

# Anliegenentwicklung und emotionale Rahmung = Zwei Seiten einer Medaille

Uwe Michalak

## Zusammenfassung

*Der Artikel skizziert zunächst das Konzept der Anliegen- und Auftragsklärung und stellt den Aspekt der Anliegenentwicklung in den Vordergrund. In einem zweiten Schritt thematisiert er die emotionale Rahmung von Beratungsgesprächen. Beide Konzepte betrachtet der Autor als sich wechselseitig ergänzende Beobachtungsperspektiven für die Reflexion von Beratungen. In diesem Zusammenhang versteht er die zu einem Beratungsprozess dazugehörige Unsicherheit und Verunsicherung des Beraters als Quellen für eine Verbesserung der Beratungskommunikation.*

## Anliegenentwicklung

In der systemischen Literatur wird in der Regel von Auftragsklärung gesprochen. „Bei der Auftragsklärung geht es inhaltlich um die Klärung der oft vielfältigen und widersprüchlichen Erfahrungen, der expliziten, vor allem aber der bislang unausgesprochenen Aufträge der verschiedenen an einer systemischen Beratung beteiligten Parteien (...) Solche Auftragsklärung steht vor allem am Anfang eines jeden Beratungsprozesses an. Sie kann aber auch im weiteren Verlauf nötig werden (...)“ (v. Schlippe, Schweitzer, 1996, S. 148f.).

Die nachfolgenden Überlegungen orientieren sich an dem Konzept der Anliegen- und Auftragsklärung, das auf Kurt Ludewig (1992) zurückgeht. Sie rücken den Begriff der Anliegenentwicklung in den Vorder- und den der Auftragsklärung in den Hintergrund. Der Ausgangspunkt des Konzepts ist die Annahme, dass jede an einem Gespräch beteiligte Person ein Anliegen hat bzw. dieses ihr unterstellt werden kann. Das heißt: Sowohl der Berater als auch der Klient haben ein Anliegen. Dieses Anliegen muss zu Beginn des Gesprächs nicht unbedingt bewusst oder klar sein. Fragt der Berater: „Wobei kann ich Ihnen behilflich sein?“, lenkt er sprachlich die Aufmerksamkeit seines Gegenübers auf dessen Erwartungen, Ziele bzw. Anliegen an die Beratung. Einige Anliegen des Klienten sind dabei nicht mit dem Interpretationsrahmen des Beraters kompatibel, was eine sinnvolle Beratung in seiner Institution schwierig macht.

Auf die Frage nach dem Anliegen wird in der Regel nicht sofort eine angemessene Antwort geliefert. Vielmehr besteht die Aufgabe des Beraters darin, dem Klienten dabei Unterstüt-

zung anzubieten, sein Anliegen zu entwickeln. Dies benötigt vor allem eine Position des Nicht-Wissens: Der Berater versteht nicht vorschnell, sondern erkundet mit Neugierde respektvoll das Bedeutsame. Man könnte auch sagen: Berater und Klient treten in einen ko-kreativen Prozess ein, dessen Produkte das Herauskrystallisieren von Anliegen sind. Ein Anliegen entsteht also im kommunikativen Zusammenspiel der beiden Gesprächspartner. Anders ausgedrückt könnte man auch sagen: Ein gute Beratung ist dadurch gekennzeichnet, dass zu Anfang nicht feststeht, was das Ergebnis des Gesprächs ist. Diese *Prozessorientierung* stellt ein fundamentales Merkmal einer Anliegenentwicklung dar. Das Prozesshafte schlägt sich in zweierlei Weise nieder. Zum einen entwickelt sich das Anliegen erst im Vollzug des Gesprächs (siehe auch obiges Zitat von Schweitzer, von Schlippe, 1996), zum anderen unterliegt das Anliegen selbst einem Wandel. Seine Form ist stets vorläufig. Natürlich kann man in einem Gespräch Phasen ausmachen, in denen intensiv und länger über ein Anliegen reflektiert wird. Allzu wahrscheinlich ist jedoch, dass im Verlauf dieser Reflexionen das Anliegen sich wandelt, weil bestimmte Fragen, Reaktionen oder Kommentare des Beraters das Anliegen in einem anderen Licht erscheinen lassen. Diese Unterschiede in der Perspektive nehmen Einfluss auf den Inhalt des Anliegens. Prozessorientierung kann dementsprechend als Qualitätsmerkmal der Anliegenentwicklung herausgestellt werden.

Der Begriff des Auftrags läuft stets als Hintergrundfigur mit. In jedem Fall dokumentiert er, dass Beratung als soziale Dienstleistung zwischen Kontraktpartnern verstanden werden kann. Von einem Auftrag zu sprechen ist gleichbedeutend damit, eine Momentaufnahme zu betrachten. Ein Auftrag zeichnet sich dadurch aus, dass der Berater willens und fähig ist, den Klienten bei der Bearbeitung seines Anliegens zu unterstützen. Ein Auftrag setzt direkt oder indirekt voraus, dass beide Gesprächspartner sich mit dem Thema beschäftigen wollen. Man könnte auch von einem Abgleichungsprozess sprechen. Grundsätzlich wird gerade in der Gesprächseröffnung ein Auftrag unterstellt; nämlich, dass beide deshalb miteinander ein Gespräch beginnen, weil der Berater dem Klienten dabei behilflich sein will, sein Anliegen kennenzulernen.

An dieser Stelle lohnt es sich, kurz den Blick auf den Berater zu schwenken. Für den Berater kann im Allgemeinen angenommen werden, dass er die Absicht hegt, eine gute Beratung anzubieten. Zu diesem Anliegen gesellen sich weitere Erwartungen, Ziele und Interpretationsmuster. Goffman (1977) bezeichnet diese kognitiven Strukturierungen als „Frame“ bzw. „Rahmen“. Diese wirken sich unmittelbar auf die Interaktion in der Beratung aus. Beide am Gespräch beteiligten Personen haben also ein Anliegen an das Gespräch.

Aufgaben im Therapiesystem	Leitsätze	Leitfragen
Erzeugung	01. Definiere Dich als Therapeut!	Übernehme ich Verantwortung als Therapeut?
	02. Sieh Dich!	Stehe ich zu meinen Möglichkeiten?
Erhaltung	03. Orientiere Dich an Deinem Klienten!	Wessen Maßstäbe lege ich an?
	04. Werte förderlich!	Suche ich nach Öffnendem?
	05. Beschränke Dich!	Konzentriere ich mich auf das Nötigste?
Verwirklichung	06. Sei bescheiden!	Sehe ich mich als Ursache?
	07. Bleibe beweglich!	Wechsele ich meine Perspektiven?
	08. Frage konstruktiv!	Stelle ich Fragen, die weiterführen?
Beendigung	09. Interveniere sparsam!	Rege ich behutsam an?
	10. Beende rechtzeitig!	Kann ich schon beenden?
... und	+1 Befolge nie blind Leitsätze!	Wende ich diese flexibel und kontextbezogen an?

Tabelle 1: 10+1 Leitsätze (aus Ludewig, 1992, S. 130)

Die obigen Leitsätze stammen von Kurt Ludewig (1992, S. 130). Sie beziehen sich auf ein Therapiesystem. Ausgehend von dem Verständnis, dass Therapie eine Sonderform der Beratung ist, sind sie somit auch auf ein Beratungssystem 1:1 übertragbar. Die Leitsätze veranschaulichen einen möglichen Rahmen, so wie er in einem Beratungssystem Anwendung finden könnte. Es ist naheliegend, die Selbstdefinition des Beraters in den Mittelpunkt zu rücken. Dann ist zu fragen, mit welchen Erwartungen, Verhaltensweisen, Zielvorstellungen, Absichten und Motiven ein Berater seine Selbstdefinition als Berater untermauert. Diese Definition beeinflusst unmittelbar, welchen kognitiven wie emotionalen Rahmen der Berater zimmert. Je weiter der Rahmen gefasst ist, um so mehr haben Unsicherheiten, Zweifel und Irritationen darin Platz. Am Ende des Artikels wird dieser Gedanke wieder aufgegriffen und weiter ausgeführt.

Die Entwicklung von Anliegen lässt sich durch vier Aspekte näher fassen. Das sind die Kompetenz des Beraters, die Erlaubnis des Klienten, das Verhandeln der Anliegen und der Kontext.

Ein Auftrag bzw. die Vereinbarung, ein bestimmtes Anliegen zu thematisieren, ist nur dann realisierbar, wenn der Berater sich die Kompetenz zuschreibt, diese Vereinbarung zu ermöglichen. Ein Auftrag ist somit auch von den Qualifikationen des Beraters abhängig. Diese Kompetenz umfasst z. B. Themen wie Krisenbewältigung, Trauerarbeit, ein personales Beziehungsangebot zu machen, Grenzen zu setzen, Motivationsarbeit zu leisten, eine Suchtproblematik zu besprechen usw. Kann aufgrund der fachlichen Ausstattung eines Beraters ein Anliegen nicht bearbeitet werden, dann entsteht kein Auftrag. Zugleich ist ein Auftrag ein fragiles Gebilde, das sich jeweils dann ändert, wenn das Anliegen sich wandelt. Anders gesprochen: Berater und Klient hangeln sich im Gesprächsverlauf von Auftrag zu Auftrag. Der Auftrag dokumentiert also vielmehr die bewusste oder unbewusste Einwilligung der Gesprächspartner, einem vereinbarten Thema auf den Grund zu gehen. Dafür ist die Erlaubnis des Klienten Voraussetzung. Diese kann direkt erfragt werden oder sie kann indirekt erschlossen werden.

Ein Klient der sagt: „Ich will, dass es mir besser geht“, äußert ein persönliches Anliegen. Stellt ein Berater daraufhin die Frage: „Woran werden Sie erkennen, dass es Ihnen besser geht?“, dann regt er eine Konkretisierung des Anliegens an. Zugleich stößt diese Frage einen Prozess an, in dessen Verlauf Ziele entwickelt werden können. Die denkbare Antwort des Klienten: „Ich habe mehr Energie und kann morgens rechtzeitig vor meinem Arbeitsbeginn aufstehen und frühstücken.“ stellt eine Zielformulierung dar. Im Wesentlichen geht es in einem Beratungsprozess darum, persönliche Anliegen zu operationalisieren, in konkrete, verhaltensbezogen und überprüfbare Ziele zu überführen. Auch das Herausarbeiten von Zielen regt an, dass sich Berater und Klient wiederholt selbst beobachten: Sie befinden sich somit in einem stetig fortschreitenden Prozess (Hargens, 2004, S. 181). Im Zuge einer Anliegenentwicklung wird also eine kommunikative Selektion vorgenommen.

Anliegen und Zielen ist gemeinsam, dass sie in die Zukunft weisen. Der zentrale Unterschied zwischen beiden ist ihre Spezifität und Konkretheit. Damit Ziele detailliert und spezifisch gefasst werden können, lohnt es sich, Kriterien für wohlgeformte Ziele bei der Zielentwicklung anzuwenden. Die bislang skizzierte Abfolge beschreibt einen Prozess, wie Anliegen entwickelt werden können. Dieser Prozess ist ein notwendiger Bestandteil einer Anliegenentwicklung. Vollständig wird dieser Vorgang durch einen Abstimmungsprozess des Beraters. Im Zuge dieses Abstimmungsprozesses formuliert und konkretisiert der Berater auf der Basis seiner Kompetenzen und institutionellen Rahmenbedingungen sein Hilfsangebot. Die beschriebenen Prozesse sind idealtypisch dargestellt. In der Praxis gehen sie ineinander über und sind miteinander verwoben.

Im Hinblick auf die Rolle der Ziele im Anliegen- und Auftragsprozess lässt sich sagen, dass sie eine Brücke zwischen Anliegen und Auftrag bilden. Anders ausgedrückt könnte man

auch formulieren, dass Ziele als *verhandelte und kontraktierte Anliegen* gefasst werden können.

Verhandelt bzw. bedacht werden die Anliegen der Gesprächspartner, die institutionellen und persönlichen Möglichkeiten des Beraters und die Erlaubnis des Klienten im Hinblick auf seine Themen. Verhandeln und Vereinbaren sind also bedeutsame Ereignisse im gesamten Prozess einer Beratung.

### Emotionale Rahmung

Im Beratungsprozess werden nicht nur kognitive Aspekte berücksichtigt. Bislang wurde die eine Seite der Medaille angeschaut. Ihre Kehrseite stellt die emotionale Rahmung dar. Was ist damit gemeint? Ein Rahmen macht das Handeln für den Menschen sinnvoll (Goffman, 1977, S. 376). Unter Rahmen versteht Goffman Erfahrungsschemata, die durch Sozialisation erlernt wurden. Die Funktion besteht darin, Situationen sinnhaft wahrzunehmen. Die Rahmen helfen, Situationen zu erkennen und zu definieren. Entsprechend versucht eine Person die Situationen, mit denen sie konfrontiert ist, in einen Rahmen einzuordnen. Auf diese Weise gewährleisten die Rahmen die Vorstellung von Normalität. Rahmen sind somit zentrale Bestandteile der sozialen Wirklichkeitskonstruktion und der Sinnstiftung. Die Benutzung eines Rahmens erfolgt unbewusst, bis eine Irritation erfolgt. „Was geht hier vor?“ stellt eine nützliche Frage dar, um den Rahmen analysieren zu können.

In einer sozialen Situation sind in der Regel mehrere Rahmen aktiviert, die sich überlagern bzw. miteinander konkurrieren. Rahmen stellen keine statische Größe dar, auch sie unterliegen dem Prozess des Gesprächs. Insofern sind Rahmungsprozesse für eine Beratung von entscheidender Bedeutung.

Das nachstehende Modell (von Schlippe, 2003, S. 38) beschreibt eine mögliche Konfiguration von Verhaltensweisen, die dazu dienen sollen, Beratungsgespräche nützlich zu gestalten. Prinzipiell geht es in einer Beratung darum, einen sicheren Rahmen zu schaffen. Dies beschreibt jedoch nur einen Aspekt, der für den Beratungsprozess relevant ist. Der zweite Aspekt ist, eine *heilsame Verstörung* zu ermöglichen, so dass Neues und Ungewohntes Platz gewinnen können. Kurz gesagt geht es um das *Gleichgewicht zwischen Metastabilität und Instabilität*.

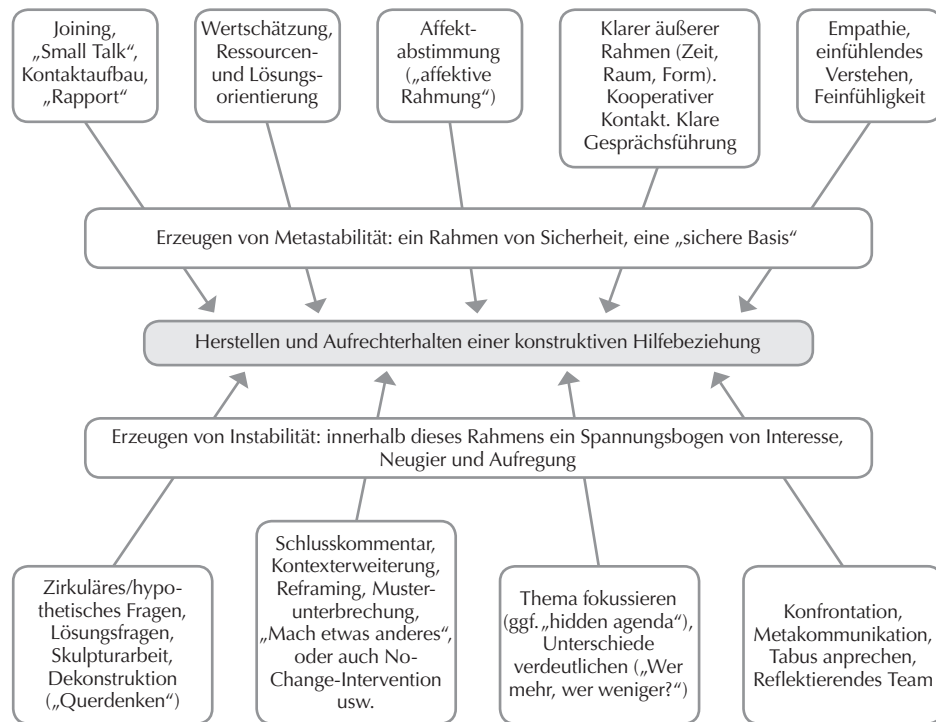


Abbildung 1: nach v. Schlippe (2003)

Das obige Modell offeriert einen weiteren Rahmen für Beratungsprozesse. Mit einem solchen Rahmen werden eine Reihe von Regeln und Erwartungen aktiviert, die den Rahmen etablieren und zugleich gewisse Handlungen ausklammern. Beispielsweise wird im Kontext einer psychologischen Telefonberatung nicht ausführlich über das Zubereiten von Nudelgerichten gesprochen, um Langeweile zu vertreiben. Indirekt wird damit auch angesprochen, was der Berater darüber denkt, wie Veränderungsprozesse initiiert werden können. Er könnte sich beispielsweise fragen: „Wie sehr muss ich Emotionen beachten und vertiefen?“, „Wie sehr konzentriere ich mich auf die genannten Ziele des Klienten?“, „Bin ich ein schlechter Berater, wenn ich Strukturen für eine Selbstexploration anbiete?“, „Was halte ich für richtig/falsch im Hinblick auf eine Beratung?“

Aus der Sicht von Bateson besteht die Aufgabe einer Beratung/Therapie darin, Kommunikationen über die Veränderung von Metaregeln anzustoßen. Anders ausgedrückt geht es um

die Kommunikation darüber, wie Situationen gerahmt werden (vgl. Hildenbrand, 1999, S. 126).

Es lässt sich festhalten, dass Beratung wesentlich durch das Aushandeln von Rahmen charakterisiert ist. Interessant ist in jedem Fall die Frage, welche Rahmen ein Berater aktiviert, wenn er sich in eine Beratungssituation begibt, und wie er mit dem Klienten darüber verhandelt, dass das Gespräch, das sie gerade führen, eine Beratung ist. Wie initiiert er den Rahmen Beratung? Mit welchen Handlungen erzeugt er einen „Anfang“? Ist es die Frage: „Wobei kann ich Ihnen behilflich sein?“ oder „Über welche Probleme wollen Sie hier sprechen?“

Wie schwierig es sein kann, Rahmungsprozesse auszuhandeln, veranschaulicht folgendes Gedankenexperiment. Zwei Psychiater nehmen an einer Therapiesitzung teil. Beide werden vorab getrennt darüber informiert, dass das Krankheitsbild des Klienten, dem er gleich gegenüber sitzt, sich darin äußert, dass er meint, ein Psychiater zu sein.

Quellen für die Analyse des *emotionalen Klimas* sind neben Gestik und Mimik der gesprochene Text und die darin zitierten emotionalen Passagen, die paraverbalen Äußerungen des Klienten und die emotionalen Reaktionen des Beraters auf die Inszenierung des Klienten.

### Exkurs: Das Theater als Modell für die soziale Welt

Goffman (2011) nimmt an, dass die Gesellschaft vorrangig theatral bestimmt ist: Das Theater dient ihm also als Muster für die soziale Welt. Den Verhaltensweisen der Interaktionspartner und ihrer Begegnung kommt eine große Bedeutung zu. Handlungen werden von einem Darsteller vollzogen, um bestimmte Wirkungen zu erzielen, nämlich dem Gegenüber Selbstbilder zu vermitteln. In einer Interaktion, in der man sich bewusst ist, dass man beobachtet wird, verlangt eine Handlung eine Reaktion.

In seinen Überlegungen grenzt Goffman (2011) Interaktion von Darstellung und Rolle ab. Den „wechselseitige[n] Einfluß von Individuen untereinander auf ihre Handlungen während ihrer unmittelbaren physischen Anwesenheit“ bezeichnet er (ebd., S. 18) als *Interaktion*. Eine Reihe von Interaktionen, die beobachtbar ist, wenn eine Personengruppe permanent beisammen ist, fasst er als „eine Interaktion“ zusammen. Eine *zentrierte Interaktion* ist dadurch charakterisiert, dass die Darsteller für eine bestimmte Zeit miteinander handeln; sie kooperieren, indem sie ihre Aufmerksamkeit gemeinsam auf *eine* Handlung oder einen Gegenstand lenken (Goffman, 1971, S. 35). Ein Gespräch stellt beispielsweise ein solche Interaktion dar (Goffman, 1973, S. 7). Eine *Darstellung* beschreibt Goffman „als die Gesamttätigkeit eines bestimmten Teilnehmers an einer bestimmten Situation (...), die dazu dient, die anderen Teilnehmer in irgendeiner Weise zu beeinflussen“ (2011, S. 18). Wird der Schein-

werfer auf die Darstellung eines bestimmten Teilnehmers gerichtet, werden die anderen Teilnehmer, die ebenfalls Darstellungen liefern, als Zuschauer gedacht. Eine Darstellung ist dann erfolgreich, wenn die Zuschauer den Darsteller als im Wesentlichen als aufrichtig beurteilen. Dies ist ein entscheidender Aspekt für Goffman (2011, S. 66). Der Begriff *Rolle* wird wie folgt von ihm umrissen: „Das vorherbestimmte Handlungsmuster, das sich während einer Darstellung entfaltet und auch bei anderen Gelegenheiten vorgeführt oder durchgeführt werden kann (...)“ (ebd., 2011, S. 18). Das Verhalten des Darstellers veranschaulicht dem Gegenüber, welche Rolle dieser in der Begegnung spielen will (ebd., 2011, S. 25).

Goffmans Überlegungen können durchaus auf die Interaktion zwischen Klient und Berater übertragen werden. Speziell kann gefragt werden, welche Selbstbilder der Klient vermitteln will. Dabei ist interessant zu fragen, welche Selbstbilder der Klient vorstellt, um als Klient zu gelten bzw. einen Zugang zum Rahmen Beratung gewährt zu bekommen. Die Glaubwürdigkeit der Selbstbilder ist dafür relevant, ob die Rahmungsprozesse unbewusst ablaufen. Genauso aufschlussreich ist, welche Selbstbilder des Klienten mit seinen berichteten Schwierigkeiten in Zusammenhang stehen. Nach Goffmann (2011, S. 230f.) wird das „Selbst“ durch die Selbstinszenierung konstituiert: Diese Inszenierung zielt darauf, die eigene Erscheinung zu kontrollieren. Nicht unerwähnt bleiben soll, dass diese Untersuchungsaspekte auch auf den Berater angewendet werden können. Sie helfen dann, die eigene Selbstdefinition als Berater zu eruieren.

Das Forum für die wechselseitigen Inszenierungen ist die Berater-Klient-Beziehung. Unsere Beobachtungen können nicht unabhängig von Beziehungen gedacht werden (Bateson, 1984). Die Rede beispielsweise von „Ohnmacht“ vernachlässigt den Bezugsrahmen. Denn diese Beobachtung ist aus einer Beziehung zwischen Personen hervorgegangen. Bateson postuliert deshalb, dass Beziehung als Rahmen grundsätzlich an erster Stelle steht. Die Berater-Klient-Beziehung kann beispielsweise als Rollenhandeln konzipiert werden. „Theoretisch betrachtet, stellt die Beziehung zwischen Therapeut und Klient eine Strukturkoppelung zwischen zwei einzigartigen Personen dar (...), die komplementäre Rollen spielen: die des professionellen Helfers und die des Klienten, der sich als unfähig erlebt, ein Problem zu lösen“ (Lipchik, 2011, S. 45).

### Die Berater-Klient-Beziehung

Wie wichtig emotionale und kognitive Rahmungsprozesse für die Berater-Klient-Beziehung sind, dokumentieren Beobachtungen von Eve Lipchik und Marilyn Bonjean. Eine informelle Studie der beiden Therapeutinnen (Lipchik, 2011, S. 44), in der es darum ging herauszufinden, was Klienten während eines Therapieprozesses hilft, brachte ein überraschendes Ergebnis hervor. Die Klienten bewerteten das Inhaltliche der Sitzungen als weniger bedeutsam als

die Prozesshaftigkeit. Ausnahmslos brachten sie ihre Fortschritte mit dem Gefühl, verstanden, unterstützt, akzeptiert und gehört zu werden, in Verbindung. Die Therapeuten hingegen assoziierten die Veränderungen mit den Themen der Sitzungen, mit dem, was anders und neu war. Wenn dieselbe Szene aus zwei Perspektiven beleuchtet wird, führt dies zu unterschiedlichen Beobachtungen. Es ist anzunehmen, dass die Therapeutinnen, die die Inhalte, Themen, Ziele und Anliegen ihrer Klientinnen in den Vordergrund stellen, sich bewusst oder unbewusst so verhalten haben, dass ihre Klienten sich von ihnen emotional verstanden fühlten.

Die Forschungen von Fredrickson (2003, S. 41) unterstreichen die grundlegende Bedeutung positiver Emotionen für die menschliche Ressourcenentwicklung und die Förderung des emotionalen und physischen Wohlbefindens. Im Hinblick auf psychotherapeutische Kommunikationen kann die Aktivierung positiver Emotionen wesentlich zur Stärkung der Therapeut-Klient-Beziehung, zur Stimmungsverbesserung, zum Ressourcenaufbau und zur Förderung des Wohlbefindens des Klienten beisteuern (vgl. Klemenz, 2009).

In welcher Weise die kognitiven Strukturierungen der Therapeutinnen für die Klienten anregend waren, bleibt offen. Die Annahme, dass beide Aspekte miteinander verschränkt sind und eher von der Rezeption der Klienten als Empfänger abhängen, erscheint somit sehr plausibel. Anders ausgedrückt: Das Zusammenspiel zwischen Berater und Klient, ihre Kooperation und ihre Verhandlungen der Rahmen sind maßgeblich für das Gelingen eines Beratungsprozesses.

Eine Vielzahl von Studien untermauern den zentralen Stellenwert der Therapeut-Klient-Beziehung. „Die Bedeutung einer guten Therapiebeziehung für ein gutes Therapieergebnis kann als das am besten gesicherte Ergebnis der Therapieforchung angesehen werden (Orlinsky et al., 1994). Wenn die Beziehung zum Therapeuten vom Patienten nicht als positive Ressource erlebt wird, sind die Aussichten, daß in der Therapie irgend etwas Positives erreicht wird, schlecht“ (Grawe, Grawe-Gerber, 1999, S. 66). Lipchik (2011, S. 45) schlüsselt den Therapieerfolg wie folgt auf: 40 Prozent der Therapieerfolge hängen mit außetherapeutischen Aspekten zusammen, gemeint sind innere und äußere Faktoren, die Klienten in den Prozess einbringen. 30 Prozent der Erfolge haben mit der Therapeut-Klient-Beziehung zu tun, z. B. Fürsorge, Akzeptanz oder Ermutigung. 15 Prozent der Erfolge gehen auf das Therapiemodell und Techniken zurück, die verbleibenden 15 Prozent sind auf den Placeboeffekt zurückzuführen.

### Zweigleisig denken

Das Entwickeln von Anliegen ist ein Vorgang, den man der kognitiven Ebene zuordnen kann. Dass dieser Entwicklungsprozess nur gelingt, wenn emotionale Prozesse zugleich be-



dacht werden, ist bereits betont worden. Einen Weg, emotionale Rahmungsprozesse zu reflektieren, schlägt Lipchik (2011) mit ihrem Bild, zwei Hüte während einer Beratung zu tragen, vor. Konkret spricht sie davon, zweigleisig zu denken und wahrzunehmen. Dieser Vorgang entspricht der Idee, die Gegenübertragung zu kontrollieren. Zweigleisig zu denken und wahrzunehmen, bedeutet einerseits den Klienten zu beobachten und andererseits die eigenen Reaktionen als Berater zu registrieren. Über den Klienten nimmt man Informationen über seine Verhaltens- und Sprechweisen, seine Weltsicht, Überzeugungen und seine Art des Interagierens auf und kooperiert dementsprechend mit ihm. Für das Beratungshandeln bedeutet diese Idee, dass der Berater im Hinblick auf seine Person beachtet, welche Gedanken, Gefühle, emotionalen Reaktionen, Ahnungen, Vermutungen und Kenntnisse aufkommen. Auch wenn die persönlichen Reaktionen auf den Klienten negativ sind, ist es lohnend sie akzeptierend anzunehmen. Sie sind wertvoll, weil sie Alarm geben, sorgfältig auf die eigenen Impulse Acht zu geben. Diese Warnungen helfen, feinfühlicher auf den Klienten einzugehen. Denn eine unangemessene negative Reaktion kann beschämen und verschlechtert die emotionale Atmosphäre.

Es lohnt sich die Frage, welchen Rahmen es gemeinsam zu entwickeln gilt, so dass eine Beratung erfolgversprechend wie sinnstiftend im Sinne der beiden Gesprächspartner ist. Eine Antwort ist, einen möglichst offenen Rahmen zu gestalten, der sich dadurch auszeichnet, dass Irritationen daran wie selbstverständlich zugelassen und beachtet werden.

### Umgang mit Unsicherheit

Bei der Beschäftigung mit dem Thema Umgang mit Unsicherheit lohnt es sich, zwei Aspekte zu unterscheiden, nämlich eine *strukturelle* und eine *prozessbedingte Unsicherheit*. Ganz allgemein soll hier Unsicherheit als ein Mangel an Sicherheit auf Seiten des Beraters verstanden werden, die Beratung aktiv und bewusst handelnd bzw. kommunizierend mitzugestalten. Das Luhmannsche Kommunikationsverständnis soll dazu beitragen, die strukturelle Unsicherheit zu skizzieren. Luhmann (1984) geht von einem dreistelligen Selektionsprozess aus. Kommunikation kann mit den Begriffen Information, Mitteilung und Verstehen gefasst werden. Diese drei Begriffe beschreiben in der genannten Reihenfolge eine Kommunikationssequenz und zugleich einen dreistelligen Auswahlprozess (Selektionen). Die ersten beiden Auswahlprozesse können dem sogenannten Sender zugerechnet werden, der dritte Auswahlprozess liegt beim sogenannten Empfänger. Voraussetzung für Kommunikation sind laut Luhmann (1984, S. 191) mindestens zwei informationsverarbeitende Prozessoren, die sich auf- und übereinander auf sich selbst beziehen können.

Beschrieben wird eine Kommunikationssequenz. Man kann sich beispielsweise zwei Personen vorstellen. Person A bemerkt eine innere Regung, wählt diese aus und bezeichnet sie.

Dadurch dass sie ihre Aufmerksamkeit auf eine Regung im Kontext von anderen richtet, wird diese zur Information (Erste Auswahl). Nun steht für sie an, diese Information mitzuteilen. Auch hier muss sie auswählen, nämlich wie sie die Information mitteilen will. Schließlich gibt es viele Möglichkeiten, um das ausdrücken, was sie sagen will (Zweite Auswahl). Eine zweite Person registriert nun, dass die erste Person etwas mitteilt. Genau genommen kann sie nicht Mitteilung und Information voneinander unterscheiden, projiziert diese Unterscheidung jedoch auf die Mitteilung. Die dritte Auswahl ist das Verstehen: Es unterscheidet die Mitteilung von der Information und dem Verstehen. Dieses Verstehen ist ein formaler Vorgang (vgl. Fuchs, 1993, S. 127f.). Allein schon bei der formalen Betrachtung einer Kommunikationssequenz wird erkennbar, dass ein Missverstehen in Interaktionen wahrscheinlich ist, beispielsweise wenn ein Beobachter eine Verhaltensweise einer anderen Person als Mitteilungsverhalten versteht, obwohl dies von der anderen Person nicht als solches gemeint ist.

Nimmt man nun die Inhaltsdimension der Kommunikation hinzu, dann kann im Kontext der Anschlusskommunikation aufgezeigt werden, wie verschieden auf eine Aussage reagiert werden kann, weil der Empfänger den Inhalt so und nicht anders verstanden hat oder verstehen will. Wie ein Empfänger eine Nachricht mit Bedeutung versteht, hängt von seiner situativen wie biografischen Ausstattung ab. Kurz gefasst kann man sagen: Eine Nachricht wird nicht gesendet, sie wird nur empfangen. Sobald eine Aussage kommuniziert wird, wird aus ihr etwas Fremdes. In formaler wie inhaltlicher Hinsicht ist also Missverstehen wahrscheinlicher als Verstehen.

Die *strukturelle Unsicherheit* kann auch aus einer anderen Perspektive erörtert werden. Forschungen zum Thema Spiegelneuronen lassen vermuten, dass bei der Emotionserkennung Spiegelneuronen generell beteiligt sind (Tsoory-Shamay et al., 2009, zitiert nach Wikipedia, Spiegelneuron). Meine unsystematischen Beobachtungen sind, dass auch in der Telefonberatung – einem Interaktionsmedium, das auf den auditiven Wahrnehmungskanal konzentriert ist, – oft eine mimische Nachahmung der wahrgenommenen Emotion vorgenommen wird. Geschieht dies, wird innerhalb von Millisekunden die „Als-ob-Schleife“ geschlossen, indem die motorischen Cortexareale aktiviert werden: Die wahrgenommene Emotion wird simuliert. Dieser Prozess findet jenseits der Bewusstheitsschwelle statt. Dennoch trifft der Beobachter (Zuhörer) eine Entscheidung darüber, ob das Gefühl zutreffen mag und wie die Emotion bedeutet werden kann. Der geschilderte Ablauf wird als das reverse Modell der Simulationstheorie bezeichnet (Goldmann, 2005, zitiert nach Wikipedia, Spiegelneuron).

Gerade beim Attributionsvorgang werden die individuellen Erfahrungen im Umgang mit einer Emotion herangezogen. Diese stimmen nur teilweise mit den Erfahrungen des Gegen-

übers überein. Schwingt eine Person mit, dann entwickelt sie eine Idee, wie die emotionale Situation ihres Gegenübers beschaffen sein mag, aktiviert aber zugleich biografische Verarbeitungs- und Ausdrucksmuster im Umgang mit der Emotion. Man sollte sich immer bewusst machen, dass die eigenen Erfahrungen im Umgang mit einer Emotion auch subjektiv sind und nicht 1:1 übertragen werden können. Anders ausgedrückt: Meine Fähigkeit, Empathie zu zeigen, steht im Zusammenhang mit meiner Fähigkeit, die Gefühle meines Gegenübers in meinem neuronalen System abzubilden. Und der Abbildevorgang wird stark von subjektiven Attributionen bestimmt.

Durch diese strukturellen Unsicherheiten entsteht ein Dilemma für den Berater (Ludewig, 1992, S. 124f.). Das lautet: *Handle wirksam, ohne im Voraus zu wissen, wie und was dein Handeln auslösen wird!* Demnach kann das wesentliche Ziel einer Beratung nur darin bestehen, ein Milieu zu erzeugen, in dem der Klient auf der Grundlage eines sicheren Rahmens (Metastabilität) dazu angeregt wird, Denk- oder Handlungsexperimente zu wagen, die kleine Veränderungsschritte ermöglichen. Die Einwilligung in ein solches Beratungsverständnis kann den Berater auf gute Weise dazu befähigen, sich auch den prozessbedingten Verunsicherungen zu stellen.

*Prozessbedingte Unsicherheiten* können mit kostbaren Perlen verglichen werden. Eine solche Unsicherheit tritt dann auf, wenn die kognitive und/oder emotionale Rahmung des Gesprächs nicht ausreichend ist. Erkennbar sind sie beispielsweise daran, dass der Berater körperlich auf das Gehörte reagiert (Plötzlich muss er schlucken.), dass er den Eindruck gewinnt, es fehle an einem gemeinsamen Thema, dass er Ärger spürt oder sich fragt, wie er reagieren soll. Die körperlichen, gedanklichen und/oder gefühlsmäßigen Reaktionen stellen also eine Quelle dafür dar, über die Rahmung des Gesprächs zu reflektieren. „Was geht hier vor?“ ist dann eine geeignete Frage, sich die aktuellen Rahmungen zu vergegenwärtigen. Die Reflexion darüber, ob ich etwas überhört oder nicht hilfreich einsortiert habe bzw. welche Erwartungen mir nicht bewusst sind, kann dann entweder in einer Metakommunikation mit dem Klienten oder für mich als Berater auf meinem sogenannten zweiten Gleis, so wie Eve Lipchik es vorschlägt, erfolgen. Irritationen, Verunsicherungen und Unsicherheiten sind so gesehen willkommene Anlässe, die Qualität der Beratung zu verbessern.

Diese Gedanken stellen für Anfänger im Feld der Beratung vermutlich eine große Herausforderung dar, weil die Neigung groß sein kann, beim Erproben von Techniken und der Entwicklung einer eigenen Beraterhaltung die im Verlaufe eines Beratungsprozesses empfundene Unsicherheit der noch nicht ausreichend ausgebildeten Kommunikationskompetenz zu attribuieren. Dennoch kann es nützlich sein, diesen scheinbaren Inkompetenzverdacht als Information über den Beratungsprozess zu werten, um ihn ggf. für eine Verbesserung der Kommunikation einzubringen.

### Kurze Zusammenfassung der Überlegungen

Die Zusammenfassung dieses Artikels geschieht in Anlehnung an Überlegungen zum Modell einer affektiven Kommunikation nach Dinkel-Sieber et al. (1998, S. 272f.):

- Eine Beratung gründet vor allem auf einer tragfähigen Begegnung zwischen dem Klienten und dem Berater.
- Beraterische Interaktionen sind wesentlich durch einen emotionalen und einen kognitiven Aspekt gekennzeichnet. Beide Aspekte wirken im gesamten Beratungsprozess und sind untrennbar wechselseitig aufeinander bezogen.
- Der Beratungsprozess vollzieht sich in der Orientierung an den Anliegen des Klienten und dem emotionalen Sich-Einlassen auf die Inszenierungen in der direkten Begegnung.
- Es braucht einen sicheren inneren (Berater) wie äußeren (Beziehung) Rahmen in der Beratung, innerhalb dessen Irritationen reflektiert bzw. thematisiert werden können.
- Kognitive wie emotionale Irritationen sind beraterisch bedeutsam. Sie dienen als Orientierungspunkte, um einen nützlichen Rahmen auszuloten.
- Das Beratungsziel besteht in erster Linie darin, neue Möglichkeiten zu eröffnen. Zentral gehört dazu, Denk- und Fühlweisen zu erweitern und auszudifferenzieren.

### 5.1 Literatur

- Bateson, G. (1984). Geist und Natur. Eine notwendige Einheit. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Dinkel-Sieber, S., Hildenbrand, B., Waeber, R., Wäschle, R., Welter-Enderlin, R. (1998). Aktive Rahmungsprozesse in der therapeutischen Praxis. In: Welter-Enderlin, R., Hildenbrand, B. (Hrsg.). Gefühle und Systeme. Heidelberg: Carl-Auer, S. 228-274.
- Fredrickson, B. L. (2003). Glücksforschung. Die Macht der guten Gefühle. Geist & Gehirn, 6, 38-42.
- Fuchs, P. (1993). Niklas Luhmann – beobachtet. Eine Einführung in die Systemtheorie. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Goffman, E. (1971). Verhalten in sozialen Situationen. Strukturen und Regeln der Interaktion im öffentlichen Raum. Gütersloh: Bertelsmann.
- Goffman, E. (1973). Interaktion: Spaß am Spiel, Rollendistanz. München: Piper.
- Goffman, E. (1977). Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. 1. Aufl., Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Goffmann, E. (2011). Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. 9. Aufl. München, Zürich: Piper.
- Grawe, K., Grawe-Gerber, M. (1999). Ressourcenaktivierung – ein primäres Wirkprinzip der Psychotherapie. Psychotherapeut, 44, S. 63-73.
- Hargens, J. (2004). Ziele und was so alles noch dazu kommt. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 22(3), 179-183.

- Hildenbrand, B. (1999). Auftragsklärung und/oder Rahmung? – Zur Bedeutung der Anfangssequenz in Beratung und Therapie. *System Familie*, 12, 123-131.
- Klemenz, B. (2009). *Ressourcenorientierte Psychologie*. Bd. 1. DGVT-Verlag: Tübingen.
- Lipchik, E. (2011). Von der Notwendigkeit, zwei Hüte zu tragen. Die Balance von Technik und Emotion in der lösungsfokussierten Therapie. Heidelberg: Carl-Auer.
- Ludewig, K. (1992). *Systemische Therapie: Grundlagen klinischer Theorie und Praxis*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Luhmann, N. (1984). *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schlippe, A. v., Schweitzer, J. (1996). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schlippe, A. v. (2003). Grundlagen systemischer Beratung. In: Zander, B. Knorr, M. (Hrsg.). *Systemische Praxis der Erziehungs- und Familienberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 30-54.
- Quellen aus dem Internet:  
Spiegelneuron  
<http://de.wikipedia.org/wiki/Spiegelneuron> [Zugriff 30.01.2013]

**Uwe Michalak:** *Diplom-Psychologe, Psychologischer Psychotherapeut, Lehrtherapeut und Lehrender Supervisor (WIST Münster und SG). Wissenschaftlicher Mitarbeiter für Klinische Psychologie an der Universität Münster (1992-1997). Mehrjährige Tätigkeit in einer Trennungs- und Scheidungsberatungsstelle (2001-2005). Seit 1998 Dozent im WIST Münster e. V. Veröffentlichungen zu den Themen Krisenhilfe, Telefonseelsorge, Förderung volitionaler Kompetenzen und Lösungsorientierung. Geschäftsführer der Agentur für systemische Kommunikation GmbH, Schwerpunkt: Durchführung von Fort- und Weiterbildungen zu systemisch-lösungsorientierten Themen, freiberuflicher Supervisor und Paartherapeut.*  
[uwe.michalak@t-online.de](mailto:uwe.michalak@t-online.de)