

5 Die Beziehungsgestaltung

Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater ist die wichtigste Variable im Beratungsprozess. Die aus der personenzentrierten Beratung übernommenen „Beratervariablen“ Empathie, Kongruenz und Akzeptanz sind dabei weniger Techniken als eine Grundhaltung, die der Berater einnimmt. In vielfältigen Untersuchungen haben sich sechs persönliche Kompetenzen des Beraters herauskristallisiert, die teils seine Haltung, teils seine Fertigkeiten betreffen.

Die Arbeit mit Menschen in schwierigen Lagen ist Kräfte zehrend und erfordert hohen persönlichen Einsatz, die Gefahr des „Burn-out“ besteht. Verschiedene Auffassungen von Burn-out und seine Prophylaxe sind Thema des zweiten Abschnittes dieses Kapitels.

5.1 Die helfende Beziehung

Die meisten Beratungen erfolgen in Alltagssituationen. Es ist ein Mythos, zu glauben, dass Menschen in Schwierigkeiten sofort professionelle Berater aufsuchen, die ihre Probleme lösen, damit sie anschließend glücklich weiterleben (Cowen 1982). Bevor eine professionelle Beratung aufgesucht wird, hat man meist im familiären Umkreis oder mit Freunden das Problem häufiger besprochen. Man hat sich an Personen gewendet, die wegen ihres beruflichen Ansehens ein gewisses Vertrauen genießen, wie beispielsweise Ärzte oder Pfarrer. Man sucht Menschen auf, von denen man weiß, dass sie ein ähnliches Problem hatten oder haben, um sich mit ihnen zu besprechen. Gewisse Problemlagen werden nur bestimmten Personen anvertraut. So werden Beziehungsprobleme von Frauen meist mit Freundinnen besprochen, Probleme am Arbeitsplatz mit Kollegen, finanzielle Schwierigkeiten hingegen werden oft nur im engsten Familienkreis offenbart. Solche Konstellationen werden als natürliche oder eingebettete Hilfebeziehungen bezeichnet und professionelle Beratungen werden

natürliche oder eingebettete Hilfebeziehungen

meist nur dann als „letzter Ausweg“ angesehen, wenn diese Hilfen versagen oder fehlen (Nestmann 1988, 2004a).

Hilfen im engeren Nachbarschafts-, Freundes- oder Familienkreis bedeuten jedoch immer auch Kontrolle und Abhängigkeit des Hilfesuchenden. Häufig werden daher Personen um Rat gebeten, die entweder als „Generalisten“, als kontaktfreudig, ansprechbar und hilfsbereit gelten wie Friseure, Wirte, Taxifahrer (Cowen 1982; Nestmann 1988) oder die „Spezialisten“ sind, die sich durch spezifische Kenntnisse auszeichnen, weil sie ähnliche Probleme bereits bewältigt haben und dies bekannt ist (Nestmann 2004a).

Bestimmte Berufsgruppen im Kontext von pädagogischer, sozialer, psychologischer oder gesundheitlicher Arbeit wie Juristen, Mediziner oder Theologen haben halbformalisiertes Erfahrungswissen und Fachwissen, das sie oft in Fortbildungen, Trainings, Selbsthilfegruppen oder Laienschulungen erwerben. Der Übergang zum formalisierten Beratungswissen und zur Beziehungsgestaltung der Berater in Beratungsstellen ist damit fließend (Nestmann 2004a).

Beratervariablen

In allen Untersuchungen zu Beratungsprozessen hat sich die Beratungsbeziehung als die aussagekräftigste Dimension erwiesen (Grawe et al. 1995; Hackney/Cormier 1998; Nestmann 2004b; Sanders 2004). Ohne eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Berater und Klienten ist Beratung schlechterdings unmöglich. Die heute allgemein akzeptierten und als Grundlage jeglicher Berater-Klient-Beziehung angesehenen Variablen sind die drei aus der klientenzentrierten Beratung stammenden Dimensionen Empathie, das Einfühlen in die Welt des Klienten und die Übernahme seiner Perspektive, Kongruenz, die Echtheit und Authentizität des Beraters, und Akzeptanz, die Wertschätzung des Klienten als Person und die ihm entgegengebrachte Wärme (Rogers 1972, 1973). Wertschätzung als Person heißt jedoch nicht, alles gut zu heißen, was der Klient tut. Die „Beratervariablen“ werden nicht nur verbal, sondern vor allem auch nonverbal über Mimik, Körperhaltung und Blickverhalten ausgedrückt und vom Klienten verstanden (Hackney/Cormier 1998). Sie drücken eine innere Haltung des Beraters und keine Technik aus. Der Berater muss für den Klienten offen sein und bereit, ihn zu verstehen. Die Beziehung zwischen beiden muss in ihrer Asymmetrie und Rollenverteilung klar sein (Bürgi/Eberhart 2004).

Bei gleicher Ausbildung, Erfahrung und theoretischer Ausrichtung der Berater können erhebliche Unterschiede in der

Wirksamkeit der Beratung auftreten, die auf den Einfluss unterschiedlicher Persönlichkeitsmerkmale der Berater schließen lassen (McLeod 2004). Meist wird die Wirksamkeit des Vorgehens für Beratergruppen bestimmter theoretischer Ausrichtungen untersucht, aber selten wird der Berater selbst als Wirkvariable angesehen, obwohl ihm eine immense Bedeutung zukommt.

McLeod (2004) führt sechs Kompetenzen auf, die ein Berater haben sollte und die er aus Forschungen zu Beratung und Therapie abgeleitet hat. Das sind

Berater- kompetenzen

- **interpersonale Fertigkeiten:** Der Berater muss zuhören können, die Beratungssituation zeitlich strukturieren, Sprache und nonverbale Mittel angemessen einsetzen und geistig präsent sein.
- **persönliche Überzeugungen und Einstellungen:** Der Berater akzeptiert den Klienten als Person, glaubt an sein Veränderungspotential und ist sensibel gegenüber Werten, die vom Klienten vertreten werden.
- **konzeptionelle Fertigkeiten:** Der Berater kann die Probleme des Klienten einschätzen und verstehen, er kann beraterische Handlungen konzipieren, er hat Problemlösefertigkeiten und kognitive Flexibilität, um sich immer wieder neu auf den Klienten einzustellen.
- **persönliche Integrität:** Das Handeln des Beraters leiten keine persönlichen Motive und irrealen Überzeugungen, er kann sich gegen den Klienten abgrenzen, er hat das Selbstbewusstsein, starke und unangenehme Gefühle gegenüber dem Klienten zu tolerieren und er hat keine gesellschaftlichen Vorurteile. Ihm ist klar, dass er einmal selbst in die Situation des Klienten kommen könnte, er fühlt sich nicht als „absoluter Experte für alle Lebenslagen“, erhebt sich also nicht über den Klienten und seine Probleme.
- **Beherrschung beraterischer Techniken:** Der Berater hat Wissen über Techniken und ihre Einsatzmöglichkeiten, er kann die Effektivität seiner Interventionen einschätzen und hat ein ausreichendes Repertoire an Interventionsmöglichkeiten, das er angemessen einsetzt.
- **Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und mit ihnen zu arbeiten:** Der Berater hat Kenntnis von Familien- und Arbeitsbeziehungen und er nimmt bestehende Netzwerke in seinem Arbeitsfeld und Supervision in Anspruch.

Dem Berater wird also neben professionellen Techniken und Haltungen, die er lernen kann, auch ein hohes Maß an persönlicher Stärke und Stabilität abverlangt.

5.2 Burn-out

fehlendes Feedback Beratungsarbeit im psycho-sozialen Bereich ist immer auch Beziehungsarbeit, die vom Berater einen hohen Einsatz fordert, wenn er sich professionell verhalten will. Der Berater sieht seine Klienten überwiegend, wenn sie irritiert sind, sich hilflos oder zumindest orientierungslos fühlen. Manche kommen einfach nicht wieder, wenn sie meinen, dass sie ihr Problem nun alleine bewältigen können (McLeod 2004). Manche bleiben weg, weil ihnen der Berater oder die Art der Kommunikation mit ihm nicht zusagt. Der Berater bekommt oft kein Feedback, d.h. er erhält keine Rückmeldung zu seiner Arbeit oder erfährt nicht, warum Klienten nicht wiederkommen. Je nach seiner eigenen Persönlichkeitsstruktur kann er das Wegbleiben extern attribuieren („Der Klient war nicht fähig, mein Angebot anzunehmen.“) oder aber auch intern („Ich war unfähig, dem Klienten das richtige Angebot zu machen.“). Je häufiger er die Ursachen für das Wegbleiben von Klienten sich selbst zuschreibt, umso mehr beginnt er, an sich und seiner Arbeit zu zweifeln.

fehlende Erfolgskriterien Im komplexen Beratungsgeschehen weiß der Berater meist nicht, was letztlich die Ursache ist für die Lösung eines Problems beim Klienten, weil Wirkfaktoren nicht genau zu bestimmen sind. Am Ende seiner Bemühungen steht kein fertiges Produkt. Der Architekt kann stolz mit seiner Frau spazieren gehen und sagen: „Da steht ein Haus, das habe ich gebaut!“ Der Berater wird nicht sagen: „Da geht der Fritz, dem habe ich geholfen!“ Ob das Beratungsziel erreicht ist, lässt sich nicht immer leicht erfassen, und ob die Beratung dem Klienten langfristig geholfen hat, bleibt unsicher.

schwierige Abgrenzung Die gedankliche Abgrenzung von seiner Klientel fällt dem Berater oft schwer, er denkt auch außerhalb der Beratungszeiten über sie nach. Der Berater muss sich meist im Stundentakt auf immer neue Personen mit ihren individuellen Eigenarten und Problemen einstellen und sieht am Ende nur noch Menschen mit Problemen. Beratung bei Sterbenden und ihren Angehörigen, Kindesmisshandlungen oder -missbrauch, chronisch Erkrankten