
Edition Rosenberger

Die „Edition Rosenberger“ versammelt praxisnahe Werke kompetenter Autoren rund um die Themen Führung, Beratung, Personal- und Unternehmensentwicklung. Alle Werke in der Reihe erschienen ursprünglich im Rosenberger Fachverlag, gegründet von dem Unternehmens- und Führungskräfteberater Dr. Walter Rosenberger, dessen Programm Springer Gabler 2014 übernommen hat.

Bernd-Joachim Ertelt • William E. Schulz

Handbuch Beratungskompetenz

Mit Übungen zur Entwicklung
von Beratungsfertigkeiten
in Bildung und Beruf

Unter Mitarbeit von Allen E. Ivey

3., unveränderte Auflage

 Springer Gabler

Bernd-Joachim Ertelt
Friedelsheim, Deutschland

William E. Schulz
Winnipeg, Canada

Bis 2014 erschien der Titel im Rosenberger Fachverlag, Leonberg.

Edition Rosenberger
ISBN 978-3-658-07759-4 ISBN 978-3-658-07760-0 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-07760-0

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden Nachdruck 2015

Ursprünglich erschienen bei Rosenberger Fachverlag, Leonberg, 2011

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

Vorwort

Die individuelle und gesellschaftliche Bedeutung von Beratung im Feld Bildung, Beruf, Beschäftigung ist u. a. angesichts der Individualisierung und Brüchigkeit von Berufsbiographien in den letzten Jahren bzw. Jahrzehnten erheblich gestiegen. Damit steigen auch die Ansprüche an die Qualität und Professionalität der Beratung. Dies gilt insbesondere, da die Ausbildungsqualität in Deutschland – verglichen mit anderen europäischen oder nordamerikanischen Staaten – als optimierungsfähig zu bewerten ist. Die Forderung nach Qualität und Professionalität ist eng verbunden mit der nach einer differenzierten Theoriebildung und deren empirischer Überprüfung.

Vor diesem Hintergrund ist es außerordentlich wichtig, dass die beiden Autoren Bernd-Joachim Ertelt und William E. Schulz mit dem vorliegenden Buch einen Beitrag insbesondere zu den operativen Theorien der Beratung leisten. Sie stellen nicht nur bewährte Ansätze differenziert dar, sondern haben ein eigenständiges Modell entwickelt.

Das Einführungskapitel beschäftigt sich mit den Beratungsfertigkeiten aus der Sicht des international bekannten Microcounseling-Systems von Allen E. Ivey. Das Modell des Problemmanagements von Gerard Egan gehört sicherlich zum bekanntesten der Welt; es wird hier auf das Feld der Berufsberatung übertragen. Die lösungsorientierte Beratung bricht mehr oder weniger mit den „klassischen“ Konzepten und gewinnt auch in Zusammenhang mit systemischen Ansätzen in der berufsbezogenen Beratung an Bedeutung.

Die von den Autoren entwickelte Informationsstrukturelle Methodik (ISM) versteht sich als integratives Modell. Es baut auf den behavioristischen Vorstellungen zur kognitiven Informationsverarbeitung in Entscheidungs- und Problemlösungsprozessen auf. Der Beratungsprozess wird verstanden

als Simulation gedachter kognitiv-affektiver Informationsverarbeitungsvorgänge beim Klienten im Rahmen eines auf das gemeinsam vereinbarte Ziel ausgerichteten Lernprozesses. Mit der Berücksichtigung von Entscheidungskonzepten der „begrenzten Rationalität“ (bounded rationality) kann die ISM auch einen Beitrag zur Weiterentwicklung operativer Beratungstheorien leisten.

Das neue Handbuch Beratungskompetenz kann zum einen in der Ausbildung von Beratern eingesetzt werden, zum anderen aber auch unmittelbar zur Professionalisierung der Beratungspraxis beitragen, da es auch von den Praktikern genutzt werden kann. Ich bin sicher, dass es darüber hinaus wertvolle Impulse für eine systematische Beratungsforschung in Deutschland liefert.

Prof. Dr. Christiane Schiersmann
Universität Heidelberg
Juli 2008

Vorwort zur zweiten Auflage

In Anbetracht der positiven Rückmeldungen haben wir die Struktur unseres Handbuches auch für die zweite Auflage übernommen. Wie andere Lehrbücher zur Qualifizierung von BeraterInnen beginnen wir mit einem Kapitel über Entwicklung und aktuellen Stand der Modelle, gefolgt von einer detaillierten Darstellung der wichtigsten Ansätze. Der dritte Teil des Buches widmet sich der Vermittlung von Beratungsfertigkeiten und enthält daher zahlreiche Übungen.

Gegenüber der ersten Auflage haben wir jedoch einige wichtige inhaltliche Änderungen vorgenommen. Sie betreffen

1. die Aktualisierung der Modelle unter Berücksichtigung neuerer Literatur und Forschungsergebnisse;
2. die Ergänzung wichtiger Aspekte in Bezug auf den Ansatz von A. IVEY, wie etwa Einflüsse durch Religion, Status, Gender, ethnische Identität, familiären Hintergrund, Sprache, Wohnregion;
3. die Überarbeitung einer Reihe von Trainingsbeispielen;
4. die Hinzufügung eines Kapitels über ethische Fragen und multikulturelle Kompetenz.

Auch wenn wir die vier ausgewählten Modelle als grundlegend für die Entwicklung beraterischer Kompetenz in Bildung, Beruf und Beschäftigung erachten, so betonen wir doch die Notwendigkeit zur permanenten kritischen Auseinandersetzung mit ihnen vor dem Hintergrund der eigenen Persönlichkeit und Praxiserfahrung.

Die Verfasser stehen deshalb einem Dialog sehr positiv gegenüber.

Bernd-Joachim Ertelt, William E. Schulz
August 2008

Inhalt

Vorwort von Prof. Dr. Christiane Schiersmann	I
Vorwort zur zweiten Auflage	III
1 Haupttendenzen in der Beratung	1
2 Das Microcounseling-Modell von Ivey	15
2.1 Entwicklung und Stand des Modells	15
2.1.1 Integration der Theorien und multikulturelle Beratung	15
2.1.2 Microcounseling und intentionale Beratung	21
2.1.3 Forschung zu Microcounseling	27
2.2 Beratung und intentionale Gesprächsführung aus multikultureller Perspektive	29
2.2.1 Lehrsätze multikultureller Beratung	29
2.2.2 Überblick der Beratungsfertigkeiten	35
2.2.3 Aufmerksames Verhalten	39
2.2.4 Die Basissequenz des Zuhörens	41
2.2.5 Die fünfstufige Gesprächsstruktur	46
2.2.6 Drei Fertigkeiten, die zum Handeln anleiten	50
2.2.7 Beeinflussungsfertigkeiten für einen Wandel	54
2.3 Übungen zur Kompetenzentwicklung	60
3 Das Modell des Problemmanagements von Egan	97
3.1 Entwicklung und Stand des Modells	97
3.1.1 Einleitung	97
3.1.2 Die Entwicklung von Egans Modell	98

3.1.3	Modell der Hilfe und des inter- personalen Beziehungsaufbaus	101
3.1.4	Theorieeinflüsse	107
3.1.5	Stärken und Schwächen des Modells	111
3.2	Das Problemmanagement	115
3.2.1	Das dreistufige Beratungsmodell	115
3.2.2	Prozess und Fertigkeiten von Stufe I	120
3.2.3	Prozess und Fertigkeiten von Stufe II	135
3.2.4	Prozess und Fertigkeiten von Stufe III	139
3.3	Übungen zur Kompetenzentwicklung	144
4	Lösungsorientierte Beratung	173
4.1	Entwicklung und Stand des Ansatzes	173
4.1.1	Einflüsse und Entwicklung	174
4.1.2	Forschungsergebnisse	181
4.1.3	Stärken und Schwächen des Modells	185
4.2	Modell der lösungsorientierten Beratung	189
4.2.1	Grundlegende Annahmen	191
4.2.2	Prozess der lösungsorientierten Beratung	197
4.3	Übungen zur Kompetenzentwicklung	221
5	Das integrative Modell von Ertelt und Schulz	245
5.1	Entwicklung und Stand des Ansatzes	245
5.1.1	Informationsbedarf in der beruflichen Einzelberatung	257
5.1.2	Untersuchung zur Verknüpfung entscheidungsrelevanter Informationen in der Beratung	259
5.1.3	Berufskundliche Informationserwar- tungen und -strukturen in der Individualberatung	262
5.1.4	Informationsbedarf und Medien- nutzung bei Kunden und Mitarbeitern der Beratungsdienste der Bundesagentur für Arbeit (BA)	266

5.1.5 Nutzung von Medien und Berufsinformationszentrum (BIZ) der Arbeitsagentur durch Kunden der Arbeitsvermittlung und Arbeits- beratung (AVuAB).....	269
5.1.6 Individuelle Entscheidungsstrategien bei beruflichen Entscheidungen	272
5.2 Die informationsstrukturelle Methodik (ISM) ..	277
5.2.1 Der Beratungsprozess bei der ISM	283
5.2.2 Praktische Gestaltung des Beratungs- prozesses.....	300
5.3 Fallstudien und Übungen zur Kompetenzentwicklung	305
Literaturverzeichnis	323
Stichwortverzeichnis	335
Zu den Autoren.....	339