

**Aus: Textarchiv H. G. Petzold et al. Jahrgang 2005**

<http://www.fpi-publikationen.de/textarchiv-hg-petzold>

© FPI-Publikationen, Verlag Petzold + Sieper Düsseldorf/Hückeswagen

***Petzold, H. G. (2005f,g): „Beratung“ als Disziplin und Praxeologie zum Umgang mit subjektiven Theorien und ihren kollektiven Hintergründen in der modernen Wissensgesellschaft\****

***Hilarion G. Petzold, Düsseldorf, Amsterdam\*  
(2005f,g) update 2010***

In diesem Internet-Archiv werden wichtige Texte von Hilarion G. Petzold und MitarbeiterInnen in chronologischer Folge nach Jahrgängen und in der Folge der Jahrgangssiglen geordnet zur Verfügung gestellt. Es werden hier auch ältere Texte eingestellt, um ihre Zugänglichkeit zu verbessern. Zitiert wird diese Quelle dann wie folgt:

**Textarchiv H. G. Petzold et al.**

<http://www.fpi-publikationen.de/textarchiv-hg-petzold>

---

· Aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit, Hückeswagen, dem Institut, St. Denis, Paris, Lehrstuhl für „Klinische Philosophie und Psychologie“ (Prof. Dr. H.G. Petzold), und dem Zentrum für psychosoziale Medizin (Leitung Dr. Anton Leitner), Studiengang Supervision, Donau-Universität Krems.

\*Der Text erschien in zwei Beiträgen: *Petzold, H.G. (2005f): „Beratung“ als „komplexer Lernprozess“ und kooperative Handlungspraxis in differentiellen Feldern. In: Beratung Aktuell 3 (2005) 171-186. - - Petzold, H.G. (2005g): „Beratung“ als Disziplin und Praxeologie zum Umgang mit subjektiven Theorien und ihren kollektiven Hintergründen in der modernen Wissensgesellschaft. In: Beratung Aktuell 1 (2005) 4-21.*

## 1. Vorbemerkung

Dieser Text wurde als Vortrag für die Fachtagung „Quo Vadis Studierenden-Beratung“ vom 3.-4. März 2004 an der Universität Hannover verfaßt. Er hatte das Ziel, für die unterschiedlichen Formen und Aufgaben der Beratung übergreifende Konzepte für den Umgang mit subjektiven Theorien und ihren kollektiven Hintergründen zur Verfügung zu stellen, die insbesondere den *interdisziplinären* Austausch fördern und zum Entwickeln gemeinsamer Grundlagen beitragen sollen. Da der Beitrag einige grundsätzliche Perspektiven entwickelt, wurde er für die Veröffentlichung mit Anmerkungen und Literaturangaben versehen.

## 2. Zu einem differentiellen und integrativen Beratungskonzept

Beratung erfolgt in verschiedensten Fachbereichen, Aufgabenfeldern und Kontexten (Studentenberatung, Berufsberatung, Bildungsberatung, Ehe- und Familienberatung, Alten- und Drogenberatung, seelsorgerische Beratung, Supervision etc.) und in unterschiedlichen Institutionen, Organisationen und Diensten.

### 2.1 Beratung, eine moderne Form fachlicher Information und Unterstützung für komplexe Situationen und/oder spezifische Fragestellungen

***Beratung** ist ein neuzeitliches Phänomen. Eine Methodologie der Orientierung und Komplexitätsreduktion bzw. -erschließung in den komplexen, inzwischen ultrakomplexen Lebens- und Sozialwelten der transversalen Moderne (die die Postmoderne hinter sich gelassen hat und sich beständig selbst überschreitet).*

Um sich über ein Konzept und seine Bedeutung im öffentlichen Bewußtsein klar zu werden – hier das Konzept der Beratung – ist es sinnvoll, sich bei den große Lexika zu informieren.

„Counselling – professional guidance of the individual by using psychological methods esp. collecting case history data using various techniques of the personal interview, and testing interests and aptitudes“ (*Britannica, Deluxe, 2000*)

Etwas ausführlicher als die Begriffsdefinition wird dann ausgeführt:

The concept of counseling is essentially democratic in that the assumptions underlying its theory and practice are, first, that each individual has the right to shape his own destiny and, second, that the relatively mature and experienced members of the community are responsible for ensuring that each person's choice shall serve both his own interests and those of the society to which he belongs. It is implicit in the philosophy of counseling. (*Britannica, Deluxe, 2000*)

Hier wird unmittelbar evident, wie stark kulturelle Einflüsse das Verständnis von Konzepten bestimmen, man also keineswegs immer von einer kulturübergreifenden Konsistenz ausgehen kann. Aber es liegt in der damit vorfindlichen Verschiedenheit auch ein großes Potential, eine Mehrperspektivität, die neue Sichtweisen eröffnen kann. Die Britannica-Definition betont Potentiale, die persönliche Verantwortlichkeit des Ratsuchenden und stellt einen demokratietheoretischen und damit politischen

Bezug her, den man in der deutschsprachigen Beratungsliteratur in dieser Weise kaum findet, und der Astoß gibt, Diskurse zu diesen Perspektiven zu beginnen, um eine Position zu finden.

„**Beratung** ist in der Regel durch Fachleute erteilter Rat, der Informationen (z. B. über Konsumgüter, Miete, Beruf, Rente) umfassen, aber auch eher zu Selbstreflexion und Selbsthilfe anregen kann (z. B. auf den Gebieten Erziehung, Familie, Sucht, Sexualität, Schwangerschaft); in diesen Fällen wird mehr mit den Lebensproblemen, Konflikten und der (Beratungs-)Beziehung gearbeitet. So kommt es zu inhaltlichen und methodischen Übereinstimmungen mit der Psychotherapie. Spezialisierte Beratungsstellen werden von öffentlichen und freien Trägern der sozialen Arbeit/Sozialpädagogik/Sozialarbeit unterhalten.“ (Der Brockhaus multimedial 2001)

Diese Brockhaus-Definition betont die Expertise von Beratern, differenziert aber Beratung nach Arbeitsfeldern und Aufgaben. Die zweite Definition zum Stichwort Beratung im Brockhaus macht die Ideologiebestimmtheit dann sehr deutlich:

„In der **Beratung** bekommt man Hilfe durch eine Fachkraft. Diese Hilfe ist methodisch überlegt und wissenschaftlich fundiert ... Doch darf man sich nicht unbedingt einen konkreten Ratschlag oder einen genauen Plan erhoffen. Denn letztendlich kann der Berater nur mithelfen, die Hintergründe und Umstände eines Problems zu erkennen. Er hält im übertragenen Sinne dem Rat Suchenden einen Spiegel vor, so dass dieser die Möglichkeit hat, selbst zu erkennen, worin das Problem begründet liegt und was er tun kann, um sich selbst zu helfen: Hilfe zur Selbsthilfe ....“ (Der Brockhaus multimedial 2001)

Hier wird vom Autor des Schlagwortes klar eine humanistisch-psychologische Beratungsideologie vertreten. Es wird der wünschenswerte, indes keineswegs schon eingelöste Anspruch auf methodische Reflektiertheit, auf wissenschaftliche Fundierung gar erhoben (aber der Stand der Beratungsforschung ist noch recht dürftig). Dann wird Beratung defizitorientiert ausgelegt: Man hat ein Problem, weiß nicht mehr weiter. Aber man kann sich doch auch beraten lassen, wenn man Situationen verbessern, seine Kompetenzen und „Potentiale“ erweitern will – die angelsächsische Definition hat hier die Akzente anders gesetzt. Und wieso darf man sich „keinen konkreten Ratschlag erhoffen“? Wozu geht man sonst zu einem Experten, einem Berater, wenn man keinen Rat erwarten darf? Das löst nur kognitive Dissonanzen aus. Natürlich wird auch in „nondirektiven“ Beratungen subtil Rat gegeben, werden Lösungsrichtungen insinuiert. Der Spruch: „Ratschläge sind auch Schläge!“ hat wenig Substanz. Und wird tatsächlich ein „Spiegel“ vorgehalten? Die Anleihe bei *Freuds* Spiegelmetapher<sup>1</sup> ist keinesweg unproblematisch, denn es wird ja dem Klienten keineswegs ein wirklicher Spiegel vorgehalten, sondern der Berater präsentiert ihm *seine* (des Beraters) Auswahl von Verhaltensweisen, *Situationsbewertungen*, therapieschulenspezifische Interpretationen, und damit wird die Sicht des Klienten beeinflusst, ggf. sogar manipuliert. Die Einseitigkeit der Therapeuten-/Beraterideologie wird als Gefahr hier nicht in Rechnung gestellt, sie ist indes beträchtlich (*Märtens, Petzold* 2002).

## 2.2 Integrative Perspektiven zur Beratung

Insgesamt wird, das machen die hier aufgeführten Definitionen deutlich, eine *differentielle* Betrachtungsweisen erforderlich, wie sie in den modernen

<sup>1</sup> "Der Arzt soll undurchsichtig für den Analysierten sein und wie eine Spiegelplatte nichts anderes zeigen, als was ihm gezeigt wird", *Freud, S.*, Ratschläge für den Arzt bei der psychoanalytischen Behandlung, 1912, Studienausgabe, Fischer, Frankfurt 1975, Ergänzungsband, S. 178.

Entwicklungen der Beratungspsychologie auch gegeben ist (Nestmann 1997, Nestmann et al. 2004; Petzold 2003b). Weiterhin werfen spezifische Felder und Populationen für die Beratung fachliche Fragen auf – etwa der gerontologische Bereich (Petzold 2004a, 2005a, Petzold, Müller 2005), der Suchtbereich (Petzold, Schay, Ebert 2004, Petzold, Schay, Scheiblich 2006) –, die aufgegriffen werden müssen: Spezifisches muss als solches gesehen werden, und es verlangt integrierende bzw. *integrative* Perspektiven: Übergreifendes muss – soweit dies möglich ist – herausgestellt werden. Ich möchte hier zu Grundprinzipien bzw. Basiskonzepten interdisziplinärer Beratung sprechen, indem ich zunächst einmal versuche, eine komplexe, „moderne“ Definition von „Beratung als Wissensmethodologie“ zu geben.

### **Definition I – Beratung als anwendungsbezogene, sozialwissenschaftliche DISZIPLIN**

» **Beratung** ist ein neuzeitliches Phänomen, eine moderne Kultur- und Wissenstechnik der Orientierung und Komplexitätsreduktion bzw. -erschließung in den vielfältigen, inzwischen ultrakomplexen Lebens- und Sozialwelten der transversalen Moderne  
**Beratung** wird als theorieplurale und anwendungsbezogene sozialwissenschaftliche DISZIPLIN verstanden, die damit zugleich als eine wissenschaftlich fundierte polylogische „Methodologie der Konnektivierung und Distribution von Wissen und Praxen in interpersonalen Diskursen gesehen werden muß. Sie kann auf gesellschaftliche Wissensstände und die mit ihnen verbundenen sozialen Repräsentationen zurückgreifen und vermag zugleich zu diesen Wissensvorräten mit neuen Erkenntnissen, Forschungsergebnissen, Theorie- und Methodenentwicklungen und innovativen Praxen beizutragen. « (Petzold 2000h)

Diese Definition akzentuiert Beratung – auf der Ebene sozialwissenschaftlicher Theorie - als eine neuzeitliche Disziplin der Wissensdistribution. Auf der Ebene der *Paxeologie*, d.h. der Methodik und Praxis möchte ich eine allgemeine Definition von „Beratung“ geben, die für viele verschiedene Beratungsbereiche nützliche Aspekte bieten kann:

### **Definition II: Beratung als wissenschaftlich fundierte Praxeologie und Dienstleistung**

„**Beratung** ist als wissenschaftlich fundierte **Praxeologie** eine fachliche Dienstleistung, in der mit spezifischen, wo immer möglich über Beratungsforschung abgesicherten und in der Praxis bewährten **Methodologien** der Informationsvermittlung, der fachlichen Begleitung und interpersonalen Unterstützung Ratsuchenden Kenntnis- und Wissensstände übermittelt werden, deren Umsetzung in Praxisfeldern und deren Transfer in praktisches Handeln unterstützt wird. Dabei auftauchende Probleme sollen durch die Expertise des Beraters in der Kooperation mit dem Beratenen einer Lösung zugeführt werden“.

Es wird damit dann noch notwendig, Beratung als „**Methodologie**“ zu bestimmen (siehe unten). Schaut man in die Beratungsliteratur, die Theorien der Beratungspsychologie, die Arbeiten der Beratungsforschung (Ossola, Petzold 2002), dann wird man vielfältige Beratungsdefinitionen finden, abhängig von der fachlichen Ausrichtung der AutorInnen, dem Praxisfeld, der Disziplin (z. B. Psychologie, Sozialwissenschaften, Pädagogik) aus deren Kontext diese Definition hervorgegangen ist. Das ist ein Charakteristikum, das Beratung mit anderen sozialinterventiven Ansätzen teilt: der Psychotherapie (Grawe et al. 1994; Petzold,

Märtens 1999), der Supervision (Petzold et al. 2002), dem Coaching (ders. 2002g) u.a. Es verweist einerseits darauf, daß der wissenschaftliche Status dieser Interventionsmethoden noch nicht sehr hoch ist, andererseits darauf, daß eine große Heterogenität von Zielgruppen, Praxisfeldern, Bedürfnislagen, aber auch von „Experten“ eine hinlängliche Kohärenz der Theorienbildung, eine hinlängliche Konsistenz der Methodenentwicklung und eine übergreifende Forschungskultur behindern. Oft führt eine solche Situation zu Ideologienbildung, „Schulen“, Methodeninflation, Expertentum mit hohen Geltungsansprüchen und unüberprüften, aber forsch affirmierten Wirkungsbehauptungen, die an „Traditionen“ anknüpfen (Ossola, Petzold 2002), Fachlichkeit in Anspruch nehmen, für die aber oft keine empirische Basis beigebracht werden kann (wie etwa bei der Supervision, vgl. Petzold, Schigl et al. 2002). Es kommt zur Ausbildung von „Beratungsideologien“, deren Hintergrund dekonstruktivistisch analysiert werden muß, um ihre Funktionalität bzw. Dysfunktionalität in den Blick zu bekommen und beurteilen zu können, um zu sehen, aus welchen sozialen Konsensgemeinschaften – z. B. wissenschaftlich oder methodenorientierten – sich die Beratungsideologie speist. Die Macht (Experten- und Definitionsmacht, die darin liegt, einem Anderen den Spiegel vorzuhalten, wird nicht erkannt.

**Beratung** ist ein neuzeitliches Phänomen. Eine Methodologie der Orientierung und Komplexitätsreduktion bzw. -erschließung in den komplexen, inzwischen ultrakomplexen Lebens- und Sozialwelten der transversalen Moderne (die die Postmoderne hinter sich gelassen hat und sich beständig selbst überschreitet).

Wir haben im Mittelalter und Altertum so etwas wie Beratung nicht. Es gibt Ratgeber, die ihren Herrschern dienen, von ihnen berufen, eingesetzt, wertgeschätzt, entlassen, bestraft, verbannt, hingerichtet wurden: Minister/Diener, Räte. Wir haben dort Seelenführung; das war nicht nur die Seelsorge der Priester und der Theologen, sondern wir haben insbesondere im griechisch-römischen Altertum die Seelenführung durch die Philosophen, die also relativ praktisch war. Die Philosophie war nichts Abgehobenes, sondern war eine Anleitung zur Selbstreflexion, eine Anleitung zum sittlichen, moralischen Handeln im Dienste des Gemeinwesens, der Polis im römischen Raum, dann des Staates. Leute wie Seneca oder Epiktet sahen eine hervorragende Aufgabe darin, junge Beamte, junge Staatsmänner, Leute, die im Dienste ihres Gemeinwesens standen, zu beraten. Sie nannten das nicht Beratung, sondern sie nannten das Hilfe zur Steuerung, denn ein Mensch sollte ein guter Steuermann seiner Selbst sein und dazu beitragen, in der Mannschaft als Kybernetes, als Steuermann, in der Mannschaft der Helfer der engagierten Menschen, das Schiff des Staatswesens in guter Weise zu steuern. Denn das war ein Konsens im Altertum, dass ein wohlgelenktes Staatswesen das Höchste und Beste von allem ist. „Gelingt es - gelingt alles, misslingt es - misslingt alles“, so sagte das *Demokrit*.

Beratung ist sicher eine Kompetenz, Funktion und Dienstleistung, die man immer kontextualisiert in einem gesellschaftlichen Rahmen sehen muss. Ihre Zielsetzung ist, für die Gesellschaft Arbeit zu leisten und die Gesellschaft damit zu entlasten. Mit dieser Zielsetzung/Aufgabe ist Beratung dann durchaus im Sinne von *Arnold Gehlen* eine Institution geworden. Institutionen sind von der Gesellschaft geförderte, eingerichtete Komplexe des Handelns, die die Gesellschaft entlasten sollen. Beratung hat sicherlich eine entlastende Funktion für die Gesellschaft, weil sie *gesellschaftliche Arbeit* leistet, weil sie die Partizipations- und Kooperationsmöglichkeiten von Einzelnen und Gruppen in der Gesellschaft fördert und so insgesamt zu einer funktionalen und humanen Gemeinschaft beiträgt. Und

ein Staatsgebilde soll ja eine humane und funktionale *Solidargemeinschaft* sein, die eine *soziale Kreativität und Produktivität* entfaltet. Das ist der Rahmen, in den man „Beratung“ stellen kann. In den modernen Gesellschaften, zumal in den Dienstleistungsgesellschaften, die sich eigentlich mit dem Übergang von absolutistischen Staatswesen in demokratische Staatswesen ergeben haben und „Kooperationsorganismen“ sind, in solchen Gesellschaften brauchen wir Beratungsdienstleistungen. Und je mehr sich der Modernisierungsprozess im ausgehenden 18. Jh. fortgeschrieben hat, je komplexer die Gesellschaften wurden und werden, desto wichtiger ist es, diese *Komplexität auch angemessen und erfolgreich zu bewältigen*.

### 3. Beratung als Disziplin und Praxeologie - interdisziplinäre Diskurse in „communities of experts“

Nachdem das Thema, was Beratung auf der praxeologischen Ebene ist oder sein kann kurz umrissen wurde, ist es angezeigt, auf das Thema „Beratung als Disziplin“ und Fragen der „Interdisziplinarität“ einzugehen, um dann in einem nächsten Abschnitt eine übergreifende Bestimmung von Beratung als vorzunehmen.

Was eine „wissenschaftliche Disziplin“ ist, ist schon nicht einfach zu bestimmen. Wesentlich schwieriger ist es, eine „**praxeologische Disziplin**“ – und darum handelt es sich bei Beratung, Supervision, Psychotherapie - zu umreißen. Leider ist zu diesem Thema noch nicht sehr viel gearbeitet worden. Im Kompositum „**Praxeologie**“ haben wir das Simplex „**Praxis**“, was ein konkretes Tun bezeichnet, nämlich etwas mit den Händen zu machen (Handarbeiter), dann aber durchaus auch etwas mit dem Kopf zu machen (Kopfarbeiter). Dann ist noch das Simplex „**Logos**“ enthalten, was in diesem Kontext „vernunftbestimmtes Wissen“ bezeichnet. **Praxeologie** ist das Wissen von Praxis, es kann auch als eine „Wissenschaft von der Praxis“ verstanden werden. Der Begriff wurde von *Pierre Bourdieu* (1980) im Kontext einer allgemeinen Theorie der Praxis ausgearbeitet und von mir für den Kontext der sozialinterventiven Methodenlehre entwickelt. Dabei war es mir ein Anliegen, zu einem Disziplinbegriff zu kommen, der der theoretischen wie der praxeologischen Dimension gerecht wird:

„Unter *Disziplin* werden eine *'community of experts'* und die von dieser *community* in korrespondierenden Konsens-Dissens-Prozessen generierten *Wissensstände* verstanden, die in *Konzepten* ausgearbeitet und in unterschiedlichem Maße durch Institutionalisierungsprozesse gesichert wurden. Diese Konzepte werden in fortlaufenden Diskursen der *community* unter Einhaltung bestimmter Ordnungsprinzipien (*disciplina*) weitergegeben und weiterentwickelt, um in gesellschaftlichen Arbeitsprozessen von Einzelpersonen, Gruppen und Organisationen genutzt werden zu können. Eine Disziplin ist damit auch *ein gesellschaftlicher Wissensvorrat*, der in Form von 'sozialen Repräsentationen' der Gesellschaft zur Verfügung steht und durch Informationsagenturen (z. B. wissenschaftliche bzw. öffentliche Einrichtungen, Hochschulen, Bibliotheken) und durch Methodologien der *Konnektivierung* und *Distribution* von Wissen (z.B. Bildungsmaßnahmen, Beratung) genutzt wird. Diese Konnektivierungs- und Distributionsprozesse machen individuelles und kollektives Lernen möglich, wobei in ihnen selbst auch wieder Wissen generiert und der Gesellschaft zur Verfügung gestellt wird, die wiederum Institutionalisierungsmöglichkeiten für die Disziplin und die sie tragende Community bereitstellt oder auch verfügt (zuweilen wird das ein Hindernis für Innovation). Die Einzeldisziplinen können *monodisziplinär* oder in mehrperspektivischer Weise *multidisziplinär* genutzt werden, sie können sich in *interdisziplinären* Polylogen, d.h. Begegnungs-, Austausch- und Arbeitsprozessen ergänzen und dabei auch durch Emergenzen *transdisziplinäre* Wissensstände hervorbringen, so daß die *gesellschaftlichen*

*Wissensvorräte* durch Wachsen des jeweiligen monodisziplinären Fundus, des durch Multidisziplinarität akkumulierten Wissens, der diskursiv geschaffenen inter- und transdisziplinären Erkenntnisse fortlaufend anwachsen, nicht zuletzt durch das beständige Entstehen neuer Disziplinen aufgrund von Forschungsaktivitäten, Erkenntnis- und Wissensdynamiken. Das läßt *polyzentrische Wissensnetze* in und zwischen Disziplinen, läßt *Metadisziplinen* entstehen, deren *Emergenzpotential* vom Grad ihrer *Konnektiviertheit* abhängt und den Fähigkeiten der Wissensnutzer in transversalen Querungen auf den Meeren des Wissens kompetent zu *navigieren* und wagemutig in die unendlichen Ozeane des Nichtwissens vorzustoßen“ (Petzold 1994q, vgl. 1998a, 27f, 312).

Eine solche komplexe Bestimmung von „Disziplin“ entbindet aber nicht davon, auch das Konzept der „Praxeologie“ exakter zu fassen.

Praxeologien können in verschiedener Weise bestimmt werden:

„**Methodengegründete Praxeologien** sind durch Erfahrung, systematische Beobachtung und methodisches Erproben erarbeitete, in sich hinlänglich konsistente Formen und Wege praktischen Handelns. Durch **Methoden**, die als solche **reflektiert** wurden, sind Wissensbestände entstanden, ein Praxiswissen. Aus diesem können im Prozess seiner Elaboration theoretische Konzepte und Konstrukte generiert werden, die sich zu Theorien von zunehmender Komplexität entwickeln können, welche wiederum in die Praxis zurückwirken und diese zu verändern vermögen. Gleichzeitig werden auf der Grundlage elaborierter und damit konsistenter Praxis erst Forschung und Maßnahmen der Qualitätssicherung bzw. -entwicklung möglich, die für die Entwicklung von Verfahren, einer Disziplin und von Professionalität grundlegend sind.“ (Petzold 2000h)

Neben dieser von der Praxis zur Theorie orientierten „Bottom-up-Definition“ des Theorie-Praxis-Verhältnisses in der **methodengegründeten Praxeologie** findet man auch „top-down“ von der Theorie zur Praxis entwickelte **theoriegegründete Praxeologien** (z.B. die klinisch angewandte Psychoanalyse oder das psychodramatische Rollenspiel des komplexen psychosozialen Interventionsverfahrens von J.L. Moreno oder die Integrative Beratung [Rahm 1996] oder Integrative Supervision [Schreyögg 1991, Petzold 1998a] usw. usw.).

„**Theoriegegründete Praxeologie** läßt sich bestimmen als eine theoriegeleitete, systematische Praxis in angewandten Humanwissenschaften, in welchen Praxis und Theorie sich in reflektierter Weise forschungsgestützt durchdringen“ (ebenda).

Zwischenformen und Übergänge sind in unterschiedlichen Entwicklungsstadien von *Methoden* und *Verfahren* – wie zum Beispiel der psychosozialen Beratung und Supervision - möglich. Jeder Beratungsansatz müßte sich daraufhin reflektieren, wie weit der Grad seiner Elaboration in theoretischer wie in praxeologischer und methodisch-praktischer Hinsicht ist.

Heutzutage ist Beratung eine Wissenschaft geworden. Das war sie lange nicht. Es gibt in Deutschland mehrere Lehrstühle für Beratung, und auch in Bozen wäre es durchaus sinnvoll an der Südtiroler Universität einen Fachbereich oder einen Lehrstuhl für Beratung und Beratungswissenschaften einzurichten, wo das ganze Spektrum von der Schul-, Berufs-, Bildungsberatung, der Ehe-, Erziehungs- bzw. Elternberatung bis zum Coaching und zur Supervision abgedeckt werden könnte. Das sind ja alles Beratungsdisziplinen, die – wie ausgeführt wurde - in modernen komplexen Gesellschaften entstanden sind, um Komplexität zu bewältigen. Hierfür ist

Forschung unverzichtbar, und in der Tat findet sich ein ständig wachsender Output an Beratungsforschung, der auch in den Beratungspraxeologien genutzt werden müsste, was leider noch viel zu wenig geschieht. Die „counseling psychology“ ist der größte Bereich in der amerikanischen Psychologie bzw. in der American Psychological Association. Die „counseling psychology“ ist im europäischen Bereich noch sehr schwach entwickelt und vor allem therapiedominiert (Gestaltberatung, klientenzentrierte, tiefenpsychologische Beratung etc.). Das methodische Vorgehen ist maßgeblich vom therapeutischen „Mutterverfahren“ bestimmt. Prinzipiell ist dagegen auch eigentlich nichts zu sagen, wenn damit nicht in der Regel auch eine theoretische und praxeologische Engführung verbunden wäre, oft auch ideologischer Ballast. Therapietheorien sind überwiegend **pathogenesezentriert**. Beratungstheorien haben eine starke **salutogenetische** Ausrichtung, müssen auf die Wissensstände der Gesundheits- und Sozialpsychologie zurückgreifen, und da sind die meisten Therapieverfahren völlig unzureichend entwickelt, also für Beratungsmethoden nicht unbedingt ein ausreichender Referenzrahmen. Hier werden sich die Beratungsansätze mehr und mehr von ihren psychotherapeutischen Quellen emanzipieren müssen. Sie werden zu selektieren haben, was von diesen Theorie-Praxis-Ständen der Therapieverfahren wirklich für Beratungsaufgaben brauchbar ist. Wahrscheinlich wird es fruchtbar sein, wenn sich TherapeutInnen, BeraterInnen und Agogen (Pädagogen, Andragogen) – Beratung hat ja durchaus einen Bildungsaspekt – in interdisziplinären Diskursen zusammenfinden, um zu einer präziseren Ausarbeitung von Beratung in Theorie und Praxis zu gelangen, die zu wirklichen neuen Synthesen führen und Beratungsmethoden nicht nur als Variationen therapeutischer Ansätze verstehen. Beratung ist eine angewandte Sozialwissenschaft, die unverzichtbar interdisziplinär ausgerichtet sein muß, denn sie braucht Wissensstände von Psychologie, Soziologie, Erziehungswissenschaften usw. Sie braucht die Erfahrung von Praktikern aus Bildungsarbeit, Beratung und Therapie. Man wird deshalb mit einer monodisziplinären „community of experts“, einer Gesellschaft von Experten aus *einer* Orientierung nicht auskommen. Beratung braucht multidisziplinäre Expertenschaft in interdisziplinären Diskursen. Sie braucht den Kontakt mit verschiedenen „*scientific communities*“, um eine eigene *scientific community* zu bilden, die aber zugleich auch eine „*community of practitioners*“ sein muß, denn Berater sind praktizierende „*professionals*“ in verschiedenen Feldern. Ich habe deshalb – breit greifend – für die Beratung als Disziplin von einer „*community of experts*“ gesprochen, in der drei Expertisen zusammenkommen müssen: die der *Theoretiker* und „*model builder*“, die der *Praktiker* und Methodenentwickler und die der *Forscher* und Evaluatoren, die in dieser „*community of experts*“ in Diskursen oder Korrespondenzprozessen, d.h. über Konsens- und Dissensbildung systematisch Wissensstände generieren. Man korrespondiert, ist miteinander im Gespräch, in **Polylogen** (Petzold 2002 c), d.h. Diskussionen und Dialogen nach vielen Seiten. Wenn man dann zu **Konsens**bildungen kommt, Übereinstimmungen erzielt, können **Konzepte** ausgearbeitet werden, die handlungsleitend werden können, **Kooperation** fundieren und zwar so lange, wie *community* als Konsensgemeinschaft hinter den Konzepten steht.

Das, was in den Ko-respondenzprozessen (Petzold 1991e) in der Wissensgemeinschaft, in der Expertengemeinschaft geschieht, geschieht natürlich auch in jedem Beratungsprozess zwischen Berater und Klient, die gleichfalls Ko-respondenzprozesse vollziehen. Im übrigen bringt der Berater den Beratenen indirekt in seine Wissensgemeinschaft hinein, indem er ihm sein Wissen zur Verfügung stellt. (Hier liegt übrigens auch die Ideologisierungsfahr, wenn Klienten Theoreme oder gar Ideologeme des therapeutischen Mutterverfahrens übernehmen – z. B. im TA-

Jargon von „Eltern- und Kind-Ich, im PSA-Jargon von Narzißmus und Frühstörung, im systemischen von Indexpatient etc. etc. sprechen - und Leerformeln und Begriffshülsen an die Stelle von lebendiger Interaktion in *Kontakt, Begegnung* und *Beziehung* stellen, ohne dass ihnen klar wird oder sie informiert werden, dass es sich hier um Modellvorstellungen bzw. Sprachspiele handelt, die einen spezifischen Erklärungswert haben können, aber keinen allgemeinverbindlichen, die vor allem keine Lebensrealität sind – die Landkarte ist nicht die Landschaft, wie *Korzybski* betonte).

In jedem interpersonalen und interdisziplinären Polylog, in jedem lebendigen Diskurs ist Dissens ganz wichtig. Ohne Dissens gibt es keinen Fortschritt. Wenn jemand gegen eine Position Einrede hat, dann muss man sich aus-einander-setzen, und dann kann man sich vielleicht auch wieder zusammen-setzen, kommt vielleicht zu einem neuen *Konsens* oder zu einem *respektvollen Dissens*, weil für viele Dinge nicht nur eine Lösung gegeben ist und verschiedenen Auffassungen möglich sind. – Das gilt auch für Positionen zwischen Berater und Klient. Es wird hier deutlich: was im Bereich der Beratung auf der ***Ebene der praxeologischen Disziplin*** geschieht, findet sich in gleicher oder ähnlicher Weise auf der ***Ebene der vollzogenen Praxis***. Das ist kennzeichnend für *Praxeologien* (wie Psychotherapie, Beratung, Supervision) und gewährleistet eine Konsistenz von Theorie und Praxis. Die einzelnen Beratungsmethoden müssen ihre Methodologie auf dieses Kriterium hin überprüfen, um Ziel-Mittel-Divergenzen zu vermeiden, wie man sie doch recht häufig findet: Wie will man Selbstbestimmtheit und Eigenaktivität fördern, wenn man den Patienten unter den Konditionen der „psychoanalytischen Grundregel“ auf die Couch legt? Wie will man Interpersonalität und kommunikative Kompetenz aufbauen, wenn man einen „abstinenten“ Interaktionstil praktiziert. Wie will man wertschätzendes Verhalten fördern, wenn man mit der Methode „provokativer Therapie“ (*Farelli*) Provokation und Sarkasmus als eine dominante Interventionsstrategie betreibt? Hier sind methodenkritische Reflexionen und Wirkungsforschung angesagt.

In einer fachlichen „community“, in einer Disziplin wird Wissen systematisch zu formalisierten Konzepten entwickelt. Sie stehen in Büchern, stehen im Internet, werden weitergegeben. An dieser Arbeit der theoretischen, empirisch-forschenden und methodischen Elaboration sieht man, wie prägnant und stark eine „community of experts“ ist: die *community* der Berater mit ihren „*subcommunities*“ der Berufsberater, der Erziehungsberater, der Bildungsberater. Manche Communities sind gerade erst im Aufbau, andere sind schon gut etabliert. Je besser eine solche „community“ organisiert ist, nicht nur im Sinne einer Formalorganisation, sondern vor allen Dingen in einer polyzentrischen Vernetzung von Wissensbeständen, je besser ihre Mitglieder miteinander in Kommunikation sind, lesen, schreiben, sich treffen, je besser auch die Kommunikation mit angrenzenden Disziplinen ist, desto höher wird die Chance, dass sie in der Theorie prägnant und in der Praxis effektiv sein kann. In dem breiten und höchst divergenten Feld der Beratung wird es heute darum gehen, neben der Ausarbeitung von Konzepten und Methodologien einer allgemeinen Beratungsdisziplin die verschiedenen Spezialisierungen, die kleineren Bereiche bzw. Sektoren des Beratungsfeldes vertieft auszuarbeiten, „*subcommunities of experts*“ zu formieren, die ihre Expertise pflegen und entwickeln. Der Aufbau einer wissenschafts- und evaluationsfreundlichen Kultur wird dabei unverzichtbar sein, um Gewißheit zu gewinnen über die Fragen: „Wirkt das, was wir tun, wirklich? Wie wirkt es mit wem unter welchen Bedingungen und mit welchen Mitteln?“ Nur dann wird es zu einer Optimierung der Beratungsqualität und des Beratungserfolges kommen, kann eine „*optimal quality*“ (*Petzold 1998a*) erreicht werden. (Es geht ja im Bereich der beratenden Arbeit mit Menschen nicht um „*total quality*“, das ist eine Illusion, und

Perfektionismus wäre auch gar nicht wünschenswert, er wirkt oft genug für Ratsuchende entmutigend, die ja Teil des Beratungsprozessen sind und an *seiner Qualität mitwirken*. Das wird immer wieder bei Qualitätssicherungskonzepten im Bereich von Therapie und Beratung ausgeblendet. Es kann deshalb auch nicht um „*Maximalqualität*“ gehen, denn Menschen sind keine Maschinen, die man immer maximal auslasten kann, sondern es geht in der Tat um eine *optimale Qualität*, die jeweils spezifisch für die ablaufenden Beratungsprozesse und bei den an ihnen Beteiligten (und mit ihnen) ermittelt werden müssen.

Um diese Prozesse der sektoriellen Ausarbeitung von Beratungsfeldern und -methoden optimal zu koordinieren, damit „das Rad nicht immer wieder neu erfunden werden muß“, ist die Entwicklung einer guten *intradisziplinären* (d.h. im Bereich der Beratung zentrierenden) und *interdisziplinären* (d.h. mit angrenzenden Fächern kooperierenden) Kommunikation erforderlich. Dann kann es zu Prozessen des Austauschs, der wechselseitigen *intradisziplinären* und *interdisziplinären* Beratung, Entwicklungsarbeit, Kompetenz- und Ressourcennutzung kommen.

Das bedeutet aber, dass man in seiner **Monodisziplin** bzw. Subdisziplin „Berufsberater“ sich darüber klar ist, was die eigenen Wissensstände umfassen, was die spezifischen Handlungsfolien, was die Methoden, Techniken und Medien sind, die man verwendet. Mit einem solchen „strukturierten Wissen“ kann man mit anderen Disziplinen/Subdisziplinen in eine fruchtbare, erfolgsversprechende Ko-respondenz treten. Man kommt dann aus dem **monodisziplinären** Prozess im eigenen Bereich in einen **multidisziplinären** Prozess. Aber das ist nur ein erster Anfang, denn da stehen zwei oder mehr Disziplinen/Subdisziplinen nebeneinander, und jede hat ihre Wissens- und Handlungsbestände, die gar nicht gut harmonieren müssen. Sie beginnen erst zu harmonieren, wenn diese beiden Disziplinen anfangen, miteinander in Diskurs zu gehen und dabei ihre verschiedenen Positionen zu verstehen suchen. Dann sprechen wir nicht mehr von multidisziplinären Prozessen, sondern von **interdisziplinären**. Die **Interdisziplinarität** unterscheidet sich vom **Multidisziplinären** dadurch, dass es zu fundierten wechselseitigen Gesprächen, zu **Polylogen** kommt, die Chancen zur Bildung gemeinsamer Konzepte mit „**transdisziplinären Qualitäten**“ bergen.

Diese Systematik ist auch für die beratende und agogische Arbeit mit „Kulturen“ im Rahmen von multi- und interkulturellen Projekten fruchtbar, wie sie für Südtirol und heute im gesamten europäischen Raum bedeutsam ist. Wenn wir heute in einem „multikulturellen“ Europa leben, wo nicht mehr jedes Land in monokultureller Isolation lebt, dann ist das schon ein immenser Fortschritt. Man sagt: „Die andere Kultur gibt es.“ (Man geht mal jugoslawisch, griechisch oder italienisch essen, kann die verschiedenen Esskulturen nebeneinander stellen, kennt durch Urlaubsreisen das andere Land ein wenig). Ein richtiges „Inter“, **Interkulturalität** ist damit noch nicht gewonnen. Wenn Europa nur **multikulturell** bleibt, kommen wir nicht weiter. Wir müssen **interkulturell** werden, die Kulturen müssen miteinander in Diskurs treten. Und wenn uns das gelingt, dann kann man vielleicht zu **transkulturellen Qualitäten kommen** und man kann sagen: „**Ich bin gerne Europäer!**“ Mir geht das so. Ich bin in Kindheit und Jugend in Deutschland und Frankreich aufgewachsen, die väterliche Familie kam aus Rußland, die mütterliche hat flämische Wurzeln. Jetzt lehre ich in Amsterdam an einer niederländischen Universität. Und ich bin gerne Europäer, weil ich immer wieder eine Qualität erlebe und mit Menschen aus verschiedensten Ländern erfahre, die über das **Interkulturelle** hinausgeht, wenn man in der interkulturellen Begegnung übergeordnete gemeinsame Werte einer „europäischen Kultur“ als einer **transnationalen Kultur** findet.

Derartige „**Transqualitäten**“ (Petzold 1988n, 1998a, Welsch 1996) „emergieren“ bei komplexen Vernetzungen, multiplen Konnektivierungen. Das gilt für die Pädagogik, die Beratung, eigentlich für jede sich vernetzende Disziplin. Wenn die **multidisziplinären** Beratungsformen sich **interdisziplinärer** vernetzen, wenn sie miteinander und untereinander diskutieren in *Polylogen*, bei denen mehrere Beratungsrichtungen präsent sind (auf Arbeitstreffen, Symposien, Kolloquien, in Projektgruppen), dann kommt es aus dem „**Multi**“ zu einem „**Inter**“, es *emergieren* gemeinsame Prinzipien oder sie werden systematisch erarbeitet, aus dem Reichtum konzeptueller und methodischer Vielfalt heraus-destilliert, Erkenntnisse, die als **transdisziplinär** erkannt und von allen wertgeschätzt und geteilt werden, ohne dass dadurch **monodisziplinäre** unwichtig und wertlos würden. Nur durch ihre „konnektivierte Vielfalt“ werden ja überhaupt „**Transphänomene**“, konzeptuelle Überschreitungen möglich, eine „Transversalität“ (Welsch 1996), wie sie in den ultrakomplexen Wissens- und Technologiegesellschaften, den durch Mobilität und Migration zunehmend multikulturellen Gesellschaften und den Prozessen der Globalisierung notwendig werden. Das macht Transphänomene auch in der Beratung erforderlich.

### **3.1 Beratung als Methodologie – ein Versuch übergreifender Definition**

Ich versuche im Folgenden die eingangs gegebene „allgemeinen Definitionen von Beratung“ (vgl. Definition I und II) wie man sie vor dem Hintergrund solcher moderner Wissensbestände formulieren kann, durch eine differenzierter ausgearbeitete, methodologische Aspekte berücksichtigende zu spezifizieren. Und das ist natürlich keine Definition, die bereichsübergreifende Geltung zu haben beansprucht, sondern eine durchaus für ein breites Beratungsverständnis brauchbare *Matrixdefinition*, die für unterschiedliche Bereiche adaptiert werden kann. Wenn man in die verschiedenen Beratungsjournals hereinschaut, in die verschiedenen Beratungshandbücher, werden da sehr vielfältige Definitionen gegeben, abhängig davon, ob das Beratungskonzept aus der Psychotherapie kommt, aus der Pädagogik, aus der Krisentheorie, aus dem berufsberaterischen Feld oder aus der Sozialarbeit, *und das ist gut so*. Jeder Sektor, jede community „strickt“ nach ihren Erfordernissen ihre spezifischen Definitionen. Ich finde diese Vielfalt auch gut, weil jeder von jedem lernen kann. Meine Definitionen, die hier in diesem Text angeboten werden, wollen Materialien, Anregungen geben. Ich habe aus einer breiten Bestandsaufnahme mehrere meiner Beratungsdefinitionen durchgesehen, denn ich habe natürlich meine eigenen Beratungsdefinitionen. Immerhin bin ich 30 Jahre in diesem Feld tätig und habe immer wieder eine Beratungsdefinition in irgendeinem Aufsatz oder Buch gegeben. Ich habe – von der Beratungsmethodik „Supervision“ abgesehen - kein Beratungsbuch geschrieben, aber etliche Beratungsartikel. Ich war dann auch verwundert, wie ich über die Jahre meine Optik verändert habe. Das sind Prozesse, die jeder im Lauf seiner beruflichen Karriere wahrscheinlich immer wieder vollziehen muß: dass er den Gegenstand seines beruflichen Handelns neu bestimmen und definieren muß vor dem Hintergrund der Fülle von Informationen, die beständig aus diesen „**polyzentrischen Wissensnetzen**“ heranströmen, die verarbeitet werden, als Ressourcen benutzt werden müssen, um dann das, was erarbeitet wurde, an Ratsuchende, die Klienten, die Kunden weiterzugeben. Ich wähle die Definition aus dem Fundus der Beratung als wissenschaftlich gegründeter Disziplin, abgestützt etwa auf die Wissensstände der „Counselling Psychology“, um dann einzelne Aspekte aus dieser Definition herauszugreifen und zu erläutern. Diese Definition habe ich 1994 auf dem „2. Europäischen Kongress für Supervision“ in Südtirol zum ersten mal vorgetragen:

### Definition III: Beratung als METHODOLOGIE

„**Beratung** ist eine person- und sachbezogene, ziel- und ergebnisorientierte **Methodologie** für dialogische bzw. polylogische, interpersonale Prozesse in dyadischen und Mehrpersonensettings, die kognitive, emotionale, volitive und sozial-kommunikative Dimensionen einbeziehen. Im Beratungsgeschehen als fachlicher **Dienstleistung** arbeitet ein *Berater als 'Experte vom Fach'* mit besonderen personalen, sozialen und professionellen Fähigkeiten/Kompetenzen, Fertigkeiten/Performanzen und spezifischen Ressourcen an Wissen und Methoden korrespondierend und partnerschaftlich mit einem/mehreren *Ratsuchenden* (Klienten, Kunden) zusammen, die als *'Experten für ihre Situation'*, für ihre Bedürfnisse, Probleme und Potentiale relevante Fragen und Interessen, Vorschläge und Impulse in einen kooperativen Arbeitsprozeß einbringen. Dieser hat zum Ziel, Wissensstände und Informationen bereitzustellen, Zielfindungen und Entscheidungen zu fördern, Handlungsfolien und Innovationsstrategien gemeinschaftlich durch Koreflexion und Metareflexion zu erarbeiten, so daß Probleme gelöst und Entwicklungsaufgaben gemeistert werden können. **Beratung** kann dabei auch die Umsetzung von Zielen und die Implementierung von Entscheidungen vorbereiten sowie ressourcen- und lösungsorientiert Prozesse der Problembewältigung und Zielrealisierung begleiten. Ein Klima der wechselseitigen Wertschätzung, der Partnerschaftlichkeit und fundierten Kollegialität durch positive Affiliation, der gradlinigen Offenheit (gr. *parrhesia*) und Transparenz, der Förderung von Selbstwirksamkeit und Souveränität kennzeichnet Beratungsprozesse“ (1994q).

Ich greife einige Punkte aus dieser Definition heraus:

#### **3.2 Beratung ist eine fachliche Dienstleistung und ein sach- und personenbezogener, ergebnisorientierter interpersonalen Prozess.**

Also eine fachliche Dienstleistung, die sachbezogen ist, einen bestimmten Inhalt hat, die personenbezogen ist, mit Einzelpersonen und Gruppen zu tun hat, die ergebnis- und zielorientiert ist und die immer interpersonal verläuft. Zwei Computer beraten sich nicht. Ein Computer berät auch nicht, ein Computer stellt immer nur Informationen zur Verfügung. D.h. also, dass Personen wichtig sind und dazu muss man ein Konzept von *Personalität* (eine „Persönlichkeitstheorie“ als Referenz) haben, und man muss ein Konzept von *Interpersonalität* (Intersubjektivitäts-, Interaktions-, Kommunikationstheorien als Referenz) haben, denn hier gehen ja Personen in einem intersubjektiven, interaktiven, kommunikativen Prozess miteinander um – einem Beratungsprozess eben. Was passiert in diesem Prozess?

#### **Beratung bedient sich einer „doppelten Expertise“ zur Steigerung von „Kompetenz und Performanz“**

Vor etwa 25 Jahren habe ich das Konzept einer „doppelten Expertise“ im Beratungskontext eingeführt bei der Diskussion im Selbsthilfebereich über das Verhältnis von „Selbsthelfern“ und „Professionellen“ (Petzold, Schobert 1991, 17 ff). Da stellt e i n e r s e i t s ein Berater als Experte mit spezifischen sozialen, personalen und professionellen Fähigkeiten (*Kompetenzen*) und Fertigkeiten (*Performanzen*) einem Ratsuchenden/Kunden/Klienten eine „Expertise“ zur Verfügung, die er aus seiner Beratungsdisziplin, die er vertritt, weitergibt, als Ressource zugänglich macht. Und da gibt es andererseits die KlientInnen und KundInnen, die über eine spezifische „Expertise“ verfügen. Sie sind Experten für ihre Situation, für ihre Lernbedürfnisse, für schon vorhandene Kenntnisse, für Arbeitsfelder, in denen sie tätig sind. Nur wenn beide Expertisen, die „doppelte ExpertInnenenschaft“ zu einer guten Synergie kommen, eine gute Passung im Beratungsverhältnis erreicht wird, kann es zu wirklich durchgreifenden und

nachhaltigen Ergebnissen kommen. Beratungserfolg ist immer von zwei Seiten bestimmt. Das erfordert eine spezifische Haltung. Der Ratsuchende ist prinzipiell gleichrangiger Partner, dessen Expertenschaft heutzutage in besonderer Weise wertgeschätzt werden muss, denn in der Regel hat er schon Vorstellungen zum Beratungsgegenstand. Er ist häufig in einer ganz anderen Weise vorinformiert, als das in einer Zeit war, wo es die „neuen Informationsmedien noch nicht gab, d.h. viele Beratende kommen und waren schon im Internet, haben schon andere Formen der Beratung oder Beratungen anderen Stellen gehabt. D.h. wir haben es mit Menschen zu tun, die in einem *kumulativen Wissensprozess* stehen. Da häuft sich ein Wissen auf das andere, und die Art und Weise, wie die Fragestellungen kommen, ist für Berater geradezu ein Diagnostikum, wo man sagen kann: „Nun, die Kundin ist bereits auf einem recht guten Level, auf einem guten Wissensstand“ oder „Der Kunde weiß noch sehr wenig!“ Beratung hat also immer auch eine diagnostische Seite, um

- a) den Ratsuchenden als Person zu erfassen,
- -b) die soziale Einbettung der Person zu erfassen und
- c) den professionellen Beratungsbedarf zu erfassen, d. h. die Kenntnisstände, die schon vorhanden sind.

Das ist für den Berater ganz wichtig, weil Beratung, wenn sie so läuft, mit dem Erfassen des anderen einen ko-reflexiven Prozess einleitet: D.h. wir reflektieren zusammen und brauchen dafür gemeinsame Wissensstände, eine gemeinsame Wissensbasis.

Beratungstätigkeit gründet auf spezifischen personalen, sozialen und professionellen Kompetenzen und Performanzen von allen am Beratungsprozess beteiligten Personen. BeraterInnen sollten dabei über ein fachlich geschultes Kompetenz-Performanz-Spektrum verfügen und sollten bei Beratungsprozessen dazu beitragen, entsprechende Spektren bei ihren BeratungspartnerInnen zu entwickeln und zu fördern, wo dies erforderlich ist. Der Berater muss dafür als Person eine **personale, soziale und professionelle Kompetenz** haben – unter **Kompetenz** verstehe ich Wissen, Fähigkeiten - und er muss dieses Wissen, diese Fähigkeiten, diese Kompetenz umsetzen können in die **Praxis**. Er muss eine **Performanz** - ein Begriff der „Integrativen Supervision“ und der amerikanischen Sozialpsychologie - herstellen, er muss *Können, Fertigkeiten, Skills* haben, in denen und durch die er Wissen in einer geeigneten Art und Weise praktisch umsetzt.

Der **Performanzaspekt** ist gerade in der neueren Sozialpsychologie, in der Organisationsberatung, im Coaching ganz, ganz wichtig geworden. Allein im letzten Jahr sind im deutschsprachigen Bereich mehrere Bücher über „Performanz“ erschienen. Der Begriff kommt ursprünglich aus der Sportpsychologie und findet sich auch noch in den Theaterwissenschaften. Man macht eine *performance*, Unternehmen machen eine gute Performanz oder nicht. Ein Manager wird nicht nur nach seinem Wissen beurteilt, sondern ganz wesentlich anhand der *Managementperformanz*. „Was macht er, und was kommt dabei heraus, wie setzt er seine Kompetenzen, sein Wissen in Können, in Fertigkeiten um?“ Darum geht es, das wird gefragt.

Diese **Performanzorientierung** ist für Beratungsarbeit sehr wichtig. Sie müssen sich daraufhin anschauen lassen und selber anschauen:

„Wie gut bin ich denn in meiner Beratungsarbeit, in dem Transport des Wissens an die Klienten, die Kunden, die Ratsuchenden oder im klinischen Bereich an die Patienten?“

Für „Beratung“ brauche ich mich als Person, d.h. ich brauche eine „**personale Kompetenz und Performanz**“, muss z. B. über eine gute Empathie verfügen, eine gute soziale Wahrnehmung, eine gute Kommunikationsfähigkeit, und nicht nur diese

„Fähigkeiten“ müssen da sein. Ich muss spezifisch zielgerichtet, ergebnisorientiert in die Performanz als Berater gehen, um gute Beratungsergebnisse erzielen zu können. Und wenn wir in die Richtung der Ergebnisse schauen, dann muß zu dieser „**personalen** Kompetenz und Performanz“ die **soziale** hinzu kommen. Ein Berater, eine Beraterin muss ein halbwegs sozialer Mensch sein, d.h. also zugänglich sein für den Ratsuchenden, für den *Kunden* oder *Klienten* - ich verwende diese Begriffe immer gleichsam synonym bzw. ich reihe sie, sie sind natürlich nicht synonym. Wir haben Klienten, Kunden, Mandanten in der Beratungspraxis, denn wir haben vielfältige Adressaten für Beratungsdienste, und wie auch immer sie genannt werden: Berater müssen sie als Personen, als Menschen erreichen. Der Berater muss eine einladende Atmosphäre schaffen, in der es zu einem guten Kontakt, zu einem guten Arbeitsbündnis kommen kann, zu einer guten Kooperation und einer guten ko-kreativen Atmosphäre, denn heutige Beratungsprozesse werden als ko-kreative Ereignisse verstanden, in denen die Kreativität aller Beteiligten gewünscht und gefordert ist.

Neben der *personalen* und *sozialen* Kompetenz und Performanz kommt dann noch die „*professionelle*“ hinzu. Ich muss natürlich von der Disziplin, von dem Gegenstand, dem Feld, dem Setting der Beratung etwas verstehen, von den Zusammenhängen, in denen und über die ich Beratungsleistungen erbringe, ein solides Wissen haben. Meine eigenen zerebralen Archive und Informationsbestände müssen gut gefüllt sein, und meine Möglichkeiten, formale Informationsstände, d.h. Datenbanken, öffentliches Wissen zu benutzen, müssen gut sein. D.h. ich muss gut mit dem PC und dem Internet umgehen können, und muss diese Kompetenzen nutzen, um mein Wissen, das natürlich nicht universell sein kann - selbst in meiner Disziplin kann es nicht vollständig sein - immer wieder zu ergänzen, aufzubereiten und für die Beratungsarbeit auf einer guten, optimalen Qualität zu halten. Ein Berater, eine Beraterin steht in einer beständigen Arbeit an sich selbst, um die eigene *personale*, *soziale* und *professionelle* „Kompetenz“ und „Performanz“ zu schulen.

#### **4. Kernkonzepte für Beratung als Umgang mit kollektiven und subjektiven mentalen Repräsentationen**

Im Laufe meiner Arbeit in unterschiedlichen wissenschaftlichen Bereichen, dem Studium in unterschiedlichen Fakultäten, dem Leben in unterschiedlichen Ländern und Sprachwelten, der Ausbildung in verschiedenen Psychotherapie- und Beratungsverfahren, haben sich mir immer wieder **transversale** - d.h. Bisheriges überschreitende – Dimensionen erschlossen. Einige, die für die Beratung relevant sind, seien beispielhaft genannt:

**Alterität:** Dieses Konzept von *Emmanuel Levinas* (1983, vgl. *Petzold* 1996j) vertritt eine radikale „Andersheit des Anderen“, die man in der Beratung wertschätzend in Rechnung stellen muß und allen Manipulationsversuchen oder dem (unmäßigen) Anspruch, seine „Tiefendimension“ zu verstehen (so die Psychoanalyse) eine grundsätzliche Absage erteilt – aus ethischen und erkenntnistheoretischen Gründen. Weil der Andere wirklich so radikal ein anderer ist, wird klar: Ich kann nur in seiner Spur gehen, mich zu ihm hinwenden, aber er muß sich mir zuwenden. Dann kann ein „**Inter**“ geschehen, und aus diesem „Inter“, aus diesem Zwischen, kann ein „**Trans**“ entstehen, etwas, was dieses „Inter“ überschreitet und zu einem gemeinsamen Anliegen wird. Für alle Beratungsdisziplinen könnte die „Wertschätzung der Andersheit des Anderen“ ein solches Transprinzip sein. Es überschreitet die herkömmlichen Konzepte zur Beratungsbeziehung jedenfalls nachdrücklich.

**Doppelte Expertenschaft:** Ein anderes Transprinzip für die Beratung wurde schon dargestellt, das eines ko-respondierenden Prozesses, der in einer doppelten Expertenschaft gründet. Es überschreitet die ein-seitige Expertenhaltung vieler Beratungskonzepte. Wenn diese doppelte Expertise zusammenkommt, dann entwickelt sich eine gemeinsame Expertenschaft und es entsteht ein gemeinsames Anliegen.

**Netzwerkberatung:** Da ein Mensch kein soziales Netzwerk „hat“, sondern ein soziales Netzwerk „ist“, wie *Moreno* ausführte, kann es keine „Einzelberatung“ oder –therapie geben. Es sind ohnehin immer mindestens *zwei Personen* im Beratungsprozess als gemeinsamem Prozess anwesend. Die Netzwerkmitglieder sind immer virtuell präsent und ihre Anliegen müssen mit bedacht und berücksichtigt werden. Diese Perspektive und Praxis überschreitet herkömmliche Beratungsarbeit auch methodisch grundsätzlich (*Hass, Petzold 1999*).

**Polylog:** Die voranstehenden Transkonzepte zeigen, es kann nicht mehr um *dyadische Dialoge* (etwa im Sinne *Bubers*) gehen. Es geht um *Polyloge*, ein vielfältiges Sprechen und Erzählen nach vielen Seiten. Das „Ich“ steht nicht mehr – wie bei *Buber* – prioritär (das ist mit *Levinas* auch nicht möglich), stattdessen wird folgendes Verständnis dem Beratungsgeschehen zu Grunde gelegt:

*„Du, Ich, Wir in Kontext/Kontinuum, in dieser Konstellation gründet das Wesen des Menschen, denn er i s t vielfältig verflochtene Intersubjektivität, aus der heraus er sich in Ko-respondenzen und Polylogen findet und Leben gestaltet – gemeinschaftlich für dich, für sich, für die Anderen. Menschen entspringen einer polylogischen Matrix und begründen sie zugleich im globalen Rahmen dieser Welt“ (Petzold 2001c)*

**Polylog** wird verstanden als vielstimmige Rede, die den Dialog zwischen Menschen umgibt und in ihm zur Sprache kommt, ihn durchfiltert, **vielfältigen Sinn** (*Petzold, Orth 2005*) konstituiert oder einen hintergründigen oder untergründigen oder übergreifenden **Polylogos** aufscheinen und „zur Sprache“ kommen läßt. Das Konzept des **Polylogos** bringt unausweichlich das **Wir**, die strukturell anwesenden Anderen, in den Blick, macht die Rede der Anderen hörbar oder erinnert, daß sie gehört werden müssen – unbedingt. Damit werden die Anderen in ihrer Andersheit (*Levinas*) – auch das eigene Selbst als ein Anderer (*Ricœur*) - in ihrem potentiellen Dissens, in ihrer *Différance* (*Derrida*)

prinzipiell als „significant others“, als bedeutsame Andere gesehen, die wir in einer humanen, **konvivialen** Gesellschaft brauchen. In jedem Gespräch werden Andere erwähnt und werden damit „anwesend“. In uns selbst, im „Rauschen“ unseres Gehirns sind wir beständig „im Gespräch mit Anderen“, eine Idee, die *Mikhail M. Bakhtin* (1981) differenziert entwickelt hat. Das führt zu Formen „narrativer Beratung“, in der Gespräch und Gesprächsklima, Erzählen und Erzählgemeinschaft eine große Bedeutung gewinnen (*Petzold 2001b*). Wir verändern uns nicht selbst, allein, aus eigener Kraft, sondern in Konstellationen mit anderen: die uns unterstützen, helfen, fördern, mit denen wir im Gespräch sind und in Gesprächs- und Erzählgemeinschaften stehen.

Ein solches Konzept hat enorme Auswirkung für die Beratungspraxis. Es greift die Realität der sozialen Eingebundenheit, des sozialen Netzwerkes als „Matrix von Identität“ (*Orth 2002*) in konsequenter Weise auf.

**Social world:** Beratungsprozesse sind Informations- und Kommunikationsprozesse, die nur gut gelingen, wenn wir genügend gemeinsame Wissensbestände haben. D.h. also, dass Berater dafür sorgen müssen, dass genügend, gemeinsame Wissensbestände da sind, eine Anschlussfähigkeit zwischen dem Wissen des Klienten und dem Wissen des Beraters entsteht. Berater und Klient müssen in der gleichen „*sozialen Welt*“ – verstanden als „mentale Welt“ leben, - zumindest für die Beratungssituation.

Unter **social world** verstehe ich die „von einer sozialen Gruppe ‘geteilte Perspektive auf die Welt’, eine ‘Weltsicht’ (mit ihren belief systems, Wertvorstellungen, Basisüberzeugungen im Mikro- und Mesobereich), eine ‘Weltanschauung’ im (Makro- und Megabereich). Soziale Welten in Makrobereichen prägen etwa über einen ‘Zeitgeist’ Mikro- und Mesobereiche entweder konformierend – man stimmt zu - oder divergierend – man lehnt sich auf, stemmt sich gegen die Strömungen des Zeitgeistes“ (Petzold 2000h).

Der Berater betritt „Welt“, das System des Beratenen. Das bedeutet, dass er sich klar wird, was die „**komplexen mentalen Repräsentationen**“ des Klienten und seiner „sozialen Welt“ sind, ein „Transkonzept“, das die *kollektiven* Einflüsse bezeichnet, die sich durch Enkulturations- und Sozialisationsprozesse in der Person niedergeschlagen haben:

„**Komplexe soziale Repräsentationen** sind Sets kollektiver Kognitionen, Emotionen und Volitionen mit ihren Mustern des Reflektierens bzw. Metareflektierens in polylogischen Diskursen sowie mit ihren Performanzen, d.h. Umsetzungen in konkretes Verhalten und Handeln. Soziale Welten als *intermentale* Wirklichkeiten entstehen aus *geteilten Sichtweisen* auf die Welt und sie bilden geteilte Sichtweisen auf die Welt. Sie schließen Menschen zu Gesprächs-, Erzähl- und damit zu Interpretations- und Handlungsgemeinschaften zusammen“ (vgl. Petzold 2003b).

Der Berater muss die Kognitionen, Emotionen und Volitionen“ (Petzold 2003a) im Sozialisationsfeld dieses Klienten, dieser Frau, dieses Mannes erfassen, welche seine „subjektiven Theorien“ über die Welt, die Anderen, sich selbst durchfiltern. Der Berater muß in Akten „sozialer Empathie“ und „sozialen Sinnverstehens“ erfassen, wie man in der **Welt des Anderen** denkt, fühlt, handelt. Die kollektiven Emotionen und Kognitionen des Anderen muss ich erspüren, erfühlen, verstehen lernen, ich muß seine „intramentale“ Welt erfassen, und das geht nur, wenn ich mit ihm eine „intermentale“ Welt (L.S. Vygotsky) teile, damit ich ein gutes Beratungsbündnis schaffen, einen guten Beratungsprozess mit dem „Klienten als Partner“ gestalten kann.

Die Frage wird zentral: „Was sind die *kollektiven sozialen Repräsentationen*, die **Welten** des Denkens und Fühlens, die der Klient in die Beratungssituation einbringt und in welche **Welten** will ich ihn durch meine Beratungsarbeit hineinbringen?“ Hier muß eine gute „Anschlußfähigkeit“ gefunden werden, denn sonst „**treffen Welten aufeinander**“, und ein Beratungsprozess kann nicht gelingen. Wenn es uns aber gelingt, die Welt des Klienten angemessen und nicht invasiv zu betreten, ihn in einer gastlichen Haltung einladen, unsere Welt zu betreten, dann erfolgt *Affiliation* und können erfolgreiche Beratungsprozesse stattfinden. „Auf welche ‘social world’ treffen

wir und auf welche soziale Welt hin beraten wir?“ Das sind Fragen, die sorgfältig reflektiert sein sollten. Zu diesem Zweck habe ich die überwiegend kognitiv orientierte – aber auch durchaus breiteren Möglichkeiten Raum gebende – Theorie von *Moscovici* auf der Grundlage meiner „Integrativen Theorie“ und von Konzepten *Vygotskys* für interventive Praxeologien wie Beratung und Therapie zu einer Theorie „**komplexer mentaler Repräsentationen**“ erweitert: für den **individuellen Bereich** als Konzept „**persönlicher** bzw. „**subjektiv-mentaler Repräsentationen**“, die leibhaftig in einer biologisch-somatischen (cerebralen, neuronalen, immunologischen) Basis gründen – alles Mentale hat im Leib seinen Boden, der *mens* (Geist) wird nicht vom *corpus* (Körper) getrennt, sondern in Begriffen wie „social body“ oder „Leibsubjekt“ synthetisiert, die den in Sozialisation und Enkulturation durch „Verkörperungen“ (*Petzold*) bzw. „Einleibungen“ (*Hermann Schmitz*) ausgebildeten **personalen Leib** bezeichnen. Für den **kollektiven Bereich** dient das Konzept „**sozialer**“ bzw. „**kollektiv-mentaler Repräsentationen**“, die natürlich auch, da sie individuell „verkörpert“ sind, die „subjektiven Theorien, Gefühle und Willensregungen“, d.h. die „**subjektiv-mentalen Repräsentationen**“ durchfiltern:

»**Komplexe soziale Repräsentationen** – auch „**kollektiv-mentale Repräsentationen**“ genannt - sind Sets kollektiver Kognitionen, Emotionen und Volitionen mit ihren Mustern des Reflektierens bzw. Metareflektierens in polylogischen Diskursen bzw. Korrespondenzen und mit ihren Performanzen, d.h. Umsetzungen in konkretes Verhalten und Handeln. Soziale Welten als *intermentale* Wirklichkeiten entstehen aus *geteilten Sichtweisen* auf die Welt und sie bilden geteilte Sichtweisen auf die Welt. Sie schließen Menschen zu Gesprächs-, Erzähl- und damit zu Interpretations- und Handlungsgemeinschaften zusammen und werden aber zugleich durch solche Zusammenschlüsse gebildet und perpetuiert – rekursive Prozesse, in denen soziale Repräsentationen zum Tragen kommen, die wiederum zugleich narrative Prozesse *kollektiver Hermeneutik* prägen, aber auch in ihnen gebildet werden.“  
 In dem, was sozial repräsentiert wird, sind immer die jeweiligen Ökologien der Kommunikationen und Handlungen (*Kontextdimension*) zusammen mit den vollzogenen bzw. vollziehbaren Handlungssequenzen mit repräsentiert, und es verschränken sich auf diese Weise Aktionale-Szenisches und Diskursiv-Symbolisches im zeitlichen Ablauf (*Kontinuumsdimension*). Es handelt sich *nicht* nur um eine repräsentative Verbindung von Bild und Sprache, es geht um Filme, besser noch: dramatische Abläufe als Szenenfolgen oder - etwas futuristisch, aber mental schon real -, um *sequentielle Hologramme*, in denen alles Wahrnehmbare und auch alles Vorstellbare anwesend ist. Verstehensprozesse erfordern deshalb (*Petzold* 1992a, 901) eine diskursive und eine aktionale Hermeneutik in Kontext/Kontinuum, die Vielfalt konnektiviert und Bekanntes mit Unbekanntem verbindet und vertraut macht.« (*Petzold* 2000h).

In den kollektiven Repräsentationen sind Kollektive von Individuen mit ihrer „*intermentalen* Wirklichkeit“ (*Vygotsky*) repräsentiert und in der „*intramentalen* Wirklichkeit“ von Individuen ist das Denken, Fühlen und Wollen von Kollektiven präsent. Das im Integrativen Ansatz so wesentliche Konzept der „Verkörperung“ wird durch die neueren Diskussionen und Arbeiten zum „embodied mind“ (*Nuñez, Freeman* 2000) unterstützt. Der Begriff „mental“ ist deshalb nicht als „Konstrukt der Vergeistigung“ sondern im Gegenteil als Konstrukt zu sehen, in dem Geist „verleiblicht“ gedacht wird und der die in Prozessen „**komplexen Lernens**“ (*Sieper, Petzold* 2002) erfolgte und lebenslang erfolgende „Inkorporierung erlebter Welt“ umfaßt, als mentale Bilder, bei deren Vorstellung auch die damit verbundenen Gefühle, Willensimpulse und Physiologien aufgerufen werden: beim Gedanken an einen Konflikt das Gefühl des Ärgers, die Aufwallungen des Zornes, der Willensentschluß, zu Handeln, etwas zu tun – ein Hologramm des Erlebens.

» **Komplexe persönliche Repräsentationen – auch subjektiv-mentale Repräsentationen** genannt - sind die für einen Menschen charakteristischen, lebensgeschichtlich in *Enkulturation* bzw. *Sozialisierung* erworbenen, d. h. emotional bewerteten (*valuation*), kognitiv eingeschätzten (*appraisal*) und dann verkörperten Bilder und Aufzeichnungen über die Welt. Es sind eingeleibte, erlebniserfüllte „mentale Filme“, „serielle Hologramme“ über „mich-Selbst“, über die „Anderen“, über „Ich-Selbst-mit-Anderen-in-der-Welt“, die die Persönlichkeit des Subjekts bestimmen, seine *intramentale* Welt ausmachen. Es handelt sich um die „subjektiven Theorien“ mit ihren kognitiven, emotionalen, volitiven Aspekten, die sich in Prozessen „*komplexen Lernens*“ über die gesamte Lebensspanne hin verändern und von den „kollektiv-mentalen **Repräsentationen**“ (vom Intermentalen der Primärgruppe, des sozialen Umfeldes, der Kultur) nachhaltig imprägniert sind und dem Menschen als Lebens-/Überlebenswissen, *Kompetenzen* für ein konsistentes Handeln in seinen Lebenslagen, d. h. für *Performanzen* zur Verfügung stehen.« (Petzold 2002h).

Die Theorie der komplexen „**kollektiv-mentalen** bzw. **sozialen Repräsentationen**“ muß immer mit der der „**subjektiv-mentalen** bzw. **persönlichen Repräsentationen**“ verbunden betrachtet werden und vice versa, denn bei fehlender oder unzureichender Passung liegen hier erhebliche Konfliktpotentiale zu übergeordneten, die „Kultur“ bestimmenden „sozialen Repräsentationen“ hin bzw. zu anderen Menschen mit anderen „social worlds“ hin, was gerade in der Psychotherapie zwischen Vertretern verschiedener Schulen, aber auch zwischen Therapeutin und Patientin zum Tragen kommen kann.

In dem übergreifenden Konzept „**komplexer mentaler Repräsentationen**“ habe ich die Konzepte „*social world*“ (Anselm Strauss), „*représentation sociale*“ (Serge Moscovici), „*Intermentalität*“ (Lev Vygotsky) zusammengeführt (Petzold 2002g, 2003a). Es ist – die Referenzautoren zeigen dies - aus den **Polylogen** amerikanischer, französischer und russischer Sozialpsychologie hervorgegangen und jeder Autor, jede Kultur hat andere Aspekte beigesteuert. Sie haben für die praktische Beratungsarbeit ein enormes Potential, das in Zukunft noch weiter ausgeschöpft werden muß und in den verschiedenen Beratungsfeldern und Beratungsdiensten auch ausgeschöpft werden kann. Dafür ist indes ein übergreifendes Verständnis von Beratung erforderlich, auf das ich nachstehend eingehen werde, das aber *kontextualisiert* betrachtet werden muß.

## **5. Beratungsdienste geben Möglichkeiten, gesellschaftliche Komplexität zu reduzieren und handhabbar zumachen.**

Zum Kontext: In der Zeit der neuen Medien, in einer „Wissensgesellschaft“ globalen Ausmaßes wird natürlich von unterschiedlichen Disziplinen in immenser Weise Wissen generiert. Und dieses Wissen muss von den verschiedenen gesellschaftlichen Sektoren zusammengeführt, muss *konnektiviert* werden. Wir haben heute nicht mehr *ein* Wissenszentrum. Früher konnte man sagen: das Zentrum ist die Alma Mater, die Universität. Sie war in der Tat über Jahrhunderte das zentrale Wissenszentrum, für die „sieben Künste“, die sieben Basisdisziplinen. Das ist heute nicht mehr so, sondern wir leben in **polyzentrischen Wissensnetzen**. D.h. also: Es gibt unendlich viele Zentren auf dieser Welt, auch in diesem Lande, in Mikro- und Mesobereichen, die ständig neues Wissen generieren (müssen), und dieses Wissen muss vernetzt werden. Es gewinnt dann je nach Thematik, gesellschaftlicher Aufgabenstellung, internationaler Lage, wirtschaftlichen Lokalproblemen oder Globalproblemen unterschiedliche Bedeutung und wird dann von

Wissensinteressenten und -benutzern herangezogen. Und wenn dieses Wissen nicht vorhanden ist, dann kommt es zu Aufträgen, in denen Wissen generiert wird. Wenn dieses Wissen nicht bekannt bzw. zuhanden ist, geht man dann in Suchmaschinen wie „google“, „yahoo“ usw. und gibt das entsprechende Stichwort ein. Und aus diesen allgemeinen Daten-Archiven, -Silos (Daten-Deponien zuweilen) der Wissensgesellschaft wird dann meistens auch etwas geliefert. Wenn das Wissen, das gebraucht wird, zu speziell ist, dann geht man eben in die spezifischen Datenbanken - der Mediziner, Psychologen, Biologen, Pädagogen. Die Berater holen sich dann die erforderlichen Informationen. Sie beraten sich sozusagen selbst, indem sie als Experten sich Information holen, die sie aufgrund ihrer Expertise bearbeiten und dann auch weitergeben können. D.h. der Berater als Experte ist selbst eingebunden in Wissensnetze und muss mit der Kompetenz ausgestattet sein, sich aus diesen Wissensnetzen Wissensbestände zu holen.

Unter dieser Perspektive ist es natürlich wichtig, auch einen Blick auf den Berater zu werfen und nicht nur auf den Beratenen. Nicht nur die Interaktion zwischen Berater und Klient/Kunde ist wichtig, sondern die Interaktion des Beraters mit anderen Experten und Beratenden und die Interaktion des Beraters mit übergeordneten „communities of knowledge“, mit übergeordneten Gemeinschaften von Wissensinhabern, was nicht unbedingt Wissenschaftlern bedeuten muß. Das können auch Fachjournalisten, Fachleute der Praxis sein. Es kann auch um sehr praktisches Wissen gehen, um *praxeologisches* Wissen, wie es z.B. in der *Berufsberatung* erforderlich ist. Beispiel: Berufsberatung ist mit vielfältigen Wissensständen verbunden: mit Wissensbeständen aus der Psychologie, also aus der Wissenschaft, aber sie ist auch verbunden mit Wissen aus der „community“ von Berufsberatern, die sich mittlerweile internationalisiert hat, im innereuropäischen Bereich durch die Kommunikation zwischen Berufsberatungskonferenzen und -diensten, auch zwischen unterschiedlichen Sprachgemeinschaften und Ländern. Berufsberater wiederum sind rückgebunden an andere Beratungssektoren, andere Berater (Gesundheitsberatung, Freizeitberatung, Studentenberatung, Schülerberatung, Frauenberatung usw. usw. sowie an die Berater, die als practitioners, als Praxisleute in all diesen Sektoren der Beratung beständig spezialisiertes Wissen generieren - wissenschaftlich fachliches und auch praxeologisches Wissen zu den Fragen:

## **6. Wie wird denn beraten? Was sind gute Beratungsstrategien?**

Der Berater ist für den Ratsuchenden eine Ressource, und zwar eine „Fremdresource“. Der Beratende kommt selber mit Eigenressourcen, mit seiner Intelligenz, mit seinem Wissen, mit seinem Können, mit seiner Expertise, denn er ist ja auch Experte, nämlich Experte für seine Situation. Er kommt zu einem Berater und holt sich mit der Beratung eine Fremdresource, die die Gesellschaft zur Verfügung stellt in Form staatlicher Beratungsdienste oder in Form mehr oder minder formal lizensierter privater Beratungsdienste. Unter „formal lizensiert“ verstehe ich Regelungen, wie in Österreich, wo es ein Beratungsgesetz gibt. In den Niederlanden gibt es Verordnungen zu Beratung. Die Gesellschaft sorgt damit dafür, dass Beratungsdienste Qualität haben, sie übernimmt, je professioneller und formaler die Beratung dann wird, auch Verantwortung dafür, dass die Bürger auf einer guten und fachlich qualitätvollen Weise beraten werden.

Beratung ist eine gesellschaftliche Dienstleistung, über deren Qualität auch die Öffentlichkeit wacht, nicht nur die Konkurrenz, die ein internes Regulativ des Marktes ist („Bei denen ist man gut beraten, da kann man hingehen!“). Aber gut beraten sein, heißt auch, dass guter Rat nicht unbedingt teuer sein soll, sondern dass er eine angemessene Honorierung hat. Und darüber wacht nicht nur der Markt, sondern

auch die Öffentlichkeit. Zumal, wenn es um Beratungsbestände geht, wenn es um Wissensbestände geht, die von der Gesellschaft als vital angesehen werden: z.B. der große Sektor der Gesundheitsberatung, der Sektor der Berufsberatung, im Sektor der Berufsberatung etwa der der Schullaufbahnberatung, der der Bildungsberatung. Das sind alles Beratungsdienste, an denen die Gesellschaft vitales Interesse haben muss und in die sie dann auch investieren muß, um den Ratsuchenden Beratungsdienste und Berater als Ressourcen zur Verfügung zu stellen. .

## 7. Der Berater, Ressource bei differentiellen Problemen und Zielfindungen

Ein Beratungsdienst und Berater/Beraterinnen stehen also Ratsuchenden als *Ressource* für ihre Fragen, ihre Interessen, ihre Probleme und ihre Bedürfnisse nach Information, Zielfindung und Entscheidungshilfen, Problemlösungsstrategien und Handlungsanleitungen zur Verfügung. Aus seinem Wissens- und Kenntnisstand gibt der Berater „qualifizierte Informationen“, und das ist ein Dienstleistungsbereich, der immer wichtiger wird. Die Menschen suchen in der Beratung, in der Informationsgesellschaft Informationen, sie suchen Ziele und haben manchmal Schwierigkeiten, adäquate Informationen und Unterstützung bei der Zielfindung zu erhalten. Der Berater hilft nicht nur, Ziele ausfindig zu machen, sondern auch, sie zu formulieren, zu präzisieren, zu werten. Er hilft, zwischen unterschiedlichen Zielen Entscheidungen zu treffen und steht Klienten auch bei den häufig auftretenden Ziel-Ziel-Konflikten – etwa bei konkurrierenden Zielen - zur Verfügung.

In vielen Bereichen des Lebens gibt es Menschen, die in Probleme geraten sind. Aber Problem ist nicht gleich Problem. Eine differentielle Betrachtung ist von Nöten: Ich unterscheide zwischen **A-Problemen**, nämlich Problemen, die „Aufgaben“ sind, Herausforderungen, denen wir begegnen müssen, wo wir Lösungen finden müssen, und **B-Problemen**, die als „Schwierigkeiten“ bewertet werden müssen, als „Katastrophen“ vielleicht, und die in Richtung von **Bewältigung**, von Coping unterstützt und beraten werden müssen. Wenn man in Beratungssituationen als Berater mit Problemen konfrontiert wird, ist es immer günstig, differentiiell zu schauen: Sind es **A-Probleme**, im Sinne von „*Entwicklungs-Aufgaben*“, die sich diesem Menschen stellen, und wo ich ihm auch Unterstützung und **Hilfestellung** geben kann und muss, damit er weiterkommt, oder sind es „*Bewältigungsprobleme*“, wo ich ihm in seinem „*problem coping*“, in seinen Möglichkeiten zur Problembewältigung **Hilfe** geben muß, ohne die er in immer größere Schwierigkeiten gerät, weil seine eigenen Ressourcen, seine eigenen Problemlösungskompetenzen und –performanzen nicht ausreichen und man ihm mit Rat und Tat und *konkreter* Unterstützung, ja Hilfe (nicht nur Hilfestellung) zur Seite stehen muß. Dabei ist die Information eine Sache, aber die Umsetzung der Information in Lebenspraxis die andere.

## 8. Die Notwendigkeit von Evaluation und Evidenzbasierung

Ein großer Teil der Beratung besteht eben nicht nur in der Vermittlung von Information, sondern in der Unterstützung der Implementierung dieser Information in Lebenspraxis, in Handlungsentwürfe und in die Handlungsperformanz. Denn natürlich muss auch der Beratene, der Klient, der Kunde oder der Mandant sein Wissen, das durch die Beratung generiert oder erweitert wird, in „**Performanz**“ umsetzen und wird die Optimierung solcher Performanz eine wichtige Aufgabe von Beratung. Wie Akzente gesetzt werden, wird je nach Beratungsdienst oder je nach Beratungsleistung sehr unterschiedlich sein. Es gibt Beratungen, die mit der

Wissensvermittlung enden, und das kann auch durchaus gut sein. Aber meistens reicht es nicht aus, dass die Information gegeben wird, sondern es wird die Implementierungshilfe erforderlich, sonst ist die Intervention nicht zielführend. Die Konsequenz: Man müsste eigentlich jeden Beratungsdienst, ob das Berufsberatung ist, Erziehungsberatung oder Eheberatung oder technische Beratung - die gibt es ja auch in der Industrie, wo zu Gesundheit und Arbeitssicherheit beraten wird – evaluieren, um die Beratungsqualität und -effizienz zu überprüfen, zu sichern und zu entwickeln.

Wahrscheinlich müssten Sie – Sie kommen ja aus unterschiedlichen Beratungsdiensten - einfach einmal ihre Beratungssituation anschauen unter den Fragestellungen: Wie effizient ist die Beratung, wo stagnieren Sie in Beratungsprozessen und wo kommen Sie weiter? Was sollen die Ziele und was die Ergebnisse des Beratungsprozesses sein? Soll das Ergebnis sein, dass die Beratenen einen gewissen Wissensstand gewinnen, oder soll das Ergebnis sein, dass dieses Wissen *performatorisch* umgesetzt wird, so dass sich gruppale oder individuelle Lebenspraxis, oder die „Praxis eines Teams“ oder die Praxis einer Institution verändert?

Die Evaluation von Beratungsdienstleistungen liegt noch sehr im Argen. Vereinzelt gibt es allerdings schon gute, methodisch aufwendige Untersuchungen – besonders im Bereich der „psychosozialen Beratung“ etwa in der Ehe- und Lebensberatung, der Schwangerschaftskonfliktberatung, der Suchtberatung etc., Methodologien, die breiter eingesetzt werden müssten. Dazu wären allerdings auf der Grundlage aufwendigerer Forschung erstellte, in der Praxis leicht handhabbare Instrumente der Evaluation für die Qualitätssicherung erforderlich. Und daran mangelt es noch. Sind sie aber vorhanden, muß dann, sind die Matrixuntersuchungen als kontrollierte Studien durchgeführt worden, und die Instrumente standardisiert, nicht mehr ein so hoher Forschungsaufwand betrieben werden. Für Evaluationen genügt aber nicht, wie vielfach üblich, eine Erhebung der „Kundenzufriedenheit“. Das kann nur eine Perspektive sein, die allerdings nichts darüber aussagt, ob durch Beratung tatsächlich Lernschritte vollzogen wurden und erfolgreiche Umsetzungen stattfanden. Nur wenn das in verschiedenen Studien belegt ist – und hier steht es nicht anders als in der Psychotherapieforschung (Steffan, Petzold 2001) – kann man von „evidenz basierter Beratung“ sprechen, und „evidence based interventions“, darum geht es heute (Petzold, Sieper 2001) aus Gründen der **Wissenschaftlichkeit, Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Unbedenklichkeit**. Beratungsnutzer, Klienten, Kunden haben aus ethischen Gründen ein Recht auf *wirksame und nebenwirkungsfreie Beratung*, denn was wirkt, kann auch Nebenwirkungen haben – die Schadenforschung in der Psychotherapie und der Supervision zeigt das (Märtens, Petzold 2002).

Auch für Beratung muß deshalb die Unbedenklichkeit nachgewiesen werden. Für die Beratungsanbieter, die Berater, Einrichtungen der Beratung und deren Träger, stehen damit auch haftungsrechtliche Fragen an, mit denen man sich in der Regel noch kaum befaßt hat. Was, wenn falscher, schlechter Rat gegeben wurde, der Folgen hat? Was wenn der Beratungsprozess Schäden oder Nebenwirkungen verursacht? - Das gilt besonders für die Formen psychosozialer Beratung, z. B. Suchtberatung, Traumaberatung, Aids-Beratung, Familien-, Erziehungs- und Lebensberatung, wo es häufig um Konflikte geht, Konfliktberatung also immer einen Teil der Beratungsarbeit ausmacht (Petzold 2003a).

Für das alles ist die Wissenschaftlichkeit Voraussetzung. Die „Counseling Psychology“ (Ossola, Petzold 2003) bietet hier wichtige Materialien, die aber im europäischen Raum noch zu wenig genutzt werden.

Schließlich ist die Wirtschaftlichkeit nicht zu vergessen.

Ich bin der Meinung, wenn wir gesellschaftliches Kapital optimal nutzen wollen und Kosten–Nutzen-Rechnungen aufmachen, dann sehen wir ganz schnell, dass sehr viel Geld vertan wird, weil der Beratungszyklus, der Bogen des Beratens von der Informationslieferung bis zur Implementierung nicht vollzogen wird, sondern weil er irgendwo abgebrochen wird, seine Unsetzungsbemühungen nicht begleitet und überprüft werden. Sehr oft geschieht das aus Kostengründen, weil man sagt: diese Begleitung von Implementierungen, das ist sehr teuer. Aber wenn man die gesellschaftlichen Kosten einmal gegenrechnet und den "out-come" ansieht, dann wird das schon eine ganz andere Sache: wir finden Drehtüreffekte, mehrere Anläufe ohne oder mit nur mässigen Erfolgen. Und das wird dann teuer. Das gilt sowohl für individuelle als auch für institutionelle Beratungsprozesse.

## 9. Zielsetzungen und Wille – Beruf als Lebensstil

Zu Anfang der umfassenden Definition habe ich gesagt: *sachbezogen*, *personenbezogen*, aber dann gleich präzisiert: ergebnis- und zielorientiert, oder besser ziel- und ergebnisorientiert. Wenn ich das Ziel – eventuell eine Zielhierarchie - habe (die gar nicht immer so einfach zu erstellen ist (*Petzold, Leuenberger, Steffan* 1998): schön! Aber ich muss auch etwas tun, um das Ziel zu erreichen. Um solche Ziel- und Ergebnisprozesse in einer guten Weise zu implementieren, kommen wir an ein Konzept heran, das sehr vernachlässigt ist, nämlich das Konzept des Willens (*Petzold* 2001i). Also, wie kann ich die Willenskräfte des Individuums, aber auch kollektiven Willen, nämlich den Willen eines Teams, oder sogar einer Institution, eines Gemeinwesens, so stärken, dass es tatsächlich zu Implementierungen von Entscheidungen, Plänen, Zielen kommt? Auch hier ist der Berater als Ressource gefordert. Er unterstützt die Ratsuchenden über das Wissen, die Informationsvermittlung hinaus auch im emotionalen Bezug zum Beratungsgegenstand. Gerade in der Berufsberatung und bei der Berufswahl ist das Beratungsgeschehen ja nicht nur eine kognitive Sache, sondern auch eine Sache der kognitiven Bewertung (*appraisal*) und der emotionalen Wertgebung (*valuation*): „Ist dieser Beruf für mich Berufung oder nur ein Job? Ist dieser Beruf für mich ein „Lebensstil“, den ich bewußt entschieden aufnehmen werde?“ Wenn ich einen bestimmten Beruf - sei es als Pädagoge oder als Techniker o.ä. - erlerne und ausübe, dann ist das ja auch ein Lifestyle, der mit Eintritt in das „Berufsleben“, das Leben in und mit diesem Beruf, begonnen wird. Ich bleibe in der Regel ja nicht nur eine kleine Zeit im Beruf, sondern er wird ein „Stil meines Lebens“, der meine gesamte Lebensführung bestimmen wird. Darüber muß ich mir *klar* sein (*kognitive* Dimension), damit muß ich mich wohl und zufrieden fühlen, um Arbeitszufriedenheit und damit Lebenszufriedenheit zu erlangen (*emotionale* Dimension). Deshalb muß ich diesen Beruf „wollen“, mich für ihn wirklich entscheiden, ihn mit „comitment“, mit Hingabe und Engagement ausführen wollen (*volitive* Dimension). Insofern geht es in der Beratung um weit mehr, als um eine kognitive Entscheidung. Es ist auch eine emotionale Entscheidung: „Fühl ich mich damit wohl? Trägt diese Berufswahl und -findung zu meinem Lebensglück bei? Ist sie eine Sache, die auch mit einer gewissen Dauerhaftigkeit angelegt ist? Ist sie dazu geeignet, mir auch Möglichkeiten und Chancen zur Entwicklung oder zur Diversifizierung bietet? Ist es eine Berufswahl, die mir auch die Möglichkeit gibt umzusteigen?“ Und wieder: Will ich das alles? Habe ich die Über- und Einsicht, den Informationsstand, eine solche Entscheidung wirklich *kognitiv* und *emotional fundiert* zu entscheiden? Willenspsychologisch sind folgende Schritte gegeben: Entscheidungsinformation:

Schritt I, Entscheidungsvorbereitung: Schritt II, Entscheidungsfindung: Schritt III, Entscheidungsfällen: Schritt IV, Entscheidungsrealisierung: Schritt V, Durchtragen der Entscheidung: Schritt VI.

Berater müssen sich deshalb mit emotions- und willenspsychologischen Fragen auseinandersetzen – sie bleiben oft bei motivationspsychologischen stehen.

So bildet die Ermittlung von beruflichen Grundqualifikationen immer auch ein Assessment von Kompetenzen, das über die Wissensebene, die kognitive Leistungsfeststellung hinausgeht und Performanzaspekte, den emotionalen Bezug und die volitive Kraft einbeziehen muß. Berufsberatung umfaßt immer Kompetenz- und Performanz-Ermittlung und diese geschieht nicht einseitig, nur auf der Seite des Beraters, sondern zugleich immer auch auf der Seite des Beratenen: er soll auch „für sich“ kompetenter werden, lernen, sich durch den Beratungsprozess selbst besser einschätzen zu können, die „**Expertise für sich selbst**“ zu steigern, die ihn in einer gewissen Weise zu einem „Generalisten für sich selbst“ macht.

## 10. Beratung als „komplexer Lernprozess“

Mit Blick auf das Faktum, daß heute die meisten Berufsanfänger im Laufe ihres Lebens das Berufsfeld mehrfach wechseln müssen, erhält der Beratene ein Wissen, auf dessen Grundlage er – so notwendig und gewünscht - auf ein ganz anderes Berufsfeld einsteigen kann: weil es – hoffentlich – **akkumulative Lernprozesse** gegeben hat: weil er in seiner schulischen Sozialisation, durch die Sozialisation des Studiums, weil er durch berufliche Sozialisation im Grundberuf und weil er durch **die diversen Beratungsprozesse**, die ein Mensch in der Moderne durchläuft, **gelernt hat, wie man lernt**: z.B. wie man sich Wissensstände aneignet, transformiert und umsetzt, wie man kooperiert oder teamfähig wird, wie man mit den neuen technischen Medien umgehen kann, wie man Beratungsdienste und Beratung nutzen kann.

Bei Beratungsprozessen geht es wesentlich auch um *Lernen* – es braucht demnach eine **komplexe Lerntheorie** (Sieper, Petzold 2002) – und um eine spezifische, für jedes Beratungsfeld zu entwickelnde **Beratungsdidaktik** und hier ist in vielen Bereichen der Beratung noch viel Arbeit zu leisten.

*Lernen und Verhalten* hängen unmittelbar zusammen, denn Verhaltensänderungen, neue **Performanzen** sind Ausdruck dafür, daß „komplexes Lernen“, ein Lernen, das kognitive, emotionale, volitive und aktionale Dimensionen umfaßt, stattgefunden hat. Lernen geschieht immer in sozioökologischen Kontexten: z. B. der Beratungssituation als solcher und in den *Situationen, für die Beratung vorbereiten* soll. In diesem Sinne ist Beratung oft ein „virtuelles Geschehen“, weil es sich auf „hier-und-jetzt“ nicht anwesende Situationen bezieht. Diese Situationen in ihrem Realkontext enthalten jeweils spezifische Handlungsmöglichkeiten (*affordances* im Sinne von *Gibson*), die wahrgenommen und erprobt werden müssen und die sich so in der Beratungssituation nicht finden, was heißt, dass Beratung – sofern sie nicht in einer Situation „vor Ort“ stattfindet immer ein **Transferproblem** hat: ihr Lernangebot und ihre Lernmöglichkeiten bestehen darin, für das **Lernen in der Realsituation vorzubereiten**. Mehr ist nicht möglich, das muß den Beratern für ihre Beratungsdidaktik klar sein, und deswegen sollte Beratung auch immer die Umsetzung der entworfenen Lern- und Handlungsstrategien, dieses **Lernen vor Ort** begleiten, sollte sie die Implementierung von neuen Performanzen umfassen, denn sonst besteht die Gefahr, dass die Umsetzungskompetenz des Beratenen – besonders für neue Situationen, wie man sie etwa bei Berufsanfängern findet – nicht ausreicht. Eine Veränderung oder Verbesserung von **Performanzen** ist eben nur

möglich, wenn die Wahrnehmung von bislang nicht bemerkten bzw. erschlossenen Umweltangeboten (*affordances*) in der Realsituation erweitert wird. Wenn die Fähigkeit, diese „*affordances*“ auch mit *Handlungsmustern* („*effectivities*“), mit entsprechenden wirksamen Performanzvollzügen zu beantworten, gesteigert wird, kommt es zu Lernen als Verhaltensänderung. Die Chancen – das gilt es zu unterstreichen –, dass sich solche Verhaltensänderungen realisieren, sind besonders hoch, wenn im *environment*, für das die Beratung vorbereiten soll, genügend spezifische Handlungsmöglichkeiten (*affordances*) für den Beratenen bereitgestellt werden: für den Berufsanfänger etwa anfüngerfreundliche bzw. -gerechte *Einfindungsmöglichkeiten*. Für Beratungsdienste wie etwa die Berufsberatung stellt sich deshalb die Aufgabe, auch mit dem Feld, für das beraten wird, in einem guten Kontakt zu sein und auch solche *Einfindungstrajekte* zu beraten bzw. zu fördern, damit mehr Performanzangebote vorhanden sind. Denn durch sie tritt Lernen ganz allgemein und performanzorientiertes Lernen im Besonderen auf.

Lernen in Beratungsprozessen erfolgt auf vielfältigen Ebenen– etwa der *kognitiven*, um Inhalte, Wissensstoff aufzunehmen, der *emotionalen*, um Wertigkeiten und Wichtigkeiten zu erfassen, der *volitionalen* Ebene, um Entscheidungsprozesse kennenzulernen und Durchhaltefähigkeiten zu erwerben.

Natürlich lernen Menschen auch nicht nur Positives. Sie lernen falsche kognitive Problemlösungsstrategien, negative emotionale Stile der Ohnmacht, der Versagensängste, dysfunktionale Volitionen der Entschlusslosigkeit, des Zauderns, der übereilten Entscheidung, des unzeitigen Aufgebens. Wo Berater auf solches dysfunktionales Lernen treffen oder auf seine Folgen, muß das Gegenstand eines „Umlernens“ werden, das – wenn nicht schon eine pathologische Veränderung eingetreten ist – in der Beratung und durch sie stattfinden muß. Manche Menschen haben überdies insgesamt schlecht gelernt, wie man lernt. **Sie müssen neu zu lernen lernen, für sich zu lernen, sich selbst zu einem Projekt persönlichen Lernens zu machen.**

Das Thema „Lernen“ kann hier nicht weiter vertieft werden (vgl. Sieper, Petzold 2002). Seine Vielfalt soll durch eine kompakte Zusammenfassung aufgewiesen werden:

»**Lernen** ist die durch **Hirnprozesse** geschehende Veränderung einer Verhaltensmöglichkeit und gründet e i n e r s e i t s in Prozessen der bewußt wahrnehmenden **Beobachtung**, aber auch der **subliminalen Wahrnehmung** [von außenweltlichem- und innerleiblichem Input] und ihren begleitenden emotionalen Resonanzen sowie der weitgehend unbewußten, konnektivierenden und zugleich diskriminierenden Vernetzung mit mnestischen, d.h. im Gedächtnis archivierten Erfahrungen. Diese sind ein *differentiell* - d.h. modalspezifisch (z.B. verbale, imaginale, olfaktorische Gedächtnismodalität) - und *holographisch*, d.h. ganzheitlich, szenisch/atmosphärisch wahrgenommener und aufgezeichneter/archivierter Zusammenhang, der leicht spontan abrufbar (*retrievals, retrieving*) ist oder internal aktivierbar (*memories, memorising*) sein sollte. Lernen beruht a n d e r e s e i t s auf den mit diesen Wahrnehmungs- und Verarbeitungsprozessen verbundenen Handlungsabläufen (*perception-processing-action-cycles*), auf bewußtem und systematischem oder nicht-bewußtem, fungierendem **Üben**. Die Aspekte der Beobachtung, der Konnektivierung und der Übung kommen auch in komplexen narrativen, interpretativen und diskursiven Lernprozessen 'höherer Ordnung' - z.B. Problemlösungs- oder Diskursstrategien - zum Tragen. Denn wenn man immer wieder in Ko-respondenzprozesse, Begegnungen und Auseinandersetzungen zu theoretischen und praxeologischen

Fragen in systematische Metareflexionen auf mehreren Ebenen und mit verschiedenen theoretischen Optiken eintritt, so erfolgt ein **Üben** im multiplen Konnektivieren, im Bilden von Synthesen, im kokreativen Finden von Lösungen, ein Schärfen komplexen 'Wahrnehmens, Erfassens, Verstehens, Erklärens' und mit dem iterativen Durchlaufen dieser 'hermeneutischen Spirale' ein fortwährendes Erweitern der persönlichen und (bei Gruppen) kollektiven **Sinnerfassungs-, Sinnverarbeitungs- und Sinnschöpfungskapazität** bzw. des vorhandenen Emergenzpotentials von Systemen. Darin liegt die Möglichkeit sowohl individueller wie auch kollektiver Entwicklung. Grundlage bleibt dabei die untrennbar zu sehende Verschränkung der Interaktion von informationsgesättigter (natürlicher und sozialer) Umwelt [I] mit dem Organismus und seiner durch ein immenses Netzwerk von Genen [II] bestimmten Ausstattung. Sie bewirkt über ultrakomplex konnektivierte neuronale Netzwerke Verhaltensperformanzen [III]. Diese wiederum ermöglichen ein 'environmental feedback' auf solche Performanzen [IV] (Gelingen, Mißlingen, erneute Korrektur, erneutes Mißlingen, gegebenenfalls Selektion oder Zugrundegehen) und damit potentiell das Emergieren neuer Formen aus 'einem Prozeß' (vgl. Sieper, Petzold 2002).«

Berater werden sich in Zukunft mehr als die bislang geschah, mit den Fragen des Lernens durch Beratung, mit den Bedingungen der Beratung als komplexem Lernprozess, mit den interaktionalen Seiten dieses Lernprozesses auseinandersetzen müssen, denn **Lernen** durch „Erleben und Handeln“ und Lernen durch „Erfühlen und Verstehen“ geschieht in Interaktionen mit Menschen und im Umgang mit Dingen – beides wird durch konkrete Kontexte bestimmt – und wird zu einem komplexen *Erfahrungslernen* verbunden. *Beratung* trägt über Lernen zur Konstituierung von „**Sinn**“ bei, einer der wichtigsten Funktionen von Beratung, die allerdings in der Literatur recht vernachlässigt ist, ähnlich wie das Sinnthema auch in der Psychotherapie – von V. Frankl abgesehen – kaum ausgearbeitet ist (vgl. jetzt umfassend Petzold, Orth 2005).

## 11. „Beratung“, Kundenberatung – eine moderne Basisqualifikation und ein Erfordernis interinstitutioneller Kooperationen

Einen Computer bedienen zu können, gehört heute schon zu einer der kulturellen Basisqualifikationen. Beratung ist auf dem Wege, eine solche zu werden. In fast jedem beruflichen Feld, das Kundenkontakt hat, wird Kundenberatung praktiziert – einfach so oder mit standardisierten Modellen von „Verkaufstrainings“, die das Thema in der Regel ziemlich unbedarft angehen. „Kundenorientierung“ wird leider primär unter dem Verkaufsaspekt gesehen (gegen den ja gar nichts zu sagen ist, es geht um die Gewichtungen), und weniger, darum, was der Begriff auch aussagen kann, nämlich **Kunden zu orientieren** über Dienstleistungen und Waren, so dass er sich – gut beraten – für oder gegen das Angebot entscheiden kann. Und wie soll das anders gehen als durch Informationsvermittlung und darin in ganz zentraler und unverzichtbarer Weise durch **Kundenberatung**. Beratungskompetenz und Beratungsskills könnten, ja müßten schon in das sekundäre Bildungssystem integriert werden, spätestens in die berufsbildenden Schulen. Es würden dabei ohnehin für Menschen wichtige psychologische Wissensstände zu den Themen Kommunikation und Interaktion, zu Kooperation, Motivation, Konfliktregelung, Lernen usw. vermittelt, Wissensstände, die zu wichtig sind, als dass sie nur in den Köpfen von Psychologen oder Sozialpädagogen verbleiben dürften.

Solche Vermittlung von Basisqualifikationen kann eine „generalistische Grundkompetenz“ für jeden Grundberuf, der natürlich seine Spezialisierung hat, vermitteln. Basisqualifikationen ermöglichen dann auch später gewünschtes oder notwendiges „Umsteigen“. I

In der Berufs- oder Arbeitsberatung wird es mehr und mehr wichtig, dass „**übergreifende Qualifikationen**“ beachtet *und gefördert* werden. Das setzt voraus, dass Berater dieser Perspektive für ihre Diagnostik, für ihr Assessment beachten, aber auch, daß sie mit Bildungseinrichtungen und -trägern kooperieren, die solche Angebote von Basisqualifikationen vorhalten oder entwickeln könnten. Hier sind und werden **interdisziplinäre** und **interinstitutionelle Kooperationen** gefragt und unverzichtbar und hier werden auch wieder spezialisierte Berater – Bildungs- und Organisationsberater etwa – konsultiert werden bzw. auf den Plan treten. Im interinstitutionellen Bereich werden die Kooperationen auch zu den berufsständischen Einrichtungen von Industrie und Handwerk – Innungen, Kammern etc. – noch wesentlicher werden: für die Entwicklung von qualitativ und informational hochwertigen Beratungsangeboten, die im Interesse aller liegen und ohne solche Kooperationen, intensivere noch als sie bislang bestehen, nicht realisiert werden können.

Ich glaube, dass es ein immer wichtiger werdendes Moment moderner Beratungsmethodik werden wird – und das nicht nur in der Berufs- und Bildungsberatung, sondern auch in den Bereichen psychosozialer Beratung –, dass wir auch schauen: Was kann ein ratsuchender Mensch über seine berufsfeldspezifischen Kompetenzen hinaus noch. Die im amerikanischen Bereich so wesentliche Kategorie der „**life experience**“, die in vielen Bereichen stärker gewertet wird als formale Bildungsabschlüssen, kommt hier ins Spiel. Im europäischen Raum wird dieses Moment der Qualifikation wohl immer noch zu gering gewertet. Hier tut ein Umdenken Not und zwar nicht nur mit Blick auf die Assessments, die Beratungsdiagnostik, sondern auch mit Blick auf die Inhalte von Beratung, denn diese sollte immer in ihren Zielhierarchien im Auge behalten: Beratung dient der Erweiterung und Verbreiterung von „life experience“. Kunden nutzen heute zunehmend Beratung *bewußt* als Ressource, und das bedeutet, dass Berater sich selbst auch als **Ressource** definieren müssen. Eine Ressource ist eine gute Quelle, die etwas zur Verfügung stellt. Da sprudelt etwas hervor. Und Ressourcen sind mehr als das. Eine differenzierte *ressourcentheoretische* Position wird hier unverzichtbar (*Petzold 1997p*), ansonsten bleibt das Ressourcenkonzept flach, eine Leerformel.

## **12. Beratung braucht eine „gastliche Atmosphäre“, „Konvivialität“ und Zeit für die Zielbestimmung und Entscheidungsfindung**

Beratung sollte in einem guten, einladenden Setting stattfinden. Berater sollten in der Lage sein, ein gutes Beratungsklima herzustellen, eine Atmosphäre, in der man sich wohlfühlt, denn Beratung ist keine „todernste Angelegenheit“, sie kann spielerische Qualitäten haben, sie braucht ein Klima der Kreativität oder besser „Kokreativität“, erfordert ein „facilitating environment“, eine Atmosphäre der „Gastlichkeit“. Ich habe dieses Moment der „Konvivialität“ als zentral für Beratungs- und Therapieprozesse herausgestellt und sozialpsychologisch und philosophisch-anthropologisch bestimmt. Die sozialpsychologische Definition macht das Konzept für den sozialinterventiven Bereich anschlussfähig:

» <b>Konvivialität</b> ist ein Term zur Kennzeichnung eines „sozialen Klimas“ wechselseitiger Zugewandtheit, Hilfeleistung und Loyalität, eines verbindlichen Engagements und
---

Comitments für das Wohlergehen des Anderen, durch das sich alle 'Bewohner', 'Gäste' oder 'Anrainer' eines „*Konvivialitätsraumes*“ sicher und zuverlässig unterstützt fühlen können, weil *Affiliationen*, d.h. soziale Beziehungen oder Bindungen mit Nahraumcharakter und eine gemeinsame „*social world*“ mit geteilten „sozialen Repräsentationen“ entstanden sind, die ein „exchange learning/exchange helping“ ermöglichen. **Konvivialität** ist die Grundlage guter 'naturwüchsiger Sozialbeziehungen', wie man sie in Freundeskreisen, Nachbarschaft, 'fundierter Kollegialität', Selbsthilfegruppen findet, aber auch in 'professionellen Sozialbeziehungen', wie sie in Therapie, Beratung, Begleitung, Betreuung entstehen können.« (Petzold 1988t)

Die philosophische Sicht fundiert *Konvivialität* auf einer anthropologischen Ebene, indem sie an das Ko-existenzaxiom anknüpft: Sein ist Mitsein.

»**Konvivialität** ist die Qualität eines freundlichen, ja heiteren *Miteinanders*, Gemeinschaftlichkeit, die aufkommt, wenn Menschen bei einem Gastmahl oder in einem Gespräch oder einer Erzählrunde zusammensitzen, wenn sie miteinander spielen, singen, wenn Lachen und Scherzen den Raum erfüllt oder sie gemeinsam Musik hören oder einer Erzählung lauschen. Die Qualität der *Konvivialität* umfaßt Verbundenheit in einer Leichtigkeit des Miteinanderseins, wo jeder so sein kann und akzeptiert wird, wie er ist, und so eine '*Konvivialität der Verschiedenheit*' möglich wird.« (Petzold 2002b, vgl. Orth 2002).

*Affiliation* ist ein wichtiges sozialpsychologisches Konzept (Stroebe et al. 1996). Es geht dabei um die Prozesse des „Vertrautwerdens“ – für jede Beratungsarbeit grundlegend. Vertrauen entsteht durch Offenheit und Zugewandtheit, eine sorgsam-empathische Haltung, die Freiraum gibt und situative Einschränkungen, mit denen Beratungssettings teilweise verbunden sind, „abpuffern“, damit keine *Reaktanz* (ebenda.) – ein Sich-Wehren gegen Einschränkungen der persönlichen Freiheit – entsteht. „Psychologische Freiheit“ (C. Rogers) muß genauso eine Basisqualität von Beratungssettings sein, wie „Takt“ (Ferenczi 1919) eine Grundhaltung von Beratern. Herablassendes Expertentum, abständige „Abstinenz“ sind keine Qualitäten, die Beratungsbeziehungen fördern. *Affiliation* setzt durchaus voraus, dass der Berater sich als Mensch zeigt und erkennen läßt („self disclosure“), dass er den Anderen als Partner/Partnerin ernst nimmt, dass er Partnerschaftlichkeit, *Affiliation* als Qualität von Vertrautsein *will* und dementsprechend auch das Beratungssetting konvivialitätsfördernd gestaltet. Der Ort, wo die Beratung stattfindet, sollte vor allen Dingen ein Ort sein, wo **Zeit** vorhanden ist. Beratung braucht Zeit, insbesondere wenn es sich um potentiell lebensbestimmende Beratungsvorgänge handelt - und bei der Berufsberatung etwa ist das natürlich so und es kann nicht um „Schnellschüsse“ gehen.

Häufig gibt es auch komplexe Beratungsanlässe und Beratungsfragen, und die brauchen Zeit. Zuweilen sind sie so komplex, daß sie von einem Beratungsdienst allein nicht erledigt werden können. Wenn es mehrere Ziele gibt, muss zwischen ihnen entschieden werden (z. B. zwischen unterschiedlichen Berufsmöglichkeiten oder Studiengängen). Es finden sich vielleicht Ziel-Ziel-Konflikte, Ambivalenzen, wo die Entscheidungstendenzen hin und her schwanken. Bis die Ziele einigermaßen klar sind, Entscheidungen „reif“ werden, kann Zeit vergehen, die notwendig und wichtig ist. Diese prädezyonale Phase kommt zu einem Kulminationspunkt, in dem dann die Entscheidung, die Dezyon/decision, gefällt wird. Die ohne Entscheidungsdruck durchschrittene „prädezyonale Phase“ gewährleistet einen dauerhafteren Bestand der getroffenen Entscheide. Je klarer Menschen, die in Beratungsprozessen stehen, sind, je *breiter* sie blicken, desto sicherer sind die Entscheidungsergebnisse, denn

diese betreffen ja oft nicht nur eine Einzelperson, sondern auch Netzwerkmitglieder, deren Einbezug wiederum Zeit braucht. Entscheidungsoptionen müssen „zu Hause“ diskutiert werden, da die Netzwerksituationen (*Hass, Petzold 1999*) – Elternschaft, pflegebedürftige Angehörige, Berufssituation des Partners, Wohnort etc. – mit berücksichtigt werden müssen. Es verdient unterstrichen zu werden, weil dieses banale Faktum von Beratern allzuoft übergangen wird, dass Beratung in diesem Sinne nie „Einzelberatung“ ist, auch wenn sie in einer dyadischen Situation stattfindet, weil das „soziale Netzwerk“ des Ratsuchenden virtuell stets anwesend ist. Bei der Berufswahl z.B. muß in der Berufsberatung klar werden, was Berufe wie Fernfahrer, Stuardess, Controller, bei denen Menschen sehr viel abwesend sind - existenziell, für die individuelle Lebensführung und das Lebensglück des familialen Netzwerkes bedeuten.

Wird eine Entscheidung getroffen, ist sie mit Vorsätzen verbunden. Da der Weg zur Hölle bekanntlich mit guten Vorsätzen gepflastert ist, heißt das dann noch nicht, dass diese Entscheidung in die **Performanz** kommt, dass sie umgesetzt wird. Vielmehr beginnt sozusagen eine weitere, umsetzungsorientierte Sequenz eines Beratungsgeschehens, was deutlich macht: Beratung ist selbst in eminenten Weise ein zeitbestimmter Vorgang, in dem das „**timing**“ eine wichtige Rolle spielt.

Wir brauchen bei der Beratung in der Umsetzungsphase oft einen längeren Zeittakt, ja nach dem, wie schwierig sich die Umsetzung gestaltet - und andere Qualitäten als vor der und bei der Entscheidungsfindung. Es geht dabei mehr um Begleitung, Unterstützung, um den „social support“, um das Nachliefern von weiteren Informationen zu eventuell auftretenden Umsetzungsschwierigkeiten. Es wird oft auch Motivationsunterstützung nötig, die Bekräftigung des Willens, der hinter den ersten Willensentscheidungen steht, eine Stützung der Ausdauerleistung. Denn in der Implementierung, in der Umsetzung, in der Performanz, kommt es sehr oft zu Fragen des Durchhaltenmüssens, und die Durchhaltevermögen der Menschen sind sehr unterschiedlich. Das Durchhaltevermögen wird Gegenstand des Beratungsprozesses: die auftauchenden äußeren Schwierigkeiten, aber auch die auftauchenden Erfolge. Denn Beratung ist keinesfalls nur problemorientiert, auf Schwierigkeiten gerichtet, sondern sie ist auch erfolgsorientiert, auf Gelingen fokussiert. Es ist ganz wichtig zu bestätigen: „Da haben sie eine Stufe genommen, erfolgreich einen Schritt gemacht, und das liegt noch vor uns“. Damit wird die Motivation bestärkt, das neu Erlernte auch weiter positiv umsetzen, weil wir Erfolge haben im Umsetzungs- und Durchhalteprozess, denn diese sind eine Sache des Klienten und des Beraters – beide arbeiten für ein gutes Gelingen der Umsetzung, an dem Erfolg des Beratungsprozesses, haben ein emotionales „comitment“, was Teil des „konvivialen Charakters“ der Beratungssituation ist. Insofern haben wir also neben dem Co-Reflexiven, dem Co-Emotionalen auch ein Co-Volitives Moment im Beratungs- und Begleitungsprozess: Wir gemeinsam - Berater und Klient – *wollen*, dass diese Umsetzung gelingt! Mit diesem „co“ wird auch deutlich, dass der Berater, die *Beraterin*,“ an einem Strang ziehen.

### **13. Männer- und Frauenperspektiven - Genderfragen**

Insgesamt ist es bei Beratungsprozessen wesentlich, eine *genderspezifische* Sichtweise zu berücksichtigen. Es ist etwas anders, wenn Mann Mann oder Frau Frau berät oder wenn eine gegengeschlechtliche Konstellation vorliegt. Man sollte auch unter dieser Perspektive mitbedenken, ob es ein gutes „Fit“ gibt. Ein „Fit“ bedeutet eine gute „Passung“, dass der Berater und der Beratende / die Beratene gut zusammenpassen, ein gutes Arbeitsbündnis, eine gute Kooperation entsteht, denn diese ist ausschlaggebend für das Gelingen oder Mißlingen von

Beratungsprozessen. Hier werden die Verhältnisse nicht anders liegen als wie sie die Psychotherapieforschung dokumentiert hat (Grawe et al. 1994, Petzold, Märtenz 1999, Petzold, Hass et al. 2001). Wenn eine gute „Passung“ nicht in den initialen Beratungssitzungen erreicht werden kann, ist damit ein hoher Prädikator für ein Scheitern des Beratungsgeschehens gegeben und es ist zu empfehlen, die Beratung einem anderen Kollegen/einer anderen Kollegin zu übertragen, weil ein „Nachbessern“, etwa durch eine längere Beratungsdauer, meistens nicht gelingt. Der *Genderaspekt* ist neben dem Willensthema eine weitere sehr vernachlässigte Frage in der Beratungstheorie. Unter „**Gender**“ versteht man die soziale Entfaltung von Geschlechtsrollen. Geschlecht wird damit nicht nur als biologische Realität, sondern als soziale Realität gesehen, die mit gesellschaftlichen Wertungen und sozialen Werten verbunden ist: Was heißt das: Frau sein, was heißt das: Mann sein mit Blick auf den Beratungsanlass? Was kennzeichnet „Männerberufe“, was „Frauenberufe? Gibt es Berufe, in denen Männer und Frauen ein spezifisches „Territorium“ haben, und in denen sie um Karriere streiten und rangen müssen? Und wie sind die Chancen für Männer und Frauen in diesen Karriereverläufen? Das sind alles wichtige Fragen, die in das Beratungssetting hineinfallen. Und es gibt Männerwille und Frauenwille. Das darf man nicht unterschätzen, weil hinter dem Willen auch komplexe, soziale Strukturen stehen: Kind und Familie im Hintergrund sind in der Regel aus Frauenperspektive anders zu betrachten als Kind und Familie im Hintergrund aus Männerperspektive. Hier müssen Beraterinnen und Berater über genderperspektiven eine hinreichende empathische Kompetenz haben, und zu der gehört auch, seine Grenzen im Bezug auf Genderperspektiven zu kennen. Natürlich muß auch überprüft werden, in wie weit derartige Perspektiven auch klischeehaft sind und ob sie nicht schon von Modernisierungs- und Veränderungsprozessen überholt worden sind? All dieses muss der Berater, die Beraterin unter der Genderkonzeption mitreflektieren. Und wo Unsicherheiten bestehen, kann man ja die Ratsuchenden fragen – da fällt niemandem ein „Zacken aus der Krone“ - und die Thematik in den co-reflexiven und in den co-emotionalen Prozess hineinnehmen. Wir leben in einer *geschlechterdifferenten* Gesellschaft, und dies wird auch immer so bleiben. Nur muss das ja nicht heißen, dass es eine *chancendifferente* Gesellschaft bleibt. Mann sein bietet in vielen Bereichen deutlich mehr Chancen, in anderen Bereichen nicht. So ist z.B. vielen Männern von ihren Arbeitsbedingungen her verwehrt, in ausreichendem Maße an der Erziehungsarbeit beteiligt zu sein, das Aufwachsen ihrer Kinder in breiter Weise mitzuerleben. Frauen geben da oft negative „credits“. Es kann häufig nicht hinreichend gesehen werden, dass Männer oft gezwungen sind, in gesellschaftlich bestimmten Arbeitsbezügen zu arbeiten, die einen intensiveren Zeiteinsatz für die Familie massiv einschränken. Das ist eine Perspektive, die sollte frau auch sehen, wobei es vielfach natürlich eine persönliche Entscheidung ist, ob man in solchen Kontexten arbeiten will – aber manche Menschen können, abhängig von der Arbeitsmarktsituation, es sich nicht wählen. Auf der anderen Seite werden Frauenkarrieren und die beruflichen Chancen von Frauen oft massiv behindert. Frauen bekommen ja Kinder, für Führungspositionen sind sie da nicht geeignet – so das Vorurteil, es ist scheinbar nicht auszurotten. Ganz gleich in welchen Beratungsbereichen man tätig ist, man findet die Genderprobleme. Das sind Fragen, die sich Berater und Beraterinnen selbst stellen müssen: an welche Genderklischees bin ich verhaftet, welche schreibe ich gar in meiner Beratungsarbeit fort, und sei es dadurch, dass ich bestehende Vorurteile des Außenfeldes, einer Branche, einer Subkultur „berücksichtige“ und nicht versuche, offensiv „dagegen zuhalten“. Es ist eigentlich ein befragenswertes Faktum, dass Zugänge zu „Männerdomänen“ in der Regel von Frauen selbst erkämpft wurden, ohne

Unterstützung durch die Bildungsfachleute, BeraterInnen, PolitikerInnen (wobei Ausnahmen die Regel bestätigen).

Welche Chancen haben Menschen mit Berufswünschen, die traditionelle Genderterritorien überschreiten wollen (oder handelt es sich nicht gar um Übertretungen?) Beratung heißt, in empathischer Resonanz die Wünsche des/der Ratsuchenden aufzunehmen. Aber wie sieht das der Berater? Kann es nicht sein, dass die Aspirantin für den Beruf der Schornsteinfegerin gesagt bekommt: „Das ist doch kein Frauenberuf. Bei Wind und Wetter und da oben, usw. usw.“ Sie aber antwortet: „Ne, jetzt gerade, ich will da rein. Das ist eine Domäne, die will ich erobern, und frische Luft, mein Liebstes, und hoch über den Dächern muß die Freiheit doch grenzenlos sein usw. usw.“ Wird sie überzeugen können? Manchmal kommt neben der Berufsmotivation durchaus noch eine Gender-Motivation mit ins Spiel. Das ist etwas, was in einem *genderemanzipatorischen Prozess*, in dem sich moderne Gesellschaften mehr und mehr befinden, durchaus zu beachten und mit entsprechender Koreflexion zu fördern ist: Wo werden Territorien für das andere Geschlecht erschließbar, und wo sollten Menschen, die so ein Projekt unternehmen, auch durch professionelle Beratung unterstützt werden – nicht nur in der Frauenberatungsstelle? Aber es gibt auch heftig verteidigte Frauenterritorien: Mann will Hebamme werden. In Deutschland mussten sich die ersten männlichen Hebammen in das Berufsfeld einklagen. Sie wurden von den Schulen nicht angenommen. Das sind Beispiele für Berufsfindungsprozesse, Identitätsfindungsprozesse, die als Randphänomene erscheinen könnten, die indes keineswegs nur individualisierend gesehen werden dürfen, sondern auch vor einem kollektiven Hintergrund. An ihnen werden paradigmatisch Prozesse gesellschaftlichen Wandels erkennbar, die für Beratung, Therapie, Bildungsarbeit grundsätzliche Reflexionen erforderlich machen.

#### **14. Differentielle Aufträge in der Beratungssituation**

Beratungsprozesse erfolgen in der Regel in spezifischen Beratungssettings und -diensten, öffentlichen und privaten. In diesen Diensten lassen sich „Aufträge“ differenzieren. Diese bergen zuweilen ein beachtliches Konfliktpotential an Ziel-Ziel- oder Ziel-Mittelkonflikten, an Interessens- und Motivationskonflikten. Deshalb einen Blick auf diese Konstellationen:

1. findet sich ein „*gesellschaftlicher Auftrag*“. Die öffentlichen Agenturen der Hilfeleistung, Unterstützung, Beratung leisten für die Bürger, für Einzelpersonen und Gruppen Dienste und haben natürlich damit auch eine Verantwortung. Der öffentliche Auftrag verlangt auch eine Verantwortung für das Gelingen von Beratungsprozessen. Berater müssen sich darüber klar sein: „Was ist mein öffentlicher Auftrag? Was ist der Auftrag meiner Erziehungsberatungsstelle, meiner Arbeitsberatung.“ 2. treten dann „*persönliche Aufträge*“ hinzu, die aus der jeweiligen persönlichen Biographie (einschließlich der Berufsbiographie) kommen. Man hat zur Beratungsarbeit eine „persönliche Position“, die sich allerdings über die Berufsjahre verändern kann, ja verändern sollte. „Ich bin Berater geworden, weil ich mit Menschen arbeiten will“. Dahinter steht ein „persönlicher Auftrag“, Menschen zu helfen, der seinen Hintergrund zumeist in irgendeiner Form in der familialen Biographie, in Erfahrungen der Kindheit und Jugendzeit hat. Hier liegen die schlechtesten Motivationen nicht, obgleich eine gewisse Psychoanalyse dazu tendiert, solche Motivationen als „Helfersyndrom“ zu diskreditieren, altruistische Motive chronisch mit dem „Verdacht“ unlauterer, narzißtischer Befriedigung durch die „hilflosen Helfer“ (*Schmidtbauer*) zu stigmatisieren. Zu Unrecht! Diese Strategien der Negativierung haben in der Regel keinen Grund. Helfer sind zumeist kompetent, nicht hilflos, engagiert, nicht

narzißtisch-ausbeuterisch, altruistisch, nicht egoman (Zah-Wachsler et al. 1991, Sober 1998). Für Altruismus gibt es genetische Dispositionen, denn die Muster der Hilfeleistung sind ubiquitär gleich bzw. ähnlich (Monroe 1996, Hunt 1992). Man muß diese Auswüchse der negativistischen Anthropologie Freuds abgrenzen, zumal die Altruismusforschung zeigt: Helfen ist gesund! Es stärkt die Lebenszufriedenheit, Menschen in Not und Schwierigkeiten aber auch bei Entwicklungsaufgaben beizustehen. Nicht, daß man seine Motive, die „persönlichen Aufträge“ nicht auch kritisch überprüfen müßte, aber zunächst ist einmal eine positive Perspektive zu unterstellen. Eine solche Sicht ist gerade für die Beratung, die ressourcen- und lösungsorientiert arbeitet, die protektive Faktoren sucht (Petzold, Goffin, Oudhoff 1993) und bereitzustellen bemüht ist und nicht nur Konflikte und Defizite fokussiert (so wichtig auch das ist), von großer Bedeutsamkeit, Beratung hat nicht in der Hilfe bei Notlagen ihren Auftrag, sondern es geht auch darum, die „Forderungen des Tages“ (Goethe) zu beraten, wenn sie dadurch besser erfüllt werden können, es geht auch um die Unterstützung bei „**Entwicklungsaufgaben**“ - ein sehr schöner und nützlicher Begriff von Havighurst (1948).

3. Der dritte und wichtigste Auftrag, ist der *Auftrag des Kunden oder Klienten*. Hier ist die kardinale Frage ganz am Anfang jedes Beratungsprozesses zu stellen: „Was ist der Auftrag des Ratsuchenden an mich?“ Das muß nicht nur explizit erfragt werden, sondern dem Klienten/Kunden muß verdeutlicht werden: es gehört zu ihrer **persönlichen Souveränität** (Petzold 1998a) als Klient, zu ihrer **Kundensouveränität** als Kunde (ebenda), dass sie ihren Auftrag an diesen Beratungsdienst klar formulieren. Damit wird es auch möglich, klar zu sagen, ob dieser Auftrag hier am richtigen Ort deponiert wurde oder ob ein anderer Beratungsdienst besser geeignet wäre. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die „Passung“ wegen divergierender Positionen nicht zustande kommt oder eine Konfliktsituation zwischen Klientenaufträgen und den Aufträgen der Institution, der Hilfsagentur, bzw. den Positionen des Beraters entstehen könnte (Petzold 2003a).

Die Auftragsstruktur ist zuweilen noch komplexer, wenn etwa Partner kommen, die beide unterschiedliche Aufträge haben. Auch auf der Ebene der Institution kann es spezifische Aufträge geben – etwa bei Tendenzbetrieben, Beratungsstellen in kirchlicher Trägerschaft, fachliche Orientierung der Einrichtung (verhaltenstherapeutisch, systemisch, psychoanalytisch etc.). Nicht immer deckt sich ein institutioneller Auftrag mit dahinterstehenden gesamtgesellschaftlichen Aufträgen (wie z. B. unlängst am Thema „Schwangerschaftskonfliktberatung“ in Deutschland mit dem Konflikt staatlicher und kirchlicher Zielvorgaben deutlich wurde). All das beeinflusst meine persönlichen Aufträge als BeraterIn, zu denen auch noch Aufträge meiner Profession kommen können: Was ist die Ideologie meiner Beratergruppe und welche Aufträge leiten sich daraus ab? Ist man Eheberater, so sind damit fachliche Positionen verbunden und sicher auch spezifische „Ideologien“, vielleicht sogar, blickt man in die Literatur, auch „Mythen“ – Psychotherapie und Beratung sind leider in vielen Bereichen durchaus „mythenbelastet“ (z. B. Konzepte wie „inneres Kind“, „Geburtstrauma“, „anima“, „Ödipuskomplex“ etc. haben keinen soliden wissenschaftlichen Boden, vgl. Petzold, Orth 1999). Hier werden *interdisziplinärer* Austausch und kritische fachübergreifende Diskurse notwendig, um für die Beratung als Disziplin und zu einer empirisch-wissenschaftlichen und philosophisch-erkenntniskritischen Fundierung zu kommen. Hier wird auch eine differentielle und integrierende, eine *methodenplurale* Sicht notwendig, wie sie die moderne „counseling psychology“ praktiziert und wie wir sie auch in der modernen Psychotherapie als „psychologischer Disziplin“ finden (Grawe 1998, Petzold 2003 a)

## 15. Um abzuschließen

Ich habe hier in einer „sozialen Welt“ von Beratern gesprochen, die alles andere als homogen ist. Und darin liegt ein Reichtum an vielfältigen Erfahrungen und Wissensständen. Diese müssen in interdisziplinären Gesprächen, in der Korrespondenz, in *Polylogen* miteinander geklärt werden, und ich hoffe, dass sie dabei zu viel produktivem *Konsens* und auch produktivem *Dissens* kommen, *denn im Dissens liegt der Fortschritt*.

### Zusammenfassung

Es wird eine kompakte Darstellung von „Beratung“ als anwendungsbezogene wissenschaftliche Disziplin und Praxeologie gegeben. Ihre interdisziplinäre Orientierung und Kernkonzepte der integrativen und differentiellen Beratungskonzeption werden vorgelegt. Beratung wird als Technologie der Wissensdistribution und Komplexitätsreduktion in modernen „Wissensgesellschaften“, und als ein multimethodischer Ansatz der Hilfeleistung, Unterstützung und Entwicklungsförderung vorgestellt.

### Summary

A complex concept of counselling as an applied scientific discipline and praxeology is presented. Its interdisciplinary orientation and core concepts of a differential and integrative concept of counselling is delineated. Counselling is seen as a technology for the distribution of knowledge and the reduction of complexity in the modern „knowledge societies“. It is moreover considered to be a multimethod approach of assistance, support and fostering of development.

**Key words:** Counselling, praxeology, integrative therapy, multimethodology

**Autor: Univ.-Prof. Dr.Dr.Dr. Hilarion G.Petzold**  
**Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit**  
D – 40237 Düsseldorf  
Achenbachstr. 40

### Literatur:

- Bakhtin, M.* (1981): „Discourse in the Novel.“ *The Dialogic Imagination: Four Essays.* *Holquist, M.* (Hrsg.): Austin: University of Texas Press.
- Bourdieu, P.* (1980): *Les sens pratique.* Paris: Editions de Minuit.
- Enrihgt, R. D., Fitzgibbons, H.* (2001): *Helping Clients to Forgive.* Washington: APA.
- Ferenczi, S.* (1927/28): Die Elastizität der psychoanalytischen Technik. In: *Ferenczi* (1964) *Bausteine III*, 380-398.
- Ferenczi, S.*, (1964): *Bausteine zur Psychoanalyse*, 4 Bde., Bern: Huber.
- Grawe, K.* (1998): *Psychologische Psychotherapie.* Göttingen: Hogrefe.
- Grawe, K., Donati, R., Bernauer, F.* (1994): *Psychotherapie im Wandel.* Göttingen: Hogrefe.
- Hass, W. Petzold, H.G.*, (1999): Die Bedeutung der Forschung über soziale Netzwerke, Netzwerktherapie und soziale Unterstützung für die Psychotherapie - diagnostische und therapeutische Perspektiven. In: *Petzold, Märtens* (1999a) 193-272.
- Havighurst, R.J.* (1948): *Developmental tasks and education*, New York: David McKay,
- Hunt, M.M.* (1992): *Das Rätsel der Nächstenliebe: Der Mensch zwischen Egoismus und Altruismus.* Frankfurt: Campus-Verlag.
- Jüster, M., Hildenbrand, C.D. Petzold, H.G.*, (2002): *Coaching in der Sicht von Führungskräften – eine empirische Untersuchung.* In: *Rauen, C.* (Hrsg.). (2002): *Handbuch Coaching.* Göttingen: Hogrefe-Verlag. 2te überarb. u. erw. Auflage. S. 45-66.
- Levinas, E.*, (1983). *La trace de l'autre*, Paris 1963; dtsh. *Die Spur des anderen*, Alber, Freiburg .
- Nuñez, R. Freeman, W. J.* (1999): *Reclaiming Cognition: The Primacy of Action, Intention and Emotion.* New York: Imprint Academic
- Märtens, M., Petzold; H. G.* (2002): *Therapieschäden. Risiken und Nebenwirkungen von Psychotherapie.* Mainz: Grünewald.
- Monroe, K. R.* (1996): *The heart of altruism: perceptions of a common humanity.* Princeton N.J.: Princeton University Press.
- Nestmann, F.* (Hg.) (1997): *Beratung: Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis.* Tübingen: dgvt-Verlag.
- Nestmann, F., Engel, F., Sickendiek, U.* (2004): *Handbuch der Beratung.* Tübingen: Dgvt Verlag;
- Orth, I.* (2002): *Weibliche Identität und Leiblichkeit – Prozesse „konvivialer“ Veränderung und Entwicklung.* Düsseldorf: Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit. *Integrative Therapie* 4, 2002.

- Ossola, E., Petzold, H.G. (2004): Moderne Beratungspsychologie – ihre Bedeutung für psychosoziale Arbeit und Supervision. Düsseldorf/Hückeswagen, FPI-Publikationen: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - in Vorbereitung.
- Pargament, K.I., Thoresen, C.E. (2000): Forgiveness. Theory, Research, and Practice. London: Guilford Press.
- Petzold, H. G. Die Siglen hinter den Jahreszahlen beziehen sich auf die Gesamtbibliographie des Autors in 2003a bzw in: Gesamtbibliographie H. G. Petzold. Bei [www. FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 01/2003
- Petzold, H.G., (1978c):. Das Ko-respondenzmodell in der Integrativen Agogik. *Integrative Therapie* 1, 21-58; revid. und erw (1991a).
- Petzold, H.G., (1988n). *Integrative Bewegungs- und Leibtherapie*. Ausgewählte Werke Bd. I, Junfermann, Paderborn, 3. revid. und überarbeitete Auflage 1996a.
- Petzold, H.G., (1988t). Methoden des therapeutischen Umgangs mit Symbolen und Symbolisierungsprozessen, Vortrag auf dem 7. Deutschen Symposium für Kunsttherapie, 27.-30.11.1988, Fritz Perls Akademie, Hückeswagen.
- Petzold, H.G., (1991a). *Integrative Therapie*. Ausgewählte Werke Bd. II, 1: Klinische Philosophie, Junfermann, Paderborn.
- Petzold, H.G., (1991e). Das Ko-respondenzmodell als Grundlage der Integrativen Therapie und Agogik,). In: 1991a, S. 19-90.
- Petzold, H.G., (1993c). *Psychotherapie und Babyforschung*, Bd. I: Frühe Schäden, späte Folgen. Junfermann, Paderborn.
- Petzold, H.G. (1994q): *Integratives und Differentielles Coaching – eine innovative Methodologie optimierungszentrierter Beratung*. Vortrag auf der Zweiten Europäischen Tagung für Supervision „Coaching“, Bozen, Meran, veranstaltet von der Europäischen Akademie für Psychosoziale Gesundheit.
- Petzold, H.G. (1996j): Identitätsvernichtung, Identitätsarbeit, "Kulturarbeit" - Werkstattbericht mit persönlichen und prinzipiellen Überlegungen aus Anlaß der Tagebücher von Victor Klemperer, dem hundertsten Geburtstag von Wilhelm Reich und anderer Anstöße. *Integrative Therapie* 4, 371-450.
- Petzold, H.G., (1997p), Das Ressourcenkonzept in der sozialinterventiven Praxeologie und Systemberatung, Fritz Perls Institut, Düsseldorf *Integrative Therapie* 4 (1997) 435-471 und in: Petzold (1998a) 353-394.
- Petzold, H.G. (Hrsg.). (1998a): *Integrative Supervision, Meta-Consulting & Organisationsentwicklung*. Modelle und Methoden reflexiver Praxis. Ein Handbuch. Band I. Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G. (Hrsg.). (1998h): *Identität und Genderfragen in Psychotherapie*. Soziotherapie und Gesundheitsförderung. Bd. 1 und 2, Sonderausgabe von Gestalt und Integration. Düsseldorf: FPI-Publikationen.
- Petzold, H.G. (2000h): Wissenschaftsbegriff, Erkenntnistheorie und Theorienbildung der „Integrativen Therapie“ und ihrer biopsychosozialen Praxis für „komplexe Lebenslagen“ (Chartacolloquium III). Düsseldorf/Hückeswagen: Europäische Akademie für Psychosoziale Gesundheit. Überarbeitet 2002 in: Düsseldorf/Hückeswagen, FPI-Publikationen: Materialien aus der Europäische Akademie für Psychosoziale Gesundheit - 01/2002.
- Petzold, H.G. (2001b): „Lebensgeschichten verstehen, Selbstverstehen, Andere verstehen lernen“ – Polyloge über intersubjektive, narrative Biographiearbeit, collagierende Hermeneutik, Traumabelastungen und Neuorientierung“. Düsseldorf/Hückeswagen, FPI-Publikationen: Materialien aus der Europäische Akademie für Psychosoziale Gesundheit - 04/2001, erscheint auch in *Integrativer Therapie* 4, 2002
- Petzold, H.G. (2001c): Überlegungen zu Praxeologien körper- und bewegungsorientierter Arbeit mit Menschen aus integrativer Perspektive. In: *W. Steinmüller et al. (2001): Gesundheit – Lernen – Kreativität*. Methoden zur Gestaltung somatopsychischer Lernprozesse. Bern: Huber. S. 225-243.
- Petzold, H.G. (Hrsg.) (2001i): *Wille und Wollen*. Psychologische Modelle und Konzepte. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Petzold, H. G. (2002b): *Zentrale Modelle und KERNKONZEPTE der „INTEGRATIVEN THERAPIE“*. Düsseldorf/Hückeswagen, FPI-Publikationen: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - 03/2002.
- Petzold, H.G. (2002c): *POLYLOGE: die Dialogzentrierung in der Psychotherapie überschreiten*. Perspektiven „Integrativer Therapie“ und „klinischer Philosophie“. Düsseldorf/Hückeswagen. Bei [www. FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 04/2002.
- Petzold, H.G. (2002g): *Coaching als „soziale Repräsentation“ – sozialpsychologische Reflexionen* Untersuchungsergebnisse zu einer modernen Beratungsform. Düsseldorf/Hückeswagen, FPI-Publikationen: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - 05/2002 (Supervision). Teilweise auch in, Jüster, Hildenbrand Petzold (2002).
- Petzold, H. H. (2003a): *Integrative Therapie*. 3 Bde. Paderborn: Junfermann-
- Petzold, H.G. (2003b): *Integrative Beratung, differentielle Konflikttheorie und „komplexe soziale Repräsentationen“*. Düsseldorf/Hückeswagen. Bei [www. FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *SUPERVISION: Theorie - Praxis – Forschung. Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift* 01/2003
- Petzold, H.G., Ebert, W. & Sieper, J. (2002): *Kritische Diskurse und supervisorische Kultur*. Supervision: Konzeptionen, Begriffe, Qualität. Probleme in der supervisorischen „Feldentwicklung“ - transdisziplinäre, parrhesiastische und integrative Perspektiven. Düsseldorf/Hückeswagen. Bei [www. FPI-Publikationen.de/materialien.htm](http://www.FPI-Publikationen.de/materialien.htm) - *POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit* - 09/2002 (Supervision).

- Petzold, H.G., Goffin, J.J.M., Oudhof, J.*, (1993). Protektive Faktoren und Prozesse - die "positive" Perspektive in der longitudinalen, "klinischen Entwicklungspsychologie" und ihre Umsetzung in die Praxis der Integrativen Therapie, in: Petzold (1993c) und in : Petzold, Sieper (1993a) 173-266.
- Petzold, H.G., Leuenberger, R., Steffan, A.* (1998): Ziele in der Integrativen Therapie In: Ambühl, H., Strauß, B. (Hrsg.), Therapieziele. Göttingen: Hogrefe. Und erweitert in: *Petzold* (1998h) 142-188.
- Petzold, H.G., Märten, M.* (Hrsg.) (1999a): Wege zu effektiven Psychotherapien. Psychotherapieforschung und Praxis. Band 1: Modelle, Konzepte, Settings. Opladen: Leske + Budrich.
- Petzold, H.G., Orth, I.* (1999a): Die Mythen der Psychotherapie. Ideologien, Machtstrukturen und Wege kritischer Praxis. Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G.* (2004a): Mit alten Menschen arbeiten. Erweiterte und überarbeitete Neuauflage von 1985a in zwei Bänden. Bd. I: Konzepte und Methoden sozialgerontologischer Praxis. München: Pfeiffer, Klett-Cotta.
- Petzold, H.G.* (2005a): Mit alten Menschen arbeiten. Bd. 2: Psychotherapie – Lebenshilfe – Integrationsarbeit. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Petzold, H.G.* (2005b). Unterwegs zu einem „erweiterten Seelsorgekonzept“ für eine „transversale Moderne“, in *K. Henke & A. Marzinzik-Boness* (Hg.), Aus dem etwas machen, wozu ich gemacht worden bin“ — Gestaltseelsorge und Integrative Pastoralarbeit. Stuttgart: Kohlhammer. 213-237.
- Petzold, H.G., Müller, L.* (2005a): Supervision in der Altenarbeit, Pflege, Gerontotherapie: Brisante Themen – Konzepte – Praxis, Integrative Perspektiven. Paderborn: Junfermann.
- Petzold, H.G., Orth, I.* (2005a): Sinn, Sinnerfahrung, Lebenssinn in Psychologie und Psychotherapie. 2 Bände. Bielefeld: Edition Sirius beim Aisthesis Verlag.
- Petzold, H.G., Schay, P., Ebert, W.* (2004): Integrative Suchttherapie. 2 Bde. Opladen: Leske + Budrich.
- Petzold, H.G., Schay, P., Scheiblich, W.* (2005/2006): Integrative Suchttherapie. Bd. II. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Petzold, H.G., Schigl, B., Fischer, M., Höfner, C., Leitner, T.* (2002): Die Effizienz von Supervision für SupervisandInnen und KlientInnen-systeme. Analyse der internationalen Forschungsliteratur. Forschungsbericht. Zentrum für Psychosoziale Medizin, Studiengang Supervision, Donau-Universität, Krems. Ersch. 2003: Supervision auf dem Prüfstand. Leske + Budrich, Opladen.
- Petzold, H.G., Schobert, R.*, (1991). Selbsthilfe und Psychosomatik, Junfermann, Paderborn.
- Petzold, H.G., Sieper, J.*, (1993a). Integration und Kreation, 2 Bde., Junfermann, Paderborn, 2. Aufl. 1996.
- Petzold, H.G., Sieper, J.* (2001a): Psychotherapie – ein „lernendes System“ für den Umgang mit „Evidenzen“, Integrative Therapie, 1, 3-9.
- Rahm, D., Otte, H., Bosse, S., Ruhe-Hollenbach, H.* (1992): Einführung in die Integrative Therapie. Grundlagen und Praxis, Junfermann, Paderborn 1993<sup>2</sup>, 1996<sup>3</sup>
- Schreyögg, A.* (1991): Supervision - Ein integratives Modell. Lehrbuch zu Theorie und Praxis. Paderborn: Junfermann.
- Sieper, J., Petzold, H.G.* (2002): Der Begriff des „Komplexen Lernens“ – Dimensionen eines „behavioralen Paradigmas“ in der Integrativen Therapie: Lernen und Performanzorientierung, Behaviourdrama, Imaginationstechniken und Transfertraining. Düsseldorf/Hückeswagen, FPI-Publikationen: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit - 10/2002.
- Sober, E.* (1998): Unto others: the evolution and psychology of unselfish behavior. Cambridge, MS: Cambridge University Press.
- Steffan, A., Petzold, H.G.*, (2001b): Das Verhältnis von Theorie, Forschung und Qualitätsentwicklung in der Integrativen Therapie. (Charta-Colloquium IV). Integrative Therapie 1, 63-104 und in: *Leitner, A.* (2001): Strukturen der Psychotherapie. Wien: Krammer Verlag.
- Stroebe, W., Hewstone, M., Stvenson, G.M.* (1996): Sozialpsychologie. Eine Einführung. Heidelberg: Springer. Engl. Introduction to Social Psychology. London: Basil Blackwell.
- Welsch, W.*, (1996): Vernunft, Frankfurt: Suhrkamp.
- Zahn-Waxler, C., Cummings, E.M., Iannotti, R.* (eds.) (1991): Altruism and aggression: biological and social origins. Cambridge: Cambridge University Press.