

## **5-Aktionsmuster-Modell – Kriterien am Beispiel klientenzentrierter Beratung**

Auf diesem Arbeitsblatt wird die Goldene Regel der Kommunikation beispielhaft auf die klientenzentrierte Beratung übertragen. Auch hier schauen wir auf die Muster- oder Eigenschaftsmerkmale der Beschreibung der grundlegenden fünf Aktionsmuster und formulieren diese in den Aktionsmustern aus.

Über unsere Definition der Goldenen Regel der Kommunikation wird nun die Kommunikationsqualität zur Beratungsqualität, für welche jedoch die gleichen Regeln Anwendung finden. Dies ist möglich, weil wir uns auf die universelle Definition von Qualität in diesem Buch beziehen. Demnach ist Qualität das, was Konfliktpotentiale nicht entstehen lässt. Auch in der klientenzentrierten Beratung stehen der Kommunikationsqualität die Konfliktpotentiale korrelierend gegenüber. Graduiert wird in den folgenden Darstellungen ebenfalls in minimal, sehr niedrig, mittel, hoch und sehr hoch.

Für die klientenzentrierte Beratung gilt damit die Goldene Regel der Kommunikation. Sie wird jetzt nur mit Blick auf die Beratungsqualität interpretiert:

### **Aktionsmuster 1 minimale Beratungsqualität:**

- Zuhören
- Wertendes Verhalten der Beraterin
- Keine Zuwendung
- Nebensächlich

### **Aktionsmuster 2 niedrige Beratungsqualität:**

- Zuhören
- Feedback orientiert auf Defizite
- Bewertung der Person des Ratsuchenden durch die Beraterin
- Unpersönliches Feedback
- Unspezifische Nachfragen
- Egozentrik
- Häufige Nutzung von Fachsprache

### **Aktionsmuster 3 mittlere Beratungsqualität:**

- Aufmerksames Zuhören
- Bemühen um Verstehen und Verständnis
- Erfragen von flankierender Information
- Zugewandtes Verhalten
- Authentisches Verhalten
- Begründungen für Aussagen erfragen und Aufbau eines Vertrauensrahmens
- Zielkongruenz

### **Aktionsmuster 4 hohe Beratungsqualität:**

- Aufmerksames und aktives Zuhören
- Entwickeln von Verstehen und Verständnis und Aufbau eines stabilen Vertrauensrahmens
- Konkretisieren von Fragen und Antworten sowie Verstehens-Feedback
- Klare Zielvereinbarung
- Erfragen von flankierender Information
- Zugewandtes Verhalten
- Authentisches und kongruentes Verhalten
- Wertschätzende Haltung erkennbar
- Einfühlsam
- Interessiert am weiterführenden Prozess
- Bewertungsfreiheit in der Beratungssituation

### **Aktionsmuster 5 sehr hohe Beratungsqualität (Perspektivwechsel):**

- Aufmerksames und aktives Zuhören
- Entwickeln von Verstehen und Verständnis und Aufbau eines jederzeit stabilen Vertrauensrahmens
- Konkretisieren von Fragen und Antworten sowie Verstehens-Feedback unter Einbezug von flankierenden Informationen und Situationsbeschreibungen
- Klare Zielvereinbarung
- Erfragen weiterer Umfeld-Informationen, die über die Situation hinaus gehen
- Zugewandtes Verhalten
- Authentisches und kongruentes
- Verhalten mit hoher Empathie

- Augenhöhe
- Ganzheitlicher Blick
- Akzeptanz individueller Wirklichkeiten des Ratsuchenden und Versuch der Wiedergabe von Teilen aus dieser Sicht
- Wertschätzende Ansprache und Haltung auch über die Beratungssituation hinaus
- Interessiert am weiterführenden Prozess
- Völlige Bewertungsfreiheit in der Beratungssituation.

Im Folgenden werden die Mustermerkmale auf eine beispielhafte Anwendungssituation übertragen.

### **Beschreibung:**

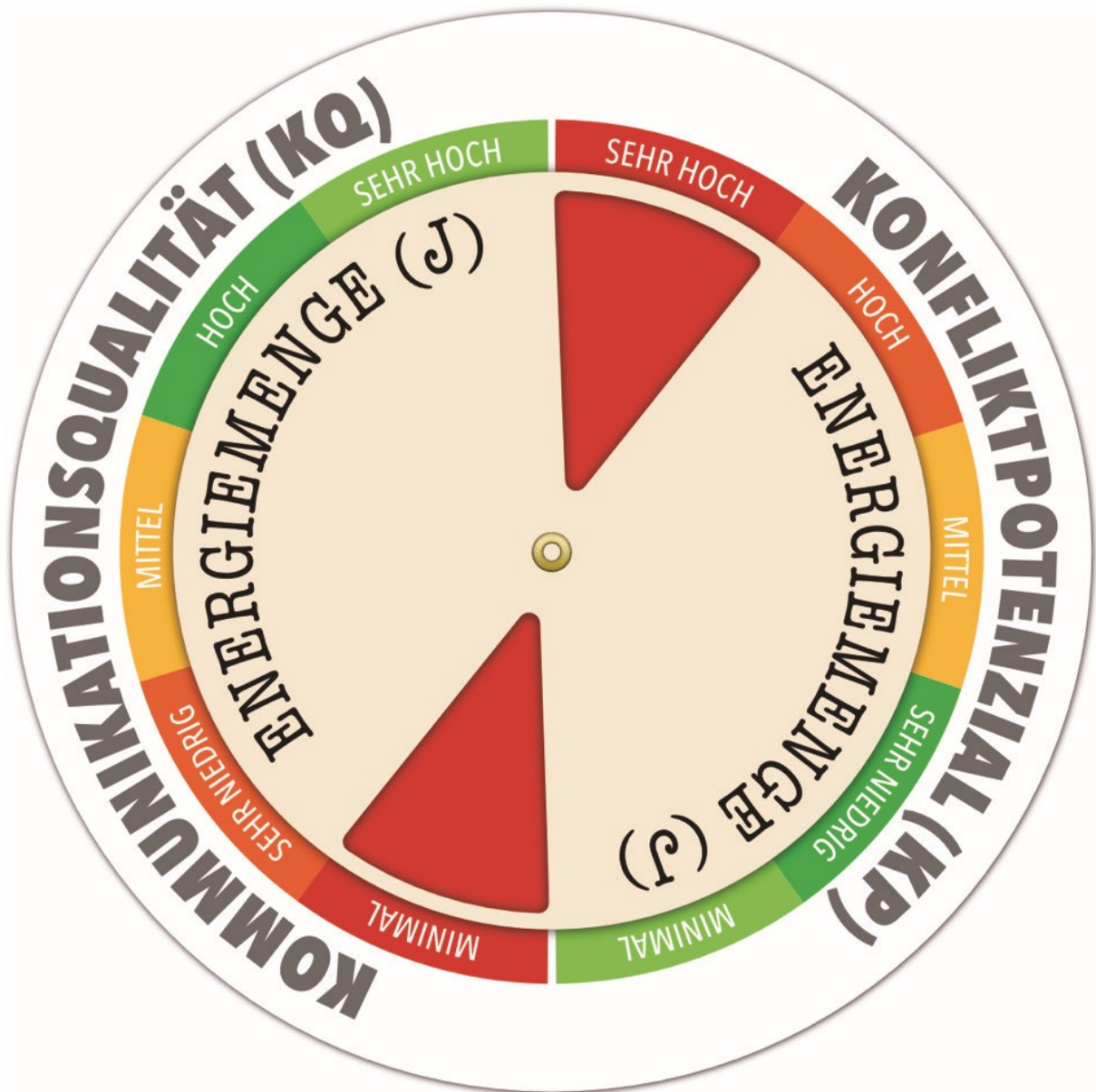
Ein Klient erläutert in einer Beratung zur Berufsorientierung, dass er nicht genau weiß, welchen Beruf er wählen soll. Er hat vier Berufe in die engere Wahl genommen. So den Pferdewirt, den Tierärztlichen Assistenten, den Landmaschinenmechaniker sowie den Beruf des Fleischers. Er möchte sich seiner Wahl sicherer sein und sieht dies als Beratungsziel.

### **Anspruchsstellung an die Qualität:**

Der Klient soll die Beratung so sicher wie möglich hinsichtlich seiner Wahl verlassen. Sollten sich Umstände ergeben, die zu Konflikten in der Wahl führen können, soll sich der Ratsuchende in der Lage sehen, sich selbst zu reflektieren und Schlüsse zu ziehen, die wiederum für mehr Sicherheit und Orientierung sorgen. Da Berufsorientierung ein Prozess ist, ist die Möglichkeit weiterer Inanspruchnahme der Beratung wünschenswert.

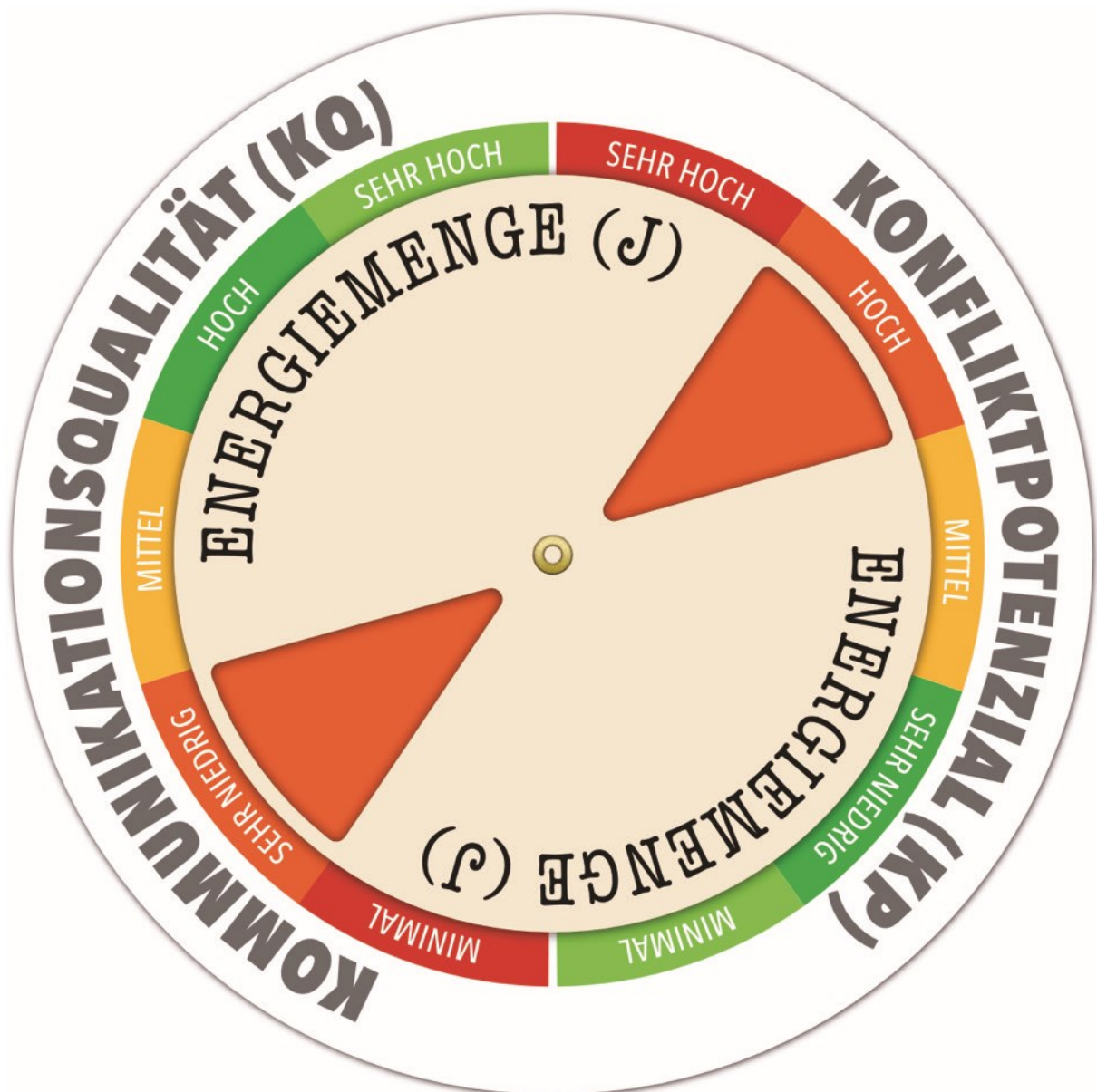
### Aktionsmuster 1:

Die Beraterin hört zu und zählt in Folge Vor- und Nachteile der Berufe aus ihrer Sicht auf. Sie erläutert, welcher Beruf eine Zukunft hat. Das Vorgehen in der Beratung berücksichtigt dabei kaum die Eigenschaftsmerkmale klientenzentrierter Beratung. Dies kann beim Ratsuchenden als verständnislos aufgenommen werden und trägt nicht zu mehr Wahlsicherheit bei.



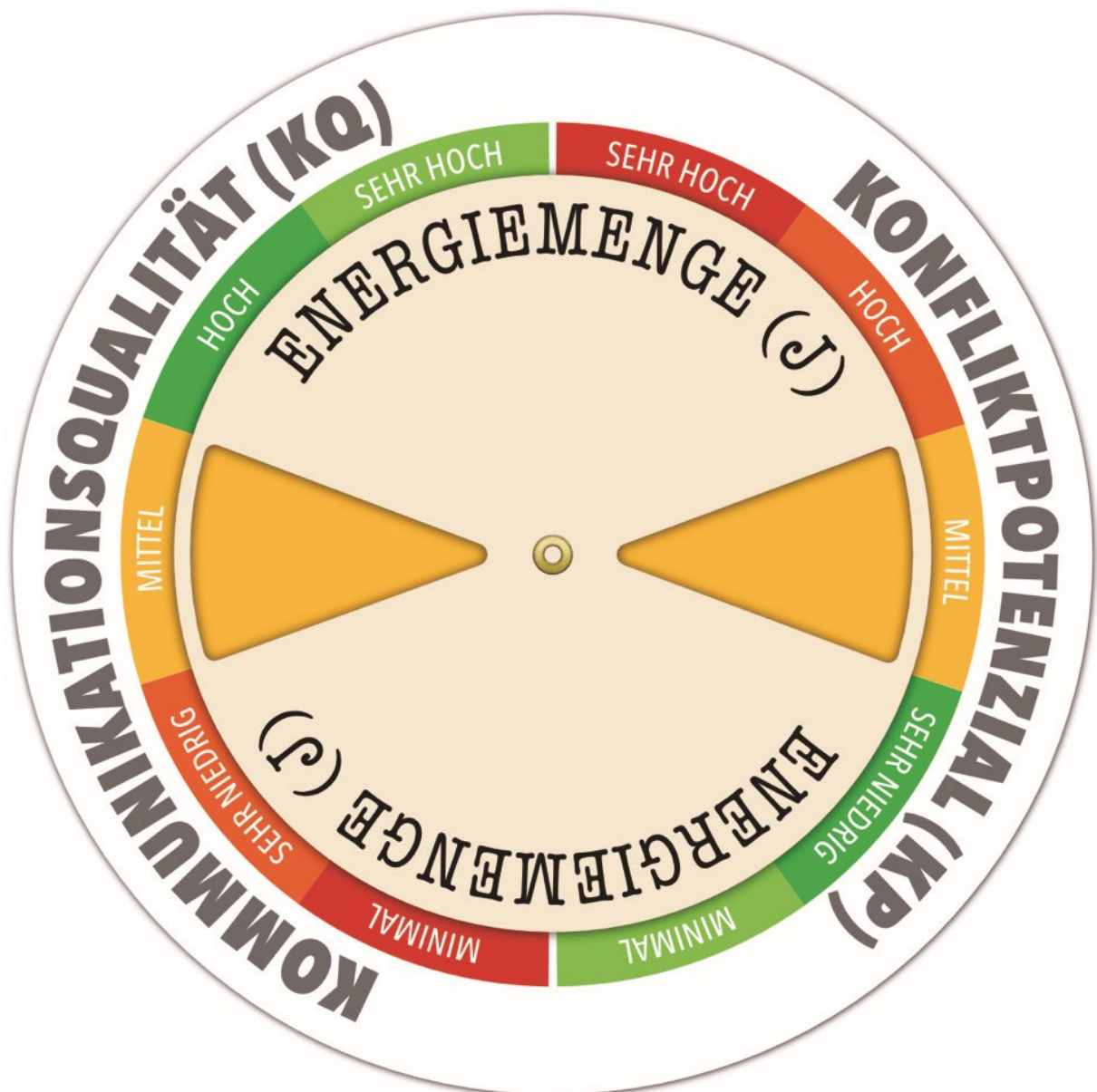
## Aktionsmuster 2:

Die Beraterin hört zu, stellt Rückfragen und bewertet die darauffolgenden Antworten. Sie weist auf einen vermeintlichen Widerspruch zwischen den Berufen Fleischer und Tierärztlichen Assistenten hin. Gleichzeitig erwähnt die Beraterin, dass sie nicht viel Mühe des Ratsuchenden erkennen könne, sich ausreichend zu informieren. Aber sie unterstützt das Gespräch durch weitere Nachfragen, aus welchen der Ratsuchende Antworten erhält. Dabei benutzt die Beraterin viele Fachworte. Der Ratsuchende kann sich hier durch Bewertungen unsicher fühlen und es besteht die Möglichkeit, dass er sich nicht weiter anvertraut, auch weil die Beraterin eine Fachsprache benutzt und hier keine Augenhöhe hergestellt wird. Im Weiteren kann es schwierig werden, wenn die Beraterin nicht authentisch wirkt und mehr noch, wenn sie nicht kongruent erscheint.



### Aktionsmuster 3:

Die Beraterin hört aufmerksam zu und formuliert das von ihr Verstandene um. Sie bittet den Ratsuchenden, seine Motivation für die Vorauswahl der genannten Berufe zu erläutern und fragt nach, ob es viele freie Stellen in den Berufen gäbe. Dabei ist sie dem Ratsuchenden zugewandt und wirkt authentisch. Die Beraterin stellt weitere Fragen zur Motivation und bittet um eine Einschätzung, bei welchem Beruf ein jeweils hoher Grad an Zufriedenheit erwartet werden kann. In diesem Gespräch ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass der Ratsuchende sich ernst genommen fühlt und das Gefühl bekommt, dass ihm die Beratung weiterhelfen wird. Des Weiteren dürfte sich in der Situation ein Vertrauensrahmen aufbauen, der für eine klientenzentrierte Beratung und den weiteren Fortgang sehr wichtig ist.

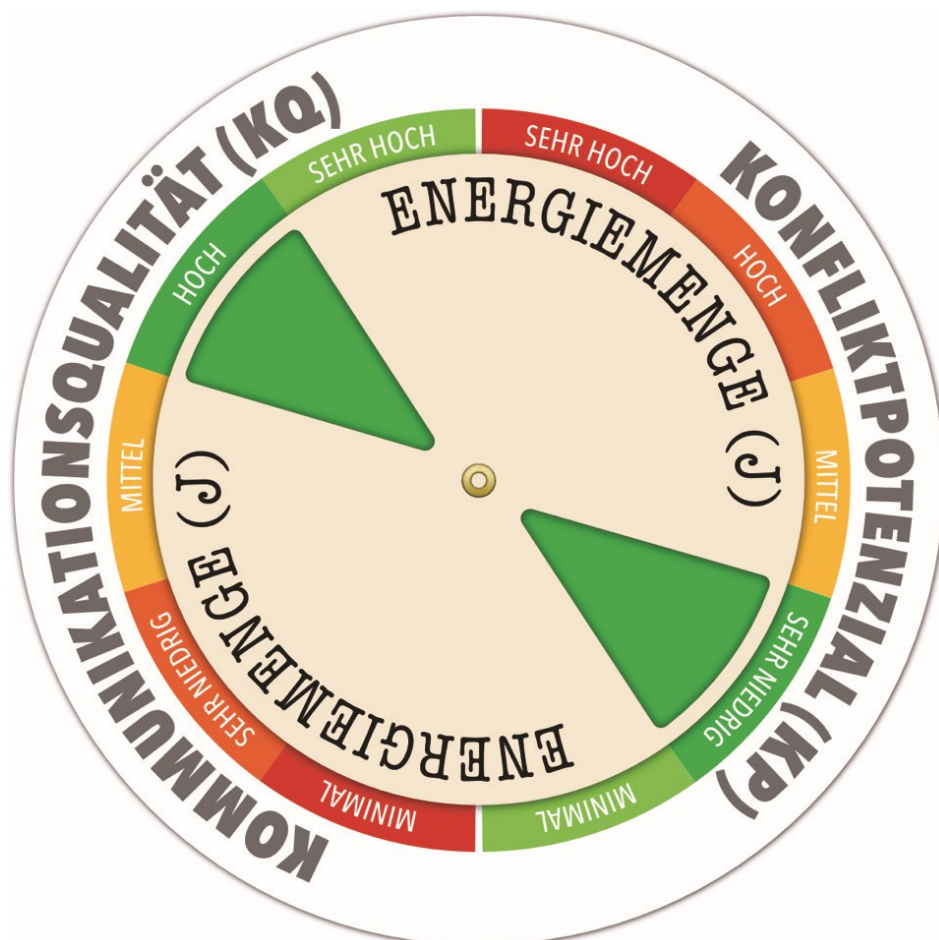




#### Aktionsmuster 4:

Die Beraterin hört aufmerksam zu und stellt punktuell Verständnisrückfragen. Sie formuliert das Verstandene um und gibt dies dem Ratsuchenden als Rückmeldung, mit der Bitte um Bestätigung oder Berichtigung. Die Beraterin konkretisiert über Fragestellungen die Themen und bittet den Ratsuchenden um Erläuterungen, worauf wiederum Verständnisfragen sowie Feedback erfolgen. Zusätzlich bittet die Beraterin um die Erklärung der Motivation für die Vorauswahl der genannten Berufe sowie um die Besonderheiten der Auswahl, zusätzlich zu der Einschätzung, bei welchem Beruf und warum ein jeweils hoher Grad an Zufriedenheit erwartet wird.

Dabei legt sie eine wertorientierte und wertschätzende Haltung an den Tag, ist authentisch und kongruent. Bei der Verabschiedung zeigt die Beraterin Interesse, in bestimmten Abständen über den Fortschritt informiert zu werden. Der Ratsuchende fühlt sich in diesem Gespräch an- und ernstgenommen. Er spürt eine Augenhöhe in einer vertrauensvollen Atmosphäre. Der Ratsuchende hat die Möglichkeit zur Orientierung und kann neue Gedanken fassen, vielleicht auch Bestätigung für seine bisherigen Überlegungen. Der Ratsuchende dürfte die Beratung zufrieden verlassen und die Beraterin über Fortschritte informieren.



## **Aktionsmuster 5 (Perspektivwechsel):**

Die Beraterin hört sehr aufmerksam zu und stellt punktuell Verständnisrückfragen. Sie formuliert das Verstandene um und gibt dies dem Ratsuchenden als Rückmeldung, mit der Bitte um Bestätigung oder Berichtigung. Dabei interessiert Sie auch das soziale Umfeld des Ratsuchenden und bittet um seine Sicht der Dinge, inwieweit er Äußerungen und Anregungen als unterstützend oder möglicherweise auch störend empfindet. Die Beraterin verhält sich einfühlsam und schildert Ihre Vorstellung der Situation aus Sicht des Ratsuchenden. Sie bewertet nicht und bittet ihn um Feedback, ob sich dies ebenso darstellt. Auf diesem Wege kann die Beraterin ein Gefühl für die Wirklichkeit des Ratsuchenden entwickeln und entsprechend Fragen ableiten. Sie stellt dem Ratsuchenden Fragen, mit welchen Gefühlen dieser seine Berufsorientierung angeht.

Dabei steht im Fokus, dass der Ratsuchende Antworten finden und seine Kompetenz weiterentwickeln kann. Auch hier legt die Beraterin eine werteorientierte und wertschätzende Haltung an den Tag, ist authentisch und kongruent. Bei der Verabschiedung bietet die Beraterin an, dass sich der Ratsuchende in bestimmten, vielleicht belastenden Situationen melden darf, um dies zu besprechen. Sie blickt auf den Ratsuchenden dabei ganzheitlich und nicht nur situativ. Gerne möchte sie über den Fortschritt informiert werden. Der Ratsuchende darf sich in diesem Gespräch an- und ernstgenommen fühlen. Er spürt eine Augenhöhe in einer vertrauensvollen Atmosphäre. Da die Beraterin unaufdringlich und nicht bewertend auch die Lebenswelt des Ratsuchenden einbezieht, dürfte sich ein Vertrauensrahmen aufbauen, der sich möglicherweise auch auf andere Beratungssituationen auswirken kann und für langfristige Beratungsverlässlichkeit sorgen kann. Der Ratsuchende dürfte die Beratung sehr zufrieden und mit gutem Gefühl verlassen, um sich weiter über seine Berufswahl klar zu werden.



Aktionsmuster 5 (Perspektivwechsel):

