

**ZENTRUM FÜR WISSENSCHAFTLICHE WEITERBILDUNG**

**JOHANNES GUTENBERG-UNIVERSITÄT MAINZ**

Abschlussarbeit im Kontaktstudium „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“

## **Optimierung des Beratungsprozesses**

Umgang mit Personen im verpflichtenden, unfreiwilligen  
Beratungskontext zur Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt

Kolloquiumsleitung: Beate Berdel-Mantz

Name: Astrid Lautenschläger-Voll

Heimatanschrift: Albert-Schweitzer-Str. 24

65232 Taunusstein

Telefon: 06128 / 72854

E-Mail: A.L-V@web.de

Taunusstein, den 25.4.2015

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1 Einleitung</b> .....	2
<b>2 Rahmenbedingungen</b> .....	3
<b>2.1 Gesetzliche Vorgaben, Sozialgesetzbuch</b> .....	3
2.1.1 Zielgruppen .....	3
2.1.2 Beratungsanspruch, Pflichten und Sanktionen .....	4
<b>2.2 Anforderungen an die Beratungsinstitution</b> .....	5
2.2.1 Organisationsstruktur und Ausgestaltung .....	5
2.2.2 Erfüllung gesetzlicher/ vertraglicher Auflagen.....	6
<b>3 Herausforderungen im Beratungsprozess</b> .....	6
<b>3.1 Definition Widerstand</b> .....	6
<b>3.2 Umgang mit Widerstand im Beratungssetting</b> .....	7
<b>3.3 Motivation</b> .....	8
<b>3.4 Kompetenzen und Anforderungsprofil der Beratenden</b> .....	9
<b>3.5 Situation am Arbeitsmarkt und gesellschaftspolitischer Kontext</b> .....	10
<b>4 Methoden und Instrumente im Beratungsprozess</b> .....	11
<b>4.1 Beratungsmodelle</b> .....	11
<b>4.2 Zielentwicklung</b> .....	12
<b>4.3 Beratungsansätze und Kommunikationstechniken</b> .....	13
4.3.1 Biografischer Ansatz.....	13
4.3.2 Ressourcen-orientierter Ansatz .....	14
4.3.3 Motivierende Gesprächsführung.....	15
<b>5 Fazit/ Ausblick</b> .....	16
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	18

# 1 Einleitung

Beratung in unterschiedlichstem Kontext gewinnt im Leben der Menschen zunehmend an Bedeutung. In vorliegender Arbeit bezieht sich der Beratungsbegriff auf Bildungs- und Berufsberatung im weitesten Sinne zur Wiedereingliederung arbeitsfähiger Personen auf den 1. Arbeitsmarkt.

Gesellschaftspolitisch gesehen war Beratung ursprünglich mit dem Gedanken zur Änderung eines Hilfebedürftigkeitsstatus verknüpft, mittlerweile kann man aber von einem grundsätzlich geänderten Verständnis des Beratungsbegriffes ausgehen.

Im Beratungskontext im Rahmen der beruflichen Wiedereingliederung gewinnt der Aspekt der Freiwilligkeit besondere Bedeutung. Im Verlauf des Beratungsprozesses kann sich deutlich widerspiegeln, ob Klienten/ Ratsuchende/ Kunden aus eigenem Interesse und Antrieb an einer Veränderung eines beruflichen und sozialen Status interessiert sind, oder diese aufgrund des Erhalts staatlicher finanzieller Hilfeleistungen zur Beratung gedrängt und verpflichtet sind.

Im Folgenden werden verschiedene Aspekte des Beratungsverständnisses im Kontext der Beratungspflicht im Rahmen der Hartz IV Gesetzesreformen dargestellt und die betroffene Zielgruppe beschrieben.

Die besonderen Herausforderungen in diesen Beratungsprozessen werden analysiert und Methoden und Instrumente für den Umgang mit Personen im verpflichteten, unfreiwilligen Beratungskontext beschrieben. Ziel ist es herauszuarbeiten, welche Besonderheiten sich aus dem Zwangskontext ergeben und welche Methoden hilfreich angewandt werden können, um das Verständnis der Zumutbarkeit und die Auflösung eines eventuellen Widerstandes des Klienten im Beratungsprozess zu begünstigen.

Konfliktsituationen sind bei den vielfältigen Persönlichkeitsmerkmalen und Vermittlungshemmnissen der Klienten und den Kriterien, Verpflichtungskonstellationen und Anforderungsprofilen der beruflichen Wiedereingliederungsmöglichkeiten nicht selten vorprogrammiert.

Abschließend werden in Fazit/ Ausblick Eindrücke, Erfahrungen und Erkenntnisse während der Bearbeitung des Themas beschrieben, analysiert und reflektiert.

Es wurde versucht den Grundsätzen der sprachlichen Gleichbehandlung der Geschlechter zu entsprechen, ohne die Lesbarkeit des Textes zu erschweren.

## **2 Rahmenbedingungen**

### **2.1 Gesetzliche Vorgaben, Sozialgesetzbuch**

Das deutsche Sozialgesetzbuch (SGB) gliedert sich in zwölf, jeweils eigenständige Gesetzesbücher. Während im ersten Teil (SGB I) als „Allgemeiner Teil“ die grundlegende Programmatik des SGB sowie Definitions- und Verfahrensvorschriften beschrieben sind, ist in den folgenden Teilen SGB II die Grundsicherung für Arbeitssuchende (ehemals Sozialhilfe) und im Teil SGB III die Arbeitsförderung (Leistungen bei Arbeitslosigkeit) geregelt. Mit dem Umbau der Bundesanstalt für Arbeit und der Zusammenlegung der Arbeitslosen- und Sozialhilfe im Rahmen der Hartz-Gesetze wurde ein Reformpaket entwickelt, von dem sich der Gesetzgeber eine deutliche Belebung des Arbeitsmarktes und gleichsam Einsparungen bei den Sozialausgaben versprach. Dass das Gesetz damals wie heute nicht nur bei vielen Gewerkschaften und Sozialverbänden immer noch auf Widerstand stößt, kann an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben, kaum eine andere Reform ist so umstritten (vgl. Landesanstalt für politische Bildung, Baden-Württemberg, o.J.).

Mit dem Hartz IV Gesetz aus dem Jahr 2005, wurde die Arbeitslosenhilfe abgeschafft, die aus dem damaligen Grundverständnis als Alimentierung, d. h. lediglich mit Geldmitteln zu unterstützen, galt. Ein Grundgedanke der Reform war, die Aktivierung und Vermittlung der Langzeitarbeitslosen in sozialpflichtige Arbeitsverhältnisse durch intensivere Betreuung und gezielte Beratung zu fördern, um diese schneller und effizienter wieder in den 1. Arbeitsmarkt zu vermitteln und somit in das Arbeitsleben zu integrieren. Die Begriffe „Fördern“ und „Fordern“ und „Hilfe zur Selbsthilfe“ standen als Synonyme für eine neue Sozialpolitik. Ziel der inhaltlichen Umsetzung dieser neuen Sozialpolitik war es, Langzeitarbeitslose durch gezieltes Fördern und Fordern in die Position zur eigenständigen Problembewältigung und Eigenverantwortung zu bringen.

#### 2.1.1 Zielgruppen

In der folgenden Betrachtung stehen Langzeitarbeitslose und erwerbsfähige Sozialhilfeempfänger, die eine einheitliche Grundsicherung erhalten.

Dies betrifft überwiegend Menschen zwischen 25 und 55 Lebensjahren, die Arbeitslosengeld II (ALG II) als Fürsorgeleistung der Solidargemeinschaft beziehen und nicht aus eigener Kraft ihren Lebensunterhalt bestreiten können. Sind Personen länger als 1 Jahr ohne sozialversicherungspflichtige Arbeit, bekommen sie kein Arbeitslosengeld mehr, fallen in den ALG-II Bezug und somit in die Gruppe der Langzeitarbeitslosen und Sozialhilfeempfänger (vgl. Landesanstalt für politische Bildung, Baden-Württemberg, o.J.).

Im Folgenden ist die Ausführung von Beratungstätigkeit immer an Personen orientiert beschrieben, die „in der Lage sind, ihre Lebenssituation noch eigenständig zu regeln und Verantwortung für ihr Handeln zu übernehmen. Sie brauchen in ihren Schwierigkeiten eine Hilfestellung“ (Petzold 1974, zit. in Rahm 2011: 82). Eine klare Abgrenzung der sozialen Dienstleistung gegenüber sozial-therapeutischen Ansätzen bei einem Menschen, bei welchem der „Verlust von Kontroll- und Steuerungsfunktionen so groß ist, dass er sein Leben nicht mehr ohne schwerwiegende Störungen selbst regulieren kann, sondern massive Hilfe braucht“ ist dabei von elementarer Bedeutung (Petzold 1974, zit. in Rahm 2011: 82).

### 2.1.2 Beratungsanspruch, Pflichten und Sanktionen

Zur Umsetzung einer der Leitgedanken der Hartz-Reform wurden sogenannte Jobcenter mit Fallmanagern und Leistungssachbearbeitern als zentrale Serviceeinrichtungen in Kommunen und Städten aufgebaut, in deren Verantwortungsbereich die Leistungsempfänger begleitet und betreut werden. Wenn den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten Arbeit zumutbar ist, müssen sie sich aktiv darum bemühen, ihre Arbeitslosigkeit zu beenden und aktiv an allen Maßnahmen mitwirken, die dieses Ziel unterstützen. Kommen die Leistungsberechtigten diesen Verpflichtungen ohne wichtigen Grund nicht nach, treten Sanktionen ein, die eine Kürzung bis hin zum völligen Wegfall des Arbeitslosengeldes II vorsehen können. Dies wird in der Eingliederungsvereinbarung geregelt.

Neben diesen Forderungen der Arbeitsagentur (Jobcentern) zielt eine Definition, auf die sich die OECD und die EU verständigt haben, eher auf die Freiwillig- und Eigenverantwortlichkeit der Person. „Vor dem Hintergrund des lebensbegleitenden Lernens erstreckt sich Beratung auf eine Vielzahl von Tätigkeiten, die Bürger jeden Alters in jedem Lebensabschnitt dazu befähigen, sich Aufschluss über ihre Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu verschaffen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen sowie ihren persönlichen Werdegang bei der Ausbildung und im Beruf und in anderen Situationen, in denen diese Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und/oder eingesetzt werden, selbst in die Hand zu nehmen“ (EU 2004) (vgl. Katsarov/ Schiersmann et al. 2014: 6). Somit entsteht ein Zwiespalt im Beratungsprozess bei erwerbslosen Leistungsbeziehern zwischen der freiwilligen Entscheidung zur Wiedereingliederung ins Berufsleben einerseits und dem möglichen Sanktionsdruck bei unwilliger Mitarbeit andererseits. Gelingt die Vermittlung der Klienten in den 1. Arbeitsmarkt durch das Jobcenter als erste Beratungsinstanz nicht, können externe Beratende unterschiedlicher Organisationen und

Einrichtungen in Form einer sozialen Dienstleistung zur intensiveren Beratung und Begleitung vermittelt werden.

## **2.2 Anforderungen an die Beratungsinstitution**

Den vielfältigen Beratungsfeldern im Allgemeinen und dem Handlungsfeld der Beratung in Bildung und Weiterbildungsmöglichkeiten zur beruflichen Wiedereingliederung im Besonderen können bislang keine allgemein gültigen, standardisierten Qualitätskriterien zugewiesen werden. In der aktuellen Diskussion jedoch ist der Wille und Anspruch danach vorhanden. Aus den resultierenden Veröffentlichungen der Diskussionsergebnisse ist erkennbar, dass für die Beratung als professionelle Dienstleistung trotz unterschiedlicher Rahmenbedingungen für die Beratungsqualität Standards entwickelt werden (vgl. Katsarov/ Schiersmann et al. 2014:13). Allgemein bedeutende, darin herausgearbeitete Qualitätsstandards bezogen auf die Rahmenbedingungen und Organisationsstrukturen, werden nachfolgend herausgestellt. Eine gute Beratungsorganisation besitzt und orientiert sich an einem eigens entwickelten Leitbild, das ihren Auftrag, ihre Strategie, Ziele und ethische Prinzipien darstellt. Ebenso erfordert gute Beratung eine personelle und materielle Ausstattung, die den jeweiligen Beratungsangeboten angemessen ist und eine gute Zusammenarbeit der Beratungsorganisation mit relevanten Akteuren im gesellschaftlichen Umfeld ermöglicht. Die Entwicklung einer optimalen institutionellen und personellen Netzwerkstruktur ist anzustreben.

Eine detaillierte Darstellung der Anforderungen an die Beratenden wird nachfolgend unter Punkt 3.4 Kompetenzen und Anforderungsprofil der Beratenden näher ausgeführt.

### 2.2.1 Organisationsstruktur und Ausgestaltung

Steht Beratungsarbeit in Zwangs- und Sanktionskontexten, kann in besonderem Maße durch optimierte organisatorische Rahmenbedingungen der Zugang zur erfolgreichen Durchführung des Beratungsauftrages erleichtert werden. So sollte die Einrichtung bzw. Beratungsstelle für die Zielgruppe verkehrsgünstig, möglichst mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar, gelegen sein. Die Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit sowie Terminvergabepraxis sollen sich an den Bedürfnissen der unterschiedlichen Zielgruppen orientieren, z. B. Kinderbetreuungszeiten berücksichtigen, der Organisation von bewilligten Nebenjobs Vorrang einräumen etc. Die Rahmenbedingungen in der Einrichtung sollen durch einen Prozess der ständigen Verbesserung durch Installation eines Qualitätsmana-

gementsystems weiterentwickelt werden und gegenüber allen Kunden transparent dargestellt sein.

### 2.2.2 Erfüllung gesetzlicher/ vertraglicher Auflagen

An Organisationsstrukturen gebundene sowie organisationsunabhängig Beratende müssen nicht selten unterschiedlichen Erfüllungsaufträgen und Kunden gerecht werden.

Somit sind Beratende häufig dem dynamischen Wechsel zwischen helfender, unterstützender, vermittelnder und gleichermaßen kontrollierender und sanktionierender Rolle ausgesetzt. Dieser Spagat stellt eine große Herausforderung an die Beratenden dar, die sowohl Dienstleistungen für die zu beratenden Personen als auch für ihre Vertragspartner erbringen müssen.

Zu einer aus wirtschaftlicher Sicht zu erfüllenden Aufgabe, im Rahmen der Beratungstätigkeit erwerbsfähiger Leistungsbezieher von Arbeitslosengeld II, zählt die sogenannte Vermittlungsquote. Diese Pflichterfüllung im sozialen Dienstleistungsauftrag ist maßgeblich entscheidend, um als wettbewerbsfähiger Anbieter auf dem Markt bestehen zu können. Hieraus dürfen und sollen jedoch keine Zugeständnisse zu Ungunsten der Erfüllung des sozialen Auftrages gegenüber den zu beratenden Personen erwachsen.

## **3 Herausforderungen im Beratungsprozess**

Eine besondere Beratungssituation ergibt sich für die Akteure, wenn sich der Beratungsauftrag verpflichtend und unfreiwillig darstellt und mit Widerstandsverhalten zu rechnen ist. Klienten solcher Konstellationen weisen häufig Besucherverhalten auf und wissen oftmals gar nicht, warum sie beraten werden sollen. Aus ihrer Sicht haben nicht sie das „Problem“, sondern andere. De Shazer versteht unter Besuchern diejenigen zu Beratenden, die oftmals nicht freiwillig kommen und bei denen keine expliziten Beschwerden vorliegen sowie keine Veränderungserwartungen und kein Veränderungsauftrag (vgl. Uni Köln o.J.).

### **3.1 Definition Widerstand**

Das Wort „Widerstand“ besteht im Deutschen aus zwei Begriffsfeldern: Zum einen „wider“ – das altertümliche Wort und Synonym für die Präposition „gegen“ und dem Verb „stehen“. Das Verb „stehen“ signalisiert das Gegenteil von einer Bewegung bzw. eine zum

Abschluss kommende Bewegung. Es beinhaltet jedoch eine Aktivität, das aktive Tun eines Subjektes. Dem gegenüber deutet die Präposition „wider“ eine Beziehung zu etwas zweitem sowie eine Richtung und Bewegung gegen oder entgegen etwas an. Möglicherweise spiegelt sich in der Sprachverwandtschaft von „wider“ und „wieder“ die Häufigkeit und Wiederholung dieser Bewegung. Mit dem Begriff Widerstand im beraterischen Kontext werden nicht selten Synonyme wie Resistenz und Resilienz (Widerstandskraft), Trägheit, Gegenwehr, Opposition, und Renitenz (Aufmüpfigkeit) seitens der Beteiligten im Beratungsprozess verbunden (vgl. Brand-Seiß/ Bull, et al.2011).

### **3.2 Umgang mit Widerstand im Beratungssetting**

Bei der Beratung langzeitarbeitsloser Menschen besteht der Anspruch, evtl. Widerstände aktiv nutzbar zu machen und diese konstruktiv in den Prozess zu integrieren. Der von Marianne Gumpinger verwendete Begriff der „Zwangsbeglückung“ hat im Prozess der „unfreiwilligen Beratung“ -zwiespältig und doppeldeutig nicht an Bedeutung verloren. Die beraterische Handlung im Zwangskontext besteht darin, „mit einer unfreiwilligen, unmotivierten KlientIn auszuhandeln, wie aus ihr eine zwar immer noch unfreiwillige, aber für die Problemlösung motivierte KlientIn werden kann“ (Gumpinger 2001: 17).

„Geschickte, unmotivierte Klienten können – müssen aber nicht – ambivalent über Entscheidungen in ihrem Leben sein. Da sie aber eine Institution aufgrund eines äußeren Druckes/ Zwang aufsuchen, muss bei diesen Klienten mit Reaktanz gerechnet werden. Diese psychologische Theorie von BREHM (siehe Dickenberger et al 1993) besagt, dass Menschen sich gegen eine Einschränkung ihrer Freiheit und Handlungsmöglichkeiten auflehnen. Je unberechtigter und gravierender die Einschränkung erlebt wird, desto deutlicher fällt die Reaktion aus“ (Kühnl o.J.: 42).

Auch Dr. W. Korbian Höchstetter bekräftigt diese Erkenntnis. Er schreibt hierzu: „Klienten, die nicht aus eigener Einsicht in die Beratung kommen, erleben Hilfestellungen oftmals als Einmischung, Kontrolle, Bevormundung. Sie werden für ihre Lösungen angegriffen, die in ihrer gesellschaftlichen Situation oftmals die einzigen sind, die sie zur Verfügung haben. Sozialarbeiter sind hier gefordert, sich der gesellschaftlichen Kontexte der Probleme ihrer Klienten bewusster zu werden. Die zwangsweise Verordnung von Veränderung führt im Allgemeinen zu Reaktionen der Abwehr und des Widerstandes“ (o.J.: 1).

Ursprung und Ursachen für Widerstandsaufbau bei Klienten sind i. d. R. nicht monokausal begründet, sondern sind häufig mit multiplen Veränderungsprozessen verknüpft.

In der Beratungsarbeit mit unmotivierten Personen kann es vordringlich notwendig sein,



deren Selbstbild weitgehend so zu stärken, dass sie sich (wieder) selbst als wirksam und gestaltend in ihrer Lebenssituation, hier ihrer beruflichen Orientierung, erleben. Durch möglicherweise angesammelte negative Erlebnisse im Rahmen der beruflichen Wiedereingliederung durch wiederholte, unwirksam gebliebene Aktivierungs- und Vermittlungsversuche wächst bei Klienten die Hypothek der Misserfolge, und es steigert sich die Antriebslosigkeit exponentiell zur Negativbilanz. Dies kann wiederum durch mangelndes Selbstwertgefühl und unzureichende Selbstwirksamkeitserfahrung ihrerseits die Motivationslosigkeit bezüglich einer Arbeitsaufnahme verstärken. In diesem Zusammenhang nicht zu vernachlässigen ist auch die Ambivalenz als normaler Aspekt der menschlichen Natur. Jede Veränderung kann zwiespältige Gefühle und Zerrissenheit auslösen. Die Ängste, die unbekannte Veränderungssituationen eventuell auslösen, können größer sein als der Wille, zur wirklichen Veränderung aktiv beizutragen, und stellen somit ein inneres Hindernis dar. Von außen herangetragene Veränderungs- und Beeinflussungsversuche, hier das Drängen des Beratenden, ein Arbeitsverhältnis zu beginnen, werden von Personen mit innerem Widerstand eher abgelehnt. Es wird sogar versucht werden, diesen Bestrebungen aktiv entgegenzuwirken, weil sie als Gängelung und Zwang empfunden werden können. Wichtig ist hierbei, den Klienten uneingeschränkt eine neutrale Haltung gegenüber ihrer Person, jedoch nicht gegenüber ihrem Verhalten entgegen zu bringen. Im Beratungsgespräch beeinflussen sich Beratende und Ratsuchende gegenseitig und jede Reaktion ist eine Form von Kooperation, auch die des Widerstandes.

Zeigt sich bei Klienten Widerstandsverhalten, so empfehlen G. German und K. D. Müller mit dem Widerstand zu gehen und nicht dagegen anzukämpfen (2010: 122). Momente des Widerstandes beim Ratsuchenden ermöglichen durch vertiefendes Nachfragen etwaige Ursachen des Widerstandes zu ergründen und möglicherweise somit das Thema hinter dem Thema sichtbar zu machen.

Sind für den Beratenden im Beratungsgespräch beim Klienten psychosoziale Problemsituationen erkennbar oder besteht ein Verdacht diesbezüglich, ist Abgrenzung zwingend erforderlich und es ist anzuraten, die Klienten an entsprechende Fachstellen zu verweisen.

### **3.3 Motivation**

Eine bedeutende Herausforderung für den Beratenden stellt bei Personen, die sich in Zwangsberatungskonstellationen befinden, deren Motivation zur aktiven Mitarbeit dar. Der Begriff Motivation kann in Beweggrund oder Antriebskraft übersetzt werden, die zur Erfüllung eigener Wünsche und Bedürfnisse dient. Daraus ableitbar wird Verhalten i. d. R.

von einem Motiv geleitet und ist bewusst oder unbewusst als zielgerichtet zu bezeichnen. In der Literatur wird u.a. zwischen primärer und sekundärer Motivation unterschieden, wobei Antriebskraft und Beweggründe sowohl intrinsisch als auch extrinsisch motiviert sein können. Intrinsisches Verhalten wird durch die Sache oder den Anlass selbst und durch die Freude und den Spaß am Tun ausgelöst und ist eher länger andauernd ausgerichtet. Der innere Antrieb befähigt den Menschen, eine Aufgabe engagiert aufzunehmen und diese bestenfalls bis zum Erreichen eines Zieles zu verfolgen. Auch sekundäre Motivation kann sowohl intrinsisch als auch extrinsisch ausgelöst sein, sie spiegelt aber eher kurzlebige, indirekte Motive wieder.

Motivation kann entstehen, wenn grundlegendes Interesse an einer Aufgabe oder Handlung und die Aussicht auf Erfolg zur Zielerreichung besteht, auch wenn es Hürden und Schwierigkeiten zu überwinden gilt. Die Bereitschaft des Klienten zur eigenverantwortlichen Mitarbeit zur Veränderung seiner Situation hängt somit nicht unwesentlich vom persönlichen Leidensdruck ab.

Darüber hinaus kann Motivation nicht allein als Merkmal eines Klienten gesehen werden, sondern als Prozess, wodurch wieder Motivation mobilisiert werden kann (vgl. Schertler 2010: 23).

### **3.4 Kompetenzen und Anforderungsprofil der Beratenden**

Zentrale Grundhaltungen der Beratenden sind nach Rogers Interesse und Wertschätzung, Empathie und Kongruenz. Eine vorurteilsfreie Akzeptanz sowie der respektvolle Umgang mit Individualität, Besonderheiten und Wertevorstellungen der zu beratenden Person schaffen eine Atmosphäre, die Abwehrreaktionen, Widerstand, Angst und Misstrauen verringert.

Eine besondere Bedeutung kommt der empathischen Grundhaltung zuteil. Hierbei geht es um die einführende, nicht erklärende Einstellung gegenüber der zu beratenden Person.

Die besondere Herausforderung, die sich hieraus für den Beratenden ergibt, ist die klare Trennung der Gefühlsebenen der eigenen Wahrnehmung und die der zu beratenden Person. Hierbei muss eine klare Abgrenzung erfolgen. Die „Probleme“ bleiben beim „Ratsuchenden“ und werden auch nur von diesem gelöst werden können. Grundsätzlich ist der Klient Experte für sein Leben und trägt für seine Entscheidungen die Verantwortung. Nach Rogers ist die menschliche Natur grundsätzlich vertrauenswürdig, konstruktiv, sozial und auf Reife ausgerichtet und besitzt daher die Fähigkeit, zu eigenen Einsichten und Problemlösungen zu gelangen. Kongruenz in der Grundhaltung der Beratenden ist ein weiterer As-

pekt einer professionellen Beratungssituation. In der Kommunikation müssen verbale und nonverbale Aussagen übereinstimmen, damit eine entspannte, ehrliche Atmosphäre geschaffen wird (vgl. Berdel-Mantz/ Greulich o.J.: 34ff.).

Für einen gelungenen Beratungsprozess muss grundsätzlich eine Beraterbeziehung aufgebaut werden, die so vertrauensvoll ist, dass ein gemeinsamer Blick auf Möglichkeiten und Hemmnisse der aktuellen Lebensumstände möglich ist. Gleichsam ist es wichtig, die Balance zwischen Nähe und Distanz zum Klienten zu finden.

Es muss eine Lösungsstrategie entwickelt werden, die den persönlichen Zielen und Sichtweisen des Klienten gerecht wird. Hierbei ist die gegenseitige Rollenklärung der Akteure von zentraler Bedeutung, die auch Transparenz über den Auftrag und das Ziel und somit auch über eventuelle nicht verhandelbare Bedingungen herstellt.

Der Beratende muss beim Klienten im Rahmen seiner Beratungsarbeit eine Bewusstseinsänderung herstellen, die bei diesem eine Gewinnsituation auslöst, das bedeutet, dass eine Veränderung, hier der Eintritt in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis oder zumindest das Ausüben einer beruflichen Tätigkeit, als positive, gewinnbringende Lösung erlebt wird. Auch in einer Zwangssituation des verpflichtenden Beratungsgesprächs sollen mit den Ratsuchenden Handlungsmöglichkeiten erweitert und aufgezeigt werden. Ein möglicherweise auftretender Widerstand beim Ratsuchenden im Beratungsgespräch kann nicht durch Aussprechen von Drohungen oder Ankündigungen von Sanktionen aufgelöst werden. Da eine problemorientierte Gesprächsführung eher zu einer defensiven Haltung beim Klienten führen kann, ist eine lösungsfokussierte Arbeitsweise im Beratungsprozess anzustreben.

Im Beratungsprozess ist nicht zwingend von einer Korrelation zwischen einer Anfangsmotivation und einem positiven Ergebnis auszugehen, wichtig allein ist, ob Klienten für sich Vorteile in der Beratungssituation bzw. in den formulierten Zielen sehen.

### **3.5 Situation am Arbeitsmarkt und gesellschaftspolitischer Kontext**

Im Kontext der grundlegenden Veränderungen des Arbeitsmarktes aufgrund des weit reichenden gesellschaftlichen Strukturwandels kommt der Berufs- und Weiterbildungsberatung sowie der Beratung und Vermittlung in Arbeitsverhältnisse eine zunehmend größere Bedeutung zu.

Die Zahlen der Bundesagentur für Arbeit aus der aktuellen Tagespresse zur Arbeitslosenquote zeigen, dass gerade in der Vermittlungsberatung langzeitarbeitsloser Menschen weiterhin ein großer Bedarf liegt. Mangelnde Arbeitsangebote allgemein, zunehmender Abbau

von Beschäftigungsmöglichkeiten im niederschweligen Bereich und die Zunahme von Minijobs, die wenig Anreiz zur Arbeitsaufnahme bieten, sind nur einige Gründe, die zusätzlich die Mobilisierung der Klienten erschweren. Ein eventuelles Vermittlungsproblem darf somit nicht als individuelles, eigenverschuldetes, d. h. in der Person begründetes Problem gesehen werden. Aus eigener Erfahrung sind mangelnde Motivation und Widerstand in Beratungssituationen nicht selten durch Frustration der Klienten begründet. Diese kann ausgelöst sein durch Vermittlung in Maßnahmen und Beschäftigungsverhältnisse ohne genügende Abstimmung auf die jeweiligen Fähigkeiten, Kompetenzen und Ressourcen der Klienten oder mangelnde Übereinstimmung mit den realen Anforderungen und Erfordernissen an den Arbeitsplatz.

## **4 Methoden und Instrumente im Beratungsprozess**

### **4.1 Beratungsmodelle**

Wiltrud Gieseke nennt in der Literatur verschiedene Beratungsmodelle/ -typen in der Bildungsberatung, von denen einige nachfolgend beschrieben werden.

Bei der „Informativen Beratung“ steht ein bereits klar definiertes Weiterbildungsinteresse im Fokus und die Beratung bezieht sich auf Rahmenbedingungen und Machbarkeit.

In der „Situativen Beratung“ geht es ebenfalls um Informationsgewinnung, es besteht eine konkrete Problemlage, aber es bedarf noch der Klärung eigener Ziele und Entwicklung von Handlungsalternativen.

Im Rahmen der Beratung langzeitarbeitsloser Menschen steht neben dem „situativen“ vor allem der „Biografie-orientierte“ Beratungsansatz im Vordergrund. Charakteristisch zeigt sich hierbei die nicht klar definierte Problemlage, sondern es sind eher diffuse und widersprüchliche Schilderungen der Klienten, die Verunsicherung spürbar machen. Möglicherweise bestehen Ängste, Unsicherheiten und Lebenskrisen und das berufliche Interesse steht eng in Verbindung mit subjektiven Befindlichkeiten, d. h. der Weg und die Strategie der beruflichen Wiedereingliederung muss erst noch entwickelt werden (vgl. Gieseke 2000: 15-16).

Nach Steve de Shazer wird beim systemisch-lösungsfokussierten Ansatz nicht notwendigerweise ein Zusammenhang zwischen Problem und Lösung betrachtet und somit vermieden, erst die Ursache des Problems zu untersuchen, um daraus Lösungsansätze zu entwickeln. Vielmehr richtet sich der Fokus von Beginn an positiv auf die Zusammenarbeit, um gemeinsam Ziele und Veränderungsmöglichkeiten zu entwickeln (vgl. Roessler o.J.: 151-

152).

Hilfreich bei spürbarem Widerstand im Beratungsgespräch ist es, den Ansatz des „systemischen Denkens“ zu pflegen. Hierbei wird Widerstandsverhalten grundsätzlich als sinnvoll erachtet und als ein Ansatzpunkt für die Beratung genutzt. Sowohl die Entstehung als auch das Verstehen und Bearbeiten von Widerstand liegt nicht allein auf Seiten des Klienten, sondern wird als Interaktionsgeschehen gesehen und nicht absolut als oppositionelles Verhalten des Klienten verstanden. Die systemische Grundhaltung gegenüber den Klienten ermöglicht es, den Versuch zu machen, den Klienten zu verstehen und sein Verhalten als sinnvoll und gesund oder selbstschützend zu betrachten (vgl. Brand-Seiß/ Bull, et al.2011).

## **4.2 Zielentwicklung**

Das im Auftrag zur Vermittlung und Wiedereingliederung der Klienten in den Berufsalltag klar definierte Ziel des Auftraggebers, hier das Jobcenter, ist so zu kommunizieren, dass die Kooperation der Klienten zur Zielerreichung beiträgt. Zwangsweise Verordnung von Zielen und vermeintlich guten Lösungsmöglichkeiten seitens der Beratenden und damit verknüpften Veränderungen im Alltag der Klienten können bei diesen zu Abwehr und Widerstand führen.

Folglich müssen am Klienten orientierte, individuell nach seinen Wertevorstellungen und Wünschen, nach vorhandenen Ressourcen und Möglichkeiten ausgerichtete Ziele bzw. Teilziele gemeinsam formuliert werden. Diese müssen derart gestalten sein, dass sich diese an den individuellen Erfahrungen, Qualifikationen, Vorstellungen und Bedürfnissen der Klienten orientieren und gleichermaßen der Arbeitswelt in Bezug auf Wiedereingliederungsmöglichkeiten und vor allem dem (regionalen) Arbeitsmarkt gerecht werden.

Die gesteckten Ziele müssen für die Klienten klar definiert werden und in einem zeitlich befristeten und überschaubaren Rahmen erreichbar sein. Sowohl das Ergebnis als auch der Weg zur Zielerreichung müssen gleichermaßen für Klienten als auch für Beratende nachvollziehbar und kontrollierbar sein.

Die Kooperation mit dem Beratenden ist dann als problematisch und schwierig anzusehen, wenn der Klient keine Problemlage für sich sieht und damit auch kein Veränderungswille besteht.

Der Einfluss persönlicher Ziele auf das emotionale Wohlbefinden wurde von Brunstein & Maier analysiert und die Aussage getroffen: „Es zeigt sich, daß Personen, die zur Realisierung ihrer persönlichen Anliegen fest entschlossen sind und denen sich in ihrer Umgebung zielrelevante günstige Realisierungsbedingungen (z.B. *soziale Unterstützung*) bieten, Fort-

schritte bei der Zielverfolgung machen und infolgedessen zufriedener sind“

(1996, zit. in Brandstätter, V. o.J.).

Die Bekämpfung destruktiver Gedanken bei Klienten und die damit einhergehende gemeinsame Erarbeitung und Formulierung begrenzter, erreichbarer Ziele kann diese unterstützen und motivieren, weitere Veränderungsschritte zu unternehmen.

### **4.3 Beratungsansätze und Kommunikationstechniken**

In der Anwendung unterschiedlicher Gesprächsführungsmethoden kann der Beratende unter Umständen einen Veränderungswunsch seitens des zu Beratenden befördern.

Klienten zeigen dann häufig scheinbar nicht kooperative Verhaltensweisen, wenn sie keine oder wenig Hoffnung auf positive Veränderungen haben. Wenn es gelingt, dass sich die Klienten zuversichtlicher fühlen und erleben, dass Möglichkeiten zur Arbeitsvermittlung existieren, und es realisierbar ist, dem Erwartungsdruck zur Vermittlung auf den 1. Arbeitsmarkt genügen zu können, kann das Beratungsgespräch beiderseits erfolgreich verlaufen. In der Literatur findet man vielfältige Methoden und Instrumente der beraterischen Gesprächsführung in unterschiedlichen Beratungsansätzen. Viele Beratungsmethoden sind aus therapeutischen Methoden abgeleitet (vgl. Rahm 2011: 104). Nachfolgend werden nur beispielhaft einige systemische Interventionen aufgeführt, die im Hinblick auf die Besonderheiten der Zielgruppe und deren Zielentwicklung aus meiner Sicht sinnvoll einsetzbar sind.

#### 4.3.1 Biografischer Ansatz

Das Biografische Gespräch eignet sich für Menschen, die sich in Umbruch- bzw. Übergangssituationen und/oder in kritischen Lebenssituationen befinden. Hierbei kann die Auseinandersetzung mit der individuellen Biographie den Klienten helfen, Fähigkeiten, Stärken und Kompetenzen zu entdecken. Die Reflexion des bisherigen Lebens, die Auseinandersetzung mit positiv wie negativ erlebten Situationen und Erfahrungen, kann neue Prozesse in Gang setzen und Potential erschließen helfen (vgl. Hebart o.J.:1). Als Instrument der Visualisierung kann die Lebenskurve/ Lebenslinie genutzt werden, die den Klienten einen Überblick über ihren bisherigen Lebensweg aufzeigt. Im Gesprächsverlauf kann der Beratende sich an den Themen der Lebenskurve orientieren, den Konversationsprozess in Gang halten und helfen, neue Wege zu entdecken und Perspektiven zu erarbeiten.

#### 4.3.2 Ressourcen-orientierter Ansatz

Die stärken- und ressourcenorientierte Herangehensweise im Beratungssetting setzt am Potential der Klienten an, den formal, non formal und informell erworbenen Fähigkeiten, Kenntnissen und Kompetenzen. Sie arbeitet nicht Defizite und Hemmnisse heraus, die es abzustellen gilt. Wobei nicht zu vernachlässigen ist, dass die Klienten häufig in Schwierigkeiten, Konflikten und Krisen unterschiedlichster Form stecken können. Diese gilt es bei Erkennen nicht zu verharmlosen, sondern entsprechende weiterführende Unterstützungsinstrumente anzubieten. Der Blick soll auf Chancen und Potentiale gerichtet werden.

Um die Aufmerksamkeit vom Problem weg in Richtung Lösung zu drehen, bieten sich verschiedene Schlüsselfragen an, wie z. B. die Wunderfrage, skalierende Fragestellungen oder auch Reframing/ Umdeuten. Hierbei wird ein unangepasstes Verhalten als positive Ressource gesehen, die auch als Komplimente ausgesprochen werden können. Dies wiederum zeigt gegenüber dem Klienten Wertschätzung und Akzeptanz für seine Entscheidungen.

Komplimentieren und positive Konnotation durch den Beratenden erzeugt einen Bejahungskontext und kann somit die Beratungsbeziehung zum Klienten verbessern helfen (vgl. Rösner 2009: 349).

Die Idee des Skalierens ist es, die (Selbst-)Einschätzung eines Zustandes des Klienten auf einer definierten Skala zu benennen und Entwicklungen sichtbar zu machen. Sie ist ein wirksames Instrument zur vergleichenden Dokumentation eines Vorher-Nachher-Zustandes (vgl. Caby/ Caby 2011: 61). Individuelle Ziele können hierbei sichtbar und Erreichtes bewusst gemacht werden.

Mit der sogenannten Wunderfrage kann eine Orientierung und ein Blick auf die Zukunft initialisiert werden. Klienten bringen selbst eine positive Vorstellung ein, die Aufmerksamkeit wird von den bestehenden Problemen ab und auf eine Zukunft hin gelenkt, in der es Probleme in ihrer bestehenden Form nicht mehr gibt (vgl. Rösner 2009: 357).

Darüber hinaus können neben den besonderen Fragestellungen auch Instrumente wie z. B. Kompetenzermittlungsmethoden den Beratungsprozess unterstützen und Hilfestellung bei der Erarbeitung der Stärken und Potentiale bieten (vgl. Greulich o.J.: 7).

Werden Lebenslinien im Sinne von biographischen Zeitbalken als Instrumente eingesetzt, können Ressourcen schriftlich eingefügt werden und bieten so visualisiert eine Gesprächsgrundlage für die Akteure des Beratungsprozesses.

Die Arbeit mit Netzwerkkarten ist ein weiteres Instrument, welches relativ einfach die soziale Umgebung einer Person visuell darstellt. Die Netzwerkgraphik wird gemeinsam den Klienten erstellt. Der Klient bildet das Zentrum, die Ankerperson, zwei Personen, die eine

Beziehung zueinander haben, werden mit einer Linie verbunden – so entsteht mit der Zeit das Netzwerk (vgl. Pantucek 2005).

Zirkuläres Fragen kann gerade im Hinblick auf eventuelles Abwehr- und Widerstandsverhalten seitens der Klienten Perspektiven erweitern und zu neuen Sichtweisen und Denkprozessen anregen. Zirkuläre Fragen fordern den Klienten auf, etwas über sich oder eine Situation aus der Perspektive eines anderen zu beschreiben und ermöglichen somit einen Rollentausch und den Einbezug anderer Personen ohne direkte Ansprache. Verständnis für die Sichtweisen anderer können somit auch beim Klienten geweckt werden. (vgl. Fischer-Epe 2013: 62-63). Unterstützungsinstrument im Beratungsgespräch kann der „Leere Stuhl“ sein, der die fiktiv anzusprechende Person steht, und somit zum Rollentausch genutzt wird.

#### 4.3.3 Motivierende Gesprächsführung

Ansätze der motivierenden Gesprächsführung nach Miller, können auch im Hinblick auf die Beratungsgespräche mit Klienten im verpflichtenden, unfreiwilligen Kontext übertragen werden. Die motivierende Gesprächsführung verfolgt einerseits das Ziel, die Ambivalenz gegenüber Veränderungen zu verringern und andererseits die intrinsische Motivation zu verbessern, wobei der Klient selbst zum Verfechter sowie zur Hauptantriebskraft der Veränderung wird (vgl. Arkowitz/ Miller 2010: 4). Offenen Fragen und die Methode des Aktiven Zuhörens sind Strategien der motivierenden Gesprächsführung, wo bei zum aktiven Zuhören auch das Erkennen nonverbaler Signale, wie Haltung, Änderung des Gesichtsausdruckes, Stimmführung, Sprechgeschwindigkeit gehören. Die Metakommunikation, das Reden über das Reden, ist vor allem dann eine wirksame Methode, wenn die Kommunikation gestört ist, Missverständnisse entstehen und ein Gespräch nicht mehr möglich erscheint (vgl. Loehnert-Baldermann o.J.). Die Metakommunikation ist ein guter Weg, um eine vertrauensvolle Stimmung zu schaffen und somit eine intensive, offene und ehrliche Beziehung zum Klienten aufzubauen. Das Prinzip Hoffnung ist ein wichtiger Bestandteil in der Beratungsarbeit, um beim Klienten den Optimismus für positive Veränderungen zu wecken oder zu erhalten, selbst wenn Misserfolge in den Vermittlungsversuchen zu verzeichnen sind. Der professionell Beratende darf den Klienten nicht aufgeben. Geduld und Beharrlichkeit seitens des Beratenden signalisiert Interesse, weckt Zuversicht beim Klienten und trägt somit zum Vertrauensaufbau bei. Auch ein humoristischer Ansatz kann im Beratungsgespräch wie ein Eisbrecher wirken, wenn die Beratungssituation angespannt oder eingefahren wirkt. Positiver Humor und gemeinsames Lachen, gerichtet auf die Person und die krisenhafte Situation oder auch auf die personelle Situation des Beratenden, kann dem Klienten helfen, neuen Mut zu fassen (vgl. Gehrman/ Müller 2010: 102). Auch



Chris Trotter vertritt die Ansicht, dass „Humor ein bedeutender Faktor in der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen sein kann“ (zit. in Gumpinger 2001: 134), allerdings dann so angewendet, dass Klienten diesen in der jeweiligen Situation auch durchschauen können. Gezielt, sensibel angepasst und angewendet in der täglichen Arbeit, kann Humor die Situation menschlicher machen.

## **5 Fazit/ Ausblick**

Beratungsprozesse sind heutzutage in vielen Lebenssituationen notwendig, sogar gewinnbringend angesehen, verankert und gesellschaftlich akzeptiert und werden in vielfältiger Art und Weise angeboten. Für viele Menschen in der heutigen Gesellschaft wird es auch immer schwieriger, ihren Alltag aufgrund Arbeitslosigkeit oder erschwertem Eintritt in den Arbeitsmarkt zu bewältigen und erfahren hierzu Beratung. Meine langjährige berufliche Erfahrung im Bereich der Qualifizierung, Aus- und Weiterbildung und Vermittlung benachteiligter Jugendlicher und Erwachsener war in der Auseinandersetzung mit dem Thema der vorliegenden Arbeit nützlich und hilfreich. Die berufliche Tätigkeit im arbeitsmarktpolitischen Umfeld und der damit verknüpfte Beraterische Auftrag stellt täglich neue Herausforderungen im Umgang mit Menschen im SGB II Bezug. Somit lag das Thema zur Optimierung des Beratungsprozesses und den Umgang mit Personen im verpflichtenden, unfreiwilligen Kontext nahe, mich damit auseinander zu setzen.

Im ersten Teil der Arbeit setzte ich mich mit den Rahmenbedingungen auseinander und beschrieb kurz gefasst die Entwicklung und die Hintergründe und die gesetzlichen Vorgaben, die zu dem Zwangskontext in der Vermittlung und Beratung von Menschen in den ersten Arbeitsmarkt führten. Weiterführend wurden Anforderungen und Ausgestaltung der beteiligten Institutionen beschrieben. Die besonderen Herausforderungen an die Akteure im Beratungsprozess, wie einerseits möglicher Widerstand und fehlende Motivation in die gesellschaftspolitisch gewünschte Richtung, hier Arbeitsaufnahme und damit verknüpft Wegfall der Alimentierung, beim Klienten und andererseits die notwendigen Anforderungen und Kompetenzen der Beratenden wurden beschrieben. Daraus abgeleitet wurden wirksame Methoden und Instrumente aufgeführt und deren besondere Wirkungsweise dargestellt. Im Rahmen der Ausarbeitung erfuhr ich durch zahlreiche Literatur- und Internetrecherchen, wie vielschichtig Beratung in Zwangskontexten in den unterschiedlichsten Lebensbereichen beschrieben und erläutert wird. Diese Vielschichtigkeit bezieht sich auch auf die personellen und strukturellen Ausprägungen der Klienten, die im Rahmen der Vermittlung auf den ersten Arbeitsmarkt zu beraten sind. Mir wurde bewusst, dass es mit

einem gut gefüllten Methodenkoffer und dem Wissen geeigneter Interventionen alleine nicht getan ist. Es ist die Kunst des Beratenden, die Fähigkeiten und Instrumente situationsbedingt optimal einsetzen zu können. Nicht jede Methode passt zum Klienten und nicht jede Methode liegt dem Beratenden.

Aufgrund meines inhaltlichen Schwerpunktes, der Beratung unfreiwilliger, verpflichteter Klienten, habe ich versucht, aus den vielfältigen Beratungsansätzen und zahlreichen Instrumenten diejenigen Methoden und Interventionen herauszustellen, die für diesen Kontext geeignet sein können.

Ein wichtiger Aspekt der individuellen Optimierung des Beratungsprozesses ist der eigene Stil des Beratenden, der sich selbstverständlich an den beschriebenen Qualitätskriterien orientiert und sich im Laufe der Erfahrungen in der Beratertätigkeit entwickelt. Die Glaubwürdigkeit und Ehrlichkeit des Beratenden sowie unbedingte Achtung und Respekt vor der Autonomie und Individualität der Klienten sind unabdingbar, die einsetzbaren Methoden dienen der Unterfütterung und Gestaltung im Beratungsprozess zwischen den Akteuren. Insbesondere der systemische Ansatz, mit seinen möglichen Interventionen, bietet eine wertschätzende, beziehungsfördernde und motivierende Methode in der Zusammenarbeit. Daneben ist das ressourcenorientierte Arbeiten zur passgenauen Vermittlung der Klienten in Beschäftigungsverhältnisse erforderlich, um Nachhaltigkeit im Sinne des Arbeitsalltages und nicht nur in der Erfüllung der Vermittlungsquote zu erreichen.

Die Auseinandersetzung mit den Inhalten der Arbeit war in vielerlei Richtung eine Bereicherung für meine persönliche und fachliche Entwicklung. Insbesondere empfinde ich die erforderlichen Grundhaltungen, wie Wertschätzung und Empathie in der Selbstreflexion von großer Bedeutung. Die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Werte- und Normenvorstellungen machte mir deutlich, dass es wichtig ist, sich selbst gut genug zu kennen, um den Klienten auch wertschätzend gegenüber treten zu können. Auch das Thema Abgrenzung und Resilienz werde ich zukünftig stärker in meinen Fokus stellen. Für mich ist wichtig, die Balance herzustellen zwischen dem Vermittlungsdruck der Jobcenter einerseits und dem selbstaufgelegten Leistungsdruck und Ehrgeiz, den Vermittlungsquoten gerecht zu werden andererseits und dabei vor allem das Wohl und den Willen der Klienten zu achten.

Humoristisch betrachtet könnte das übergeordnete Ziel in allen Beratungsgesprächen zur Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt gemäß des Buchtitels von Marie-Luise Conen und Gianfranco Cecchin (2013) auch immer lauten: „Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?“.

## Literaturverzeichnis

- ARKOWITZ, H./ MILLER R. W. (2010): „Motivierende Gesprächsführung lernen, anwenden und vertiefen“, in Arkowitz et al. (Hrsg.): Motivierende Gesprächsführung. .... Verfügbar unter: <http://www.beltz.de/fileadmin/beltz/leseproben/978-3-621-27705-1.pdf>. Abgerufen am: 31.3.2015.
- BERDEL-MANTZ, B/ GREULICH, H. (o.J.): Grundhaltung des Beraters/ der Beraterin. In Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hrsg.): Seminarordner Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung, Kapitel I; Basistext 4, 43-46.
- BRAND-SEIß, U./ BULL, C./ HUCHZERMEIER-BOCK, S./ KREUTZ, A./ LIND, A./ WITTERN, A. K./ ZEIHNER, P./ ZOLLINGER, S./ ZULAUF, N. (2011): Umgang mit Widerstand im beraterischen Prozess, in: ISS Institut für systemische Studien e.V. Verfügbar unter: <http://www.systemischestudien.de/index.php?id=48>. Abgerufen am: 17.02.1015.
- BRANDSTÄTTER, V. (o.J.): Motivation. Verfügbar unter: <http://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/motivation/10004>. Abgerufen am 16.5.2015.
- CABY, A./ CABY, F. (2011): Die kleine Psychotherapeutische Schatzkiste, Teil 2, Weitere systemisch-lösungsorientierte Interventionen für die Arbeit mit Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen oder Familien, Dortmund, Borgmann media.
- CONEN, M./ CECCHIN, G. (2013): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Linz, Carl-Auer Verlag.
- FISCHER-EPE, M. (2013): Coaching: Miteinander Ziele erreichen, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- GEHRMANN, G./ MÜLLER, K. D. (2010): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten, (3. Auflage), Regensburg, Walhalla.
- GIESEKE, W. (2000): „Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe“, in: E. Nuissl / Ch. Schiersmann/H. Siebert (Hrsg.): Literatur und Forschungsreport Weiterbildung Nr. 46 Dezember 2000. Verfügbar unter: [www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2000/nuissl00\\_04.pdf](http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2000/nuissl00_04.pdf). Abgerufen am: 18.2.2015.
- GUMPINGER, M. (2001): „Zwangsbeglückung oder Wie viel Freiwilligkeit braucht Soziale Arbeit?“, in: Marianne Gumpinger (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen, Linz: edition pro mente.

HEBART, F. (o.J.): „Biografiearbeit und das biografische Gespräch“. In Zentrum für Wissenschaftliche Weiterbildung Mainz (Hrsg.): Seminarordner Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung, Kapitel V; Basistext 1, 1.

HÖCHSTETTER, W. K. DR. (o.J.): Beratung in der Sozialarbeit, die Beratung zwischen Freiwilligkeit und Zwang. Verfügbar unter: [Zwangsberatung129.187.84.1/internet/vhbberatung/info-01.pdf](http://129.187.84.1/internet/vhbberatung/info-01.pdf). Abgerufen am: 9.2.2015.

KATSAROV, J./ SCHIERSMANN, C./ SCHMDTPOTT, S/ SCHOBER, K./ WEBER P.C. (2014): Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb), Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität, Berlin/Heidelberg.

KÜHNEL, B. (o.J.): Beratung nicht motivierter Familien. Verfügbar unter: [http://www.lag-bayern.de/fileadmin/user\\_upload/EB\\_aktuell/eb\\_aktuell\\_1-08\\_kuehnl.pdf](http://www.lag-bayern.de/fileadmin/user_upload/EB_aktuell/eb_aktuell_1-08_kuehnl.pdf). Abgerufen am: 30.3.2015.

LANDESZENTRALE FÜR POLITISCHE BILDUNG BADEN-WÜRTTEMBERG (o.J.): Die Hartz IV Gesetze. Verfügbar unter: [http://www.lpb-bw.de/hartz\\_gesetze.html](http://www.lpb-bw.de/hartz_gesetze.html). Abgerufen am: 12.02.2015.

LOEHNERT-BALDERMANN, E. (o.J.): Was bedeutet eigentlich ... Metakommunikation? Verfügbar unter: <http://www.metrionconsulting.de/node/48>. Abgerufen am: 1.4.2015.

PANTUCEK, P. (2005): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. Fachhochschule St. Pölten (Hrsg.). Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag. Verfügbar unter: [http://www.hafelekar.at/CD\\_JII/pdf/pdf\\_aus/203\\_netzwerkkarte.pdf](http://www.hafelekar.at/CD_JII/pdf/pdf_aus/203_netzwerkkarte.pdf). Abgerufen am: 1.4.2015.

RAHM, D. (2011): Gestaltberatung , Grundlagen und Praxis integrativer Beratungsarbeit, Paderborn: Jungfermann Verlag.

RÖSNER, S. (2009): „Konzept 11 Lösungsorientierte Kurztherapie (Solution Focused Brief Therapy- nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg)“, in: Karl.F. Meier-Gantenbein/ Thomas Späth (Hrsg.): Handbuch Bildung, Training und Beratung, Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

SCHERTLER, M. (2010): Der Systemische Ansatz im Umfeld der sozialen Arbeit mit unfreiwillig Freiwilligen anhand des Projektes Jobchance. Verfügbar unter: <http://www.beratungschertler.com/app/download/5735933564/Diplomarbeit+LSB+5+Michaela+Schertler.pdf?t=1357566458>. Abgerufen am: 27.3.2015.

TROTTER, C. (2001): „Teil II Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen“, in: Marianne Gumpinger (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen, Linz: edition pro mente.

UNI-KÖLN (o.J.): 4. Darstellung der Methode. Verfügbar unter: [http://methodenpool.uni-koeln.de/zirkulaer/zirkulaer\\_darstellung.html](http://methodenpool.uni-koeln.de/zirkulaer/zirkulaer_darstellung.html). Abgerufen am: 10.3.2015.