Inhalt

Vorwort **10**

1 Einleitung: Beratung als Beziehungsgestaltung **11**

2 „Dafür werden Sie doch bezahlt!" – Beratung als Arbeitsbeziehung **17**

2.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: Der aufdringliche Klient 17

2.2 Beratung – eine Arbeitsbeziehung 18

2.2.1 Beratung als „Dienstleistung" – ein machtvolles Deutungsmuster 19

2.2.2 Dienstleistung – ein fragwürdiges Deutungsmuster für Beratung 20

2.3 Die Arbeitsbeziehung in der Beratungssituation: interaktiv bestimmte Arbeit 22

2.3.1 Merkmale interaktiv bestimmter Arbeit 23

2.3.2 Aushandlung – das Muster der Zusammenarbeit 26

3 „Das hab ich noch nie jemanden erzählt" – Beratung als Kooperationsbeziehung **31**

3.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt : Pokerface 31

3.2 Beraterin und Klient – zur Kooperation verdammt 32

3.3 Resonanz – die elementare Interaktionsebene von Beratungsgesprächen 34

3.3.1 Interaktive Wahrnehmung: Das unmittelbare Erleben 36

3.3.2 Das Engagement der Beteiligten 40

3.4 Die Kooperationsbeziehung und die Haltung der Beraterin 42

4 „Versteh ich nich" – Beratung als Expertin-Laien-Beziehung **44**

4.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: die missglückte Erklärung 44

Bibliografische Informationen
http://d-nb.info/1201241030

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

4.2 Expertin – Laie: eine asymmetrische Beziehung ... 45
4.2.1 Der Status der Expertin – und der des Laien ... 45
4.2.2 Merkmale einer asymmetrischen Beziehung ... 49

5 „Könn Se bei mir nich ne Ausnahme machen?" – Beratung als professionelle Beziehung ... 57
5.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: ... wieder bei Null ... 58
5.2 Professionalität: Spannungsfelder institutioneller Beratung und wie die Beraterin sich in ihnen positionieren kann ... 58
5.3 Das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle ... 62
5.4 Das Spannungsfeld von Therapie und Recht ... 64
5.5 Das Spannungsfeld von Autonomie und Bürokratie ... 65
5.5.1 Institutionelle Rahmenbedingungen ... 65
5.5.2 Betriebskultur ... 66

6 „Sind Sie noch dran?" – Beratung als mediale Beziehung ... 70
6.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: Verstehen im Nachhinein ... 71
6.2 Einige medientheoretische Klarstellungen ... 72
6.2.1 Die theoriefixierte Reduktion von Beziehung auf die Face-to-Face-Beratung und die Hilflosigkeit vor der Praxis ... 72
6.2.2 Die irreführende Hervorhebung von Face-to-Face-Beratung und die Idee von „Defiziten" ... 73
6.2.3 Die verfehlte Analogiebildung von Sprechen und Schreiben und ihre Sprachverwirrung ... 75
6.3 Medien-Beziehungen ... 76
6.3.1 Die durch Stimmen hergestellte Beziehung – Telefon-Beratung ... 77
6.3.2 Die durch Texte hergestellte Beziehung – Online-Beratung ... 83

7 „Sehen Sie mich an, wenn ich mit Ihnen rede!" – Beratung als kulturelle Beziehung ... 87
7.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: Der freundliche Kopierdienst ... 88
7.2 Kurzschlüsse in der interkulturellen Beziehung ... 88
7.3 Kommunikationsgewohnheiten ... 92
7.3.1 Wie man etwas sagt ... 93
7.3.2 Wie man spricht ... 95
7.3.3 Wie man zuhört und versteht ... 98
7.3.4 Wie man blickt ... 99
7.3.5 Wie man ein Problem darstellt ... 100

7.3.6 Was, wenn man etwas nicht weiß 101
7.3.7 Wie man Lösungsvorschläge versteht 102
7.4 Behörden- und Rollenverständnis 102
7.4.1 Behördenwahrnehmung 103
7.4.2 Behördenverständnis 103
7.4.3 Rollenverständnis 105
7.5 Kulturelle Werte 105
7.5.1 Das Verhältnis eines Menschen zur Zeit 107
7.5.2 Das Verhältnis eines Menschen zu seinen Mitmenschen 108
7.5.3 Das Verhältnis eines Menschen zu sich selbst 110

8 „Sie sehen aus wie mein Vater" – Beratung als Bindungsbeziehung 111
8.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: Im falschen Film 112
8.2 Erfahrungsorganisation als Grundlage individuellen Handelns in der Beratungssituation 112
8.2.1 Konstruktionsprinzipien der Erfahrungsorganisation 113
8.2.2 Das Selbstkonzept als dynamisches Zentrum der Erfahrungsorganisation 117
8.2.3 Quellen der Erfahrungsorganisation 118
8.3 Das interaktive Zusammenspiel von Erfahrungsorganisationen: Bindung und Verstrickung in der Beratungssituation 119
8.3.1 Muster der Bindungsentfaltung 120
8.3.2 Muster der Bindungsverstrickung 124
8.4 Gestaltungsmöglichkeiten der Bindungsbeziehung durch die Beraterin 127
8.4.1 Reflexion eigener Konstruktionen 127
8.4.2 Zuhörhaltung: Fördernde Responsivität 127

9 „Mir ist das so peinlich" – Beratung als emotionale Beziehung 129
9.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: die bleierne Wolke 129
9.2 Die Bedeutung von Gefühlen für die Beratungsbeziehung 130
9.3 Das Affektprofil der Beraterin 131
9.3.1 Unsicherheit in fachlichen Dingen 133
9.3.2 Hilfsbereitschaft 134
9.3.3 Überlegenheitsgefühl/Machtgefühl 136
9.3.4 Misstrauen/Täuschungsverdacht 137
9.4 Das Affektprofil des Klienten 138
9.4.1 Scham 139

9.4.2 Resignation 141
9.4.3 Verzweiflung 143
9.4.4 Wut/Verärgerung 144

10 „Haben Sie überhaupt Kinder?" – Beziehungsspiele in der Beratung 147
10.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: Vorgeführt 147
10.2 Beziehungsspiele in der Beratungskommunikation 148
10.2.1 „Spiele"? 148
10.2.2 Die Natur von Beziehungsspielen 149
10.2.3 Die Beraterin als Spielverderberin 151
10.3 Vom Klienten initiierte Beziehungsspiele 152
10.3.1 „Ja aber" – das Einwandspiel 153
10.3.2 Wer gibt zuerst nach? – Das Machtspiel 154
10.3.3 „Sind Sie überhaupt ...?" – das Statusspiel 154
10.4 Von der Beraterin initiierte Beziehungsspiele 155
10.4.1 Der undankbare Klient – das Enttäuschungsspiel 156
10.4.2 „Jetzt hab ich Dich, Du Schweinehund" 156
10.5 Spiele zu Dritt: Ritterspiele 157

11 „Was sagt denn Ihre Frau dazu?" Beratung als konzeptionell-orientierte Beziehung 159
11.1 Beratungsgeschichten, die das Leben schreibt: die systemische Weiterbildung und das plötzliche Ende einer Beratung 160
11.2 Geht es auch ohne...? Die Rolle der Theorie in der Beratungspraxis 160
11.2.1 Die Autonomie der Praxis 160
11.2.2 Die Entdeckung „unspezifischer Faktoren" 161
11.3 Die Funktion für die Beraterin: Sinn und Unsinn konzeptioneller Orientierung 163
11.4 Die Beratungsbeziehung unter konzeptioneller Orientierung 165
11.4.1 Der Status der Beziehung in verschiedenen Beratungskonzepten 165
11.4.2 Die Beratungsbeziehung bei verschiedenen Beratungskonzepten 166

12 Supervision und Coaching als Reflexionsraum komplexer Beratungstätigkeit 173
12.1 Was ist Supervision und Coaching? 173
12.2 Themen und Funktion von Supervision 174
12.3 Geschichtliche Entwicklung der Supervision 175

12.4 Supervisionsformate – Arbeitsweise und Beziehungsdynamik 176
12.5 Anforderungen an eine Supervisorin und Auswahl 178
12.6 Institutionelle Einbindung der Supervision 179
12.7 Ablauf einer Supervisionssitzung 180
12.8 Was Sie sonst noch tun können 180

Literatur **181**

Sachregister **188**