

Der Umgang mit schwierigen Situationen in der Ernährungsberatung

Erklärungsansätze und Bewältigungsstrategien

Julia Kugler, Münster

Keine Beratung läuft gleich ab – im Umgang mit Klienten können Situationen entstehen, in denen Beraterinnen und Berater Störungen bemerken oder sich unsicher fühlen. Hier haben viele verständlicherweise den Wunsch, eine sofortige Lösung zur Hand zu haben, um diesen unangenehmen Zustand zu beenden. Das kann zu Aktionismus verleiten, der nur selten konstruktiven Erfolg hat. Ein zu zögerliches Verhalten andererseits trägt auch nicht zur Lösung bei. In diesem Artikel geht es um die kritische Auseinandersetzung mit schwierigen Beratungssituationen. Er soll dazu ermutigen, sich angstfrei und konstruktiv mit diesem Thema zu beschäftigen, denn oft liegt gerade in der Bewältigung von herausfordernden Situationen die entscheidende Wendung, die den Beratungsprozess voranbringt.

Was kennzeichnet eine schwierige Beratungssituation?

Jede Beraterin, jeder Berater hat schwierige Situationen mehr oder weniger stark ausgeprägt erlebt: Die Beratung läuft nicht wie geplant ab, sondern sie geht in eine völlig andere Richtung, stagniert oder Konflikte sorgen für eine destruktive Atmo-

sphäre. Trotz guter Vorbereitung gibt es auch bei erfahrenen Beratern¹ Momente, in denen sie Gefühle wie Ratlosigkeit, Wut, Ärger und Unsicherheit erleben. Die Wahrnehmung dieser Emotionen wird oft als unangenehm und vor allem als unprofessionell empfunden. Folglich werden diese Komplikationen als mangelnde Beratungskompetenz und Schwäche auf Seiten des Beraters erlebt. Hier stellt sich die Frage, was im Beratungskontext eine schwierige Situation ausmacht.

Eine weit gefasste Definition stammt von NOYON und HEIDENREICH [1], sie verstehen unter einer schwierigen Situation: „... im weitesten Sinne ein problematisches Verhalten und Erleben von Behandlern und Klienten im Rahmen professioneller Kontakte.“ (S. VII)

Mit dieser weiten Definition fällt die Akzeptanz des grundsätzlichen Auftretens von Problemen während der Beratung sehr viel leichter. Ein zusätzlicher Aspekt ist, sich zu verdeutlichen, dass ein Klient nicht sofort beim ersten Auftreten von Problemen eine klassische Ernährungsberatung aufsucht. Vielmehr hat er schon einiges an gut gemeinten Ratschlägen erhalten und kennt zahlreiche Argumente, hat jedoch oft auch diverse fehlgeschlagene Versuche hinter sich, seine Verhaltensweisen zu verbessern. Diese Klienten kommen einerseits verunsichert und mit einer gewissen Skepsis („Ob das dieses

Mal wohl klappt?“) in die Beratung, andererseits sind ihre Erwartungen, mit Hilfe des Beraters eine hundertprozentige und auch einfache Lösung zu erhalten, oft recht hoch. Langfristige Veränderungen von Verhalten und ein Loslassen von vertrauten Gewohnheiten und lieb gewonnenen Ritualen verursachen bei Klienten häufig subjektiv empfundene Gefühle wie Fremdheit, Verlust und damit auch „Unlust“. Diese Vorgänge laufen mehr oder weniger bewusst ab. Somit ist ein Arbeiten mit Menschen, die etwas in ihrem Leben verändern wollen oder sollen, nicht bis ins kleinste Detail planbar – und schwierige Situationen in der Beratung gehören dazu. Gibt es die „DIE richtige Reaktion“ auf Probleme in der Beratung? Sicher nicht, denn bei der Bewertung einer Situation spielen die unterschiedlichsten Faktoren eine Rolle: die Thematik, Vorgeschichte, Stimmungen der Beteiligten, Persönlichkeiten, aktuelle Einflüsse, deren Zusammenspiel und vieles mehr.

Drei Betrachtungen als Ausgangspunkt des Themas

1. Beratung als Angebot

Ernährungsberatung ist ein Angebot für den Klienten zur Selbsthilfe für eine bestimmte Zeit, wobei es Aufgaben des Beraters und Aufgaben des Klienten gibt.

NOYON und HEIDENREICH [1] betonen, dass in Beratungen „Zeitverträge“ mit einer kompetenten Dienstleistung für eine bestimmte Anzahl an Treffen vereinbart werden und keineswegs „Werkverträge“ mit einer

¹Im Folgenden wird aus Gründen leichter Lesbarkeit der Begriff „Berater“ verwendet, mit dem jeweils weibliche und männliche Beratende gemeint sind.

Aussage über eine Zusammenarbeit bis zur vollständigen Zielerreichung. Aber was kann eine Beratung leisten? Wenn eine Person keine Verhaltensänderung für sich umsetzen möchte oder dazu nicht in der Lage ist, kann der Berater noch so fachkundig und kompetent sein, die Beratung wird nicht erfolgreich sein. Die Verantwortung des Ernährungsberaters liegt in der konstruktiven Beratung, die Ausführung der besprochenen Arbeitsschritte liegt im Verantwortungsbereich des Klienten.

2. Möglichkeiten und Grenzen der Beratung

Als Berater werde ich nicht immer helfen können – aber trotzdem professionell und kompetent sein.

Die Selbstreflexion des Beraters ist wichtig: Ein ehrlicher Blick auf die eigenen Ziele, was in der Beratung geleistet werden soll und kann, gibt Aufschluss, warum eventuell Enttäuschungen und Misserfolge vorprogrammiert sind. Manche eigenen Wünsche und Erwartungen sorgen für einen hohen Erfolgsdruck, z. B.: „Durch meine Intervention soll es allen Klienten deutlich besser gehen, ich will ihnen helfen, sie sollen dankbar und zufrieden sein, sie sollen mich weiterempfehlen.“ Mit solchen Glaubenssätzen fühlen sich Berater beim Auftreten von Störungen sofort verantwortlich und in ihrer Kompetenzeinschätzung geschwächt. Hier hilft eine realistische Einschätzung der Veränderungschancen bzw. auch der Grenzen durch Ernährungsberatung und eine Reflexion der eigenen Fähigkeiten als Ernährungsberater.

3. Schwierige Situationen kommen vor und sind nicht vollständig zu vermeiden

Aufgabe des Beraters ist es, die Störung zeitnah zum Thema zu machen und angemessen zu intervenieren.

Die wichtigste Erkenntnis in diesem Zusammenhang ist, dass Hindernisse sich selten von selbst auflösen und durch Nichtbeachtung vielmehr

als unberechenbare Größe im Hintergrund mächtiger werden. Das Postulat von Ruth COHN [2]: „Störungen haben Vorrang“, kommt hier konstruktiv zum Tragen. Wenn dem Berater auffällt, dass etwas nicht reibungslos läuft, Komplikationen oder Ablenkungen auftreten, dann ist es seine Aufgabe, innezuhalten und nachzuspüren. Er stellt sich die Frage: „Was ist hier los? Was hält mich von der hilfreichen Beratung ab?“ Gefühle, die auf eine Komplikation hindeuten können, sind Ärger oder Frustration oder Gedanken wie „Warum schweigt der Klient so lange?“. Solche Wahrnehmungen können entweder aktuell oder direkt nach der Sitzung auftreten – wichtig ist, dass eine Reflexion stattfindet und der Berater entscheidet, ob und wie er interveniert. Eine Klärung mit dem Klienten beendet Vermutungen und setzt blockierte Energie frei, damit der Beratungsprozess weitergehen kann.

Grundhaltungen und Beraterkompetenzen

Untersuchungen zu Beratungsprozessen haben gezeigt, dass die Bera-

Was ist eine „Störung“ in der Interaktion?

B. LANGMAACK [3]:

„... der Begriff Störung steht jedoch für alles, ob negativ oder positiv, was jemanden abhält, sich mit etwas zu beschäftigen oder am eigentlichen gemeinsamen Thema mitzumachen, obwohl er es eigentlich möchte (...). Es sind damit die sowohl negativ wie die positiv besetzten Ablenkungen gemeint: Zerstreuung, Frustration dem Thema oder dem Menschen gegenüber, körperliche Einschränkung, aber ebenso Heiterkeit und leidenschaftliche Gefühle (...). Auch äußere Anlässe, Lärm oder ungeeignete Räume stellen eine Störung dar. Sie alle binden Energie, die dann nicht mehr frei ist für das eigentlich verabredete Vorhaben.“ (S. 149)

tungsbeziehung die Dimension mit der höchsten Aussagekraft ist [4]. Die vertrauensvolle Beziehung zwischen Klient und Berater wird geprägt von den anerkannten Beratervariablen (Basisvariablen) klientenzentrierter Gesprächsführung nach ROGERS. Carl ROGERS hat 1957 die Grundhaltungen (Begegnungshaltungen) des Therapeuten aufgestellt, die für eine konstruktive Therapie unerlässlich sind [5]. Für das Gelingen einer Beratung steht die Beziehung zwischen Berater und Klient im Mittelpunkt. Sie ist Voraussetzung, dass der Klient zu einem besseren Verständnis seiner selbst gelangen kann und eine Einstellungs- und

Carl ROGERS (1902–1987) ist Begründer der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie.

Diese Therapie zählt zu den humanistischen Therapieformen und baut u. a. auf folgenden Grundkonzepten auf [5]:

- menschliche Begegnung
- Wachstum der Persönlichkeit
- Vertrauen in die Selbstheilungstendenzen
- persönliche Freiheit

Verhaltensänderung möglich wird. Bei den Grundhaltungen handelt es sich um (♦ Tabelle 1):

- Akzeptanz (positive Wertschätzung)
- Kongruenz (Echtheit)
- Empathie (einführendes Verstehen)

MCLEOD [6] definiert sechs konkrete Beraterkompetenzen (♦ Tabelle 2).

Diese Aufzählung von Beraterkompetenzen – neben dem nötigen ernährungs- und lebensmittelwissenschaftlichen sowie diätetischen Fachwissen – zeigen, wie vielfältig und umfangreich der Aufgabenbereich einer professionellen Ernährungsberatung ist. Eine gute Vorbereitung, individuelle Weiterbildung und die Reflexion der persönlichen Stärken und Schwächen ermögli-

chen, dass kritische Situationen seltener auftreten bzw. besser bewältigt werden. Kompletzt vermeiden lassen sie sich nicht – vielmehr können sie auf einen wichtigen Entwicklungsaspekt im Beratungsprozess hinweisen.

Im Folgenden werden verschiedene Situationen beschrieben, die vom Berater als schwierig empfunden werden können.

Schwierige Situationen meistern

Motivationsmangel und Antriebslosigkeit

Beispielsituation

In der letzten Beratungsstunde hat der übergewichtige 22-jährige Herr M. als Ziel erarbeitet, in den nächsten drei Wochen jeweils zweimal pro Woche ins nahe gelegene Reha-

Sportstudio zum Fitnessstraining zu gehen. In der heutigen Sitzung stellt sich heraus, dass der Klient nur einmal im Studio war – er hat es einfach „nicht geschafft ... so irgendwie“.

Herr M. hat „keine Ahnung“, warum es ihm so schwer fällt, auch hat er keine eigenen Ideen, wie er mehr Bewegung und Aktivität in sein Leben bringen soll.

Beratervariable	Bedeutung	Wirkung
Positive Wertschätzung Achtung, Akzeptanz, Respekt, emotionale Wärme	<ul style="list-style-type: none"> – den Klienten als Menschen wahrzunehmen, ohne dass seine Handlungen gebilligt oder Meinungen geteilt werden müssen – das Schätzen der Person, unabhängig davon, wie sich eine Person verhält – kein Wunsch nach Kontrolle und Manipulation – Bemühen um das Wohlergehen – kein Aufdrängen von Werthaltungen und Ratschlägen 	<ul style="list-style-type: none"> – angenehme Gefühle beim Klienten – mehr Selbstachtung des Klienten
Echtheit Selbstkongruenz, Selbstaufrichtigkeit	<ul style="list-style-type: none"> – sich in der Beziehung zum Klienten so zeigen und geben, wie man ist – Wahrhaftigkeit des Therapeuten – keine Fassade aufbauen – keine Gefühle vor sich selbst leugnen 	<ul style="list-style-type: none"> – mehr Vertrauen auf der Seite des Klienten – Öffnung des Klienten
Einführendes Verstehen Empathie	<ul style="list-style-type: none"> – sich auf die innere Welt des Klienten einlassen – Verständnis der Erlebnisinhalte des Klienten 	<ul style="list-style-type: none"> – Signal der gemeinsamen Arbeit – Erfahrung des Verstandenwerdens

Tab. 1: Die drei Grundhaltungen des Therapeuten nach Carl ROGERS [5]

Beraterkompetenz	Erläuterung der Kompetenzen
Interpersonale Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> – aktives Zuhören – zeitliche Strukturierung der Beratung – adäquater Einsatz der verbalen und nonverbalen Kommunikation – mentale Präsenz
Persönliche Überzeugungen und Einstellungen	<ul style="list-style-type: none"> – Akzeptanz des Klienten als Person – Menschen haben ein Veränderungspotenzial – Sensibilität gegenüber den Werten, die der Klient vertritt
Konzeptionelle Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> – Einschätzungsvermögen und Verständnis für die Problemlage des Klienten – Entwerfen von Beratungsplänen – Problemlösefertigkeiten – kognitive Flexibilität
Persönliche Integrität	<ul style="list-style-type: none"> – das Verhalten ist nicht durch persönliche Motive oder irrealen Überzeugungen geprägt – Balance zwischen Nähe und Distanz – die Gefühle gegenüber dem Klienten werden reflektiert – vorurteilsfreie Begegnungen
Beherrschung beraterischer Techniken	<ul style="list-style-type: none"> – ein breites Spektrum an Interventionen – Wissen über die mögliche Wirkung der Interventionen – Souveränität im Handeln
Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und mit ihnen zu arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> – Familien- und Arbeitsbeziehungen erkennen und begreifen – Aufbau und Nutzung eines beruflichen Netzwerks – Bereitschaft zur Supervision

Tab. 2: Sechs Beraterkompetenzen nach McLEOD [6]

Diese antriebslose Haltung in der Ernährungsberatung ist gekennzeichnet von Klienten, die den Wunsch haben, etwas zu erreichen, aber der innere Wille und vor allem die Kompetenz, etwas zu verändern, sind nicht in ausreichender Form vorhanden.

Manche Berater fühlen sich unter Zugzwang gesetzt, sie müssten jetzt noch mehr Energie aufwenden, damit der Klient etwas erreicht. Sie reagieren auf die „Antriebslosen“ als eine Art Problemlöser – sie geben aus ihrem reichhaltigen Erfahrungsschatz Empfehlungen, was getan werden könnte. Dies geschieht in bester Absicht – der Berater möchte helfen und sieht mögliche Lösungswege. Der Klient reagiert darauf erneut mit einer energielosen Konsumentenhaltung: „Mal sehen...“ Oder er sagt direkt: „Das schaff' ich nicht.“ Meist wartet er auf den nächsten Vorschlag, auf den er ähnlich antworten wird. Dabei entsteht eine Negativspirale mit einer wachsenden Unzufriedenheit über den Fortgang der Beratung auf beiden Seiten.

An dieser Stelle ist einerseits das Verständnis des Beraters dafür gefragt, dass es schwer ist, gewohnte Wege zu verlassen. Andererseits sollte der Berater in der Lage sein, dem Klienten zu verdeutlichen, dass die Veränderungsmotivation von ihm kommen muss und seine Eigenverantwortung stärken.

Verständnisvolle Reaktionen sorgen für eine freundliche und angenehme Atmosphäre, da der Klient trotz nicht eingehaltener Vereinbarung keine Kritik erfährt. Auf längere Sicht wird der Klient damit jedoch unzufrieden werden. Vielleicht denkt er abschließend über den Berater: „Der war ja sehr nett, aber es hat überhaupt nichts gebracht. Den Aufwand hätte ich mir sparen können.“ Diese Gedanken verfestigen einen Glauben an die Unwirksamkeit von Beratung und führen dem Klienten seinen Misserfolg, an seinen Verhaltensweisen/Krankheitssymptomen nichts verändern zu können, vor Augen.

Der Klient wird bei diesem Misserfolgserleben entweder bei sich selbst

die Schuld suchen (interne Attribution) oder die Ursache in der erfolglosen Beratung sehen (externe Attribution, ♦ Übersicht 1 [7]). Beide Sichtweisen sind nicht günstig, denn im ersten Fall sinken Veränderungsmotivation und **Selbstwirksamkeit** des Klienten und im zweiten Fall wird schlecht über den Ernährungsberater gesprochen.

Marketingexperten haben Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit erstellt. Diese zeigen, dass zufriedene Kunden ihre Erlebnisse nur durchschnittlich drei anderen Personen erzählen. Unzufriedene Kunden teilen die Ereignisse 11–13 Personen mit [9].

Interner Attributionsstil

Ursachen werden in der eigenen Person und der eigenen Handlungsweise gesehen.
„Ich bin verantwortlich.“

Externer Attributionsstil

Ursachen werden außerhalb der eigenen Person und Handlungsweise gewertet.
„Die Umstände sind verantwortlich.“

Übs. 1: Interner und externer Attributionsstil [7]

Angemessene Beraterreaktion: Wertschätzende Konfrontation

Als engagierter Berater nehmen Sie die Störung und Diskrepanz wahr, reflektieren und treffen die Entscheidung, wann eine Intervention, zum Beispiel in Form der „wertschätzenden Konfrontation“, sinnvoll ist. Dazu muss der Berater ein konkretes Feedback zu dem gezeigten Klienten-

verhalten – in diesem Fall die lähmende Antriebslosigkeit – geben, dabei aber die oben beschriebenen Grundhaltungen beachten. Das bedeutet, dem Klienten keine Schuldzuweisungen oder unterschwelligem Vorwürfe („Du-Botschaften“) zu vermitteln, sondern ein echtes Interesse zu zeigen, welche Ursachen dahinter stehen, sowie – noch wichtiger – realistisch einzuschätzen, was der Klient wirklich schaffen könnte (♦ Übersicht 2). Dafür eignen sich besonders Ich-Botschaften [10].

Vorsicht bei Warum-Fragen:

Die Gefahr einer „Warum-Frage“ in der Gesprächsführung liegt darin, beim Klienten eine trotzigere Rechtfertigung (darum!) hervorzurufen. Versuchen Sie in der hilfreichen Gesprächsführung ein „Warum?“ möglichst durch ein „Wie ist es dazu gekommen?“, „Was hat Sie abgehalten?“ oder „Erzählen Sie mir Ihre Erfahrungen?“ zu ersetzen.

Manchmal ist es ratsam, dass der Klient kleinschrittigere Ziele entwickelt und lernt, dass es bisweilen länger dauert, bis sich Fortschritte zeigen. Hierfür bietet sich das Prinzip der SMARTEN Ziele (nach SEIWERT [11]) an. Die konkrete Formulierung von Teilzielen wird damit unterstützt (eine genaue Darstellung findet sich in [11,12]). Kleine Schritte hat der Klient ja auch hier geschafft: In diesem Fall ist er im Studio gewesen, er ist zur Beratung wieder gekommen und er hat ehrlich geantwortet. Aus diesen Ressourcen können vom

Glossar

Selbstwirksamkeit = Einschätzung der eigenen Kompetenz einer Person, ein Verhalten auch in schwierigen Situationen ausführen zu können [8]

Hilfreicher Verlauf	Destruktiver Verlauf
<p>Berater: „Sie sagen, dass Sie nicht so oft im Sportstudio waren, wie Sie sich das vorgenommen hatten – was war los?“ oder Berater: „Ich erlebe, dass es Ihnen schwer fällt, die entwickelten Ideen umzusetzen. Vielleicht haben Sie noch nicht das Richtige für sich entdeckt – was würde Sinn machen für Sie?“</p>	<p>Berater: „Sie waren nur einmal bis jetzt im Sportstudio?“ Klient: „Ja.“ Berater: „Warum?“ Klient: „Ich hatte wenig Zeit.“ (ausweichende, unwillige Antwort)</p>

Übs. 2: Beispiele für den Umgang mit Antriebslosigkeit/Motivationsmangel

Klienten neue Wege entwickelt werden, vorausgesetzt sein Leidensdruck ist stark genug, um eine Veränderung anzustreben, und das neue Ziel erscheint ausreichend attraktiv für ihn.

Umgang mit Widerstand

Wenn Klienten etwas nicht tun oder umsetzen, ist dies eine Botschaft, die entschlüsselt werden muss.

Hier bietet sich eine Beschäftigung mit den Grundsätzen von Widerstand an (♦ Übersicht 3).

Grundsätze von Widerstand

- Es gibt keine Veränderung ohne Widerstand.
- Widerstand enthält immer eine Botschaft.
- Nichtbeachtung von Widerstand führt zu Blockaden.
- Mit dem Widerstand arbeiten – nicht gegen ihn: Ansprechen der eigenen Wahrnehmung

Übs. 3: Grundsätze von Widerstand [13]

Widerstände können sich in zahlreichen Verhaltensweisen der Klienten äußern.

Eine Auswahl:

- zu spät kommen
- Termine immer wieder verschieben
- Termine vergessen
- Unterlagen nicht mitbringen
- Unterlagen verlieren
- Absprachen nicht einhalten
- „Hausaufgaben“ nicht erledigen
- zu viel reden
- auf Fragen mit Allgemeinplätzen antworten
- schweigen
- Themen nicht ernst nehmen/
Witze machen

Widerstände sorgen – bildlich gesprochen – für Sand im Getriebe, die Geschwindigkeit im Prozessablauf wird verringert, wenn nicht sogar

ganz gestoppt. Die Entwicklung geht in eine andere Richtung und durch Ablenkungsmanöver findet eine Fokusverschiebung statt. Diese Reaktionen laufen oft unbewusst ab, zeigen jedoch, dass Zweifel, Ängste und Bedenken bei den Klienten vorhanden sind. Häufig werden Zusammenhänge und langfristige Konsequenzen von Veränderungen erst im Laufe der Zeit deutlich. Der Klient könnte sich fragen, ob er alle Auswirkungen auch bewältigen kann und möchte.

Beispielsituation

Frau S., 38 Jahre alt, verheiratet, seit zehn Jahren mit ihren zwei Kindern (8 und 10 Jahre) in der Familienphase, organisiert den Haushalt. Sie hat in den letzten drei Jahren mehrfach erfolglos versucht, ihr starkes Übergewicht zu reduzieren. Mehrere Abnehmprogramme hat sie abgebrochen, eine Ernährungsberatung hat keine Verhaltensänderung bewirkt. Gleichzeitig hat Frau S. versucht, in ihrem alten Beruf als Bürokauffrau eine Halbtagsstelle zu bekommen. Sie wurde bei allen Bewerbungen zum Vorstellungsgespräch eingeladen, aber es kam nie zu einer Einstellung. Sie vermutet, dass ihre Figur der Grund dafür ist. Frau S. ist bei jeder Absage sehr traurig, aber auch etwas erleichtert, weil sie insgeheim Angst hat, nach zehn Jahren Arbeitspause wieder in einen Betrieb zu gehen und sich dort mit jungen Kolleginnen

messen zu müssen. Nach außen sagt sie: „Ich würde ja arbeiten gehen, aber keiner nimmt mich.“ Das Übergewicht „schützt“ Frau S. davor, eine Arbeitsstelle anzutreten und dort möglicherweise zu scheitern. Diese Versagensängste zuzugeben ist für Frau S. schwieriger als das Übergewicht „auszuhalten“. Erst wenn das langfristige Ziel – „Ich werde wieder in meinem alten Beruf arbeiten“ – für Frau S. attraktiv und erreichbar ist, wird sie ihren Widerstand gegen eine Gewichtsabnahme aufgeben. In ihrem Fall könnte ein IT-Kurs mit einem kaufmännischen Schwerpunkt, bei dem sie merkt, wie schnell ihre Auffassungsgabe ist und wie gut sie im Vergleich zu jüngeren Kollegen mit den neuen Programmversionen zurechtkommt, ihre Selbstwirksamkeit stärken. Danach könnte ihre Motivation, Maßnahmen für eine Gewichtsreduktion durchzuhalten, erheblich höher sein.

Angemessenes Beraterverhalten: Beachtung der Bedürfnisse

In der Ernährungsberatung heißt das konkret für alle Verhaltensmodifikationen: Wenn alte, vertraute Wege verlassen werden müssen, muss auch geklärt werden, ob der Klient mit dem Neuen überhaupt zurechtkommt. In unserer Gesellschaft ist ein Eingeständnis von Unsicherheit und Angst nicht positiv besetzt. Angst zu haben bedeutet Schwäche, ist peinlich und für viele sehr unan-

Alte Verhaltensweise	Welches Bedürfnis wird damit möglicherweise befriedigt?
Inaktivität	Ruhe und Gemütlichkeit
Süßigkeiten essen	Genuss („Was habe ich denn sonst noch?“)
Rauchen	Pausen machen, Informationsaustausch mit Kollegen, keinen Heißhunger haben, Gewichtszunahme vermeiden
Verspätung bei Terminen/ Unpünktlichkeit	Aufmerksamkeit durch den „großen“ Auftritt haben; geringe Wertschätzung des Termins
Schüchternheit/ Zurückhaltung	nicht auffallen wollen, keine Verantwortung übernehmen
Keine Entscheidungen treffen	keine Fehler machen/keine falsche Entscheidung treffen

Übs. 4: Hinter ungünstigen Verhaltensweisen steckende Bedürfnisse

genehm. Daher verdrängen Menschen diese Gefühle und arbeiten mit Widerständen, um die Veränderung mehr oder weniger bewusst zu verhindern. Aus diesem Grund ist eine Beschäftigung mit folgender Frage für einen möglichen Beratungserfolg essenziell: „Was ist für den Klienten am alten (ungesunden) Verhalten positiv? Welches Bedürfnis wird damit befriedigt?“ (♦ Übersicht 4).

Wenn der Berater es schafft, die Bedürfnisse und die teils versteckten Intentionen des Klienten (im Beispiel Selbstschutz vor Versagen) anzuerkennen, zu würdigen und Alternativen zu entwickeln, kann das alte Verhaltenziel losgelassen werden. Es verliert seine unterschwellige Attraktivität und – wenn der Klient genügend Selbstwirksamkeit besitzt – haben neue Ziele Raum, sich zu formen.

Insbesondere beim Ansatz des *Motivational Interviewing* (MI) wird der Umgang mit Widerstand vielschichtig betrachtet [14].

Schweigen von Klienten

Wenn Ernährungsberatung in Organisationsstrukturen stattfindet, die von Zeitdruck und schneller Lösungsfindung geprägt sind, haben Berater mitunter das Bedürfnis, dem Klienten möglichst viele Informationen mitzuteilen, die Beratungszeit besonders sinnvoll zu nutzen und den Beratungsprozess zügig durchzuführen. Ein Schweigen von Klienten wirkt wie eine Bremse, manche Berater fühlen sich dadurch unter Druck gesetzt.

Beispielsituation

Herr H. soll seine Erfahrungen mit einer ballaststoffreicheren Ernährung darstellen. Hier antwortet er wortkarg „ging so“ und bei weiteren Fragen sagt er lange Zeit nichts oder es kommt ein Schulterzucken. Der Berater empfindet das Schweigen schon fast peinlich und ihm gehen Gedanken wie „Was ist mit ihm los – was muss ich jetzt tun?“, durch den Kopf.

Angemessenes Verhalten des Beraters: Aushalten und Ansprechen

Etwaige Gründe für Sprechpausen findet man bei WEISBACH [15]:

- „*Sie sind dran*“: Der Gesprächspartner verdeutlicht körpersprachlich, dass der Redepart nun beim Gegenüber liegt. Hier gibt es in der Regel keine Schwierigkeiten.
- „*Ich denke nach*“: Der Klient überlegt, wie er die Sachverhalte noch besser ausdrücken kann.
- „*Ich sinne nach*“: Bei diesem Schweigen geht es um die Gefühls-ebene, was der Klient zurzeit empfindet.
- „*Das ist mir peinlich*“: Schamgefühle dominieren beim Klienten, sodass er nicht antworten kann. Der Blick ist ausweichend und der Klient wirkt sehr niedergeschlagen.

Schweigen kann für den Klienten im Moment gerade sinnvoll sein. Daher sollte der Berater, wenn es auftritt, seine Geduld trainieren und überlegen, was der Hintergrund sein kann. Eine hilfreiche Strategie ist zunächst, die Anspannung herauszunehmen, denn in den beschriebenen Situationen ist das Zeitempfinden extrem verlangsamt. Fünfzehn Sekunden Schweigen erscheinen wie drei Minuten oder länger. Gedankliches Bis-Zehn-Zählen, Durchatmen und das Schweigen aushalten sind sinnvolle Vorgehensweisen. Bei häufigen und langen Schweigepausen kann der Berater intervenieren, indem er seine eigenen Gedanken transparent macht und die Stille anspricht: „*Sie sind recht still – was geht in Ihnen vor?*“ Halten Sie nach der Frage eine Pause ein und geben Sie dem Klienten Zeit zur Antwort.

Viel- und Dauerredner

Neben stillen Klienten können Viel- und Dauerredner mit ihrem Redebedürfnis jeden Beratungsplan sprengen. Sie nehmen mit weitschweifigen Gesprächsanteilen viel Raum ein, sodass am Ende nur ein Bruchteil der Ziele verwirklicht wurde, und für den Klienten hat sich in der Nachbe-

trachtung auch nichts Neues ergeben.

Wenn Klientenmonologe zur Gewohnheit werden, wird ein deutlicher Unwille auf der Beraterseite entstehen, die Klienten werden daraufhin eher eine Stagnation empfinden. Bevor längere Erzählabschnitte unterbrochen werden, ist es jedoch zweckmäßig, genau zu schauen, ob der Klient ein augenblickliches Redebedürfnis hat, weil ihm „endlich“ jemand seine Aufmerksamkeit schenkt. In diesem Fall wird der Redefluss zum Ende der Einheit schwächer werden, wenn man ihm die Zeit einräumt (♦ Übersicht 5).

Eine Studie von 2009 in Arztpraxen in Deutschland zeigt, dass Mediziner lange Eingangsmonologe von Patienten befürchten.

Bevor Sie weiter lesen: Was schätzen Sie, wie lange würde ein Patient über sein Eingangs Anliegen sprechen, wenn der Arzt ihn nicht unterbricht?

Die in der Studie befragten Ärzte schätzten die Zeit, bis Patienten selbst eine Pause machen würden, auf 3,5 Minuten. Im Durchschnitt unterbrachen Ärzte ihre Patienten nach 19 Sekunden.

Die Zeitmessung bei 501 untersuchten Patienten zeigte jedoch, dass die Dauer der spontanen Eingangsgesprächszeit, wenn die Patienten nicht unterbrochen wurden, im Durchschnitt bei 64 Sekunden lag. Das heißt, dass Patienten ihr Anliegen normalerweise nicht in ausufernden Monologen schildern. Die Autorin der Studie plädiert für eine Änderung der Einstellung von Ärzten dahingehend, dem Patienten diese eine Minute zuzuhören.

Übs. 5: Studie zur spontanen Gesprächszeit von Patienten bei Arztbesuchen [16]

Angemessenes Verhalten des Beraters: Graduelles Arbeiten

Sollten Sie einen gewohnheitsmäßigen Vielredner in der Beratung haben, bietet sich ein graduelles Arbeiten an: ▶

- Zeigen Sie mit Blicken und Gesten, dass Sie unterbrechen möchten.
- Nutzen Sie Atempausen und Themenwechsel, um einzuhaken.
- Geben Sie dem Klienten ein aktuelles Feedback, indem Sie das Dauerreden ansprechen: „Ich bemerke Ihre langen Redeanteile ...ich habe den Eindruck, wir kommen nicht vorwärts.“
- Erörtern Sie mit dem Klienten ein zukünftiges Vorgehen bei weiteren Monologen: „Wie sollen wir damit in Zukunft umgehen?“, „Haben Sie eine Idee?“, „Versuchen Sie, es in drei Sätzen zu sagen.“

Bei NOYON [1] findet man auch ein sehr direktives Verfahren im Umgang mit extremen Dauerrednern. In der Interaktion mit Vielrednern ist Abwarten oder auch vorsichtiges Intervenieren kontraproduktiv. Da Sie auch bei dem direktiven Verhalten in höherer Eskalationsstufe die anfangs beschriebenen Beratergrundhaltungen (Wertschätzung, Echtheit und Empathie) weiter verinnerlicht haben, sind Sie konstruktiv.

Abwertendes Verhalten und Zweifel von Klienten

Beispielsituation

Frau R. hat zwei kleine Kinder und ist verheiratet. Sie möchte eine Beratung zur vegetarischen Ernährung und wie sie diese ihrem Mann sowie ihren Kindern schmackhaft machen kann. Es hat schon häufiger Familienkrach deswegen gegeben. Frau R. fragt die Beraterin mitten in der Beratung: „Sind Sie eigentlich verheiratet und haben Sie auch Kinder?“

In dieser Sequenz werden die Zweifel der Klientin deutlich, ob Sie genügend Erfahrung mitbringen, um ihr angemessen zu helfen. Diese Vorbehalte können viele Bereiche treffen:

- Ausbildung: „Haben Sie ein Studium?“
- Alter: „Sie sind aber jung!“
- Erfahrung: „Wie lange arbeiten Sie schon in dem Bereich?“

- Geschlecht: „Können Sie das als Frau überhaupt verstehen?“
- Familienstand: „Sind Sie geschieden?“, „Haben Sie mehrere Kinder?“
- Figur: „Sie sind sehr dünn!“

Angemessene Beraterreaktion: Ernst, aber nicht persönlich nehmen

Manche Berater fühlen sich angegriffen und möglicherweise auch in ihrer persönlichen Schwachstelle getroffen. Gerade Berufsanfänger reagieren oft unsicher, wenn sie auf ihr Alter oder die Erfahrung angesprochen werden. Diese Unsicherheit ist verständlich, andererseits sind die Stärken von Berufsanfängern das aktuelle, breite Fachwissen und eine sehr hohe Arbeitsmotivation. Diese Argumente sollten sich die Berufsanfänger allerdings nur selbst verdeutlichen, um ihre Selbstsicherheit zu stärken. Im Klientengespräch erscheint es nicht sinnvoll, wie ein Verkäufer zu versuchen, die Skepsis fortzuwischen, nach dem Motto: „Sehen Sie mal ...“

Viel wirksamer ist es, die Vorbehalte ernst, aber nicht persönlich zu nehmen. Jeder Klient hat das Recht, seine Zweifel zu äußern. Was können Sie tun? Sprechen Sie die Skepsis konkret an und verdeutlichen Sie, dass die Beratung ein Angebot ist. Der Klient kann es ausprobieren, er kann Sie und Ihre Methoden kennen lernen und dann entscheiden. Reagieren Sie nicht beleidigt oder lassen Sie den Experten „heraushängen“. Wenn der Klient merkt, dass Sie Verständnis zeigen und ihm die Wahlmöglichkeit lassen, einen anderen Berater aufzusuchen, zeigen Sie Ihre Souveränität. In der Regel fühlt er sich dann nicht „überredet“. NOYON [1] formuliert es treffend: „Sie sind Berater, nicht (schlechter) Verkäufer.“ (S. 172).

Gehen wir zurück zu unserem Anfangsdialog:

- Frau R.: „Sind Sie eigentlich verheiratet und haben Sie auch Kinder?“
Beraterin: „Das ist nicht wichtig, ich habe meine Diplomarbeit über Vegetarismus geschrieben. Da kann ich Sie gut beraten.“

Frau R.: „Ach ja?“

Frau R. wird sich ihren Teil denken, mehr Vertrauen in die Beraterin wird sie so nicht bekommen.

Eine konstruktive Möglichkeit:

Frau R.: „Sind Sie eigentlich verheiratet und haben Sie auch Kinder?“

Beraterin: „Verheiratet bin ich seit einem Jahr, aber Kinder haben wir noch nicht. Ich merke, dass Sie beunruhigt sind, ob ich Sie gut beraten kann, wenn ich selbst keine Mutter bin? Ihre Skepsis kann ich nachvollziehen – ich kann Ihnen folgendes Angebot machen: Probieren Sie es aus und entscheiden Sie dann in Ruhe, ob Sie weitermachen wollen.“

Nur selten kommt es vor, dass Klienten sich im Ton vergreifen und verbale Entgleisungen (Schimpfwörter) oder verbale Angriffe („Wenn ich so wie Sie arbeiten würde, dann ...“) stattfinden. Sollten Sie dies erleben, zeigen Sie Ihre Grenzen auf – ein Berater muss nicht alles aushalten. Bleiben Sie dabei klar und deutlich. Eine sichere Körpersprache mit offenem Blick und gerader Haltung sowie eine feste Stimme unterstützen Sie. SCHULZ VON THUN spricht hier von respektvoller Konfrontation [17]: Ein Ansprechen in der Art wie „Ich merke, Sie sind wütend, ärgerlich ... – aber bitte nicht in diesem Ton!“, wirkt in den meisten Fällen wie eine Unterbrechung und löst die Spannung.

Auch die Betrachtung der sog. Selbstkundgabe (nach SCHULZ VON THUN [17]) kann helfen: Was sagt ein Klient mit verbaler Entgleisung über sich selbst? Er ist schnell wütend, hat seine Stimmungen nicht im Griff und ein schlechtes Benehmen. Das sind Eigenschaften, die Sie in einer Ernährungsberatung nicht ändern können und auch nicht sollen. Aber nach der respektvollen Konfrontation bleibt festzustellen, was Sie aktuell tun können.

Klient: „Das darf ja wohl nicht wahr sein, Sie Schimpfwort!“

Berater: „Ich verstehe Ihren Unmut, aber Ihren Ton verbitte ich mir.“

Klient: „(etwas sprachlos) ... War ja nicht so gemeint.“

Berater: „Gut, wie machen wir weiter?“

Die entsprechenden Begrifflichkeiten sind natürlich immer auf die Situation, den Klienten und den Berater abzustimmen. SCHULZ VON THUN [17] spricht dann von Stimmigkeit.

Streit unter Paaren/Eltern: „Was sagen Sie dazu?“

In die Ernährungsberatung kommen Kinder mit ihren Eltern oder Klienten mit ihrem Lebenspartner. Diese Begleitpersonen haben besondere Erwartungen an den Berater. Manchmal sind es subtile Aufträge, manchmal werden Forderungen ganz direkt ausgesprochen (♦ Übersicht 6).

Angemessene Beraterreaktion: Neutral bleiben

In dem Augenblick, in dem Sie sich als Berater instrumentalisieren lassen und bei den Aufträgen mitmachen, haben Sie eine Person verloren. Entweder Sie geben dem Angehörigen Recht, dann fühlt sich Ihr Klient im Stich gelassen und das Vertrauen für die weitere Arbeit ist gestört. Oder Sie erscheinen als Verbündeter des Klienten, sodass der Angehörige sich ausgeschlossen fühlt. Jedoch fällt eine langfristige Verhaltensänderung ohne die soziale Unterstützung im häuslichen Bereich sehr viel schwerer. Wenn der Angehörige nicht viel von der Beratung hält, wird er auch nicht richtig mitziehen. Beim Auftreten von destruktiven Aufträgen hat der Berater nur eine Chance: Die Wahrnehmungen ansprechen und Umgangsregeln festlegen. Das kann passend zu Person

und Situation durchaus humorvoll geschehen:

Berater: „Oh, wenn ich darauf antworte, kann ich nur ins Fettnäpfchen treten! Schauen wir noch einmal, worum es eigentlich geht.“

Oder bei wiederholten Instrumentalisierungsversuchen:

„Frau D., Herr D., ich bemerke ihre Unstimmigkeiten, die wir hier nicht klären können. So können wir nicht weiter arbeiten. Was können wir hier in der Ernährungsberatung erreichen? Ich bitte Sie, die Zeit dafür zu nutzen.“

Weinende Klienten

In vielen Gesprächen mit Berufsanfängern oder Auszubildenden werden immer wieder große Befürchtungen geäußert zu der Frage, was man macht, wenn jemand zu weinen beginnt.

Warum weinen Menschen?

Menschen weinen aus Wut, Trauer oder vor Freude. Deutliche Unterschiede bestehen zwischen Männern und Frauen. Frauen weinen 30–64 Mal im Jahr, Männer dagegen nur 6–17 Mal pro Jahr. „Der Nutzen und die Besonderheit emotionaler Tränen sind weitgehend unerforscht und spekulativ“, erklärt Professor OHRLOFF, Direktor der Universitäts-Augenklinik in Frankfurt am Main [18].

In der Beratung kann es vorkommen, dass Menschen mit für sie schmerzlichen Emotionen in Berührung kommen und dann weinen sie. Als kompetenter Berater ist das kein Grund, in Panik zu verfallen. Sicher wird sich jeder an die eigene Hilflosgigkeit erinnern, wenn es zum ersten Mal passiert, dass ein Klient in Trä-

nen ausbricht. Gedanken wie: „Oh, was habe ich mit meiner Frage oder Erklärung ausgelöst?“, sind da ganz natürlich. Mit etwas Erfahrung bemerkt man, dass Weinen eine Reaktion ist, die manche Menschen eben zeigen, wenn sie aufgewühlt sind. Die wichtigste Handlung des Beraters ist, dass er Verständnis signalisiert und nicht verunsichert ist. Tränen vergießen ist weder peinlich noch etwas, das sofort beendet werden muss.

Angemessene Beraterreaktion: Aushalten und authentisch bleiben

Zunächst muss man das Weinen aushalten können. Trost zu spenden ist nicht immer einfach und vielleicht auch nicht möglich. Daher ist es hilfreich im Hinterkopf zu haben: Wenn man nichts Tröstendes oder Hilfreiches sagen kann, dann ist es besser zu schweigen. Ein dahin gesagtes „Ich kann Sie verstehen“, kommt nicht an oder erzeugt sogar eher Unwillen beim Klienten: „Der Berater hat doch keine Ahnung, wie ich mich fühle.“ Der Einsatz von Körperkontakt, wie die Hand nehmen, den Arm drücken und Ähnliches sollte nur stattfinden, wenn es gewünscht wird, die Beziehung es trägt und es vom Berater authentisch ist. Das Anbieten von Taschentüchern ist immer eine willkommene Geste (♦ Übersicht 7).

Rollenverständnis des Beraters

Reflexion der eigenen Bedürfnisse

Eine unbedingte Anforderung an einen Berater ist es, dass er sich mit den eigenen Bedürfnissen in seiner Funktion angemessen auseinandersetzt.

Ist es das Bedürfnis nach

- dem schnellen Erfolg,
- Anerkennung der Kompetenz,
- gemocht werden,
- Dankbarkeit des Klienten,
- Harmonie,
- Bequemlichkeit,
- guten Werten in den Feedbackbögen oder
- dauerhaften Kundenbeziehungen? ▶

Sie sollen als Berater ...	Aussage der Begleitperson
Sachverhalte bewerten.	„Was halten Sie davon?“
Bestätigungen aussprechen.	„Das habe ich ihm auch schon gesagt!“
für Anerkennung sorgen.	„Ich tue so viel für mein Kind.“
Aufträge ausführen.	„Sagen Sie ihm das mal!“
Komplize werden.	„Wir beide schaffen das!“

Übs. 6: Erwartungen von Begleitpersonen an den Berater

Dos	Don'ts
- Verständnis	- Hektik/Panik/Verunsicherung zeigen
- Haltung: Gefühle zeigen ist in Ordnung	- peinlich berührt sein - hastige Reaktionen
- innere Einstellung: „Menschen weinen – das gehört bei manchen dazu.“	- Abwiegeln („Das ist nicht so schlimm.“) - unechtes Verhalten (Berührung, wenn es nicht passt)
- Taschentücher/ein Glas Wasser anbieten	- Floskeln („Das wird schon wieder.“)
- angemessen Trost spenden Schweigen (vielleicht)	

Übs. 7: Beispiele für Verhalten des Beraters bei weinenden Klienten

Die zweite von einem Berater zu fordernde gedankliche Vertiefung behandelt die Klärung der Frage der Nachhaltigkeit seiner Beratungsleistung: Wann ist eine Beratung erfolgreich? RUPPEL [19] stellt dazu folgende These auf:

„Es ist nicht immer die angenehmste Begegnung, die die beste Wirkung hat.“ (S. 38).

Als Berater setzen Sie Prozesse in Gang, die als unangenehm, kränkend und ärgerlich empfunden werden. Wenn Sie der Überbringer schlechter Nachrichten sind – z. B. müssen Sie dem Klienten einer Adipositasgruppe mitteilen, dass er 1,5 kg Körperfett zugenommen hat – werden Sie dafür nicht gemocht, denn für unliebsame Erlebnisse ist zunächst kein Klient dankbar. Manch positiver Effekt stellt sich erst später ein, trotzdem ist er wichtiger als eine nette, aber wirkungslose Beratungszeit [19].

Überdenken Sie folgende Feedbackäußerungen von Klienten nach einer Beratung, die über sechs Einheiten dauerte:

Feedback 1

„Ja, das war schon immer sehr nett. Die Beraterin hat eine freundliche Ausstrahlung. Ich konnte viel erzählen. Aber wirklich etwas geändert hat sich durch die Beratung auch nicht.“

Feedback 2

„Ja, das war schon Arbeit. Die Beraterin war recht hartnäckig und ich habe gemerkt, dass ich vorher nur

halbherzige Versuche gemacht habe. Die gute Struktur und die kompetente Unterstützung haben mich dann weiter gebracht.“

Reflexion über die Rolle als Berater

Eine konstruktive Beratung ist facettenreich und anspruchsvoll. Viele Kompetenzen werden benötigt, zunächst ein fundiertes Ernährungs-

fachwissen, das kontinuierlich aktualisiert und vertieft wird. Dazu kommen die Praxiserfahrung, die das Können bestätigt, sowie das Fachwissen über Beratung und Schulung. Die eigene Haltung sollte mit den eingangs vorgestellten Beraterqualitäten in Einklang gebracht werden, ein Bewusstsein für die eigenen Stärken und Schwächen vorhanden sein (♦Abbildung 1).

So wie ein Berater über sein eigenes Erleben und Verhalten reflektiert, sollte er auch über seine Patienten nachdenken. Die psychologischen Aspekte bei bestimmten Erkrankungen und die Persönlichkeitspsychologie bieten nützliche Erkenntnisse. Welche Auswirkungen das Umfeld auf meinen Klienten hat, rundet das Systemwissen ab.

Um den Beratungsprozess überzeugend moderieren zu können, ist zudem der distanzierte Blick auf das Geschehen – was läuft hier gerade ab? – nötig [19].

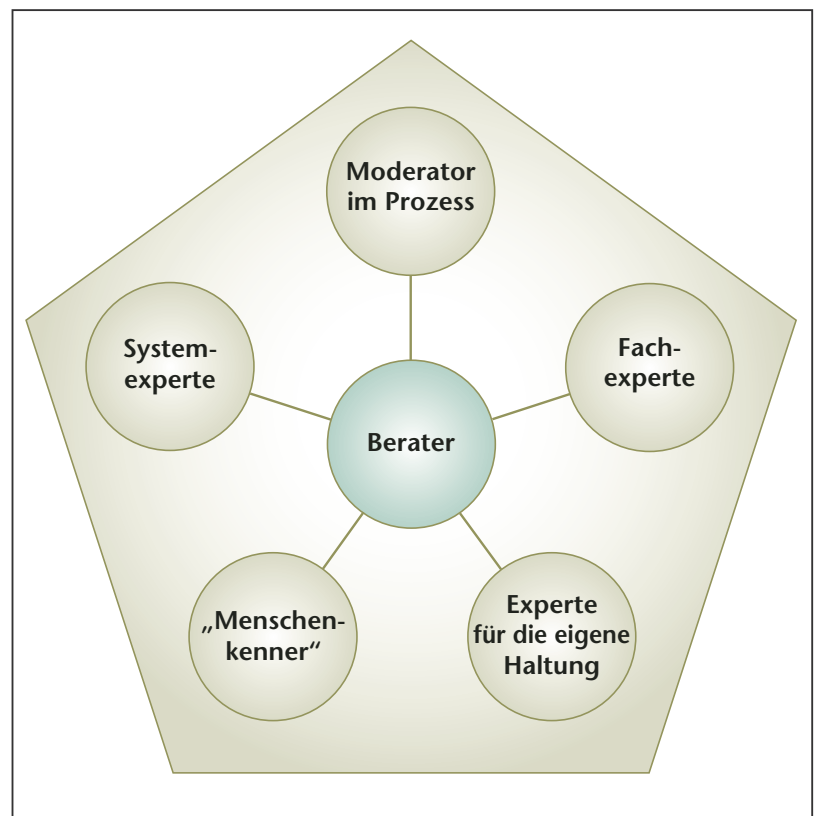


Abb. 1: Kompetenzen eines Beraters (in Anlehnung an [19])

In dieser Vielfaltigkeit der Anforderungen die Balance zu finden, ist die große Herausforderung an die Beratungstätigkeit. Die Ausgewogenheit von Selbstüberzeugung („Ich bin ein konstruktiver Berater mit den genannten Qualitäten“) und Grenzwahrnehmung („Ich habe auch Schwächen und kann nicht alles lösen“) wird dafür sorgen, dass schwierige Situationen mir zeigen, dass gerade etwas Wichtiges passiert (z. B. die Botschaft des Widerstands).

Ich merke durch sie: „Ich muss noch mal genauer hinschauen, mir fehlt noch eine Information, ich muss noch einmal nachfragen.“ Folglich bespreche ich mit meinem Klienten eine Kurskorrektur und nicht ein Versagen als Berater. Nur ein Berater, der sich selbst überschätzt, wird sagen: „Bei mir gibt es keine schwierigen Situationen.“

Bewertung von Gedanken und Glaubenssätzen

Als Berater haben Sie die Wahl und die Entscheidungsmöglichkeit, wie Sie entsprechende Vorkommnisse bewerten. Sie können es kritisch, negativ und herabsetzend sehen, d. h. die „Schwierig-Brille“ aufsetzen, oder die „Handlungs-Aktiv-Brille“ tragen, die Ihnen Herausforderungen mit einer Handlungsorientierung zeigt (♦ Übersicht 8).

Eine differenzierte Auseinandersetzung mit den eigenen Sichtweisen und eine Überprüfung der eigenen Glaubenssätze sind sehr nützlich. Wenn Sie Ihre Beratungsfälle in ihrer Gesamtheit betrachten, wird Ihre persönliche Statistik sicher zeigen, dass die Mehrzahl Ihrer Beratungen zufriedenstellend, unproblematisch und erfolgreich abgelaufen ist bzw. dass Sie schwierige Situationen gut bewältigt haben. Die wenigen als unerfreulich empfundenen Beratungen bleiben leider stärker im Gedächtnis, weil wir das Gefühl des Misserfolgs und Versagens höher bewerten.

„Ein Misserfolg ist immer Bestandteil des Erfolgs.“ (Erik WEIHENMAYER, blinder Extrembergsteiger) [20].

☺ „Handlungs-Aktiv-Brille“ Gedanken und Glaubenssätze	☹ „Schwierig-Brille“ Gedanken und Glaubenssätze
„Die Situation ist anspruchsvoll und herausfordernd.“	„Die Situation ist frustrierend, schlimm, ausweglos.“
„Ich versuche die Problemsituation zu lösen und gebe mein Bestes.“	„Ich muss die Problemsituation lösen, sonst habe ich versagt.“
„Ich denke über die Situation nach. Der Lösungsschritt war nicht erfolgreich, ich werde es neu mit dem Klienten thematisieren.“	„Ich weiß nicht weiter und bin ratlos.“
„Ich kann Störungen und Unstimmigkeiten ansprechen.“	„Ich bin hilflos.“
„Ich bin für die Verhaltensänderungen des Klienten nur zu einem Teil verantwortlich. Ich berate – er setzt es um oder nicht. Das ist die Entscheidung des Klienten.“	„Ich bin für die Verhaltensänderungen des Klienten (Erfolge und Misserfolge) zu 100 % verantwortlich.“

Übs. 8: Handlungsorientierte versus negative Bewertung von Situationen

Fazit

Misserfolge und problematische Situationen dürfen kein persönliches Tabuthema sein, sondern zeigen, dass etwas in der Beratung neu oder umstrukturiert werden muss. Es ist eine Illusion, dass es Berater ohne Selbstzweifel und Misserfolge gibt. Das absolute Vermeiden von problematischen Situationen setzt Berater nur unter Erfolgsdruck und führt zum Ausblenden von Auffälligkeiten.

Hilfreich ist es, sich in oder nach problematischen Situationen folgende Fragen zu stellen:

1. „Was passiert hier? – Wie ist es dazu gekommen?“
2. „Was kann ich gegebenenfalls tun und verändern?“

In unserer von Erfolg und Leistung geprägten Gesellschaft erzählt niemand gern von seinen beruflichen Schwächen. Daher entsteht auf Veranstaltungen im kollegialen Gespräch regelmäßig der Eindruck, dass andere Berater souverän ihre Probleme lösen oder überhaupt keine haben. Das Bewältigen von schwierigen Situationen kann man jedoch durch offenen, kollegialen Erfahrungsaustausch verbessern sowie in Fortbildungen trainieren. Nicht zu

vergessen ist die Annahme von Hilfsangeboten wie Coaching und Supervision.

Zusammenfassende Betrachtung

Beratung und individuelle Arbeit mit Klienten sind Herausforderungen, bei denen sehr viele Kompetenzen benötigt werden. Alle Aspekte zeigen, dass es vielfältige Ursachen für schwierige Situationen gibt und bis zu einem gewissen Grad ist es normal, dass diese vorkommen. Ignorieren verstärkt die Probleme, die aber durchaus mit Hilfe von Interventionsmöglichkeiten lösbar sind. Die Reflexion über die eigene Beraterrolle, die Beratungsziele und das Beraterverhalten gibt wertvolle Hinweise über mögliche Bereiche, die noch entwickelt werden müssen. Eine positive Einstellung zu eigenen Handlungsmöglichkeiten als Berater ist eine wirkungsvolle Bewältigungsstrategie, um schwierige Situationen gekonnt zu meistern.

Dipl.-Psych. Julia Kugler
Bürenstr. 24, 48167 Münster
E-Mail: julia.kugler@kugler-coaching.de

Die Literatur zu diesem Artikel finden Sie im Internet unter www.ernaehrungs-umschau.de/service/literaturverzeichnis/