

Wie eine Beratung verläuft

Beratungen¹ haben höchst unterschiedliche Adressaten. Die Beratung von Eltern mit einem halbwüchsigen Jungen, der beim Kiffen abzustürzen droht, verläuft anders als die Beratung eines Abteilungsleiters, der vor der Frage steht, ob er eine im Betrieb bekannte Kollegin wegen exzessiven Alkoholgebrauchs abmahnt.

Deshalb ist ein für alle Fälle gültiges Schema nicht anzugeben. Dennoch gibt es einige Elemente, die in jeder Beratung auftreten. Von diesen soll hier die Rede sein.

▶ **Jeder Beratung geht ein Problem voraus.** Menschen und Institutionen entschließen sich dazu, sich beraten zu lassen, wenn ein Problem auftritt oder sich so weit entwickelt hat, dass eigene Kenntnisse, eigene Fähigkeiten, eigene Möglichkeiten nach Auffassung des zu Beratenden - des Klienten - nicht ausreichen, um das Problem selbst lösen zu können.

- **Üblicher Einstieg** in eine Beratung ist die Kontaktaufnahme des Klienten mit dem Berater.
- **Einige wenige Probleme lassen sich am Telefon lösen.** Beispiel: Eltern wollen wissen, ob ihr Sohn, der die 9. Klasse schon einmal wiederholt hat, auch in der 10. Klasse noch einmal sitzen bleiben kann. Und ob es günstig oder ungünstig für eine Versetzung ist, wenn sie dem Klassenlehrer etwas vom Cannabis-Konsum ihres Sprösslings berichten.

Da **SSP Beratung** etwas von Schulen als Institution versteht, lässt sich diese Frage in einem Telefonat von höchstens einer halben Stunde klären.

SSP Beratung stellt hierfür kein Honorar in Rechnung.

- **Die meisten Probleme erfordern ein Vorgespräch.** Beispiel: Ein Geschäftsmann mit einem halben Dutzend Angestellten hat einen Verkäufer, der mit Kunden verhandeln muss, und in regelmäßigen Abständen betrunken zum Dienst erscheint. Kunden machen den Chef diskret darauf aufmerksam, dass dies mindestens unerfreulich sei. Der Chef ist nicht nur besorgt wegen des ungünstigen Eindrucks auf sein Geschäft, sondern möchte dem Mitarbeiter auch helfen und wendet sich deshalb an **SSP Beratung**.

In einem Vorgespräch werden nähere Einzelheiten der problematischen Situation erörtert. Der Klient erläutert Alles, was ihn bewegt. Der Berater stellt ggf. Fragen, um die Lage genauer erfassen zu können und beschreibt ansatzweise, welche Lösungswege er beim aktuellen Stand seiner Kenntnisse sieht. Er verdeutlicht seine Arbeitsmethoden, seine Möglichkeiten und seine Grenzen. Der Berater deutet an, in welchen Schritten und über welche Zeiträume sich ein Beratungsprozess entwickeln könnte. Er benennt die anfallenden Kosten. **SSP Beratung** gibt immer Alternativen an, darunter auch Adressen anderer Berater und beratender Einrichtungen sowie kostenfrei arbeitende Institutionen.

Der Klient verlässt das Vorgespräch, ohne eine Entscheidung getroffen zu haben. Er entscheidet nach hinreichendem Überlegen, ob er den Kontakt zum Berater erneut aufnimmt oder nicht. Auch **SSP Beratung** hat die Möglichkeit, eine Zusammenarbeit mit dem Klienten in Betracht zu ziehen oder nicht. Es gibt zahlreiche gravierende Gründe für Berater, einen Klienten nicht anzunehmen.

SSP Beratung berechnet für ein Vorgespräch kein Honorar.

¹ Die Eröffnungsphase von Beratungen ist mit der Eröffnung von Coachings identisch.

» Die Beratung bahnt sich an, wenn sich der Klient dazu entschließt. Er kontaktiert den Berater aus eigenem Antrieb und vereinbart einen weiteren Termin. Ein Gespräch kommt zustande, wenn auch SSP Beratung einverstanden ist.

- Es erfolgt ein Erstgespräch. In diesem werden weitere Einzelheiten der Situation besprochen, die sich nicht selten seit dem ersten Kontakt verändert hat. Das Erstgespräch unterscheidet sich vom Vorgespräch wesentlich dadurch, dass sich Berater und Klient bereits kennen und dass beide zur Zusammenarbeit entschlossen sind.

Der Klient erläutert, was ihn veranlasst, eine Beratung aufzunehmen. Es sollte deutlich werden, welche Ziele der Klient hat und welche Erwartungen er an den Berater und die Beratung hat. Der Berater präzisiert erneut seine Arbeitsmethoden sowie Möglichkeiten und Grenzen der Beratung. SSP Beratung legt dem Klienten einen schriftlichen Vertrag vor, der wesentliche Bedingungen der Beratung enthält:

Beratungsziele, Abläufe, Verpflichtungen des Beraters und des Klienten, Ort, Beginn und Ende der Beratungssequenz, Honorare und ggf. weitere Kosten, Regelungen für den Fall von Vertragsverletzungen, einen (vorläufigen) Beratungsplan u.ä.m.

Der Klient verlässt das Erstgespräch, ohne den Vertrag zu unterschreiben. Er entscheidet nach hinreichendem Überlegen, ob er den Vertrag unterzeichnet oder nicht.

SSP Beratung verlangt für ein Erstgespräch kein Honorar.

- Es wird ein erster Beratungstermin vereinbart. Bis zu diesem Termin entscheiden beide Seiten letztendlich, ob sie sich vertraglich aneinander binden. Der Klient bringt den unterzeichneten Vertrag zu diesem Termin mit und hat damit die Geschäftsgrundlagen der Beratung akzeptiert.

» Die Beratung beginnt mit dem ersten Beratungstermin. Die Zusammenarbeit erfolgt auf einer vertraglich vereinbarten Basis, dem Klienten sind alle wesentlichen Bedingungen sowie die Arbeitsweise des Beraters bekannt, der Berater kennt alle wesentlichen Anforderungen an seine Arbeit. Ein erforderliches Minimum an wechselseitigem Vertrauen besteht, Berater und Klient akzeptieren sich.

- Die Arbeit folgt dem vorläufigen Beratungsplan. Dieser ist insofern fest, als er die Abfolge der Beratungsthemen (-schwerpunkte) enthält und bestimmten Beratungsterminen zuordnet. Er ist insofern vorläufig (flexibel), als er es Klient und Berater erlaubt, auf unerwartete Ereignisse im Verlauf des Beratungsprozesses variabel zu reagieren.

» Eine Beratung beruht auf einem definierten Verhältnis zwischen Berater und Klient. Dieses Verhältnis ist in der Regel im Vorgespräch und im Erstgespräch geklärt worden. Üblich ist die Konstellation: Der Berater verfügt über Kenntnisse, Einsichten, Fähigkeiten, Techniken, Verfahrensweisen, auch Kontakte und Handlungsmöglichkeiten, die dem Klienten in seiner besonderen Problemsituation (vollständig oder teilweise) fehlen, die er jedoch zur Lösung der Probleme benötigt.

- Grundschemata einer Beratung: Der Klient erläutert die problematische Situation (Anlass und Gegenstand der Beratung). Gemeinsam wird der Gegenstand in Teilproblematiken gegliedert, die in grober Näherung im (vorläufigen) Beratungsplan enthalten sind. In den einzelnen Sitzungen werden einzelne dieser Teilprobleme behandelt. Die Sitzungen laufen meist in Gesprächsform ab. Der Berater gibt seinen Rat, er stellt mögliche (Teil-) Lösungen für (Teil-) Probleme vor. Gemeinsam erörtern Berater und Klient Konsequenzen, Folgen, mögliche Ergebnisse und Tragfähigkeit der Lösungsvorschläge.
- Es ist eine wesentliche Aufgabe des Beraters, immer den Gesamtzusammenhang der problematischen Situation im Auge zu behalten und Teilprobleme immer wieder in Beziehung zum Gesamtproblem zu setzen.

- **Der Klient kann die angeratenen Lösungen realisieren oder nicht**, dies ist auf jeder Stufe der Entwicklung seine eigene Entscheidung. Stellt sich im Verlauf des Beratungsprozesses heraus, dass der Klient alle oder fast alle Lösungsvorschläge verwirft, sollte von beiden Seiten offen geklärt werden, ob die Beratung nicht abubrechen ist - ein Fall, der im Vertrag vorgesehen sein muss.
- **Gemeinsam erörtern Berater und Klient tatsächlich eingetretene Ergebnisse nach Umsetzung von Lösungsvorschlägen.** Bei längerfristig angelegten Beratungen kann die Zeitspanne zwischen Erörterung und Durchführung eines Lösungsvorschlags einerseits, dem Erkennen von Ergebnissen andererseits sehr lang sein. Für die Ergebniskontrolle müssen in diesem Fall bestimmte Verfahrensweisen vorgesehen sein.
- **Jede Beratung endet mit einer abschließenden Sitzung.** In dieser wird der Gesamtprozess bilanziert, werden die erzielten Ergebnisse mit den angestrebten Zielen verglichen. Der Klient wird gebeten, den Beratungsprozess und die Leistung von **SSP Beratung** auch in schriftlicher Form (Fragebogen) offen und kritisch zu beurteilen.

▶ **Ein Beispiel für einen Beratungsprozess:** Ein Pfarrer und seine Mitarbeiter in der Jugendarbeit der Gemeinde stellen bei Freizeiten fest, dass einige der ihnen anvertrauten Kinder und Jugendlichen zu viel rauchen, zu viel Alkohol trinken, zu viel kiffen (Cannabis konsumieren). Die Verantwortlichen machen sich einige Sorgen wegen der Kinder, haben Bedenken vor möglichen Reaktionen von Eltern (die es allerdings noch nicht gegeben hat) und sind zugleich sehr unsicher, wie sie vorgehen sollen. Sie entschließen sich zu einer Beratung bei **SSP Beratung**.

- Im **Vorgespräch** (Pfarrer, Gemeindefereferentin und Berater) werden erste Beobachtungen geschildert. Es hat kleinere Vorfälle im letzten Zeltlager gegeben. Drei Jugendliche waren sehr stark alkoholisiert, zwei Zehnjährige wurden mit Zigaretten erwischt, in einem Zelt sollen Joints gekreist sein.
- Nachfragen des Beraters ergeben, dass die Bewertung der Vorfälle durch Pfarrer und Mitarbeiterin stark voneinander abweichen. Die junge Referentin 'sieht alles nicht so eng', der Pfarrer ist eher besorgt wegen möglicher Anfragen von Eltern und mit Blick auf seine Aufsichtspflicht.
- Den Beteiligten seitens der Gemeinde ist weitgehend unklar, ob überhaupt etwas zu unternehmen sei und, wenn ja, was zu tun sei.
- Das Gespräch endet mit der Aufforderung des Beraters, dass die Verantwortlichen untereinander klären mögen, was sie eigentlich problematisch finden an der 'problematischen Situation'.
- Mehr als vier Wochen später meldet sich der Pfarrer erneut. Er war zwischenzeitlich vom Vater einer Elfjährigen auf besagte Vorfälle angesprochen worden. Er erwartet jetzt 'dringend schnelle Hilfe' ... für sich und seine Gemeindefereferentin.
- **SSP Beratung** lehnt es ab, 'dringend schnelle Hilfe' zu leisten, weil diese nach aller Erfahrung nicht effektiv sein kann. Der Pfarrer wundert sich ein wenig, wünscht aber dennoch eine Fortsetzung der Kontakte.
- Im **Erstgespräch** (Pfarrer, Gemeindefereferentin, Betreuer einer Jugendgruppe und Berater) sind die kirchlichen Mitarbeiter deutlich aufgeschlossen für den Vorschlag einer Beratung. Der Berater erläutert ihnen den möglichen Inhalt des Beratungsprozesses (wie im vorliegenden Dokument dargestellt) und schlägt ihnen eine Sequenz von insgesamt sechs Sitzungen vor.
- Es scheint vertrauensbildend zu wirken, dass der Berater dem Pfarrer und seinen Mitarbeitern keine Vorwürfe macht, sondern eher darauf verweist, dass sie es trotz aller Sorgfalt mit heute 'ganz normalen' Problemen zu tun haben.

- **Der vorläufige Beratungsplan** enthält folgende Punkte, die den Klienten in ausführlicher Fassung vorgelegt, hier jedoch nur sehr knapp spezifiziert werden:
 - Analyse der Probleme (2 Sitzungen)
 - Es wird untersucht, was ist eigentlich bei den Freizeiten geschehen ist und welche verschiedenen Aspekte und Implikationen das Geschehen besitzt.
 - Es werden unterschiedliche Sichtweisen auf die Geschehnisse untersucht, die auch die Lage und Interessen verschiedener beteiligter Gruppen einschließen. Auch zu erwartende Konflikte sind Gegenstand der Beratung.
 - Erarbeitung von denkbaren Lösungen (2 Sitzungen)
 - Vertreter des Gemeindevorstands, Vertreter der Elternschaft sowie Vertreter der beteiligten Mitarbeiterinnen werden in geeigneter Form in die Beratung einbezogen.
 - Erarbeitung von Regeln in der Gemeinde-Jugendarbeit (1 Sitzung)
 - Hier erfolgen praktische Schlussfolgerung aus dem Beratungsprozess, die mehr oder weniger weitgehende reale Veränderungen des Gemeindelebens nach sich ziehen können.
 - Abschluss: Bilanz des Beratungsprozesses
 - Ziele und Ergebnisse der Beratung werden im Zusammenhang betrachtet und bewertet. Die Arbeit von **SSP Beratung** wird einer kritischen Beurteilung unterzogen. Ggf. werden Festlegungen über eine weitere Zusammenarbeit vereinbart.
 - Die Beratungssequenz wird übereinstimmend als zielführend und ertragreich beurteilt. Kenntnisse von Gemeindeverantwortlichen (weit über den Kreis der ursprünglich Beteiligten) haben signifikant zugenommen. Unsicherheiten werden offen bearbeitet, Sicherheiten nehmen zu. Interessen und Sichtweisen aller Beteiligten werden deutlich. Ursachen von Konflikten werden deutlich. Gefährdungen werden realistisch eingeschätzt. 'Dringende schnelle' Reaktionen werden vermieden. Überlegte Konsequenzen werden erarbeitet. Die Gemeinde beruhigt sich, ohne die Probleme zu ignorieren.
- ▶▶ Einige Wochen nach Abschluss der Beratung beschließt der Gemeindevorstand, in Kooperation mit **SSP Beratung** ein Konzept "**Prävention und Intervention in unserer Gemeinde**" zu erarbeiten und umzusetzen.
- Das setzt einen längerfristigen Prozess der Konzept-Entwicklung und Projekt-Umsetzung in Gang, der allen Gemeindemitgliedern und -verantwortlichen große Anstrengungen abverlangt und das Leben der Gemeinde positiv verändern wird.