

Beratungskompetenz & Coaching Lektion 1: Grundlagen



Susanna Rothmayer

Beratungskompetenz und Coaching



Inhaltsverzeichnis:

Lektion 1: Grundlagen zum Thema Beratung & Coaching

Lektion 2: Beratungsformate

Lektion 3: Der Beratungsprozess

Lektion 4: Steuerung des Beratungsprozesses

Lektion 5: Spezielle Beratungsformate

Lektion 6: Exkurs Online Beraten

Lektion 7: Post-Its für gute Beratung

Lektion 1: Grundlagen zum Thema Beratung & Coaching



Inhalt:

1. Wozu Beratung?
2. Systemisches Denken
3. Beratungsansatz
4. Haltung
5. Ethik



Wozu Beratung?

- Radikale Veränderung unserer Gesellschaft, Arbeitswelt, privater Lebensformen verunsichert Menschen.
- Klassische Formen wie Rechtsberatung, Paarberatung oder Wirtschaftsberatung werden ergänzt und angereichert durch eine Vielzahl von spezialisierten Beratungsangeboten im persönlichen wie beruflichen wie persönlichen Kontext:





Wozu Beratung?

- Lebens- und Sozialberatung
- Gesundheitsberatung (gesunde Lebensweise, Fitness, Ernährung)
- Work-Life-Balance, Psychohygiene, Umgang mit Stress, Trauerberatung
- Alltagsthemen, wie Umgang mit Komplexität, Entlastung, Entrümpeln
- Paarberatung, Familienberatung, Erziehungsberatung, Singleberatung
- Bildungs- und Berufsberatung
- Konfliktberatung
- Unternehmensberatung

Unsere Gesellschaft

- VUCA: Volatil, unsicher, komplex und mehrdeutig
- Auf den Menschen lastet hoher Druck: Überforderung, Orientierungslosigkeit sind die Folge
- Wirtschaftlicher, finanzieller Druck, Unsicherheit und Sorge
- Tendenzen von zunehmender Radikalisierung
- Infragestellen errungener Rechte von Frauen und Minderheiten
- Politik- und Demokratieverdrossenheit

Unsere Gesellschaft

- Krisen durch Pandemie, Wirtschaftseinbrüche, Inflation und Teuerung
- Kriege sogar in Europa
- Klimakrise und die unwiederbringliche Ausnutzung der Natur
- Populismen
- Auswirkung digitaler Medien auf Selbstbild und Informationsgehalt
- Verunsicherung durch Informationsmanipulation
- Herausfordernder Umgang mit digitalen Medien und Künstlicher Intelligenz

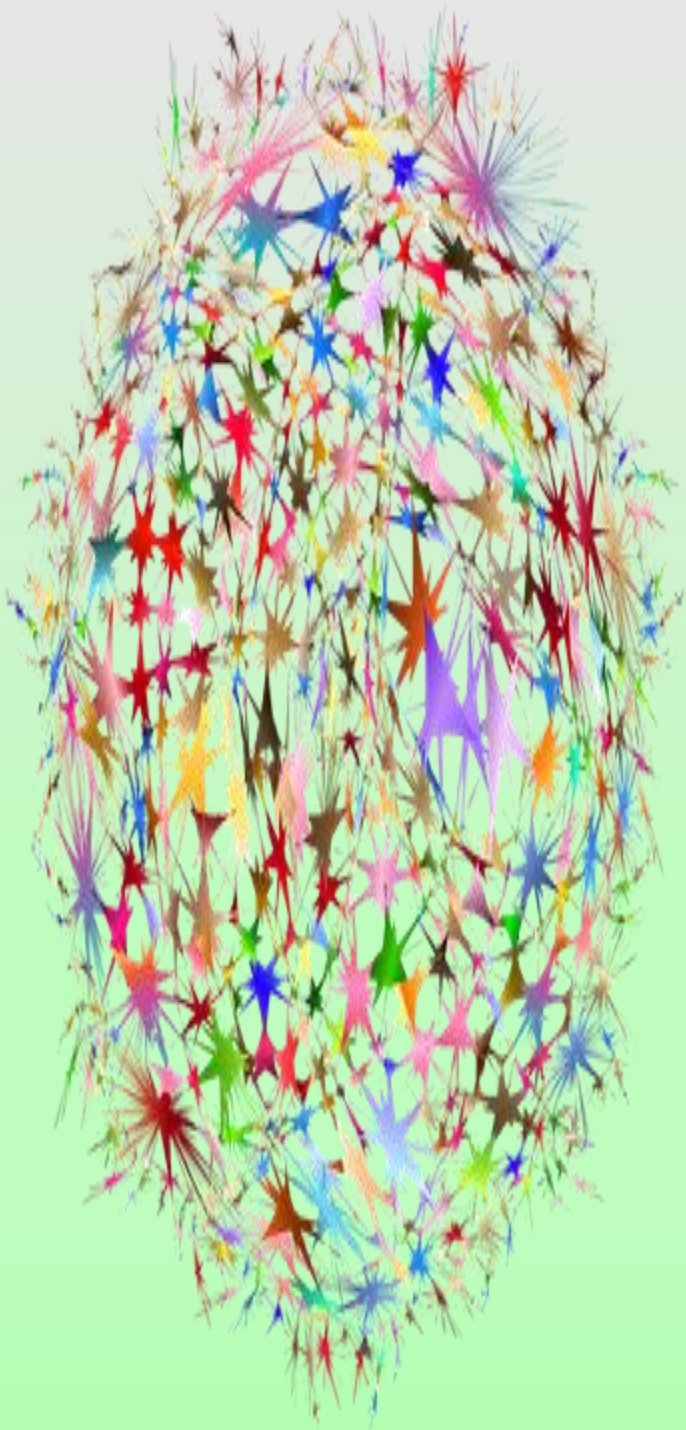
Systemisch- konstruktivistisches Denken

- In der Beratung werden wir oft mit unterschiedlichen Sichtweisen verschiedener Akteure konfrontiert.
- Unsere Aufgabe als BeraterIn ist es nicht, zu entscheiden, wer recht hat.
- Sondern uns auf diese unterschiedlichen Sichtweisen einzulassen und zur Kenntnis zu nehmen, dass es eine einzige richtige Sichtweise nicht gibt.



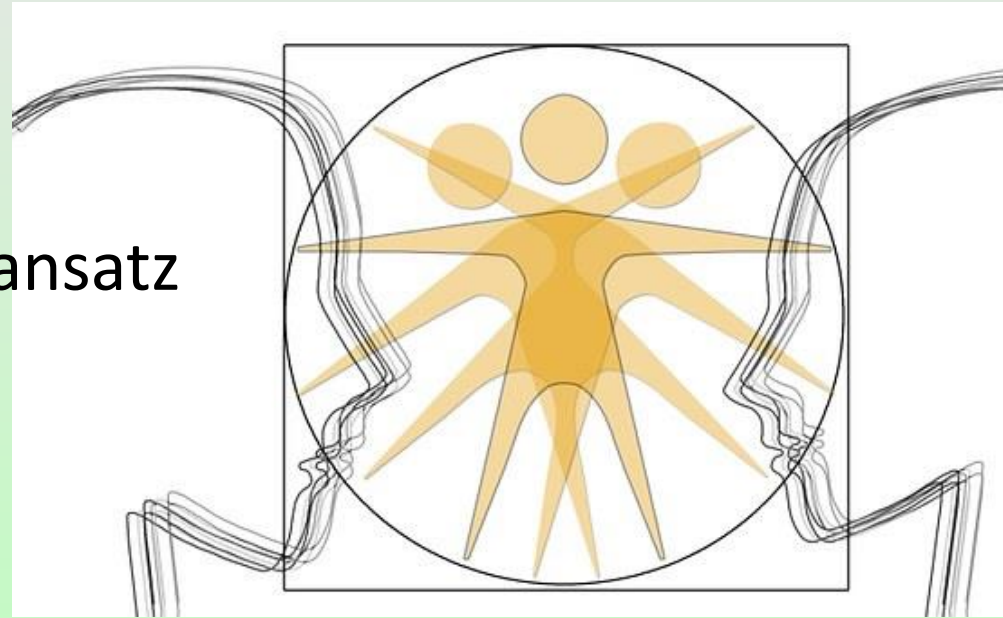
Systemisch- konstruktivistisches Denken

- Grundlage einer effizienten Beratung ist daher eine systemisch-konstruktivistische Haltung.
- Bevor du dich mit dem Kurs Beratungskompetenz beschäftigen, solltest du daher den Kurs "Systemisches Denken und Handeln" abschließen.



Beratungsansatz

- Bei dem in diesem Kurs vorgestellten Beratungsansatz handelt es sich um einen holistischen, ganzheitlichen Ansatz.



- Er geht davon aus, dass sowohl die Beratenden als auch Ratsuchende Teil des Beratungssystems sind.
- Das bedeutet, dass beide in einem zirkulären Austauschverhältnis stehen, dass also jedes Verhalten der Ratsuchenden die Beratenden beeinflusst und umgekehrt.

Beratungsansatz

- Dieser Ansatz geht weiters davon aus, dass nicht der Berater/die Beraterin, sondern der/die Ratsuchende Experte für die Lösung von Problemen und Verwirklichung von Zielen sind.
- Aufgabe der Beratenden ist es daher nicht, Lösungen für die Ratsuchenden zu erarbeiten.
- Im Beratungsprozess geht es vielmehr darum, Menschen dabei zu unterstützen, sich vom Problem zu lösen.

Beratungsansatz

- Es geht um die Entwicklung von neuen oder zusätzlichen Sichtweisen auf Themenstellungen und Sachverhalte
- um die Entwicklung von Möglichkeiten, mit dem, was als problemhaft erlebt wird, gut zurecht zu kommen
- Darum, einen adäquaten Umgang mit den angesprochenen Themen zu entwickeln
- Denn: Oft sind nicht die Dinge, die wir beobachten, das Problem, sondern die Art, wie wir darüber denken.





Beratungsansatz

- Ziel der Beratung ist es nicht, Menschen in ihrem „so-sein“ zu verändern.
- Der hier vorgestellte Beratungsansatz geht davon aus, dass bestimmte Zuschreibungen eines „so-seins“ in der Beratung nicht weiterhelfen.
- Denn wie auch immer Menschen "sind", so können Sie sich doch in unterschiedlichen Situationen sehr unterschiedlich verhalten.

Beratungsansatz

Und hier setzt unser Beratungsansatz an: Ziel der Beratung ist es, in dem Sinn eine Wirkung zu entfalten, dass Menschen durch die Beratung in die Lage versetzt werden, ihr Thema/Problem anders wahrzunehmen und mit einem größeren Verhaltensspektrum auf auftretende Probleme zu reagieren.



"Es sind nicht die Dinge, die uns beunruhigen, sondern die Meinung, die wir von den Dingen haben."

Epiktet

Haltung



Grundlage eines erfolgreichen Beratungsprozesses ist eine professionelle Haltung.

Zusätzlich zu unserer systemisch-konstruktivistischen und holistischen Grundhaltung benötigen wir:

- **Wertschätzung** für die Lebenssituation und die Sichtweisen des Gegenübers.
- Grundsätzliches **Verständnis und Akzeptanz** für die Problemsicht und für das bisherige Handeln.
- **Achtung der Autonomie und Fähigkeit, zu lernen** und sich zu entwickeln.

Förderliche Haltung

- Wir brauchen unbedingtes **Vertrauen in die Problemlösungsfähigkeit** des Klienten/der Klientin.
- **Wir achten die Geschwindigkeit der Selbstveränderung** des Gegenübers.
- Förderlich ist auch die **Erkenntnis, dass jedes Handeln** für den Handelnden **Sinn macht**, jedenfalls in dem Moment, in dem er handelt.



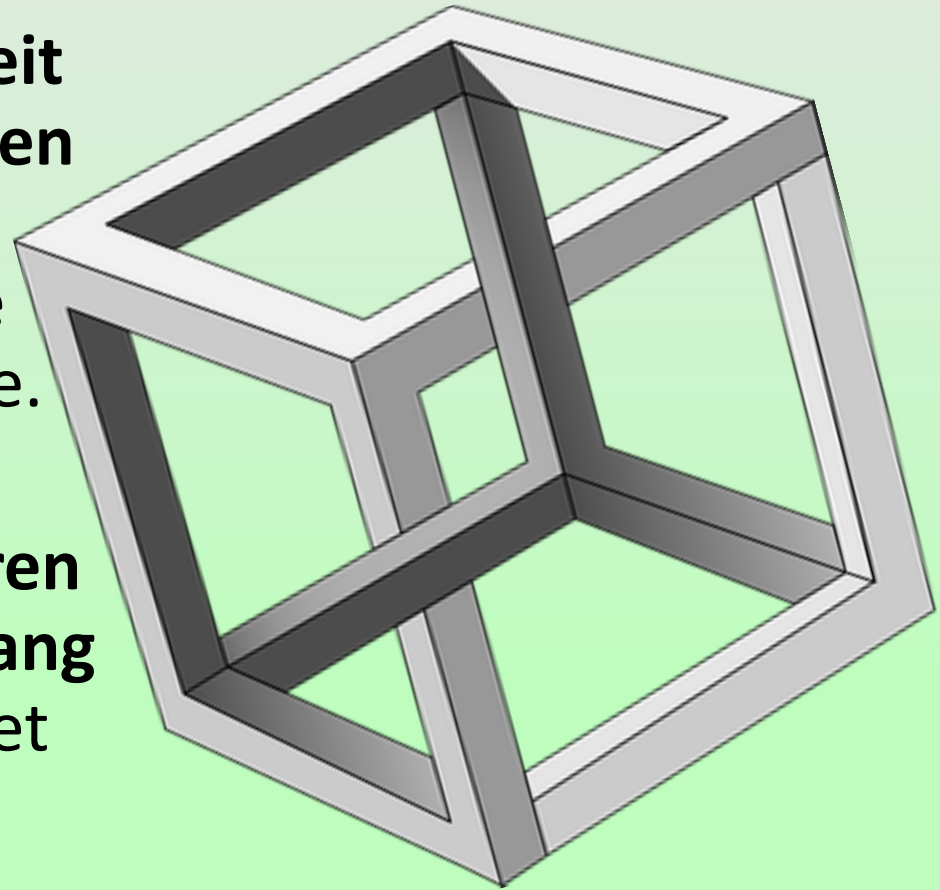


Förderliche Haltung

- Bei unserer Arbeit geht es uns nicht darum, den in der Beratung angesprochenen Aspekten möglichst rasch eine eindeutige Bedeutung zuzuweisen.
- Denn viele Aspekte und Beobachtungen sind unklar oder mehrdeutig.
- Unterschiedliche Beobachtungen können auch widersprüchlich sein.

Förderliche Haltung

- In dem wir **Mehrdeutigkeit und Widersprüchlichkeiten zulassen**, schaffen wir Möglichkeiten für andere Sichtweisen auf Probleme.
- Und wenn es uns gelingt, **Probleme in einen anderen Bedeutungszusammenhang zu stellen**, dann schwindet oft das Problemhafte der Situation.



Förderliche Haltung



- Unser **Beratungsansatz ist ressourcenorientiert.**
- Das bedeutet, dass wir die Fähigkeiten und Stärken des Menschen ins Zentrum unserer Betrachtung und unserer Arbeit stellen.
- Wir vermeiden es, uns auf sogenannte Fehler bzw. Fehlendes oder Schwächen zu fokussieren.

Förderliche Haltung

- Im Zentrum unserer Arbeit steht die **Beziehung**.
- Damit sich Hilfesuchende optimal entwickeln können, brauchen sie Vertrauen zu uns als Berater/Beraterin.
- Vertrauen entsteht dadurch, dass die Erwartungen der KlientInnen an uns als Beratende einerseits gut geklärt wurden und andererseits von uns nicht enttäuscht werden.



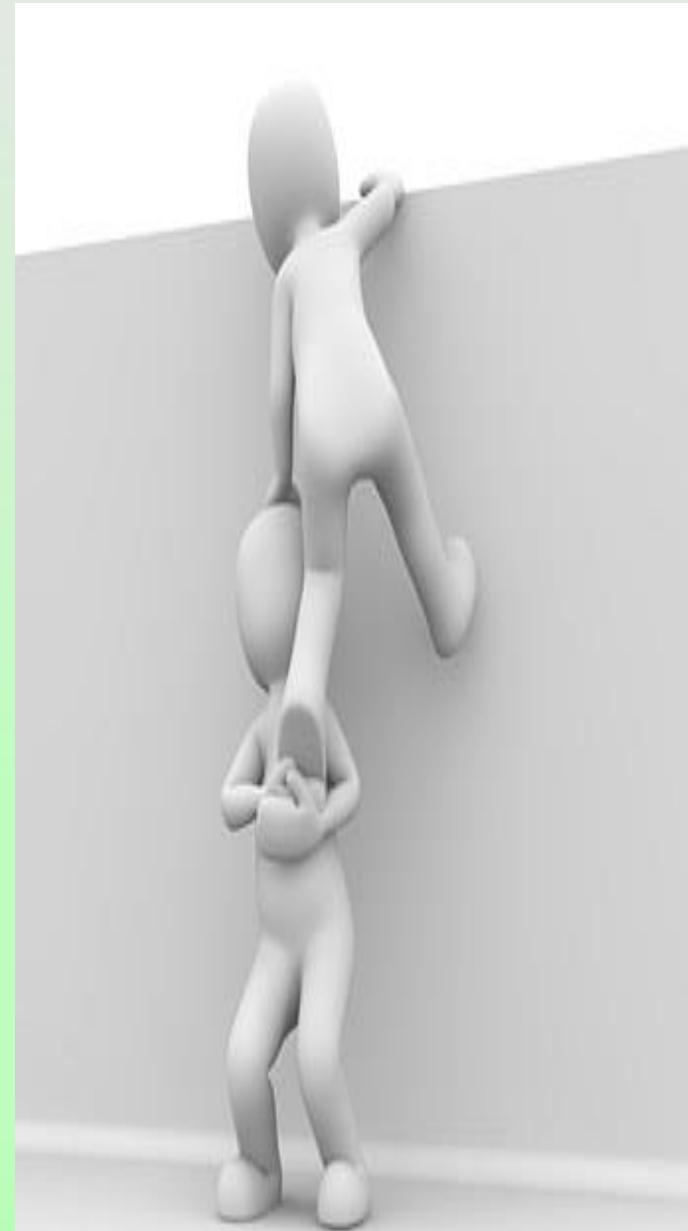
Förderliche Haltung



- Wichtig ist, dass die KlientInnen während des gesamten Beratungsprozesses spüren, dass wir sie **im Beratungsprozess schützen, unterstützen und fördern**. Wir dürfen sie auch fordern, aber nicht überfordern.
- Wenn wir Menschen in die Lage versetzen wollen, sich zu verändern, dann muss uns bewusst sein, dass sie dadurch die Sicherheit ihres gewohnten Verhaltens aufgeben.

Förderliche Haltung

- Statt der Sicherheit des gewohnten Verhaltens bieten wir die **Sicherheit einer vertrauensvollen Förderbeziehung** im Rahmen des Beratungsprozesses.
- Wenn KlientInnen darauf vertrauen können, in der Beziehung zu uns Schutz und Sicherheit zu finden, dann sind sie eher bereit, den sicheren Rahmen ihres gewohnten Verhaltens aufzugeben oder zu verändern.



Förderliche Haltung

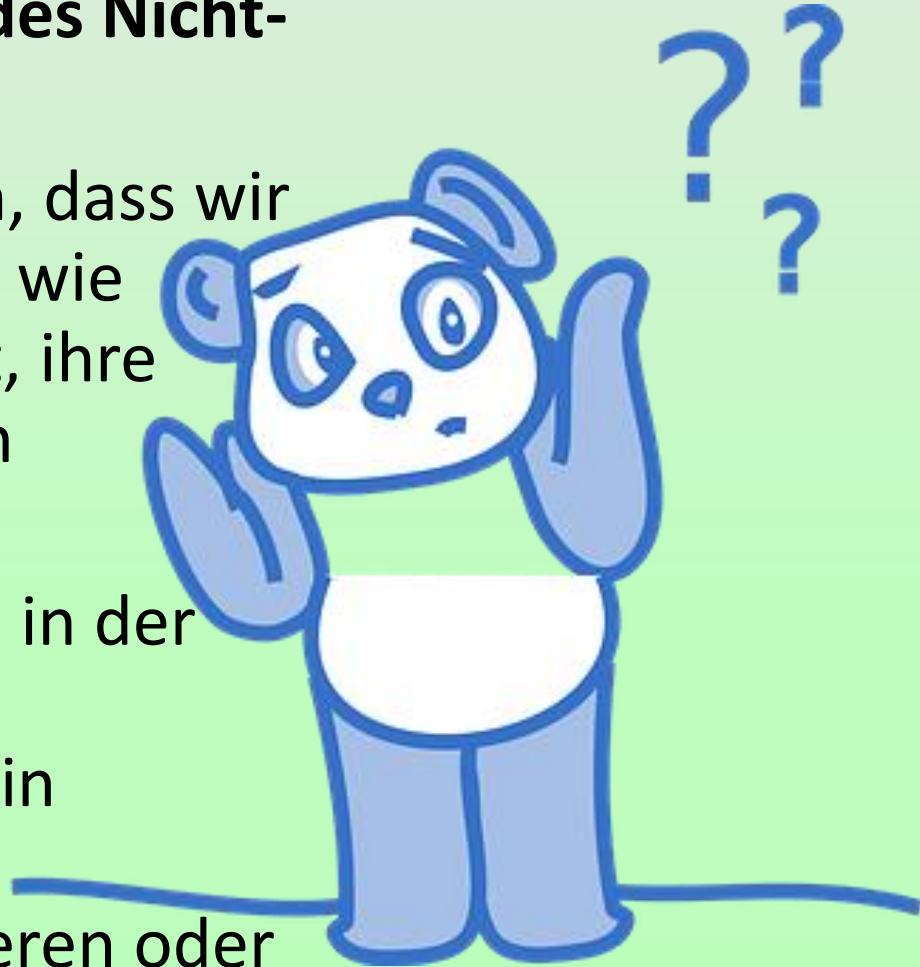
- Damit KlientInnen uns vertrauen können, ist es unerlässlich, dass **wir als Beratende zu uns selbst in einer wertschätzenden, energievollen und selbstreflexiven Beziehung** stehen.
- Dazu gehört es, dass wir unsere **eigene Rolle und unser Selbstverständnis** klar vor Augen haben.



- Und dass wir **unsere Stärken und Schwächen in der Beratung gut kennen** und dazu stehen können.

Förderliche Haltung

- Besonders hilfreich für BeraterInnen im Prozess ist eine **Haltung des Nicht-Wissens**.
- Wir sollten uns bewusst sein, dass wir **keine Ahnung** davon haben, wie KlientInnen ihre Wirklichkeit, ihre Probleme und ihre Lösungen wahrnehmen.
- Wir sollten uns davor hüten, in der Beratung Vorstellungen zu entwickeln, wie die Dinge sein könnten oder KlientInnen in irgendeiner Form zu analysieren oder ihnen ihre Probleme zu erklären.



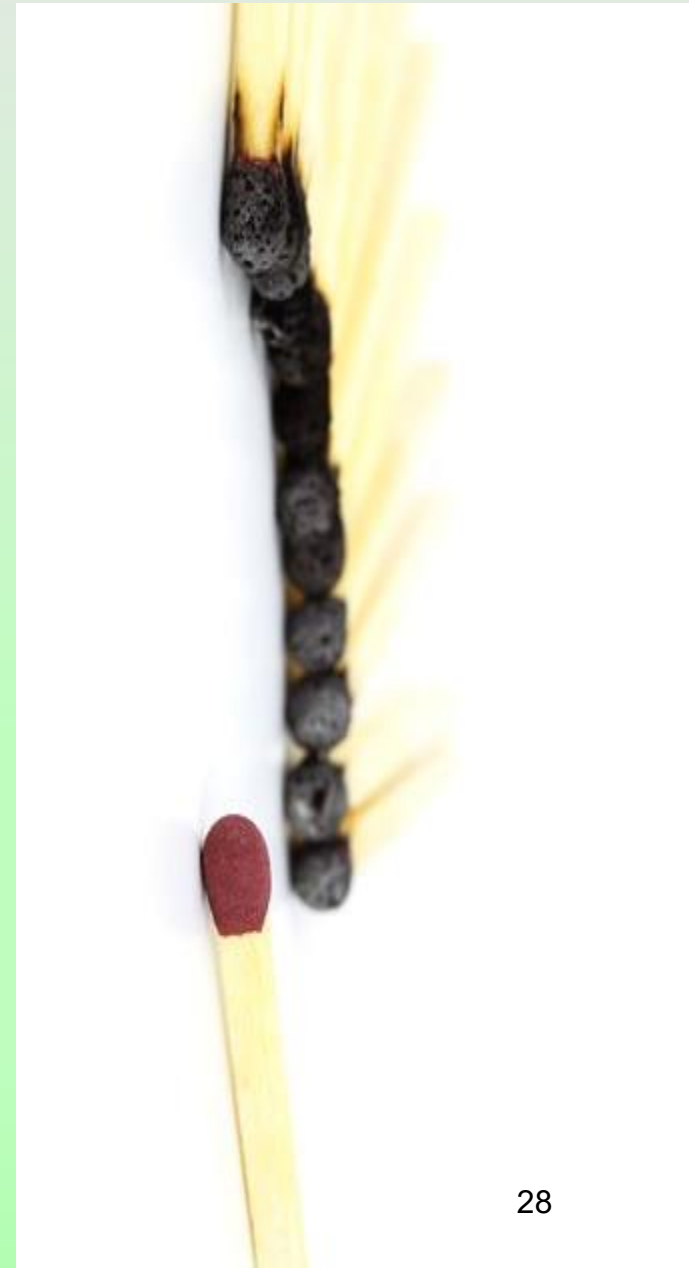
Förderliche Haltung



- Das bedeutet nicht, dass wir uns in der Beratung dumm stellen sollen, sondern dass unsere **Achtung vor KlientInnen und ihren Lebenszusammenhängen** so weit geht, dass wir uns **nicht anmaßen, ihre Situation besser zu verstehen, als sie selbst.**
- Um unser eigenes und das Verständnis der KlientInnen für eine bestimmte Situation zu schärfen stellen wir Fragen, als ob wir von derartigen Situationen oder Problemen noch nie etwas gehört hätten.

Förderliche Haltung

- Wir versuchen ganz bewusst, das, was uns KlientInnen erzählen, nicht in den Bezugsrahmen unserer eigenen Erfahrungen mit ähnlichen Situationen oder Themen zu stellen.
- Denn **jedes Problem ist einzigartig**. Und auch wenn wir schon ähnliche Erfahrungen gemacht haben, **können wir dennoch nicht unsere Erfahrungen auf die Situation der KlientInnen übertragen**.



Förderliche Haltung

- Die **Beratung findet quasi vor einer leeren Leinwand** statt und wir überlassen es unseren Klient*innen, dieses Bild zu zeichnen und es uns in allen Details zu erläutern.
- **Wir haben keine Idee, was das alles bedeuten könnte.**
- Das einzige was uns bleibt, ist die Details und Bedeutungen von den Klient*innen zu erfragen und über die Buntheit und Vielschichtigkeit des Bildes zu staunen, dass sich dann ergibt.



Förderliche Haltung

- **Reflexion und Selbstreflexion** sind wesentliche Bestandteile professioneller Beratungsprozesse.
- Damit ist gemeint, dass wir **regelmäßig über den Beratungsprozess** nachdenken.
- Wir sollten uns laufend über unsere **eigene Beteiligung an mehr oder weniger erfolgreichen Entwicklungsschritten** des Klienten/der Klientin Rechenschaft ablegen.
- Daraus können wir die entsprechenden Erkenntnisse ableiten, auf deren Basis wir den weiteren Beratungsprozess gestalten.



Ethik

Wir vertreten hier folgende ethische Grundprinzipien:

1. Der Berater/die Beraterin steht immer im Dienst der Beratenen, ungeachtet, wer der Auftraggeber ist.
2. Alles, was in der Beratung besprochen wird, unterliegt dem Datenschutz und bleibt daher immer vertraulich.
3. Wir übernehmen im Beratungsprozess insofern Verantwortung, als wir auch unerwünschte Ergebnisse als Auswirkungen unserer Beratungstätigkeit erkennen.
4. Wir tragen Verantwortung für den Prozess, nicht für den Inhalt.



Ethik

5. Wenn wir mehr als eine Person beraten, dann vermeiden wir es strikt, in irgendeiner Form Partei zu ergreifen. Denn Allparteilichkeit, also eine Haltung der **Äquidistanz** (= Wir halten gleich großen Abstand) zu allen beteiligten Parteien, ist eine unerlässliche Grundlage für die Vertrauensbasis zu allen KlientInnen.





Zusammenfassung

- Der systemische Beratungsansatz betont, dass Ratsuchende Experten für ihre eigenen Lösungen sind und Berater:innen sie unterstützen, neue Sichtweisen zu entwickeln.
- Eine systemisch-konstruktivistische Haltung ist die Grundlage effizienter Beratung.
- Ratsuchende verfügen über alle Ressourcen für ihre eigenen Veränderungen von Blickwinkel und Verfolgung von Zielen.
- Eine förderliche Haltung des Beraters/der Beraterin umfasst Wertschätzung, Vertrauen in die Problemlösungsfähigkeit des Klienten und die Fähigkeit, Mehrdeutigkeit zuzulassen.
- Die Beziehung zwischen Berater:in und Klient:in/Kund:in steht im Zentrum.
- Ethische Grundprinzipien wie Vertraulichkeit und Allparteilichkeit sind essenziell.

Lernfragen

- In welchen Bereichen wird Beratung nachgefragt?
- Was bedeutet systemisch-konstruktivistisches Denken in der Beratung?
- Was ist unter einem holistischen Beratungsansatz zu verstehen?
- Was sind die Ziele eines holistischen Beratungsansatzes?
- Sollen durch die Beratung die Menschen verändert werden oder bloß ihr Handeln?
- Welche Haltungen sind für erfolgreiche Beratungsprozesse hilfreich?
- Wie sollen wir in der Beratung mit Mehrdeutigkeit und Widersprüchen umgehen?

Lernfragen

- Was bedeutet der Grundsatz der Ressourcenorientierung in der Beratung?
- Wie gelingt es, im Beratungsprozesses Vertrauen aufzubauen?
- Welche Sicherheiten bieten wir unseren KlientInnen im Beratungsprozesses?
- Welche Voraussetzungen müssen wir selbst erfüllen, damit Klient:innen/Kund:innen uns vertrauen?
- Warum ist für den Berater/die Beraterin Nichtwissen hilfreich?

Lernfragen

- Wie achten/wertschätzen wir in der Beratung unsere Gegenüber und deren Lebenszusammenhänge?
- Beratung findet vor der leeren Leinwand statt. Was ist damit gemeint?
- Welche ethischen Grundprinzipien sollen in der Beratung vorherrschen?
- Was bedeutet Äquidistanz im Kontext von Beratung?

Reflexionsfragen



- Welche Situationen in deinem Leben, die dir Schwierigkeiten bereitet hat, könntest du auch anders interpretieren? Wie?
- Welche positiven Dinge in deinem Leben könnte man auch ganz negativ interpretieren? Und umgekehrt?
- In welchen Bereichen haben Menschen in deinem Umfeld aus deiner Sicht blinde Flecken?
- Wo hast du selbst deine blinden Flecken?
- Wie gehst du mit Mehrdeutigkeit und Widersprüchen um?

Übungsaufgaben

- Suche im Internet zum Thema „Ambiguitätstoleranz üben“ Anregungen und Übungen.
- Scheibe im Forum einen Beitrag zu diesem Thema. Schlage deinen Kolleginnen Übungen vor und lass die anderen an deinen Erfahrungen mit den Übungen teilhaben.



Übungsaufgaben sind rein freiwillig und keine Voraussetzung für den positiven Abschluss dieser Lehrveranstaltung

Sie dienen der Intensivierung deines Lernerlebnisses

Deine Lernoptionen:



- Du kannst gleich nach dieser Lektion dein Wissen überprüfen. Hierfür gibt es Probeprüfungsfragen
- Du kannst auch gleich den Test machen, mit dem du diese Lektion abschließt
- Du kannst dein Wissen erweitern mit den Wissensvideos oder Fachbeiträgen, die zu dieser Lektion verfügbar sind
- Du kannst die Diskussion im Forum verfolgen oder selbst Beiträge schreiben

Rechtliche Hinweise



- **Download und Verwendung von Bildern**

CC0 Alle zum Download bereitgestellten Bilder auf Pixabay sind gemeinfrei (Public Domain) entsprechend der Verzichtserklärung Creative Commons CC0. Soweit gesetzlich möglich, wurden von den Bildautoren sämtliche Urheber- und verwandten Rechte an den Bildern abgetreten. Die Bilder unterliegen damit keinem Kopierrecht und können - verändert oder unverändert - kostenlos für kommerzielle und nicht kommerzielle Anwendungen in digitaler oder gedruckter Form ohne Bildnachweis verwendet werden. Dennoch wissen wir einen freiwilligen Link auf die Quelle Pixabay sehr zu schätzen.

http://pixabay.com/de/service/terms/#download_terms

- **Disclaimer**

Der vorliegende Foliensatz wurde mit bestem Wissen und Gewissen erstellt. Der Autor übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen.