

Systemisches Coaching statt Supervision oder psychosoziale Beratung?

Welche Unterschiede gibt es und welche Wirkfaktoren kommen jeweils zum Tragen? Problemstellungen in Berufsgruppen des Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesens.

Evelyn Kienzer, Roswith Roth

Interuniversitäres Kolleg für Gesundheit und Entwicklung Graz / Schloss Seggau
college@inter-uni.net

ABSTRACT

In dieser Arbeit wurden die Formate Systemisches Coaching, Supervision und soziale Beratung näher betrachtet und auf Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten und Wirkfaktoren verglichen. Am Beispiel einer Untersuchung in Berufsgruppen des Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesens wurden die Inanspruchnahme eines Formates sowie Problemstellungen in deren Arbeitsleben erörtert.

Mittels quantitativer (Online-)Untersuchung wurden insgesamt 220 Personen (Staff und Studierende des Interuniversitären Kolleg Graz/Seggau) befragt welche Supportmethode sie im Bedarfsfall in Anspruch nehmen und welche Themen sie klären möchten. Davon haben 112 Personen (51%) den Online-Fragebogen ausgefüllt, was im Rahmen der in der Literatur berichteten Rücklaufquote liegt (Thielsche, Weltzin, 2012), 99 Datensätze (45%) konnten in der Auswertung berücksichtigt werden. Die Online-Befragung wurde gewählt, da einerseits mit sehr geringem Zeit- und Kostenaufwand eine große Zielgruppe erreicht werden konnte, und um einen größtmöglichen Rücklauf an Teilnehmer/innen sowie unterschiedliche Berufs- und Altersgruppen zu erzielen. Zudem können durch die Online-Methode Eingabefehler durch automatische Speicherung reduziert werden (Fischer, 2005).

Die befragten Teilnehmer/innen kommen aus dem psychosozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich und sind angestellt sowie auch selbständig tätig. Geografisch sind die Befragten in Österreich, Deutschland und der Schweiz beheimatet.

Die befragten Teilnehmer/innen haben sich vorrangig für das Format Supervision entschieden, dieses wird auch vorrangig von Institutionen angeboten oder empfohlen. Trotz unterschiedlicher Inanspruchnahme einer Supportmethode steht das persönliche Wohlbefinden bzw. die persönliche Zielerreichung für alle Teilnehmer/innen im Vordergrund. Das Ergebnis der Untersuchung lässt keine Aussage darüber zu, welches der gebotenen Formate sich besser zur Problemlösung im Bedarfsfall eignet. Alle drei Formate können im Hinblick auf Eigenreflexion, Weiterentwicklung und Wohlbefinden ihren Beitrag leisten.

EINLEITUNG

Berufliche Herausforderungen und immer komplexer werdende Aufgabenbereiche sowie Organisationsstrukturen erfordern entsprechende Lösungsstrategien. Die Interaktionen zwischen Menschen und deren Lösungskonzepte in Bezug auf die Bewältigung unterschiedlicher Herausforderungen sind sehr verschieden, ebenso vielfältig sind die Wege zu gelingender Kommunikation. Effiziente Lösungsmodelle zu einem „gut funktionierenden“ Miteinander sind gefragter denn je, was zukünftig einen noch stärkeren Zuwachs an individueller Unterstützung erwarten lässt.

Die Autorin ist in der Erwachsenenbildung tätig, wo Masterlehrgänge mit psychosozialen und integrativem Schwerpunkt über sechs Semester absolviert werden können. Im Rahmen ihrer Masterarbeit ergab sich die Möglichkeit eine Befragung der Studierenden und des Staff zum Bedarf psychosozialen Supports

durchzuführen. Die Motivation für die Untersuchung ergab sich aus dem Interesse zu erfahren, welche Themen die Berufsgruppen aus dem pädagogisch/medizinisch und therapeutischen Bereich im Bedarfsfall der persönlichen Unzufriedenheit als klärungsbedürftig erachten und welche Art der Unterstützung sie dafür wählen. Zusätzlich wurde berücksichtigt, ob es einen Unterschied zwischen angestellt und selbständig Tätigen gibt.

Es wurde von einer sehr gut ausgeprägten Reflexionskompetenz ausgegangen, da die Befragten größtenteils im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen tätig sind. Die Untersuchung stellte die Nutzung der Formate Supervision, Systemisches Coaching, soziale Beratung und Therapie zur Auswahl. Da es bei den erwähnten Formaten eine klare Abgrenzung zur Psychotherapie gibt, werden in dieser Arbeit nur Systemisches Coaching, Supervision und soziale Beratung näher betrachtet.

Die unterschiedlichen Formate und was sie leisten können

Systemisches Coaching

Coaching wurde in den USA aus dem Mentaltraining im Sport auf den Managementbereich übertragen. Der Harvard-Erziehungswissenschaftler und Tennisexperte Timothy Gallwey revolutionierte mit seinen Büchern (1974, 1977, 1981) die Trainingsweise im Sport, indem er den Schwerpunkt auf den inneren, mentalen Zustand des Spielers legte. Sein Zugang lautete: „Der Gegner im eigenen Kopf ist schlimmer als der auf der anderen Seite des Netzes.“ Außerdem war er davon überzeugt, dass unbewusste, natürliche Fähigkeiten eines Spielers zum Vorschein kommen, wenn der Coach ihm hilft, seine inneren Blockaden zu erkennen, zu verringern und abzubauen. Coaching soll das vorhandene Potenzial eines Menschen freisetzen, um die eigene Leistung zu maximieren. Es soll ihm helfen zu „lernen“, und nicht etwas „gelehrt“ zu bekommen. Möglicherweise war Timothy Gallwey der Erste, welcher eine einfache, aber umfassende Coaching-Methode aufzeigte, die sich einfach und auf viele unterschiedliche Situationen anwenden ließ. Sämtliche namhafte Vertreter der heutigen internationalen Unternehmens-Coaching-Szene sind aus der Gallweyschen Coaching-Schule hervorgegangen oder zumindest nachhaltig von dieser beeinflusst worden (Whitmore, 2006).

Im Deutschland der 1980er Jahre entwickelten der Psychologieprofessor Uwe Grau, sein Assistent Jens Möller sowie Johann-Ingi Gunnarson, seines Zeichens Trainer des Handball-Bundesligisten THW Kiel, Coaching-Methoden um die psychische Komponente der Leistungsfähigkeit für Sporttrainer und Spitzensportler stärker zu fördern. Auch hier fanden Manager, Führungskräfte und Pädagogen schnell Interesse an dieser Methode und so fand das „Kieler Beratungsmodell“ (KBM) Eingang in die Wirtschaft. Dieses Modell basiert auf dem Ansatz des Konstruktivismus, welcher davon ausgeht, dass in der Arbeit mit Kompetenzen und Ressourcen der Kunden die größte Hebelwirkung möglich ist, um Veränderungen in komplexen sozialen Systemen zu bewirken. Der Hauptfokus liegt in der Lösungs- und nicht in der Problemorientierung (Kieler-Beratungsmodell, 2017). Das Kieler Beratungsmodell (KBM) zählt zu den bekanntesten und etabliertesten Coaching-Ansätzen.

Es wurde also angenommen, dass dieselben Wirkfaktoren welche im Sport zum Tragen kommen auch auf die Businesssebene umgelegt werden können. In diesem Bereich wird vorzugsweise mit Manager/innen aus der Führungsebene gearbeitet, deren Zielsetzung zumeist eine Leistungssteigerung oder auch eine Verbesserung der zwischenmenschlichen Kommunikation im Rahmen ihrer Führungsrolle beinhaltet. Im Coaching-Prozess werden komplexe Zusammenhänge in deren Arbeits- und Alltagsleben reflektiert und analysiert. Dieser Ansatz bietet den Kund/innen die Möglichkeit mehr über die eigene Persönlichkeit, die zugrundeliegende Handlungsmotivation sowie über unbewusst vorhandene Ressourcen, aber auch notwendige Lernfelder zu erfahren (blinde Flecken). Whitmore (2006) sieht das „sich Bewusst-

sein“ als das erste Schlüsselement um mit sich selbst in Kontakt zu kommen, seine Aufmerksamkeit auf sein inneres Erleben und Spüren zu richten (Selbstreflexion). Ein auf diese Weise geschärftes Bewusstsein steigert die Aufmerksamkeit auch im Außen, Informationen und zwischenmenschliche Situationen werden somit anders „wahrgenommen“ und eingeordnet. Und diese Fähigkeit fördert die Transparenz und das Verstehen von Systemen, Wirkmechanismen und Beziehungen zwischen Menschen.

Die Grundlagen des „Systemischen Coachings“ bilden vor allem die Erkenntnisse der soziologischen Systemtheorie (Luhmann, 2009), die Philosophie des radikalen Konstruktivismus (von Foerster et. al, 1992; Maturana, 1982) sowie die Ansätze der systemischen Therapie (Ludewig, 1997; de Shazer, 2012). Der Begriff der Systemtheorie geht auf den Biologen Ludwig von Bertalanffy (1948) zurück. Die Systemtheorie entwickelte sich in den 1920er Jahren und bezieht sich auf einen Prozess innerhalb eines abgegrenzten, dynamischen Systems und dient der Beschreibung und Erklärung unterschiedlich komplexer Phänomene. Das Handeln von Menschen wird nicht durch Bewertung, sondern durch deren Position in der Gesellschaft erklärt. In den 1990er Jahren wird erstmalig der Begriff „Systemisches Coaching“ von Peter-W. Gester verwendet. In Wien begründet Tom Hansmann das systemisch-lösungsorientierte Coaching nach dem „Wiener T-A-Z-A-Modell“. Dieses zeichnet sich durch eine spezielle Gesprächsstrukturierung aus (Hansmann, 2011).

Das Ziel von Coaching ist das Finden neuer Lösungsansätze durch methodische Hilfe, welcher eine zeitliche Begrenzung zugrunde liegt. Zu betonen ist der lösungsorientierte und systemische Ansatz unter Berücksichtigung der Fähigkeit der Kund/innen, eigene Entscheidungen zu treffen und umzusetzen. Der Kunde/die Kundin ist Experte für die eigenen Probleme und Lösungen, der Coach ist ein Begleiter auf dem Weg zum Finden der Lösungen.

Rauen (2012) beschreibt Coaching als einen interaktiven, personenzentrierten Beratungs- und Begleitprozess, der sowohl berufliche als auch private Inhalte umfassen kann. Dabei stehen jedoch immer die berufliche Rolle und die damit zusammenhängenden Anliegen im Vordergrund.

Was Coaching bringen/leisten kann

Die Anwendungsfelder von Coaching sind mittlerweile sehr umfangreich, in Coaching-Fachkreisen wird jedoch bemängelt, dass die evidenzbasierte Forschung immer noch hinterherhinkt. Es finden sich nach wie vor eher Einzelstudien zu Zielorientierung und Wirksamkeit in unterschiedlichen Settings, welche jedoch nicht von einer systematischen Coaching-Forschung sprechen lassen (Rauen, 2017).

Laut Rauen (2005) wird von Coaches und Kund/innen die „Reflexion“ als Wirkung am häufigsten genannt. Dies betrifft ebenso die Selbstreflexion (mehr Bewusstsein über die eigene Person), die Rollenklärung, den Perspektivenwechsel auf Situationen und Menschen sowie die Prioritätensetzung und Zielfindung. Eine „Veränderung des Verhaltens“ als Wirkung wird fast ebenso häufig genannt. Dies äußert sich in verbesserter Führungskompetenz, verbesserter Kommunikationsfähigkeit und ebenso durch verbesserte Selbstdarstellung und Auftreten. Auch verbesserte Entscheidungsfähigkeit und optimiertes Zeitmanagement werden angeführt. Einen hohen Stellenwert nimmt auch der Wirkfaktor „Persönlichkeitsentwicklung“ ein. Hier wird die Steigerung des Selbstbewusstseins bzw. der Selbstsicherheit sowie mehr Motivation oder Initiative und Akzeptanz der eigenen Person beschrieben. Ebenso werden die Faktoren „Beziehungsverbesserung“ (z.B. Umgang mit Konflikten, mehr Verständnis), „Steigerung des Wohlbefindens“ (verbesserter Umgang mit Stress, mehr Gelassenheit) und „Veränderungen im beruflichen Bereich“ (verbesserte Bewältigung der Aufgaben, Zielerreichung,

berufliche Neuorientierung) genannt. Sämtliche angeführte Wirkfaktoren decken sich auch mit den Erfahrungen der Autorin aus ihrer eigenen Coaching-Praxis.

Der Direktor für den Studiengang zum Master in Executive Coaching an der Ashridge Business School in London, Erik de Haan, ist der Ansicht, dass ähnliche Wirkfaktoren beim Coaching und in der Psychotherapie im Spiel sind. Er bezieht sich auf die eindeutigen Ähnlichkeiten bei den Ergebnissen in der Psychotherapie-Forschung, sodass vorläufig von einer Übertragbarkeit der Hauptergebnisse der Meta-Analysen aus der Wirksamkeitsforschung in der Psychotherapie auf das Coaching ausgegangen werden kann (De Haan, 2008).

Verbesserte Werte

Im Jahr 2008 hat das Beratungsunternehmen IGM (Institut für Gesundheitsmanagement) in Graz, in Zusammenarbeit mit der Karl-Franzens-Universität Graz, eine Langzeitstudie (20 Jahre) gestartet, um zu überprüfen wie sich Zielorientierung auf Erfolg, Gesundheit und Zufriedenheit auswirkt und ob Coaching die Zielorientierung steigern kann. Die Gesamtstudie umfasst insgesamt 600 Teilnehmer/innen (Studierende), für die erste Auswertung (Peterseil, 2011) wurde eine Stichprobe von 180 Personen herangezogen. Die Coaches unterstützen die Teilnehmer/innen z.B. darin, eigene Ziele zu definieren und konsequent zu verfolgen, den Selbstwert zu erhöhen, Nein-Sagen zu lernen und das Zeit- und Stressmanagement zu verbessern. Laut Studie zeigten jeweils mehr als sechs Prozent der gecoachten Personen mehr „mentale Stärke“ und eine höhere „persönliche Zielorientierung“ als die Kontrollgruppe. Fast 37 Prozent waren zufriedener und 25 Prozent litten weniger unter körperlichen Beschwerden. Der Faktor „persönliche Zielanalysen“ war in der gecoachten Gruppe um 61 Prozent höher. Es kann also angenommen werden, dass mit der Steigerung der Zielorientierung auch eine Steigerung des Erfolges der Person einhergeht. In weiterer Folge somit mehr persönliche Zufriedenheit und wohl auch eine verbesserte Gesundheit (Peterseil, 2011).

Supervision

Gegen Ende des 19. Jahrhunderts entwickelten sich in den USA zwei neue Berufssparten, in deren Mittelpunkt die personenbezogene Kommunikation stand. Es handelte sich dabei um Sozialarbeiter/-innen und Psychoanalytiker/innen. Im Vordergrund stand dabei die Unterstützung bei der effizienten Erfüllung einer Aufgabe, eines Auftrages oder in Fragen der Beziehungsgestaltung. Gegenstand war das Erlernen der Selbstreflexion der eigenen beruflichen Arbeit und die Verbesserung der Kommunikation mit Anderen. Dies diente der ständigen Verbesserung der eigenen Kompetenz und zur Qualifizierung der eigenen beruflichen Professionalität. Neben Beziehungs-Aspekten des beruflichen Handelns standen zusätzlich administrative und kontrollierende Faktoren im Vordergrund. Dieser Mix aus Hilfe und Kontrolle ist bis heute ein Grundmerkmal der Sozialarbeit (Belardi et. al, 2005). Supervision wie wir sie heute kennen, hat sich aus den Bereichen Sozialarbeit, Pädagogik und Psychoanalyse entwickelt und ist ein fester Bestandteil der pädagogischen Aus- und Weiterbildung von Lehrer/innen, Sozialarbeiter/innen, Therapeut/innen und Gesundheits- und Pflegepersonal geworden (Petzold et. al, 2003). Belardi (2013) versteht unter Supervision ein Weiterbildungs-, Beratungs- und Reflexionsverfahren für berufliche Zusammenhänge, welche in nahezu allen Berufen und Institutionen interessante Hilfestellung leisten kann. Viele Veröffentlichungen des letzten Jahrzehnts zeigen, dass Supervision auch in völlig anderen Gebieten zum Einsatz kommen kann. Zum Beispiel im Bereich des Polizeidienstes (Ricken, 1994; siehe Belardi 2013). Diese Berufsgruppe ist in hohem Maße psychischen Belastungen und sozialem Druck ausgesetzt, da sie gleichzeitig als Person und in der Berufsrolle agieren müssen. Während und nach kritischen Einsätzen, wie beispielsweise Geiselnahmen und

Schusswaffengebrauch erhalten die psychisch schwer belasteten Polizeibeamten eine supervisions-ähnliche Beratung. Auch im kirchlichen Bereich findet Supervision Anwendung. Hier ist das Thema Überforderung und Rollenüberlastung. Die Vielseitigkeit der Aufgaben eines Pfarrers/einer Pfarrerin würde oft das Wissen eines Sozialarbeiters/einer Sozialarbeiterin, Therapeuten/einer Therapeutin, eines Lehrers/einer Lehrerin und eines Managers/einer Managerin erfordern. Einige Landeskirchen haben bereits Richtlinien zur Supervision und Weiterbildung von Pfarrern sowie anderen kirchlichen Mitarbeitern erlassen. Supervisorisch ausgebildete Pfarrer sollen dabei anderen Geistlichen beratend zur Seite stehen (Belardi, 2013). Trotz allem findet Supervision nach wie vor vorwiegend im Non-Profit-Bereich Anwendung, welcher sich aus dem Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen zusammensetzt.

Was Supervision bringen/leisten kann

In Dienstleistungs- und Produktionsbetrieben bezeichnet Supervision eine „Führungs- und Kontrollfunktion“ mit der Aufgabe dafür Sorge zu tragen, dass die zu führenden Mitarbeiter ihre Aufgaben sachgerecht erledigen. Vor allem wenn es um zwischenmenschliche Dynamik, verantwortungsbewusstes Handeln, Einfühlungsvermögen und Kooperationsfähigkeit geht, kann Supervision sinnvoll eingesetzt werden (Coachingdachverband, 2012). Supervision hat sich, im deutschsprachigen Raum, in vielen Institutionen als fixer Bestandteil der Sozialarbeit integriert und kann als Instrument zur Psychohygiene verstanden werden.

Sozial-Beratung

Der Begriff Beratung wurde schon zwischen 1900 und 1930 in den Aufgabenkatalogen der Fürsorgeeinrichtungen verwendet. In den 1980er Jahren war Beratung bereits einer der Zentralbegriffe der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Die Adaption dieses Begriffes in der Sozialarbeit ging so weit, dass der Vorschlag diskutiert wurde, die Berufsbezeichnung Sozialarbeiter/in durch "Sozialberater/in" zu ersetzen (Bäuerle, 1980). Beratung bezeichnet ein strukturiertes Gespräch oder auch eine praktische Anleitung, mit dem Ziel eine Aufgabe oder ein Problem zu lösen. Sie kann als Unterstützung des Ratsuchenden bei Entscheidungen verstanden werden, ohne die Entscheidung für diesen zu treffen (König/Volmer, 1996). Bis in die 1960er Jahre war sozialpädagogische Beratung stark von tiefenpsychologischen und klientenzentrierten therapeutischen Konzepten geprägt, welche aus dem amerikanischen Social Case Work (re-) importiert wurden. Die Arbeit von Frommann, Thiersch und Schramm (1976) hat insbesondere dazu beigetragen, ein Verständnis von sozialpädagogischer Beratung, unter Bezugnahme der „wechselseitigen Beeinflussung“ sowie der „sozialen Wirklichkeit“ der Handelnden, zu entwickeln. Beratung wurde damit ein eigenständiges Konzept, welches sich von einem rein therapeutischen Setting deutlich unterscheidet (Bauer/Weinhardt, 2014). Neuere Beratungskonzepte versuchen Beratung auf das weit gefasste Feld der Sozialen Arbeit zu beziehen und nicht psychologisch oder sozialpädagogisch zu untermalen (Zwicker-Pelzer, 2010). Diese Bemühungen haben eine bis heute andauernde Umschreibung und Ergänzung erfahren (Galuske, 2011; Sickendiek, Engel, Nestmann, 2008). Ein wichtiges Element dieser steten Veränderungen ist die Annahme, dass Beratung einerseits sehr alltagsorientiert, niederschwellig und wenig formalisiert eingesetzt wird – z.B. in Beratungsstellen und Sprechstunden (siehe Tür-und-Angel-Beratungen Hollstein-Brinkmann, Knab, 2014) und andererseits sehr stark formalisiert und institutionalisiert stattfindet, z.B. als zentrale Aufgabe in der Sozialen Arbeit.

In fast allen Kulturen und Epochen der Menschheitsgeschichte ist Beratung als alltägliche Hilfe vorzufinden (Buer, 2015). Beratung findet ebenso im Alltagsleben der Familie, in Freundschaften, im Beruf

sowie im Umgang mit professionellen Personen statt. Dabei gibt es Unterschiede in der Sorgfalt, Verbindlichkeit, Intensität und Absicht (Frommann/Schramm/Thiersch, 1976).

„Beratung geschieht ebenso durch das, was der Eine dem Anderen erzählt, wie dadurch, wie er reagiert, zuhört, nachfragt, weghört.“ (Frommann/Schramm/Thiersch 1976, S. 715)

Was Sozial-Beratung bringen/leisten kann

Es ist erkennbar, dass Beratung (sowie auch Psychotherapie), mit dem psychosozialen Verständnis-hintergrund, seit Jahren zur persönlichen Sinnfindung genützt wird. Sie beschäftigt sich mit Entwicklungsprozessen und kann spezifische Probleme ansprechen und lösen. Die Kund/innen erhalten Unterstützung bei Entscheidungsfindungen, bei der Bewältigung von Krisen, bei der Bearbeitung innerer Konflikte und bei der Beziehungsgestaltung mit Anderen. Die Ziele variieren je nach den Bedürfnissen der Kund/innen. Laut Koch-Straube (2001) ist ein befriedigendes und erfülltes Leben mit Sicherheit als ein übergeordnetes Ziel zu nennen. Das heißt, dass hier auch spirituelle und religiöse Fragen einfließen können – dies wird jedoch in den traditionellen Beratungsausbildungen noch kaum ernsthaft thematisiert. Die Aufgabe des Beraters/der Beraterin ist es, die Kund/innen bei ihren persönlichen Problemstellungen zu unterstützen und dabei die Würde, die persönlichen Ressourcen und die Fähigkeit zur Selbstbestimmung zu respektieren. Die Kund/innen sollen durch die fachkundige Beratung in ihrer Persönlichkeit gestärkt und „ein Stück mündiger“ werden (BfgA, 1975 siehe Zwicker-Pelzer 2010). Zwicker-Pelzer spricht von „fachkundiger Partnerschaft auf Zeit“.

Unterschiede / Grenzen der einzelnen Formate

Die Grundlage im Coaching ist eine Systemische Grundhaltung, geprägt durch ressourcen- und lösungsorientierte Beratungsmodelle und den Ansatz der Systemtheorie. Beim Coaching steht immer eine berufliche Leistungsmotivation im Vordergrund. Ein Schwerpunkt liegt ganz klar in der emotionalen Innenschau und Eigenreflexion. Die Kund/innen werden durch Denkanstöße unterschiedlichster Art zur „Selbsterkenntnis“ geführt. Bei der Supervision ist es ein Mix aus beruflicher Beziehungsgestaltung und administrativer Kontrolle, aber keinesfalls steht eine Leistungssteigerung im Vordergrund. Der Fokus liegt eher in der Problemorientierung und -behandlung. Sie dient zudem der persönlichen Psychohygiene. Bei der psychosozialen Beratung ist es die Motivation bestimmte Lebenssituationen, egal ob beruflich oder privat, meistern zu können. Es können ebenso Fragen nach dem Sinn des Lebens behandelt werden wie Unzufriedenheiten im täglichen Leben. Ratschläge aus dem Erfahrungsschatz des Beraters/der Beraterin können in den Prozess einfließen.

Der zeitliche Aspekt: Coaching und Supervision sind zeitlich begrenzt und fokussieren ein bestimmtes Thema, können jedoch jederzeit wieder in Anspruch genommen werden. Die Beratung unterliegt keiner Zeitbegrenzung und verknüpft unterschiedliche Themen (privat und beruflich). Die „Abarbeitung“ der einzelnen Themen kann einen beliebigen Zeitrahmen einnehmen.

Gemeinsamkeiten der Formate

Als gemeinsamer Nenner kann bei allen drei Formaten von einem „Beratungs-, Reflexions- und Entwicklungsprozess“ gesprochen werden, dessen langfristiges Ziel eine Änderung des Verhaltens ist (Zwicker-Pelzer, 2010; Rauen, 2012; Belardi, 2013). Dieser Prozess setzt immer klare Zielvereinbarungen voraus (wohin will ich/was erwarte ich mir) und benötigt eine/n fachkundige/n Begleiter/in, egal in welchem Kontext er stattfindet. Das Ziel gilt als erreicht, wenn die Kund/innen Problembewältigungsstrategien für sich gefunden haben und diese bewusst und eigenverantwortlich umsetzen können.

Alle drei Formate unterstützen die Eigenreflexion, Selbsterkenntnis sowie Selbstmanagementfähigkeiten und analysieren die Art und Weise einer Aufgabenerfüllung. Wesentlich ist, dass die Tiefe der bearbeiteten Themen weder bei Coaching und Supervision noch bei der sozialen Beratung in den Bereich der psychologischen Beratung bzw. Therapie hineinreicht. Es werden neue Verhaltensalternativen erprobt und systematisch in den Arbeitsalltag integriert. Um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu erreichen, ist wiederholtes Anwenden von Nöten, um auch eine Änderung in den entsprechenden Gehirnarealen zu bewirken (Zwicker-Pelzer, 2010). Der größte gemeinsame Faktor ist die Person des Coaches/Beraters/Supervisors. Eine „stimmige Chemie“ ist ausschlaggebend für die Qualität der Beziehung. Der Kunde/die Kundin will in seinen/ihren Bedürfnissen wahr- und ernstgenommen werden (De Haan, 2008).

Bei allen drei Formaten werden die Attribute (Selbst)Wahrnehmung/Selbstwert, Achtsamkeit (selbst, fremd), Kommunikationsverhalten (Analyse Gesprächskultur), Abgrenzung (zu den Kund/innen, Kolleg/innen, Themen), Gefühle zeigen/zulassen (Schmerz, Ärger, Frust, Überforderung ...), Teamleading/-building, persönliche Bedürfnisse, Klarheit/Transparenz über Rolle im System (beruflich, privat) und Respekt (selbst, fremd) beleuchtet und hinterfragt.

METHODE

Mittels quantitativer (Online-)Untersuchung wurden insgesamt 220 Personen befragt welche Supportmethode sie im Bedarfsfall in Anspruch nehmen und welche Themen sie klären möchten. Davon haben 112 Personen (51%) den Online-Fragebogen ausgefüllt, 99 Datensätze (45%) konnten in der Auswertung berücksichtigt werden. Die Rücklaufquote betrug somit knapp 51%, davon waren 31 Personen männlich und 65 weiblich, 3 Personen gaben ihr Geschlecht nicht an, 13 Personen füllten den Fragebogen nicht vollständig aus. Die befragten Teilnehmer/innen kommen aus dem psychosozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich und bringen entsprechende Ausbildungen und Kernkompetenzen mit, und sind angestellt sowie auch selbständig tätig. Die Online-Befragung wurde gewählt, da einerseits mit sehr geringem Zeit- und Kostenaufwand eine große Zielgruppe erreicht werden konnte, und um einen größtmöglichen Rücklauf an Teilnehmer/innen sowie unterschiedliche Berufs- und Altersgruppen zu erzielen. Eine zusätzliche Motivation für die Teilnehmer sollte die Zeit- und Ortsunabhängigkeit sein. Zudem können durch die Online-Methode Eingabefehler durch automatische Speicherung reduziert werden (Fischer, 2005).

ERGEBNISSE

Inanspruchnahme von Support

Es wurden den Teilnehmer/innen die Supportmöglichkeiten Systemisches Coaching, Supervision, soziale Beratung und Therapie vorgegeben. In dieser Arbeit wurde auf die Formate Systemisches Coaching, Supervision und soziale Beratung näher eingegangen. Bei der Untersuchung welche Anliegen die einzelnen Gruppen gerne klären würden, wurden die drei wichtigsten Themen pro Berufsgruppe herausgegriffen.

Therapeutisch-psychologisch Tätige

Die Hälfte der therapeutisch-psychologisch tätigen Personen (50%) möchte vorrangig „Blockaden und eigene Stärken“ für sich klären. Gefolgt von den Themen „Zeitmanagement“ (23%) und „Berufsorientierung“ (15%).

Therapeutisch-medizinisch Tätige

Ein Viertel der therapeutisch-medizinisch tätigen Personen (26%) möchte vorrangig „Blockaden und eigene Stärken“ für sich klären. Gefolgt von den Themen „Berufsorientierung“ (20%) und „Konflikte mit Vorgesetzten/Peers“ (16%).

Lehrend und forschend Tätige

Etwas mehr als ein Viertel der lehrend Tätigen (27%) möchte vorrangig „Blockaden und eigene Stärken“ für sich klären, gefolgt von den Themen „Berufsorientierung“ (21%) und „Zeitmanagement“ (18%).

Für knapp ein Viertel der forschend tätigen Personen (22%) ist die Klärung von „Blockaden und eigene Stärken“ am Wichtigsten, gefolgt von den Themen „Berufsorientierung“ (16%) und „Strategieentwicklung“ (14%).

Selbständig und unselbständig Tätige

Für knapp dreiviertel der selbständig Tätigen (42%) hat das Thema „Blockaden und eigene Stärken“ Priorität, gefolgt von den Themen „Berufsorientierung“ (28%) und „Zeit-Management“ (26%).

Bei den angestellt Tätigen erachtet knapp ein Drittel (31%) das Thema „Blockaden und eigene Stärken“ als vorrangig wichtig, gefolgt von den Themen „Berufsorientierung“ (29%) und „Konflikte mit Vorgesetzten/Peers“ (22%).

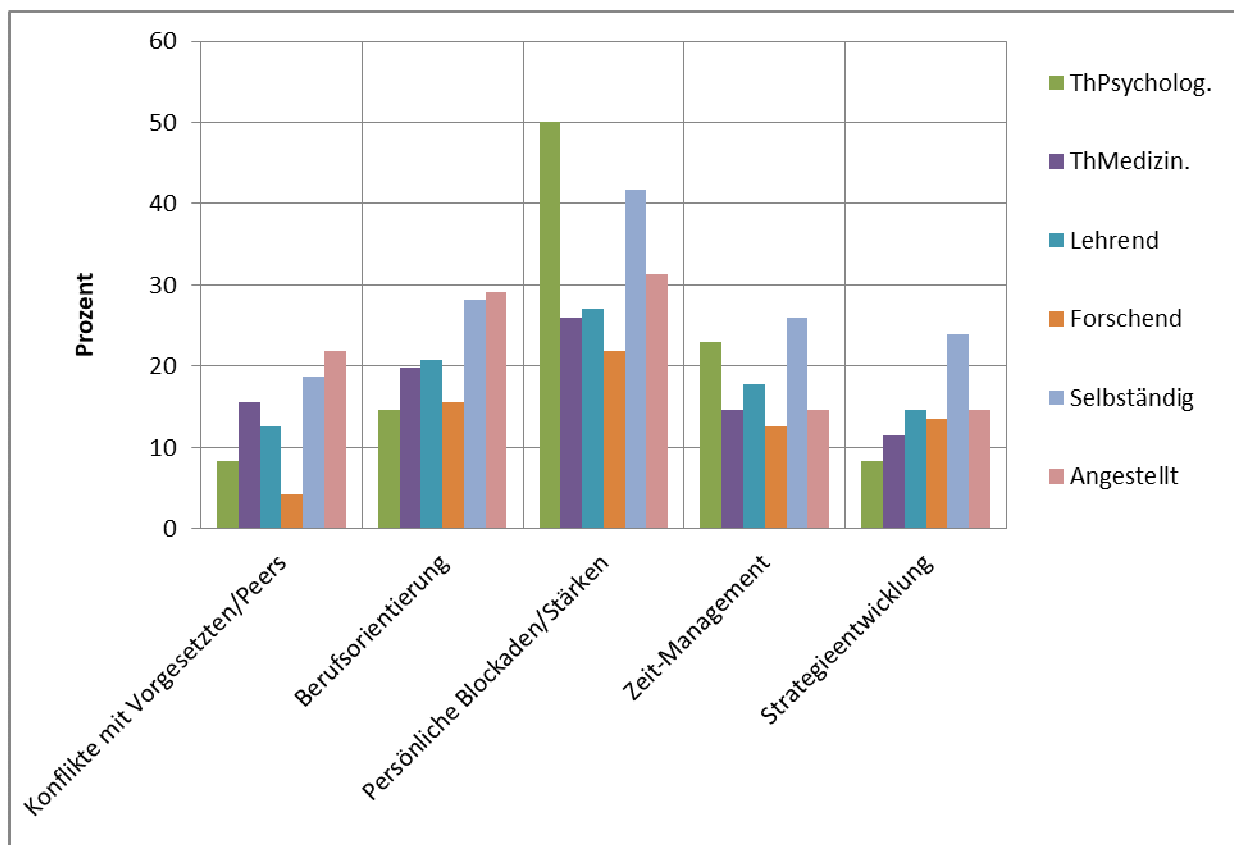


Abbildung 1: Übersicht Themen im Gruppenvergleich Beruf, selbständig und angestellt.

Legende: ThMedizin=Therapeutisch Medizinisch, THPsychol = Therapeutisch Psychologisch

FAZIT

Von den befragten Teilnehmer/innen wurde vorrangig das Format Supervision in Anspruch genommen. Unabhängig von der Art des in Anspruch genommenen Supports stehen das persönliche Wohlbefinden bzw. die persönliche Zielerreichung im Vordergrund. Es hat sich gezeigt, dass zwar unterschiedliche Verfahren präferiert werden, sich aber alle Teilnehmer/innen im Durchschnitt gleich oft Unterstützung holen. Das vorrangig klärungsbedürftige Thema ist „unbewusste Blockaden/eigene Stärken“, gefolgt von „Berufsorientierung“ und Zeitmanagement“. Ausbildung, Arbeitszeit sowie Alter spielen bei der Supportwahl keine Rolle (Kienzer, 2012). Der Altersrange betrug 26-73 Jahre.

Obwohl sich die befragten Teilnehmer/innen vorrangig für das Format Supervision entschieden haben, kann nicht davon ausgegangen werden, dass die im Sozial- und Gesundheitsbereich tätige Zielgruppe ausschließlich Supervision als das Format der Wahl in Anspruch nehmen möchte. Jedoch ist es für diese Zielgruppe das bekannteste Format und wird von den Institutionen zumeist auch vorgegeben. Im Hinblick auf die Aussagen von Zwicker-Pelzer (2010), (Rauen, 2012) und Belardi (2013), dass alle drei Formate (Coaching, Supervision, soziale Beratung) aufgrund einer schwierigen Differenzierung als ein „Beratungsformat“ angesehen werden können, kann keine seriöse Aussage getroffen werden, ob das Format Coaching sich besser zur Problemlösung im Bedarfsfall eignet als Supervision oder soziale Beratung.

Die regelmäßige Inanspruchnahme eines Formats trägt in jedem Fall zur persönlichen Entwicklung bei. Sei es im besseren Umgang mit Mitmenschen und/oder beruflichen wie privaten Situationen. Wenn Menschen in Konfliktsituationen ihr Handeln hinterfragen und reflektieren, und sich zusätzlich professionelle Hilfe holen, kommt es zwangsweise zu Selbsterkenntnis und Weiterentwicklung. Eine „geänderte“ Perspektive auf Geschehnisse und Herausforderungen im Alltag kann maßgeblich zu einem besseren Miteinander und gesteigertem Wohlbefinden beitragen. Alle drei Formate können hier ihren Beitrag leisten.

Auch wenn es Tendenzen gibt, dass Coaching Einzug in Sozialberufe hält und Supervision und Beratung den systemischen Ansatz versuchen, werden die im Sozial- und Gesundheitsberufen Beschäftigten vermutlich weiterhin eher zur Supervision tendieren und die Wirtschaftstreibenden sich eher für ein Coaching entscheiden.

Mit einem Rücklauf von rund 51 % konnten 112 (von 220) Fragebögen generiert werden, dies liegt im Rahmen der üblicherweise in der Literatur berichteten Rücklaufquote, die sich zwischen 50% und 80% bewegt (Thielsch, Weltzin, 2012). Davon konnten 13 Fragebögen mangels Vollständigkeit nicht in die Auswertung aufgenommen werden, was einer sehr geringen Abbruchrate bzw. unvollständigen Ausfüllrate entspricht, die oft bis zu 50% von den begonnenen Fragebögen reichen kann (El-Menouar, Blasius, 2005). Es wurde von einer hohen Beteiligung ausgegangen, da zwischen Fragestellerin und Befragten eine gute Vertrauensbasis besteht, welche sich auf die Motivation einer Teilnahme und in weiterer Folge auf den Rücklauf positiv auswirken kann (Thoma, Zimmermann, 1996). Das Ergebnis blieb etwas hinter den Erwartungen. Als einer der möglichen Gründe wurde die kurze Zeitspanne der Datenerhebung vermutet, der Fragebogen war nur 12 Tage online, es erfolgte nur ein Erinnerungsmail an die Teilnehmer/innen nach 6 Tagen. Diese Annahme wurde durch Kontaktaufnahme einiger Studierender sowie auch einiger Staff-Mitglieder, nach Ablauf der Frist, erhärtet.

Es haben prozentuell mehr Männer als Frauen den Fragebogen ausgefüllt, obwohl die weiblichen Teilnehmerinnen bei dieser Stichprobe den größeren Anteil bildeten. Von den Befragten gab es aus folgenden Kategorien keinen Rücklauf: 7 Personen aus dem Staff (5 weiblich, 2 männlich), 104 Personen aus den

Reihen der Studierenden (90 weiblich, 14 männlich). Dieses Ergebnis unterstützt auch die Aussage von Fischer (2005), dass Frauen und ältere Personen bei Online-Befragungen generell unterdurchschnittlich repräsentiert sind. Fischer (2005) berichtet in ihrer Studie von 77,4% männlichen versus 22,6% weiblichen Teilnehmenden. Ein Grund könnte sein, dass Frauen aufgrund von Beruf, Haushalt und Familie mehr belastet sind und sich deshalb keine Zeit für die Befragung genommen haben. Weitere mögliche Ausfallkriterien, bezogen auf beide Geschlechter, könnten Krankheit, Urlaub sowie technische Probleme mit dem PC zum Befragungszeitraum sein, nicht aktuelle Adressdaten oder Desinteresse an der Thematik (Wacker, 2001).

Eine Metastudie von Batinic und Moser (2005) über 68 Online-Studien aus dem wissenschaftlichen wie kommerziellen Bereich ergab eine durchschnittliche Rücklaufquote von 71,9% bzw. stichprobengewichtet von 73,5%. Diese Zahlen sind jedoch nicht verallgemeinerbar, da die Rücklaufquote von vielen unterschiedlichen Faktoren abhängig ist - Versendung von Remindern, Gratifikation, Erreichbarkeit, Fähigkeit zur Teilnahme, Angabe soziodemografischer Daten (Fischer, 2005) – und auch sehr stark vom persönlichen Interesse am Thema und dem subjektiv empfundenen „persönlichen Mehrwert“ durch eine Teilnahme. Leopold (2004) sowie Batinic und Moser (2005) konnten bei Studien durch den Einsatz von bis zu drei Remindern eine jeweilige Steigerung der Rücklaufquote feststellen. Das „Nachfassen“ stellt somit einen wichtigen Faktor dar. Ein hoher Rücklauf stellt nicht zwingend ein Qualitätskriterium dar, ein geringer Rücklauf weist nicht unbedingt auf eine mindere Aussagekraft hin. Von den Drop-Outs sind auch meistens nur die soziodemographischen Variablen bekannt, wie Geschlecht und Alter (Fischer, 2005). In der vorliegenden Studie kann davon ausgegangen werden, dass sich die Ergebnisse nicht wesentlich geändert hätten, da die Befragten – über alle Gruppierungen hinweg - sehr ähnliche Problemstellungen formulierten.

Generell müsste auch die private wie berufliche Nutzung des Internets der Befragten im Zusammenhang mit der Rücklaufquote diskutiert werden, da dies sehr wohl Einfluss auf die Teilnahme einer Befragung haben kann (Ehling, 2003). Da die Befragten ein internetgestütztes Fernstudium absolvierten, wurde davon ausgegangen, dass sie sich regelmäßig für Recherchezwecke im Internet bewegen und somit auch gut erreichbar waren. Diese Annahme wird durch Daten aus einer allgemeinen Online-Umfrage zur Internetnutzung unterstützt. In Deutschland (ZDF-ARD, 2017) liegt die Internetnutzung bei 90%, in der Schweiz bei 88% (BFS, 2016) und in Österreich bei 85% (Statista, 2017).

Auch bei einem hypothetischen Rücklauf von 100% dürfte es keinen Unterschied bei den zu bearbeitenden Themen geben, da die Resultate für psychosozialen Support gängige Forschungsergebnisse widerspiegeln. Auch die Erfahrung der Autorin aus ihrer Praxis entspricht diesem Ergebnis. Es könnte das Ergebnis der Supportmethode abweichen, aber auch in diesem Fall spiegelt die gängige Literatur die vorrangig in Anspruch genommene Supportwahl dieser Zielgruppe wider. Das Ergebnis ist unabhängig vom Interuniversitären Kolleg und anderen Bildungseinrichtungen zu betrachten und gibt lediglich einen Einblick der im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen tätigen Zielgruppe.

LITERATUR

Bauer, Petra; Weinhardt, Marc (Hrsg.): Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Weinheim, Basel: Beltz 2014

Batinic, Bernard; Moser, Klaus: Determinanten der Rücklaufquote in Online-Panels Sonderdruck aus: Zeitschrift für Medienpsychologie, 17 (N.F.5) 2, 64-74, Göttingen: Hogrefe 2005

Bäuerle, Walter. Beratung, In: D. Kreft & I. Mielenz (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit: Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Weinheim, Basel: Beltz 1980

Belardi, Nando; Akgün, Lale; Gregor, Brigitte; Pütz, Thomas; Neef, Reinhold; Sonnen, Fritz: Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. Weinheim, München: Juventa 2005

Belardi, Nando: Supervision. Grundlagen, Techniken, Perspektiven. 4. Auflage, München: C.H. Beck Wissen 2013

Bertalanffy, Ludwig: Zu einer allgemeinen Systemlehre, Biologia Generalis. 195, New York/Cambridge: MIT Press/Wiley&Sons S. 114-129 1948

Buer, Ferdinand: Beratung, Supervision, Coaching und das Psychodrama. Eine Landkarte zur Orientierung in unübersichtlichem Gelände. ÖAGG Feedback 3&4/2015, S. 6-25. 2015

De Shazer, Steve: Muster familientherapeutischer Kurzzeit-Therapie. 1. Deutsche Auflage, Heidelberg: Carl-Auer 2012

De Haan, Eric.: http://www.wirtschaftspsychologieaktuell.de/files/Wirtschaftspsychologie_aktuell_2_08_DeHaan.pdf 2008 (abgerufen: 20. September 2012)

Ehling, Manfred: Informationszentrum Sozialwissenschaften (Ed.): Online-Erhebungen: 5. Wissenschaftliche Tagung. Bonn, 2003 (Sozialwissenschaftliche Tagungsberichte 7). Seite 11-20. – ISBN 3-8206-0143-0. URN: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-261196> 2003

El-Menouar, Yasemin; Blasius, Jörg: Abbrüche bei Online-Befragungen: Ergebnisse einer Befragung von Mediziner*innen. In: ZA-Information / Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung 2005, 56, pp. 70-92. URN: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-198541> 2005

Fischer, Melanie: Möglichkeiten sozialwissenschaftlicher Surveys im Internet. Stand und Folgerungen für Online-Befragungen. In: Hefte zur Bildungs- und Hochschulforschung (46). Arbeitsgruppe Hochschulforschung, Universität Konstanz, November 2005. Online-Publikation 2005

Frommann, Anne; Schramm, Dieter; Thiersch, Hans-Uwe: Sozialpädagogische Beratung. In: Zeitschrift für Pädagogik 22, S. 715–741 1976

Gallwey, Timothy: The Inner Game of Tennis, New York: Random House Inc. 1974

Gallwey, Timothy: Inner Skiing, New York: Random House Inc. 1977

Gallwey, Timothy: The Inner Game of Golf, London: Jonathan Cape Ltd. 1981

Galuske, Michael: Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung (Grundlagentexte Sozialpädagogik/Sozialarbeit). Ergänzte Auflage. Weinheim, München: Juventa 2011

Hansmann, Tom: Systemisch-Lösungsorientiertes Coaching nach dem Wiener T-A-Z-A-Modell. [https://www.lasf.at/Systemische Notizen 02/11](https://www.lasf.at/Systemische%20Notizen%2002/11) (abgerufen: 07.08.2017)

Hollstein-Brinkmann, Heino; Knab, Maria: Beratung zwischen Tür und Angel. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 2014

Internetnutzung: http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2017/Artikel/Kern-Ergebnisse_ARDZDF-Onlinestudie_2017.pdf (abgerufen: 14.12.2017)

Internetnutzung: <https://de.statista.com/themen/2876/internetnutzung-in-oesterreich/2017> (abgerufen: 14.12.2017)

Internetnutzung: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informations-gesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internet-nutzung.html> /2016 (abgerufen: 14.12.2017)

Kienzer, Evelyn: Systemisches Coaching. Inanspruchnahme und Bedarf in Bezug auf die eigene Lebens- und Arbeitswelt bei Studierenden und Staff des Interuniversitären Kolleg Graz / Schloss Seggau, 1. Auflage (10. Januar 2014), München: AVM 2012

Kieler Beratungsmodell. <https://www.seminarmarkt.de/Infothek/Kieler-Beratungsmodell,152993> (abgerufen: 07.08.2017)

Koch-Straube, Ursula: Beratung in der Pflege. Bern: Huber 2001

König, Eckhard; Volmer, Gerda: Systemische Organisationsberatung. Grundlagen und Methoden. 3. Auflage. Weinheim: Deutscher Studien Verlag 1996

Leopold, Helmut: Rücklauf bei Online Befragungen im Online Access Panel. Hamburg: Kovac 2004

Ludewig, Kurt: Systemische Therapie. Grundlagen, klinische Theorie und Praxis, Stuttgart: Klett-Cotta/J. G. Cotta'sche Buchhandlung Nachfolger 1997

Luhmann, Niklas.: Soziologische Aufklärung 1: Aufsätze zur Theorie sozialer Systeme, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2009

Maturana, Humberto: Erkennen. Die Organisation und Verkörperung von Wirklichkeit. Ausgewählte Arbeiten zur biologischen Epistemologie, Braunschweig: Vieweg 1982

Peterseil, Marie: Zielorientierung - Auswirkungen und Veränderbarkeit durch gezielte Intervention. Eine Evaluationsstudie mit Fragebogenkonstruktion, KFU Graz, unveröffentlicht 2011

Petzold, Hilarion; Schigl, Brigitte; Fischer, Martin, Höfner, Claudia (Hrsg.): Supervision auf dem Prüfstand. Wirksamkeit, Forschung, Anwendungsfelder, Innovation. 1. Auflage, Darmstadt, Opladen: Leske + Budrich, S. 98 2003

Rauen, Christopher (Hrsg.): Handbuch Coaching (Innovatives Management, Band 10), 3. Auflage, Göttingen: Hogrefe 2005

Rauen, Christopher: [_Coaching-Report, https://www.coaching-report.de/definition-coaching.html](https://www.coaching-report.de/definition-coaching.html) (abgerufen: 20. September 2012)

Rauen, Christopher: [_Coaching-Report, https://www.coaching-report.de/forschung-wissenschaft.html](https://www.coaching-report.de/forschung-wissenschaft.html) (abgerufen: 24. August 2017)

Sickendiek, Ursel; Engel, Frank; Nestmann, Frank: Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim: Beltz 2008

Supervision: http://www.coachingdachverband.at/index_html?sc=600574046 (abgerufen: 20. September 2012)

Thielsch, Meinald; Weltzin, Simone: Online-Umfragen und Online-Mitarbeiterbefragungen. Universität Münster / tivian GmbH 2012

Thoma, Michaela; Zimmermann, Matthias: Zum Einfluss der Befragungstechnik auf den Rücklauf bei schriftlichen Umfragen: experimentelle Befunde zur „Total-Design-Methode“. In: ZUMA Nachrichten 20, S. 39, pp.141-157 1996

Von Foerster, Heinz et. al: Einführung in den Konstruktivismus. Beiträge von Heinz von Foerster, Ernst von Glasersfeld, Peter M. Hejl, Siegfried J. Schmidt, Paul Watzlawick. München: Piper 1992

Wacker, Alois: Ausfälle, Ausschöpfungsquote, Rücklaufquote und Rücklaufkontrolle. 2001

Whitmore, John: Coaching für die Praxis. Wesentliches für jede Führungskraft. Staufien: Allesimfluss 2006

Zwicker-Pelzer, Renate: Beratung in der sozialen Arbeit. 1. Auflage, Stuttgart: UTB GmbH 2010