Lösungen zu den Übungsaufgaben aus dem Lehrbuch „Einführung in die Beratungspsychologie“

von Susanne Nußbeck

Fragen zu Kapitel 1

Frage 1 **Was sind Felder der psycho-sozialen Beratung?**

Pädagogik und Soziale Arbeit sind die wichtigsten Felder psycho-sozialer Beratung. Inzwischen gibt es – neben der allgemeinen Erziehungs- und Lebensberatung – ein breites Spektrum inhaltlich spezifizierter Beratungsangebote wie z. B. Berufs-, Bildungs-, Studien-, Drogen- und Sucht-, Schuldner-, Krisen- oder auch Schwangerschaftskonfliktberatung sowie Beratung für Betroffene und Angehörige psychisch oder chronisch erkrankter Menschen.

Frage 2 **Wie kann man Beratung definieren?**

Beratung ist ein zwischenmenschlicher, interaktiver Prozess zwischen dem Ratsuchenden und dem Berater. Ein veränderungswilliger, aktiv am Prozess beteiligter Ratsuchender nimmt das Angebot eines Beraters, der über spezifisches Fach- und Beratungswissen verfügt, in Anspruch, um Informationen, Selbststeuerungs- und Handlungskompetenzen, Orientierungs- und Entscheidungshilfen oder Hilfen bei der Bewältigung von Krisen zu erhalten.

Frage 3 **Was ist das allgemeine Ziel von Beratung?**

Beratung hat zum Ziel, einem grundsätzlich eigenverantwortlichen, im Allgemeinen psychisch gesunden Menschen Hilfen bei der Bewältigung von Alltagskrisen, Entwicklung von Lebensperspektiven oder anstehenden Entscheidungen zu geben, indem seine Ressourcen und Kompetenzen erarbeitet werden und eine Hilfe zur Lösung eines klar definierten Problems gegeben wird.

Frage 4 **Was unterscheidet Beratung von Therapie?**

Die Grenzen zwischen Beratung und (Psycho-)Therapie können fließend sein. Viele Berater bedienen sich psychotherapeutischer Verfahren und Techniken und viele Ratsuchende haben neben dem aktuellen Problem, weswegen sie die Beratung aufsuchen, psychische Probleme, die auch therapierelevant sein können. Manchmal wird Beratung auch „kleine Therapie“ genannt, weil sie als zeitlich begrenzter angesehen wird, aber – ebenso wie in der Therapie – zwischenmenschliche Beziehungen und persönliche Konflikte mit kommunikativen Mitteln bewältigt werden. Grundsätzlich ist Therapie jedoch der Heilkunde zugeordnet und Personen mit psychischen Störungen und Fehlanpassungen von

Krankheitswert, die in einem Gutachten zur Therapiebedürftigkeit festgestellt werden, vorbehalten. Die Kosten werden von den Krankenkassen erstattet, Psychotherapeuten müssen eine Ausbildung nach den Richtlinien des Psychotherapiegesetzes absolviert und eine Approbation erlangt haben. Der Zugang zur Beratung ist offen, meist kostenfrei im Rahmen der psychosozialen Betreuung wie sie im SGB festgeschrieben ist. Es geht nicht um die Behandlung psychischer Störungen, sondern um das Erlangen von Kompetenzen und Selbstwirksamkeit bei der Lösung eines aktuellen Problems.

Frage 5 **Welche ethischen Grundsätze muss ein Berater einhalten?**

Berater müssen eine professionelle Distanz und Neutralität wahren. Sie sollten sich nicht mit dem Ratsuchenden oder seinen Problemen identifizieren oder sie nach ihren eigenen Norm- und Wertvorstellungen beurteilen. Berater und Klient sollten in keinem anderen als dem beraterischen Verhältnis zueinander stehen. Berater müssen ihre persönlichen Grenzen beständig reflektieren, sich dessen bewusst sein und die Grenzen einhalten. Beratung ist ein asymmetrischer Prozess, in dem sich der Ratsuchende aktuell in Bezug auf ein bestimmtes Problem hilflos fühlt und der Berater die Kompetenz hat, dem Klienten zu Entscheidung und Orientierung zu verhelfen. Er gestaltet den Prozess und bestimmt die eingesetzten Mittel und den Fortgang des Prozesses. Diese Definitionsmacht darf nicht in eine allgemeine Machtposition dem Ratsuchenden gegenüber ausgeweitet werden. Der Beratungsprozess muss transparent sein, so dass der Klient nicht in Abhängigkeit gerät, sondern jederzeit Entscheidungsfreiheit hat. Die Würde des Ratsuchenden als ein eigenständiger, unabhängiger und sein Leben grundsätzlich selbst verantwortender Mensch darf nicht verletzt werden. Beratungsverhältnisse sind Vertrauensverhältnisse. Der Klient muss sicher sein können, dass der Berater die Schweigepflicht wahrt bzw. muss er über mögliche Grenzen der Schweigepflicht (z. B. Kindeswohlgefährdung, § 8a, SGB VIII) aufgeklärt werden.

Frage 6 **Welche Probleme können sich in der Beziehung zwischen Berater und Klient ergeben?**

Auf Seiten des Beraters können unreflektierte Normen und Werte die Haltung zum Klienten, die Gestaltung des Prozesses und die Motive des Eingreifens bestimmen und den Beratungsprozess in eine Richtung führen, die der Klient nicht annehmen kann. Der Berater hat neben den offenen Motiven, Berater zu sein, auch verdeckte Motive wie die Erhöhung seines eigenen Selbstwertes durch eine Beratertätigkeit, Kompensation eigener Schwächen oder eigene Problemlagen. Diese verdeckten Motive können unreflektiert in Macht- und Überlegenheitsgefühle, eine Verstrickung mit den Problemen des Klienten, persönliche Betroffenheit oder eine unangemessene Aufrechterhaltung des Beratungsprozesses führen.

Auf Seiten des Klienten kann die Intimität der Beratungssituation, in der er sehr persönliche und manchmal auch tabuisierte Themen offenbart, zu einer Fehldeutung der Beziehung zum Berater führen. Der Klient entwickelt Erwartungen an die Beziehung zum Berater, die dieser nicht erfüllen kann und darf. Der Klient kann sich möglicherweise dem Berater nicht öffnen, wenn er ihm nicht vertraut, „die Chemie nicht stimmt", er Vorbehalte wahrzunehmen glaubt oder sich mit seinen Problemen nicht ernst genommen fühlt. Insbesondere von Gerichten oder anderen Instanzen „verordnete" Beratungen, die dem Grundsatz der Freiwilligkeit von Beratung widersprechen, können ihren Sinn verfehlen. Etwa, wenn es nicht gelingt, ein Vertrauensverhältnis herzustellen, in dem der Klient sich öffnen und seinen Widerstand dagegen, dass ihm die Beratung aufgezwungen wird, aufgeben kann.

Fragen zu Kapitel 2

Frage 7 **Warum ist das Encoder-Decoder-Modell unzureichend?**

Das Encoder-Decoder-Modell (Sender-Empfänger-Modell) ist ein rein technisches Modell, das sich allein auf die Übertragung der Informationen, deren Menge und Güte sowie deren Störungen von außen (Störquellen) richtet. Wechselseitige Abhängigkeiten, Bedeutungen und Funktion für die Kommunikationspartner, die das Gelingen einer Kommunikation wesentlich mitbestimmen, werden nicht berücksichtigt.

Frage 8 **Was zeichnet menschliche Kommunikation gegenüber technischer Kommunikation aus?**

Menschliche Kommunikation ist immer eingebettet in den Lebenskontext der beteiligten Personen und aus ihren Erfahrungen, Einstellungen, Absichten und Motiven, die nur implizit und meist mit nonverbalen Mitteln übertragen werden, verständlich. Es gibt also mehrere Übertragungskanäle gleichzeitig (Sprache, Mimik, Gestik). Kulturelle Regeln von Nähe und Distanz bestimmen das Kommunikationsverhalten ebenso wie die Uneindeutigkeit der menschlichen Sprache, also die expliziten und impliziten Informationen, die mit einer Äußerung verbunden sind.

Frage 9 **Wie entsteht der Bedeutungsumfang eines Wortes?**

Worte repräsentieren Konzepte oder Begriffe und werden im Laufe der Sozialisation erworben – über individuelle Erfahrungen mit konkreten Objekten oder wiederkehrenden Kontexten, die nach gemeinsam auftretenden Merkmalen kategorisiert werden. „Prototypen", „mittlere Exemplare" sind dann Repräsentanzen dieser Konzepte, die keine reale Entsprechung haben müssen, also z. B. ein „mittlerer Hund", dem man konkret nie begegnet sein muss. Auf diese Weise entstehen Kernbedeutungen, in denen die meisten Sprachnutzer übereinstimmen, sowie individuelle und kategorielle Randbedeutungen, in denen sie differieren. Konkrete Begriffe haben eine hohe Übereinstimmung. Abstraktere (Liebe, Ehre, Vaterland) zeigen deutlich mehr individuelle und kulturelle Unterschiede und werden in unterschiedlichen gesellschaftlichen Epochen anders verstanden. Begriffe haben neben der Denotation (inhaltliche Bedeutung) auch eine Konnotation (Mitbedeutung, gefühlsmäßiger Beiklang), der die Bedeutung färbt und Einstellungen und Haltungen des Sprechers preisgibt (z. B. Antlitz, Gesicht, Fresse, Visage).

Frage 10 **Welchen Vorteil hat ein Perspektivenübernahmemodell?**

Im Perspektivenübernahmemodell stehen die Interaktionen zwischen den Kommunikationspartnern im Fokus. Beide Partner nehmen im Prozess jeweils die Perspektive des anderen ein, bewerten sie in Bezug auf ihre eigene Perspektive und ihre Kenntnis der Reaktionsweisen des Partners, die sie in vorangegangenen Interaktionen erfahren haben, und können Reaktionen und Handlungen vorwegnehmen. Beide Partner können so die Handlungen ausbalancieren, die Reaktionen gegenseitig kontrollieren, Absichten vorwegnehmen und ihre Interaktionen aufeinander abstimmen. Auf diese Weise wird ein gemeinsamer Kontext erschaffen, in dem beide Partner sich verstehen können.

Frage 11 **Was sind Geltungsansprüche und welche Funktion haben sie?**

Geltungsansprüche haben die Funktion, einen Konsens zwischen Interaktionspartnern herzustellen. Sie sind Kriterien für das Ge- oder Misslingen von kommunikativen Situationsbewältigungen. Als Anforderungen an kommunikative Kompetenz meint der Geltungsanspruch der „Wahrheit", dass das Gesagte mit Tatsachen übereinstimmen muss und der objektiven Welt angehört, über die wahre Aussagen möglich sind. Der Anspruch der „Angemessenheit" betrifft die soziale Welt, in der die interpersonalen Beziehungen (wer darf wem was wie sagen) geregelt sind, und der Anspruch der „Aufrichtigkeit", dass tatsächliche Absichten ausgedrückt werden, nicht getäuscht wird, also die subjektive Welt dargestellt wird. Verständigung meint die Einigung über die Gültigkeit einer Äußerung. Stimmen die Geltungsansprüche nicht überein, kommt kein Konsens zustande. Die Kommunikation wird strategisch, indem Druck oder Macht ausgeübt wird und verdeckt strategisch, indem getäuscht oder manipuliert wird.

Frage 12 **Was sind Konversationsmaximen?**

Konversationsmaximen sind vier Basisregeln der Verständigung, die in einer gelungenen Kommunikation angestrebt werden sollen: Botschaften sollen ein Maximum an Aufrichtigkeit und Wahrheit beinhalten (Qualitätsmaxime), so viel Informationen wie nötig, aber keine Redundanz (Quantitätsmaxime), sie sollten für den Gegenstand des Gesprächs relevant sein (Relevanzmaxime) und sie sollten klar und eindeutig sein (Klarheitsmaxime). Sie fokussieren mehr auf den Inhalt der Botschaften und weniger auf mitgemeinten Ausdruck und Appell.

Frage 13 **Was sind Dialogmodelle?**

Im Dialogmodell steht der kommunikative Prozess selbst und weniger individuelle Motive, Haltungen oder Voraussetzungen im Mittelpunkt der Betrachtung. Ziel ist das Herstellen von Intersubjektivität, indem die beiden Partner ihre gemeinsame Wirklichkeit konstruieren – nach Gesetzmäßigkeiten, die sie nicht aushandeln, sondern die sich aus der Natur der Kommunikationshandlung ergeben.

Frage 14 **Was ist eine Konversationsanalyse?**

In der Konversationsanalyse werden die wechselseitigen Prozesse und impliziten Regeln, nach denen Sprecher Beiträge einbringen, Themen aufwerfen, fortführen oder das Gespräch beenden, analysiert und auf dieser Grundlage typische Muster verschiedener Gesprächsformen (Begrüßung, Verabschiedung, Verkauf, Bewerbung etc.) herausgearbeitet. Sie ist eher eine Methode sozialwissenschaftlicher Analyse von Interaktionen, kann aber wertvolle Hinweise auf die Struktur von Beratungsgesprächen geben.

Frage 15 **Wie heißen die fünf Axiome von Watzlawick et al.?**

- Verhalten ist immer auch Kommunikation. Da man sich nicht nicht-verhalten kann, kommuniziert man auch, wenn man sich abwendet oder schweigt.
- Kommunikation hat immer einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, die möglichst übereinstimmen sollten. Der Beziehungsaspekt bestimmt, wie der Inhalt einer Botschaft zu verstehen ist.
- Die Interpunktionsregel besagt, dass jede Kommunikationshandlung eine Reaktion auf eine vorhergehende Handlung ist, so dass der Anfang nicht objektiv zu bestimmen, sondern von den Partnern aufgrund ihrer Vorstellungen, Erfahrungen und Einstellungen subjektiv gesetzt wird.
- Kommunikation kann digital oder analog sein. Digital wird über konventionell festgelegte Zeichen (Sprache) und voneinander abgrenzbare Einheiten kommuniziert, analoge Kommunikation begleitet die digitale durch nonverbale Informationen, die die Bedeutung untermauern oder Befindlichkeiten transportieren.
- Kommunikation ist symmetrisch (beide Partner sind in der Kommunikationshandlung gleichberechtigt) oder komplementär (ein Partner ist dem anderen übergeordnet und kann den Rahmen der Kommunikation bestimmen).

Frage 16 **Was sind die vier Seiten einer Nachricht?**

- Auf der Sachebene werden sachliche Inhalte vermittelt.
- Auf der Selbstoffenbarungsebene gibt der Sprecher seine eigene Befindlichkeit preis.
- Auf der Beziehungsebene gibt er preis, wie er seine Beziehung zum Partner definiert.
- Auf der Appellebene zeigt er, welche Erwartung er an den Partner hat, also was dieser tun soll.

Frage 17 **Was sind die Eigenarten nonverbaler Signale?**

Nonverbale Signale entziehen sich meist der bewussten Kontrolle. Sie begleiten sprachliche Handlungen, sind in ihrer Bedeutung unbestimmter, werden jedoch unmittelbar verstanden. Der Vorrat an nonverbalen Zeichen ist praktisch unbegrenzt. Sie kommunizieren Einstellungen, Emotionen, Sympathie oder Antipathie.

Frage 18 **Was sind Rollenerwartungen?**

Menschen nehmen in verschiedenen Kontexten unterschiedliche Rollen ein (Mutter, Hausfrau, Polizist, Arzt, Geistlicher, Katholik, Mädchen etc.). Von den Vertretern dieser Rollen werden im sozialen Kontext typische Verhaltensweisen erwartet, die sie in dieser Rolle im Allgemeinen auch zeigen. Rollenerwartungen können konfligieren (z. B. Mutter als Lehrerin, Arzt als Patient). Rollenerwartungen sind von sozialen Ordnungen abhängig, je höher eine Rolle bewertet wird, desto mehr unterliegt sie bestimmten Erwartungen und desto tiefer ist der Fall, wenn die Erwartung nicht erfüllt wird.

Frage 19 **Was ist Eindruckssteuerung?**

Menschen haben ein Bild von sich selbst, der Welt, in der sie leben und den Anforderungen, die soziale Situationen an sie stellen. Sie neigen dazu, sich in bestimmten Situationen so darzustellen, dass bei ihrem Gegenüber ein bestimmter Eindruck von ihnen erzeugt wird.

Frage 20 **Was wird durch Blicke transportiert?**

Blicke sind die wirksamsten und wichtigsten nonverbalen Signale. Blicke transportieren Emotionen und Haltungen, wie z. B. Wut, Angst, Erschrecken, Interesse, Desinteresse oder auch Schüchternheit. Sie können offen sein oder „verschlagen". Sie steuern den Sprecherwechsel, sind im Turn-taking genau ausbalanciert und signalisieren Aufmerksamkeit, aber auch das Beenden des Gespräches, indem die Blicke häufiger abgewendet werden. Blickverhalten ist auch kulturabhängig und wird bestimmt von Intimitätsgrad, Rolle und Geschlecht der Partner.

Frage 21 **Wie werden Emotionen ausgedrückt?**

Emotionen werden überwiegend im Gesicht ausgedrückt und im Allgemeinen unmittelbar „gelesen". Allerdings lassen sich nur die Grundemotionen Angst, Ekel, Freude, Überraschung, Wut und Trauer eindeutig zuordnen. Alle anderen Emotionen sind vermischt und in der Interpretation vom sozialen Kontext abhängig. Emotionen können in Gesichtsausdrücken vorgetäuscht oder verheimlicht werden. Auch in Mimik und Gestik drücken sich Emotionen aus, ebenso wie parasprachliche Mittel, aber auch die Körperhaltung vermittelt Gefühle und Befindlichkeiten.

Frage 22 **Was sind parasprachliche Mittel?**

Parasprachliche Mittel sind nichtverbale, stimmliche Äußerungen, die die gesprochene Sprache begleiten. Dazu gehören z. B. Tonfall, Rhythmus, Geschwindigkeit, Lautstärke, Stimmlage, aber auch Lachen, Seufzen, Weinen, Gähnen oder Pfeifen. Die Stimmführung transportiert Emotionen zuverlässiger als der Gesichtsausdruck, weil sie schwerer willkürlich gesteuert werden kann.

Fragen zu Kapitel 3

Frage 23 **Worauf richtet ein psychoanalytisch orientierter Berater seinen Blick?**

Ein psychoanalytisch orientierter Berater fasst aktuelle Probleme als Konflikte zwischen Ich, Es und Über-Ich auf und richtet seinen Blick auf Hinweise auf unbewusste Prozesse, die sich z. B. in Widerständen ausdrücken, die es dem Klienten schwer machen, eine Lösung für sein aktuelles Problem zu finden. Aktuelle Probleme werden aus der Biographie heraus zu verstehen versucht und dem Klienten verdeutlicht.

Frage 24 **Was sind die wichtigsten Faktoren in der personzentrierten Beratung?**

Jeder Mensch ist bestrebt, sich als Ganzes zu erhalten, zu wachsen und zu reifen und sich weiterzuentwickeln (Aktualisierungstendenz). Seine Erlebnisse und Erfahrungen nimmt er in Beziehung zu sich selbst wahr und verleiht ihnen Bedeutung, so dass ein Selbstbild entsteht, das er zu verwirklichen trachtet und in Einklang mit der Umgebung bringen will (Selbstaktualisierungstendenz). Probleme und Störungen entstehen durch Inkongruenzen zwischen Selbstideal und Selbstbild, Erleben und Selbst oder Handeln und Selbst. Der Klient wird grundsätzlich als fähig zur Selbstheilung gesehen. Der Berater verhilft ihm dazu, indem er sich kongruent (echt), empathisch (Perspektivenübernahme) und akzeptierend (die Person wertschätzend) verhält und dem Klienten dazu verhilft, sich zu entwickeln und die Inkongruenzen aufzulösen.

Frage 25 **Worauf richtet der kognitiv-behaviorale Berater seine Aufmerksamkeit?**

Der kognitiv-behaviorale Berater richtet seine Aufmerksamkeit auf Lern- und Verstärkerprozesse sowie Bewertungen, innere Darstellungen und Gefühle, Planungen und deren Überprüfung beim Klienten. Er definiert gemeinsam mit dem Klienten ein Zielverhalten. Er betrachtet die vorausgehenden Bedingungen eines Problemverhaltens, die Kontingenzen (also das Verhältnis von Reaktion zu Konsequenz), die Konsequenzen und die aufrechterhaltenden Bedingungen wie unbewusste Verstärkungen. Unangemessene Bewertungen und Gedanken des Klienten sollen so verändert werden, dass ein konstruktives Verhalten möglich wird.

Frage 26 **Nennen Sie einige kognitiv-behaviorale Techniken!**

- Selbstinstruktionstraining, bei dem der Klient über die Verbalisierungen eines Handlungsmodells die Handlungen übernimmt und in eine „innere Selbstanweisung" überführt
- Selbstmanagement als eine Art Kosten-Nutzen-Kalkulation über drei Typen von Erwartungen: die Situations-Ergebnis-Erwartung (was erwarte ich, wenn die augenblickliche Situation beibehalten wird), die Situations-Verhaltens-Erwartung (habe ich Selbstwirksamkeit) und die Verhaltens-Ergebnis-Erwartung (welche Auswirkungen erwarte ich und mit welchen psychischen Kosten ist das verbunden)
- In kognitiven Disputationen können negative und globale Selbstattribuierungen sowie irrationale Überzeugungen aufgedeckt und „widerlegt" werden.

Frage 27 **Was ist ein System?**

Ein System ist ein Gefüge von Elementen, die aufeinander bezogen sind und sich dadurch von der Umwelt unterscheiden, so dass es ein „Innen" und ein „Außen" gibt. Beziehungen innerhalb des Systems sind intensiver und anders als außerhalb.

Frage 28 **Was ist eine dysfunktionale Familie?**

Familien können als lebende Systeme betrachtet werden, in denen jedes Glied bestrebt ist, das System im Gleichgewicht zu halten. Es befindet sich in einem Spannungsfeld zwischen Individuation und Kohäsion. Jede Veränderung an einem Element des Systems bringt das System aus dem Gleichgewicht und bewirkt, dass ein neues Gleichgewicht entstehen muss. In einem gut funktionierenden Familiensystem kann sich das System flexibel auf Verstörungen einstellen, Individuation und Kohäsion ausbalancieren und das Gleichgewicht wieder herstellen. Dysfunktional sind Familien dann, wenn sie starr sind, keine Individuation zulassen und die Mitglieder miteinander verstrickt sind.

Frage 29 **Nennen Sie einige Strategien der Familientherapie**

- Zirkuläres Fragen: Ein Familienmitglied wird gefragt, was ein anderes über ein drittes denkt, so dass unterschiedliche Wahrnehmungen und Überzeugungen deutlich werden.
- Reflecting Team: Zwei oder mehr Berater vertreten konträre Standpunkt in Bezug auf die Familiendynamik und Symptomatik, diskutieren deren Sinn und Nutzen in Anwesenheit der Klienten, indem sie die Konflikte polarisieren.
- Reframing: Symptome werden im Sinne der Erhaltung des Gleichgewichtes umgedeutet und damit in einen anderen Rahmen gebracht.
- Hypothetisieren: Anhand hypothetischer Fragen wird die Funktion von Problemen im System deutlich gemacht.

- Paradoxe Verschreibung: Der Symptomträger wird aufgefordert, das Symptom zu verstärken, so dass es ad absurdum geführt wird.
- Hausaufgaben: Klienten werden angewiesen, bestimmte Aufgaben zwischen den Sitzungen durchzuführen, die Klarheit in die Funktion von Symptomen bringen können (z. B. was soll sich nicht ändern?).

Frage 30 **Wie entsteht ein Problemsystem?**

Ein Problemsystem entsteht durch Kommunikation. Nach dieser Auffassung hat nicht das System ein Problem, sondern das System entsteht durch das Problem durch alle Personen, die daran beteiligt sind und darüber kommunizieren.

Frage 31 **Worauf stützen lösungsorientierte Berater ihre Intervention?**

Lösungsorientierte Berater gehen davon aus, dass im Problem bereits die Lösung steckt. Sie versuchen daher nicht, das Problem zu analysieren, sondern fragen nach Situationen, in denen das Problem nicht vorhanden war und danach, was in diesen Situationen anders ist. Aus lösungsorientierter Sicht hat jedes System mehr oder weniger gut funktionierende Anteile, die genutzt werden können, um aufzuzeigen, unter welchen Bedingungen Probleme unproblematisch sind.

Frage 32 **Was sind Ressourcen?**

Ressourcen sind Mittel, die zur Bewältigung von Aufgaben und Anforderungen zur Verfügung stehen. Sie sind Kraft- und Energiequellen, Kompetenzen, die erworben wurden oder Lösungsstrategien, die eingesetzt werden können. Interne Ressourcen sind demnach kognitive Überzeugungssysteme, wie Selbstwirksamkeitserwartungen, das Kohärenzgefühl, aber auch intellektuelle Fähigkeiten. Externe Ressourcen sind alle sozialen Bezüge, die unterstützend wirken, materielle Güter, wie Einkommen, Besitz, aber auch Bildung und Ausbildung.

Fragen zu Kapitel 4

Frage 33 **Welche Aspekte können beim „Setting" unterschieden werden?**

Das Setting kann auf drei Ebenen unterschieden werden:

- Institutionell, also Zugehörigkeit zu Trägern, Vernetzung, Finanzierung
- Sächlich, also Ort und Ausstattung der Beratungsstelle
- Methodisch, also konkrete Ausgestaltung der Beratungssituation

Frage 34 **Wann empfiehlt sich Einzelberatung?**

Einzelberatung ist die klassische Form der Beratung. Sie ist angebracht, wenn der Ratsuchende sehr individuelle, manchmal ihm peinliche oder seinem Selbstbild nicht entsprechende Probleme hat.

Frage 35 **Was ist eine Gruppe?**

Eine Gruppe ist eine relativ kleine Anzahl von Menschen, die in unmittelbarem Kontakt zueinander stehen, gemeinsame Ziele, Normen und Werte haben und sich in aufeinander bezogenen Rollen befinden. Gruppen können informell (gleiche Interessen, Freundeskreise) oder formell (Vereine, Arbeitsteams, Klassen) mit festgelegten Rollen sein.

Frage 36 **Wann empfiehlt sich Gruppenberatung?**

Gruppenberatung ist indiziert, wenn es um Probleme der Kommunikation und Interaktion geht, insbesondere bei Problemen im Sozialverhalten und in Beziehungen. Rigide Interaktionsmuster können aufgedeckt und gelöst werden. Emotionale Abhängigkeit vom Gruppenberater sind seltener als in der Einzelberatung.

Frage 37 **Was ist eine Krise?**

Krisen sind Ereignisse, in denen die bisher erworbenen Handlungskompetenzen und -strategien nicht ausreichen, die Anforderungen der Situation zu bewältigen. Sie können normativ sein, also ein Umbruch in der Lebenssituation, der zu erwarten war (Eintritt in die Schule, den Beruf oder das Rentenalter etc.) oder nicht-normativ, wenn das Ereignis nicht erwartet wird (Tod eines geliebten Menschen, Trennung, existentielle Bedrohung etc.). Ereignisse werden zu Krisen und damit als Stress erlebt, wenn die vorhandenen Res-

sourcen in einem Missverhältnis zu den Anforderungen stehen, so dass die vorhandenen Bewältigungsstrategien nicht ausreichen.

Frage 38 **Worauf wird in der Krisenintervention die Aufmerksamkeit gelenkt?**

Krisenintervention ist kurzzeitig und dient der Stabilisierung der von der Krise betroffenen Person, so dass die Gefahr von Suizid oder dauerhaften Störungen vermindert wird. Sie erfolgt in der akuten Bedrohung engmaschig und kurzfristig von außen. Direkt zugängliche Ressourcen werden aktiviert, der Krisenberater hört aktiv und teilnehmend zu, akzeptiert die Hoffnungslosigkeit, stellt dem aber Zuversicht gegenüber, so dass Erwartungen entwickelt werden können, wie die Situation sich verbessern kann.

Frage 39 **Was muss beim Erstkontakt berücksichtigt werden?**

Im Erstkontakt werden die Weichen gestellt, ob ein Arbeitsbündnis zustande kommen kann oder nicht. Es muss geklärt werden, ob das Anliegen des Klienten in den Kompetenzbereich des Beraters fällt, wie dringlich es ist und ob der Berater ein Angebot machen kann. Es sollten die Arbeitsweise geklärt und transparent gemacht werden, die Schweigepflicht und deren Grenzen erläutert sowie die Ziele und beiderseitigen Erwartungen ausgehandelt werden.

Frage 40 **In welche Phasen kann man den Beratungsprozess unterteilen?**

Üblicherweise stehen am Beginn die Definition der Problemlage und das Herstellen eines Arbeitsbündnisses. Im Anschluss kommt es zu einem konstruktiven Veränderungsprozess, bei dem die Unabhängigkeit des Klienten ein Ziel der Beratung ist. In der Endphase geht es darum, die erarbeiteten Veränderungen in den Alltag umzusetzen, Erreichtes festzuhalten und Rückfällen vorzubeugen. Bereits zu Beginn sollte festgelegt werden, welche Veränderungen das Ende der Beratung anzeigen.

Frage 41 **Welche Rolle spielt Diagnostik im Beratungsprozess?**

Zu den Elementen der Beratung, die ohne diagnostische Kompetenzen nicht denkbar sind, gehören das Problem des Klienten, der Veränderungsprozess selbst, die Feststellung des Erfolges einer Beratung, das Herausfinden von Ressourcen sowie das Erkennen von Handlungskompetenzen des Klienten. Der Berater bildet Hypothesen über das Zustandekommen der Problemlage und verifiziert sie im Prozess, er muss entscheiden, ob der Klient beratungs- oder therapiebedürftig ist, ob er suizidgefährdet ist und welche Interventionsstrategien er einsetzen kann. Er ist also im Beratungsprozess auch in einem fortlaufenden diagnostischen Prozess.

Frage 42 **Was sind Beobachterfehler und warum ist es so wichtig, sie zu erkennen?**

Beobachterfehler beruhen auf der Subjektivität der menschlichen Wahrnehmung, also der Selektion (Reize, die weiterverarbeitet werden, werden aufgrund von Erwartungen und Vorerfahrungen selektiert), der Organisation (Menschen sind bestrebt, dem Wahrgenommenen einen Sinn und eine Ordnung zu geben), der Akzentuierung (besonders Hervorstechendes und der Motivlage Entsprechendes wird bevorzugt wahrgenommen) und der Fixierung (Menschen neigen dazu, Bekanntes immer wieder wahrzunehmen). Daraus ergeben sich Fehler auf der Ebene des Beobachters, aber auch beim Beobachteten, der um die Beobachtung weiß. Unreflektierte Beobachtungsfehler können die Beurteilung des Klienten verzerren und zu falschen Interventionsentscheidungen führen.

Frage 43 **Was sind Techniken der Gesprächsführung?**

- Paraphrasierung: dem Klienten werden die verbalen und nonverbalen Äußerungen gespiegelt, ohne dass sie gedeutet oder erweitert werden.
- Interpretation: mögliche Ursachen oder alternative Bedeutungszuschreibungen werden benannt, vom Klienten isoliert wahrgenommene Ereignisse neu miteinander verbunden oder heutige Erlebnisse mit früheren verknüpft.
- Konfrontation: es wird auf einen Widerspruch zwischen verbalen und nonverbalen Mitteilungen oder Worten und Verhaltensweisen hingewiesen, ohne jedoch die Gründe dafür zu benennen.

Frage 44 **Was sind „common factors"?**

Jede Beratung oder Therapie hat neben den spezifisch wirksamen Faktoren auch allgemeine Wirkfaktoren:

- Die aktive Hilfe zur Problembewältigung vermittelt dem Klienten die reale Erfahrung, dass seine Situation sich zum Positiven wenden kann.
- Die Klärungsarbeit lässt den Klienten sich selbst, seine Motive und seine Bedingungen erkennen.
- Die Aktualisierung des Problems lässt es im Hier und Jetzt erfahrbar, tatsächlich erlebt und aktuell bearbeitet werden.
- Das Arbeiten mit Potentialen und Stärken lässt eigene Kompetenzen spüren und Selbständigkeit erlernen. Diese „common factors" führen dazu, dass unabhängig vom Beratungskonzept oder den angewandten Interventionen ein Erfolg zu verzeichnen ist.

Frage 45 **Was ist Narration und welche Bedeutung haben „Geschichten"?**

Narrationen sind Erzählungen, die dem eigenen Leben und der Welt einen Sinn geben. Sie haben immer zum Ziel, dass etwas geklärt oder berichtet werden soll, das bewertet werden kann. Das Ziel der Narration bestimmt, was in der Geschichte wichtig ist und was nicht. Es bestimmt auch die Ordnung, in der die Ereignisse berichtet werden. Eine Geschichte besitzt dramatische Qualität. In den Geschichten des Klienten, welche er erzählt, welche er auslässt und wie er sie erzählt, wird seine Sicht der Welt und die Bedeutung, die er ihr beimisst, deutlich. Wie mit diesen Geschichten im beraterischen Kontext umgegangen wird, hängt vom Konzept des Beraters ab.

Frage 46 **Welche Gefahr besteht bei der allgemeinen Anwendung von konzeptspezifischen Techniken?**

Konzeptspezifische Techniken erlangen ihre Bedeutung in dem Konzept, aus dem sie stammen, und sind dort theoretisch eingebunden. Wenn sie aus diesem Kontext gelöst werden, besteht die Gefahr einer unreflektierten „Rezeptanwendung", so dass Interventionen nicht mehr individuell, kontrolliert und geplant angewendet werden und sie potentiell schädlich sein können.

Fragen zu Kapitel 5

Frage 47 **Was sind Beratervariablen?**

Die vertrauensvolle Beratungsbeziehung hat sich in vielfältigen Untersuchungen als eine der wichtigsten Variablen im Beratungsprozess erwiesen. Die drei aus der pesonzentrierten Gesprächsführung stammenden Grundhaltungen der Akzeptanz, Empathie und Kongruenz werden heute in allen Berater-Klienten-Beziehungen für wesentlich gehalten. Die persönlichen Kompetenzen des Beraters sind damit entscheidend für das Gelingen des Prozesses.

Frage 48 **In welchen Bereichen braucht der Berater Kompetenzen?**

- Interpersonale Fertigkeiten: zuhören, zeitlich strukturieren, geistig präsent sein, Sprache als Mittel einsetzen können
- Persönliche Überzeugungen und Einstellungen: Er glaubt an den Klienten als Person, sein Veränderungspotential und ist sensibel gegenüber seinen Werten.
- Konzeptionelle Fertigkeiten: Problemeinschätzung, –verständnis und -lösung, kognitive Flexibilität
- Persönliche Integrität: frei von persönlichen Motiven, Vorurteilen und irrealen Überzeugungen, Abgrenzungsfähigkeit gegenüber dem Klienten, Toleranz gegenüber eigenen Gefühlen bezüglich des Klienten
- Beherrschung beraterischer Technik: Wissen über Techniken und Einsatzmöglichkeiten, Effektivität und Grenzen
- Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und mit ihnen zu arbeiten: Nutzen von Netzwerken und Supervision

Frage 49 **Was sind die Kennzeichen helfender Beziehungen?**

- Oft fehlendes Feedback
- Oft fehlende Erfolgskriterien
- Schwierige gedankliche Abgrenzung
- Manchmal starke emotionale Betroffenheit
- Schwierige Klienten
- Unterschiedliche Problembewertung von Berater und Klient
- Manchmal Fehlen effektiver Interventionen
- „Undankbare“ und resistente Klienten

Frage 50 **Welche Konzepte von Burn-out werden diskutiert?**

Aus analytischer Sicht sind besonders die Personen Burn-out gefährdet, die mit einem hohen Idealismus an ihre Aufgaben herangehen, sich überfordern und sich aufopfern. Das analytische Konzept ist damit ein individueller Ansatz.

Oft werden die Eigenarten des Helferberufes mit seinen besonderen Beziehungen für das Entstehen von Burn-out verantwortlich gemacht, in anderen Ansätzen die unerträgliche Arbeitssituation, manchmal werden individuelle und gesellschaftliche Ansätze integriert.

Burn-out ist keine diagnostische Einheit im Sinne des ICD. Es lässt sich schlecht abgrenzen von Anpassungsproblemen und Depressionen und die Berechtigung, Burn-out als eigene diagnostische Kategorie zu definieren, wird immer wieder in Frage gestellt.

Frage 51 **Was ist Resilienz?**

Resilienz ist die Fähigkeit, gegebene Belastungen scheinbar ohne (langfristige) Beeinträchtigung zu bewältigen und sich rasch wieder zu erholen. Eine vitale Konstitution, die aktive Einstellung, Probleme meistern zu können, soziale Unterstützung und materielle Ressourcen gelten als Resilienzfaktoren. Diskutiert wird, ob und wie Resilienz gestärkt werden kann, ob sie ein generelles oder ein spezifisches, ein erworbenes oder ein weitgehend angeborenes Merkmal ist.

Frage 52 **Was kann man zur Burn-out-Prophylaxe tun?**

Prävention von Burn-out bezieht sich überwiegend auf die individuellen Risikofaktoren wie geringes Selbstvertrauen, geringe Widerstandsfähigkeit, „Helfersyndrom“ oder ein externer Locus of control, aber auch arbeitsbezogene Faktoren wie hohe Erwartungen, empfundene Belastungen, Rollenkonflikte oder fehlendes Feedback werden berücksichtigt. Allgemeine Gesundheitsförderung, Aufbau von Entspannungstechniken, Stressmanagement und andere kognitiv-verhaltensbezogene Maßnahmen, die arbeitsbezogene Kompetenzen fördern sollen, sind Inhalte von Präventionsprogrammen und scheinen wirksam zu sein.

Fragen zu Kapitel 6

Frage 53 **Was versteht man unter Supervision?**

Supervision ist die Anleitung und Beratung der Berater zur Selbstreflexion, um sie wirksam in ihrer Arbeit zu unterstützen und emotionalen Verstrickungen vorzubeugen. Supervision hat die Förderung der persönlichen emotionalen Entwicklung des Beraters, das Erlernen fach- und interaktionsbezogener Fertigkeiten und den Erwerb einer kognitiven Handlungsstruktur zum Ziel. Supervision gehört zum Standard der Ausbildung und der beraterischen Tätigkeit.

Frage 54 **Welche Formen von Supervision gibt es?**

- Gruppensupervision: Berater aus ähnlichen Handlungsfeldern finden sich zusammen, um die persönlichen, fachlichen und sozialen Handlungskompetenzen zu vertiefen. Sie werden von einem Supervisor geleitet.
- Intervision: Eine Gruppe gleichrangiger Kollegen trifft sich zu demselben Zweck wie bei der Gruppensupervision, sie supervidieren sich jedoch gegenseitig, meist sind Fallbesprechungen Gegenstand der Intervision.
- Einzelsupervision: Hier steht die Person des Beraters mit ihren Stärken und Schwächen im Mittelpunkt. Er kann sich mit seinen Themen intensiv auseinandersetzen. Supervision im Rahmen der Ausbildung ist meist Einzelsupervision. Einzelsupervision kann bei einer besonders schwierigen Konflikt- oder Beratungssituation das Mittel der Wahl sein.
- Teamsupervision: Hier steht das Team, das in einer Institution zusammenarbeitet, im Fokus. Sie kommt der Organisationsberatung nahe. Es geht um die Zusammenarbeit im Team, Konflikte, Störungen und deren Klärungen.
- Teamentwicklung: Wird meist eingesetzt, um die Arbeitsbedingungen in einer Einrichtung zu verbessern.
- Teamfallsupervision: Ein außenstehender Supervisor erhält von allen Mitgliedern einer Institution ein Bild der internen Strukturen, indem sie einen bestimmten Fall berichten.

Frage 55 **Warum ist es schwierig, den „Erfolg" eines Beratungskonzeptes zu bestimmen?**

- Die Definition von „Erfolg" im Zusammenhang mit Beratung ist unklar. Erfolge können sofort sichtbar oder erst langfristig erkennbar sein, sie können minimale kleine Fortschritte oder das „Verschwinden" des Problems bedeuten.
- Beratungssituationen lassen sich nicht standardisieren. Situative Bedingungen, die Person des Beraters oder andere Ereignisse können den Beratungsprozess unkontrolliert beeinflussen.
- Psycho-soziale Probleme haben eine Neigung, sich auch ohne Beratung zu verändern oder sich aufzulösen, so dass unklar bleibt, was eine Veränderung bewirkt hat.
- Es sind nur quasi-experimentelle Studien möglich, weil die Untersuchungspersonen nicht zufällig zugewiesen werden können.
- Personen (Berater wie Klienten), die wissen, dass sie als Teilnehmer einer Untersuchung beobachtet werden, verhalten sich anders, als wenn sie nicht beobachtet würden.

Frage 56 **Welche Variablen haben sich als besonders wichtige Wirkfaktoren erwiesen?**

- Die Beziehung zwischen Berater und Klient,
- das Einlassen des Beraters auf den Klienten,
- das intuitive Erfassen der Bewertungsmuster des Klienten,
- die Gelegenheit des Klienten, über sein Problem uneingeschränkt reden zu können,
- das Gefühl des Klienten, mit seinem Problem akzeptiert zu werden.

Frage 57 **Was sind Evidenzkriterien?**

Evidenzkriterien sind Bewertungsmaßstäbe zum Nachweis der Effektivität von Interventionen. Sie werden nach der methodischen Güte der Effektivitätsstudien bestimmt. Interventionen erreichen die höchste Stufe der Evidenz, wenn ihre Wirksamkeit in mehr als zwei kontrollierten Studien mit randomisierten Zuweisungen zu Treatment- und Kontrollgruppe vorliegt. Niedrigste Evidenz besteht, wenn sich die Aussage über die Wirksamkeit auf Expertenurteile stützt.

Frage 58 **Welche Möglichkeiten der Wirkfaktorenuntersuchung gibt es?**

- Experimentelle und quasi-experimentelle Studien,
- kontrollierte Einzelfallstudien,
- Q-Sort-Techniken, bei denen Statements zum Selbstkonzept in eine Rangfolge gebracht werden, so dass der Ist- und der Soll-Zustand im Verlauf der Intervention sichtbar wird

- Ereignisparadigma, bei dem in Aufzeichnungen Momente der Veränderung identifiziert und anschließend die vorausgehenden Interventionen betrachtet werden,
- anekdotische Fallbeschreibungen,
- act4strategies, mit denen Kommunikationsprozesse analysiert werden können.

Frage 59 **Was ist Qualitätsmanagement?**

Qualität wird definiert als die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen einer Dienstleistung, mit denen festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse erfüllt werden können. Im Qualitätsmanagement werden das Festlegen der Ziele und Verantwortungen, die Maßnahmen zur Planung, Lenkung, Sicherung und Verbesserung mit einbezogen, um Mängel im Prozess zu beseitigen.

Frage 60 **Welche Ebenen von Qualitätszielen werden im Allgemeinen diskutiert?**

- Strukturqualität, z. B. sachliche und personelle Ausstattung,
- Prozessqualität, z. B. Abläufe und Durchführung einer Dienstleistung,
- Ergebnisqualität, z. B. Anzahl der bearbeiteten Fälle.

Frage 61 **Was ist der PDCA-Zirkel?**

PDCA bedeutet Plan, Do, Check, Act. Im Zusammenhang mit Beratung heißt das:

- Themenauswahl,
- Formulierung von Qualitätsmerkmalen und ihren Indikatoren,
- Erarbeitung einer Handlungsleitlinie für die Praxis (Soll-Zustand),
- Dokumentation des tatsächlichen Vorgehens (Ist-Zustand),
- Problemanalyse und Erarbeiten von Möglichkeiten,
- Umsetzung geeigneter und konkreter Maßnahmen in die Praxis,
- Überprüfung und Evaluation der Ergebnisse.

Frage 62 **Was sind Gütekriterien?**

- Objektivität: Ein Instrument muss möglichst unabhängig von der Person seines Nutzers sein.
- Reliabilität: Das Instrument muss zuverlässig sein, d. h. bei wiederholten Messungen zu annähernd den gleichen Ergebnissen kommen.
- Validität: Das Instrument muss geeignet sein, das zu messen, was gemessen werden soll.

Frage 63 **Was versteht man unter Evaluation?**

Evaluation ist die Bewertung von Interventionen, Maßnahmen, Prozessen oder Programmen. Sie kann rückblickend als Wirkungskontrolle oder vorausschauend zur Steuerung und zum Verständnis von Situationen und Prozessen dienen. Meist wird zwischen prozessbegleitender, formativer und ergebnisbewertender, summativer Evaluation unterschieden. Die Daten werden nachvollziehbar und überprüfbar den Gütekriterien folgend erhoben und dokumentiert, so dass vorher formulierte Ziele mit den erhobenen Daten verglichen werden können.

Fragen zu Kapitel 7

Frage 64 **Welche Vorgaben macht das KJHG in Bezug auf die Erziehungsberatung?**

Familien haben einen Anspruch auf Hilfe zur Erziehung, der auch in Form von Erziehungsberatung als zentrales Beratungsangebot der Jugendhilfe, die das Kindeswohl sicherstellen soll, realisiert werden kann. Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsdienste und -einrichtungen sollen Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrunde liegenden Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung unterstützen. Dabei sollen Fachkräfte verschiedener Fachrichtungen zusammenwirken, die mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen vertraut sind.

Frage 65 **Welche Aufgaben hat Erziehungsberatung?**

Das Kind soll in ein Leben in sozialer Integration und Eigenverantwortung geführt werden. Dass seine Familie bei dieser Aufgabe unterstützt wird, impliziert auch das Eingreifen bei Normabweichungen, so dass Erziehungsberatungsstellen auch im Sinne des staatlichen Wächteramtes soziale Kontrolle ausüben. Neben der Hilfe zur Erziehung besteht eine Verpflichtung zur Beratung bei Trennung und Scheidung. Weitere Aufgaben sind Familienberatung bei psychosozialen Problemlagen, Präventionsarbeit, Familienbildung sowie Aus- und Weiterbildung. In den letzten Jahren hat auch die Zahl der Angebote für Familien mit Migrationshintergrund und für Frühe Hilfen zugenommen.

Frage 66 **Welchen Vorteil haben integrierte, familienorientierte Beratungsstellen?**

Integrierte Familienberatungsstellen können der Zergliederung der Helfersysteme durch die Spezialisierung auf bestimmte Lebensalter, Personengruppen oder Lebenslagen vorbeugen. Sie sind nicht an das Vorhandensein von Kindern gebunden. Auch Einzelpersonen könne beraten werden, bzw. kann Schwangeren- oder Sexualberatung, Familienplanung sowie Schuldnerberatung angeboten werden. Dies kommt den häufig multiplen Problemlagen in den betreuten Familien entgegen.

Frage 67 **Welche Phasen müssen bei der Trennungs- und Scheidungsberatung berücksichtigt werden und welche Auswirkungen hat das auf die betroffenen Kinder?**

Paarkonflikte bestehen in der Phase der Ambivalenz. Einer der beiden Partner hegt zumeist deutlichere Trennungsabsichten als der andere, es kommt zu Schuldzuweisungen, so dass die Beratung darauf abzielt, eigene Anteile zu erkennen. Kinder werden in dieser Phase oft „übersehen", spüren aber die Unsicherheit innerhalb der Familie.

In der Trennungsphase entfernen sich die Partner räumlich und emotional. Um die Trennung emotional vollziehen zu können, werden die negativen Aspekte der Partnerschaft überbetont, während die positiven negiert werden. In dieser Phase geht es darum, die Paar- von der Elternebene zu trennen und möglichst eine gemeinsame Elternverantwortung zu finden. In der Nachscheidungsphase werden der Umgang der Kinder mit dem anderen Elternteil, mögliche Loyalitätskonflikte, Instrumentalisierungen oder die Integration in neue familiäre Bezüge oft Thema.

Frage 68 **Wie wird Erziehungsberatung evaluiert?**

Es existieren Rahmenordnungen für Aufgaben, Tätigkeiten und Qualifizierung der Mitarbeiter. Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität werden anhand von Konzepten der Beratungsstellen beurteilt. Die bke vergibt ein Qualitätssiegel an Beratungsstellen, wenn sie die 24 dort formulierten Kriterien erfüllen.

Frage 69 **Welche Aufgaben hat Bildungsberatung?**

Bildungsberatung betrifft Beratung in Schule, Studium, Aus- und Weiterbildung. Sie ist häufig eine Mischung aus Informationsvermittlung und psychosozialer Beratung. Es werden konkrete Informationen über Bildungsangebote vermittelt, es können Motive und Interessen als Entscheidungshilfen abgeklärt werden und es kann allgemein beraten werden, welche Perspektiven ein Klient aufgrund seiner Biographie in Bezug auf Bildungsfragen hat.

Frage 70 **Welche Zielgruppen können in der Weiterbildung unterschieden werden?**

- Weiterbildungsangebote der Industrie- und Handelskammer und der Betriebe richten sich meist an aufstiegsorientierte Führungskräfte. Die Beratung ist meist kurz und beschränkt sich im Wesentlichen auf die Vermittlung von Informationen.
- Weiterbildungsberatungsstellen und -einrichtungen sowie die Agenturen für Arbeit haben meist Langzeitarbeitslose, Menschen mit Einschränkungen in ihrer Leistungsfähigkeit, mangelhaft qualifizierte Personen und Wiedereinsteiger als Klientel.

Frage 71 **Welche Beratungsanlässe kann man in der Weiterbildung unterscheiden?**

- Informationsbedarf,
- Feststellen persönlicher Fähigkeiten und Fertigkeiten,
- Einstufung in Qualifizierungsmaßnahmen allgemeiner Art (Alphabetisierungskurse, Lernhilfen, Kompetenztrainings),
- Einstufung in Qualifizierungsmaßnahmen spezifischer Art (Deckung von Qualifizierungslücken),
- Anpassung von Wünschen und Realisierungsmöglichkeiten.

Frage 72 **Was sind Aufgaben der Studienberatung?**

- Beratung über Studiengänge,
- Beratung von Wechslern und Abbrechern,
- Beratung bei Lern-, Leistungs- und psychosozialen Problemen,
- Beratung bei Prüfungsangst,
- Angebote zur Integration in den sozialen Raum der Hochschule,
- Kompetenztrainings zu interpersonalen Beziehungen,
- Zeitmanagement, Prüfungsvorbereitung, wissenschaftliches Arbeiten, Präsentations- und Moderationstechniken.

Frage 73 **Welche Qualifikation brauchen Bildungs- und Studienberater?**

Weder für die Bildungs- noch für die Studienberater gibt es bisher ein verbindliches Qualifikationsprofil. Ein abgeschlossenes Hochschulstudium und Kenntnisse der entsprechenden Systeme und Beratungskompetenzen sind das Minimum an Voraussetzungen.

Frage 74 **Wie ist der Schulpsychologische Dienst aufgebaut?**

Der Schulpsychologische Dienst ist auf der Grundlage der Empfehlungen der Bund-Länder-Kommission aufgebaut. Es gibt große Unterschiede in den einzelnen Bundesländern. In manchen Bundesländern ist er in der Trägerschaft des Landes und hat dieselben Dienstvorgesetzten wie die Schulen, manchmal ist er auch direkt an die Schulämter gebunden. Einige Modellschulen haben einen eigenen Schulpsychologen. Insgesamt ist die vom Bildungsrat angestrebte Versorgung mit Schulpsychologen bei Weitem nicht erreicht. Im Schulpsychologischen Dienst arbeiten praktisch ausschließlich Psychologen, oft wird zusätzlich ein Lehramt verlangt.

Frage 75 **Welche Probleme können im Dreieck Schüler-Lehrkräfte-Elternhaus entstehen?**

Die individuelle Einzelfallarbeit im Schulpsychologischen Dienst betrifft auf Seiten der Schüler häufig im Rahmen des Unterrichts nicht mehr zu bewältigende Lern- und Leistungsschwierigkeiten oder Verhaltensauffälligkeiten (Absentismus, Ängste, Aggressionen) und Motivationsprobleme. Außerdem Konflikte bei den Hausaufgaben oder Fragen der Schullaufbahnentscheidung. Lehrer suchen bei problematischem Schülerverhalten, Interaktions- und Kommunikationsproblemen oder mangelnder Kooperation häufig im Kollegium Rat. Manchmal sind auch Beziehungsprobleme zwischen Lehrern, Schülern und Eltern Gegenstand der Beratung.

Frage 76 **Was ist Frühförderung, Früherkennung und Frühbehandlung?**

- **Früherkennung** ist das Feststellen von Entwicklungsabweichungen und Behinderungen,
- **Frühbehandlung** umfasst die notwendigen, medizinisch orientierten Maßnahmen (auch Logopädie, Physiotherapie, Ergotherapie),
- **Frühförderung** beinhaltet die Entfaltung der Anlagen und Fähigkeiten des Kindes in interdisziplinärer Zusammenarbeit von ärztlichen, psychologischen und sozialen Hilfen. Es wird familienorientiert mit dem Kind und seinen Eltern gearbeitet mit dem Ziel der Normalisierung von Entwicklungsstörungen, dem Verhindern oder Vermindern von Sekundärschäden und der Unterstützung der Familien.

Frage 77 **Was unterscheidet Consulting von Counseling?**

- **Consulting** ist die Information der Eltern und Bezugspersonen hinsichtlich der Besonderheiten der Entwicklung, Kompetenzen, Förderung und Probleme eines Kindes mit Behinderung.
- **Counseling** ist die psychologische Unterstützung der Eltern und Bezugspersonen bei mit der Behinderung des Kindes verbundenen erhöhten familiären und persönlichen Belastungen als Begleitung bei Orientierungs- und Klärungsprozessen.

Frage 78 **Beschreiben sie die Situation von Eltern chronisch kranker Kinder!**

Die Existenz einer Behinderung oder einer chronischen Krankheit bei einem Kind, die einen hohen Betreuungs- und Pflegeaufwand mit sich bringen, bedeutet oft eine besondere Herausforderung für die Eltern. Die Übergänge zu verschiedenen Lebensabschnitten wie Eintritt in Kindergarten, Schule oder Arbeitsleben oder der Auszug aus dem Elternhaus bedeuten neue Anforderungen, die Bewältigung erfordern und neue Krisen bedingen können, Ressourcen verbrauchen und Stress auslösen. Allerdings fühlen Eltern sich oft auch in ihrer Autonomie eingeschränkt, wenn sie bei sich selbst keinen Hilfebedarf wahrnehmen.

Frage 79 **Welche Problemlagen können Frühförderung erschweren?**

Deutungen und Interpretationen, die die Eltern als verdeckte Vorwürfe wahrnehmen, können die Zusammenarbeit mit der Frühförderung ebenso erschweren wie Verleugnungen und unrealistische Einschätzungen der kindlichen Situation durch die Eltern. Die Wahrnehmung einer Familie mit einem behinderten Kind als „behinderte Familie" wird von den Eltern oft als Eingriff in ihre Autonomie und Missachtung ihrer personalen Ressourcen erlebt. Frühförderung ist spezifischer als Erziehungsberatung in der Jugendhilfe, so dass es nicht um die Kontrolle elterlicher Erziehung und auch nicht um eine Optimierung des Familiensystems gehen kann. Diese Trennung fällt den Frühförderern oft schwer und die Vermengung erzeugt Reaktanz bei den Eltern.

Frage 80 **Welche Zielrichtung hat Elternberatung in der Frühförderung?**

Elternberatung in der Frühförderung hat eher den Aspekt einer Dienstleistung für Eltern, die Anleitung im Umgang mit einem Kind mit Behinderung oder Entwicklungsproblemen benötigen. Eltern und Frühförderer entscheiden gemeinsam, welche Hilfe sinnvoll und notwendig ist. Beratung hat das Ziel, Blockierungen in der Interaktion zu verhindern, so dass das System seine Möglichkeiten nutzt und eine erweiterte, lösungsorientierte Sicht gewinnt, damit die Entwicklungsmöglichkeiten des Kindes realistisch gesehen werden können.

Frage 81 **Warum ist Elternberatung bei Regulationsstörungen wichtig?**

Eltern und Säuglinge stehen in einem Dialog zueinander, in dem das Kind Signale aussendet, die die Bezugspersonen wahrnehmen und richtig interpretieren, um prompt und angemessen darauf reagieren. Dieser Dialog kann aus unterschiedlichen Gründen entgleisen, so dass exzessives Schreien, Fütter- und Gedeihstörungen oder Probleme bei der Ausbildung des Schlaf-Wach-Rhythmus, also Regulationsstörungen, entstehen können. Sie können sich in massive Beziehungsstörungen manifestieren und das Erleben von Selbstwirksamkeit beim Baby erschweren. Kinder mit Regulationsstörungen haben ein erhöhtes Risiko misshandelt zu werden. Eltern gehen oft von unangemessenen Erklärungsmodellen aus, indem sie glauben, das Kind lehne sie ab, übersehen seine Signale oder interpretieren sie falsch. In der Beratung von Eltern mit Kindern mit Regulationsstörungen geht es einerseits um eine Entwicklungsberatung, in der mit den Eltern die Variationsbreite der Verhaltensweise und Bedürfnisse erarbeitet werden, und andererseits um die Sensibilisierung für die Bedürfnisse des Kindes, klare Strukturierung der Abläufe und Vermeidung von Überstimulation.

Frage 82 **Was ist Gesundheit?**

Gesundheit ist nicht allein die Abwesenheit von Krankheit, sondern ein Zustand geistigen, seelischen, körperlichen und sozialen Wohlbefindens. Sie ist damit ein dynamischer, dimensionaler Prozess und bewegt sich auf einem Kontinuum zwischen maximaler und minimaler Gesundheit.

Frage 83 **Welche Arten von Prävention unterscheidet man?**

- Primärprävention bedeutet das Vermeiden von biologischen Schäden oder psycho-sozialen Beeinträchtigungen und meint im Wesentlichen allgemeine Gesundheitsförderung.
- Sekundärprävention bezeichnet das Vermindern der Folgen einer bestehenden, nicht korrigierbaren biologischen Schädigung oder psycho-sozialen Beeinträchtigung für die individuellen Entwicklungs- und Entfaltungsmöglichkeiten.
- Tertiäre Prävention oder Rehabilitation bedeuten das Zusammenfassen der Maßnahmen, die eine drohende Aussonderung von Menschen mit Behinderung oder chronischer Krankheit aus dem allgemeinen gesellschaftlichen Leben verhindern sollen.

Frage 84 **Welche besonderen Probleme ergeben sich bei der Beratung von Menschen mit geistiger Behinderung?**

- Der Berater muss Fachwissen über den Personenkreis von Menschen mit geistiger Behinderung haben und die heterogenen Verteilungen von Stärken und Schwächen bei einzelnen Syndromen kennen.
- Es besteht oft ein mangelndes Welt- und prozedurales Wissen auf Seiten des Menschen mit Behinderung.
- Oft bestehen Kommunikationsprobleme bis hin zum Fehlen der Lautsprache.
- Oft ist auch das Verständnis für Zusammenhänge eingeschränkt.
- Menschen mit geistiger Behinderung geraten schnell in Abhängigkeit von ihren Betreuern.
- Verhaltensprobleme und psychische Störungen werden oft allein der Behinderung zugeschrieben.

Frage 85 **Was versteht man unter „erlernter Hilflosigkeit"?**

Wenn für eine Person die Umwelt unvorhersehbar und unkontrollierbar erscheint, entstehen Passivität und Resignation. Die Person fühlt sich der Umwelt ausgeliefert und glaubt, keine eigenen Einwirkungsmöglichkeiten zu haben. Diese Haltung weitet sich schnell auf Bereiche aus, in denen tatsächlich Kontrolle und Vorhersehbarkeit gegeben sind, so dass sie generell als hilflos erscheint.

Frage 86 **Was ist Psychoedukation?**

Unter Psychoedukation werden alle Maßnahmen zum Leben unter der Bedingung der Erkrankung der Betroffenen und ihrer Angehörigen verstanden. Das umfasst Informationen über die Erkrankung, die Erarbeitung eines individuellen Krankheitskonzeptes, eine so gering wie mögliche Einschränkung der Autonomie, Informationen über einen gesundheitsförderlichen Lebensstil sowie Maßnahmen zur Entwicklung und Verbesserung sozialer Kompetenzen in der Familie und im Umgang mit Stressfaktoren.

Frage 87 **Welche besonderen Kenntnisse muss ein Berater für Gehörlose haben?**

Der Berater muss Kenntnisse über die Kommunikationseinschränkungen in der Lautsprache haben und gebärdensprachkompetent sein. Er muss sich in der Kultur der Gehörlosen auskennen und verstehen, dass sie sich als gesellschaftliche Minderheit sehen, in der sie nicht „behindert" sind. Sie werden jedoch von der Umwelt und auch von professionellen Kontaktpersonen häufig als defizitär wahrgenommen, so dass sie Hilfsangebote oft als Kränkung erleben.

Frage 88 **Was sind die Ziele der Beratung chronisch kranker oder behinderter Menschen?**

Die Ziele der Beratung chronisch kranker oder behinderter Menschen sind Stärkung der vorhandenen Ressourcen unter Achtung ihrer Selbstbestimmung und Eigenverantwortung, um die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben so weit wie möglich herzustellen.

Frage 89 **Wie ist Abhängigkeit definiert?**

- Durch Toleranzentwicklung muss die Dosis ständig gesteigert werden, um den gewünschten Effekt zu erzielen.
- Beim Absetzen der betreffenden Substanzen treten Entzugssymptome auf und/oder die Substanz wird konsumiert, um die Entzugssymptome zu vermeiden.
- Die Substanz wird häufig in großen Mengen oder länger als beabsichtigt konsumiert.
- Versuche zur Kontrolle und Reduktion des Konsums sind mehrfach erfolglos geblieben.
- Es wird viel Zeit aufgewendet, die Substanz zu beschaffen oder sich von ihren Wirkungen zu erholen.
- Andere, wichtige Termine werden durch Intoxikation oder Entzugserscheinungen vernachlässigt.
- Soziale, berufliche und Freizeitaktivitäten werden vernachlässigt.
- Der Konsum wird trotz Kenntnis der durch ihn bedingten sozialen, körperlichen oder psychischen Probleme fortgesetzt.

Frage 90 **Welche psycho-sozialen Folgen haben Abhängigkeiten?**

Alkohol ist das drittgößte Gesundheitsproblem in den westlichen Industrienationen. Drogen- oder alkoholabhängige Menschen verlieren oft ihren Arbeitsplatz und ihre Wohnung, sie haben Gewalterfahrungen, es kann zu Beschaffungskriminalität kommen, sie verlieren ihre sozialen Bezüge, verleugnen ihre Abhängigkeit oft lange und sind daher nicht therapiemotiviert.

Frage 91 **Welche Hilfsangebote bestehen bei Suchtprävention und -beratung?**

Die Hilfsangebote sind komplex und weit verzweigt im ambulanten und stationären Hilfesystem. Meist wird zwischen den Angeboten für Drogenabhängige und denen für Alkoholabhängige unterschieden. Daneben gibt es Angebote für Angehörige. Inhalte sind Überlebens- und Krisenhilfen, Beratung, Betreuung, auch betreutes Wohnen oder Case-Management. Die Arbeit wird oft aufsuchend begonnen, um den Weg in die spezifischen Beratungsstellen zu erleichtern. Krisenintervention bietet kurzfristige Hilfen bei akuten, lebensbedrohlichen Zuständen wie Delir oder Überdosis. Selbsthilfegruppen sind in der Nachsorge besonders wirksam.

Frage 92 **Welche Perspektiven muss der Berater bei der Arbeit mit suchtkranken Menschen beachten?**

- Geschlechterperspektive: Süchtige Frauen gelten als schwerer zu behandeln als suchtkranke Männer.
- Bedeutung von Beziehungen: Es fällt oft schwer, das Verhalten der Betroffenen in den von Gewalt geprägten Beziehungen zu verstehen und sie nicht mit den eigenen Normen- und Wertvorstellungen zu konfrontieren.
- Ressourcenorientierung: Ratsuchende mit einer Abhängigkeitsproblematik haben oft eigene Beziehungsnetzwerke, die genutzt werden können.
- Zielorientierung: die unterschiedlichen Risiken, Wege in die Abhängigkeit und Verläufe von Suchterkrankungen sind substanz-, persönlichkeits- und kontextabhängig

Frage 93 **Was bedeutet das „Harm-Reduction-Konzept"?**

Das Ziel von Beratung und Therapie ist nicht mehr die absolute Abstinenz. Die Ziele der Beratung werden im Einzelfall gemeinsam mit dem Klienten definiert und können die Sicherung des Überlebens, die Schadens- und Konsumreduzierung, das Vermeiden des sozialen Ausschlusses oder der Aufbau einer Behandlungsmotivation sein. In diesem Harm-Reduction-Konzept wird die Aufmerksamkeit auf die Konsequenzen des Suchtverhaltens gerichtet, so dass Teilziele definiert werden können, die von „unten", vom Klienten, kommen und nicht von „oben", vom Berater.

Frage 94 **Wie wird mit Rückfällen umgegangen?**

Rückfallgefährdung besteht zu jeder Zeit. Rückfälle werden jedoch nicht mehr als das Ende aller Bemühungen gesehen, sondern als Bestandteil einer langfristigen Verhaltensänderung. Nach einem Rückfall wird nicht mehr bei „Null“ angefangen, der Abhängige hat bereits Erfahrung mit Entgiftung und mit zeitweiliger Abstinenz, so dass diese Erfahrungen in die Beratung integriert werden können.