

**LANDAKADMIE WEILROD E.V.**

**INSTITUT FÜR THEORIE UND PRAXIS DER SOZIALTHERAPIE**

Schriftliche Arbeit im Studienkurs Sozialtherapie  
Analyse und Vertiefung der Thematik des Fachartikels  
unter dem Aspekt der „Zwangsberatung“

**„Motivierende Gesprächsführung / Case Management mit Jugendlichen“**

von *Kerstin Nicolaysen*

veröffentlicht in:

Soziale Arbeit

Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete

Mai 2014/ 63. Jahrgang

Seminarleitung: Prof. Dr. Horst Seibert

Name: Astrid Lautenschläger-V.

Anschrift: Albert-Schweitzer-Str. 24

65232 Taunusstein

Telefon: 06128 / 72854

E-Mail: [A.L-V@web.de](mailto:A.L-V@web.de)

Taunusstein, den 23.2.2016

## Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung .....	2
2 Inhaltliche Zusammenfassung des Fachartikels .....	2
3 Herausforderungen im Beratungsprozess .....	5
3.1 Was ist Case Management? .....	5
3.2 Anforderungen in Organisationsstruktur und Ausgestaltung .....	6
3.3 Erfüllung gesetzlicher/ vertraglicher Auflagen .....	6
3.4.1 Definition Widerstand .....	7
3.4.2 Umgang mit Widerstand im Beratungssetting .....	7
3.5 Motivation .....	9
3.6 Kompetenzen und Anforderungsprofil der Beratenden .....	9
4 Rahmenbedingungen/ gesetzliche Grundlagen und Grenzen.....	10
5 Methoden und Instrumente im Beratungsprozess .....	12
5.1 Beratungsmodelle .....	12
5.2 Zielentwicklung .....	13
5.3 Beratungsansätze und Kommunikationstechniken .....	13
5.3.1 Biografischer Ansatz .....	14
5.3.2 Ressourcen-orientierter Ansatz .....	14
5.3.3 Motivierende Gesprächsführung .....	15
6.1 Offene Fragen, W-Fragen .....	16
6.2 Change-talk .....	17
6.3 Aktives, empathisches Zuhören .....	17
6.6 Wertschätzende Äußerungen .....	18
6.7 Reframing.....	18
6.8 Zuversicht stärkende Fragen .....	18
7 Fazit/ Ausblick.....	18
Literaturverzeichnis .....	21

## 1 Einleitung

Beratung in unterschiedlichstem Kontext gewinnt im Leben der Menschen zunehmend an Bedeutung. Gesellschaftspolitisch gesehen, war Beratung ursprünglich mit dem Gedanken zur Änderung eines Hilfebedürftigkeitsstatus verknüpft, mittlerweile kann man aber von einem grundsätzlich geänderten Verständnis des Beratungsbegriffes ausgehen. Im Beratungskontext im Rahmen des Case Managements (CM) gewinnt der Aspekt der Freiwilligkeit besondere Bedeutung, da Personen aus dem SGB II –Bezug bei mangelnder Bereitschaft zum Veränderungswillen ihrer finanziellen und arbeitstechnischen Situation Sanktionen erfahren können, nach dem Prinzip „Fördern und Fordern“.

Häufig wünschen die zur Beratung gehenden Personen selbst gar keine Veränderung, sondern wollen am bestehenden Status quo festhalten.

Im Verlauf eines Beratungsprozesses kann sich deutlich widerspiegeln, ob Klienten/ Ratsuchende/ Kunden aus eigenem Interesse und Antrieb an einer Veränderung eines gesundheitlichen, beruflichen und sozialen Status interessiert sind oder ob sie aufgrund des Erhalts staatlicher finanzieller Hilfeleistungen zur Beratung gedrängt und verpflichtet sind.

In vorliegender Arbeit wird ein Artikel zur „Motivierenden Gesprächsführung“ im Beratungssetting des Case Managements inhaltlich zusammengefasst, und im Folgenden werden die besonderen Herausforderungen an den Beratungsprozess diskutiert und analysiert. Der im Fallbeispiel dargestellte Ablauf eines Beratungsgesprächs im CM wird an verschiedenen Textpassagen kommentiert, und beispielhaft werden die Wirkungsweisen der Gesprächsführung, Handlungsweisen und Interventionen benannt, bestätigt, und es werden mögliche Alternativen aufgezeigt. Ziel hierbei ist es, die Besonderheit der Fragestellungen herauszuarbeiten.

Abschließend werden in Fazit/ Ausblick Eindrücke, Erfahrungen und Erkenntnisse während der Bearbeitung des Themas beschrieben, analysiert und reflektiert.

Es wurde versucht, den Grundsätzen der sprachlichen Gleichbehandlung der Geschlechter zu entsprechen, ohne die Lesbarkeit des Textes zu erschweren.

## 2 Inhaltliche Zusammenfassung des Fachartikels

Im vorliegenden Artikel beschäftigt sich die Verfasserin Kerstin Nicolaysen mit der Frage, welchen Beitrag das Case Management (CM) zu leisten vermag in der Beratung von Jugendlichen, deren prekäre Ausgangssituationen im Leben - wie z. B. keine Ausbildung, Arbeitslosigkeit, Armut und soziale Ausgrenzung - nicht Ansporn genug sind, ihre Kräfte eigenständig zu mobilisieren, um diese Lebensumstände zu verändern. Prinzipiell geht man davon aus, dass menschliches Verhalten ständig Veränderungen unterliegt und der Mensch sich und sein Verhalten daher auch stets ändern und somit auch negativen Auswirkungen seiner eigenen Lebensumstände aktiv entgegen wirken kann. Hierbei wird der Motivation, als Motor und Antrieb des Willens und der Fähigkeiten zur nachhaltigen Verände-

nung von Lebensumständen, eine starke Kraft zugeschrieben und somit eine zentraler Bedeutung für das menschliche Verhalten.

Beratungserfahrungen zeigen, dass manche Menschen ihr Verhalten trotz widriger Umstände oder wider besseres Wissen nicht ändern, obwohl die negativen Auswirkungen für alle anderen offensichtlich erscheinen. So werden z. B. gut gemeinte Ratschläge nicht befolgt oder auf der Hand liegende Risiken nicht ausgeschlossen oder vermieden. Hierbei wird die Frage gestellt, warum manche Menschen nicht empfänglich für vermutlich positive Veränderungen sind bzw. Sanktionen, Drohungen, Verbote oder Strafen auch keinen Einfluss auf ihre Handlungen oder ihr Verhalten haben?

Da es dennoch auch Menschen gibt, die ihr Verhalten verändern, kann daraus geschlossen werden, dass bestimmte Voraussetzungen vorliegen mussten, die den Veränderungswillen befördert haben.

Die Autoren Miller und Rollnik haben hierfür in ihrer Veröffentlichung „Motivierende Gesprächsführung“ (2004) drei Komponenten herausgestellt, die die Motivation als Grundvoraussetzung für Veränderungen beeinflussen:

Dringlichkeit das Maß der Diskrepanz zwischen dem IST- und dem SOLL-Zustand

Zuversicht das Maß der Diskrepanz zwischen der Einschätzung des Wollens und des Könnens zu einer Veränderung

Bereitschaft der richtige Zeitpunkt, d. h.: Ist die Veränderung im Moment wichtig?

Im Beratungsprozess können durch einen empathischen Beratungsstil des Beratenden, durch positive Interventionen und positive Prognosen und Selbstaussagen die Möglichkeiten zur Verhaltensänderung begünstigt werden.

In diesem Zusammenhang nicht zu vernachlässigen ist die Ambivalenz, d. h. die Mehrdeutigkeit der Gefühle als normaler Aspekt der menschlichen Natur, zu nennen. Jede Veränderung kann zwiespältige Gefühle und Zerrissenheit auslösen. Die Situation ist sowohl inakzeptabel als auch akzeptabel. Die Ängste, die unbekannte Veränderungssituationen eventuell auslösen, können größer sein als der Wille, zur wirklichen Veränderung aktiv beizutragen, und stellen häufig ein inneres Hindernis dar.

Fehlende Motivation kann nach Miller und Rollnik als ungelöste Ambivalenz interpretiert werden, und somit kann deren Auflösung eine Voraussetzung für eine Verhaltensänderung sein. Die Möglichkeit, Ambivalenzen zu erkennen und zu bearbeiten, bietet u. a. die motivierende Gesprächsführung.

Diese Form der Gesprächsführung, die darauf ausgerichtet ist, die Selbstbestimmung des Gegenübers zu respektieren, kann die innere Motivation freilegen. Im Gegensatz zur intrinsischen Motivation gilt es die extrinsische Motivation. Diese Motivationsförderung ist von außen gerichtet und basiert häufig auf Belohnungs- bzw. Sanktionsprinzipien. Im Gesprächsverlauf ist auf folgende Kriterien durch den Beratenden zu achten, die als Motivatoren zu sehen sind:

Empathie ausdrücken durch aktives Zuhören als Interaktion; die Ambivalenz als normal betrachten, schafft Akzeptanz und fördert Veränderung

Diskrepanzen entwickeln Argumente, die für Veränderung sprechen, werden durch den Klienten ausgesprochen; die somit wahrgenommene Diskrepanz zwischen IST- und SOLL-Zustand und zu eigenen Werten und Zielen wirkt motivierend

Widerstand umlenken möglichem Widerstand wird nicht direkt begegnet, und es wird NICHT für eine Verhaltensänderungen plädiert

Selbstwirksamkeit fördern die Entscheidung und die Eigenverantwortung zur Umset-

zung wird an den Klienten weitergeben

Im Dialog zwischen Beratendem und Klienten können sowohl Konsonanzen aber auch Dissonanzen erzeugt werden, letztere zeigen sich in Widerstand des Klienten.

Miller und Rollnik sehen die motivierende Gesprächsführung in zwei hintereinander geschalteten Phasen: einerseits das Auflösen der Ambivalenzen und Beförderung der intrinsischen Motivation und andererseits die Verstärkung zur Eigenverantwortung und Selbstverpflichtung. In der ersten Beratungsphase werden zur Motivationsförderung Dringlichkeit und Zuversicht große Bedeutung beigemessen. Mögliche Fehler, Hindernisse und Fallen im Dialog sind unaufgeklärte Ambivalenzen, Schuldzuweisungen, Etikettieren. Positiv hingegen für die Beratungsarbeit sind aktives Zuhören, offene Fragen, Konnotation und Anregungen zum „change talk“, um die Ambivalenz verlassen zu können.

Mit Beispielsfragen, der Darstellung verschiedener Interventionen oder Instrumente sowie körpersprachlichen Reaktionen und Merkmalen im Gesprächsverlauf wird die motivierende Gesprächsführung praxisbezogen erläutert.

Herauszustellen ist hierbei die Bedeutung der Werte, Interessen und eigener Ressourcen des zu Beratenden.

Sind Dringlichkeit und Zuversicht beim Ratsuchenden ausreichend aktiviert, kann die zweite Phase die Veränderung und Selbstverpflichtung eingeleitet werden. In einem Veränderungsplan werden erreichbare, kleinschrittige Ziele mit einer Verpflichtungserklärung formuliert.

Im Case Management (CM) wird aufgrund der besonderen persönlichen und vertraulichen klientenzentrierten Beratungssituation besonders auf Elemente des Phasenmodells der motivierenden Gesprächsführung zurückgegriffen.

Beispielhaft wird ein möglicher Ablauf einer Beratungssituation im CM beschrieben, in dem mögliche Strategien, Instrumente und auch mögliche „Fallen“ im Gesprächsverlauf dargestellt werden. Die Ausgangssituation ist folgende:

Einem übergewichtigen Jugendlichen türkischer Herkunft wird im Rahmen des CMs ein Beratungsgespräch der Sprechstunde des „Pro Aktiv Centers“ empfohlen, und von diesem wird er zu einem Beratungsgespräch eingeladen. Seine Familie bezog Leistungen nach dem SGB II, und somit war er dem regionalen Jobcenter bekannt. Anlass des Gesprächs war ein durch seinen Vater für ihn, damals noch minderjährig, abgeschlossener Jahresvertrag in einem Fitnessstudio, dessen Beiträge aber nicht gezahlt wurden, wodurch der Jugendliche nun verschuldet ist.

Herausgearbeitet wird im Gespräch durch die Beratende, dass der Jugendliche neben dem Schuldenproblem ein weiteres Anliegen, nämlich die Gewichtsreduzierung und die Suche nach einer geeigneten Ausbildungsstätte oder nach einem Arbeitsplatz hat.

Ambivalenzen zwischen „Status quo“ und Veränderungsbereitschaft werden sichtbar.

Die Anwendung möglicher Gesprächsformen, wie z. B. aktives Zuhören, Zusammenfassen des Gesagten zur besseren Reflexion, Umgang mit Gegenfragen, empathisches Zuhören, Benennen von Stärken und Ressourcen und skalierende Fragen, werden in Frage und Antwortbeispielen zwischen Beratendem und Jugendlichem dargestellt.

Im Gesprächsverlauf wird deutlich, dass der Beratende nicht als „vermeintlicher Experte“ das Gespräch in eine zwangsläufig „richtige“ Richtung lenken darf. Denn es zeigt sich, dass neben dem Problem der Verschuldung ein nicht geringeres Problem, das Übergewicht des Jugendlichen, zum Thema wird.

Abschließend werden die Möglichkeit und Grenzen der motivierenden Gesprächsführung im Rahmen des Case Managements bzw. im Pro Aktiv Center beleuchtet. Zu beratende Personen sollen nicht durch manipulierende Gesprächsführung beeinflusst oder ihr Tun

durch Druck und Zwang in eine vermeintlich richtige Richtung gepresst werden. Vielmehr ist es Ziel zu unterstützen, das eigene Anliegen selbstverantwortlich zu regeln und auch die Verantwortung für das eigene Tun zu übernehmen.

Die motivierende Gesprächsführung ist eine Methode, die geeignet ist, den entsprechenden Rahmen zu bieten, aber eine tatsächliche Verhaltensveränderung braucht auch Zeit.

Negative Erfahrungen in einem Veränderungsprozess, Sanktionen bei Fehlverhalten oder aufkeimender Widerstand können einen Veränderungswillen schnell zum Stillstand bringen. Ebenso können auch von außen gesetzte Grenzen (Gesetzeslage) ausschlaggebend für nicht erfolgsversprechende motivierende Gespräche sein, die Methode kann im schlimmsten Fall dann auch schaden. Wenn nach Miller und Rollnik die Phase der Bereitschaft zur Veränderung eingetreten ist, aber aufgrund fehlender Ressourcen oder anderer Umstände kein zeitnahes Handeln möglich ist, setzen Abwehrmechanismen ein, um den bevorstehenden Misserfolg oder das Unbehagen ertragen zu können.

Somit liegen auch in der Methode der Motivierenden Gesprächsführung Möglichkeiten und Grenzen für das Case Management (vgl. Nicolaysen 2014: S. 162-169).

### 3 Herausforderungen im Beratungsprozess

#### 3.1 Was ist Case Management?

Case Management, übersetzt Unterstützungsmanagement, ist eine in den USA entwickelte Erweiterung zur Einzelfallhilfe. Diese Verfahrensweise ist zur methodischen Neuorientierung in der Sozialen Arbeit geworden. Case Management soll Fachkräfte im Sozial- und Gesundheitswesen befähigen, unter komplexen Bedingungen Hilfemöglichkeiten abzustimmen und die vorhandenen institutionellen Ressourcen im Gemeinwesen oder Arbeitsfeld koordinierend heranzuziehen. Case Management ist eine Verfahrensweise einer Organisation/ Institution zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall alle notwendige Unterstützung, Beratung, Begleitung, Förderung oder Versorgung am individuellen Unterstützungsbedarf von Personen, also klientenzentriert, angemessen zu leisten. An dem Handlungskonzept ist die betroffene Person stets konkret zu beteiligen, der Beratende wirkt letztverantwortlich als Moderator im Prozess. Ihm werden somit vier wesentliche Aufgaben zuteil. Er soll die Hilfe und Bedürfnisse des Klienten einschätzen, Prioritäten setzen, die Planung und Bereitstellung unterstützender Dienste koordinieren und für ihre Einhaltung und das Zusammenspiel der einzelnen beteiligten Institutionen sorgen (vgl. Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management o.J.). Dies schließt aber nicht aus, dass der Case Manager selbst auch unmittelbare Hilfestellungen durchführen kann.

Der Beratende (Case Manager) übernimmt im Prozess eine Art Lotsenfunktion, in der er sowohl die individuellen Bedürfnisse und Bedarfe als auch die Möglichkeiten und Anforderungen des Hilfesystems berücksichtigt.

Die Kommunikation steht im Mittelpunkt von Case Management. Grundlage einer gelungenen Kommunikation geschieht auf vielfältigen Ebenen, durch Verstehen der eigenen Interessen, Gefühle und Erwartungen sowie durch die Reflexion der beim Gesprächspartner angenommenen Interessen, Gefühle und Erwartungen. Kommunikation ist somit ein ständiger Austauschprozess, der sich im sog. BILD-Modell veranschaulichen lässt, und findet immer auf verschiedenen Ebenen statt (vgl. Seibert ITPS1 o.J.:9)

### 3.2 Anforderungen in Organisationsstruktur und Ausgestaltung

Den vielfältigen Beratungsfeldern können bislang keine allgemein gültigen, standardisierten Qualitätskriterien zugewiesen werden. In der aktuellen Diskussion jedoch ist der Wille und Anspruch dazu vorhanden. Aus diversen Veröffentlichungen der Diskussionsergebnisse resultiert, dass für die Beratung als professionelle Dienstleistung trotz unterschiedlicher Rahmenbedingungen für die Beratungsqualität Standards entwickelt werden (vgl. Katsarov/ Schiersmann et al. 2014:13). Eine gute Beratungsorganisation besitzt und orientiert sich an einem eigens entwickelten Leitbild, das ihren Auftrag, ihre Strategie, Ziele und ethische Prinzipien darstellt. Ebenso erfordert gute Beratung eine personelle und materielle Ausstattung, die den jeweiligen Beratungsangeboten angemessen ist und eine gute Zusammenarbeit der Beratungsorganisation mit relevanten Akteuren im gesellschaftlichen Umfeld ermöglicht. Die Entwicklung einer optimalen institutionellen und personellen Netzwerkstruktur ist anzustreben. Auch im Fall des Case Managements werden Qualitätsstandards erarbeitet. Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) veröffentlicht als zuständige Fachgesellschaft Leitlinien zum Handlungskonzept Case Management. Unter anderem liegt ein zentraler Fokus auf der Erarbeitung eines organisationalgestaltenden Handlungskonzepts.

Die Leitlinien stellen die durch die DGCC für verbindlich erklärten fachlichen Standards dar. Sie beinhalten u. a. Informationen über die Ausgestaltung der Organisation und gelten für Einrichtungen, die das Konzept Case Management anwenden, und für die in ihnen tätigen Case Manager und Case Managerinnen (vgl. DGCC: 2015).

Generell kann Beratungsarbeit dann optimal und allumfassend gewährleistet werden, wenn diese auf Freiwilligkeit beruht. Steht Beratungsarbeit in Zwangs- und Sanktionskontexten, kann in besonderem Maße durch optimierte organisatorische Rahmenbedingungen der Zugang zur erfolgreichen Durchführung des Beratungsauftrages erleichtert werden. Qualitätssichernde Standards werden an diverse Kriterien geknüpft. So sollte die Einrichtung bzw. Beratungsstelle für die Zielgruppe verkehrsgünstig, möglichst mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar, gelegen sein. Die Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit sowie Terminvergabepraxis sollen sich an den Bedürfnissen der unterschiedlichen Zielgruppen orientieren, z. B. Kinderbetreuungszeiten berücksichtigen, der Organisation von bewilligten Nebenjobs Vorrang einräumen etc. Die Rahmenbedingungen in der Einrichtung sollen durch einen Prozess der ständigen Verbesserung durch Installation eines Qualitätsmanagementsystems weiterentwickelt werden und gegenüber allen Kunden transparent dargestellt sein.

### 3.3 Erfüllung gesetzlicher/ vertraglicher Auflagen

An Organisationsstrukturen gebundene sowie organisationsunabhängig Beratende müssen nicht selten unterschiedlichen Erfüllungsaufträgen und Kunden gerecht werden.

Somit sind Beratende häufig dem dynamischen Wechsel zwischen helfender, unterstützender, vermittelnder und gleichermaßen kontrollierender und sanktionierender Rolle ausgesetzt. Dieser Spagat stellt eine große Herausforderung an die Beratenden dar, die sowohl Dienstleistungen für die zu beratenden Personen als auch für ihre Vertragspartner erbringen müssen.

Professionelle Beratungstätigkeiten müssen in den allermeisten Fällen finanziert werden. Zu einer aus wirtschaftlicher Sicht zu erfüllenden Aufgabe im Rahmen der Beratungstätigkeit erwerbsfähiger Leistungsbezieher von Arbeitslosengeld II z. B. zählt die sogenannte Vermittlungsquote in Arbeit oder Ausbildung. Diese Pflichterfüllung im sozialen Dienst-

leistungsauftrag ist maßgeblich entscheidend, um als wettbewerbsfähiger Anbieter auf dem Markt bestehen zu können. Aus wirtschaftlicher Notwendigkeit heraus dürfen und sollen jedoch keine Zugeständnisse zu Ungunsten der Erfüllung des sozialen Auftrages Humandienstleister oder Organisationen gegenüber den zu beratenden Personen erwachsen.

### 3.4 Beratungsarbeit im freiwilligen bzw. unfreiwilligen Kontext

In Beratungseinrichtungen, die von Ratsuchenden aus eigener Motivation heraus aufgesucht werden, erleben die Beratenden i. d. R. weniger die Herausforderung, durch motivationsfördernde Gesprächsführungen ergebnisorientiert zu beraten. Anders jedoch in der Beratungsarbeit, die unter Druck und Zwang erfolgen soll.

Eine besondere Beratungssituation ergibt sich für die Akteure, wenn sich der Beratungsauftrag verpflichtend und unfreiwillig darstellt und mit Widerstandsverhalten zu rechnen ist. Im vorliegenden Fall suchte der Jugendliche zwar anfänglich freiwillig das Beratungsgespräch, war aber wenig später durch das Jobcenter in eine Arbeitsgelegenheit vermittelt und musste somit zwangsweise zu den Beratungsgesprächen. Klienten solcher Konstellationen, unfreiwillig mit Zwangsvermittlung, weisen häufig Besucherverhalten auf und wissen oftmals gar nicht, warum sie beraten werden sollen. Aus ihrer Sicht haben nicht sie das „Problem“, sondern andere. De Shazer versteht unter Besuchern diejenigen zu Beratenden, die oftmals nicht freiwillig kommen und bei denen keine expliziten Beschwerden vorliegen sowie keine Veränderungserwartungen und kein Veränderungsauftrag (vgl. Uni Köln o.J.). In solchen Beratungssituationen ist häufig mit Widerstand zu rechnen.

#### 3.4.1 Definition Widerstand

Das Wort „Widerstand“ besteht im Deutschen aus zwei Begriffsfeldern: Zum einen aus „wider“ – das altertümliche Wort und Synonym für die Präposition „gegen“ - und zum anderen aus dem Verb „stehen“. Das Verb „stehen“ signalisiert das Gegenteil von einer Bewegung bzw. eine zum Abschluss kommende Bewegung. Es beinhaltet jedoch eine Aktivität, das aktive Tun eines Subjektes. Dem gegenüber deutet die Präposition „wider“ eine Beziehung zu etwas zweitem sowie eine Richtung und Bewegung gegen oder entgegen etwas an. Möglicherweise spiegelt sich in der Sprachverwandtschaft von „wider“ und „wieder“ die Häufigkeit und Wiederholung dieser Bewegung. Mit dem Begriff Widerstand im beraterischen Kontext werden nicht selten Synonyme wie Resistenz und Resilienz (Widerstandskraft), Trägheit, Gegenwehr, Opposition, und Renitenz (Aufmüpfigkeit) seitens der Beteiligten im Beratungsprozess verbunden (vgl. Brand-Seiß/ Bull, et al.2011).

#### 3.4.2 Umgang mit Widerstand im Beratungssetting

In der Beratungsarbeit besteht der Anspruch, evtl. Widerstände aktiv nutzbar zu machen und diese konstruktiv in den Prozess zu integrieren. Der von Marianne Gumpinger verwendete Begriff der „Zwangsbeglückung“ hat im Prozess der „unfreiwilligen Beratung“ - zwiespältig und doppeldeutig - nicht an Bedeutung verloren. Die beraterische Handlung im Zwangskontext besteht darin, „mit einer unfreiwilligen, unmotivierten KlientIn auszuhandeln, wie aus ihr eine zwar immer noch unfreiwillige, aber für die Problemlösung motivierte KlientIn werden kann“ (Gumpinger 2001: 17).

„Geschickte, unmotivierte Klienten können – müssen aber nicht – ambivalent über Entscheidungen in ihrem Leben sein. Da sie aber eine Institution aufgrund eines äußeren Druckes/ Zwang aufsuchen, muss bei diesen Klienten mit Reaktanz gerechnet werden. Diese psychologische Theorie von BREHM (siehe Dickenberger et al 1993) besagt, dass Men-

schen sich gegen eine Einschränkung ihrer Freiheit und Handlungsmöglichkeiten auflehnen. Je unberechtigter und gravierender die Einschränkung erlebt wird, desto deutlicher fällt die Reaktion aus“ (Kühnl o.J.: 42).

Auch Dr. W. Korbian Höchstetter bekräftigt diese Erkenntnis. Er schreibt hierzu: „Klienten, die nicht aus eigener Einsicht in die Beratung kommen, erleben Hilfestellungen oftmals als Einmischung, Kontrolle, Bevormundung. Sie werden für ihre Lösungen angegriffen, die in ihrer gesellschaftlichen Situation oftmals die einzigen sind, die sie zur Verfügung haben. Sozialarbeiter sind hier gefordert, sich der gesellschaftlichen Kontexte der Probleme ihrer Klienten bewusster zu werden. Die zwangsweise Verordnung von Veränderung führt im Allgemeinen zu Reaktionen der Abwehr und des Widerstandes“ (o.J.: 1).

Ursprung und Ursachen für Widerstandsaufbau bei Klienten sind i. d. R. nicht monokausal begründet, sondern sind häufig mit multiplen Veränderungsprozessen verknüpft.

In vorliegender Falldokumentation des Fachartikels wird im Beratungsgespräch der Jugendliche mit mehreren Problematiken konfrontiert, die eine professionelle Grundhaltung in der Gesprächsführung und Haltung gegenüber dem Jugendlichen durch den Beratenden erfordern.

In der Beratungsarbeit mit unmotivierten Personen kann es vordringlich notwendig sein, deren Selbstbild weitgehend so zu stärken, dass sie sich (wieder) selbst als wirksam und gestaltend in ihrer Lebenssituation, im Fallbeispiel in ihrer beruflichen und privaten Orientierung, erleben. Durch möglicherweise angesammelte negative Erlebnisse durch wiederholte, unwirksam gebliebene Veränderungsversuche wächst bei Klienten die Hypothek der Misserfolge, und es steigert sich die Antriebslosigkeit exponentiell zur Negativbilanz. Dies kann wiederum durch mangelndes Selbstwertgefühl und unzureichende Selbstwirksamkeitserfahrung ihrerseits die Motivationslosigkeit bezüglich einer Veränderung verstärken. Ein Schlüsselement in der motivierenden Gesprächsführung ist das Erkennen und Fördern einer Sprechweise beim Klienten, die ausdrückt, dass sich der Klient schon mit möglichen Veränderungen seines Zustandes befasst. Der Begriff „change talk“ wird als „selbstmotivierende Äußerungen“ übersetzt. Wenn sich der Klient in einer Ambivalenz zu befinden scheint, kann man ihn durch bewusstes Fragen und Aufforderungen darin unterstützen, sich seiner Ambivalenz bewusster zu werden. Methoden und Instrumente zur Darstellung der Diskrepanzen können die Pro- und Kontra-Waage (bildlich) oder die Vier-Felder-Matrix (schematisch) bieten. Das Für und Wider eines bisherigen und des möglicherweise neuen Verhaltens oder erwünschten Zustandes kann so gegenüber gestellt und veranschaulicht werden (vgl. Mück o.J.).

Von außen herangetragene Veränderungs- und Beeinflussungsversuche, werden von Personen mit innerem Widerstand eher abgelehnt. Es wird sogar versucht werden, diesen Bestrebungen aktiv entgegenzuwirken, weil sie als Gängelung und Zwang empfunden werden können.

Wichtig ist hierbei, uneingeschränkt eine neutrale Haltung gegenüber der Person, jedoch nicht gegenüber ihrem Verhalten entgegen zu bringen. Im Beratungsgespräch beeinflussen sich Beratende und Ratsuchende gegenseitig, und jede Reaktion ist eine Form von Kooperation, auch die des Widerstandes.

Zeigt sich bei Klienten Widerstandsverhalten, so empfehlen G. German und K. D. Müller, mit dem Widerstand zu gehen und nicht dagegen anzukämpfen (2010: 122). Momente des Widerstandes beim Ratsuchenden ermöglichen durch vertiefendes Nachfragen etwaige Ursachen des Widerstandes zu ergründen und möglicherweise somit das Thema hinter dem Thema sichtbar zu machen.

### 3.5 Motivation

Eine bedeutende Herausforderung für den Beratenden stellt bei Personen, die sich in Zwangsberatungskonstellationen befinden, deren Motivation zur aktiven Mitarbeit dar. Der Begriff Motivation kann in Beweggrund oder Antriebskraft übersetzt werden, die zur Erfüllung eigener Wünsche und Bedürfnisse dient. Daraus ableitbar wird Verhalten i. d. R. von einem Motiv geleitet und ist bewusst oder unbewusst als zielgerichtet zu bezeichnen. In der Literatur wird u.a. zwischen primärer und sekundärer Motivation unterschieden, wobei Antriebskraft und Beweggründe sowohl intrinsisch als auch extrinsisch motiviert sein können. Intrinsisches Verhalten wird durch die Sache oder den Anlass selbst und durch die Freude und den Spaß am Tun ausgelöst und ist eher länger andauernd ausgerichtet. Der innere Antrieb befähigt den Menschen, eine Aufgabe engagiert aufzunehmen und diese bestenfalls bis zum Erreichen eines Zieles zu verfolgen.

Im Studienbrief „Einführung in die Grundfragen der Kommunikation“ wird anschaulich dargestellt, wie eine Aktivierung der intrinsischen Motivation im übertragenen Sinn begründbar sein kann. Jacques Monod und Richard Dawkins vertreten die Theorie, eine Idee funktioniere wie ein Virus, man werde von ihr „angesteckt“ und sie springe über von einem Gehirn zum anderen. Hat eine Idee einmal von einer Person Besitz ergriffen, d. h. ein Veränderungswille ist als Idee im Geist stabil verankert, ist diese von außen schwer angreifbar oder kann gar „ausgetrieben“ werden (vgl. Seibert ITPS1 o.J.:4).

Nachhaltige intrinsische Motivation kann leichter mit bildhaft formulierten Wunschvorstellungen als mit konkreten Verhaltenszielen erreicht werden. Voraussetzung für die Wirksamkeit zielrealistischen Handelns ist die Koordination von bewussten Absichten und unbewussten Bedürfnissen.

Auch sekundäre Motivation kann sowohl intrinsisch als auch extrinsisch ausgelöst sein, sie spiegelt aber eher kurzlebige, indirekte Motive wieder.

Motivation kann entstehen, wenn grundlegendes Interesse an einer Aufgabe oder Handlung und die Aussicht auf Erfolg zur Zielerreichung besteht, auch wenn es Hürden und Schwierigkeiten zu überwinden gilt. Die Bereitschaft des Klienten zur eigenverantwortlichen Mitarbeit zur Veränderung seiner Situation hängt somit nicht unwesentlich vom persönlichen Leidensdruck ab. Konfrontiert der Beratende durch gezielte Fragen zur aktuell wahrgenommenen Lebenssituation die Klienten, kann er somit Hinweise auf den persönlichen Leidensdruck erfahren. Auch durch etwaiges Leugnen der eigenen Verantwortlichkeit kann der Beratende Rückschlüsse ziehen, d.h. der Status quo wird sehr wohl wahrgenommen, aber möglicherweise verdrängt. Motivierende Gesprächsführung kann den Dialog im unangenehmen Thema aufrechterhalten und Motivation erzeugen.

Darüber hinaus kann Motivation aber nicht allein als Merkmal eines Klienten gesehen werden, sondern als Prozess, wodurch wieder Motivation mobilisiert werden kann (vgl. Schertler 2010: 23).

### 3.6 Kompetenzen und Anforderungsprofil der Beratenden

Zentrale Grundhaltungen der Beratenden sind nach Rogers Interesse und Wertschätzung, Empathie und Kongruenz. Eine vorurteilsfreie Akzeptanz sowie der respektvolle Umgang mit Individualität, Besonderheiten und Wertevorstellungen der zu beratenden Person schaffen eine Atmosphäre, die Abwehrreaktionen, Widerstand, Angst und Misstrauen verringert. Eine besondere Bedeutung kommt der empathischen Grundhaltung zuteil. Hierbei geht es um die einführende, nicht erklärende Einstellung gegenüber der zu beratenden Person. Die besondere Herausforderung, die sich hieraus für den Beratenden ergibt, ist die klare

Trennung der Gefühlsebenen der eigenen Wahrnehmung und die der zu beratenden Person. Hierbei muss eine klare Abgrenzung erfolgen. Die „Probleme“ bleiben beim „Ratsuchenden“ und werden auch nur von diesem gelöst werden können. Grundsätzlich ist der Klient Experte für sein Leben und trägt für seine Entscheidungen die Verantwortung. Nach Rogers ist die menschliche Natur grundsätzlich vertrauenswürdig, konstruktiv, sozial und auf Reife ausgerichtet und besitzt daher die Fähigkeit, zu eigenen Einsichten und Problemlösungen zu gelangen (vgl. Berdel-Mantz/ Greulich o.J.: 34ff.).

Uneingeschränkte Empathie im Beratungskontext birgt mitunter auch die Gefahr, als Berater zu intensiv mit der Gefühlsebene des Klienten zu verschmelzen. Mit einem Zuviel an Mitgefühl im Herzen kann der Beratende möglicherweise die Signale des Verstandes überhören.

Kongruenz in der Grundhaltung der Beratenden ist ein weiterer Aspekt einer professionellen Beratungssituation. In der Kommunikation müssen verbale und nonverbale Aussagen übereinstimmen, damit eine entspannte, ehrliche Atmosphäre geschaffen wird (vgl. Berdel-Mantz/ Greulich o.J.: 34ff.).

Für einen gelungenen Beratungsprozess muss grundsätzlich eine Beraterbeziehung aufgebaut werden, die so vertrauensvoll ist, dass ein gemeinsamer Blick auf Möglichkeiten und Hemmnisse der aktuellen Lebensumstände möglich ist. Zugleich ist es wichtig, die Balance zwischen Nähe und Distanz zum Klienten zu finden.

Es muss eine Lösungsstrategie entwickelt werden, die den persönlichen Zielen und Sichtweisen des Klienten gerecht wird. Hierbei ist die gegenseitige Rollenklärung der Akteure von zentraler Bedeutung, die auch Transparenz über den Auftrag und das Ziel und somit auch über eventuelle nicht verhandelbare Bedingungen herstellt.

Der Beratende muss beim Klienten im Rahmen seiner Beratungsarbeit eine Bewusstseinsänderung herstellen, die bei diesem eine „win-Situation“ auslöst, das bedeutet, dass eine Veränderung als eine positive, gewinnbringende Lösung erlebt wird.

Auch in einer Zwangssituation des verpflichtenden Beratungsgespräches sollen gemeinsam mit den Ratsuchenden Handlungsmöglichkeiten erweitert und aufgezeigt werden. Ein möglicherweise auftretender Widerstand beim Klienten im Beratungsgespräch kann nicht durch Aussprechen von Drohungen oder Ankündigungen von Sanktionen aufgelöst werden. Da eine problemorientierte Gesprächsführung eher zu einer defensiven Haltung beim Klienten führen kann, ist eine lösungsfokussierte Arbeitsweise im Beratungsprozess anzustreben.

Im Beratungsprozess ist nicht zwingend von einer Korrelation zwischen einer Anfangsmotivation und einem positiven Ergebnis auszugehen, wichtig allein ist, ob Klienten für sich Vorteile in der Beratungssituation bzw. in den formulierten Zielen sehen.

Sind für den Beratenden im Beratungsgespräch beim Klienten psychosoziale Problemsituationen erkennbar oder besteht ein Verdacht diesbezüglich, ist Abgrenzung zwingend erforderlich, und es ist anzuraten, die Klienten an entsprechende Fachstellen zu verweisen.

#### 4 Rahmenbedingungen/ gesetzliche Grundlagen und Grenzen

Von außen gesetzte Grenzen erschweren und verkomplizieren oftmals den Beratungsalltag in den unterschiedlichen Organisationen und Institutionen. In vorliegendem Fachartikel wird am Ende des Berichtes darauf Bezug genommen. So weist z. B. der Arbeitsmarkt häufig nicht genug Möglichkeiten für Arbeitsgelegenheiten für Menschen auf, die den Weg in die Erwerbstätigkeit suchen. Im Kontext der grundlegenden Veränderungen des Arbeitsmarktes aufgrund des weit reichenden gesellschaftlichen Strukturwandels kommt der Be-

rufs- und Weiterbildungsberatung sowie der Beratung und Vermittlung in Arbeitsverhältnisse eine zunehmend größere Bedeutung zu.

Die Zahlen der Bundesagentur für Arbeit aus der aktuellen Tagespresse zur Arbeitslosenquote zeigen, dass gerade in der Vermittlungsberatung weiterhin ein großer Bedarf liegt. Mangelnde Arbeitsangebote bzw. Maßnahmen allgemein, zunehmender Abbau von Beschäftigungsmöglichkeiten im niederschweligen Bereich und die Zunahme von Minijobs, die wenig Anreiz zur Arbeitsaufnahme bieten, sind nur einige Gründe, die zusätzlich die Mobilisierung der Klienten erschweren.

Durch gesetzliche Regelungen, wie z. B. den Umbau der Bundesanstalt für Arbeit und die Zusammenlegung der Arbeitslosen- und Sozialhilfe, wurde im Rahmen der Hartz-Gesetze ein Reformpaket entwickelt, von dem sich der Gesetzgeber eine deutliche Belebung des Arbeitsmarktes und zugleich Einsparungen bei den Sozialausgaben versprach. Dass das Gesetz damals wie heute nicht nur bei vielen Gewerkschaften und Sozialverbänden immer noch auf Widerstand stößt, kann an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben; kaum eine andere Reform ist so umstritten (vgl. Landesanstalt für politische Bildung, Baden-Württemberg, o.J.).

Ein eventuelles Vermittlungsproblem darf somit nicht als individuelles, eigenverschuldetes, d. h. in der Person begründetes Problem gesehen werden. Aus eigener Erfahrung sind mangelnde Motivation und Widerstand in Beratungssituationen nicht selten durch Frustration der Klienten begründet. Diese kann ausgelöst sein durch Vermittlung in Maßnahmen und Beschäftigungsverhältnisse ohne genügende Abstimmung auf die jeweiligen Fähigkeiten, Kompetenzen und Ressourcen der Klienten oder mangelnde Übereinstimmung mit den realen Anforderungen und Erfordernissen z. B. an den Arbeitsplatz oder in andere Maßnahmen. Durch die Arbeit mit den Klienten im Case Management soll im Einzelfall die passgenaue Koordinierung und Vermittlung von Leistungen für den Ratsuchenden optimiert werden.

Ein weiterer gravierender Aspekt vermeintlich mangelnder Bereitschaft zur Veränderung seitens der zu Beratenden ist evtl. eine früher gemachte Erfahrung. Eine zeitnahe Umsetzbarkeit von Lösungen war aufgrund differenzierter Gegebenheiten nicht möglich, sodass ein motivierendes Gespräch in solchen Fällen eher schadet als nützt. „Wenn also, nach Miller und Rollnick, die Phase der Bereitschaft zur Veränderung eingetreten ist, aber kein zügiges Handeln aufgrund fehlender Ressourcen möglich ist, setzen kognitive Abwehrmechanismen ein, die helfen, das Unbehagen zu ertragen“ (Zit. Nicolaysen 2014:169).

Die Begriffe „Fördern“ und „Fordern“ und „Hilfe zur Selbsthilfe“ standen als Synonyme für eine neue Sozialpolitik. Ziel der inhaltlichen Umsetzung dieser neuen Sozialpolitik war es, durch gezieltes Fördern und Fordern in die Position zur eigenständigen Problembewältigung und Eigenverantwortung zu bringen.

Zur Umsetzung einer der Leitgedanken der Hartz-Reform wurden sogenannte Jobcenter mit Fallmanagern und Leistungssachbearbeitern als zentrale Serviceeinrichtungen in Kommunen und Städten aufgebaut, in deren Verantwortungsbereich die Leistungsempfänger begleitet und betreut werden. Das Jobcenter verwaltet u.a. Langzeitarbeitslose und erwerbsfähige Sozialhilfeempfänger, die eine einheitliche Grundsicherung erhalten. Dies betrifft überwiegend Menschen zwischen 25 und 55 Lebensjahren, die Arbeitslosengeld II (ALG II) als Fürsorgeleistung der Solidargemeinschaft beziehen und nicht aus eigener Kraft ihren Lebensunterhalt bestreiten können. Sind Personen länger als 1 Jahr ohne sozialversicherungspflichtige Arbeit, bekommen sie kein Arbeitslosengeld mehr, fallen in den ALG-II Bezug und somit in die Gruppe der Langzeitarbeitslosen und Sozialhilfeempfänger (vgl. Landesanstalt für politische Bildung, Baden-Württemberg, o.J.).

Wenn den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten Arbeit zumutbar ist, müssen sie sich aktiv darum bemühen, ihre Arbeitslosigkeit zu beenden und aktiv an allen Maßnahmen mitwirken, die dieses Ziel unterstützen. Kommen die Leistungsberechtigten diesen Verpflichtungen ohne wichtigen Grund nicht nach, treten Sanktionen ein, die eine Kürzung bis hin zum völligen Wegfall des Arbeitslosengeldes II vorsehen können. Dies wird in der Eingliederungsvereinbarung geregelt.

Im vorliegenden Fallbeispiel trifft den Jugendlichen diese gesetzliche Vorgabe, da auch seine Familie Leistungen nach dem SGB II bezog und auch der Jugendliche selbst durch den Fallmanager des Jobcenters in eine Arbeitsgelegenheit vermittelt wurde. Aufgrund dieser Tatsache sind alle beratenden Folgemaßnahmen somit als nicht mehr freiwillig, sondern zwangsweise zu sehen.

Ähnlich gelagert ist auch die Problematik einer zeitnahen Vermittlung der Klienten im Case Management in Brückenberatungen wie z. B. Therapiemöglichkeiten etc.

## 5 Methoden und Instrumente im Beratungsprozess

Im Folgenden werden weitere Möglichkeiten der Gesprächsführung und Ansätze von Beratungsmodellen speziell in der Bildungsberatung dargestellt, und die Wirkungsweise wird kurz erläutert. Die Methoden, Instrumente und Interventionen sind auch auf Beratungsprozesse allgemein anwendbar.

### 5.1 Beratungsmodelle

Wiltrud Gieseke nennt in der Literatur verschiedene Beratungsmodelle/-typen in der Bildungsberatung:

Bei der „Informativen Beratung“ steht ein bereits klar definiertes Interesse im Fokus, und die Beratung bezieht sich auf Rahmenbedingungen und Machbarkeit.

In der „Situativen Beratung“ geht es ebenfalls um Informationsgewinnung, es besteht eine konkrete Problemlage, aber es bedarf noch der Klärung eigener Ziele und der Entwicklung von Handlungsalternativen.

Im Rahmen der Beratung z. B. arbeitssuchender Menschen steht neben dem „situativen“ vor allem der „Biografie-orientierte“ Beratungsansatz im Vordergrund. Charakteristisch zeigt sich hierbei eine nicht klar definierte Problemlage, sondern es sind eher diffuse und widersprüchliche Schilderungen der Klienten, die Verunsicherung spürbar machen. Möglicherweise bestehen Ängste, Unsicherheiten und Lebenskrisen, und das berufliche Interesse steht eng in Verbindung mit subjektiven Befindlichkeiten, d. h. der Weg und die Strategie der beruflichen Wiedereingliederung müssen erst noch entwickelt werden (vgl. Gieseke 2000: 15-16).

Nach Steve de Shazer wird beim systemisch-lösungsfokussierten Ansatz nicht notwendigerweise ein Zusammenhang zwischen Problem und Lösung betrachtet und somit vermieden, erst die Ursache des Problems zu untersuchen, um daraus Lösungsansätze zu entwickeln. Vielmehr richtet sich der Fokus von Beginn an positiv auf die Zusammenarbeit, um gemeinsam Ziele und Veränderungsmöglichkeiten zu entwickeln (vgl. Roessler o.J.: 151-152).

Hilfreich bei spürbarem Widerstand im Beratungsgespräch ist es, den Ansatz des „systemischen Denkens“ zu pflegen. Hierbei wird Widerstandsverhalten grundsätzlich als sinnvoll erachtet und als ein Ansatzpunkt für die Beratung genutzt. Sowohl die Entstehung als auch das Verstehen und Bearbeiten von Widerstand liegt nicht allein auf Seiten des Klienten, sondern wird als Interaktionsgeschehen gesehen und nicht absolut als oppositionelles Ver-

halten des Klienten verstanden. Die systemische Grundhaltung gegenüber den Klienten ermöglicht es, den Versuch zu machen, den Klienten zu verstehen und sein Verhalten als sinnvoll und gesund oder selbstschützend zu betrachten (vgl. Brand-Seiß/ Bull, et al.2011).

## 5.2 Zielentwicklung

Ein klar definiertes Ziel ist, im Beratungsgespräch so zu kommunizieren, dass die Kooperation der Klienten zur Zielerreichung beiträgt.

Zwangswise Verordnung von Zielen und vermeintlich guten Lösungsmöglichkeiten seitens der Beratenden und die damit verknüpften Veränderungen im Alltag der Klienten können bei diesen zu Abwehr und Widerstand führen.

Folglich müssen am Klienten orientierte, individuell nach seinen Wertevorstellungen und Wünschen, nach vorhandenen Ressourcen und Möglichkeiten ausgerichtete Ziele bzw. Teilziele gemeinsam formuliert werden. Diese müssen derart gestaltet sein, dass sich diese an den individuellen Erfahrungen, Qualifikationen, Vorstellungen und Bedürfnissen der Klienten und vor allem den Möglichkeiten zur Umsetzung orientieren.

Die gesteckten Ziele müssen für die Klienten klar definiert werden und in einem zeitlich befristeten und überschaubaren Rahmen erreichbar sein. Sowohl das Ergebnis als auch der Weg zur Zielerreichung müssen gleichermaßen für Klienten als auch für Beratende nachvollziehbar und kontrollierbar sein.

Die Kooperation mit dem Beratenden ist dann als problematisch und schwierig anzusehen, wenn der Klient keine Problemlage für sich sieht und damit auch kein Veränderungswille besteht.

Der Einfluss persönlicher Ziele auf das emotionale Wohlbefinden wurde von Brunstein & Maier analysiert: „Es zeigt sich, daß Personen, die zur Realisierung ihrer persönlichen Anliegen fest entschlossen sind und denen sich in ihrer Umgebung zielrelevante günstige Realisierungsbedingungen (z.B. *soziale Unterstützung*) bieten, Fortschritte bei der Zielerfolgung machen und infolgedessen zufriedener sind“ (1996, zit. in Brandstätter, V. o.J.). Störungen vielerlei Art gehören zur Wirklichkeit des Menschen, können aber Hindernisse beim konstruktiven Vorwärtkommen sein. Die Bekämpfung destruktiver Gedanken bei Klienten und die damit einhergehende gemeinsame Erarbeitung und Formulierung begrenzter, erreichbarer Ziele kann diese unterstützen und motivieren, weitere Veränderungsschritte zu unternehmen.

## 5.3 Beratungsansätze und Kommunikationstechniken

Eine „gelungene“ Kommunikation liegt allen Beratungsansätzen zu Grunde. Diese ist allerdings immer stark mit der subjektiven Wahrnehmung beider Kommunikationspartner verknüpft. Hierbei werden verschiedene Wahrnehmungstypen, der Augen- bzw. Ohrentyp und vor allem der Gefühlstyp unterschieden (bei NLP; vgl. Seibert o.J.: ITPS1:10)

Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun beschreibt vier Seiten einer Nachricht. Diese besteht aus einem Sachinhalt, gibt einen Beziehungsstatus wieder, beinhaltet eine Selbstoffenbarung und gibt einen Appell. Die Botschaft, die vom Sender zum Empfänger übermittelt wird, kann somit in unterschiedlicher Art und Weise entschlüsselt werden, je nachdem welche Blickrichtung dominiert. Also, Meinung und Deutung einer Aussage können somit nur „überprüft“ werden, wenn „der Empfänger einer Botschaft seine Deutung mit seinen eigenen Worten wiedergibt. Der Sender kann nach dieser Rückkopplung prüfen, ob er richtig verstanden wurde“ (Zitat, Seibert ITPS1: 15).

Kommunikation zwischen verschiedenen Akteuren ist demnach nicht nur hoch komplex, sondern nach Max Frisch kann jeder Versuch, sich mitzuteilen auch nur mit dem Wohlwollen des Gegenübers gelingen (vgl. Seibert ITPS 1: 15).

In der Anwendung unterschiedlicher Gesprächsführungsmethoden kann der Beratende unter Umständen einen Veränderungswunsch seitens des zu Beratenden befördern.

Klienten zeigen dann häufig scheinbar nicht kooperative Verhaltensweisen, wenn sie keine oder wenig Hoffnung auf positive Veränderungen haben. Wenn es gelingt, dass sich die Klienten zuversichtlicher fühlen und erleben, dass Möglichkeiten zur Zielerreichung existieren, und es realisierbar ist, dem Erwartungsdruck auch genügen zu können, kann das Beratungsgespräch beiderseits erfolgreich verlaufen. In der Literatur findet man vielfältige Methoden und Instrumente der beraterischen Gesprächsführung in unterschiedlichen Beratungsansätzen.

Viele Beratungsmethoden sind aus therapeutischen Methoden abgeleitet (vgl. Rahm 2011: 104). Nachfolgend werden nur beispielhaft einige systemische Interventionen aufgeführt, die aus meiner Sicht auch in Zwangsberatungskontexten sinnvoll und erfolgswirksam einsetzbar sind.

### 5.3.1 Biografischer Ansatz

Das Biografische Gespräch eignet sich für Menschen, die sich in Umbruch- bzw. Übergangssituationen und/oder in kritischen Lebenssituationen befinden. Hierbei kann die Auseinandersetzung mit der individuellen Biographie den Klienten helfen, Fähigkeiten, Stärken und Kompetenzen zu entdecken. Die Reflexion des bisherigen Lebens, die Auseinandersetzung mit positiv wie negativ erlebten Situationen und Erfahrungen, kann neue Prozesse in Gang setzen und Potential erschließen helfen (vgl. Hebart o.J.:1). Als Instrument der Visualisierung kann die Lebenskurve/Lebenslinie genutzt werden, die den Klienten einen Überblick über ihren bisherigen Lebensweg aufzeigt. Im Gesprächsverlauf kann der Beratende sich an den Themen der Lebenskurve orientieren, den Konversationsprozess in Gang halten und helfen, neue Wege zu entdecken und Perspektiven zu erarbeiten.

### 5.3.2 Ressourcen-orientierter Ansatz

Die stärken- und ressourcenorientierte Herangehensweise im Beratungssetting setzt am Potential der Klienten an, den formal, non-formal und informell erworbenen Fähigkeiten, Kenntnissen und Kompetenzen. Sie arbeitet nicht Defizite und Hemmnisse heraus, die es abzustellen gilt. Wobei nicht zu vernachlässigen ist, dass die Klienten häufig in Schwierigkeiten, Konflikten und Krisen unterschiedlichster Form stecken können. Diese gilt es bei Erkennen nicht zu verharmlosen, sondern entsprechende weiterführende Unterstützungsinstrumente anzubieten. Der Blick soll auf Chancen und Potentiale gerichtet werden.

Um die Aufmerksamkeit vom Problem weg in Richtung Lösung zu drehen, bieten sich verschiedene Schlüsselfragen an, wie z. B. die Wunderfrage, skalierende Fragestellungen oder auch Reframing/ Umdeuten. Hierbei wird z. B. ein unangepasstes, störendes oder negativ empfundenes Verhalten als positive Ressource gesehen, die auch als Komplimente ausgesprochen werden können. Vermeintliche Schwäche wird in Stärke umgedeutet, gerät in den Rahmen einer veränderten Wahrnehmung. Dies wiederum zeigt gegenüber dem Klienten Wertschätzung und Akzeptanz für seine Entscheidungen.

Komplimentieren und positive Konnotation durch den Beratenden erzeugt einen Bejahungskontext und kann somit die Beratungsbeziehung zum Klienten verbessern helfen (vgl. Rösner 2009: 349).

Die Idee des Skalierens ist es, die (Selbst-)Einschätzung eines Zustandes des Klienten auf einer definierten Skala zu benennen und Entwicklungen sichtbar zu machen. Sie ist ein

wirksames Instrument zur vergleichenden Dokumentation eines Vorher-Nachher-Zustandes (vgl. Caby/ Caby 2011: 61). Individuelle Ziele können hierbei sichtbar und Erreichtes bewusst gemacht werden.

Mit der sogenannten Wunderfrage kann eine Orientierung und ein Blick auf die Zukunft initialisiert werden. Klienten bringen selbst eine positive Vorstellung ein, die Aufmerksamkeit wird von den bestehenden Problemen ab und auf eine Zukunft hin gelenkt, in der es Probleme in ihrer bestehenden Form nicht mehr gibt (vgl. Rösner 2009: 357).

Darüber hinaus können neben den besonderen Fragestellungen auch Instrumente wie z. B. Kompetenzermittlungsmethoden den Beratungsprozess unterstützen und Hilfestellung bei der Erarbeitung der Stärken und Potentiale bieten (vgl. Berdel-Manz/ Greulich o.J.: 7).

Werden Lebenslinien im Sinne von biographischen Zeitbalken als Instrumente eingesetzt, können Ressourcen schriftlich eingefügt werden und bieten so visualisiert eine Gesprächsgrundlage für die Akteure des Beratungsprozesses.

Die Arbeit mit Netzwerkkarten ist ein weiteres Instrument, welches relativ einfach die soziale Umgebung einer Person visuell darstellt. Die Netzwerkgraphik wird gemeinsam den Klienten erstellt. Der Klient bildet das Zentrum, die Ankerperson, zwei Personen, die eine Beziehung zueinander haben, werden mit einer Linie verbunden – so entsteht mit der Zeit das Netzwerk (vgl. Pantucek 2005).

Zirkuläres Fragen kann gerade im Hinblick auf eventuelles Abwehr- und Widerstandsverhalten seitens der Klienten Perspektiven erweitern und zu neuen Sichtweisen und Denkprozessen anregen. Zirkuläre Fragen fordern den Klienten auf, etwas über sich oder eine Situation aus der Perspektive eines anderen zu beschreiben und ermöglichen somit einen Rollentausch und den Einbezug anderer Personen ohne direkte Ansprache. Verständnis für die Sichtweisen anderer können somit auch beim Klienten geweckt werden (vgl. Fischer-Epe 2013: 62-63). Unterstützungsinstrument im Beratungsgespräch kann der „Leere Stuhl“ sein, der für die fiktiv anzusprechende Person steht, und somit zum Rollentausch, Perspektivwechsel, genutzt wird.

### 5.3.3 Motivierende Gesprächsführung

Ansätze der motivierenden Gesprächsführung nach Miller, können auch im Hinblick auf die Beratungsgespräche mit Klienten im verpflichtenden, unfreiwilligen Kontext übertragen werden. Die motivierende Gesprächsführung verfolgt einerseits das Ziel, die Ambivalenz gegenüber Veränderungen zu verringern und andererseits die intrinsische Motivation zu verbessern, wobei der Klient selbst zum Verfechter sowie zur Hauptantriebskraft der Veränderung wird (vgl. Arkowitz/ Miller 2010: 4). Offenen Fragen und die Methode des Aktiven Zuhörens sind Strategien der motivierenden Gesprächsführung, wobei zum aktiven Zuhören auch das Erkennen nonverbaler Signale gehört: Haltung, Änderung des Gesichtsausdruckes, Stimmführung, Sprechgeschwindigkeit. Die Metakommunikation, das Reden über das Reden, ist vor allem dann eine wirksame Methode, wenn die Kommunikation gestört ist, Missverständnisse entstehen und ein Gespräch nicht mehr möglich erscheint (vgl. Loehnert-Baldermann o.J.).

Nach Paul Watzlawick hat jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt die Metakommunikation bildet. In jedem Verständigungsvorgang vermengen sich Kommunikation (Inhaltsaspekt, meist digital vermittelt) und Metakommunikation (Beziehungsaspekt, überwiegend analog vermittelt).

Die Metakommunikation ist ein guter Weg, um eine vertrauensvolle Stimmung zu schaffen und somit eine intensive, offene und ehrliche Beziehung zum Klienten aufzubauen.

Ein bedeutender Aspekt darf hierbei allerdings nicht unerwähnt bleiben, die „analoge

Sprache ist oft paradox oder gegensinnig: mit einem Lächeln kann ich Sympathie und Verachtung ausdrücken, mit Zurückhaltung Taktgefühl oder Gleichgültigkeit“ (Zitat, Seibert in ITPS1: 13).

Das Prinzip Hoffnung ist ein wichtiger Bestandteil in der Beratungsarbeit, um beim Klienten den Optimismus für positive Veränderungen zu wecken oder zu erhalten, selbst wenn Misserfolge zu verzeichnen sind. Der professionell Beratende darf den Klienten nicht aufgeben. Geduld und Beharrlichkeit seitens des Beratenden signalisiert Interesse, weckt Zuversicht beim Klienten und trägt somit zum Vertrauensaufbau bei. Auch ein humoristischer Ansatz kann im Beratungsgespräch wie ein Eisbrecher wirken, wenn die Beratungssituation angespannt oder eingefahren wirkt. Positiver Humor und gemeinsames Lachen, gerichtet auf die Person und die krisenhafte Situation oder auch auf die personelle Situation des Beratenden, kann dem Klienten helfen, neuen Mut zu fassen (vgl. Gehrmann/ Müller 2010: 102). Auch Chris Trotter vertritt die Ansicht, dass „Humor ein bedeutender Faktor in der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen sein kann“ (Zitat in Gumpinger 2001: 134), allerdings dann so angewendet, dass Klienten diesen in der jeweiligen Situation auch durchschauen können. Gezielt, sensibel angepasst und angewendet in der täglichen Arbeit, kann Humor die Situation menschlicher machen.

Humor ist die Würze der Hoffnung. Lachen hat sehr viele positive Auswirkungen auf Körper und Seele und ist eine wunderbare Entspannungsmethode.

## 6 Darstellung und Wirkungsbeschreibung möglicher Intervention

Im Folgenden werden beispielhaft an Fragen und Antworten aus dem Beratungsgespräch des dargestellten Fallbeispiels des Case Managements die angewandten Techniken, Intervention, Methoden und Instrumente verdeutlicht bzw. mögliche Alternativen dargestellt. Mögliche Fallen, die sich im Gesprächsverlauf ergeben können, werden beschrieben und wirksame Strategien zur Verhinderung bzw. Vermeidung aufgezeigt.

### 6.1 Offene Fragen, W-Fragen

„Wie ist es zum Abschluss des Vertrages mit dem Sportsstudio gekommen?“ (Beratende). Durch die Anwendung der offenen Frage, kann der Jugendliche völlig neutral und vorurteilsfrei den Hergang schildern. Offene Fragen können als sog. Türöffner und Eisbrecher dienen und eine wertneutrale, vertrauensbildende Atmosphäre schaffen.

Der Jugendliche reagiert mit weiteren Informationen über sich. Er spricht sein Übergewicht an, jedoch nur aus Sicht seines Vaters, nicht aus seiner eigenen Perspektive. Also ein Thema hinter dem Thema wird sichtbar. In dieser Situation hätte ein weiteres Nachhaken, wie er selbst dazu stehe, Widerstand erzeugen können. Dies wurde vom Beratenden bewusst unterlassen, auch zur Vermeidung von Etikettieren und Pauschalisieren oder zur Vermeidung von zu früher Festlegung auf ein (Problem)-Thema. Wichtig ist es im Gesprächsverlauf nicht als „Experte“ das Gespräch in eine vermeintlich, zwangsläufig richtige Richtung lenken zu wollen. Im Gesprächsverlauf kann sich beim Jugendlichen ein Bewusstsein zur Notwendigkeit der Gewichtsreduktion entwickeln, und er kann seine Ambivalenz zwischen ist-Zustand und Soll-Zustand wahrnehmen. Wird die Gegensätzlichkeit, die Diskrepanz selbst spürbar, kann sich auch ein Veränderungsbewusstsein einstellen. Die intrinsische Motivation kann durch das Wahrnehmen von Diskrepanzen initiiert werden. Offene Fragen ermöglichen einen bewussten Themenwechsel, um somit evtl. aufkommendem Widerstand zu begegnen und können zudem den „change talk“ direkt stimulieren.

## 6.2 Change-talk

Folgende Frageansätze der Beratenden können einen change-talk auslösen:

„Was, glauben Sie, wird geschehen, wenn Sie an ihrem Verhalten nichts ändern?“

„Wie hätten Sie gerne, dass Dinge anders wären?“

„Was gibt Ihnen die Zuversicht, einen solchen Schritt erfolgreich gehen zu können?“

Diese Fragen können in den Antworten Rückschlüsse auf Besorgnis und Unzufriedenheit des Klienten mit seiner aktuellen Lebenssituation geben. Sie setzen Anknüpfungspunkte (sog. Anker), um die Nachteile der momentanen Situation zu erfragen und können die Vorteile einer Veränderung und den dafür nötigen Optimismus, dies zu schaffen, auslösen. Im Fallbeispiel kann die Gewichtsreduzierung des Jugendlichen und die damit verknüpfte Aussicht auf eine Ausbildungsstelle oder einen Arbeitsplatz als positive, gewinnbringende Lösung erlebt werden.

Um das Ausmaß der momentanen Veränderungsabsicht einzustufen, kann das Instrument der „Skalierung 1-10“ eingesetzt werden, um dem Klienten den Veränderungsgrad zu visualisieren. Ein weiteres Instrument kann die Pro-Kontra-Waage bieten oder die visuelle Darstellung mit Hilfe einer Vier-Felder-Matrix, Vorteile (Gewinn) und Nachteile (Verlust) des momentanen Verhaltens werden denen des neuen Verhaltens gegenüber gestellt.

## 6.3 Aktives, empathisches Zuhören

„Der Hauptschulabschluss ist für viele Berufe Voraussetzung, daher ist es sehr gut, dass Sie diesen Abschluss haben“ (Beratende).

Die Beratende nimmt den Gedanken auf, wiederholt das Gesagte und konnotiert positiv. Durch das Wiederholen und Zusammenfassen ermöglicht man seinem Gegenüber, ein Thema weiter zu verfolgen und/oder einen initiierten Themenwechsel nachzuvollziehen und wieder in eine gewünschte Richtung zu lenken. Des Weiteren kann es helfen, das Gesagte zusammen zu fassen, um eine Position oder Haltung noch einmal zu überdenken. Gefühlsäußerungen seitens des Beratenden können eine vertrauensvolle, wertschätzende Atmosphäre schaffen und das Gegenüber zu weiteren Äußerungen motivieren, die das Gespräch aufrecht erhalten.

## 6.4 Verschlimmerungsfragen

„Was, glauben Sie, wird passieren, wenn Sie nichts ändern?“ (Beratende)

Der Klient erkennt oftmals den sich verschlechternden Zustand der Sachlage und kann diesen auch benennen. Widerstand kann sich daraus entwickeln, welchem man sich als Berater dann nicht entgegen stellen sollte. Die Ambivalenz der Gefühle kann deutlich werden und der Klient sich seiner Lage dadurch bewusster. Dies kann Veränderungswillen befördern helfen.

## 6.5 Zirkuläre Fragen/ Perspektivwechsel

„Was wäre anders, wenn Sie dünner wären“ (Beratende).

Zirkuläre Fragen fordern den Klienten auf, etwas über sich oder eine Situation aus der Perspektive eines anderen zu beschreiben, und ermöglichen so einen Rollentausch und den Einbezug anderer Personen ohne direkte Ansprache. Verständnis für die Sichtweisen ande-

rer können somit auch beim Klienten geweckt werden. Um die Aufmerksamkeit vom Problem weg in Richtung Lösung zu drehen, bieten sich verschiedene Schlüsselfragen an, wie z. B. die sog. Wunderfrage.

## 6.6 Wertschätzende Äußerungen

*„Sie befürchten, dass die Haut nach dem Abnehmen nicht mehr so ist wie vorher.“*  
(Beratende).

Hierbei wird deutlich, dass die Beratende die Sorgen und Bedenken ernst nimmt. Der Blick soll dennoch auf Chancen und Potentiale gerichtet werden. Hoffnungsfördernde Aussagen seitens der Beratenden können den Blick auf die gewünschte Richtung lenken helfen.

## 6.7 Reframing

*„Sie werden nicht in drei Tagen dünn sein, auch nicht in drei Monaten, und die Haut hat Zeit, sich anzupassen. ... Es ist Ihre Entscheidung, etwas zu unternehmen oder es zu lassen“* (Beratende).

Bei dem sog. Reframing/Umdeuten wird ein unangepasstes Verhalten oder negative Ausrichtung als positive Ressource gesehen, hier: „die Haut hat Zeit“ sich anzupassen. Beim Umdeuten kann „Unerwünschtes“ auch als Kompliment ausgesprochen werden, was wiederum Wertschätzung und Akzeptanz gegenüber dem Klienten und seine Entscheidungen zeigt. Dabei gibt es keine Vorschriften für ein bestimmtes Verhalten, sondern ein klares Zuweisen an die Selbstverantwortlichkeit.

## 6.8 Zuversicht stärkende Fragen

*„Welche persönlichen Stärken können Ihnen beim Abnehmen helfen?“* (Beratende).

Wenn der Klient durch verbale oder auch nonverbale Signale erkennen lässt, dass ein Veränderungswille besteht, können Zuversicht vermittelnde Fragen weiter motivieren. Optimismus und Mut zusprechende Äußerungen durch den Beratenden können im Zweifel den Veränderungswillen befördern.

Ziele können zur Visualisierung niedergeschrieben werden, evtl. in einer Zielvereinbarung und somit mehr Nachdruck zur Umsetzung vermitteln.

Im vorliegenden Fall des Jugendlichen wurde auf eine schriftliche Fixierung der erarbeiteten Schritte zur Zielerreichung verzichtet. Die Bereitschaft, die angebotene Brückenberatung, z. B. sich bei der Krankenkasse beraten lassen zu wollen, signalisierte, ein Ziel des Gespräches umsetzen zu wollen.

## 7 Fazit/ Ausblick

Beratungsprozesse sind heutzutage in vielen Lebenssituationen notwendig, sogar gewinnbringend angesehen, verankert und gesellschaftlich akzeptiert und werden in vielfältiger Art und Weise angeboten. Für viele Menschen in der heutigen Gesellschaft wird es immer schwieriger, ihren Alltag aufgrund Arbeitslosigkeit oder erschwerten Eintritts in den Arbeitsmarkt, mit Schuldenproblematiken, Burnout-Symptomen etc. zu bewältigen, und sie erfahren hierzu Beratung. Meine langjährige berufliche Erfahrung im Bereich der Qualifizierung, Aus- und Weiterbildung und Vermittlung benachteiligter Jugendlicher und Er-

wachsener war in der Auseinandersetzung mit dem Thema der vorliegenden Arbeit nützlich und hilfreich. Die berufliche Tätigkeit im arbeitsmarktpolitischen Umfeld und der damit verknüpfte beraterische Auftrag stellt täglich neue Herausforderungen im Umgang mit Menschen im SBG II-Bezug. Somit lag das Thema des gewählten Fachartikels zur „Motivierenden Gesprächsführung“ im Rahmen des Case Managements und die Auseinandersetzung mit dem Thema im verpflichtenden, unfreiwilligen Kontext nahe.

Im ersten Teil der Arbeit fasste ich den Inhalt des Artikels zusammen. Ich setzte mich mit den Rahmenbedingungen auseinander und beschrieb kurz gefasst die Entwicklung und die Hintergründe und die gesetzlichen Vorgaben, die zu dem Zwangskontext in der Vermittlung und Beratung von Menschen führte. Weiterführend wurden Anforderungen und Ausgestaltung der beteiligten Institutionen beschrieben. Die besonderen Herausforderungen an die Akteure im Beratungsprozess, wie einerseits möglicher Widerstand und fehlende Motivation in die gesellschaftspolitisch gewünschte Richtung, und damit verknüpft Wegfall der Alimentierung bzw. Sanktionsdruck beim Klienten und andererseits die notwendigen Anforderungen und Kompetenzen der Beratenden wurden beschrieben. Daraus abgeleitet, wurden wirksame Gesprächsführungsmethoden und Instrumente aufgeführt und deren besondere Wirkungsweise dargestellt. Ziel war es herauszuarbeiten, welche Besonderheiten sich aus dem Zwangskontext ergeben und welche Methoden hilfreich angewandt werden können, um das Verständnis der Zumutbarkeit und die Auflösung eines eventuellen Widerstandes des Klienten im Beratungsprozess zu begünstigen.

Nachfolgend wurden an Hand diverser Textpassagen des Fallbeispiels die Schlüsselfragen der motivierenden Gesprächsführung, mögliche Interventionen und Strategien zur Fehlervermeidung herausgearbeitet und kommentiert.

Im Rahmen der Ausarbeitung erfuhr ich durch zahlreiche Literatur- und Internetrecherchen, wie vielschichtig Beratung in Zwangskontexten in den unterschiedlichsten Lebensbereichen beschrieben und erläutert wird. Diese Vielschichtigkeit bezieht sich auch auf die personellen und strukturellen Ausprägungen der Klienten, die im Rahmen des Case Managements zu beraten sind. Mir wurde bewusst, dass es mit einem gut gefüllten Methodenkoffer und dem Wissen geeigneter Interventionen alleine nicht getan ist. Es ist die Kunst des Beratenden, die Fähigkeiten und Instrumente situationsbedingt optimal einsetzen zu können. Nicht jede Methode passt zum Klienten und nicht jede Methode liegt dem Beratenden.

Ein wichtiger Aspekt der individuellen Optimierung des Beratungsprozesses ist der eigene Stil des Beratenden, der sich selbstverständlich an den beschriebenen Qualitätskriterien orientiert und sich im Laufe der Erfahrungen in der Beratertätigkeit entwickelt. Die Glaubwürdigkeit und Ehrlichkeit des Beratenden sowie unbedingte Achtung und der Respekt vor der Autonomie und Individualität der Klienten sind unabdingbar, die einsetzbaren Methoden dienen der Unterfütterung und Gestaltung im Beratungsprozess zwischen den Akteuren. Meines Erachtens bietet insbesondere der systemische Ansatz, mit seinen möglichen Interventionen, eine wertschätzende, beziehungsfördernde und motivierende Methode in der Zusammenarbeit. Daneben ist das ressourcenorientierte Arbeiten zur passgenauen Beratung der Klienten erforderlich, um Nachhaltigkeit im Sinne des Beratungsergebnisses zu erreichen und nicht nur die Quotenerfüllung der Beratungsinstitution zu sichern.

Die Auseinandersetzung mit den Inhalten der Arbeit war in vielerlei Richtung eine Bereicherung für meine persönliche und fachliche Entwicklung. Insbesondere empfinde ich die erforderlichen Grundhaltungen, wie Wertschätzung und Empathie in der Selbstreflexion von großer Bedeutung. Die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Werte- und Nor-

menvorstellungen machte mir deutlich, dass es wichtig ist, sich selbst gut genug zu kennen, um den Klienten auch wertschätzend gegenüber treten zu können. Auch das Thema Abgrenzung und Resilienz werde ich zukünftig stärker in meinen Fokus stellen. Für mich ist wichtig, die Balance herzustellen einerseits zwischen der Pflichterfüllung aufgrund der Rahmenbedingungen - wie gesellschaftspolitischer Wandel, fehlende Ressourcen, Quotedruck oder vielfältige Gesetzesvorgaben - und andererseits dem selbstaufgelegten Leistungsdruck und dem Ehrgeiz, dem Beratungsauftrag gerecht zu werden - und dabei vor allem das Wohl und den Willen der Klienten zu achten.

Für helfende Begegnungen im beraterischen Kontext gibt es unzählige Modelle, Beratungsangebote und Programme, sie gehören zu unserer Gesellschaft. Nach Wolfgang Schmidtbauer sind Menschen in heutigen Lebensverhältnissen, vor allem aber auch in helfenden Bezügen und Zuwendungen in Wahrheit auf der Flucht voreinander. „Den anderen aushalten, es bei ihm und mit ihm aushalten, sich ihm aussetzen und ihn sich zutiefst zumuten: das ist aller Beratungsarbeit Grund“ (vgl. Seibert ITPS 2:2).

Humoristisch betrachtet könnte somit das übergeordnete Ziel in vielen Beratungsgesprächen gemäß des Buchtitels von Marie-Luise Conen und Gianfranco Cecchin (2013) aber auch immer lauten: „Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?“.

## Literaturverzeichnis

- ARKOWITZ, H./ MILLER R. W. (2010): „Motivierende Gesprächsführung lernen, anwenden und vertiefen“, in Arkowitz et al. (Hrsg.): Motivierende Gesprächsführung. .... Verfügbar unter: <http://www.beltz.de/fileadmin/beltz/leseproben/978-3-621-27705-1.pdf>. Abgerufen am: 31.3.2015.
- BERDEL-MANTZ, B/ GREULICH, H. (o.J.): Grundhaltung des Beraters/ der Beraterin. In Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hrsg.): Seminarordner Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung, Kapitel I; Basistext 4, 43-46.
- BRAND-SEIB, U./ BULL, C./ HUCHZERMEIER-BOCK, S./ KREUTZ, A./ LIND, A./ WITTERN, A. K./ ZEIHNER, P./ ZOLLINGER, S./ ZULAUF, N. (2011): Umgang mit Widerstand im beraterischen Prozess, in: ISS Institut für systemische Studien e.V. Verfügbar unter: <http://www.systemischestudien.de/index.php?id=48>. Abgerufen am: 17.02.2015.
- BRANDSTÄTTER, V. (o.J.): Motivation. Verfügbar unter: <http://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/motivation/10004>. Abgerufen am 16.5.2015.
- CABY, A./ CABY, F. (2011): Die kleine Psychotherapeutische Schatzkiste, Teil 2, Weitere systemisch-lösungsorientierte Interventionen für die Arbeit mit Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen oder Familien, Dortmund, Borgmann media.
- CONEN, M./ CECCHIN, G. (2013): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Linz, Carl-Auer Verlag.
- DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR CARE UND CASE MANAGEMENT e.V. (Hrsg.) (2015): Case Management Leitlinien – Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen, medhochzwei. Verfügbar unter <http://www.dgcc.de/case-management/>, abgerufen am 7.12.2015
- FISCHER-EPE, M. (2013): Coaching: Miteinander Ziele erreichen, Reinbek bei Hamburg, Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- GEHRMANN, G./ MÜLLER, K. D. (2010): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten, (3. Auflage), Regensburg, Walhalla.
- GIESEKE, W. (2000): „Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe“, in: E. Nuissl / Ch. Schiersmann/H. Siebert (Hrsg.): Literatur und Forschungsreport Weiterbildung Nr. 46 Dezember 2000. Verfügbar unter: [www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2000/nuissl00\\_04.pdf](http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2000/nuissl00_04.pdf). Abgerufen am: 18.2.2015.
- GUMPINGER, M. (2001): „Zwangsbeglückung oder Wie viel Freiwilligkeit braucht Soziale Arbeit?“, in: Marianne Gumpinger (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen, Linz: edition pro mente.

- HEBART, F. (o.J.): „Biografiearbeit und das biografische Gespräch“. In Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hrsg.): Seminarordner Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung, Kapitel V; Basistext 1, 1.
- HÖCHSTETTER, W. K. DR. (o.J.): Beratung in der Sozialarbeit, die Beratung zwischen Freiwilligkeit und Zwang. Verfügbar unter: [Zwangsberatung129.187.84.1/internet/vhbberatung/info-01.pdf](http://www.vhbberatung.info-01.pdf). Abgerufen am: 9.2.2015.
- KATSAROV, J./ SCHIERSMANN, C./ SCHMDTPOTT, S/ SCHOBER, K./ WEBER P.C. (2014): Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb), Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität, Berlin/Heidelberg.
- KÜHNEL, B. (o.J.): Beratung nicht motivierter Familien. Verfügbar unter: [http://www.lag-bayern.de/fileadmin/user\\_upload/EB\\_aktuell/eb\\_aktuell\\_1-08\\_kuehnl.pdf](http://www.lag-bayern.de/fileadmin/user_upload/EB_aktuell/eb_aktuell_1-08_kuehnl.pdf). Abgerufen am: 30.3.2015.
- LANDESZENTRALE FÜR POLITISCHE BILDUNG BADEN-WÜRTTEMBERG (o.J.): Die Hartz IV Gesetze. Verfügbar unter: [http://www.lpb-bw.de/hartz\\_gesetze.html](http://www.lpb-bw.de/hartz_gesetze.html). Abgerufen am: 12.02.2015.
- LOEHNERT-BALDERMANN, E. (o.J.): Was bedeutet eigentlich ... Metakommunikation? Verfügbar unter: <http://www.metrionconsulting.de/node/48>. Abgerufen am: 1.4.2015.
- MÜCK, H. DR.DR.MED. (o.J.): Change talk („Selbstmotivierende Gesprächsführung“) fördern. Abgerufen am 9.12.2015 [http://www.dr-mueck.de/HM\\_Kommunikation/Motivational-Interviewing-Motivierende-Gespraechsfoeh-rung-Change-Talk.htm](http://www.dr-mueck.de/HM_Kommunikation/Motivational-Interviewing-Motivierende-Gespraechsfoeh-rung-Change-Talk.htm)
- NICOLAYSEN, K. (2014): „Motivierende Gesprächsführung/ Case Management mit Jugendlichen“. In Soziale Arbeit 5.2014, DZI
- PANTUCEK, P. (2005): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. Fachhochschule St. Pölten (Hrsg.). Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag. Verfügbar unter: [http://www.hafelekar.at/CD\\_JIJ/pdf/pdf\\_aus/203\\_netzwerkkarte.pdf](http://www.hafelekar.at/CD_JIJ/pdf/pdf_aus/203_netzwerkkarte.pdf). Abgerufen am: 1.4.2015.
- RAHM, D. (2011): Gestaltberatung , Grundlagen und Praxis integrativer Beratungsarbeit, Paderborn: Jungfermann Verlag.
- ROESSLER, M. (o.J): Beratung im Zwangskontext- Wertschätzung und Transparenz einsetzen, um Klientinnen und Klienten für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. Verfügbar unter: [http://www.netzwerk-ost.at/publikationen\\_artikel.htm](http://www.netzwerk-ost.at/publikationen_artikel.htm). Abgerufen am 5.1.2016
- RÖSNER, S. (2009): „Konzept 11 Lösungsorientierte Kurztherapie (Solution Focused Brief Therapy- nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg)“, in: Karl.F. Meier-Gantenbein/ Thomas Späth (Hrsg.): Handbuch Bildung, Training und Beratung, Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

SCHERTLER, M. (2010): Der Systemische Ansatz im Umfeld der sozialen Arbeit mit unfreiwillig Freiwilligen anhand des Projektes Jobchance. Verfügbar unter: <http://www.beratungschertler.com/app/download/5735933564/Diplomarbeit+LSB+5+Michaela+Schertler.pdf?t=1357566458>. Abgerufen am: 27.3.2015.

SEIBERT, H. PROF. DR.(o.J.): Beratungsgespräche: helfende Begegnungen.  
In ITPS Studienbrief 2

SEIBERT, H. PROF. DR.(o.J.): Einführung in Grundfragen der Kommunikation.  
In ITPS Studienbrief 1

TROTTER, C. (2001): „Teil II Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen“, in: Marianne Gumpinger (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen, Linz: edition pro mente.

UNI-KÖLN (o.J.): 4. Darstellung der Methode. Verfügbar unter: [http://methodenpool.uni-koeln.de/zirkulaer/zirkulaer\\_darstellung.html](http://methodenpool.uni-koeln.de/zirkulaer/zirkulaer_darstellung.html). Abgerufen am: 10.3.2015.