMENFASSUNG. Ein nach dem integrierten Modell vorgehender Berater orientiert sich somit an folgenden Techniken:

1. Er strukturiert das Beratungsgespräch im Sinne eines Problemlösungsprozesses.
2. Die GT-Variablen werden als selektive Verstärker eingesetzt.
3. Sie werden erweitert durch lerntheoretische Erkenntnisse:
 - Der Berater dient als Modell für den Klienten bei ähnlichen Problemsituationen (Bandura, 1969).
 - Die zu Beginn starke Unterstützung bei den Lösungsschritten und der allmähliche Rückzug des Beraters entspricht dem Prompting-Prozeß (Kuhlen, 1973) der Verhaltenstherapie.
4. Das Verhalten des Beraters bedeutet gleichzeitig eine kognitive Beeinflussung durch Information und Einstellungsänderungen (Ellis, 1962) mit dem Ziel des Aufbaus adäquater Handlungsstrategien.

Dieses Modell erhebt keineswegs den Anspruch, durch seine Anwendung sämtliche Probleme aus der Welt zu schaffen. Lehrstellenknappheit oder überfüllte Hörsäle können nicht durch psychologische Techniken

verändert werden. Es bildet lediglich ein Handwerkszeug zur besseren Bewältigung, das zusätzlicher materieller Ergänzung bedarf.

→ **Direktiv-nondirektiv, Einstellungs- und Verhaltensänderung, GT, GT-Kernvariablen, Lernprozesse, Problemlösen, Therapeut-Klient-Beziehung, Therapieziele, Indikation**

AUSGEWÄHLTE LITERATUR:

- Hackney, H./Nye, S.: Beratungsstrategien und Beratungsziele, Nürnberg 1973*
Mucchielli, R.: Das nicht-direktive Beratungsgespräch, Salzburg 1972
Rieger, A./Semmer, N.: Studienberatung als Beratungsgespräch, Berlin (West) 1977
Semmer, N./Pfäfflin, M.: Interaktionstraining, Weinheim 1978

ANNE RIEGER/EVA SCHMIDT-HIEBER