

**RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG**  
Institut für Bildungswissenschaft  
Arbeitseinheit Weiterbildung und Beratung

weiterbildender Masterstudiengang  
Berufs- und organisationsbezogene Beratungswissenschaft  
der Fakultät für Verhaltens- und empirische Kulturwissenschaften



**Die generischen Prinzipien der Synergetik  
in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen  
für Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung**

---

**Masterarbeit**

vorgelegt von Heidemarie Bierling

Datum der Abgabe: 02. Oktober 2012

## ZUSAMMENFASSUNG

Aus zahlreichen Befunden der Therapieforschung kann abgeleitet werden, dass in komplexen dynamischen Systemen ein übergeordnetes Modell generischer Prinzipien den Selbstorganisationsprozess der Patienten während einer stationären oder teilstationären Behandlung unterstützend begleiten und fördern (vgl. Schiepek, Heinzl & Karch, 2011, S. 23-29). Bisher noch nicht ausreichend erforscht ist, wie diese Befunde in die nichtstationäre Nachsorge psychiatrischer Patienten einfließen können (vgl. Schiepek & Eckert, 2012, S.100). Erste Untersuchungen in der Beratungsforschung weisen darauf hin, dass diese Förderfaktoren – die generischen Prinzipien - auch in Beratungsprozesse im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung wirken und Selbstorganisation von Ratsuchenden begünstigen (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 14- 78). Menschen mit einer Wandlung der Funktionsfähigkeit, Gesundheit und Behinderung begeben sich in Rehabilitationsberatung und in berufliche Rehabilitationsmaßnahmen dann, wenn sie motiviert sind, den negativen Auswirkungen ihrer Erkrankung auf ihre Erwerbsfähigkeit aktiv zu begegnen und mit Unterstützung ihre individuellen Kräfte der Selbstorganisation dafür mobilisieren können. Berufliche Rehabilitation ist für Menschen mit funktionaler Beeinträchtigung der Gesundheit eine wesentliche Leistung des Sozialrechts zur Unterstützung ihrer Teilhabe in der Gesellschaft und am Arbeitsleben. Professionelle Beratungsangebote gewährleisten den Zugang und begleiten den Prozess der Teilnahme. Die Ergebnisse der hier vorliegenden Einzelfallstudie sprechen dafür, dass die generischen Prinzipien der Synergetik auch in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen den Prozess der Selbstorganisation von Ratsuchenden mit einem funktionalen psychischen Gesundheitsproblem umfassend unterstützen.

<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>Seite</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>IV</b>
<b>1 Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Theoretische Verortung</b> .....	<b>3</b>
2.1 <i>Berufliche Rehabilitation</i> .....	3
2.1.1 Ziele beruflicher Rehabilitation psychisch beeinträchtigter Menschen .....	5
2.1.2 Arbeitsbezogene Rehabilitationskonzepte für psychisch beeinträchtigte Menschen.....	5
2.1.3 Rehabilitationskonzept der beteiligten Einrichtung BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME .....	7
2.1.4 Beratung in der beruflichen Rehabilitation .....	8
2.1.4.1 Das systemische Kontextmodell arbeitsbezogener Beratung .....	8
2.1.4.2 Kommunikation in Beratungsgesprächen.....	10
2.1.4.3 Arbeitsbezogene Beratung in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME.....	12
2.2 <i>Die systemische Selbstorganisationstheorie Synergetik - eine Metatheorie auch für arbeitsbezogene Beratungsformate in der beruflichen Rehabilitation psychisch kranker Menschen ...</i>	15
2.2.1 Synergetische Grundannahmen .....	15
2.2.2 Kontextrelevante synergetische Perspektiven auf Beratungsgespräche .....	16
2.2.3 Der synergetische Blick auf die psychische Erkrankung .....	16
2.2.4 Veränderungsmotivation – Ordner prägen die individuelle Bedeutung von Entwicklung ...	20
2.3 <i>Der Beratungsgegenstand</i> .....	21
2.3.1 Das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit .....	21
2.3.2 Das arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster (AVEM) .....	22
2.4 <i>Die besondere Situation der beteiligten Ratsuchenden</i> .....	26
2.5 <i>Synergetische Prozesse in Beratungsverläufen der beruflichen Rehabilitation</i> .....	28
2.6 <i>Das Modell der generischen Prinzipien als Gestaltungsrahmen für Beratung und Begleitung von Veränderungsprozessen</i> .....	29
<b>3 Daten und Methoden</b> .....	<b>34</b>
3.1 <i>Zielsetzung</i> .....	34
3.2 <i>Fragestellung und Hypothesen</i> .....	34
3.3 <i>Erhebungskontext und Rahmung der Beratungsgespräche</i> .....	35
3.3.1 Beratungsort.....	36
3.3.2 Akteure der Einzelfallstudie.....	36
3.3.2.1 Portrait der Ratsuchenden.....	36
3.3.2.2 Portrait des Beraters.....	37
3.3.2.3 Portrait der Verfasserin .....	37
3.4 <i>Methodenwahl: Einzelfallstudie und Prozessanalyse</i> .....	38
3.5 <i>Anforderungen an die Erhebung</i> .....	40
3.5.1 Idiographische Erhebung.....	41
3.5.2 Interaktionssensitive Erhebung .....	42
3.5.3 Selbstorganisationssensitive Erhebung .....	43

3.6	<i>Erhebungsinstrumente</i> .....	44
3.7	<i>Beobachtung und Analyse</i> .....	45
3.7.1	Qualitative Gesprächsanalyse .....	49
3.7.2	Quantitatives Ratingverfahren .....	54
3.7.2.1	Analyseinstrumente .....	54
3.7.2.2	Rater-Manual und Proberating .....	55
3.7.3	Rückmeldung (Feedback und Interview) .....	57
3.7.4	Zusammenfassung der angewandten Instrumente.....	58
<b>4</b>	<b>Die Ergebnisse</b> .....	<b>59</b>
4.1	<i>Die Überprüfung der Hypothese 1: Die generischen Prinzipien als Reaktion der Ratsuchenden auf das Interaktionsangebot des Beraters.</i> .....	59
4.2	<i>Die Überprüfung der Hypothese 2: Die generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen</i> .....	62
4.2.1	Die generischen Prinzipien zur Selbstorganisationsförderung in den gesprächsorganisatorischen Phasen.....	62
4.2.2	Die generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen .....	65
4.3	<i>Die Überprüfung der Hypothese 3: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation</i> .....	67
4.4	<i>Die Überprüfung der Hypothese 4: Die Bewertung der generischen Prinzipien aus der Perspektive der Akteure</i> .....	69
4.4.1	Der Vergleich der Perspektiven bzgl. der Ausprägung der generischen Prinzipien im Beratungsgespräch (Rating und Feedback) .....	69
4.4.2	Die divergierende Bedeutung der generischen Prinzipien im Teilnahmeprozess im Rückblick der Beteiligten (Interview).....	71
4.4.3	Die Feedbackbögen als Reflexionslandkarte (Interview).....	74
<b>5</b>	<b>Kritische Würdigung der Ergebnisse und Fazit</b> .....	<b>75</b>
<b>6</b>	<b>Ausblick</b> .....	<b>79</b>
	<b><u>Literaturverzeichnis</u></b> .....	<b>VI</b>
	<b><u>Glossar: Synergetische Grundbegriffe</u></b> .....	<b>XIV</b>
	<b><u>Anhang</u></b> .....	<b>XVII</b>
	Logbuch.....	XX
	Quantitatives Rating/ Code-Buch .....	XXIX
	Proberating für zwei unabhängige Rater .....	XXXIV
	Rater- Manual .....	XXXVIII
	Rating Ergebnisse.....	XLVIII
	<b><u>Hinweis</u></b>	
	<b><u>Curriculum Vitae</u></b>	

Abbildung 1: Das biopsychosoziale Modell der Komponenten der Gesundheit der ICF .....	4
Abbildung 2: Kölner Instrumentarium.....	6
Abbildung 3: Systemisches Kontextmodell von Beratung.....	9
Abbildung 4: Modellzugang Analysebereiche der Teilhabe.....	14
Abbildung 5: Potentiallandschaft (Depression und Manie) .....	18
Abbildung 6: Die Erfassung des arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters .....	23
Abbildung 7: Charakteristika und Gemeinsamkeiten der AVEM-Risikomuster A+B.....	25
Abbildung 8: Dimensionen für Maße der Prozessforschung.....	40
Abbildung 9: Erhebungsinstrumente der Fallstudie .....	45
Abbildung 10: Hysterese in der Wahrnehmung (Chaos - Order).....	50
Abbildung 11: Proberating .....	56
Abbildung 12: angewandte Instrumente der Fallstudie.....	58
Abbildung 13: Zusammenhang zwischen Beratungstechnik und generischen Prinzipien (Auszug).....	60
Abbildung 14: Die Ausprägung der generischen Prinzipien in den gesprächsorganisatorischen Phasen.....	64
Abbildung 15: Die beobachteten generischen Prinzipien in allen fünf Beratungsgesprächen.....	65
Abbildung 16: Die generischen Prinzipien in den fünf Beratungsgesprächen über die Zeit .....	66
Abbildung 17: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien (Auszug) .....	68
Abbildung 18: Die subjektive Einschätzung der Akteure zur Ausprägung der generischen Prinzipien.....	71
Abbildung 19: Die Bedeutung der generischen Prinzipien im Rückblick (Interview).....	73
Abbildung 20: "Synergetisches Modell des psychischen Funktionierens".....	XV
Abbildung 21: Hystereseeffekt Mann/ Frau. ....	XVI
Abbildung 22: Beratungszimmer.....	XXI
Abbildung 23: Matrix zur Analyse der generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME .....	XXXII
Abbildung 24: Kodierschlüssel Beratungstechniken.....	XXXIII
Abbildung 25: Rater- Analysebogen .....	XXXVII
Abbildung 26: Transkript Konventionen.....	XLVII
Abbildung 27: Beratungstechnik und generische Prinzipien .....	XLIX
Abbildung 28: Ausprägung der generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen (aggregiert) .....	L
Abbildung 29: Die generischen Prinzipien in den einzelnen Gesprächsphasen (aggregiert) .....	LI
Abbildung 30: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien .....	LIII

## 1 Einführung

Menschen mit dauerhaften funktionalen Gesundheitsproblemen haben nach dem Sozialgesetzbuch (SGB IX) einen Anspruch auf Unterstützung in ihrem Streben nach Teilhabe in Arbeit und Gesellschaft. Die gesetzlich geregelte berufliche Rehabilitation bestätigt den bestehenden gesellschaftlichen Konsens zur Chancengleichheit. Sie hat den Anspruch, Menschen mit Gesundheitsproblemen auf dem Weg in den Arbeitsmarkt Freiheit und Selbstbestimmung zu ermöglichen (vgl. Deutsche Akademie für Rehabilitation e.V. & Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e.V., 2012). Die Möglichkeiten, die sich in der Angebotsvielfalt der beruflichen Rehabilitation ergeben, können umso besser genutzt werden, als Betroffene ihre individuellen Entwicklungsmöglichkeiten kennen oder kennen lernen. Beratung in der beruflichen Rehabilitation soll diesen Prozess fördern. In der vorliegenden Arbeit wird der Frage nachgegangen, wie sichtbar generische Prinzipien der Synergetik (vgl. Haken & Schiepek, 2010) in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen die Selbstorganisation von Menschen mit einer funktionalen psychischen Beeinträchtigung in ihrem Teilnahmeprozess unterstützen und damit auch die Entwicklung und Rückgewinnung ihrer Erwerbsfähigkeit fördern. Im ersten Teil der Arbeit wird zunächst der wesentliche theoretische Hintergrund aufgezeigt und mit dem Einzelfall in Verbindung gebracht. Von besonderem Interesse ist dabei die Gestaltung beruflicher Rehabilitationsberatung mit den Möglichkeiten eines Modells generischer Prinzipien zur Förderung dynamischer Selbstorganisationsprozesse (vgl. Haken & Schiepek, 2010). Allerdings ist dem Beratenden<sup>1</sup> und der Ratsuchenden des Einzelfalls dieses Modell nicht umfassend bekannt, so dass es nur im Nachhinein von der Verfasserin aus den präsentierten Beratungsgesprächen heraus gearbeitet werden kann. Die gewählte Form der Datenerhebung und Methodik der vorliegenden Einzelfallstudie wird anschließend umfassend beschrieben. Danach werden die Ergebnisse der idiographischen, selbstorganisationssensitiven Erhebung präsentiert. Adressaten dieser Arbeit sind in Anlehnung an den Abschlussbericht RehaFutur der Deutschen Akademie für Rehabilitation e.V. & der Deutschen Vereinigung für Rehabilitation e.V. (2012) alle Akteure der professionellen Beratung in der beruflichen Re-

---

<sup>1</sup> Die Verfasserin achtet auf geschlechtsneutrale Schreibweise. Wo dies nicht möglich oder nicht sinnvoll erscheint, wird zugunsten der besseren Lesbarkeit das ursprüngliche grammatikalische Geschlecht als Klassifizierung von Wörtern verwendet. Die Akteure der Fallstudie werden in ihrem natürlichen Geschlecht beschrieben: (weibliche) Ratsuchende, (männlicher) Berater und (weibliche) Verfasserin/ Beobachterin/ Raterin/ Interviewerin. Es wird hier ausdrücklich darauf hingewiesen, dass damit auch jeweils das andere Geschlecht angesprochen ist.

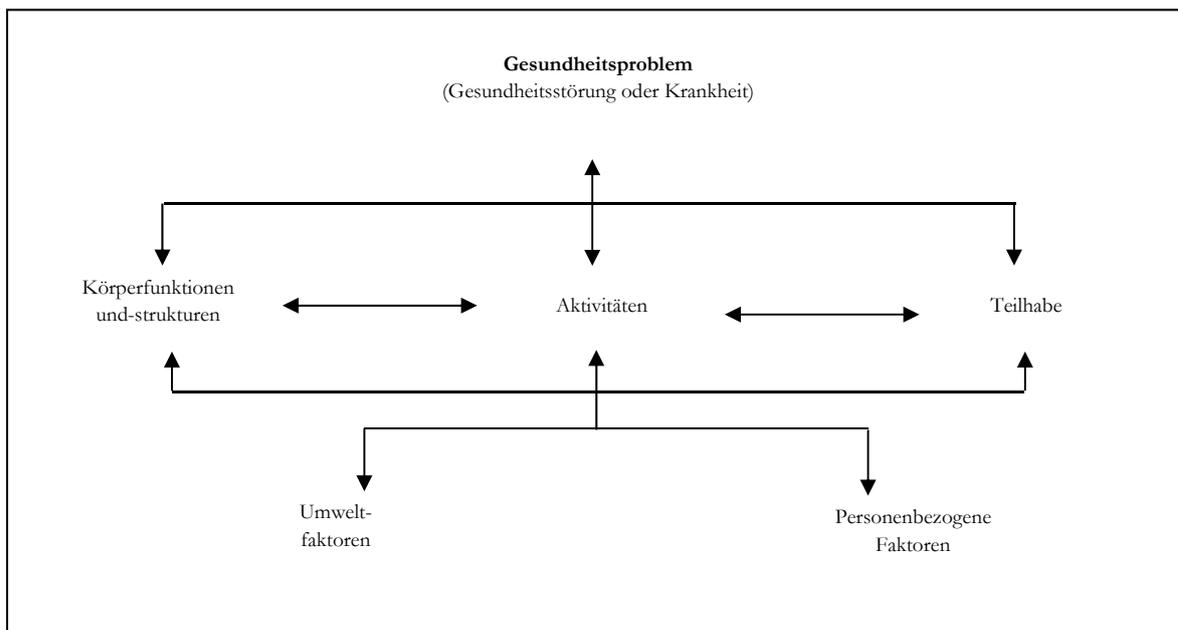
habilitation, aber ebenso auch in diesem Feld informell Beratende (z.B. Ärzte und Therapeuten, Sozialarbeiter in Kliniken) und psychiatrieerfahrene Betroffene, die sich für das übergeordnete Modell von Selbstorganisation in dynamischen Veränderungsprozessen unterstützenden generischen Prinzipien interessieren und z.B. in Selbsthilfegruppen als Peer-Berater ihre Erfahrungen weitergeben wollen.

## 2 Theoretische Verortung

### 2.1 Berufliche Rehabilitation

Rehabilitation in Deutschland leistet einen wertvollen Beitrag zur Wiederherstellung von Gesundheit und damit zum Erhalt der Erwerbsfähigkeit (vgl. Rische & Reimann, 2012). Das Angebot medizinischer, medizinisch-beruflicher und beruflicher Rehabilitation wendet sich an Menschen, deren Gesundheitsprobleme erhebliche Auswirkungen auf ihre Arbeitsfähigkeit und Lebensqualität haben, verstärkt auch an Menschen mit psychischen Erkrankungen [vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) e.V., 2010]. Der Zugang zu beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen wird in der Regel durch Beratung bei Rehabilitationsträgern oder den Servicestellen für Rehabilitation eingeleitet. Die begleitende Beratung im Prozess der Teilnahme obliegt überwiegend den entsprechenden Anbietern spezieller beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen (vgl. Hearlin, 2010; Deutsche Akademie für Rehabilitation e.V. & Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e.V., 2012). Für die Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster sind neben Reflektions- und Veränderungsmotivation, Informationen über die Möglichkeiten des Arbeitsmarkts unabdingbar. Berufe und deren Gestaltungs- und Identifikationspotentiale verändern sich und damit auch die Anforderungen an Erwerbstätige. Die Unvorhersehbarkeit von Biographien ist nicht nur mit mehr individuellen Freiheiten zur Lebensgestaltung verbunden. Diese Situation wirkt gleichzeitig verunsichernd, ambivalent, widersprüchlich und oftmals beängstigend (vgl. Reley & Reley, 1994; Sackmann, 2007; Schiersmann, 2007), unter bestimmten Umständen und Dispositionen gefährden sie auch die psychische Gesundheit (vgl. Bär, 2010). In Deutschland sind gem. WHO rund 20 Millionen Menschen in ihrer psychischen Gesundheit beeinträchtigt. Neben hohen Fehlzeiten am Arbeitsplatz (durchschnittlich 153 Krankheitstage in 2010) sind psychische Erkrankungen der häufigste Grund für Frühverrentung wegen Erwerbsminderung (vgl. BMBF, 2010; Rische & Reimann, 2012). Teilhabe am Arbeitsleben hat für Menschen mit funktionalen psychischen Beeinträchtigungen besondere Bedeutung, denn Arbeit verschafft neben Tagesstruktur auch die Chance gängige soziale Rollen einzunehmen und einer chronischen Krankenrolle zu entkommen. Sie bietet die Möglichkeit persönlicher Erfolge und Sicherheit durch Bewältigung äußerer Anforderungen zu erleben und ist ein Kriterium für Genesung und Belastbarkeit. Arbeit verschafft soziale Kontakte und Unterstützung sowie gesellschaftlichen Status und Identität (vgl. Aktion Psychisch Kranke, 2004; Brieger, Watzke, Galvao &

Hühne, 2012). Für die Entwicklung erstrebenswerter Partizipationschancen im Einzelfall ist die Erkrankung im Zusammenhang mit der Art und dem Ausmaß der Funktionsstörungen, der Beeinträchtigung der Aktivitäten und der Teilhabe als eine Reaktion des Betroffenen auf das Krankheitsereignis in Verbindung mit seinem Lebenshintergrund (Kontextfaktoren) zu verstehen (s. Abbildung 1 unten). Dieser kontextsensiblen Betrachtung (finale Orientierung) liegt das von der WHO entwickelte biopsychosoziale Modell der Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (International Classification of Functioning, Deasability and Health – ICF) als ein gemeinsames Verständnis von funktionaler Gesundheit (functioning) zugrunde (vgl. Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information: DIMDI; WHO- Kooperationszentrum für das System der Internationalen Klassifikation, 2005).



**Abbildung 1: Das biopsychosoziale Modell der Komponenten der Gesundheit der ICF**

hier abgedruckt mit freundlicher Erlaubnis der Weltgesundheitsorganisation (WHO).

Alle Rechte liegen bei der WHO. Quelle:

[http://www.dimdi.de/dynamic/de/klasi/downloadcenter/icf/endaassung/icf\\_endfassung-2005-10-01.pdf](http://www.dimdi.de/dynamic/de/klasi/downloadcenter/icf/endaassung/icf_endfassung-2005-10-01.pdf) Zugriff: 02. 08. 2011

„Eine Person ist funktional gesund, wenn – vor ihrem gesamten Lebenshintergrund (Konzept der Kontextfaktoren: Umweltfaktoren und Person bezogene Faktoren) –

- ihre körperlichen Funktionen (einschließlich psychischer Funktionen) und Körperstrukturen allgemein anerkannten (statistischen) Normen entsprechen (Konzept der Körperfunktionen und -strukturen),
- sie all das tut oder tun kann, was von einem Menschen ohne Gesundheitsproblem erwartet wird (Konzept der Aktivitäten),
- sie ihr Dasein in allen Lebensbereichen, die ihr wichtig sind, in der Weise und dem Umfang entfalten kann, wie es von einem Menschen ohne Beeinträchtigung der Körperfunktionen oder -strukturen oder der Aktivitäten erwartet wird (Konzept der Teilhabe an Lebensbereichen).“  
[Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) e.V., 2010, S. 13]

### 2.1.1 Ziele beruflicher Rehabilitation psychisch beeinträchtigter Menschen

Rehabilitation ist unter Berücksichtigung des biopsychosozialen Modells funktionaler Gesundheit ein Prozess, der eine bestmögliche individuelle Anpassung und Bewältigung beeinträchtigter Menschen zur Entwicklung umfassender Teilhabechancen unterstützt. Hauptziel der beruflichen Rehabilitation für Menschen mit psychischer Beeinträchtigung ist die Wiedereingliederung der Betroffenen in Gesellschaft und Arbeit. Dem ordnen sich Teilziele wie die Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster, Orientierung im Arbeitsmarkt und Abklärung einer realistischen beruflichen Perspektive unter. Das Erreichen ausreichender Flexibilität für evtl. nötige Qualifizierung und Arbeitsaufnahme und Rückgewinnung und Mobilisierung persönlicher Kompetenz ist erforderlich, um das Ziel – Integration in Arbeit - auf dem Weg der Selbstorganisation zu erreichen (vgl. Schuntermann, 2005; Deutsche Akademie für Rehabilitation e.V. & Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e.V., 2012).

### 2.1.2 Arbeitsbezogene Rehabilitationskonzepte für psychisch beeinträchtigte Menschen

Personen mit einer psychischen Beeinträchtigung steht grundsätzlich der gesamte Arbeitsmarkt mit seinen Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Teilhabemöglichkeiten zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es ein weites Spektrum an Hilfen zur Teilhabe am Arbeitsleben, die allgemein als berufliche Rehabilitation bezeichnet werden. Diese Leistungen sind im Sozialgesetzbuch (SGB IX) geregelt. Die folgende Abbildung 2 auf S. 6 zeigt das Kölner Instrumentarium, das die gesamte Palette beruflicher Rehabilitationsleistungen umfasst. Die Bereiche - Vorbereitung auf die berufliche Rehabilitation - berufliche Rehabilitation - und -

Integration in Arbeit - umschließen insgesamt eine fundierte Lebenszielplanung. Nicht alle Ratsuchenden brauchen alle Leistungen, deshalb können diese situativ und kontextabhängig in ihrer Ausgestaltung an den Einzelfall angepasst werden. Die 15 Funktionen der beruflichen Rehabilitation werden in stationären, überregionalen, aber auch in ambulanten, Einrichtungen der beruflichen Rehabilitation angeboten.

### 15 Funktionen im Überblick

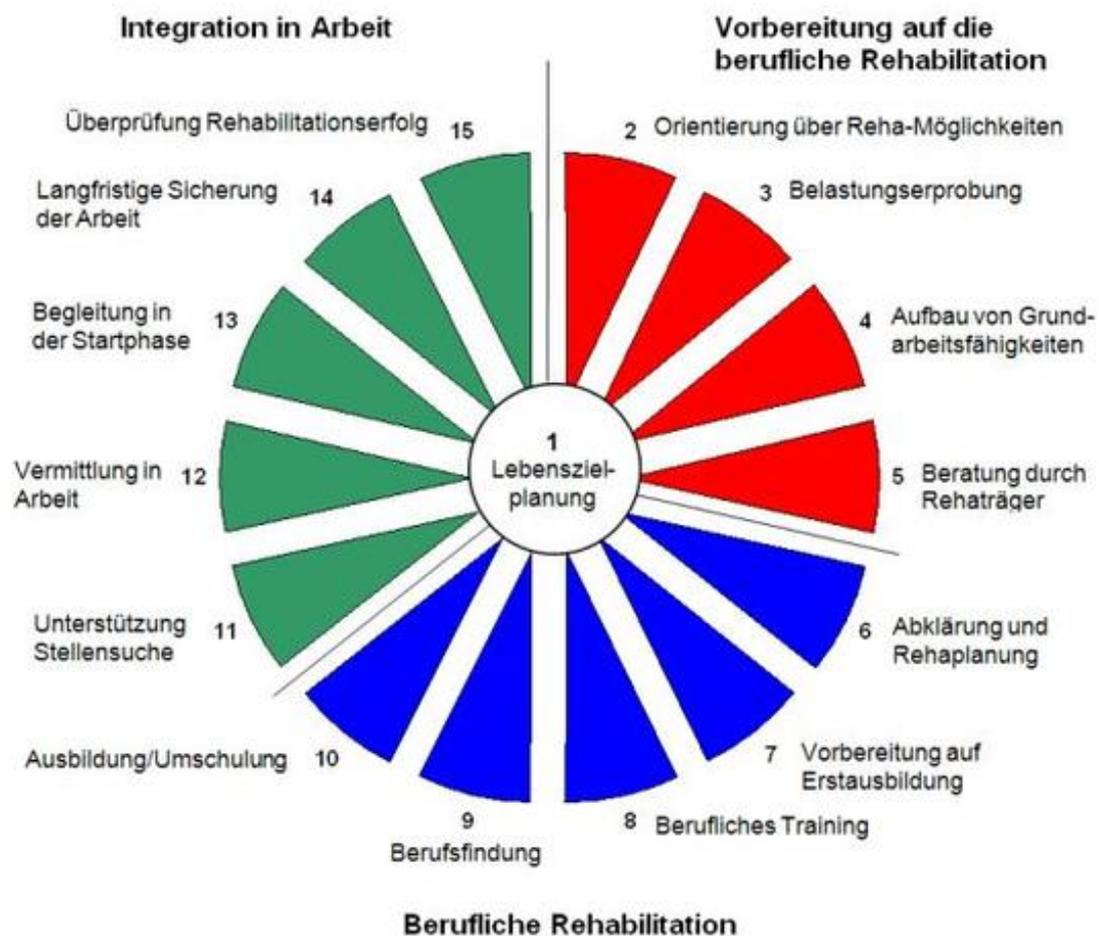


Abbildung 2: Kölner Instrumentarium

Quelle: [www.koelner-instrumentarium.de](http://www.koelner-instrumentarium.de)  
Zugriff: 03.08.2012

### 2.1.3 Rehabilitationskonzept der beteiligten Einrichtung BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME<sup>2</sup>

Die BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME in der Trägerschaft einer neurologisch – psychiatrischen Fachklinik ist ein regionales berufliches Rehabilitationsangebot für psychisch beeinträchtigte Arbeitssuchende im gemeindenahen sozialpsychiatrischen Verbund. Arbeitsbezogene Gruppen- und Einzelberatung sowie unterschiedliche Kursmodule dienen der Orientierung im Arbeitsmarkt, der Qualifizierung und Kompetenzstärkung aber auch der Krankheitsaufklärung, der Vermittlung tragfähiger Krankheitsverarbeitungsstrategien, der Belastungserprobung und des Belastungstraining, der Berufsfindung und der Stellensuche. Es wird ein Möglichkeitsraum angeboten, innerhalb dessen die Betroffenen angeregt werden, persönliche Erwerbsfähigkeit zu erproben und im Training auf ein konkurrenzfähiges Niveau zu steigern, um damit Integration in den Arbeitsmarkt zu erreichen. Die Teilnehmenden haben in der Regel wegen multimorbider, vorwiegend psychischer Funktionsveränderungen bereits Therapieerfahrung und mehr oder weniger funktionale Überzeugungen in Bezug auf ihre persönliche Erwerbsfähigkeit. Zugangsvoraussetzung für die Teilnahme an allen Modulen und Beratungsangeboten ist neben der Zugehörigkeit zum Personenkreis psychisch erkrankter Arbeitssuchender, eine persönliche Veränderungsmotivation, eine Zustimmung des Rehabilitationsträgers, weitgehende gesundheitliche Stabilität sowie eine grundsätzlich positive Prognose für eine ausreichend arbeitsbezogene Belastbarkeit und künftige angepasste Erwerbsfähigkeit. Die individuelle Ausgestaltung des Rehabilitationsprozesses erfolgt unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Standards und ständiger Weiterentwicklung, z.B. durch die Orientierung an ICF und der Empfehlung BAR für die Rehabilitation psychisch Beeinträchtigter sowie dem Abschlussbericht RehaFutur (aus: internes Konzept der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME, 2006; Homepage der Rheinessen Fachklinik, 2010 sowie telefonisches Interview mit der Leiterin im Januar 2011 und August 2012).

---

<sup>2</sup> Als Markenzeichen des regionalen ambulanten beruflichen Rehabilitationsangebots für Menschen mit psychischer Beeinträchtigung der beteiligten Einrichtung wird BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME immer großgeschrieben.

#### 2.1.4 Beratung in der beruflichen Rehabilitation

Beratung begleitet den Prozess der beruflichen Rehabilitation und unterstützt Menschen bei der Orientierung in der regionalen und überregionalen Angebotslandschaft. Sie hilft, sowohl die geeignete Maßnahme einzuleiten, als auch im Teilnahmeprozess die Entwicklung von Erwerbsfähigkeit zu unterstützen. Die Entwicklung und Stärkung der Erwerbsfähigkeit ist für psychisch beeinträchtigte Menschen mit komplexen Problemen und Risiken verbunden, deren Lösung nicht immer auf der Hand liegt. Beratung in der beruflichen Rehabilitation kann entscheidend dazu beitragen, diese Entwicklung zu verstehen, auf individuelle arbeitsmarktspezifische, organisationale und betriebliche Belastungsmerkmale hinweisen, und Betroffene und Beteiligte darin unterstützen, die Diversität der Anforderungen zu meistern (vgl. Baumann, Schmitz, & Zieger, 2010; Brieger u.a. 2012). Sich im Rahmen gesundheitlicher Möglichkeiten einzulassen, sich selbst zu organisieren, sich und seine Kompetenzen zu entwickeln sind Themen, die Gegenstand sowohl der einleitenden als auch der begleitenden arbeitsbezogenen Beratung sind (vgl. Hearlin, 2010). In ihrem Abschlussbericht RehaFutur stellt die wissenschaftliche Fachgruppe fest, dass Beratung noch in vielen Punkten zu verbessern sei. Sowohl Rehabilitationsträgern, Gemeinsamen Servicestellen für Rehabilitation als auch Anbietern wird empfohlen, gemeinsame Beratungsstandards in Anlehnung an die „Qualitätsmerkmale guter Beratung“ des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) zu entwickeln. Es wird unterschieden in professionelle Beratung der Rehabilitationsträger und Rehabilitationsanbieter, in informelle Beratung beispielsweise durch Ärzte und Sozialdienste der Kliniken und Peer-Beratung durch Betroffene (vgl. Deutsche Akademie für Rehabilitation e.V. & Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e.V., 2012, S. 28).

##### 2.1.4.1 Das systemische Kontextmodell arbeitsbezogener Beratung

Arbeitssuchende mit funktionalen Gesundheitsproblemen erleben oftmals eine einschneidende Transition in ihrer (Berufs-)Biographie. Verunsicherungen durch das Gesundheitsproblem, verbunden mit dem Verlust des Arbeitsplatzes, führen innerhalb ihres physischen, psychischen und sozialen Systems zu einer Störung des bisher erlebten Gleichgewichts. Gewohnte, verfügbare Verhaltens- und Erlebensmuster reichen nicht mehr aus, um eine Balance unterschiedlichster Verhaltenserwartungen beizubehalten. Gleichzeitig führt ein zu früher Fokus auf Veränderungen und Lösungen zu Überforderung. Hier gilt es, be-

sonders mit vertrauensbildenden, stabilisierenden Beratungsangeboten eine vorsichtige Annäherung an nutzbare Potentiale zu erreichen (vgl. Locker, 1983; Lieb, 2009). Menschen in komplexen persönlichen und beruflichen Situationen zu befähigen, mit sinnvoller Ressourcenunterstützung, vorhandene Potentiale zu nutzen, Kompetenzen zu stärken, mit der persönlichen Lebensrealität zu verknüpfen und Selbstorganisationsprozesse in Gang zu bringen, umreißt grob den Kompetenzbereich der Beratenden im Feld berufs- und organisationsbezogener Beratung und damit auch speziell in der beruflichen Rehabilitation [Nationales Forum Beratung in Bildung Beruf und Beschäftigung (nfb) e.V., 2012, S. 10]. Beratung in der beruflichen Rehabilitation muss sich dabei an der Lebenswirklichkeit und den Ressourcen der Teilnehmenden aber auch an der Kommunikations-, Prozess- und Fachkompetenz der Beratenden (vgl. Schiersmann, Bachmann, Dauner, & Weber, 2008; Schiersmann & Thiel, 2012) orientieren. Die institutionellen Rahmenbedingungen, die Ziele des Trägers und der Auftraggeber (Rehabilitationsträger und Betroffene) sowie die Angebote des Gemeinwesens sind dabei zu integrieren und die Erfordernisse des regionalen Arbeitsmarktes zu berücksichtigen. So ist das Beratungsangebot nicht unabhängig von kulturellen und strukturellen Kontexten (vgl. Schiersmann, 2011, S. 434)

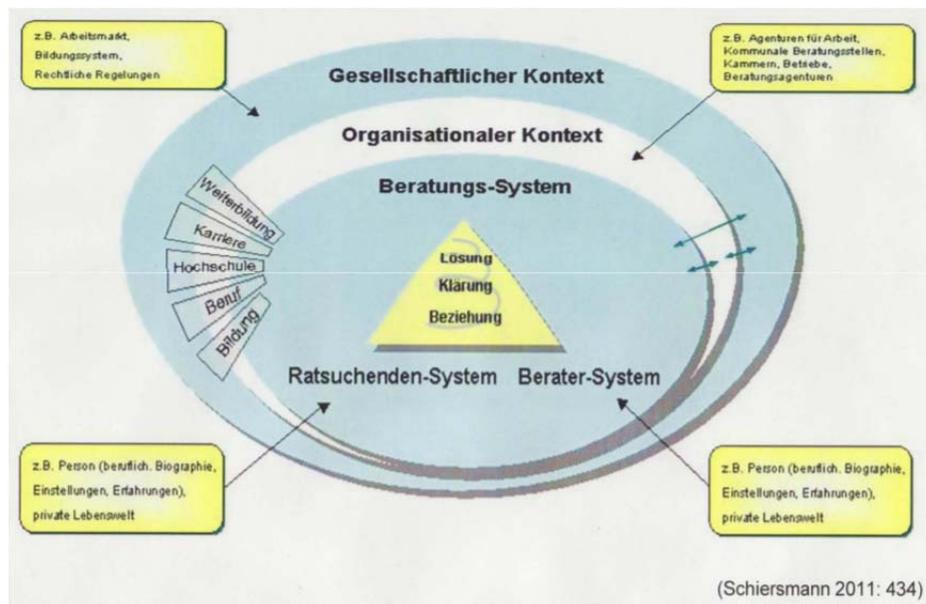


Abbildung 3: Systemisches Kontextmodell von Beratung

gem. Schiersmann (2011, S. 434) Graphik übernommen aus Gieseke (2011)

Die kulturelle, gesellschaftliche Stellung psychisch erkrankter und arbeitsloser Menschen, das regionale und überregionale Ansehen der Klinik und der Rehabilitationsmaßnahme sowie die Teilhabechancen auf dem Arbeitsmarkt beeinflussen die Teilnahmebereitschaft der Ratsuchenden ebenso wie deren subjektives Empfinden zu ihrer funktionalen psychischen Beeinträchtigung, zu ihrem Bildungsabschluss, ihren bisherigen beruflichen Erfahrungen und der Bedeutung, die sie ihrer aktuellen Arbeitslosigkeit zuschreiben. Es geht insbesondere darum, Menschen mit funktionalen gesundheitlichen Beeinträchtigungen auf ihrem individuellen Lern- und Entwicklungsprozess zu begleiten und kontextsensible Möglichkeitsräume zu schaffen, die neue Einsichten und Erfahrungen anregen und in unterschiedliche Erprobungszusammenhänge stellen können. Eine sensible Wahrnehmung möglicher Unterschiede, die einen Unterschied machen (vgl. Bateson, 2010, S. 123) ermöglichen Ratsuchenden und Beratenden die Auswirkung des funktionalen Gesundheitsproblems auf die individuelle Belastbarkeit zu beobachten und zu erleben. Sie bieten auch die Gelegenheit, diese Beobachtung und dieses Erleben zu benennen, zu bewerten und zu erklären. Die Beobachtung und Bewertung auf einer Metaebene gestatten Ratsuchenden und Beratenden jegliches Verhalten als eingebunden in zeitliche Kontexte, in Beziehungskontexte und in Kontexte der unterschiedlichen Bedeutungsebenen zu betrachten. Damit wird Verhalten zu einem kontextabhängigen sinnvollen und rationalen Verhalten (vgl. Lieb, 2009, S. 15- 20; Lieb, 2009a). Diese Betrachtung kann Ratsuchende befähigen, ihr arbeitsbezogenes Verhalten und Erleben auf Funktionalität hin zu bewerten und zu verändern. Systemische Beratung greift diese Haltung auf und ermöglicht Übergänge in andere funktionalere Verhaltens- und Erlebensmuster, und zwar auf dem Wege der Selbstorganisation (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 166).

#### 2.1.4.2 Kommunikation in Beratungsgesprächen

Kommunikation ist in kontextsensiblen beruflichen Beratungsgesprächen ein wesentlicher Faktor für das Gelingen der professionellen Interaktion. Mittels Kommunikation wird beschrieben und ausgetauscht, wie sich verschiedenste biographische Themen, Entwicklungslinien, Motivation und Veränderungsbedarfe darstellen, wahrgenommen und bewertet werden. Die kooperative Zusammenarbeit der Beratungspartner drückt sich in der Kommunikation aus. Mittels Kommunikation beschreiben Menschen ihre Wahrnehmung und Bewertung und teilen sie anderen mit (vgl. Langenfeldt & Nothdurft, 2007, S. 129- 135). Die Gestaltung des kommunikativen Interaktionsprozesses in Beratungsgesprächen der berufli-

chen Rehabilitation ist nicht im Voraus planbar, sie ist ausgesprochen individuell und nicht verallgemeinerbar. Die Kommunikation in Beratungsgesprächen ist geprägt von fachlichen Präferenzen des Beratenden, seinen Beratungstechniken, seiner Person und seinen institutionellen Vorgaben sowie in gleichem Maße von den eingebrachten Kompetenzen und Interessen der Ratsuchenden. Für den Verlauf des Beratungsgesprächs ist maßgeblich wie die Interaktanden die gemeinsame Kooperation und Zusammenarbeit gestalten (vgl. Schiersmann u.a. 2008, S. 38). Die kommunikativen Abläufe sind so geregelt, dass situative Abweichungen im Beratungsverlauf jederzeit handhabbar sind (vgl. Lee, 2003). Diese unsichtbaren Regeln sind in der professionellen Gesprächsdynamik schnell verfügbar. Sie können nicht zu kompliziert und nicht zu vielfältig sein, dennoch müssen sie geeignet sein, um ein beliebig komplexes Beratungsgespräch sinnvoll und schnell zu strukturieren, auch im Sinne einer kognitiven Ökonomie für alle Interaktanten (vgl. Nothdurft, 1994; Deppermann, 2008; Schiepek & Sulz, 2010; Hartung, 2011). Beispielsweise gilt auch für die kommunikative Interaktion in Beratungsgesprächen eine kulturspezifische Gesprächsorganisation, wie Eröffnung – Gesprächsmitte – Gesprächsbeendigung. So sind in der Gesprächseröffnung im Kontext von Beratung eine Begrüßungssequenz und ein vorläufiges Festlegen der Gesprächsthemen üblich. Im Übergang zur Gesprächsmitte wird idealtypisch ein Kontrakt geschlossen, z.B. in dem danach gefragt wird, was sich Ratsuchende von diesem Gespräch erhoffen (vgl. Hearlin, 2010) und geklärt wird, in wieweit dies im Beratungsetting bearbeitet werden kann. Die Beratungsthemen werden in der Regel in der Gesprächsmitte intensiv präsentiert. Verstehen, Deuten und Bewerten wird besonders in der kommunikativen Interaktion dieser Gesprächsphase dokumentiert, der ausgehandelte Beratungsgegenstand wird darauf bezogen und gemeinsam bearbeitet (vgl. Nothdurft, 1994; Boettcher & Meer, 2000; Lee, 2003; Deppermann, 2008). Dabei ist es nicht zwangsläufig erforderlich, dass *richtig* verstanden wird, vielmehr kommt es darauf an, wie dieses Verstehen angezeigt und dokumentiert wird und die gemeinsame Interaktion sich darauf bezieht.

„Die Frage nach der Richtigkeit des Verstehens entscheidet sich aber erst durch seine Zukunft, d.h. die Folge der Handlung, die auf einem gewonnenen Verständnis beruht.“ (Deppermann, 2010, S. 9)

In der Gesprächsbeendigung werden schließlich noch letzte Absprachen getroffen und das Gespräch mit einer Verabschiedungssequenz beendet. Beratungsgespräche haben einen kognitiven, emotionalen und sozial-interaktiven (handelnden) Aspekt (vgl. Lee, 2003; Deppermann, 2010). Interaktive kommunikative Aushandlung eines Verständnisses für Herausforderungen und Veränderungspotential der Ratsuchenden im Beratungsgespräch

ist notwendig, da dies in engem Zusammenhang mit der handlungsleitenden Überzeugung und Orientierung steht. Die handlungsleitende Orientierung hat dabei Systemcharakter: Wenn sich einzelne Systemelemente (wie Haltung, Anschauung, Zuschreibung, Denk- und Überzeugungsmuster) verändern, verändert sich das ganze System. Abhängigkeits- und Bedingungsverhältnisse, Erwartungen und Folgeerwartungen im interaktiven Ablauf des dyadischen Beratungsgesprächs beeinflussen die Sicht auf Herausforderungen, auf Veränderungspotential, auf Ressourcen und auf Selbstorganisationsmöglichkeiten (vgl. Nothdurft, 1994; Schiepek & Sulz, 2010). Es ist nicht zwangsläufig absehbar, welche Umstände zu welchen Veränderungen führen. So kann es sein, dass kleine Anregungen oder erste Schritte schon zu großen Umbrüchen führen, während große Veränderungen das System weiterhin stabil halten lassen (vgl. Schiepek & Sulz, 2010). In der kommunikativen Interaktion der Beratungsgespräche können Themen nur aufeinander bezogen bearbeitet werden:

„Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich nicht die Antwort des Anderen darauf gehört habe.“ (Wiener, 1961)

Wie in erfolgreichen Percussions des Free-Jazz, in der erst der nachfolgende Ton bestimmt, ob der vorhergehende richtig oder falsch war (vgl. Tsirigotis, 2005) bestimmt die Antwort sowie die Art und Weise der Mitarbeit der Ratsuchenden, wie gut es dem Beratenden z.B. mit professionellen Beratungstechniken gelingt, diese kritische Fluktuation als Lern- und Entwicklungschance zu aktivieren und Ratsuchende zur Mitgestaltung zu gewinnen. Im Sinne der Synergetik stellt menschliche Kommunikation spontan Ordnung her (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 469– 472; Schiepek & Eckert, 2012, S. 82- 86).

#### 2.1.4.3 Arbeitsbezogene Beratung in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME

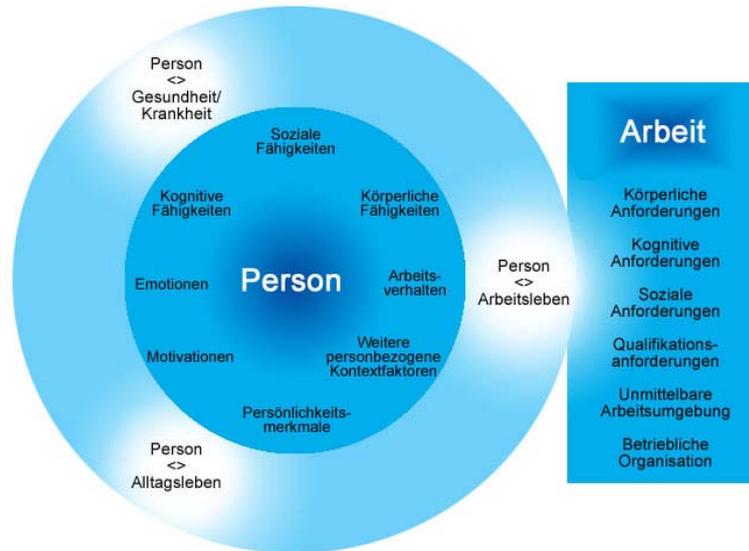
In Beratungsgesprächen werden Ratsuchende eingeladen, über ein persönliches Anliegen zu sprechen, das im Zusammenhang mit ihrer subjektiv erlebten Erwerbsfähigkeit und Arbeitsmarktorientierung steht. Es geht vor allem darum, für ausreichende äußere und innere Sicherheit zu sorgen und das Anliegen auf einer kognitiven, emotionalen und sozial-interaktiven Handlungsebene zu verstehen. Es handelt sich um ein professionelles Beratungsangebot mit dem Ziel, Ratsuchende darin zu unterstützen, Erwerbsfähigkeit wiederherzustellen und zu stärken. Das Beratungsangebot der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME versteht sich als personenbezogene Unterstützung, in der die Bedürfnisse der Ratsuchenden mit funktionalen psychischen Gesundheitsproblemen in Bezug auf arbeits-

bezogenes Verhalten und Erleben aufgegriffen und gemeinsam Möglichkeitsräume zur Überwindung von Arbeitslosigkeit und Erwerbsminderung erschlossen werden. Beratungsgespräche werden davon beeinflusst, welche subjektiven Entwicklungsthemen und Vorerfahrungen die Ratsuchenden einbringen, welche professionellen Perspektiven die Beratenen einnehmen und in welche kulturellen, institutionellen und gesellschaftlichen Kontexte (Subsysteme) das Beratungssystem eingebunden ist (vgl. Schiepek, 2009, S. 39; Schiersmann, 2011, S. 433- 435). In der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME geht es für die Ratsuchende vor allem um das Erkennen und zielgerichtete Trainieren subjektiver Resilienz<sup>3</sup>, insbesondere um das (Wieder-)herstellen und Stärken förderlicher arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster. Angepasste Erwerbsfähigkeit und Integration in den Arbeitsmarkt soll erreicht werden. Von den Beratern der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME werden deshalb professionelle Beratungskompetenzen<sup>4</sup> erwartet, die in Bezug auf den Personenkreis durch solide spezifische Kenntnisse der psychischen Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit, sowie angemessene Beratungstechniken zur Begleitung und Beratung betroffener Ratsuchender erweitert werden müssen. Im Sinne psychologischer Beratungskompetenzen sind dies ergänzend z.B. Kenntnisse in psychologischer Diagnostik incl. diagnostischer Fähigkeiten, Entwicklungen hin zum Risikobereich frühzeitig zu erkennen; Kenntnisse in Entspannungsverfahren, Kenntnisse in der Anwendung von Techniken zur Affektkontrolle, wie Distanzierungs- und Dosierungstechniken; fundierte Kenntnisse der Gesprächsführung und Interviewtechnik; Kenntnisse der Krisenintervention; Kenntnisse in den Richtlinien zur Psychotherapie, zu gesetzlichen Vorschriften und Verfahrensvorschriften für spezielle öffentliche Unterstützungsangebote, wie z.B. Sozialgesetz, Opferentschädigungsgesetz [vgl. Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (bdp) e.V., 2000]. Ein kontextsensibler Blick auf die vielfältigen Auswirkungen von Gesundheitsproblemen in Zusammenhang mit der Teilhabe am Arbeitsleben wird durch das Gesundheitsmodell des ICF gefördert. In der folgenden Abbildung 4, S. 14 der Analysebereiche zur Teilhabeinschätzung wird das sensible Zusammenspiel biopsychosozialer Komponenten der Person mit individuellen gesundheits-, alltags- und arbeitsbezogenen Kontextfaktoren und Anforderungen übersichtlich dargestellt:

---

<sup>3</sup> Unter Resilienz ist die individuelle Anpassungs- und Widerstandsfähigkeit eines System gegenüber widrigen Umständen zu verstehen (vgl. Bär, 2010)

<sup>4</sup> Kompetenzen für Beratende sind nicht Gegenstand dieser Arbeit. Der Vollständigkeit halber sei auf die entsprechende Ausarbeitung und Übersicht des Nationales Forum Beratung in Bildung Beruf und Beschäftigung (nfb) e.V. (2012) verwiesen.



**Abbildung 4: Modellzugang Analysebereiche der Teilhabe**

gem. Institut für Qualitätssicherung in Prävention und Rehabilitation GmbH, Deutsche Sporthochschule Köln, ipqr  
 Quelle: <http://assessment-info.de/assessment/seiten/datenbank/modellzugang/modellzugang-de.asp>  
 Zugriff: 03.08.2011

Die in der Graphik angegebenen Analysebereiche, insbesondere die in den Kreisen abgebildeten Bereiche *Person* und *Person in Beziehung mit dem Kontext Gesundheit/ Krankheit und Arbeitsleben* sind die Bereiche, denen in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME besondere Aufmerksamkeit zukommt. Der Bezug zu Gesundheitsproblemen und Kontextfaktoren gem. ICF (DIMDI/ WHO, 2005) ermöglicht einen fokussierten Blick auf die Teilhabe am Arbeitsleben. Für die individuelle Gestaltung arbeitsweltbezogener Beratung und Trainingseinheiten (z.B. in Workshops und Praktika) sind die angegebenen Analysebereiche eine inhaltliche Orientierung. Trotz der Nähe zur Fachklinik wird in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME ausdrücklich keine psychotherapeutische Behandlung angeboten. Ratsuchende sollen die Möglichkeit haben, ihre persönliche Motivationslage, Denk- und Überzeugungsmuster hinsichtlich ihres arbeitsbezogenen Verhaltens und Erlebens, ihres Selbstkonzepts der Erwerbsfähigkeit zu reflektieren, bisherige Lösungsversuche zu klären und auf Tragfähigkeit zu überprüfen. Die Stabilisierung funktionaler Überzeugungen wird ermöglicht. Vorläufige Veränderungspotentiale für die Bearbeitung dysfunktionaler Überzeugungen werden sichtbar. Die Analysebereiche zur Teilhabeinschätzung ermöglichen dem Beratenden und der Ratsuchenden in der professionellen Kommunikation vielfältige Zusammenhänge des arbeitsbezogenen Verhaltens und Erlebens aufzugreifen. Sie eignen sich zum gemeinsamen Erarbeiten erstrebenswerter Ziele in der beruflichen Rehabilitation und damit als Initiierung eines Möglichkeits-

raums für Selbstbestimmung, Partizipation und Teilhabe (Informationen aus telefonischem Interview mit der Leiterin und kollegialen Fachgesprächen mit den Beratenden der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME). Arbeitsaufnahme und Integration in den Arbeitsmarkt gelingt umso nachhaltiger, je besser Ratsuchende über Kompetenzen verfügen oder sich diese aneignen, mit denen sie sich ausreichend sicher und flexibel verändernden Bedingungen anpassen können und widrigen Umständen begegnen können.

## 2.2 Die systemische Selbstorganisationstheorie Synergetik - eine Metatheorie auch für arbeitsbezogene Beratungsformate in der beruflichen Rehabilitation psychisch kranker Menschen

Die Synergetik als Wissenschaft der Selbstorganisation hat ursprünglich im naturwissenschaftlichen Kontext, z.B. der Physik, nach Erklärungen gesucht, weshalb komplexe dynamische Systeme (bspw. Lichtwellen) zur Selbstorganisation und neuer Ordnung finden (*emergieren*). Diese Befunde, der Theoriekern der Synergetik und der mathematische Formalismus der Synergetik konnten in andere Wissenschaftsbereiche ausgeweitet werden und in Arbeiten von Haken & Schiepek (2010) in den Bereich der Psychologie transformiert werden. Sie haben in zahlreichen Studien nachgewiesen, dass die Synergetik mit einem Metamodell von acht generischen Prinzipien beitragen kann, dynamische Entwicklungsprozesse und Selbstorganisation in widrigen Situationen zu verstehen, zu begleiten, zu fördern und handhabbar zu machen.

### 2.2.1 Synergetische Grundannahmen

Im Verständnis der Synergetik sind Systeme „[...]konkrete oder abstrakte Objekte, die (a) nach außen abgegrenzt sind und (b) aus einzelnen Teilen bestehen. Wesentlich ist dabei, dass die Teile aufeinander einwirken können[...]“ (Haken & Schiepek, 2010, S. 77).

Komplexe Systeme sind geneigt, ihre Komplexität zu reduzieren, in dem sie vereinfachende Muster und Ordnungen ausbilden. Biopsychosoziale Systeme selektieren ihre Anregungsbedingungen (*Kontrollparameter*)<sup>5</sup>. Die dynamische Wechselwirkung zwischen den Teilen (*Attraktoren*) modifizieren diese und lenken sie aus ihrer bisherigen Dynamik aus (siehe Abbildung 20, S. XV). Bei biopsychosozialen Systemen kommt eine Top–Down-Wirkung

---

<sup>5</sup> siehe Glossar synergetischer Grundbegriffe, S. VII ff.

auf Kontrollparameter hinzu. Dadurch entsteht Sensibilisierung für oder Abschotten gegen bestimmte Reize. Es entstehen neue Ordner, die das System verändern, selbst wenn sich diese Ordner wieder auflösen. Auf Ordner, die einmal gebildet wurden, kann leichter zurückgegriffen werden. Die idiographische Lernbiographie beeinflusst die Entstehung weiterer (z.B. arbeitsbezogener) Kognitions– Emotions– Verhaltens- Muster und stellt Kontexte für die Herausbildung veränderter Muster und Attraktoren (*geronnene Systemgeschichte*). Flexibilität zwischen den Attraktoren ist dabei nicht beliebig, sie ist begrenzt durch bisherige Erfahrungen sowie soziale und kulturelle Bedingungen (*Randbedingungen*), die auf den aktuellen Systemzustand wie Schranken („*Constraints*“) wirken (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 148- 150).

### 2.2.2 Kontextrelevante synergetische Perspektiven auf Beratungsgespräche

In den Beratungsgesprächen der beruflichen Rehabilitation werden Menschen mit funktionalen Gesundheitsproblemen darin unterstützt, berufliche Erfahrungen zu reflektieren und angepasste arbeitsbezogene Ziele zu entwickeln. Dabei wird das biopsychosoziale Modell der Funktionsfähigkeit (ICF) zugrunde gelegt, das sowohl das Gesundheitsproblem, aber auch die relevanten Kontextfaktoren der betroffenen Person berücksichtigt. Diese Grundhaltung ist in Verbindung mit kontextsensiblen Entwürfen für die Ermöglichung von Entwicklung in dynamischen Veränderungsprozessen der Psychologie direkt anschlussfähig an die Synergetik. An dieser Stelle sollen aus dem Theoriekern der Synergetik ausschließlich diejenigen Bereiche herausgearbeitet werden, die aus der Sicht der Verfasserin für das Verständnis der Einzelfallstudie erforderlich sind.

### 2.2.3 Der synergetische Blick auf die psychische Erkrankung

Unter einer psychischen Erkrankung werden Störungen oder Beeinträchtigungen psychischer Funktionen verstanden, die sich in der Wahrnehmung, im Denken, im Fühlen und Handeln äußern können (vgl. Zimbardo & Gerrig, 2008). Die Ratsuchende dieser Einzelfallstudie geht mit den Symptomen einer „bipolar affektiven Störung“ um. Charakteristisch für dieses spezifische Gesundheitsproblem sind wechselnde, depressive und manische Krankheitsepisoden. Es handelt sich um eine

„vielfältige Symptomatik auf der emotionalen, kognitiven, motivationalen und vegetativen Ebene. Beispiel: Melancholie, Schwermut, Freudlosigkeit, Lustlosigkeit, Antriebsverlust in der depressiven Phase und in der Manie übersteigertes

Stimmungshoch, Euphorie, Inflation des Selbstwerts und Selbstüberschätzung, was sich u.a. in veränderter Kommunikationsfähigkeit, Wahrnehmung und konkreter Handlung ausdrückt.“ (Hauzinger & Meyer, 2010, S. 29)

Aus Sicht der Synergetik werden psychische Zustände durch Ordner charakterisiert und festgelegt, die neuronale Dynamik wird versklavt. Ordner manifestieren sich zeitlich und situationsabhängig aufgrund bestimmter Themenstellungen und Herausforderungen. Ordner sind bestimmt (versklavt) durch ihre Teilsysteme (Attraktoren), sie variieren in ihrer Wahrscheinlichkeitsdichte und gestalten damit die Dynamik bestimmter Systemzustände als Phasenräume (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 257- 265). Ein oder mehrere Ordner (und deren Teile/ Attraktoren) definieren das Selbstkonzept einer Person, das durch das spezifische Zusammenwirken (Versklavungsprinzip) das Verhalten der einzelnen Teile untereinander festlegt. Versucht ein einzelnes Teil auszubrechen, wird es durch das Versklavungsprinzip zur Ordnung gerufen, so dass wieder Kohärenz hergestellt wird. Menschen haben innerhalb ihres Kontextes ein bestimmtes Handlungs- und Lebensrepertoire. Durch ihre spezifische Flexibilität können sich Ordner ändern, wobei die versklavten Teile (Attraktoren) relativ schnell auf diese Änderung reagieren können, während Kontrollparameter dafür sorgen, dass sprunghafte Entwicklungen der Ordnungszustände vermieden werden bzw. sich nur langsam in das System einfügen (vgl. Aigner & Coullard-Depres, 2011, S. 89). Mit Hilfe bildgebender Verfahren kann Schiepek aus Daten eines täglich auszufüllenden Fragebogens zum biopsychosozialen Befinden eine Verdichtung diverser Ordner aufzeigen und diese in idiographischen Potentiallandschaften<sup>6</sup> darstellen. Attraktoren bewegen sich bildlich im Tal wie eine Kugel bzw. sind durch das Tal repräsentiert. Die Tiefe des Tals zeigt die Stabilität des Ordners an, die Breite bedeutet das Ausmaß des Einzugsgebiets. Ein gesunder Mensch verfügt über ein sehr großes Repertoire derartiger Ordner (Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster).

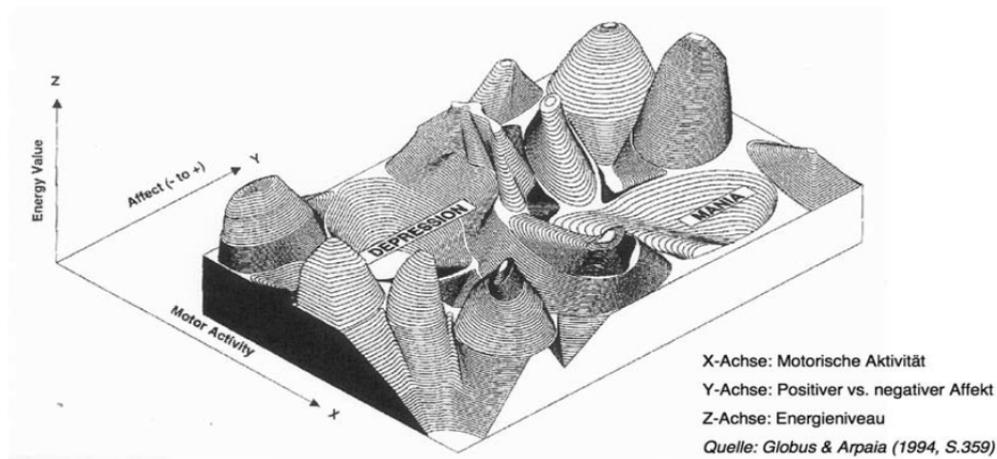
„Gesundheit verfügt meist sowohl über eine gewisse Flexibilität der Dynamik *innerhalb* des jeweils aktiven Attraktors als auch die Fähigkeit, *zwischen* Attraktoren zu wechseln bzw. Attraktoren in Folge aufzurufen oder emergieren zu lassen.“ (Schiepek & Sulz, 2010, S. 152, *Hervorhebung im Original*).

Bei einer psychischen Erkrankung sind diese Ordner in Krankheitsphasen stark eingeschränkt und pathologisch synchronisiert. Flexibles, situationsangemessenes Verhalten ist

---

<sup>6</sup> Ausprägung und Darstellung spezifischer Kognitions– Emotions– Verhaltens- Muster bezeichnet Schiepek als Potentiallandschaft (vgl. Haken & Schiepek 2010, S. 43- 45)

nicht möglich. Variabilität und „Chaos“ innerhalb bestimmter Bandbreiten weisen auf psychologisches Funktionierens hin, während ein starres Verharren auf dysfunktionalen Ordnern schlimmstenfalls den Tod bedeuten könnte (vgl. Schiepek, 2006, S. 194). Abbildung 5, unten zeigt die Potentiallandschaft einer psychiatrischen Patientin, die an einer manisch-depressiven Störung erkrankt ist. Die Klippen und Täler dieser Potentiallandschaft machen deutlich, wie schwierig es für Betroffene sein kann, die verschiedenen Erlebenszustände in der Wahrnehmung zu realisieren und Übergänge innerhalb und zwischen ihren divergierenden Attraktoren zu finden. Im Konzept der Selbstorganisation kommt es darauf an, dass Betroffene ihre Entwicklungsprozesse autonom vollziehen und Handlungsalternativen und neue psychische Zustände aus eigener Kraft anstreben.



**Abbildung 5: Potentiallandschaft (Depression und Manie)**

„Eine Potentiallandschaft, in der Depression und Manie als Funktionen der affektiven Qualität und der motorischen Aktivität dargestellt sind (aus Globus und Arpaia, 1994, S. 359)“ (übernommen und zit. nach Schiepek 2006, S. 194)

Potentiallandschaften tragen als Reflexionslandkarte zur Transparenz in der professionellen Kommunikation bei. Sie können gemeinsam besprochen und im Sinne eines synergetischen Prozessmanagements<sup>7</sup> in den Veränderungsprozess einbezogen werden (vgl. Schiepek, Zellweger, Kronberger, Aichhorn, & Leeb, 2011, S. 569– 573). Affektive Störungen sind

---

<sup>7</sup>Unter „Synergetisches Prozessmanagement“ ist ein Konzept zu verstehen, das den mathematischen Formalismus, Simulations- und Modellierungstechniken der Synergetik, kontextspezifisches phänomen- und disziplinbezogenes Wissen, Methoden der Datenerhebung, -analyse und -darstellung und die Erfahrungen und Befunde diverser Therapieschulen in einen gemeinsamen Zusammenhang und Ablauf stellt. Im Zentrum steht die realisierte Systemdynamik mit der prozessualen Organisation von Möglichkeitsräumen (den generischen Prinzipien) für Veränderungsprozesse (vgl. Schiepek, Zellweger, u.a. 2011, S. 569 - 573). Um den Umfang dieser Arbeit nicht zu sprengen, wird auf das komplexe Konzept des Synergetischen Prozessmanagements nicht weiter eingegangen.

auf einer somatischen Ebene als Stoffwechselstörung des Gehirns zu verstehen. Im psychiatrisch-therapeutischen Kontext der Behandlung wird deshalb auch mit Psychopharmaka unterstützt. Psychopharmaka beeinflussen die Narben-Botenstoffe und die Signalübertragung von einer Gehirnzelle in die andere. Sie verringern ebenso wie Psychotherapie die Symptome der psychischen Erkrankung (vgl. BMBF, 2010, S. 64). Medikamente können im Selbstorganisationsprozess unterstützend einen qualitativen Wechsel der Kognitions-Emotions-Verhaltens-Muster (Kontrollparameter) ermöglichen.

„Psychopharmaka können im therapeutischen Prozess eine ergänzende oder auch zentrale Rolle spielen. Nach Interpretation der Synergetik wirken viele von ihnen wie Kontrollparameter [...] Durch Änderung zunächst unspezifisch erscheinender Kontrollparameter kann das makroskopische Verhalten eines komplexen Systems drastisch geändert werden, und zwar auf dem Wege der Selbstorganisation. Kontrollparameter wirken auf die Form von Potentiallandschaften und ermöglichen so ein Entweichen des Systemverhaltens (d.h. der Ordnungszustände) aus einer Talmulde.“ (Haken, 2011, S. 189)

In den Beratungsgesprächen der beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen geht es nicht um psychiatrisch-therapeutische Prozesse. Es geht um Reflexion des Symptomerlebens in Bezug auf das arbeitsbezogene Kognitions-Emotions-Verhaltens-Muster, sogenannter „*State of mind*“ (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 328- 332). Professionelle Reflexionsangebote und Beratung als unterstützendes Lern- und Entwicklungsangebot können helfen, die subjektive Wahrnehmung der Erkrankung zu verstehen und Selbstorganisationsprozesse in Gang setzen. Sie haben zum Ziel, funktionale Überzeugung im arbeitsbezogenen Umgang mit der psychischen Veränderung zu erarbeiten (vgl. Bär, 2010; Brieger u.a., 2012). Lernprozesse in diesem Sinne können dann - wie eine Kugel, die sich im Tal hin und her bewegt – die Sicht auf die Ausprägungen der Potentiallandschaft beeinflussen und verändern und die Entwicklung eines funktionalen Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit unterstützen (vgl. Schiepek, 2006, S. 192– 201; Schiepek, 2009, S. 38- 40; Haken & Schiepek, 2010, S. 331– 342; Schiepek, Zellweger u.a., 2011, S. 567– 590; Schiepek & Eckert, 2012, S. 79- 100). Die Anregungen, die Betroffene möglicherweise aus der therapeutischen Behandlung gewinnen und mitbringen, werden im berufs- bzw. arbeitsbezogenen Beratungsgespräch in der gemeinsamen Interaktion mit dem Beratenden vertieft bzw. Möglichkeitsräume dafür geschaffen. Einüben neuer arbeitsbezogener Überzeugungen und Verhaltensweisen und deren Umsetzung können so in der praktischen Erprobung zeitnah gefördert und unterstützt werden.

In Anlehnung an die obigen Ausführungen kann berufliche Beratung im Anschluss oder begleitend zu einer laufenden Therapie (Behandlung) sinnvoll genutzt werden, wenn Ratsuchende die Besonderheit ihrer psychischen Verfassung (er)kennen und (wieder) ausreichend flexibel innerhalb und zwischen aktiven Attraktoren agieren. Um von den Angeboten der beruflichen Rehabilitation profitieren zu können, ist es notwendig, dass Ratsuchende relevante Attraktoren in Folge aufrufen und neue funktionale Attraktoren emergieren. Beratung unterstützt in diesem Sinne den Wechsel von einem Systemzustand in einen qualitativ anderen (Ordnungs– Ordnungsübergänge) und ermöglicht Selbstorganisation und aktive Lern- und Entwicklungsprozesse. Dabei kann Beratung diesen Prozess begleitend zu einem parallel bestehenden medizinisch-psychiatrischen bzw. psychotherapeutischen Behandlungsgeschehen anstoßen oder ergänzen (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 166). Sensibilisierung für die Schnittstellen und Berührungspunkte unterschiedlicher Unterstützungsangebote ist im Handlungsfeld beruflicher Beratung von Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung erforderlich (vgl. Hearlin, 2010). Dabei kann eine Abgrenzung von arbeitsbezogenen Beratungsformaten für Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung zur Praxis von Therapieformaten gleichzeitig die Kooperation und Ergänzung dieser Formate ermöglichen und Entwicklungsprozesse und Selbstorganisation unterstützen (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 25).

#### 2.2.4 Veränderungsmotivation – Ordner prägen die individuelle Bedeutung von Entwicklung

Die Systemtheorie, insbesondere der Theoriekern der Synergetik, gestattet einen besonderen Blick auf die Interaktion in den Beratungssettings, und zwar auf die professionelle Prozessgestaltung und Ermöglichung persönlicher Entwicklungschancen. Das Bearbeiten individueller Entwicklungsthemen mit dem Beratenden kann Selbstorganisationsprozesse aufgreifen, in Gang bringen und fördern (vgl. Schiepek, Zellweger u.a., 2011). Dabei ist das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit, insbesondere das arbeitsbezogene Kognitions- Emotions– Verhaltens- Muster, einer der wichtigsten Beratungs- und Entwicklungsgegenstände, die in teilnahmebegleitenden dyadischen Beratungsgesprächen in gemeinsamer Interaktion von Ratsuchenden und Beratenden erarbeitet werden und wofür im Beratungsprozess ressourcenökonomische Lösungen angestrebt werden (vgl. Schiersmann, 2011). Funktionale Überzeugungsmuster unterstützen die Person in ihrer Handlungsfähigkeit, während dysfunktionale Überzeugungen sie stark in ihrer Flexibilität einschränken und behindern (vgl.

Schiepek & Sulz, 2010). Mit dem Angebot in der Beratung kann mit den Betroffenen ein Möglichkeitsraum entfaltet werden, innerhalb dessen in praktischen Übungen, funktionale Überzeugungen gestärkt, dysfunktionale Verhaltens- und Erlebensmuster erkannt und tragfähige Handlungsalternativen selbstorganisiert antizipiert werden können (vgl. Sachse, Püschel, Fasbender, & Brail, 2008; Schiepek & Sulz, 2010). Aus Sicht der Synergetik kommt es darauf an, dass Ratsuchende ihren Veränderungsbedarf selbst erkennen und motiviert sind, Entwicklungsmöglichkeiten zu entfalten.

### 2.3 Der Beratungsgegenstand

Ratsuchende werden in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen ange-regt, persönliche, möglicherweise manifestierte oder dysfunktionale Überzeugungen – „stats of minds“ - hinsichtlich ihrer Erwerbsfähigkeit bzw. ihre arbeitsbezogenen Erwar-tungen und Haltungen zu reflektieren. Das arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmus-ter (vgl. Schaarschmidt, 2006) sowie das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit (vgl. Nellessen, 2002) stellt für Ratsuchende mit psychischer Erkrankung in beruflichen Rehabi-litationsmaßnahmen eine besondere Herausforderung dar. Diese Themen werden in den Beratungsgesprächen immer wieder aus verschiedenen Perspektiven aufgegriffen, um Selbstorganisation und Entwicklung zu ermöglichen. Es ist anzunehmen, dass besonders anhand der gemeinsamen Bearbeitung dieser Themen Selbstorganisation beobachtet werden kann. Die generischen Prinzipien als unterstützendes Modell zur Förderung der Selbstorganisation sollten sich anhand der Art und Weise, wie diese Themen in der dyadi-schen Interaktion dokumentiert und bearbeitet werden, erschließen lassen.

#### 2.3.1 Das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit

Das individuell entwickelte Selbstkonzept ist „das mentale Modell einer Person über ihre Fähigkeiten und Eigenschaften“ (Zimbardo & Gerrig, 2008, S. 744). Das Selbst und die subjektive Erfahrung über das eigene Selbst beeinflussen Wahrnehmung und Verhalten einer Person und ihre Persönlichkeit.

„Das Selbst ist ein durchaus aufwendig hergestelltes neuronales Konstrukt, das auf einer engen Koordination von kognitiven, emotionalen und motivationalen Pro-zessen, sowie von implizit und explizit (bewusst) arbeitenden Systemen beruht.“  
(Haken & Schiepek, 2010, S. 264)

Subjektive Überzeugungen darüber, wie die Welt im Allgemeinen und der Mensch im Besonderen beschaffen ist und nach welchen Regeln beides funktioniert, nimmt entscheidenden Einfluss auf Erleben und Verhalten einer Person, insbesondere auch in Bezug auf die eigene Arbeits-, Leistungs- und Erwerbsfähigkeit (vgl. Spinath & Schöne, 2003; Sulz, Gräff- Rudolph, Hebing, Hauke, Hoenes & Richter- Benedikt, 2009). Unter dem Begriff „Arbeits selbst“ wird eine kognitive Struktur des Selbst verstanden, die in Abhängigkeit von situativen Bedingungen die jeweils aktuellen selbstschematischen Merkmale enthält. „Das >>working self<< besteht aus denjenigen zentralen Sichtweisen einer Person, die in einem ganz bestimmten Kontext eingebettet, also von jeweils herrschenden Umständen abhängig sind.“ (Mummendy, 2006, S. 127/ >>Hervorhebung im Original<<) Nach Nellessen kann ein „Selbstkonzept der Arbeits- und Erwerbsfähigkeit“ angenommen werden, das entscheidenden Einfluss auf weitere Entwicklungstendenzen und Teilhabechancen einer leistungsgewandelten Person nimmt (vgl. Nellessen, 2002). Im Sinne der Synergetik bestimmt dieses Selbstkonzept wie ein Kontrollparameter das arbeitsbezogene Kognitions– Emotions– Verhaltens- Muster der Person (vgl. Flatten, 2011, S. 465). Dabei ist das Selbstkonzept nicht direkt beobachtbar, es muss mehrdimensional erschlossen werden. Nellessen (2004) schlägt hierzu einen Interviewleitfaden für die Rehabilitationsberatung vor. Fragestellungen dieses Interviews sind z.B.:

- Welche Bedeutung hat Erwerbsfähigkeit für die leistungsgewandelte Person?
- Welche Erfahrungen und Erwartungen werden an die Erwerbsfähigkeit attribuiert?
- Wie bewertet die betroffene Person die gesundheitliche Diagnose und Prognose in Bezug auf Erwerbsfähigkeit?
- Wie wird dies von Dritten bewertet? Was kann die betroffene Person noch? Was will sie noch?

Der Interviewleitfaden zur Erfassung des Selbstkonzepts der Erwerbsfähigkeit bezieht relevante Kontextfaktoren ein, die vom Gesundheitsproblem tangiert sind, die aber gleichzeitig diese gesundheitliche Veränderung bestimmen. Im Ergebnis erlauben sie einen ersten Zugang zur Bedeutung von Arbeit und Erwerbsfähigkeit der betroffenen Person, auf ihr Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit.

### 2.3.2 Das arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster (AVEM)

In der beruflichen Rehabilitation ist von Schaarschmidt & Fischer seit 1996 ein Testverfahren im Einsatz, das Aussagen über gesundheitsförderliche bzw. gesundheitsgefährdende

arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster<sup>8</sup> („states of mind“) bei der Bewältigung von Arbeits- und Berufsanforderungen zulässt. AVEM ist ein psychodiagnostisches Verfahren zur Messung von relativ stabilen Persönlichkeitsmerkmalen bzgl. der Haltung bzw. Einstellung gegenüber Arbeit, die sich in Form von spezifischen Mustern abbilden. Diese Muster dienen als wichtige Indikatoren psychischer Gesundheit im Verhältnis der Betroffenen zu ihrer beruflichen Arbeit. Unterschieden werden 11 Dimensionen, die über 66 Items ermittelt werden: *Subjektive Bedeutsamkeit der Arbeit, Beruflicher Ehrgeiz, Verausgabungsbereitschaft, Perfektionsstreben, Distanzierungsfähigkeit, Resignationstendenz bei Misserfolg, Offensive Problembewältigung, Innere Unruhe und Ausgeglichenheit, Erfolgserleben im Beruf, Lebenszufriedenheit sowie Erleben sozialer Unterstützung.*

Dimension	Merkmalsbereiche
1. Subjektive Bedeutsamkeit der Arbeit	Arbeitsengagement
2. Beruflicher Ehrgeiz	
3. Verausgabungsbereitschaft	
4. Perfektionsstreben	
5. Distanzierungsfähigkeit	
6. Resignationstendenz (bei Misserfolgen)	Persönliche Widerstandsfähigkeit und Bewältigung von Belastungen
7. Offensive Problembewältigung	
8. Innere Ruhe und Ausgeglichenheit	
9. Erfolgserleben im Beruf	Lebensgefühl, Gesundheitsaspekte
10. Lebenszufriedenheit	
11. Erleben Sozialer Unterstützung	

**Abbildung 6: Die Erfassung des arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters**  
gem. Schaarschmidt & Fischer, 2008 in Anlehnung an Oetting (2012)

Auf der Grundlage dieser Dimensionen lassen sich die Ergebnisse vier Verhaltens- und Erlebensmuster zuordnen: Muster G („Gesundheit“: Engagement, Widerstandskraft und Wohlbefinden), Muster S („Schonung“), Risikomuster A („Selbstüberforderung“) und Risikomuster B („Burn Out“: chronisches Erschöpfungserleben, Überforderung und Resignation) (vgl. Schaarschmidt & Fischer, 2008). Die mit dem AVEM - Fragebogen erfassten Persönlichkeitsmerkmale werden einerseits bereits in den Beruf eingebracht, andererseits werden sie durch die Berufsausübung geformt, sie werden als Indikatoren für Gesundheit verstanden und prägen in hohem Maße die Wahrnehmung einer Person über ihre berufli-

---

<sup>8</sup> Schaarschmidt & Fischer sprechen von „arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster“ während Schiepek in seinen Ausführungen von „Kognitions- Emotions- Verhaltensmuster“ spricht. In dieser Arbeit werden die Begriffe aus einer ganzheitlichen Perspektive auf individuelle arbeitsbezogene Entwicklungsprozesse synonym verwendet (siehe auch Glossar, synergetischer Grundbegriffe, S. VII).

chen Belastungen und ihre Ressourcen, mit denen sie beanspruchenden Situationen begegnet (vgl. Schaarschmidt, 2006).

*Für die Ratsuchende dieser Fallstudie ergab die Auswertung der AVEM-Diagnostik, sowohl das Risikomuster A (51,3%), als auch das Risikomuster B (48,5%). Die Zuordnung der Ergebnisse zu Risikomuster A und B, sowie einzelne extreme Werte in den Dimensionen verdeutlichen die Komplexität des Systemzustandes der Ratsuchenden zum Zeitpunkt der Testung im November 2010. Diese Ergebnisse waren für Berater und Ratsuchende eine transparente Ausgangsbasis im Teilnahme- und Beratungsprozess der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME. Auf dessen Hintergrund konnten analog zu einer idiographischen Systemmodellierung die Entwicklungsthemen herausgearbeitet werden.*

Die Risikomuster A und B sind auch unter Gesundheits- und Krankheitsaspekten relevant und weisen auf kritische Gefährdungen hin. Die besonderen Charakteristika dieser Risikomuster und deren Gemeinsamkeiten zeigt die folgende Übersicht in Abbildung 7 unten, die auch Vorschläge für Interventionen zur Veränderung dysfunktionaler arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster enthält:

<b>Charakteristika von Risikomuster A („Selbstüberforderung“):</b>	
<b>AVEM</b>	<b>Intervention</b>
Einseitige Betonung der Arbeit, exzessive Ver- ausgabung, Selbstüberforderung	Förderung von Aussprachemöglichkeiten, Kon- flikt- und Stressbewältigung
Unausgeglichenheit, Ungeduld, Ärger	Stellenwert der Arbeit gegenüber anderen Be- reichen des Lebens relativieren, Veränderung der individuellen Arbeitsorganisation und des Zeitmanagement, koordinieren und ausbalan- cieren von beruflichen Anforderungen, häusli- chen und familiären Pflichten und Freizeitakti- vitäten
<b>Charakteristika von Risikomuster B („Burn Out“: chronisches Erschöpfungserleben, Überforderung und Resignation):</b>	
<b>AVEM</b>	<b>Intervention</b>
Eingeschränkte kommunikative Kompetenz, defensive Problembewältigung, Resignation, Hoffnungslosigkeit, Verzweiflung	Supervision, Coaching, ggfs. Einzel- oder Gruppentherapie zum Aufbau emotionaler Stabilisierung, zur Stärkung des Selbstbewusst- seins und der Selbstsicherheit, sowie neuer Ziel- setzung und Sinnfindung
<b>Gemeinsamkeiten von Risikomuster A und B</b>	
<b>AVEM</b>	<b>Intervention</b>
Innere Unruhe und Unausgeglichenheit, einge- schränkte Distanzierungsfähigkeit	Belastungsausgleich durch Entspannung und Kompensieren (z.B. Sport, Gartenarbeit, Bewe- gung an der frischen Luft, Entspannungsübun- gen, gestalterische Betätigung)

Unzufriedenheit, Misserfolgserleben	Klären des professionellen Selbstkonzepts, Korrektur unrealistischer und überhöhter (A) bzw. enttäuschter (B) berufsrelevanter Ansprüche, Erwartungen und Zielvorstellungen
Erleben mangelnder sozialer Unterstützung	Entwicklung von Teamgeist und Teamfähigkeit, positives Arbeitsklima herstellen (Förderung des Gesprächs unter Kolleginnen und Kollegen und Führung, Supervision) organisieren und pflegen sozialer Kontakte in der Freizeit

**Abbildung 7: Charakteristika und Gemeinsamkeiten der AVEM-Risikomuster A+B**

und Interventionen nach Ötting, 2012

Während in der Rehabilitation traditionell defizit- und symptomorientierte Diagnostik verbreitet ist, fragen Nellessen und Schaarschmidt & Fischer nach Ressourcen und Anknüpfungsmöglichkeiten für positive Entwicklung und Veränderung. Sie beziehen salutogenetische<sup>9</sup> Ansätze (vgl. Antonovsky, 1987) mit ein und beachten persönliche Überzeugungsmuster ebenso wie individuelle und soziale Ressourcen. Mit dem Blick auf arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster bzw. das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit machen sie deutlich, dass sowohl eine bestimmte medizinische Diagnose oder ein Symptom, als auch deren individuelle Wahrnehmung, Bedeutung und Bewertung entscheidenden Einfluss auf berufliches Bewältigungsverhalten nehmen. Sie korrespondieren mit dieser Auffassung mit synergetischen Ansätzen zur Unterstützung von Veränderungsprozessen. Die Reflexion funktionaler wie dysfunktionaler Überzeugungsmuster und die Entwicklung persönlicher Resilienz lassen auf die Schaffung von dynamischen Ordnungs- Ordnungsübergängen schließen, wie sie zur Ermöglichung von Selbstorganisation mit den generischen Prinzipien der synergetischen Prozessgestaltung realisiert werden können (vgl. Haken, 2011, S. 189-190). Im Sinne der Synergetik sind Interventionen allein nicht geeignet Ordnungs- Ordnungsübergänge in komplexen, dynamischen biopsychosozialen Systemen zu erreichen. Für Selbstorganisation gibt es „kein externes Wissen und keinen von außen existierenden Bauplan.“ (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 147). Mit Hilfe eines synergetischen Prozessmanagement, in das das Modell der unterstützenden generischen Prinzipien integriert ist, können vielmehr Möglichkeitsräume wahrgenommen und Entwicklungsthemen entfaltet werden, die die Selbstorganisation fördern (vgl. Schiepek & Eckert, 2012, S. 84). In der gemeinsamen Interaktion werden diese aufgegriffen, deren Bearbeitung angeregt und professionell

---

<sup>9</sup> (salus= *Unversehrtheit*; genese = *Entstehung*. Salutogenese interessiert sich dafür *Warum Menschen gesund sind, bzw. wieder gesund werden.*

begleitet. Selbstorganisation kann in der professionellen Interaktion als Resonanzwirkung der Ratsuchenden auf die Prozessgestaltung des Beratenden verstanden werden. Insofern können Öttings Interventionsvorschläge als handlungsleitende Entwicklungsthemen für die Bearbeitung der Risikomuster im Beratungsprozess einbezogen werden.

#### 2.4 Die besondere Situation der beteiligten Ratsuchenden

Im bisherigen Verlauf wurde bereits das Rehabilitationskonzept der beteiligten beruflichen Rehabilitationsmaßnahme - BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME - vorgestellt. Anstelle einer Zusammenfassung der bisherigen Ausführungen zum wissenschaftstheoretischen Verständnis der Synergetik in Beratungsprozessen der beruflichen Rehabilitationsmaßnahme wird hier ein kurzer Überblick über die besondere Situation der Ratsuchenden gegeben, bevor die grundlegenden acht generischen Prinzipien der Synergetik zur Förderung von Selbstorganisation vorgestellt werden:

*In dieser Fallstudie gibt die Ratsuchende mit einer psychischen Erkrankung Einblick in ihre gemeinsame Interaktion mit dem professionellen Berater der Beruflichen Integrationsmassnahme und gestattet so einen Blick auf ihren individuellen Veränderungsprozess in Bezug auf ihr arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster. Die Ratsuchende strebt eine aktive Veränderung ihres aktuell unsicheren Selbstkonzepts der Erwerbsfähigkeit an. Durch ihr funktionales psychisches Gesundheitsproblem in Verbindung mit einer psychiatrisch-medikamentösen Behandlung, hat die Ratsuchende erste Erfahrungen mit ihrer Funktionsveränderung und den Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit gemacht. Sie geht offen mit ihrer Wahrnehmung und Bewertung der Beeinträchtigung um und ist interessiert daran, diese Erfahrungen auch auf ihr arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster zu beziehen. Im Lauf der Erkrankung in den letzten Monaten vor ihrer Teilnahme an der Beruflichen Integrationsmassnahme wurde sie arbeitslos, was zunächst eine zusätzliche Belastung darstellte. Sie ist motiviert eine passende Integration in den Arbeitsmarkt auch mit der Erkrankung zu erreichen und sich verändernden Bedingungen anzupassen. Stabilisierung im Umgang mit der verunsichernden psychischen Situation war zunächst wichtigstes Ziel der dyadischen Beratungsgespräche und der fachpraktischen Module. Im Teilnahme- und Beratungsprozess der Beruflichen Integrati-*

onsmassnahme konnte so gemeinsam mit der Ratsuchenden die (Be-)Deutung der relevanten dysfunktionalen und funktionalen Ordner im arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster reflektiert werden und Möglichkeitsräume für die Entwicklung funktionaler Überzeugungen im Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit entfaltet werden. Die Ratsuchende hat ergänzend auch ihren behandelnden Psychiater mit einbezogen. Bisher war die fachärztliche Behandlung mit Psychopharmaka auf die Verbesserung der allgemeinen Symptomatik der Diagnose (bipolar-affektive Störung) und die Wiederherstellung von Kompetenzen und Strategien zur Bewältigung des Alltags ausgerichtet. Die psychodiagnostischen Hinweise aus AVEM konnten hier ergänzend risikoreiche, dysfunktionale arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster und deren kausaldynamisches Zusammenwirken im Systemzustand der Ratsuchenden aufdecken. Im Zusammenhang mit der psychischen Erkrankung ergab sich eine veränderte Fokussierung auch für die fachärztliche Behandlung. Eine Umstellung der Medikation wurde daraufhin ergänzend eingeleitet. Zum Zeitpunkt des ersten Videos im Februar 2011 war diese medikamentöse Umstellung noch nicht ganz abgeschlossen. Die verlässliche Compliance der Ratsuchenden ermöglichte dennoch einen offenen Umgang mit der Situation und stellte gleichzeitig hohe Anforderungen an den Beratungsverlauf. Die Anstöße und Ermöglichung neuer Erfahrungen sollten den Übergang in förderliche gesundheits- und arbeitsbezogene Systemzustände einleiten. Diese neuen arbeitsbezogenen Erfahrungen konnten ergänzend zur Beratung in Praktika, beispielsweise in neuen, auch ungewohnten, Arbeitsbereichen realisiert werden. Die Ratsuchende wählte dazu zunächst die handwerkliche Mitarbeit in der Schreinerei aus. Erst danach wagte sie schrittweise den Kontakt zu ihrem Berufsfeld, um Einblicke und Erfahrungen in der betriebswirtschaftlichen Verwaltung in Zusammenhang mit ihrem gesundheitlichen Symptomerleben aktualisieren zu können. Im Gruppentraining unter Übungsaspekten wurden diese Einblicke und Erfahrungen aufgegriffen, z.B. in der Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche oder in der eigenständigen Übernahme der Moderation eines Workshops zum Thema Qualitätsmanagement für Teilnehmende und Mitarbeitende der Beruflichen Integrationsmassnahme. Das Hin- und Herrollen der Kugel (Auseinandersetzung mit dem persönlichen System-

*verhalten) im Tal (charakteristische arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster und die medikamentöse Beeinflussung) bewirkten, dass die Ratsuchende ihr Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit, ihre arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster neu wahrnehmen, selbst(organisiert) verändern und den Bedingungen ihrer gesundheitlichen Funktionsveränderung anpassen konnte. In den begleitenden dyadischen Beratungsgesprächen war die Aktualisierung dieser subjektiven Wahrnehmung und Deutung laufend Gegenstand des Dialogs und der Erzählungen der Ratsuchenden, um so (neu erworbene) aktuelle arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster zeitnah erfassen und stabilisieren zu können (Ermöglichung von Ordnungs- Ordnungsübergängen).*

## 2.5 Synergetische Prozesse in Beratungsverläufen der beruflichen Rehabilitation

Professionelles Beratungshandeln ist aus der Perspektive der Selbstorganisation als Schaffen von prozessualen Bedingungen für die Möglichkeit von Selbstorganisation, bzw. das Auftreten von Ordnungs- Ordnungsübergängen beschreibbar (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 161). Persönliche innere Überzeugungen der Ratsuchenden sind Attraktoren, die dynamische Übergänge in alternative Denk- und Überzeugungsmuster zulassen oder verhindern (Kontrollparameter). Durch die Fokussierung auf eine erste mögliche Kommunikation über stabile Bedingungen oder wünschenswerte erste Ziele kann Komplexität sinnvoll reduziert werden, ohne zu überfordern oder die Gesamtheit der Selbstorganisationsspielräume aus den Augen zu verlieren. Die Methode der Fallkonzeption und der idiographischen Systemanalyse sowie die Gestaltung des Beratungsprozesses ist dem Orientierungswissen und der Orientierungskompetenz des Beratenden zuzuordnen (vgl. Erpenbeck, 2007). Gemeint ist speziell die Orientierung in Bezug auf Funktionsweise, Gestaltungsspielräume, Einflussfaktoren persönlicher Veränderungsdynamiken und die professionelle Auswahl an begleitenden Anregungen, die im einzelnen Beratungsgespräch unter Berücksichtigung des spezifischen Kontextes aufgegriffen werden (vgl. Grawe, 2004; Haken & Schiepek, 2010; Schiersmann & Thiel, 2012). Beratung und Begleitung von Selbstorganisationsprozessen kann im Sinne der Synergetik als offener und flexibler Gestaltungsraum verstanden werden, besonders dann, wenn Ratsuchende angeregt werden, aus eigener Kraft neue Perspektiven einzunehmen und passende Handlungsalternativen zu erarbeiten und zu erproben (vgl. Schiersmann, 2011). Der synergetische Ansatz der systemischen Selbstorganisationstheorie

versteht sich als Orientierungsrahmen sowohl in Ergänzung bestehender Theorien, als auch als Handlungsrahmen im Sinne einer eigenständigen methodischen Gestaltungsvariante für Psychotherapie, Coaching, Beratung, Teamentwicklung und Change-Management (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 628– 631; Schiepek, Zellweger u.a., 2011, S. 570, Schiepek & Eckert, 2012, S. 83; Schiersmann & Thiel, 2012, S. 66- 68). Aus dem Theoriekern der Synergetik unter Einbezug von Befunden der Psychotherapieforschung leitet Schiepek acht generische Prinzipien ab, die das Schaffen von Bedingungen für Selbstorganisationsprozesse (d.h. von Ordnungs– Ordnungsübergängen) in komplexen biopsychosozialen Systemen professionell unterstützen können. Diese generischen Prinzipien stellen ein Modell zur Verfügung, das sowohl den situativen Gestaltungsrahmen der kommunikativen Interaktion im einzelnen Beratungssettings als auch Lernen, Entwicklung und Veränderung in längerfristigen Teilnahmeprozessen grundlegend beeinflusst. Mithilfe verschiedener in Psychologie und Psychotherapie anerkannter Verfahren, wie z.B. der Idiographischen Systemmodellierung, der Schemaanalyse, bzw. wie oben beschrieben mit dem Interview zum Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit oder des psychodiagnostischen Verfahrens AVEM, können arbeitsbezogene Kognitions- Emotions- Verhaltensmuster identifiziert und beschrieben werden (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 436– 441; Schiepek, Zellweger u.a., 2011; Schiersmann & Thiel, 2011, S. 66– 68 und S. 2012, S. 42-74, Schiepek & Eckert, 2012, S. 83).

## 2.6 Das Modell der generischen Prinzipien als Gestaltungsrahmen für Beratung und Begleitung von Veränderungsprozessen

Sowohl in der Psychotherapie als auch in Beratungsprozessen der beruflichen Rehabilitation werden individuelles Lernen und Entwicklung funktionaler Haltungen und Überzeugungen in einem dynamischen interaktiven Prozess angestoßen. Professionelle Begleitung und Unterstützung in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen kann diese Veränderungsbestrebungen situativ aufgreifen, und einen sicheren Rahmen bieten, in dem kritische Auseinandersetzung angeregt und arbeitsbezogene Kognitions– Emotions– Verhaltens- Muster transparent und verständlich werden können, um sie einer förderlichen Entwicklung zugänglich zu machen. Diesen dynamischen Selbstorganisationsprozess fördern acht generische Prinzipien). Das Modell der generischen Prinzipien kann von Beratern im Kontext beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen ebenso wie von Ratsuchenden als ein transparenter Orientierungsrahmen und als Reflexionslandkarte genutzt werden. Es

hilft außerdem, beliebig komplexe, dynamische Zusammenhänge zu erfassen (vgl. Tsirigotis, 2005; Haken & Schiepek, 2010; Schiepek & Sulz, 2010; Schiepek, Zellweger u.a., 2011; Schiepek & Eckert, 2012; Schiersmann & Thiel, 2012). Als übergeordnetes Modell auf der Metaebene braucht es in der Praxis eine kontextsensible Ausgestaltung (vgl. Schiepek & Eckert, 2012, S. 82- 83).

Im Folgenden werden diese acht generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation deshalb mit beispielhaften Überlegungen in Bezug auf die besondere Situation von Ratsuchenden mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung vorgestellt<sup>10</sup>:

**(1) Stabilitätsbedingungen:** „Erlebt der Patient strukturelle und emotionale Sicherheit, gibt es eine Vertrauensbasis und wird sein Selbstwertgefühl unterstützt?“

*Die sehr persönliche Arbeit mit dem Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit und den arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebnismustern erfordert eine offene und ehrliche Reflexion von persönlichen Erlebnissen im Teilnahmeprozess, aber auch in externen beruflichen und arbeitsweltbezogenen Kontexten. Dies erfordert stabile Rahmenbedingungen für den bevorstehenden Veränderungsprozess. Eine für jedes Beratungssetting neu zu erarbeitende vertrauensvolle Atmosphäre unterstützt dies, z.B. indem der Blick auf das Sichere, das Verlässliche gerichtet wird. Mit Blick auf das Erleben der gesundheitlichen Funktionswandelung und Arbeitslosigkeit kann die Frage sein: Wie vertrauensvoll wird das Beratungssetting gestaltet? Die Kommunikation kann Fragestellungen beinhalten wie: Was kann die betroffene Person noch? Worauf wird Sie sich stützen können? Was will Sie noch?*

**(2) Identifikation von Mustern im System:** „Wird das relevante „System“ identifiziert, auf das bezogen Veränderungen beabsichtigt sind? Beschreibung und Analyse von relevanten Denk-/ Überzeugungs-/ Deutungsmustern im Beratungsverlauf. In welchem System (Kognitionen – Emotionen – Verhalten) sind Veränderungen beabsichtigt? Erforderlich ist eine Beschreibung und Analyse dieser Muster, um zu erkennen, was sich verändert und wohin die Interventionen zielen sollen.“

*Wie ist das subjektive Empfinden zur aktuellen beruflichen Belastbarkeit? Wie transparent und funktional ist das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit der Ratsuchenden? Welche Erfahrungen und Erwartungen an Erwerbsfähigkeit werden attribuiert? Welche Beurteilung durch Dritte sieht*

---

<sup>10</sup> Die Generischen Prinzipien mit Erklärungen sind hier wörtlich übernommen von (Schiepek, Zellweger u.a., 2011, S. 570), ergänzt mit kontext- und fallsensiblen Perspektiven für die berufliche Rehabilitation in Anlehnung an Nellessen (2004), Tsirigotis (2005); Schaarschmidt & Fischer (2008); Schiersmann & Thiel (2010). Schiersmann & Thiel (2012, S. 42- 51) schlagen eine für das arbeits- und organisationsbezogene Beratungsfeld angepasste Aufzählung und Beschreibung der generischen Prinzipien vor. Die Verfasserin hält sich in dieser Abschlussarbeit an die Übersicht von Schiepek, Zellweger u.a. (2011, S. 570). Es sei allerdings ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich dabei lediglich um eine ordnende Darstellungsfunktion handelt. Das tatsächliche Vorkommen der generischen Prinzipien im Beratungsprozess hält sich nicht an eine derartige Reihenfolge. Vielfältige dynamische Gruppierungen und Verschränkungen treten unabhängig von der vorgeschlagenen Reihenfolge auf, sie orientieren sich ausschließlich am situativen Prozessgeschehen.

*sich die Ratsuchende ausgesetzt? Gibt es Zusammenhänge zwischen Partizipations- und Aktivitätsveränderungen und der Leistungswandlung? Was und/ oder Wer hilft, Arbeit zu finden oder ein bestehendes Arbeitsverhältnis zu erhalten? Was und/ oder wer behindert dies?*

**(3)Sinnbezug:** „Klärung und Fördern der sinnhaften Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses durch den Patienten; Bezug zu Lebensstil und persönlichen Entwicklungsaufgaben. Vor welchen Herausforderungen sieht sich der Patient im Moment? Worin besteht seine Lebenssituation? Wertschätzung gegenüber den Lebensentwürfen von Patienten.“

*Welche Bedeutung hat Erwerbsfähigkeit für die leistungsgewandelte Ratsuchende? Welche Bedeutung/ Auswirkung hat die psychische Erkrankung, die Veränderung der Funktionsfähigkeit für die Ratsuchende als Arbeitnehmerin? Wie beurteilt die Ratsuchende die gesundheitliche Diagnose und deren Prognose im Hinblick auf Erwerbsfähigkeit? Wie wird dies von Dritten beurteilt? Wie begegnen ihr Vorgesetzte oder Kolleginnen und Kollegen? Wie denken Angehörige darüber? Wie sinnvoll erlebt die Ratsuchende selbst erste Annäherungsziele hinsichtlich ihrer veränderten Erwerbsfähigkeit?*

**(4)Kontrollparameter/ Energetisierungen:** „Aktivieren von intrinsischer Motivation für die Veränderung; Ressourcenaktivierung; Bezug zu Annäherungszielen und Anliegen des Patienten“

*Welche Ressourcen, welche Resilienzkonzepte können mobilisiert werden? Was funktioniert schon? Welche Stärken und Kompetenzen sind in die veränderte Situation übertragbar? Was will die Ratsuchende noch? Was oder wer kann unterstützen? Was kann noch kommen? Wobin kann es geben?*

**(5)Destabilisierung/ Fluktuationsverstärkungen realisieren:** „Rechtzeitiges Erkennen, Zulassen und positives Konnotieren von kritischen Instabilitäten; Erlaubnis und Unterstützung für persönliche „Innovationen“ und Entwicklungsschritte; Verhaltensexperimente; Musterunterbrechungen; Einführung von Unterscheidungen und Differenzierungen; Ausnahmen; Erprobung von ungewöhnlichem, neuen Verhalten etc.“

*Risikomuster des arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens begreifen. Neue Erfahrungen und Erwartungen in Bezug auf „Erwerbsfähigkeit“ und Leistungswandlung realisieren. Gewohntes in Bezug auf Arbeit und Beschäftigung womöglich verabschieden. Unsicherheiten akzeptieren; neue, ungewohnte Aufgaben durchdenken, praktische Erprobung planen und Durchführung vorbereiten.*

**(6)Beachtung von „Kairos“/ Ermöglichung von Resonanz und Synchronisation:** „Zeitliche Passung und Koordination therapeutischer Vorgehensweisen und Kommunikationsstile mit psychischen und sozialen Prozessen bzw. Rhythmen des Patienten.“

*Symptomerleben und Krankheitsverarbeitung, Entwicklung veränderter beruflicher Belastungsfähigkeit, Anpassung und Bewältigung von Herausforderungen brauchen Zeit, und jeder Mensch braucht seine eigene Zeit. Es geht vor allem darum, motivationsfördernde Bedingungen zu schaffen, an Ressourcen aktiv anzuknüpfen, Unterschiede und Ausnahmen aufzuspüren und diese zu benennen. Der „richtigen Moment“ erleichtert, Resonanz und Synchronisation gezielt zu ermöglichen und zu nutzen*

**(7)Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung:** „Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Strukturelementen des neuen Ordnungszustandes“

*Wie kann ein erster kleiner Schritt in Richtung Erwerbsfähigkeit mit Funktionsveränderung aussehen? Visionen in eine arbeitsbezogene Anpassung an die gesundheitliche Leistungsveränderung ermöglichen. Wahrnehmung, Transparenz, möglicherweise notwendige Anpassung und Entwicklung des persönlichen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters sind Gegenstand der professionellen Interaktion und gemeinsamen Themenbearbeitung. Möglichkeitsräume für Veränderung bleiben so nicht allein dem Zufall überlassen.*

**(8)Re - Stabilisierung:** „Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Kognitions-Emotions-Verhaltensmuster.“

*Klären und Nutzen von Arbeitsgelegenheiten, Übernahme von Aufgaben (z.B. im internen Teilnahmeprozess bei der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME, in realen Vorstellungsgesprächen, in der Arbeitserprobung oder auch im externen Praktikum bzw. bei der Aufnahme einer neuen Arbeit). Es geht darum, die neu erarbeiteten Handlungsalternativen in das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit zu integrieren und mit bereits stabilen funktionalen Überzeugungen des arbeitsbezogenen Verhaltens und Erlebens zu verknüpfen.*

Gemäß Kurt Lewin (1958 und 2012) vollzieht sich Veränderungslernen (z.B. in dyadischen Beratungsprozessen in der beruflichen Rehabilitation) immer in drei Phasen: *Auftauen – Verändern – Stabilisieren*. Dabei kann *Auftauen* als Sensibilisierung der Person für ihre Verhaltens- und Erlebensmuster angesehen werden. Wenn bisherige Handlungsmuster nicht mehr ausreichen, entsteht Bereitschaft für Veränderung (Ordnungs-Ordnungsübergänge). So entwickelte neue Ordnung muss sich dann im nächsten Schritt in das System einfügen und stabilisiert werden (vgl. Sieland & Heyse, 2010, S. 46; Schiersmann & Thiel, 2011 S. 66) Schiersmann & Thiel (2012, S. 50- 55) schlagen vor, das Modell des synergetischen Prozessmanagement mit dem phasenorientierten Problemlösezyklus (vgl. Thiel, 2003, S. 74- 76) für die arbeitsweltbezogenen Beratung zu verknüpfen<sup>11</sup>. Phasen im Entwicklungsprozess lassen sich nicht linear ordnen. Sie bewegen sich vielmehr in einem dynamischen Kreislauf wiederkehrender Wirkzusammenhänge, vielfältiger kontextabhängiger Einflussfaktoren und nicht planbarer Verschleifungen. In der Perspektive der jeweiligen Dimension können diese Phasen im Beratungsgespräch auf verschiedenen Ebenen entworfen und sichtbar gemacht werden (vgl. Lieb, 2009; Schiepek, 2009; Schiersmann & Thiel, 2011). In der Beobachtung der hier vorliegenden Beratungsgespräche kann der Zyklus komplexen Problemlösens als Element professioneller Intervention mittels Beratungstechnik beobachtet werden. Eine Gestaltung oder Planung der Beratungsgespräche im Kontext beruflicher

---

<sup>11</sup> Diese Perspektive wird von der Verfasserin zugunsten einer ökonomischen und übersichtlichen Bearbeitung der Forschungsfrage für diese Abschlussarbeit nicht weiter vertieft.

Rehabilitation psychisch erkrankter Menschen als Problemlösezyklus empfiehlt sich jedoch nicht ohne weiteres. Im Erleben von veränderter Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit in Zusammenhang mit Arbeitslosigkeit gibt es oftmals keine (sichtbaren) Lösungen. Für einen situationsangepassten Umgang mit häufig als traumatisch erlebten, von „außen“ herangetragenen Ereignissen braucht es tragfähige Resilienzkonzepte und kreative Perspektiven auf die veränderte Lebenssituation, damit sich ein neues Kohärenzgefühl entwickeln kann. Beratungsgespräche unterstützen hier das Erkennen und Einüben funktionaler arbeitsbezogener Kognitions- Emotions- Verhaltensmuster zur Akzeptanz von Problemen. Die Wahrnehmung und der Einbezug nicht kalkulierbarer Zusammenhänge und Einflussfaktoren auf Veränderung von biopsychosozialen Systemen macht aus der Perspektive der Synergetik möglich, Lernen und Entwicklung als einen komplexen, dynamischen, kontextsensiblen Vorgang wahrzunehmen, der im Beratungsgespräch professionell angeregt und gefördert werden kann. Dieser Prozess muss offen sein für Entwicklung, auch bei nicht vorherzusehenden Überraschungen und nicht lösbaren Problemen (vgl. Schiepek & Eckert, 2012, S. 100).

### 3 Daten und Methoden

Das Thema dieser Masterarbeit wird im empirischen Teil als Einzelfallstudie bearbeitet. Einzelfallstudien erlauben eine konzentrierte Beobachtung, sie berücksichtigen die Komplexität sowie den einzigartigen Kontext der präsentierten Beratungsgespräche. Die Datenbasis besteht aus fünf videografierten Beratungsgesprächen einer Ratsuchenden innerhalb ihres Teilnahmeprozessen an der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMAßNAHME. Die Beratungsgespräche werden ausgehend von Bausteinen bereits bestehender wissenschaftlicher Theorien analysiert (vgl. Gmelch, 2011, S. 46- 49).

Um aussagefähiges Material für diese Abschlussarbeit zu erhalten, genauer um Beratungsgespräche aus beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen untersuchen zu können, hatte die Verfasserin bei mehreren regionalen Anbietern in Rheinland-Pfalz angefragt. Dabei sollten die Beratenden mindestens zwei der folgenden Kriterien erfüllen. Sie sollten

- mit dem biopsychosozialen Modell des ICF vertraut sein und kontextsensibel arbeiten
- Diagnostik zum Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit oder zum arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster durchführen
- selbst an guter Qualität der professionellen Beratung interessiert sein und aktuelle Forschung im Feld beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen für Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung kennen.

Die BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME konnte alle o.g. Kriterien abdecken. Ihr Berater stellte einen aktuellen Beratungsprozess mit Zustimmung einer Ratsuchenden über mehrere Monate auf Videotapes zur Verfügung und versprach mit seiner Zusage, eine besonders erkenntnis-, ressourcen- und budgetökonomische Lösung.

#### 3.1 Zielsetzung

Mit dieser Untersuchung soll gezeigt werden, wie generische Prinzipien der Synergetik in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen die Selbstorganisation von Ratsuchenden mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung in ihrem Teilnahmeprozess fördern und damit die Entwicklung und Rückgewinnung der Erwerbsfähigkeit in der dyadischen Interaktion unterstützen können.

#### 3.2 Fragestellung und Hypothesen

In dieser Abschlussarbeit soll entsprechend der Zielsetzung die Frage beantwortet werden:

***Wie und in welcher Ausprägung sind in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME die generischen Prinzipien als Förderfaktoren für Selbstorganisation zu beobachten?***

Aus dieser Fragestellung leiten sich die zentralen **Hypothesen** für diese Arbeit ab:

1. Die generischen Prinzipien realisieren sich insbesondere in der Reaktion bzw. Resonanz der Ratsuchenden auf das Interaktions- und Methodenangebot des professionellen Beraters, z.B. in den eingesetzten Beratungstechniken (vgl. Schiepek, 2008, S. 1138)

2. Die generischen Prinzipien zur Ermöglichung von Ordnungs- Ordnungsübergängen arbeitsbezogener Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster wirken in allen Beratungsgesprächen, in denen es um Entwicklung und Veränderung geht. Sie können in den Turns der Ratsuchenden in allen Gesprächsphasen ermittelt werden, wenn auch in unterschiedlicher Ausprägung (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 436– 441; Schiersmann & Thiel, 2012, S. 44).

3. Dabei können diese generischen Prinzipien zu jedem Zeitpunkt des Beratungsgesprächs einzeln oder gemeinsam auftreten. Sie können sich möglicherweise gegenseitig bedingen, verschränken, sich verstärken oder auch abschwächen (vgl. Schiepek & Sulz, 2010; Schiersmann & Thiel, 2012, S. 43; Wahl, 2012, S. 129).

4. Die generischen Prinzipien werden von den einzelnen Akteuren aus einem je eigenen Kontextverständnis interpretiert und eingestuft (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 73).

### 3.3 Erhebungskontext und Rahmung der Beratungsgespräche

Die Ratsuchende hat von September 2010 bis Ende August 2011 an der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME in Trägerschaft einer regionalen psychiatrischen Fachklinik teilgenommen. Für diese Abschlussarbeit wurden im Zeitfenster von Februar 2011 bis Juni 2011 fünf arbeitsbezogene Beratungsgespräche auf Video aufgezeichnet. Berater und Ratsuchende kannten sich daher zum Zeitpunkt der ersten Aufnahme bereits seit mehr als fünf Monaten, sowohl aus den vorausgegangenen dyadischen Beratungsgesprächen als auch aus Workshops und einzelnen Fachmodulen innerhalb des Integrationsseminars, die

der Berater als Trainer moderiert. So erlebten sich die Interaktanten aufgrund dieser Angebotsvielfalt regelmäßig auch in anderen Rollen<sup>12</sup>.

### 3.3.1 Beratungsort

Die Einzelberatung wird in einem kleinen Raum innerhalb der Abteilung der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME auf dem Gelände der Fachklinik durchgeführt. Die Akteure nutzen den Raum regelmäßig als einzigen Ort, in dem ohne äußere Störung intensive persönliche Beratungsgespräche in der Dyade geführt werden (siehe Abbildung 22, S. XXI).

### 3.3.2 Akteure der Einzelfallstudie

#### 3.3.2.1 Portrait der Ratsuchenden

Die Ratsuchende ist zum Zeitpunkt der Aufzeichnungen 33 Jahre, von Beruf ist sie Diplom-Betriebswirtin. Sie hatte während des Studiums und nach der Elternzeit überwiegend als kaufmännische Angestellte, Controllerin und Consultant gearbeitet. Ende 2008 erkrankte sie erstmals an einer psychischen Störung, die erste Diagnose war „Burn Out“. Sie führte ihre Situation auf die hohe Mehrfachbelastung in Familie und Beruf zurück und auf die unbefriedigenden Anforderungen in prekären Arbeitsverhältnissen. Während der Behandlungszeit wurde Mitte 2010 die Diagnose „bipolar-affektive Störung“ (manisch – depressive Erkrankung) gestellt, seither wird sie unter fachärztlicher psychiatrischer Aufsicht mit Medikamenten behandelt. Aufgrund ihrer guten Compliance und ihrem reflexivem Umgang mit den Krankheitssymptomen (Auswirkungen der Stoffwechselstörung im Gehirn) sei keine begleitende Psychotherapie erforderlich. Die Ratsuchende erlebt eine einschneidende Transition in ihrer (Berufs-)Biographie. Das Gesundheitsproblem, verbunden mit dem Verlust des Arbeitsplatzes verunsichern sie.

Die Teilnahme an der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME wurde ihr seitens des Beraters ihres Rehabilitationsträgers angeboten mit dem Ziel, die aktuelle berufliche Belastungsfähigkeit und Erwerbsfähigkeit zu erproben und zu trainieren, um auch mit der

---

<sup>12</sup> Der Berater ist auch Dozent/ Trainer in Seminaren (z.B. Stressverarbeitung, Training Sozialer Kompetenzen; EDV- Anwendung)

funktionalen psychischen Beeinträchtigung im Arbeitsmarkt wieder Fuß fassen zu können. Rechtsgrundlage für ihre Teilnahme ist im SGB III i.V. mit SGB IX geregelt. Von ihrer Teilnahme erhoffte sie sich, wieder mehr arbeitsbezogene Sicherheit zu erlangen, z.B. durch fachliche Weiterbildung und Erprobung in Praktika.

### 3.3.2.2 Portrait des Beraters

Der Berater ist zum Zeitpunkt der Beratungsgespräche 35 Jahre, Diplom-Psychologe mit Schwerpunkt Verhaltenstherapie. Er ist Mitarbeiter in der Tagesklinik und seit 2004 auch Mitarbeiter in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME (je ½ Stelle - beides in Trägerschaft der neurologisch-psychiatrischen Fachklinik). Seine besonderen beruflichen Interessen gelten unter anderem Methoden aus der Schematherapie, der Kombination verhaltenstherapeutischer und systemischer Sichtweisen in Therapie und Beratung und der Entwicklung von Gruppen- und Einzelangeboten zur Stressprävention und Stressverarbeitung. Im Team der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME ist er derjenige, der sich um aktuelle Forschung in Bezug auf berufliche Rehabilitation psychisch beeinträchtigter Menschen kümmert und dafür sorgt, dass die internen Handlungskonzepte wissenschaftlichen Qualitätsstandards entsprechen.

### 3.3.2.3 Portrait der Verfasserin

Die Verfasserin ist zum Zeitpunkt der Datenerhebung 55 Jahre. Sie begleitet als Sozialarbeiterin seit 1983 Menschen in besonderen Lebenslagen bei ihrem Prozess der Teilhabe in der Gesellschaft und im Arbeitsleben, seit 2002 ist sie als Rehabilitationsfachberaterin eines Rehabilitationsträgers tätig. Mit dieser Abschlussarbeit strebt sie den Titel „Master of Arts in Beratungswissenschaft“ an. Sie kennt bereits seit 2005 die BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME als regionales berufliches Bildungs- und Trainingsangebot für Menschen mit psychischer Beeinträchtigung. Im Kontakt ist über die Jahre ein Vertrauensverhältnis gewachsen, das mit allen Mitarbeitenden einen kooperativen kollegialen Austausch und gemeinsames Lernen, aber auch forschende Neugier in der Praxis möglich macht. In dieser Einzelfallstudie agiert die Verfasserin als nichtteilnehmende Beobachterin (Empfängerin der Videotapes und Rückmeldebögen) und als Interviewerin. Gleichzeitig nimmt sie die Auswertung der videographierten Beratungsgespräche vor. Verfasserin und Ratsuchende kannten sich nicht, sie sind sich erst im abschließenden Interview im September 2011

persönlich begegnet. Zwischen dem Berater und der Verfasserin gab es in Bezug auf diese Einzelfallstudie keine beruflichen Berührungspunkte.

### 3.4 Methodenwahl: Einzelfallstudie und Prozessanalyse

Beratungsgespräche in der beruflichen Rehabilitation zeigen mit ihren vielfältigen Entwicklungsthemen ein großes Potential für die Sensibilisierung und das Aufgreifen von Selbstorganisationsprozessen. Die Besonderheit der ausgewählten Beratungsgespräche der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME sollte berücksichtigt werden. Die Förderung von Selbstorganisation sollte beispielhaft für Beratungsprozesse in beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen beobachtet werden können. Die vorliegende Arbeit ist als Prozessstudie am Einzelfall konzipiert. Es wird eine theoriegeleitete Beobachtung von Beratungsgesprächen angestrebt, die den Kontext mit in den Blick nimmt (vgl. Gmelch, 2011, S. 134). Sie interessiert sich dafür, welche Wirkprinzipien - *generische Prinzipien* - funktionale Überzeugungen in Bezug auf Erwerbsfähigkeit anregen können. Die Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster als ein in der gemeinsamen Interaktion entfaltetes Beratungsthema unterstreicht den Prozesscharakter. Die Individualität im Beratungsgespräch berücksichtigt die idiographische Besonderheit der dyadischen Interaktion. Es erfordert die Anpassung professionellen Handelns des Beraters an den Einzelfall (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 436 - 455). Die Methode der Einzelfallstudie (vgl. Kraimer, 2007) reicht allein nicht aus, um diesen Prozess über die Zeit innerhalb der einzelnen Gespräche, aber auch über alle fünf Beratungssettings ausreichend erfassen zu können. Deshalb wurde die Beobachtung und Analyse der Videos mit Regeln der Prozessforschung ergänzt.

Hill & Lambert (2004) geben eine Übersicht über die Dimensionen methodologischer Aspekte der Prozessforschung und deren Anforderung an Prozessmaße, wie sie für die zielgerichtete und nachvollziehbare Auswertung der videographierten Beratungsgespräche hilfreich erschien. In der folgenden Tabelle (siehe Abbildung 8, S. 40) werden deshalb den verschiedenen Dimensionen und Beispielen aus dieser Übersicht in einer dritten Spalte diejenigen Methoden zugeordnet, die in der vorliegenden Einzelfallstudie zur Anwendung kommen.

Dimensionen für Prozessmaße	Beispiele	Einordnung der Methodenauswahl der Verfasserin
Fokus der Evaluation	KlientIn TherapeutIn Klient <>Therapeut-Interaktion SupervisorIn Therapeut<>Supervisor-Interaktion	1 weibliche Ratsuchende 1 männlicher Berater Ratsuchende<>Berater-Interaktion im Zeitraum zwischen Februar und September 2011
Aspekt des Prozesses	Prozesstyp: offenes vs. verdecktes Verhalten Thematischer Inhalt Art und Weise des Verhaltens Qualität, Güte des Verhaltens	Prozesstyp: von der sprachlichen Handlung schließend auf Möglichkeitsräume für Selbstorganisation Thematischer Inhalt: Erwerbsfähigkeit, arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster, Möglichkeitsräume für Selbstorganisation (generische Prinzipien) in der beruflichen Rehabilitation Art und Weise bzw. Ausprägung der Selbstorganisation: Die Einschätzung erfolgt in dieser Fallstudie als <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremdeinschätzung aus qualitativen Daten (Video/ Gesprächsanalyse) unter Zuhilfenahme eines Rater-Manuals</li> <li>• reflexive Selbsteinschätzung der Akteure in Rückmeldebögen und Interview</li> </ul> Qualität, Güte der Interaktionsdynamik und Selbstorganisation im Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit mit den generischen Prinzipien der Synergetik nach Haken & Schiepek, 2010)
Theoretische Basis	Psychoanalytisch Verhaltenstherapeutisch Humanistisch Systemisch integrativ	<b>Synergetik</b> in der Psychologie versteht sich als systemische Selbstorganisationstheorie übergreifend sowohl in Therapie (schulenunabhängig) als auch in Beratungsprozessen als Modell. Die theoretische Basis dieser Arbeit ist ganz auf die generischen Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation in Entwicklungsprozessen gerichtet. In diesen fallbezogenen Beratungsgesprächen im Kontext beruflicher Rehabilitation einer psychisch erkrankten Ratsuchenden werden diese in Beratungsgesprächen innerhalb des Teilnahmeprozesses bei der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME beobachtet.
Perspektive der Evaluation	KlientIn TherapeutIn SupervisorIn Nicht teilnehmender Rater	Ratsuchende (weiblich) Berater (männlich) Nicht teilnehmende Beobachterin/ Raterin/ Verfasserin (weiblich)
Untersuchte Einheit/ Auflösungsgrad	<b>Mikroprozesseinheiten:</b> Einzelnes Wort Grammatikalischer Satz Sprechakt einer Person	<b>Kombination</b> aus Mikroprozesseinheiten: und Makroprozesseinheiten <b>Mikroprozesseinheit:</b> „Turn <sup>13</sup> einer Person“ zur genauen Beobachtung der Interaktion im Ratingverfahren, und zwar:

<sup>13</sup> Ein „Turn“ (Redebeitrag, Gesprächsschritt) ist in der linguistischen Gesprächsanalyse die gesprächsorganisatorische Einheit im Gesprächsablauf (vgl. Boettcher & Meer, 2000). Ein Turn ist zu verstehen als der in sich geschlossene Redebeitrag der Interaktanten. Kommunikationsunterstützende Funktionen, z.B. Minimalzustimmung („aha“, „hmm“, „ohh“) sowie Simultanpassagen in der dyadischen Interaktion werden nicht als eigenständiger Turn erfasst (vgl. Schmidt, 2005).

	Thematische Einheiten  <b>Makroprozesseinheiten:</b> Zeiteinheiten Ereignis Sitzung Phase Behandlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turn des Beraters zur Feststellung der Beratungstechnik, sowie</li> <li>• Turn der Ratsuchenden zur Identifikation der aktivierten generischen Prinzipien</li> </ul> <b>Makroprozesseinheit:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jeweils das gesamte, einzelne Beratungsgespräch zur gesprächsanalytischen Erfassung der Gesamtsituation</li> <li>• der Beratungs- und Teilnahmeprozess in der Zeit (Februar – September 2011)</li> </ul>
Messungstyp	Intervallskalierte Ratings Nominalkategoriensysteme	Zeitreihen mit nominalskalierten Kategorien aus qualitativen Analysen, sowie intervallskalierte Ratings
Grad der Interpretation	Von nicht interpretativ bis hoch interpretativ	moderat interpretativ mit Fokus auf Selbstorganisationsbedingungen (generische Prinzipien) unter Zuhilfenahme eines strukturierten Rasters/ Beobachtungsbogen und eines Rater-Manuals
Untersuchungsmaterial	Teilnehmende Beobachtung Audio- oder Videotape Transkript Kombination aus Transkript und Tape	Kombination aus nichtteilnehmender Beobachtung von 5 Tapes (Video) von Beratungsgesprächen Transkript Rückmeldebögen Interview (+ Audiotape + Transkript)

Abbildung 8: Dimensionen für Maße der Prozessforschung

gem. Hill & Lambert (2004) mit Einordnung des Studiendesigns der Verfasserin (1. und 2. Spalte übersetzt und zitiert nach Gmelch (2011, S. 131).

### 3.5 Anforderungen an die Erhebung

Die Perspektive der Datenerhebung muss dem sensiblen Material gerecht werden und ein Erkennen und Interpretieren der generischen Prinzipien ermöglichen. Deshalb werden relevante Aspekte des theoretischen Kontexts in Bezug zur Praxis der aufgezeichneten Beratungsgespräche in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME gesetzt, aber auch zur nichtteilnehmenden Beobachtung und Datenerhebung. Die professionelle Gesprächsführung des Beraters im Kontext des jeweiligen Settings unterstützt die Ratsuchende bei der Reflexion ihrer Überzeugungsmuster und regt Selbstorganisationsprozesse an. Die Techniken der Gesprächsführung als professionelles Handwerkszeug des Beraters dienen in der Interaktion als Ausgangspunkt für das strukturierte Beobachten der methodengeleiteten Themenbearbeitung. Weitaus bedeutender für den Lern- und Entwicklungsprozess der Ratsuchenden sind allerdings deren eigene Wahrnehmung (vgl. Gendlin, 1998) und Annahme der im Beratungsgespräch entfalteten Anstöße und Möglichkeitsräume für Selbstorganisation (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 150). Aus der Perspektive der Synergetik kann dieser Prozess durch vielfältige Variablen beeinflusst werden und kann keinesfalls prädiktiv sein. Selbstorganisation vollzieht sich als Resonanzeffekt der Ratsuchenden auf Interventionen des Beratenden (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 44). Es ist anzunehmen,

dass die Interaktion von Berater und Ratsuchender im Beratungsgespräch deren bisherige, auch gemeinsame, Beziehungserfahrung abbildet. Weiter kann davon ausgegangen werden, dass der Berater in der Lage ist, sein Beziehungsangebot mit professionellen Beratungstechniken zum Ausdruck zu bringen und zu gestalten. Ebenso wird er diese Techniken ganz auf die Kooperation und die Ressourcen der Ratsuchenden ausrichten können (vgl. Schiepek & Eckert, 2012, S. 86- 89), wobei unterschiedliche Techniken durchaus die gleiche Wirkung erzielen können. (vgl. Schiepek u.a., 2011, S. 23; Schiepek & Eckert, 2012, S. 100). Bei der Beobachtung der fixierten Beratungsgespräche geht es um Sensibilisierung für das professionelle interaktive Geschehen im Beratungsgespräch, um Möglichkeitsräume für Selbstorganisation. In Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME wird der Verlauf situativ und kontextabhängig bestimmt durch

- Aktuell aktivierte Kognitions– Emotions– Verhaltens- Muster
- die gemeinsame, aufeinander bezogene, dynamische Konstruktion des Gesprächs in der Dyade
- das individuelle Gesprächsverhalten
- die Präsentation und die Bearbeitung der Themen (vgl. Boettcher & Meer, 2000; Langenfeldt & Nothdurft, 2007; Lieb, 2/ 2007/ 21. Jahrgang; Deppermann, 2008; Schiersmann, 2011)

Ebenso wird die individuelle Bedeutungszuschreibung und die themenbezogenen (physischen, kognitiven und emotionalen) Wahrnehmungen der Ratsuchenden ihren selbstorganisierten Entwicklungsprozess in Bezug auf ihr arbeitsbezogenes Kognitions– Emotions– Verhaltens- Muster entscheidend prägen (vgl. Nothdurft, 1994; Gendlin, 1998; Schaarschmidt, 2006; Lieb, 2009; Schiepek & Sulz, 2010; Schiepek & Eckert, 2012).

### 3.5.1 Idiographische Erhebung

Es wird davon ausgegangen, dass ein neues Kohärenzgefühl (neue Ordnung, neues arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster) entstehen kann bzw. das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit aktuellen Bedingungen angepasst werden kann, wenn handlungsleitende Attraktoren erkannt, funktionale Muster gestärkt, dysfunktionale Muster verlassen und alternative Muster generiert werden (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 160). Die Fallstudie soll den idiographischen Verlauf des ausgewählten Einzelfalls verstehen können. Die subjektive Einschätzung der Ratsuchenden zur Veränderung ihrer dysfunktionalen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster und die Entwicklung ihres persönlichen Selbstkonzepts

der Erwerbsfähigkeit soll möglichst so erfasst werden, wie die Ratsuchende dies erlebt und in der gemeinsamen Interaktion präsentiert.

### 3.5.2 Interaktionssensitive Erhebung

In den initiativen und reaktiven Turns der Ratsuchenden spiegelt sich deren Selbstorganisation und Entwicklung. Die Motivation und Anstrengung der Ratsuchenden, ihre subjektiven Überzeugungen zu reflektieren und an die Erfordernisse ihrer Leistungswandlung, ihrer persönlichen Lebenssituation und Lebenszielplanung sowie an die Herausforderungen des Arbeitsmarktes anzupassen sind Beratungsthemen, die sie in ihren Redebeiträgen aufgreift und in der Interaktion dokumentiert. Diese sollen aus einer ganzheitlichen Beobachtungsperspektive den generischen Prinzipien der Selbstorganisation zugeordnet und in einem quantitativen Rating nach Ausprägung erfasst und eingeschätzt werden. Gleichzeitig ist das Beziehungsangebot des Beraters an die Ratsuchende von Interesse: Wie aktiviert er Entwicklungsthemen? Wie reagiert er auf die Themenangebote der Ratsuchenden? Welche Beratungstechnik setzt er ein? Wie bringt er neue Sichtweisen und Denkanstöße ein? Wie ermöglicht er Selbstorganisation im Lern- und Entwicklungsprozess in Bezug auf das arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster? Welche Beratungstechniken setzt er dafür ein? Die Erhebung muss also auch die Besonderheit der individuellen, situativen Interaktion in ihrer Einzigartigkeit und Komplexität erfassen können. Beratungspartner wickeln zahlreiche interaktive Aufgaben im Beratungsgespräch ab. In der Interaktion des Beratungsgesprächs werden Herausforderungen des zurückliegenden, aktuellen und künftigen Teilnahmeprozesses in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME deutlich und sichtbar. Es entstehen Möglichkeitsräume für Selbstorganisation. Es geht vor allem darum, zu erkennen, wie die Bedingungen und Prinzipien dieser Möglichkeitsräume - die generischen Prinzipien - für Selbstorganisationsprozesse genutzt werden (vgl. Haken & Schiepek, 2010; Schiepek & Sulz, 2010; Schiepek, Zellweger u.a., 2011; Schiersmann, 2011; Schiersmann & Thiel, 2012). Die interaktive Aushandlung eines gemeinsamen Verständnisses für das individuelle Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit und die in diesem Zusammenhang stehenden Herausforderung der Ratsuchenden im Beratungsgespräch ist notwendig. Kritische Fluktuation, Unsicherheit, Verstörung kann Selbstorganisationsprozesse situativ auslösen und neue Ordnung kann sich entwickeln (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 168). Der Umgang mit Herausforderungen wird in engem Zusammenhang mit den handlungsleitenden Überzeugungen und Orientierungen in der gemeinsamen Interaktion erschlossen und genutzt (vgl.

Deppermann, 2010, S. 9). Die Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster wird in der Interaktion angeregt und ermöglicht. Die Erhebung muss also die Besonderheiten der Selbstorganisation im Beratungsprozess erfassen können: Wie werden handlungsleitende Attraktoren, kritische Fluktuation und Ordnungs– Ordnungsübergänge präsentiert und im Gespräch dokumentiert? Wie werden daraus Möglichkeitsräume für Selbstorganisation entfaltet? Wie wird diese Selbstorganisation gefördert?

### 3.5.3 Selbstorganisationssensitive Erhebung

In der gemeinsamen Interaktion im Beratungsprozess können Ordnungs– Ordnungsübergänge genutzt werden, um das individuelle Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit der Leistungswandlung anzupassen und zu entwickeln. Dabei sind es oft kleine Phänomene, die im Zustand kritischer Fluktuation dazu beitragen, einen Sachverhalt als Potential für Selbstorganisation zu erkennen und neue Ordnung im arbeitsbezogenen Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster zu ermöglichen. Es ist zu beachten, dass die Aktivierung von Selbstorganisation im jeweiligen Beratungsgespräch situativ erfolgt. Die generischen Prinzipien der synergetischen Prozessgestaltung können im Beratungsgespräch nicht isoliert vom situativen Kontext, der persönlichen Situation, von emotionalen und kognitiven Überzeugungen (Attraktoren) und den realisierbaren Wünschen und Zielen wahrgenommen werden (vgl. Nothdurft, 1994). Sie stehen mit diesem Kontext im fortlaufenden dynamischen Austausch. Der Berater der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME regt die Ratsuchende an, ihr arbeitsbezogenes Verhalten und Erleben zu hinterfragen und ggf. zu verändern, er stützt sich dabei auf professionelle psychologische Beratungstechniken. Er agiert in diesen Beratungsgesprächen nicht gezielt mit den generischen Prinzipien. Die Modellierung mit den generischen Prinzipien der Selbstorganisation wird im Nachhinein durch die Verfasserin aus dem Datenmaterial herausgearbeitet. Die professionelle Ausgestaltung der Beratung im Umfeld der beruflichen Rehabilitation lässt vermuten, dass die Stärkung funktionaler Überzeugungen im arbeitsbezogenen Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster als Ordnungs– Ordnungsübergang sichtbar wird und die Selbstorganisation der Ratsuchenden unterstützen wird. Es ist deshalb von besonderem Interesse, wie diese Gestaltungsebene im professionellen Beratungsgespräch aus der Beobachterperspektive im Nachhinein identifiziert werden kann.

### 3.6 Erhebungsinstrumente

Die Vorüberlegungen zur Anforderung an die Erhebung zeigen auf, wie wichtig es ist, geeignete Erhebungsinstrumente zu entwickeln, welche die feinen Nuancen der selbstorganisierten Anpassung und Professionalisierung des arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters der Ratsuchenden mit dem Modell der generischen Prinzipien transparent machen. Diese Erhebungsinstrumente sollten die Beratungsgespräche der Fallstudie im Nachhinein auf die Möglichkeitsräume der Selbstorganisation hin untersuchen können. Sie sollten der Besonderheit des Einzelfalls gerecht werden und sorgfältiges Arbeiten mit dem sehr persönlichen, sensiblen Datenmaterial erlauben. Es ergab sich die Notwendigkeit eines mehrstufigen Herangehens an das Datenmaterial, das die Offenheit und Ausführlichkeit der wissenschaftlichen Gesprächsanalyse mit dem Verfahren eines quantitativen Ratings kombiniert und so im Ergebnis den Blick auf die Förderfaktoren für Selbstorganisation in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME zulässt.

Zur Bearbeitung dieser Einzelfallstudie wurde ein Set aus Erhebungsinstrumenten und Datenquellen genutzt (siehe Abbildung 9, Seite 45). Mit der Vielfalt der unterschiedlich erhobenen Daten wurde im Sinne eines multidimensionalen Erhebungsdesign bzw. Triangulation<sup>14</sup> eine Möglichkeit geschaffen, dem Gegenstand der Einzelfallstudie und der Fragestellung umfassend und aus mehreren Perspektiven gerecht zu werden (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 65- 71).

<b>Videotapes</b> von fünf natürlichen <sup>15</sup> Beratungssettings á ca. 30 Minuten, aufgenommen im Zeitfenster zwischen Februar und Juni 2011. Die Aufnahmeintervalle der fünf Settings haben sich zufällig ergeben bzw. waren gesteuert durch die Beratungspartner selbst.
<b>Beschreibung</b> des Beraters zum Kontext der Beratungsgespräche und der äußeren Rahmung, in dem die videographierten Settings stattfanden. Dies sollte der Verfasserin als nichtteilnehmende Beobachterin erleichtern, die Analyse der generischen Prinzipien anhand der Videos und der Transkriptionen vorzunehmen.
<b>Berater-Feedbackbogen</b> und <b>Ratsuchende-Feedbackbogen</b> als Selbsteinschätzung und Reflexions-schablone der Interaktanten in Bezug auf realisierte generische Prinzipien im Beratungsgespräch. Diese Feedbackbögen wurden in enger Anlehnung an das Studienmaterial von Schiersmann & Thiel, (2010), entwickelt und von den Interaktanten jeweils im Anschluss an das jeweilige Beratungssetting ausgefüllt und getrennt in verschlossenen Umschlägen an mich weitergeleitet.

<sup>14</sup>„Triangulation meint immer, dass man versucht, für die Fragestellung unterschiedliche Lösungswege zu finden und die Ergebnisse zu vergleichen“ (Mayring, 2002, S. 147)

<sup>15</sup> „Natürlich“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Beratungssettings so oder in ähnlicher Weise auch ohne die Aufzeichnung und die Auswertung zustande gekommen und vermutlich auch so in diesem Umfeld abgelaufen wären (vgl. Bergmann, 1981).

Vollständige **Transkription** der drei letzten Beratungsgespräche, das jeweils professionell mit EXMARaLDA<sup>16</sup> in Anlehnung an HIAT-Konventionen<sup>17</sup> erstellt wurde. Diese Partitur-Schreibweise erlaubt eine sichtbare Verschriftlichung der Interaktion, sie kann Überschneidungen der Sprecher aufzeigen und die Redebeiträge der Beratungspartner als deren „Turn“ zählen. Die ersten beiden Videos (vom 17.02. und 03.03.2011) konnten aus technischen Gründen (kleine Sprünge in Bild und Ton) nicht vollständig transkribiert werden. Die Videoaufzeichnungen der Beratungsgespräche vom 10.03.2011, vom 31.03.2011 und vom 17.06.2011 hatten eine gute Aufnahmequalität und waren für diese ausführliche Transkription bestens geeignet.

**Interview mit der Ratsuchenden** nach Ende der gesamten Teilnahmedauer

**Interview mit dem Berater** nach Beendigung der Teilnahme der betreffenden Ratsuchenden

Die Interviews wurden im September 2011 mit den Akteuren getrennt voneinander geführt und die Audioaufzeichnungen in je einem zusammenfassenden einfachen Transkript (vgl. Nuissl, 2010) schriftlich festgehalten.

**Abbildung 9: Erhebungsinstrumente der Fallstudie**

### 3.7 Beobachtung und Analyse

Für die Verfasserin als nichtteilnehmende Beobachterin der Beratungsgespräche war es von Interesse sowohl die inhaltlich- thematische Entwicklung als auch die strukturelle Entfaltung der Möglichkeitsräume für Selbstorganisation in der Interaktion zu studieren. Das konservierte Beratungssetting (Video/ Transkript) bietet dafür eine Perspektive auf das Beratungsgespräch, das von einem analytischen Standpunkt aus Aussagen über die gestalterischen Möglichkeiten zur Förderung von Selbstorganisationsprozessen und deren Nutzung zulässt. Die generischen Prinzipien als Förderfaktoren für Selbstorganisation und deren Ausprägung sollte auf diesem Hintergrund aufzufinden sein und die zentrale Frage dieser Abschlussarbeit (siehe Kapitel 3.2, S. 34) sollte beantwortet werden können. Dabei sind die generischen Prinzipien im Beratungsgespräch nicht direkt beobachtbar, sie müssen erschlossen werden. Als Hilfsmittel werden dafür Auswertungsinstrumente genutzt, die den Kontext der Beratungsgespräche in der arbeitsbezogenen Beratung der beruflichen Rehabilitation berücksichtigen aber dennoch allgemein genug gefasst und gut verständlich sind (siehe Analyse-Matrix der generischer Prinzipien in Abbildung 23, S. XXXII und Kodierschlüssel der Beratungstechniken in Abbildung 24, S. XXXIII). Die Analyse stützt sich auf ein jeweils ganzheitliches Erfassen einzelner kommunikativer Aktionen (Turns) und berücksichtigt die unterschiedlichen Perspektiven der Akteure auf Selbstorganisation und

---

<sup>16</sup> EXMARaLDA steht für "Extensible Markup Language for Discourse Annotation". Es ist ein System von Konzepten, Datenformaten und Werkzeugen für die computergestützte Transkription und Annotation gesprochener Sprache, sowie für das Erstellen und Auswerten von Korpora gesprochener Sprache (vgl. Hamburger Zentrum für Sprachkorpora – Schmidt u.a., 2011).

<sup>17</sup> HIAT steht für *Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen*. Es bezeichnet ein Transkriptionsverfahren (Verfahren zur Verschriftung gesprochener Sprache), in dem die Zeitverhältnisse des Miteinandersprechens exakt wiedergegeben werden. (vgl. Ehlich, 2011)

Entwicklung arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster. Ziel ist, mit der Auswahl und Kombination zweier unterschiedlicher Analyseansätzen - der qualitativen Gesprächsanalyse und des quantitativen Ratings – die Deutung des situativen Geschehens in den Beratungsgesprächen zu ermöglichen. Damit sollte eine geeignete Grundlage geschaffen werden, mit der die generischen Prinzipien zur Unterstützung der Selbstorganisation transparent und intersubjektiv nachvollziehbar zu erschließen waren.

Wissenschaftliche Gesprächsanalyse (vgl. Deppermann, 2008) braucht ebenso wie die Anwendung des Ratingverfahrens (vgl. Honermann, Müssen, Brinkmann, & Schiepek, 1999) qualifizierte Schulung und Anwendungspraxis in Forschungsgruppen, z.B. in Datensitzungen, die möglichst durch erfahrene Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler angeleitet werden (vgl. Hartung, 2011). Die Verfasserin hatte die Gelegenheit das Ratinginventar Lösungsorientierter Beratung (RLI)<sup>18</sup> im Rahmen eines zweitägigen Colloquiums und eines Forschungsseminars im Masterstudiengang „Berufs- und organisationsbezogene Beratungswissenschaft“ an der Ruprecht – Karls – Universität Heidelberg<sup>19</sup> sowie die Anwendungsperspektiven wissenschaftlicher Gesprächsanalyse während zweier einstündiger Datensitzungen an der LMU in München<sup>20</sup> persönlich kennenzulernen. Hier konnten wertvolle Eindrücke und Anregungen gewonnen werden. Eine ausreichende eigene praktische Analyseerfahrung wurde damit nicht gesammelt.

Die Praxis der Auswertung des Datenmaterials für diese Abschlussarbeit entwickelte sich erst im Prozess der Datenerhebung und Auswertung. Sowohl die Vertreter eines bildgebenden Ratingverfahrens aus der Psychologie (Honermann u.a. 1999) als auch Sprachwissenschaftler (z.B. Nothdurft, 1994; Deppermann, 2008; Hartung, 2011) betonen die Notwendigkeit der Auswertung von Gesprächen in der Gruppe nach einer intensiven Schulung.

---

<sup>18</sup> (Honermann u.a. 1999) haben mit dem RLI ein Verfahren entwickelt, das lösungsorientiertes Therapeutenverhalten in Zahlen misst (Rating) und die daraus entstandenen Potentiallandschaften als Bild darstellen kann.

<sup>19</sup> Wahlvorlesungen: Forschungswerkstatt 2009 zur Anwendung des RLI in Mannheim; sowie Vorbereitung auf ein Seminar mit Günter Schiepek im Dezember 2010 zur Modifizierung von Items für die Erfassung der generischen Prinzipien [aus dieser Seminarvorbereitung entstammt auch das Studienmaterial von Schiersmann & Thiel (2010) mit den Entwürfen für Fragebögen]

<sup>20</sup> LOCCS Symposium, LMU München: Sprachwissenschaft trifft Coaching, Beratung und Supervision, 2010 und 2011: Datensitzungen mit Rainer Fiehler, Martin Hartung und Werner Nothdurft zur wissenschaftlichen Analyse von Beratungsgesprächen.

„Gesprächsanalyse ist eine systematische Vorgehensweise, die nur durch die Praxis erlernt und eingeübt werden kann. [...] Die erforderliche Erfahrung gewinnt man durch möglichst viele Datensitzungen in Gruppen mit möglichst verschiedenartigen Einzelfällen. Durch die Gruppe wird dem Einzelnen möglich, die eigene Subjektivität in der Wahrnehmung und Interpretation von Daten zu reflektieren und zu relativieren.“ (Hartung, 2011, S. 319).

Die Datenanalyse dieser Abschlussarbeit wurde aus forschungsökonomischen Gründen als Eine-Person-Projekt durchgeführt. Der von Hartung formulierte Anspruch an die Gesprächsanalyse konnte hier nicht umfänglich realisiert werden. Dennoch sollten Auswertungsergebnisse mittels einer angemessenen, intersubjektiv nachvollziehbaren Methodik erzielt werden. Zur Bearbeitung des Datenmaterials wurde ein Verfahren entworfen, das sowohl die Methodik der ethnographisch ergänzten Gesprächsanalyse und Interaktionsanalyse von Videos (vgl. Bergmann, 2008; Deppermann, 2008; Hartung, 2011) zur inhaltlichen Erfassung der komplexen dynamischen Beratungsgespräche als auch die quantitative Ratingmethode in Anlehnung an Honermann u.a. (1999) zur Einschätzung und Messung der Ausprägung von Dimensionen der synergetischen Prozessgestaltung mit dem Modell der generischen Prinzipien verknüpft<sup>21</sup>. In Bezug auf die qualitative Erfassung der Beratungsgespräche hielt sich die Verfasserin vorrangig an die sieben Arbeitsmaximen und Prinzipien der analytischen Mentalität Bergmanns<sup>22</sup> und berücksichtigte anerkannte Gütekriterien qualitativer Sozialforschung<sup>23</sup>. Als Auflösungsgrad für die Analyse wurde zum einen die Makroprozesseinheit - ein gesamtes Beratungsgespräch bzw. der Beratungsprozesses im zeitlichen Verlauf von Februar bis Juni bzw. September 2011 - als auch die Mikroprozesseinheit - Turn einer Person - gewählt. Die Einteilung nach Turns ermöglicht das Erfassen eines natürlichen Denkflusses der Interaktanten, was zur Beobachtung von Entwicklungsprozessen, von Ordnungs- Ordnungsübergängen in arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Mustern sinnvoll erschien<sup>24</sup>. Die Dimensionen, nach denen ausgewertet wird, ergeben sich aus der Fragestellung. Sie berücksichtigen das Aufspüren der

---

<sup>21</sup> Methodenpluralismus in Anlehnung an Koolwijk & Wicken- Mayser (1975).

<sup>22</sup> Dies sind nach Bergmann: *Authenzität, Aufzeichnungspostulat, Transkribierung, Sukzessivität*, Suche nach *Ordnungsmerkmalen* aus dem Material heraus, ethnographisch gestützte *Interaktionsanalyse* ohne vorab gebildete *Kategorisierung* (vgl. Bergmann, 1981, S. S. 14- 23; Galinski, 2004; Bergmann, 2008, S. 118- 135; Deppermann, 2010)

<sup>23</sup> Dies sind z. B. nach Mayring (2010): *Interpretationsabsicherung, Nähe zum Gegenstand, Regelgeleitetheit, kommunikative Validierung* und *Triangulation*.

<sup>24</sup> Honermann u.a. (1999) und Haken & Schiepek (2010) verwenden z.B. die Mikroprozesseinheit „2 - Sekunden-Intervall“ für ihre Auswertungen

generischen Prinzipien als Förderfaktoren für Selbstorganisation. Der Vorteil der Gesprächsanalyse mit Videoaufzeichnungen ist, dass sich durch wiederholte, genaue Betrachtung neue - bisher verborgene - Einsichten ergeben können und so eine flexible Bearbeitung aus verschiedenen Perspektiven möglich wird. Die Videoaufnahmen der Beratungsgespräche konnten zeitlich unabhängig vom natürlichen Beratungssetting betrachtet und die Interaktion auf diese Weise mehrmals gesichtet werden. Dabei ist dieser Beobachtungsstatus nicht ganz unproblematisch. Aus der Aufnahme können lediglich die konservierten Bilder, das gesprochene Wort und Nebengeräusche wahrgenommen werden. Die spezifische Atmosphäre aus dem Tagesverlauf der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME bzw. aus der aktuellen biopsychosozialen Tagesverfassung der Interaktanten ist für nichtteilnehmende Betrachter der Videos nicht sichtbar. Die Interaktanten greifen in den Gesprächen auf gemeinsames Wissen, bisherige Erfahrungen, auf zurückliegende, aktuelle und auch vorweggenommene Gesprächsinhalte zurück, die sich der Verfasserin als externe Betrachterin und nichtteilnehmende Beobachterin auf der inhaltlichen Ebene nicht erschließen. Auch die visuelle Kommunikation hat Einfluss auf die Wahrnehmung der Verfasserin, auf ihr Verstehen der Interaktion. Dies betrifft beispielsweise auch das beobachtbare kinetische Verhalten. Es gibt offensichtlich viel zu verstehen, was nicht verbal aufgezeigt ist:

- auf der visuellen Ebene, z.B. die Sitzordnung, Gestik, Gesichtsausdruck, synchrones Handeln mit Unterlagen, Abwehr des Oberkörpers oder Aufstehen zur Beendigung des Gesprächs
- auf der kognitiven Ebene, beispielweise die Wissensbestände und Denkstrukturen, die den Entwicklungsthemen der Ratsuchenden zugrunde liegen
- auf der emotionalen Ebene z.B. die Gefühle, die mit dem Verabschieden alter und dem Ermöglichen neuer Erfahrungen verbunden sind und
- auf der interaktionalen Ebene schließlich die professionelle Beziehung der Interaktanten und die Bedeutung, die der gemeinsamen Bearbeitung der Entwicklungsthemen zugemessen wird.

In professionellen Beratungsgesprächen handelt es sich klassisch um dominant sprachbezogene Settings. Verstehen verbaler Äußerungen ist für die Beteiligten der Hauptzweck des Gesprächs und ihrer Interaktion (vgl. Deppermann, 2010, S. 7- 9). Die Verfasserin konzentriert sich in ihren Bemühungen um Erfassen und Verstehen der gezeigten Interaktion deshalb auf die verbalen Äußerungen. Der Gesamteindruck des Bildes läuft im Hintergrund mit und wird für die Auswertung nicht explizit herangezogen. Die intensive Auseinandersetzung mit den videographierten Beratungsgesprächen macht deutlich, dass es nicht ausreichend ist, die initiativen und reaktiven Turns zu erfassen. Es ist ebenso notwendig, den Wissensstand der Interaktanten und deren individuelle Deutung im weiteren Sinne mit

einzu beziehen (vgl. Lee, 2003, S. 251). Die Feedbackbögen der Interaktanten (zur standardisierten Rückmeldung nach jedem Beratungsgespräch) sollten mit einer allgemeinen Ausgestaltung der Items ein ganzheitliches Erfassen aus der jeweiligen Perspektive unterstützen. Die Beschreibung des Beraters zur äußeren Rahmung, in dem die jeweiligen Settings stattfanden, wurde herangezogen, um ein Verständnis für die situativen Abläufe zu entwickeln. Dies sollte der Verfasserin als nichtteilnehmende Beobachterin erleichtern, ein anschließendes Rating der generischen Prinzipien zur Selbstorganisationsförderung vorzunehmen.

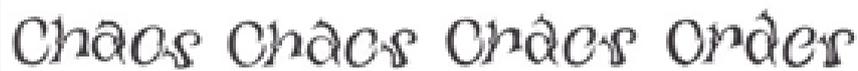
### 3.7.1 Qualitative Gesprächsanalyse

Die fünf Videos wurden immer wieder im Original und zwar in der strengen Reihenfolge des Entstehens gesichtet, nach Datum, aber auch jeweils von Beginn bis zum Ende. Dabei wurde die Mitteilungsperspektive (Bild/ Ton/ Transkript) in Anlehnung an Hartung (2011) mehrfach zerlegt und getrennt sowie unterschiedlich kombiniert betrachtet, um den Blick zu Schärfen für die feinen Nuancen dynamischer Ordnungs- Ordnungsübergänge im Veränderungsprozess der Ratsuchenden. Grundlage dieser Analysephase war das Beratungsgespräch in seiner Gesamtheit, nicht die isolierte Äußerung (vgl. Deppermann, 2008, S. 54). Begleitend wurde ein „Logbuch“ erstellt. Die Kriterien der qualitativen Beobachtung der einzelnen Beratungssettings waren in Anlehnung an Hartung (2011, S. 319):

- Gesprächsorganisation (z.B. Gesprächsphasen, Sprecherwechsel)
- Beteiligungsrollen (z.B. welches Verhalten wird von wem erwartet?)
- Beziehungsgestaltung (Welches Gesprächsverhalten entspricht der sozialen Rolle der Interaktanten? Wie drückt sich die Beziehung Berater<>Ratsuchende aus?)
- Interaktionsgestaltung (Was ist der Zweck der Interaktion? Welches Verhalten der Interaktanten ist dadurch vorgegeben?)
- Themenprogression (Worüber wird aktuell geredet? Was gilt als angemessen?)
- Sequenzverlauf (Welche Reaktion kann erwartet werden?)
- Emotionsausdruck (Wie ist die Gesprächsatmosphäre? Wie verändert sie sich im Gesprächsverlauf?).

Soweit beobachtbar und als Vorbereitung auf das spätere Rating der generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation relevant wurden diese Punkte im Logbuch nach jedem Betrachtungsschritt notiert. Diese ausführliche Beschäftigung mit den videographierten Beratungsgesprächen nach gesprächsanalytischen Regeln war für das externe Verständnis der sensiblen Abläufe in der präsentierten Interaktion notwendig (vgl. Deppermann, 2008, S. 49- 78). Damit sollte für die nicht direkt beobachtbaren generischen Prinzipien zur

Förderung der Selbstorganisation sensibilisiert und vorläufig erschlossen werden wie sich diese Prinzipien in der Interaktion zeigen. Es sollte eine fundierte Basis für ein anschließendes quantitatives Rating gelegt werden. Aus Gründen einer möglichst kompakten Darstellung der Ergebnisse werden in dieser Arbeit nur wenige transkribierte Gesprächsauschnitte präsentiert, was bei einer wissenschaftlichen Gesprächsanalyse sonst nicht sinnvoll wäre. Es geht jedoch nicht darum, die im Einzelnen präsentierten Beratungsinhalte oder gar die idiographische Entwicklung der Ratsuchenden detailliert nachzuzeichnen. Vielmehr geht es darum, die Gestaltungsebene der generischen Prinzipien, die die Selbstorganisation in diesen dynamischen interaktiven Beratungsgesprächen unterstützt, zu erfassen und in ihrem Gesamtverlauf aufzuzeigen. Bei der Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial ist deutlich geworden, wie erheblich Kontextwissen die subjektive Wahrnehmung beeinflusst und Effekte der Hysterese ausgelöst werden.



**Abbildung 10: Hysterese in der Wahrnehmung (Chaos - Order)**

Phasenübergang vom Bedeutungsattraktor „Chaos“ zum Bedeutungsattraktor „Order“. Ob der Leser von vorne (Chaos) oder von hinten (Order) zu lesen beginnt, die Wahrnehmung kippt erst jeweils nach dem dritten Begriff. (aus Jacobshagen, 2000, S. 7)

Mein Vorverständnis über das spezifische professionelle Handlungsfeld der arbeitsweltbezogenen Beratung von Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung in der beruflichen Rehabilitation im Allgemeinen und in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME im Besonderen ist auf die Dynamik des Untersuchungsgegenstands ausgerichtet und fließt in diese Einzelfallstudie mit ein.

„Das Verständnis der Daten wächst mit dem Verständnis der [...] Umgebung, in der sie zustande kommen.“ (Nothnagel, 2001, S. 65)

Kontextwissen ist ebenso bereichernd und hilfreich wie hinderlich. Wirklichkeit ist dabei immer abhängig von der Wahrnehmung des Betrachters, und wird von den Akteuren aus jeweils eigener Perspektive konstruiert (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 186- 187). Reflexive Distanz ist erforderlich, um zu sehen, was im Datenmaterial sichtbar ist (vgl. (Reitinger, 2008; Bergmann, 2008, S. 51– 62; Bohnsack, 2008; Deppermann, 2010; Schiepek, 2010). Zusätzlich zum Logbuch für die Gesprächsanalyse notierte die Verfasserin in einem Begleitjournal laufend nicht nur die objektiven Ereignisse und Inhalte, sondern auch ihre subjektive Wahrnehmung, Stimmung, Deutung und Bewertung während der Datenbearbeitung

für diese Abschlussarbeit. Um dem Umstand der subjektiven Wahrnehmung Rechnung zu tragen, wählte die Verfasserin die Methodik der Gesprächsanalyse zur intensiven Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial. Erst in einem weiteren Analyseschritt wurden im quantitativen Ratingverfahren das Auftreten der generischen Prinzipien und deren Ausprägung erschlossen.

Das Angebot des Beraters der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME an die Ratsuchende, aktiv ihren Entwicklungsprozess (Entfaltung funktionaler arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster) zu gestalten, konnte in diesen videographierten Beratungsgesprächen anhand professioneller prozessadäquater Beratungstechniken beobachtet werden. In den Antworten und Erzählungen der Ratsuchenden konnten sich in der Resonanz darauf, individuelle Phasenübergänge und Veränderung der Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster (Ordnungs- Ordnungsübergänge) zeigen (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 44). Zur regelgeleiteten Erfassung wurde je ein entsprechendes Analyseinstrument eingesetzt (Rater- Analysebogen für das Modell der generischen Prinzipien und Kodierschlüssel für das Erkennen von Beratungstechniken)<sup>25</sup>. In der Betrachtung der Videos aus der gesprächsanalytischen Perspektive ging es zunächst nicht um eine eindeutige Zuordnung der generischen Prinzipien zum Gesprächsverlauf (Makroprozesseinheit). Es sollte vielmehr ein Gesamteindruck erfasst werden, der dann erst in einem zweiten Schritt die Identifikation der generischen Prinzipien und deren Bewertung aus den einzelnen Turns der Ratsuchenden ermöglichen sollte. Im folgenden Kapitel wird darauf näher eingegangen. Es ist der Einbezug des Kontextes erforderlich, um die generischen Prinzipien zur Anregung von Selbstorganisation aus den Erzählungen erschließen und deren Ausprägung werten zu können (vgl. Schiepek, Zellweger u.a., 2011, S. 570- 573). Als Beispiel hier ein kurzer Gesprächsausschnitt aus dem Beratungssetting vom 31. 03. 2011 (siehe ausführliche Zusammenfassung im Logbuch, S. XVIII) Die Ratsuchende (RS) erzählt dem Berater (B) von einem kleinen Mini-Job, den sie kurzfristig angenommen hat. In einer Arztpraxis soll sie auf Stundenbasis die Abrechnungen vorbereiten. Zeitlich kann sie das mit der Teilnahme an der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME koordinieren. Das kaufmännisch-

---

<sup>25</sup> Siehe Abbildung 24: Kodierschlüssel S.XXV, Abbildung 25: Rater- Analysebogen, S. XXIX

verwaltende Aufgabengebiet ist ihr nicht ganz fremd, dennoch fühlt sie sich überfordert und beschreibt<sup>26</sup>:

	[ ... ]	1 0	...
RS [v]			Und es werden ja nun nich grade kleine Beträge hin und her geschoben, das
RS [v]			sind schon große Summen, ((ea)) und da stehst du dann immer äh, "hoffentlich •
RS [v]			klappt das alles, hoffentlich stimmt das, hoffentlich ist das sauber einge(pflegt),
RS [v]			nicht dass da n Zahlendreher drin is oder so," ((ea)) das wär jetz nich n
B [v]			Hm`m
RS [v]			Beinbruch. Und das kann man alles glatt bügel'n. ((ea)) Aber ich hab die Nacht
RS [v]			wieder total beschissen geschlafen, das war letzte Woche Freitag auch so, dass
		1 1	
B [v]			((ea)) Das kam ja auch sehr kurzfristig jetz zustande. Und weil
RS [v]			ich total • wuaaah!
B [v]			da ja, wie gesagt, in der Firma das Chaos ausgebrochen is. ((ea)) ((1s)) Is es
RS [v]			Hmhm Ja,
		12	
B [v]			denn in Ihrem Interesse, das zu machen im Moment.
RS [v]			Eigentlich ja. Und ich hab
B [v]			Hmhm
RS [v]			mich gefreut, is doch klar, mach ich. Kein Problem. Kummer ich mich drum.
B [v]			Hmhm
RS [v]			Aber jetz hab ich irgendwie das Gefühl, dass ich gar nich arbeiten will.

Der Berater hört der Ratsuchenden auch im weiteren Gesprächsverlauf aufmerksam zu und stellt Fragen, die die Ratsuchende zum Nachdenken anregen. Sie merkt, dass sich diese aktuellen Gefühle mit ihren bisherigen dysfunktionalen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster gleichen und eine „Überarbeitung“ nötig wird. In der Gesprächsanalyse wurde zunächst darauf fokussiert, was in der dyadischen Interaktion der einzelnen Beratungsgespräche geschieht, und zwar sowohl auf der inhaltlich- thematischen Ebene als auch auf einer strukturellen Ebene (Gesprächsorganisation/ Möglichkeitsräume für Ordnungs- Ordnungsübergänge). Hierzu wurde das gesamte Beratungsgespräch in seinem Verlauf, aber auch der Prozess über die Zeit beobachtet (Makroprozesseinheit) und qualitativ be-

<sup>26</sup> Zeichenerklärung/ Regeln der Transkription siehe Abbildung 26: Transkript Konventionen, S.XXXIX

schrieben<sup>27</sup>. Im Vorgriff auf das anschließende quantitative Rating soll hier kurz beschrieben werden, auf welche Weise die Verfasserin die generischen Prinzipien in diesem o.g. Turn einstuft.

Die Verfasserin kommt unter Berücksichtigung ihrer Beobachtung und Kontextdeutung (aus dem gesamten Video/ der vollständigen Transkription, aber auch aus bisherigen Beratungsgesprächen) zu dem Schluss, dass in dem Turn der Ratsuchenden (Mikroprozesseinheit: Turn 12) alle generischen Prinzipien an der aktivierten Bearbeitung des arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Musters beteiligt waren<sup>28</sup>. (Dieser Gesprächsauschnitt wurde auch im Proberating zwei naiven Laienratern angeboten.)

<b>Stabilitätsbedingungen</b> (1.1./1.2./1.3.: je 10):	<i>Die Ratsuchende fühlte sich in höchstem Maße sicher,</i>
<b>Identifikation von Mustern</b> (2.1./2.2./2.3./2.4.: je 8):	<i>so dass es ihr möglich war, ihr situativ erlebtes Muster offen anzusprechen</i>
<b>Sinnbezug</b> (3.2./ 3.4.: je 6; 3.5.: 9):	<i>diese sinnhaft in ihr Verhalten und Erleben einzuordnen</i>
<b>Kontrollparameter/ Energetisierung</b> (4.1:4; 4.2./4.3.: je 6):	<i>weniger ausgeprägt ihre aktuelle arbeitsbezogene Attraktoren, transparent zu beschreiben</i>
<b>Destabilisierung</b> (5.1.: 6; 5.2: 4; 5.3.: 4; 5.5.: 6):	<i>in geringem bis durchschnittlichem Maß Verunsicherung zuzulassen</i>
<b>„Kairos“, Synchronisation und Resonanz</b> (6.1.: 8):	<i>und gut erkennbar den situativen Moment der Interaktion zu nutzen, um neue Ordnung entstehen zu lassen</i>
<b>Symmetriebrechung</b> (7.1., 7.2.: je 4):	<i>Zielorientierung, Antizipation und Planung einer Veränderung, sowie Anzeichen auf die Integration neuer Ordnungsparameter kann</i>
<b>Re-Stabilisierung</b> (8.1., 8.2.: je 4):	<i>durch das offene Ansprechen des unbefriedigenden Zustandes ansatzweise erkannt werden.</i>

---

<sup>27</sup> siehe Zusammenfassung der einzelnen fünf Beratungsgespräche mit transkribierten Ausschnitten im Logbuch, S. XIIff.

<sup>28</sup> siehe Kodierung der Items zu den jeweiligen Faktoren (generische Prinzipien) in Abbildung 23: Matrix zur Analyse der generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME, S. XXIV

## 3.7.2 Quantitatives Ratingverfahren

### 3.7.2.1 Analyseinstrumente

Im zweiten Analyseschritt ging es darum, das Aufkommen der generischen Prinzipien in der Mikroprozesseinheit (je Turn der Interaktanten) zu erfassen und deren Ausprägung zu messen<sup>29</sup>. Für die Analyse der Beratungsgespräche im Ratingverfahren kamen die folgenden Instrumente zur Anwendung:

- Ein Fragebogen für Rater als Messschablone zur Fokussierung und Einschätzung der Ausprägung der generischen Prinzipien der synergetischen Prozessgestaltung in den Turns der Ratsuchenden. Dieser Rater-Analysebogen, in enger Anlehnung an Schiersmann & Thiel (2010)<sup>30</sup> soll ein einheitliches Vorgehen für die sequenzielle Auswertung und Deutung aller Turns der Ratsuchenden in den Beratungsgesprächen garantieren. Er lässt Interpretationsspielräume zu, weshalb er mit kontextbezogenen Beispielen in einem Rater-Manual ergänzt wurde. Die Items sind in Bezug auf die Faktoren (generischen Prinzipien) sehr allgemein gehalten. Die inhaltliche Bedeutungszuschreibung resultiert aus den kontextbezogenen Überlegungen für Beratungsgespräche in der beruflichen Rehabilitation. Dabei ist dieser Raterfragebogen ausschließlich als deskriptives Instrument zu verstehen, nicht als Bewertung des idiographischen Entwicklungsprozesses (vgl. Honermann u.a., 1999, S. 20)<sup>31</sup>.
- Kodierschlüssel zur Explikation der Beratungstechniken in den Turns des Beraters [in Anlehnung an einen Kodierschlüssel aus dem Seminar „Counselling“ der Universität Freiburg (CH), 2008]. Er enthält charakteristische Beratungstechniken, wie sie von professionell Beratenden in Gesprächen der beruflichen Rehabilitation genutzt werden um Ratsuchende anzuregen, über ihre funktionalen und dysfunktionalen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster nachzudenken. Es handelt sich im Einzelnen um die Beratungstechniken „Spiegeln“, „Fragetechniken“, „Gesprächssteuerung“, „Kognitive Umstrukturierung“, „Problemlösen“, „Rollenspiel“ und „Informationen geben“. Andere psychologische Beratungstechniken (wie Techniken zur Affektkontrolle, Distanzierungstechniken, Beruhigungs- und Dosierungstechniken) kamen in den präsentierten Beratungsgesprächen nicht zur Anwendung und wurden deshalb nicht erhoben<sup>32</sup>.

---

<sup>29</sup> Unter Messen wird in der Psychologie verstanden, dass nach vorab festgelegten Regeln Zahlen zu Objekten zugeordnet werden. Es muss dabei gewährleistet sein, dass die Relation der Menge der Objekte in der Menge der Zahlen erhalten bleibt (vgl. Eid, Gollwitzer, & Schmitt, 2010).

<sup>30</sup> Schiersmann & Thiel haben aktuell eine Tabelle „mit Items zu selbstorganisationsfördernden Wirkprinzipien für die personenbezogene Beratung“ – für Berater, Ratsuchende und Rater veröffentlicht (2012, S. 65– 71).

<sup>31</sup> Siehe Abbildung 23: Matrix zur Analyse der generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME, S. XXIV und Abbildung 25: Rater- Analysebogen S. XXIX

<sup>32</sup> siehe Abbildung 24: Kodierschlüssel, S. XXV

### 3.7.2.2 Rater-Manual und Proberating

Um Vorkommen und Ausprägung der generischen Prinzipien im Beratungsprozess zielgerichtet und nachvollziehbar erfassen zu können, wurde von der Verfasserin ein Rater-Manual erstellt. Dieses Handbuch für Rater erklärt die generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation. Es beschreibt anhand von Beispielen zweier Turns aus dem Beratungsgespräch vom 10.03.2011 die kontextbezogene Deutung der Verfasserin und zeigt auf, wie sie die Ausprägung der generischen Prinzipien einstuft (siehe Rater-Manual, S. XXXVIII ff.).

Zwei Turns aus dem Beratungsgespräch vom 31.03.2011 wurden zusätzlich zwei unabhängigen Ratern zur Einstufung vorgelegt. Damit sollte überprüft werden, in wieweit das Rater-Manual intersubjektiv nachvollzogen werden kann. Dieses Proberating sollte zudem einen Eindruck vermitteln, wie nicht involvierten naiven Ratern damit die Messung der generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation in den Turns der Ratsuchenden gelingt und zu welchen Ergebnissen sie kommen. Für diese Interpretationsabsicherung stellten sich zur Verfügung:

- eine Kollegin (Rehabilitationsberaterin/ Diplom-Verwaltungswirtin) ohne Kenntnis der Synergetik und des Modells der generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation, jedoch mit Erfahrung in der Beratung von Erwerbstätigen und Arbeitssuchenden mit funktionalen Gesundheitsproblemen und in der Betreuung beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen psychisch Beeinträchtigter (Laie 1).
- ein Berater mit Abschluss „M.A. in berufs- und organisationsbezogene Beratungswissenschaft“, der selbst mit dem Konzept der Synergetik im Feld arbeitsmarktorientierter Beratung und Coaching arbeitet, jedoch ohne Erfahrung in der besonderen Entwicklungsberatung psychisch Erkrankter und beruflicher Integrationsmaßnahmen in der Rehabilitation (Laie 2).

Als Rater-Unterweisung wurde lediglich das Rater-Manual vorgelegt zusammen mit einer knappen Beschreibung zum aktuellen Beratungsgegenstand. Der Transkriptionsausschnitt umfasste zwei aufeinanderfolgende Dialoge zwischen dem Berater und der Ratsuchenden und zwar die Turns 9 bis 12 des Beratungsgesprächs vom 31.03.2012, wobei die beiden Turns der Ratsuchenden (10 und 12) mithilfe des Rater-Analysebogens<sup>33</sup> in einer

---

<sup>33</sup> siehe Abbildung 25, S.XXIX ff.

Zahlenskala von 0– 10 einzustufen waren<sup>34</sup>. Beide Rater konnten das Manual anwenden und eine eigenständige Einstufung der Ausprägung vorgefundener generischer Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation vornehmen. Abbildung 11 unten zeigt die vergebenen Punktzahlen sowie für jeden Rater eine lineare Trendlinie, die nach dem „Prinzip kleinster Quadrate“ erstellt wurde. Die Linien sind so gelegt, dass die Summen der quadrierten Abweichungen der Punktwerte von den Trendlinien jeweils minimal sind.

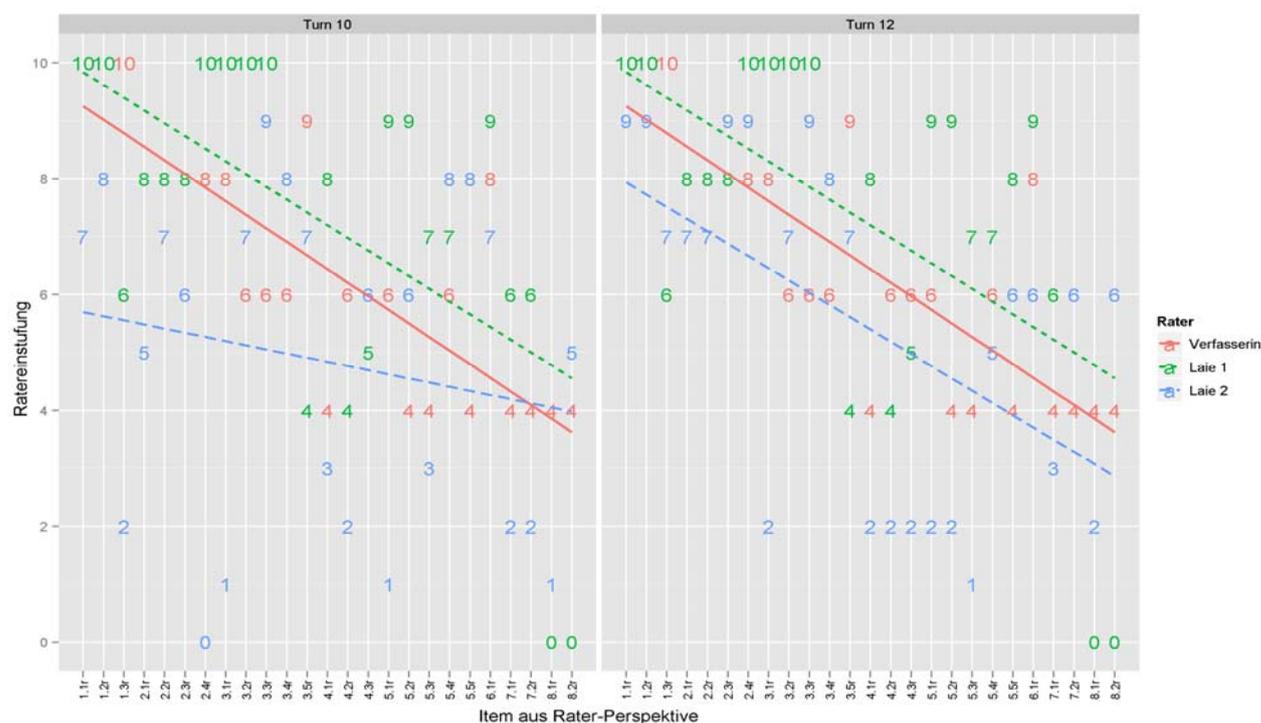


Abbildung 11: Proberating

Es zeigt sich für beide Turns, dass die Einschätzungen einen ähnlich geneigten Trend haben, dass die Laien-Rater allerdings zu extremeren Einschätzungen neigen als die Verfasserin. Dies könnte damit zusammenhängen, dass den Laien-Ratern äußerst knappe Informationen zur Verfügung standen (sie hatten weder das Originalvideo noch eine vollständige Transkription des Beratungsgesprächs). Außerdem hatten beide sowohl zum Kontext der Beratungsgespräche (berufliche Rehabilitationsmaßnahmen für psychisch beeinträchtigte Menschen), als auch zur Förderung der Selbstorganisation mit den generischen Prinzipien einen ausgesprochen unterschiedlichen Wissenstand. Trägt man diesem

<sup>34</sup> Ausprägung: 0 = überhaupt nicht - 10 = außerordentlich stark ausgeprägt. Die 10er Scala kommt in systemischen Befragungen häufig vor und wurde deshalb für diese Einstufung der Ausprägung gewählt.

Umstand und den unterschiedlichen Ausbildungs- und Erfahrungshintergründen der Laien-Rater Rechnung, so kann eine tendenziell nachvollziehbare Messung angenommen werden. Das Rating der Ratsuchenden-Turns in allen fünf Beratungsgesprächen wurde daraufhin von der Verfasserin durchgeführt, und zwar stets im Originaldatenmaterial (Video + Transkription). Dabei wurde jeweils der Gesamteindruck, der sich aus der Beobachtung der Turns im Zeitverlauf anbot, den generischen Prinzipien zugeordnet und deren Ausprägung in einer Zahlenscala von 1– 10 gemessen. Hintergrundinformationen (Kontextbeschreibung) und die aus der Gesprächsanalyse herausgearbeiteten Informationen (siehe Logbuch, S. XX) aus den jeweiligen Settings sowie die subjektive Deutung der wahrgenommenen Interaktion beeinflussen die Identifikation der generischen Prinzipien und die Werte der Ausprägung.

### 3.7.3 Rückmeldung (Feedback und Interview)

Zur ergänzenden Interpretationsabsicherung wurden Ratsuchende und Berater gebeten, für jedes videographierte Beratungsgespräch einen Feedbackbogen auszufüllen, der im Sinne einer praktikablen Heuristik mit verallgemeinernden Fragen (Items) die generischen Prinzipien aus der jeweiligen Perspektive des Beraters und der Ratsuchenden abbilden sollte. Dieser Feedbackbogen fragt die Förderfaktoren für Selbstorganisation mit 20 Items aus dem Gesamteindruck des aktuell zurückliegenden Beratungsgesprächs in jeweils angepasster Konnotation ab (vgl. Schiersmann & Thiel, Dez. 2010; ebd. 2012, S. 64). Abschließend wurde mit der Ratsuchenden und dem Berater der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME im September 2011 (Ende der Maßnahmeteilnahme für die Ratsuchende war der 31. 08. 2011) jeweils getrennt voneinander ein teilstrukturiertes Interview geführt. Im Interview wurde nach der subjektiven Bedeutungszuschreibung zum Thema „persönliche Veränderung“ gefragt. Außerdem sollten mit einer Kartenabfrage am Ende des Interviews die Items aus den Feedbackbögen nach ihrer allgemeinen Bedeutung (Wichtigkeit) für den individuellen gesamten Entwicklungsprozess bezogen auf die Erfahrungen in der beruflichen Rehabilitationsberatung in eine subjektive Rangfolge gebracht werden.

### 3.7.4 Zusammenfassung der angewandten Instrumente

<b>Überblick: Quantitatives Messen der Ausprägung der generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation aus qualitativen Daten einer Einzelfallstudie</b>		
<b>Erhebungsinstrumente</b>		<b>Fundstelle</b>
	Fünf Videotapes	Verfasserin
	Beschreibung des Beraters zum Kontext der Beratungsgespräche	Anhang: Logbuch, S. XX ff.
	Berater- Feedbackbogen Ratsuchende- Feedbackbogen	Abbildung 23, Analyse-Matrix, S. XXXII
	Transkription	Vollständige Transkriptionen von drei Beratungsgesprächen bei der Verfasserin/ Ausschnitte z.B. im Logbuch S. XX ff.
	Interview mit Berater Interview mit der Ratsuchenden	Audiotape und Transkription bei der Verfasserin; Ausschnitte z.B. in Kap., 4.4.3, S. 74
<b>Analyseinstrumente</b>		
	Codebuch : Kodierschlüssel für Beratungstechniken Rater – Analysebogen mit Kodierung der Items für Rater/ Berater/ Ratsuchende	Anhang: Rating- Codebuch, S. XXIX Abbildung 24, S. XXXIII Abbildung 25, S. XXXVII
<b>Begleitende Instrumente zur Unterstützung intersubjektiver Nachvollziehbarkeit</b>		
	Rater- Manual zur Anleitung/ Beschreibung der gemessenen Ausprägung der generischen Prinzipien	S. XXXVIII ff.
	Proberating als Test einer intersubjektiven Nachvollziehbarkeit	Abbildung 11, S. 56, Anschreiben/ Anleitung zum Probe-Rating S.XXXIV ff. Abbildung 25, S. XXXVII
	Logbuch zum Notieren der qualitativen gesprächsanalytischen Erfassung der videographierten Beratungsgespräche	S. XX ff.
	Autoethnographisches Begleitjournal zum Notieren persönlicher Deutungsmuster im zeitlichen Verlauf	Verfasserin

**Abbildung 12: angewandte Instrumente der Fallstudie**

## 4 Die Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse in der Reihenfolge der Hypothesen vorgestellt und interpretiert.

### 4.1 Die Überprüfung der Hypothese 1:

Die generischen Prinzipien als Reaktion der Ratsuchenden auf das Interaktionsangebot des Beraters.

**Hypothese 1:** Die generischen Prinzipien realisieren sich insbesondere in der Reaktion bzw. in der Resonanzwirkung der Ratsuchenden auf das Interaktions- und Methodenangebot des professionell Beratenden, z.B. auf die eingesetzten Beratungstechniken (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 44).

Es wird von der Annahme ausgegangen, dass die generischen Prinzipien zur Unterstützung der Selbstorganisation in der gemeinsamen Interaktion genutzt werden und dass sie das Beratungsgespräch auf einer Metaebene strukturieren. Der Berater regt mit dem Einsatz professioneller Beratungstechniken die Ratsuchende zur Reflexion ihrer subjektiven Deutung und Bedeutungszuschreibungen ihres arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster an und ermöglicht so Ordnungs- Ordnungsübergänge. In der professionellen Kommunikation lässt sich in den Turns des Beraters der Einsatz der Beratungstechniken mittels eines Kodierschlüssels identifizieren. Wie die Ratsuchende in der gemeinsamen Interaktion die Anregungen zur Selbstorganisation aufgreift und versteht, drückt sie in ihren Turns aus. Sie dokumentiert dies in ihrem Gesprächsangebot (vgl. Nothdurft, 1994; Lee, 2003; Deppermann, 2010). Es sollte beantwortet werden, welcher Zusammenhang zwischen Beratungstechnik und Ausprägung der generischen Prinzipien aus der Perspektive der Verfasserin beobachtet werden kann. Hierzu wurden die Beratungsgespräche jeweils in Turns des Beraters und Turns der Ratsuchenden zerlegt und sukzessive mit dem Kodierschlüssel für Beratungstechniken und dem Raterbogen für die generischen Prinzipien gemessen. Aus der Perspektive der Verfasserin konnte so in den präsentierten Beratungsgesprächen der situative Einfluss der professionellen Techniken des psychologischen Beraters auf die Reaktion der Ratsuchenden nachvollzogen werden (siehe Abbildung 13, S.60)

			Spiegeln	Fragetechnik	Rollenspiel	Information geben
Stabilitätsbedingungen	Nicht beobachtet	Mittelwert	9,79	9,81	9,78	9,76
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	9,75	9,75	10,00	9,97
		Anzahl	4	111	2	36
Identifikation von Mustern	Nicht beobachtet	Mittelwert	8,75	8,92	8,75	8,70
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	8,50	8,46	9,00	9,11
		Anzahl	4	111	2	36
Sinnbezug	Nicht beobachtet	Mittelwert	9,29	9,34	9,29	9,26
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	9,00	9,21	9,50	9,50
		Anzahl	4	111	2	36
Kontrollparameter / Energetisierung	Nicht beobachtet	Mittelwert	8,34	8,39	8,32	8,27
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	7,25	8,22	9,00	8,72
		Anzahl	4	111	2	36
Destabilisierung / Fluktuationsverstärkungen	Nicht beobachtet	Mittelwert	7,49	7,58	7,46	7,41
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	6,00	7,28	9,00	7,89
		Anzahl	4	111	2	36
Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	Nicht beobachtet	Mittelwert	7,66	7,57	7,66	7,61
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	8,00	7,84	8,50	8,11
		Anzahl	4	111	2	36
Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	Nicht beobachtet	Mittelwert	6,16	6,30	6,14	6,08
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	5,00	5,87	6,50	6,61
		Anzahl	4	111	2	36
Re-Stabilisierung	Nicht beobachtet	Mittelwert	5,52	5,74	5,50	5,46
		Anzahl	294	187	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	4,50	5,13	7,00	5,89
		Anzahl	4	111	2	36

Basis: Turns des Beraters über alle fünf Beratungsgespräche n= 294

**Abbildung 13: Zusammenhang zwischen Beratungstechnik und generischen Prinzipien (Auszug)**

(die vollständige Tabelle siehe Abbildung 27, S. XLIX)

Alle beobachteten Beratungstechniken erzielten in diesen Beratungsgesprächen eine Veränderung der Ausprägung der generischen Prinzipien. Offensichtlich kommt es nicht darauf an, wie häufig die Beratungstechnik eingesetzt wird, sondern vielmehr wie passgenau

sich diese in den situativen Gesprächsverlauf einfügt und das aktuell wahrgenommene arbeitsbezogene Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster ansprechen kann (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 44). So konnte mit „Rollenspiel“<sup>35</sup>, das insgesamt über alle Beratungsgespräche nur zweimal beobachtet wurde, eine positive Verstärkung der Ausprägung bei allen generischen Prinzipien zur Selbstorganisation im arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster beobachtet werden. Die Beratungstechnik „Information geben“ wurde in diesen Gesprächen von der Ratsuchenden ähnlich positiv aufgenommen. Aus der Sicht der Synergetik trifft *Information* immer auf Systembedingungen (Vorerfahrungen, Bedürfnisse, Erwartungen und insbesondere Emotionen), die erst in der Verarbeitung zu relevanten Kontrollparametern werden.

„Sicher ist für Menschen „Information“ ein wichtiger Trigger oder Kontrollparameter, aber genau genommen entsteht Information – im Sinne von Bedeutung – erst *im* Organismus.“ (Schiepek & Sulz, 2010, S. 148 - 149)/ *Hervorhebung im Original*

Dagegen führten die häufig angewandten verschiedenen Fragetechniken zu einem leichten Absinken der Ausprägung von generischen Prinzipien. Dies kann bedeuten, dass diese Fragetechniken im situativen Verlauf der Interaktion nicht oder kaum direkt kritische Fluktuation, Auseinandersetzung und Übergang des aktuellen Systemzustands in einen qualitativ anderen erreichen konnten. Sehr deutlich zeigt sich dies in Bezug auf die Beratungstechnik „Spiegeln“, die insgesamt nur viermal angewandt wurde. Der Wert der Ausprägungen der generischen Prinzipien in der Resonanz auf „Spiegeln“ zeigt ebenfalls ein Absinken der Werte in „Destabilisierung/ Fluktuationsverstärkung“ (6,0:7,49<sup>36</sup>), „Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung“ (5:6,16) und „Re-Stabilisierung“ (4.5:5,52) und einen leichten Anstieg des Wertes für „Beachtung von Kairos/ Resonanz und Synchronisation“ (8:7,66). Mit dieser besonderen Beratungstechnik wird die Ratsuchende mit ihrem situativ geäußerten Verhaltens- und Erlebensmuster konfrontiert. Der leichte Anstieg des Wertes „Kairos“/ *Resonanz und Synchronisation* in der Reaktion der Ratsuchenden auf „Spiegeln“ kann als ein Hinweis auf eine zeitliche und inhaltliche Passung und Koordination der Vorgehensweise und Kommunikation des Beraters mit den psychischen und sozialen Prozessen der Ratsuchenden und ihrer aktuellen Schwingungsfähigkeit interpretiert werden. Resonanz und Synchronisation deutet

---

<sup>35</sup> siehe Beispiel im 2. Beratungsgespräch vom 03.03. 2012 im Logbuch, S. XII ff.

<sup>36</sup> Mittelwerte (beobachtet:nicht beobachtet) in Bezug auf die Auswirkung der Beratungstechnik auf die Ausprägung des erfassten generischen Prinzips.

an, dass die Ratsuchende in die Lage versetzt wird, sich für einen von mehreren Attraktoren gleich wahrscheinlich zu entscheiden (vgl. Schiepek, Zellweger u.a., 2011, S. 570; Schiersmann & Thiel, 2012, S.57 - 62). Die erzielten Werte hinsichtlich des Zusammenhangs von Beratungstechnik und realisiertem generischen Prinzip in den fünf Beratungsgesprächen sind vorsichtig zu interpretieren.

„Die Annahme der Synergetik wäre allerdings, dass Techniken nicht grundsätzlich und immer wirksam sind, sondern nur dann, wenn sie im Sinne der generischen Prinzipien angemessen kontextualisiert sind und prozessadäquat eingesetzt werden.“ (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 455).

Mit dem gezielten Einsatz einer bestimmten Beratungstechnik können mehrere generische Prinzipien gleichzeitig oder in Folge angesprochen werden. Es ist aber ebenso möglich, dass der Berater mit einer bestimmten Technik auf präsentierte Systembedingungen und auf das Interaktionsangebot der Ratsuchenden reagiert (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 42– 44; Deppermann, 2010).

#### 4.2 Die Überprüfung der Hypothese 2: Die generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen

**Hypothese 2:** Die generischen Prinzipien als Metamodell zur Ermöglichung von Ordnungs- Ordnungsübergängen in arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Mustern wirken in allen Beratungsprozessen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMABNAHME. Sie können in allen Gesprächsphasen in den Turns der Ratsuchenden beobachtet werden, wenngleich diese auch unterschiedlich ausgeprägt auftreten.

Die Überprüfung dieser komplexen Hypothese wurde in mehreren Schritten aus der Perspektive der Verfasserin vorgenommen.

##### 4.2.1 Die generischen Prinzipien zur Selbstorganisationsförderung in den gesprächsorganisatorischen Phasen

In der Auseinandersetzung mit dem Beratungsprozess über die fünf Videos im Zeitfenster von Februar bis Juni 2011 ist aufgefallen, dass die Gesprächsorganisation in allen Beratungsgesprächen ähnlich war (siehe Abbildung 14, S. 64 und Abbildung 29, S. LI). Die Dauer der Settings lag zwischen 26 und 35 Minuten, in denen die Ratsuchende insgesamt 298 Turns ausführte (je 34/ 51/ 78/ 67/ 68 Turns). Tendenziell zeigt dies bereits, dass sich das Gesprächsverhalten im dyadischen Beratungsgespräch deutlich verändert hat. Während im ersten Gespräch die Turns der Ratsuchenden jeweils sehr lang waren, d.h. wenig Spre-

cherwechsel vollzogen wurde, waren die letzten drei Gespräche ausgesprochen bewegt. Die Ratsuchende konnte beispielsweise im fünften Gespräch im Vergleich mit dem ersten auf Video aufgezeichneten Beratungsgespräch in weniger Zeit (07:06 Minuten weniger) doppelt so viele Turns realisieren. Dies deutet sichtbar auf die Veränderung im Systemzustand der Ratsuchenden hin. Der flexible Wechsel zwischen aktiven Attraktoren wird in der situativen Interaktion der Gesprächsdynamik dokumentiert. Alle generischen Prinzipien präsentieren sich in allen gesprächsorganisatorischen Phasen über alle Beratungsgespräche (siehe Abbildung 14, S. 64; Abbildung 29, S. LI). Dabei sind die generischen Prinzipien in der Gesprächseröffnung weniger ausgeprägt, als im übrigen Gesprächsverlauf. Die Interaktanten beginnen meist mit zunächst niedrigeren Werten der realisierten generischen Prinzipien das Gespräch, das jeweils höchste Niveau der Ausprägung wird nach einer kurzen Startphase erreicht, auf dem es dann bleibt, bzw. das gegen Ende wieder etwas absinkt. „*Restabilisierung*“ bezieht sich auf Möglichkeiten, neue funktionale arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster zu integrieren und zu stabilisieren. Die Realisierung möglicherweise verunsichernder Veränderungen ist in der Eröffnungs- und in der Verabschiedungssequenz in den Beratungsgesprächen mit geringer, bzw. mäßiger Ausprägung zu sehen. Dagegen wird Vertrauen in die Arbeitsbeziehung und strukturelle Sicherheit (wie z.B. Transparenz der Abläufe, institutionelle Rahmenbedingungen und Absprachen) mit dem generischen Prinzip „*Stabilitätsbedingungen*“ in der Verabschiedungssequenz verstärkt. Der Verlauf der Gesprächsorganisation in den Beratungssettings verdeutlicht den situativ angepassten Wechsel der Attraktoren und zwischen den Attraktoren im arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster. In der Interaktion der Beratungsgespräche konnte dieser situative Wechsel der Attraktoren über die Zeit immer besser vollzogen und nachvollzogen werden. Im Gesprächsverlauf wurde dieser Wechsel von einem Systemzustand in einen qualitativ anderen im Aufgreifen und Bearbeiten des Beratungsgegenstandes von den Beratungspartnern dokumentiert. Kritische Fluktuation vollzieht sich meist in den Übergängen von einer Gesprächsphase in die andere (vgl. Lee, 2003, S. 260). Besonders deutlich wird dies bei den generischen Prinzipien, die darauf ausgerichtet sind, intrinsische Veränderungsmotivation und Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster zu ermöglichen (z.B. „*Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung*“:3,5/ „*Restabilisierung*“:3.6 in der Gesprächseröffnung). Dies wird offensichtlich erst dann angeregt, wenn die Interaktanten sich auf ein Thema und dessen Bearbeitung eingestellt haben und sich sowohl emotional, als auch kognitiv ausreichend sicher fühlen. In den vorliegenden

Beratungsgesprächen sind die Phasen der Gesprächseröffnung und Gesprächsbeendigung verblüffend kurz (insgesamt 13 bzw. 11 Turns). Dies dürfte die bereits zum Zeitpunkt der Datenerhebung gefestigte dyadische Arbeitsbeziehung der Interaktanten wiedergeben. Die 30-minütigen Beratungsgespräche sollten voll für die Beratungsthemen und Entwicklungsprozesse der Ratsuchenden ausgeschöpft werden.

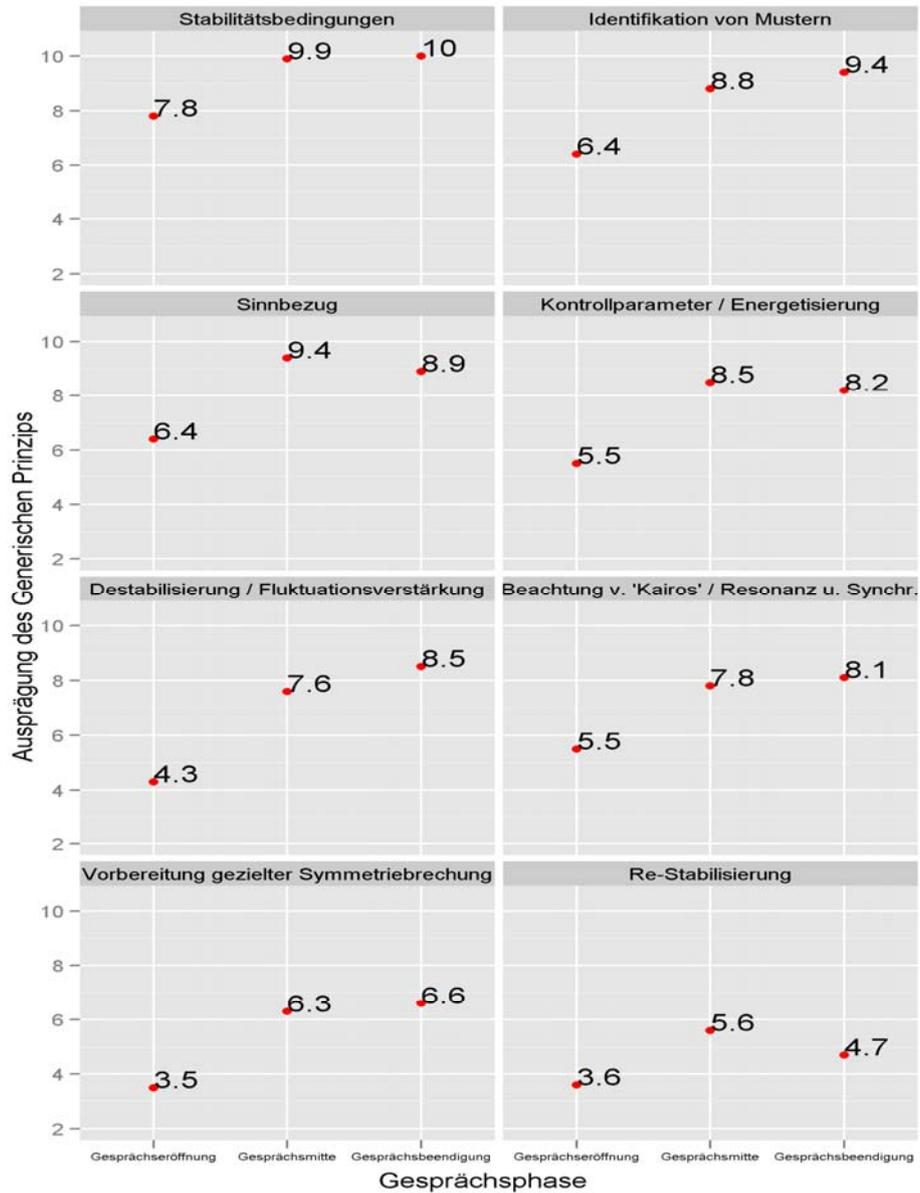


Abbildung 14: Die Ausprägung der generischen Prinzipien in den gesprächsorganisatorischen Phasen

#### 4.2.2 Die generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen

In allen Beratungsgesprächen konnten in den Turns der Ratsuchenden die generischen Prinzipien als die Selbstorganisation fördernde Wirkprinzipien erkannt werden (siehe Abbildung 15, unten). Die größte Rolle kam dabei mit jeweils besonders hohen Werten dem generischen Prinzip *Stabilitätsbedingungen* (je zwischen 9,4<sup>37</sup> und 10) zu, ebenfalls deutlich ausgeprägt war im Gesamteindruck der Turns der Ratsuchenden das generischen Prinzip *Sinnbezug* (jeweils zwischen 8.8 und 9.9).

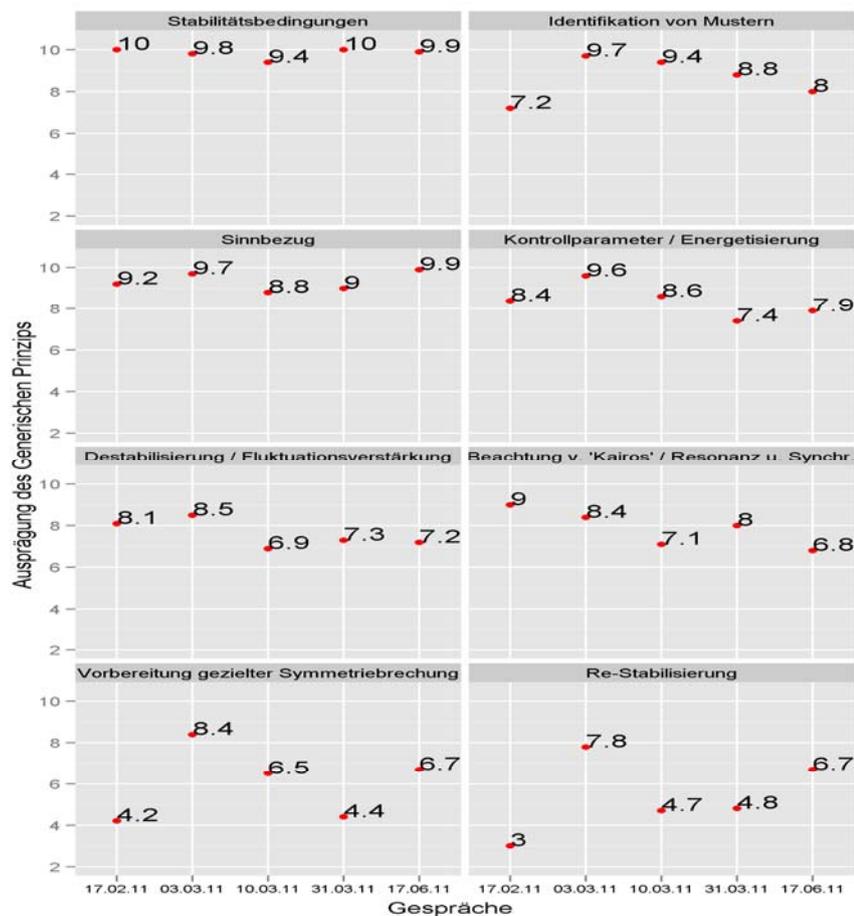


Abbildung 15: Die beobachteten generischen Prinzipien in allen fünf Beratungsgesprächen

Es ging in allen Beratungsgesprächen darum, einen sicheren Rahmen anzubieten, in dem Stärkung funktionaler arbeitsbezogener Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster gefördert wird. Das Beziehungssystem Berater und Ratsuchende drückt sich besonders im generischen Prinzip *Stabilitätsbedingungen* aus (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 45). Nur auf

<sup>37</sup> Es handelt sich um die errechneten Mittelwerte aus den jeweiligen Einschätzungen der Verfasserin in allen Turns der Ratsuchenden (Mikroprozesseinheit/ n = 298).

dem Hintergrund einer tragfähigen vertrauensvollen Arbeitsbeziehung konnten dysfunktionale Muster identifiziert und kooperativ bearbeitet werden und die schrittweise Veränderung der in der Eingangsdiagnostik (AVEM) erhobenen Risikomuster des arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebens ermöglicht werden. Die generischen Prinzipien wirken in den Beratungsgesprächen der beruflichen Rehabilitationsmaßnahme und bieten einen Gestaltungsrahmen für die Begleitung intensiver Entwicklungsprozesse. Einen zusammenfassenden Überblick über die Ausprägung der generischen Prinzipien im Verlauf der einzelnen Beratungsgespräche und über die Zeit, d.h. über alle fünf Beratungsgespräche hinweg aus der Sicht der Verfasserin gibt Abbildung 16, unten<sup>38</sup>:

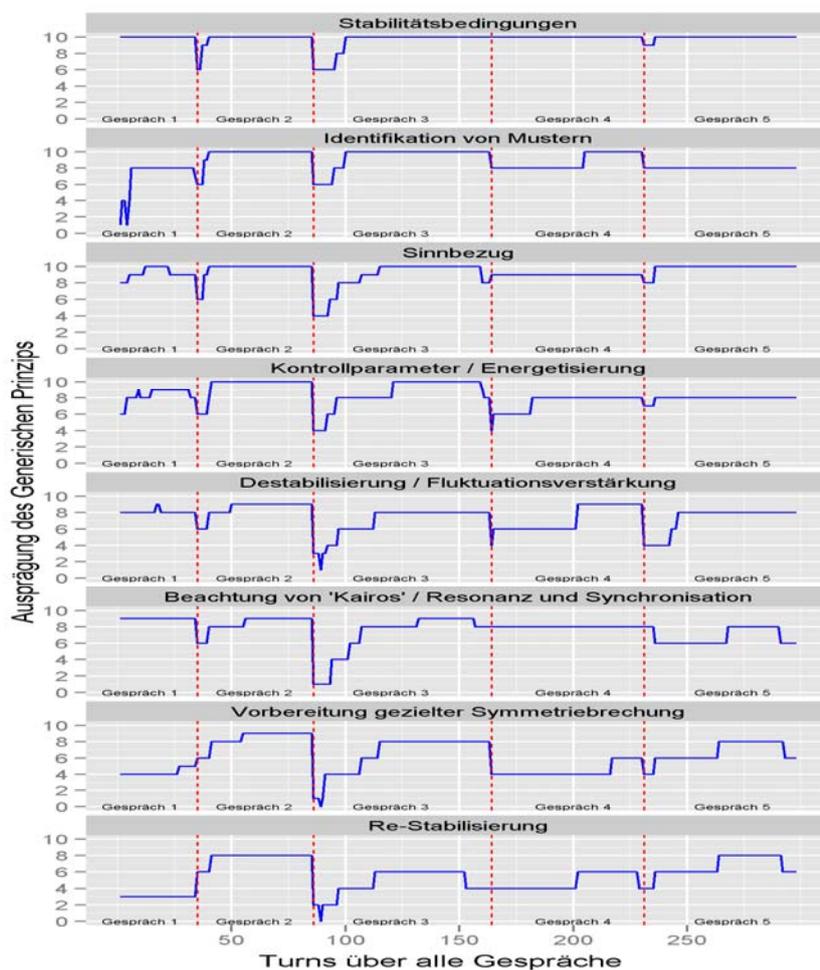


Abbildung 16: Die generischen Prinzipien in den fünf Beratungsgesprächen über die Zeit

<sup>38</sup> Die erhobenen Daten für die Graphiken der Abbildungen 15 und 16 siehe Abbildung 28: Ausprägung der generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen (aggregiert) S. XLII

#### 4.3 Die Überprüfung der Hypothese 3: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation

**Hypothese 3:** Die generischen Prinzipien können in der gemeinsamen Interaktion in jeder Phase des Beratungsverlaufs einzeln oder gemeinsam auftreten. Sie können sich möglicherweise gegenseitig bedingen, verschränken, sich verstärken oder auch abschwächen (vgl. Schiepek & Sulz, 2010; Schiersmann & Thiel, 2012, S. 43; Wahl, 2012, S. 129).

In der bisherigen Betrachtung fällt auf, dass alle generischen Prinzipien als Förderfaktoren für Selbstorganisation in allen fünf Gesprächen, über alle Turns hinweg in der Interaktion der Beratungsgespräche aus der Perspektive der Raterin identifiziert werden konnten. Um zu beantworten, wie die generischen Prinzipien der Selbstorganisation in diesen präsentierten Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAME gemeinsam auftreten, wurde eine weit verbreitetes Zusammenhangsmaß eingesetzt: die Produkt- Moment-Korrelation nach Pearson (vgl. Sedlmeier & Renkewitz, 2008, S. 215- 242). Hierzu wurde jeweils die quantitative Ausprägung von zwei generischen Prinzipien über alle Turns der Ratsuchenden in den fünf Beratungssettings (n= 298) verglichen. In der Korrelation nach Pearson zeigen sich durchweg signifikant positive Werte<sup>39</sup> zwischen jeweils zwei generischen Prinzipien in allen Turns der Ratsuchenden in den videographierten Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME. Die Korrelation nach Pearson berechnet linear stochastische Zusammenhänge von zwei intervallskalierten Variablen. Die generischen Prinzipien wurden dazu jeweils zweiseitig in Beziehung gesetzt und über alle Turns der fünf Beratungsgespräche (n = 298) berechnet (siehe Abbildung 17, S. 68). In ihrer Ausprägung überzeugen insbesondere:

- *Stabilitätsbedingungen* korrelieren mit *Sinnbezug* ( $r = ,837^{**}$ )
- *Stabilitätsbedingungen* korrelieren mit „*Kairos*“, *Resonanz und Synchronisation* ( $r = ,729^{**}$ )
- *Kontrollparameter/Energetisierungen* korrelieren mit *Gezielte Symmetriebrechung* ( $r = ,715^{**}$ )
- *Gezielte Symmetriebrechung* korreliert mit *Re-Stabilisierung* ( $r = ,811^{**}$ )

---

<sup>39</sup> siehe Abbildung 30: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien, S. XLV

		Sinnbezug	Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	Re-Stabilisierung
Stabilitätsbedingungen	Korrelation nach Pearson	,837(**)	,729(**)	,366(**)	,369(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000	,000
	N	298	298	298	298
Kontrollparameter / Energetisierung	Korrelation nach Pearson	,686(**)	,587(**)	,715(**)	,510(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000	,000
	N	298	298	298	298
Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	Korrelation nach Pearson	,636(**)	,394(**)	1	,811(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000		,000
	N	298	298	298	298

\*\* Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

Werte über ,70(\*\*) zeigen eine sehr hohe Signifikanz

**Abbildung 17: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien (Auszug)**

(ausführliche Darstellung siehe **Abbildung 30**, S. LIII)

Bei der Interpretation der Produkt- Moment- Korrelation nach Pearson ist zu beachten, dass ein Zusammenhang zwischen zwei Variablen keine eindeutige Aussage über eine Ursache- Wirkungs- Beziehung zwischen diesen Variablen erlaubt (vgl. Sedlmeier & Renkewitz, 2008, S. 242). Eine Korrelation zweier generischer Prinzipien ist lediglich eine notwendige, aber keine hinreichend gesicherte Voraussetzung für die Schlussfolgerung, dass beispielsweise das generische Prinzip *Stabilitätsbedingungen* das generische Prinzip *Sinnbezug* beeinflusst. Gegenseitige Bedingung, Abhängigkeit, bzw. Unabhängigkeit der generischen Prinzipien in den Turns der Beratungsgespräche wird dadurch nicht geklärt. Die Ergebnisse sprechen dafür, dass die Bedingungsfaktoren für Selbstorganisation – die generischen Prinzipien – in den Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME situationsangepasst gemeinsam auftreten: Sich sicher fühlen und Stabilität in der gemeinsamen Interaktion erleben („*Stabilitätsbedingungen*“), gibt Raum für die sinnhafte Einordnung („*Sinnbezug*“) arbeitsbezogener Kognition – Emotions- Verhaltensmuster. Es unterstützt gleichzeitig ein situatives, synchrones Einschwingen auf mögliche Veränderung bzw. Ordnungs- Ordnungsübergänge („*Kairos*“/ *Resonanz und Synchronisation*“). Die Aktivierung von Kontrollparametern/ Energetisierungen (z. B. im Erkennen von dysfunktionalen

arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmustern und Auswahl und Entscheidung zwischen zwei oder mehreren Attraktoren in Folge) konnte in den präsentierten Beratungsgesprächen intrinsische Veränderungsmotivation („gezielte Symmetriebrechung“) nach sich ziehen. Diese wiederum ermöglicht das Erproben und Anwenden alternativer Handlungsmuster und deren schrittweise Integration in das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit („Re-Stabilisierung“). Die Ergebnisse aus den fünf Beratungsgesprächen lassen darauf schließen, dass die Ratsuchende Ordnungs- Ordnungsübergänge im arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster in der dyadischen Interaktion mit allen generischen Prinzipien vollziehen konnte. Die hohe Signifikanz der Korrelationswerte in den fünf Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME lässt den Induktionsschluss zu, dass in Beratungsgesprächen der beruflichen Rehabilitation, besonders in Beratungsgesprächen innerhalb von rehabilitativen arbeitsbezogenen Bildungsangeboten für Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung, die generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation gemeinsam auftreten.

#### 4.4 Die Überprüfung der Hypothese 4: Die Bewertung der generischen Prinzipien aus der Perspektive der Akteure

**Hypothese 4:** Die generischen Prinzipien bilden sich in einzelnen Beratungsgesprächen ebenso ab, wie in mehrmonatigen Beratungsprozessen über die Zeit und werden von den Akteuren aus einem je eigenen Kontextverständnis und individueller Bedeutungszuschreibung unterschiedlich bewertet.

Bisher wurden die generischen Prinzipien ausschließlich aus der Perspektive der Verfasserin (Raterin) erläutert. Zur interpretativen Absicherung der Hypothese, dass die generischen Prinzipien die Selbstorganisations- und Entwicklungsprozesse in Beratungsgesprächen unterstützen, sollte in dieser Arbeit auch die Perspektive der Interaktanten selbst berücksichtigt und der Perspektive der Verfasserin gegenüber gestellt werden. Diese komplexe Hypothese wurde in mehreren Schritten untersucht.

##### 4.4.1 Der Vergleich der Perspektiven bzgl. der Ausprägung der generischen Prinzipien im Beratungsgespräch (Rating und Feedback)

Berater und Ratsuchende wurden jeweils im Anschluss an das Beratungsgespräch gebeten, eine eigene Einschätzung zu geben zur im Beratungsgespräch angebotenen bzw. erlebten Förderung ihrer Selbstorganisation zur situativen Bearbeitung ihrer idiographischen

Entwicklungsthemen. Hierzu füllten sie aus ihrer jeweiligen Perspektive, gemäß ihrer subjektiven Deutung einen Feedbackbogen im Anschluss an jedes Beratungsgespräch aus. Von den Akteuren wurden unterschiedliche Prozessmaße genutzt. Während von der Verfasserin/ Raterin die Ausprägung der generischen Prinzipien in der Beobachtung der Videos nach der Mikroprozesseinheit (einzelner Turn) geratet und erst danach aus dem Gesamt der Turns (n=298) für jedes Beratungsgespräch ein Mittelwert auf der Grundlage höchster Ausprägung je generischem Prinzip errechnet wurde, füllten die Interaktanten (Berater und Ratsuchende) ihre Feedbackbögen jeweils im Anschluss an das Beratungsgespräch in der Makroprozesseinheit (das gesamte Beratungsgespräch) aus. Nicht auszuschließen ist, dass sie gegebenenfalls auch den Prozess zwischen den einzelnen Beratungsgesprächen mit in ihre Entscheidung einbezogen haben. Die unterschiedlichen Dimensionen geben einen Einblick in die jeweils subjektive Wahrnehmung in Bezug auf die Begleitung und Aktivierung von Selbstorganisation mit den generischen Prinzipien. Unter Berücksichtigung der unterschiedlich konnotierten Fragestellungen und Anzahl der Items in den Feedback- und Auswertungsbögen der Akteure zeigt die Abbildung 18, S. 71 die Diversität der subjektiven Einschätzungen der Akteure. Die Abweichung der eingeschätzten Ausprägung der generischen Prinzipien im Beratungsgespräch könnten durch den unterschiedlichen Wissenstand und durch die unterschiedliche inhaltliche Interpretation der Akteure begründet sein, z.B. in Bezug auf den Kontext des Beratungsgegenstandes „Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit“ oder „arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster (AVEM)“. Den Interaktanten lagen kaum Informationen zur synergetischen Modellierung der Selbstorganisation mit den generischen Prinzipien vor, während sich die Verfasserin bereits intensiv im Studium und in der Literatur mit diesen Inhalten auseinander gesetzt hatte. Dass die Deutung der Items zu den generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen über die Zeit einen nachvollziehbaren Einfluss auf die Bewertung der Ausprägung nimmt, zeigt sich besonders deutlich in den generischen Prinzipien, die initiative Veränderung dysfunktionaler Muster anzeigen. Während die Verfasserin für die generischen Prinzipien *Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung* und *Re-Stabilisierung* z.B. im ersten aufgezeichneten Gespräch einen deutlich schwachen Wert vergibt (3/ bzw. 4 Punkte im Mittel), sieht sich die Ratsuchende offensichtlich bereits nah am Ziel (9/ bzw. 10); der Berater vergibt hier ebenfalls einen hohen Wert der Ausprägung (8/8), sieht aber noch Spielraum zur Optimierung. Die Verfasserin konnte in ihrem Rating offensichtlich nicht ausreichend auf den kognitiven,

emotionalen und sozialen Wissenstand der Akteure und deren bis dahin bereits gemeinsamen Erfahrung zurückgreifen.

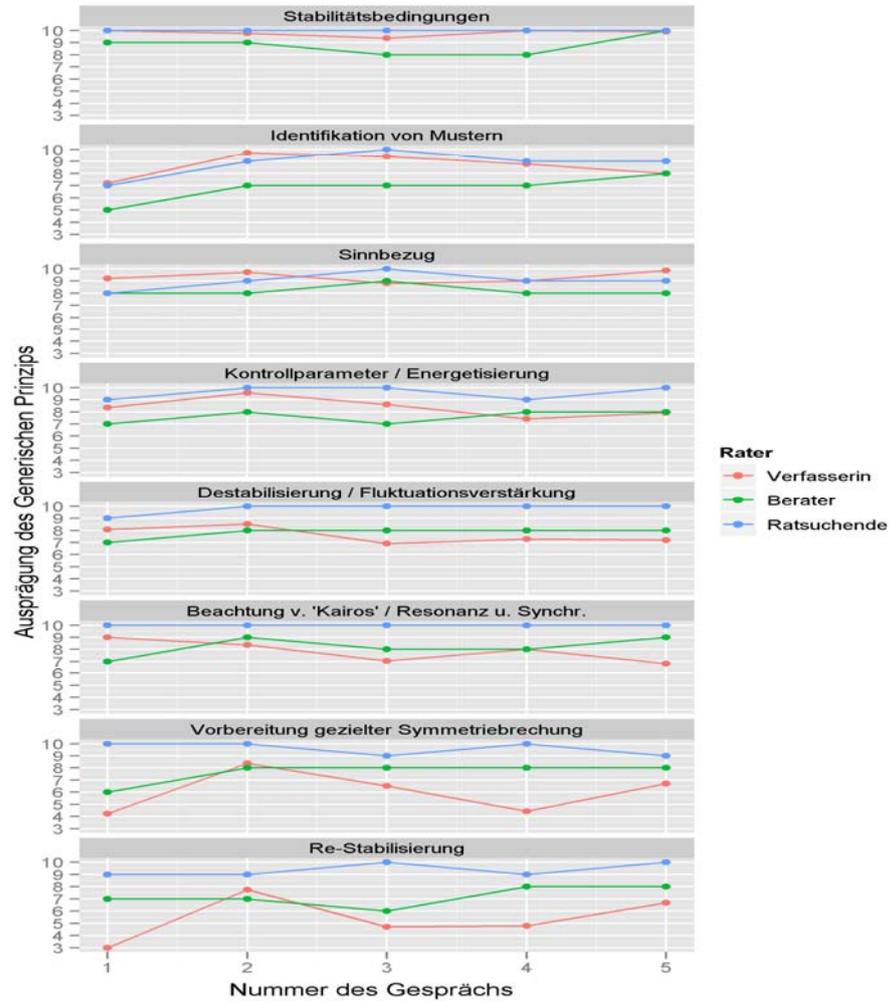


Abbildung 18: Die subjektive Einschätzung der Akteure zur Ausprägung der generischen Prinzipien

#### 4.4.2 Die divergierende Bedeutung der generischen Prinzipien im Teilnahmeprozess im Rückblick der Beteiligten (Interview)

Die bisherige Auswertung der erhobenen Daten zeigt eine deutliche Präsenz der generischen Prinzipien als Modell zur Unterstützung von Selbstorganisation im Beratungsgespräch aus der jeweiligen Perspektive der Akteure. Abschließend stellte sich die Frage, wie wichtig die Interaktanten selbst diese Förderfaktoren der Selbstorganisation im Beratungsprozess zur Begleitung von Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster aus rückblickender Distanz einschätzen. Im Interview nach Beendigung der Teilnahme an der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME (im September

2011) wurden die Akteure der Fallstudie getrennt voneinander gebeten, die Items aus dem Rückmeldebogen in Form von Kärtchen zu ordnen. Dabei wurde nicht danach gefragt, in welcher Ausprägung die generischen Prinzipien in den Beratungsgesprächen vorkamen. Dies war bereits in den Feedbackbögen beantwortet. Im Interview wurde vielmehr danach gefragt, wie *wichtig* diese 20 Fragestellungen (Items aus den Feedbackbögen) den Beteiligten für ihre Entwicklung bzw. Reflexion im Beratungsgespräch waren, und zwar gruppiert nach „besonders wichtig“ – „wichtig“ – „unwichtig“. Die Ratsuchende verteilte die 20 Kärtchen aller Items in einer linearen Rangfolge von 1 bis 20, wobei sie „unwichtig“ nicht nutzte mit der Erklärung, dass schon alle Items zur Reflexion und auch im Beratungsprozess „irgendwie“ wichtig gewesen seien, vieles sei auch sehr ähnlich ausgedrückt. Sie ordnete nach kurzer Überlegung vier Kärtchen (die Items 1.6rs, 1.7.rs, 4.1.rs, 8.1.rs<sup>40</sup>) besonders wichtig zu, die übrigen sechzehn auf wichtig. Der Berater deutete „unwichtig“ in „weniger wichtig“ im Hinblick auf die Beratungsgespräche des Einzelfalls um und ordnete die Item-Kärtchen zu, wobei er mehrere Kärtchen (Items) auf den gleichen Rang legte. Dabei waren aus seiner Sicht acht Items besonders wichtig, zehn Items wichtig und zwei Items im Kontext der relevanten Beratungsgespräche in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME weniger wichtig (Item 1.1b; 1.6b).

Um die Ergebnisse bezogen auf die generischen Prinzipien (8 Faktoren) zur Begleitung von Selbstorganisation in einer Graphik darstellen zu können, wurde aus jeder Perspektive (Berater/ Ratsuchende) für jedes generische Prinzip aus den jeweiligen Items ein mittlerer Rang errechnet und optisch gegenüber gestellt, 20 bedeutet in diesem Sinn der niedrigster Rang, während 1 der höchste Rang ist, also oberste Priorität bedeutet (siehe Abbildung 19, S. 73). Dabei ist zu beachten, dass 20 immer noch der Kategorie „wichtig“ (Ratsuchende) bzw. „weniger wichtig“ (Berater) zugeordnet ist, da die Kategorie „unwichtig“ von den Interaktanten nicht genutzt wurde. In der Gegenüberstellung der Perspektiven der Interaktanten wurden teils große Abweichungen der subjektiven Einschätzung nach Wichtigkeit deutlich. Während die Ratsuchende beispielsweise dem generischen Prinzip „*Sinnbezug*“ rückblickend den aus den Items errechneten schwachen Wert 17 (von 20) zuordnete, schätzte der Berater dieses generische Prinzip deutlich wichtiger ein (Rang 7,5 von 20). Sehr nahe kamen sich Ratsuchende und Berater in ihrer Einschätzung für das generische

---

<sup>40</sup> siehe Abbildung 23: Matrix zur Analyse der generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME, S.XXIV

Prinzip „Destabilisierung/ Fluktuationsverstärkung“ (9,33:10,1). Die Ratsuchende bewertet die Wichtigkeit des generischen Prinzips „Kairo´s, Resonanz und Synchronisation“ besonders niedrig (19,5) (aber noch wichtig), während der Berater dieses generische Prinzip als durchschnittlich bedeutsam (10.5) bewertet.

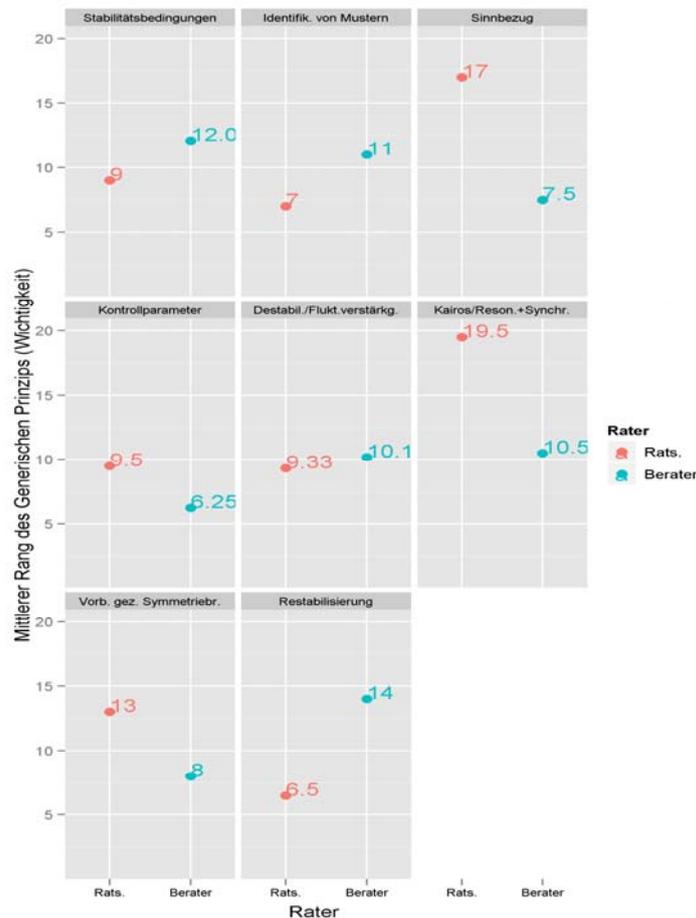


Abbildung 19: Die Bedeutung der generischen Prinzipien im Rückblick (Interview)

Die errechnete und dargestellte Einschätzung der Bedeutung (Wichtigkeit) der generischen Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation im Beratungsprozess zeigt, dass die Interaktanten das Modell auch aus dieser rückblickenden Perspektive unterschiedlich bewerten. Dies kann, wie bereits oben beschrieben, aus den verschiedenen konnotierten Items resultieren, aus je individuellem Wissen und Erfahrungshintergrund aber auch unterschiedlicher Interpretation der Fragestellung und der subjektiven Bedeutungszuschreibung in der rückblickenden Reflexion. Aus der Psychotherapieforschung (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 186- 187), der systemischen Forschungspraxis (vgl. Reitinger, 2008), der wissenschaftli-

chen Gesprächsforschung (vgl. Deppermann, 2008; Hartung, 2011) und der aktuellen Beratungsforschung ist dies bekannt. Exemplarisch dazu Schiersmann & Thiel (2012, S. 73):

„Das[...]Erhebungsinstrument<sup>41</sup> wird zum Zeitpunkt der Manuskripterstellung getestet. Ein erster Einsatz hat interessanterweise gezeigt, dass Ratsuchende und Berater den abgelaufenen Prozess in der Beratungssitzung durchaus unterschiedlich einschätzen. Die Datenbasis ist im Moment noch sehr schmal, aber sie verdeutlicht, dass es sich bei der Beschreibung der Prozesse um soziale Konstruktionen handelt.“

Die Einschätzung der Bedeutung der generischen Prinzipien für den Beratungsprozess nach Rängen scheint jedoch nur bedingt mit der Einschätzung der Ausprägung realisierter generischer Prinzipien (aus den Feedbackbögen, siehe Abbildung 18, S. 71) zu korrespondieren. Während beispielsweise für Bedeutung die durchschnittliche Rangfolge 9 bzw. 12 für das generische Prinzip *Stabilitätsbedingungen* vergeben wurde, ist die Ausprägung dieses generischen Prinzips in den Feedbackbögen durchweg hoch eingeschätzt worden. Die Ausprägung der Realisierung des generischen Prinzips im jeweiligen Beratungsgespräch korrespondiert demnach nicht direkt mit der situativ und rückblickend im Interview bewerteten Bedeutung (Wichtigkeit).

#### 4.4.3 Die Feedbackbögen als Reflexionslandkarte (Interview)

Im getrennten Interview (September 2011) wird meine Frage nach der Anwendbarkeit der Feedbackbogen mit den Items (die auch für die Kartenabfrage verwendet wurden) und dem Nutzen für die eigene Reflexion wie folgt beantwortet<sup>42</sup>.

**Interviewerin:** „*Wie haben die 20 Fragen aus dem Feedbackbogen auf sie gewirkt, wenn Sie diese im Anschluss an Ihr Beratungsgespräch ausgefüllt haben?*“

**Ratsuchende:**

„Die waren alle so ziemlich ähnlich, man konnte sie gut beantworten ((...)) das war ja so – wie war die Gesprächssituation, ob man sich wohl gefühlt hat, ob man mit dem Berater harmonisiert hat (1s) und das sind ja Fragen, die ja wichtig sind. Wenn ich jetzt mit dem Herrn ((Nachname)) nicht so klar gekommen wäre, dann wären die Gespräche ja gar nicht so gelaufen, wie sie gelaufen sind, das hätte nicht so harmonisiert. Aber die Chemie hat einfach gepasst.“

---

<sup>41</sup> Verwiesen wird an dieser Stelle auf die Übersicht der generischen Wirkprinzipien in Schiersmann & Thiel, 2012., Tabelle 2, S. 65– 71. Die Verfasserin nutzte zum Zeitpunkt der Datenerhebung 2011 eine Matrix, die in Anlehnung an das Studienmaterial von Schiersmann & Thiel, Dez. 2010 entworfen wurde (siehe Abbildung 23, S. XXIV

<sup>42</sup> siehe Abbildung 26: Transkript Konventionen, S. XXXIX

### ***Berater:***

*„Ich fand die Bereiche, die abgefragt wurden, decken sehr gut die Beratungsbereiche ab, wie wir sie in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME haben. Ähm (.) und auch Bereiche wie 's in unserem Konzept ist, wie 's in unserem Qualitätshandbuch drin ist, wie wir sie auch immer wieder – sagen wir mal auch als gelebte Diskussion und Konzept (sich immer wieder weiter entwickelnd) im Team haben. Also wenn wir sagen o.k., das und das ist uns wichtig, darauf kommt es uns an, ähm, da waren viele Bereiche, die dadurch abgedeckt sind.“*

Diese Antworten zeigen, dass die Interaktanten die Feedbackbögen als anregende Reflexionsschablone nutzen können, und zwar aus ihrer je eigenen Perspektive und Deutung. Dabei verbergen sich die generischen Prinzipien für sie lediglich in den Items der Feedbackbögen bzw. der Kartenabfrage im Interview.

## **5 Kritische Würdigung der Ergebnisse und Fazit**

Die zu Beginn gestellte Forschungsfrage und die abgeleiteten Hypothesen (vgl. Kap.3, S. 34ff.) dieser Abschlussarbeit konnten beantwortet werden. Die generischen Prinzipien als Förderfaktoren für Selbstorganisation können in Beratungsgesprächen der beruflichen Rehabilitationsmaßnahme für Menschen mit funktionaler psychischer Beeinträchtigung erfasst und gewertet werden. Bewährt hat sich dazu die Kombination qualitativ erhobener Daten (Gesprächsanalyse) mit einem quantitativen Messverfahren (Rating). Da die generischen Prinzipien nicht direkt beobachtbar sind, ist es nur möglich diese anhand der Entwicklung bearbeiteter Beratungsthemen (hier das arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster) zu erfassen. Hilfreich für diese Erhebung war, dass die Beratungsgespräche in einer weitgehend systemischen Grundhaltung erfolgten. Diese Haltung begründet sich aus der Anwendung der ICF, die den betroffenen Menschen als biopsychosoziales System begreift. Gesundheitsprobleme werden in Bezug zu vielfältigen Kontextfaktoren gesetzt und aus diesem Verständnis heraus als Prozess verstanden. Die bearbeiteten Beratungsgegenstände, insbesondere das arbeitsbezogene Verhaltens – und Erlebensmuster AVEM waren hier direkt anschlussfähig an die Begleitung von Selbstorganisations- und Entwicklungsprozessen mit den generischen Prinzipien der Synergetik nach Haken & Schiepek (2010).

Mit dem Modell der generischen Prinzipien als Wirkfaktoren für die Aktivierung und Förderung von Selbstorganisation können Ratsuchende mit psychischer Beeinträchtigung in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen darin unterstützt werden,

Ordnungs- Ordnungsübergänge in arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens- Mustern zu erkennen und aus eigener Motivation zu vollziehen. Die generischen Prinzipien wirken in Beratungsgesprächen der beruflichen Rehabilitationsmaßnahme und bieten einen Gestaltungsrahmen für die Begleitung idiographischer Entwicklungsprozesse. In der intensiven Auseinandersetzung mit dem Einzelfall konnte gezeigt werden, dass Beratungsgespräche in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSE einen Möglichkeitsraum öffnen, in dem prozessuale Bedingungen für die Entwicklung von Selbstorganisation geschaffen werden (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 150). Im Kontext angepasster Erwerbsfähigkeit und beruflicher Rehabilitation in der professionellen Beratung scheint dies überzeugend zu gelingen, wenn diese Prinzipien komplexer dynamischer Selbstorganisation gezielt angesprochen und kombiniert werden. Damit decken sich die Ergebnisse mit ersten aktuellen Befunden der Beratungsforschung (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 43). Die Besonderheit der Beratungsgespräche in beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen ist allerdings auch, dass in der Regel Beratende und Ratsuchende über den gesamten Teilnahmeprozess (sechs bis zwölf Monate) in einer dyadischen Arbeitsbeziehung stehen. Dyaden zeichnen sich durch drei Eigenschaften aus:

1. Durch ihre Dauerhaftigkeit („extended in time and enduring“)
2. Wechselseitige und aufeinander bezogene Handlungsmuster der Interaktanten
3. Zusammensetzung der Berater – Ratsuchenden - Persönlichkeiten

Dadurch ergibt sich eine „Nicht-Unabhängigkeit“ (non- independence) in ihrer professionellen Interaktion. So können möglicherweise die aufeinander bezogenen Redebeiträge, ebenso wie die Rückmeldungen und Informationen in den Feedbackbögen und im Interview sehr stark von gemeinsamem Wissen sowie von aktueller Erwartung und Folgerwartung geprägt sein. Dies erschließt sich dem Zuschauer in der nichtteilnehmenden Beobachtung der Videos nicht, bzw. nicht ausreichend. Ein Überschätzen von Freiheitsgraden und ein Unterschätzen von Abhängigkeiten (Versklavung) in der Präsentation der Entwicklung funktionaler arbeitsbezogener Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster wären die Folgen (vgl. Thompson & Walker, 1982, S. 890; Nothdurft, 1994, S. 149) die hier in der situativen Bewertung der Turns durch die Verfasserin nicht berücksichtigt wurden.

Die Verfasserin hat hinsichtlich der Messung der generischen Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation Neuland betreten. Die pragmatische Einstufung der Ausprägung der generischen Prinzipien kann hinsichtlich Objektivität noch verbessert werden, indem präzisere Zuordnungsvorschriften zur Verfügung gestellt werden. Hier weist das Design

der vorliegenden Fallstudie Schwächen auf. Sowohl die gesprächsanalytische Erfassung der Interaktion und der Beratungsthemen als auch das anschließende Rating der Turns der Ratsuchenden aus den videographierten Beratungsgesprächen wurden aus studienökonomischen Gründen von der Verfasserin in einem Ein-Person-Projekt durchgeführt, ohne Rückversicherung durch weitere Rater (z.B. in einer studentischen Forschungswerkstatt). Die Ergebnisse der Fallstudie sind an dieser Stelle nur mäßig belastbar. Die aktive Reflexion der subjektive Wahrnehmung und Deutung der Verfasserin im Forschungsprozess konnte durch eine gemeinsame Datensitzung (mit dem videographierten Beratungssetting vom 17. 02. 2011) mit einer Studienkollegin, die mit dem RLI arbeitete, angeregt werden. Zudem sollte die Bearbeitung einer Zufallsstichprobe (2 Turns aus 289) durch zwei externen Laienratern mit den Analyseinstrumenten (Rater- Manual mit Rater-Analysebogen) testen, inwieweit die Instrumente ausreichend den Untersuchungsgegenstand abbilden können und nachvollziehbare Ergebnisse erzielen konnten. Diese kollegialen Rückmeldungen unterstützten den Prozess der Datenauswertung positiv, hinsichtlich einer intersubjektiven Interpretationsabsicherung reichen sie nicht aus.

Die Einschätzung durch die beteiligten Interaktanten selbst zeigt, dass das Vorhandensein eines Modells zur Unterstützung von Selbstorganisation in arbeitsbezogenen Entwicklungsprozessen erfasst werden kann, selbst wenn dieses Modell nicht im Voraus bekannt war und nicht gezielt eingesetzt wurde. Das Modell der generischen Prinzipien zur Förderung von Selbstorganisation kann dabei wie ein Prisma genutzt werden, um die synergetische Perspektive auf die Eigendynamik sich entwickelnder (neuer) arbeitsbezogenen Kognitions-Emotions-Verhaltens- Mustern zu verstehen und zu fördern. Das synergetische Modell der generischen Prinzipien kann die Beratungspraxis und die Wirklichkeit der beruflichen Rehabilitation abbilden. Die dadurch ermöglichte Flexibilität der Prozessgestaltung berücksichtigt, dass Wiederholungen, Verschränkungen, Rückschritte, Krisen und Sprünge durch die Bearbeitung möglicherweise verunsichernder Lebensumstände (z.B. in berufsbiographischer und gesundheitlicher Hinsicht) in der Dynamik der Beratungsgespräche vorkommen. Sie macht diese komplexen Vorgänge verstehbar und handhabbar für Beratungspartner (vgl. Schiepek & Eckert, 2012, S. 100). Gewählte Methoden und Techniken des Beratenden passen dabei idealerweise situativ zum Beratungsgegenstand, dem aktuellen Systemzustand und der aktivierten Bedeutungszuschreibung der Ratsuchenden. In deren Resonanz zeigt sich in der gemeinsamen Interaktion, wie aktivierte generische Prinzipien die Selbstorganisation und den Entwicklungsprozess unterstützen. Sie schließen die

Mitwirkung der Betroffenen „selbstbestimmte Teilhabe“, Salutogenese, Ableiten und Verstärken von tragfähigen Resilienzkonzepten zum Erarbeiten eines funktionalen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster mit ein.

Transparenz im Prozessgeschehen kann Ratsuchende, auch wenn sie noch nicht in der Lage sind, Ziele zu benennen und (funktionale) Veränderung anzustreben, motivieren, sich auf Entwicklungen einzulassen. Die Ratsuchende sagt dazu im Interview:

*„[...]Ja, nee, das kann man also, so sagen, so viel Veränderung geht einfach nicht. Das geht immer von einem selbst aus, mit Hilfe und Stück für Stück. Das ist halt ein Prozess der kommt, der in Gang gesetzt wird. Das ist halt nicht s wo man sagt: ((klatscht in die Hände)) ZACK und jetzt ist alles anders. Aber so ist es halt nicht, ((1,5s)) das wär schön, wenn's manchmal so wäre. Aber so ist es halt nicht, das ist halt ein langer Weg [...]“*

Beratung in beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen kann mit dem Modell der generischen Prinzipien einen flexiblen Wechsel von und zwischen den Attraktoren im arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens - Muster anregen, fördern und in praktische Erprobungs- und Übungszusammenhänge stellen (z.B. auch in Ergänzung und Begleitung einer therapeutischen Behandlung). So kann sich die Bedeutungszuschreibung der Auswirkungen von Gesundheitsproblemen auf Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit und auf arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster verändern und dadurch Offenheit für mögliche alternative Perspektiven entstehen. Aufgabe professioneller Beratung und Begleitung in der beruflichen Rehabilitation ist es im Sinne der Synergetik, Ratsuchende bei der Entwicklung neuer Möglichkeiten, bei Ordnungs- Ordnungsübergängen ihres Kognitions- Emotions- Verhaltens- Musters zu unterstützen, damit sie flexibel mit und zwischen Attraktoren agieren können. Die Berücksichtigung generischer Prinzipien zur Unterstützung der Entwicklungsdynamik Ratsuchender ist dabei weniger ein strukturierendes Instrument für Beratungsgespräche, als vielmehr eine Ermutigung an Professionelle, die Herausforderungen sensibel anzunehmen und mit Ratsuchenden gemeinsam Wege zu beschreiten. Die Orientierung an dem Metamodell der generischen Prinzipien fördert eine professionelle Haltung, die Transparenz und Gestaltung von Überraschungen auch und vor allem in instabilen Phasen der Beratungsdynamik ermöglicht. So kann sich der Beratungsprozess auf Augenhöhe (vgl. Schiersmann, 2011, S. 429) entfalten, in dem die Interaktanten aus ihrem

jeweiligen Rollenverständnis und ihrer Kompetenz heraus, selbstorganisierte Veränderungsprozesse im Beratungssystem kooperativ gestalten. Beratende können und müssen dazu alle professionellen Kompetenzen nutzen, die ihnen zur Verfügung stehen. Das Modell der generischen Prinzipien unterstützt sie, dies kontext-, situations- und selbstorganisationsangemessen zu tun und erleichtert die Reflexion ihres professionellen Handelns. Betroffene Menschen in Kontakt mit ihrer eigenen Entwicklungskompetenz und ihren Selbstorganisationsmöglichkeiten zu bringen, bleibt die Aufgabe von professionell Beratenden (Gendlin, 1998; Grawe, 2000; Schiepek, Zellweger u.a., 2011; Schiersmann, 2011; Schiepek & Eckert, 2012). Die generischen Prinzipien können, wenn sie angemessen in den jeweiligen Kontext transformiert werden, diesen Entwicklungsprozess beeinflussen. Mit dem synergetischen Modell der generischen Prinzipien können die entsprechenden Bedingungen geschaffen werden. Das bewährte psychodiagnostische Verfahren AVEM kann dafür als transparenten Einstieg in diesen Prozess genutzt werden und kontextbezogen und situativ sensibel die motivationale Grundlage für Veränderung arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster legen.

## **6 Ausblick**

Die durch die Anfangsdiagnostik bzw. Systemmodellierung hergestellte Transparenz der (angestrebten) Entwicklungsthemen in der Beratung kann sich nicht allein auf die Förderung funktionaler und die Beseitigung dysfunktionaler Überzeugungen der Betroffenen zu ihrem arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster beschränken. Sie muss dazu beitragen können, eine Vision in eine veränderte Zukunft zu wagen. Für Probleme der betroffenen Ratsuchenden in der beruflichen Rehabilitation gibt es oft keine direkte Lösung. Zu Beginn des Veränderungsprozesses sind Ressourcen häufig nicht sofort sichtbar. Ein Resilienztraining – auf der Basis eines synergetischen Prozessmanagements - könnte Betroffenen helfen, Perspektiven zu entwickeln - trotz widriger Umstände. Es setzt möglicherweise neue Maßstäbe, wenn sich Akteure darüber klar werden, dass neue arbeitsbezogene Kognitions– Emotions– Verhaltens– Muster, die funktionaler sind als die bisherigen, nicht durch direkte Interventionen (vgl. Oetting, 2012), sondern vielmehr durch den Aufbau stabiler Rahmenbedingungen und den Einbezug vieler dynamisch zusammenwirkender motivierender Möglichkeiten und prozessangepasster Interventionen in der gemeinsamen Interaktion entfaltet und erschlossen werden können (vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 158).

Eine transparente Kommunikation von Betroffenen, professionell Beratenden und Behandelnden in der beruflichen Rehabilitation könnte auf der Basis der Selbstorganisationstheorie mit den generischen Prinzipien gefördert werden. Diese wäre gleichermaßen nützlich für den Entwurf und die Begleitung von Entwicklungsprozessen Betroffener, für die Evaluation von Beratungsgesprächen und die kontinuierliche Qualitätsentwicklung beruflicher Rehabilitationsangebote. Darüber hinaus können mit dem Modell der generischen Prinzipien nicht nur Ratsuchende selbst in ihrem Entwicklungsprozess unterstützt werden. Arbeitsbezogene Kognitions–Emotions– Verhaltens- Muster können nicht allein durch Entwicklung fachlicher und überfachlicher Kompetenzen der Betroffenen erreicht werden. Diese Entwicklung ist ebenso eingebunden in (Arbeits-)Kontexte und macht den Einbezug von Organisationen in der beruflichen Rehabilitation (Rehabilitationsträger, Bildungsträger, Betriebe, Arbeitsmarkt) erforderlich. Das Modell der generischen Prinzipien, die diese Selbstorganisation fördern (sowohl in der personenbezogenen Beratung, als auch in der Beratung von Organisationen), kann dies auf der Basis einer gemeinsamen Sprache anregen. Bewährte und aktuelle Rehabilitationskonzepte (z.B. ICF/ AVEM) könnten mit einer gemeinsamen Haltung und den Deutungsangeboten der Synergetik verbunden und die Entwicklung arbeitsbezogener Beratungsformate für Einzelne und Organisationen so weiter vorangetrieben werden. Die interprofessionelle und interdisziplinäre Kommunikation in Rehabilitationseinrichtungen könnte mit dem Theoriekern der Synergetik und dem Modell der generischen Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation geeignete Möglichkeiten anbieten.

Diese Einzelfallstudie hat einen mehrmonatigen professionellen Beratungsprozess verfolgt, bei dem den Interaktanten, das Modell der generischen Prinzipien der Selbstorganisation nicht umfassend bekannt war. Dieser Aspekt könnte ebenfalls aufgegriffen werden, um Fragen zu beantworten, wie: Welchen Einfluss nimmt das (gemeinsame) Wissen um die generischen Prinzipien, die die Selbstorganisation fördern? Wie verlaufen derart transparent gestaltete Beratungsprozesse? Daraus könnten Curricula für Seminare und Weiterbildung entwickelt werden mit den unterschiedlichsten Schwerpunkten, z.B. für die dyadische Beratung einzelner Personen mit schwerwiegenden Gesundheitsproblemen, aber auch für Gruppensettings und Organisationsberatung in der beruflichen Rehabilitation. Mit einem solchen Seminar- und Trainingsangebot könnten zum Beispiel interessierten Betroffenen selbst zur Vorbereitung ebenso wie zur Evaluation von Selbstorganisationsprozessen in ihrer beruflichen Rehabilitation geschult werden. So könnte alle im Abschlussbericht

RehaFutur angesprochenen Akteure der Beratung in der beruflichen Rehabilitation (professionell Beratende, informell Beratende und Betroffene für die Peer-Beratung) auf ihre Aufgabe vorbereitet und professionell begleitet werden. Das Modell der generischen Prinzipien zur Selbstorganisation könnte auch für die berufliche Rehabilitation in ein kontextsensibles synergetisches Prozessmanagement eingearbeitet werden. Die Empfehlung der Forschungsgruppe RehaFutur, die Qualität der Beratung in der beruflichen Rehabilitation in Anlehnung an die Kriterien des Nationalen Forums Beratung (nfb) zu verbessern setzt auch voraus, dass Beratung als komplexes dynamisches Prozessmanagement begriffen wird, das die Selbstorganisation der Ratsuchenden aus verschiedenen Perspektiven fördert und unterstützt.

## Literaturverzeichnis

- Aigner, L. & Coullard-Depres, L. (2011). Die Neuentstehung von Nervenzellen im erwachsenen Gehirn. In G. Schiepek, *Neurobiologie der Psychotherapie* (S. 86 - 94). Stuttgart: Schattauer.
- Aktion Psychisch Kranke. (2004). *Individuelle Wege ins Arbeitsleben*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling in mystery of health. How people manage stress and stay well*. San Francisco, CA: Jpssey -Bass.
- Bär, T. (2010). *Entstehung psychischer Erkrankungen in der Arbeitswelt. Spw3*. Abgerufen am 01. März 2012 von [http://www-spw.de/data/spw178/\\_fokus.pdf](http://www-spw.de/data/spw178/_fokus.pdf)
- Bateson, G. (2010). *Geist und Natur. Eine notwendige Einheit. 9. Auflage (1. Auflage 1987)*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Baumann, M., Schmitz, C., & Zieger, A. (2010). *Rehabpädagogik, Rehabmedizin, Mensch: Einführung in den interdisziplinären Dialog humanwissenschaftlicher Theorie- und Praxisfelder*. Hohengrehen, Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Bergmann, J. (1981). Ethnomethodologie und Konversationsanalyse. In P. Schröder, & Steger, Hugo (Hrsg.), *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache* (S. 9 -51). Düsseldorf: Schwann.
- Bergmann, J. (2008). Konversationsanalyse. In U. Flick, E. Kardoff, & I. Steinke, *Qualitative Forschung, Ein Handbuch. 6. Auflage* (S. 524 -537). Reinbeck bei Hamburg: Rowolt.
- Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (bdp). (2000). *Psychologische Beratung. Fach- und berufspsychologische Leitsätze*. Abgerufen am 01. 03. 2011 von <http://bdp-verband.org/bdp/archiv/fach-beruf-leitsaetze.pdf>
- BMBF. (2010). *Seele aus der Balance. Erforschung psychischer Störungen*. Abgerufen am 13. 02. 2011 von [www.bmbf.de/pub/seele\\_aus\\_der\\_balance.pdf](http://www.bmbf.de/pub/seele_aus_der_balance.pdf)
- Boettcher, W. & Meer, D. (2000). *"Ich hab nur ne ganz kurze Frage" - Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Neuwied: Luchterhand.
- Bohnsack, R. (2010). *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. 7. durchgesehene und aktualisierte Auflage*. Opladen: Buderich.
- Brieger, P., Watzke, S., Galvao, A. & Hühne, M. (2012). *Wie wirkt berufliche Rehabilitation und Integration psychisch kranker Menschen. 7. Auflage*. Bonn: Psychiatrie - Verlag.
- Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) e.V. (August 2010). *Arbeitshilfe für die Rehabilitation und Teilhabe psychisch Kranker und behinderter Menschen*. Abgerufen am 13. Juli 2012 von [www.bar-frankfurt.de](http://www.bar-frankfurt.de)

- Deppermann, A. (2008). *Gespräche analysieren. Eine Einführung. 4. Auflage.* Wiesbaden: VS Verlag.
- Deppermann, A. (2010). Zur Einführung: "Verstehen in professionellen Handlungsfeldern" als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse. In A. Deppermann, U. Reitemeier, R. Schmitt, & T. Spranz-Fogasy, *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern. Studien zur Deutschen Sprache. Band 52.* (S. 7 - 26). Tübingen: Narr.
- Deutsche Akademie für Rehabilitation e.V. & Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e.V. (29. 06. 2012). *RebaFutur. Abschlussbericht.* Bonn/ Heidelberg: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI); WHO-Kooperationszentrum für das System der Internationalen Klassifikation. (01. 10. 2005). *Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF).* Abgerufen am 02. 08. 2011 von [http://www.dimdi.de/dynamic/de/klassi/downloadcenter/icf/endfassung/icf\\_endfassung-2005-10-01.pdf](http://www.dimdi.de/dynamic/de/klassi/downloadcenter/icf/endfassung/icf_endfassung-2005-10-01.pdf)
- Ehlich, K. (Oktober 2011). *HLAT. Halbinterpretative Arbeitstranskription.* Abgerufen am 13. Oktober 2011 von <http://www.ehlich-berlin.de/HIAT>
- Eid, M., Gollwitzer, M. & Schmitt, M. (2010). *Statistik und Forschungsmethoden. Lehrbuch. Mit Online - Materialien.* Weinheim: Beltz.
- Erpenbeck, J. (2007). Strukturierte Selbstorganisation. In E. Schäfer, M. Buch, I. Pahls, & J. Pfitzmann, *Arbeitsleben! Arbeitsanalyse - Arbeitsgestaltung - Kompetenzentwicklung. Festschrift für Eckehard Frieling. Kasseler Personalschriften* (S. 280 -308). Kassel: university press.
- Flatten, G. (2011). Posttraumatische Belastungsstörungen. In G. Schiepek, *Neurobiologie der Psychotherapie* (S. 450 -471). Stuttgart: Schattauer.
- Galinski, A. (2004). *Zweierlei Perspektiven auf Gespräche. Ethnomethodologische Konversationsanalyse und Diskursanalyse im kontrastiven Vergleich.* Abgerufen am 07. 08 2011 von Linse. Linguistik Server Essen: [https://www.linse.unidue.de/linse/esel/pdf/konversation\\_diskurs.pdf](https://www.linse.unidue.de/linse/esel/pdf/konversation_diskurs.pdf)
- Gendlin, E. (1998). *Focusing - orientierte Psychotherapie: ein Handbuch der erlebensbezogenen Methode. Aus dem amerikanischen Übersetzt von Teresa Junek.* München: Pfeifer.
- Gieseke, W. (27. 05 2011). *Die Professionelle Praktik Beratung in der Weiterbildung. Vortrag auf dem 2. Loccs Symposium am 27. Mai 2011 an der LMU München.* Abgerufen am 08. 15 2011 von [html-Version/ ewb.hu-berlin.de/team/.../LOCCS%20Keyvortrag%20zur%20Beratung](http://html-Version/ewb.hu-berlin.de/team/.../LOCCS%20Keyvortrag%20zur%20Beratung)

- Gmelch, M. (2011). *Der Einfluss therapeutischer Interaktion auf die Änderungsmotivation in der kognitiven Verhaltenstherapie von Zwangsstörungen. Dissertation.* Abgerufen am 15. 11 2011 von <http://www.opus-bayern.de/uni-bamberg/volltexte/2011/321>
- Grawe, K. (2000). *Psychologische Therapie.* Göttingen: Hogrefe. S. 582 - 603.
- Grawe, K. (2004). *Neuropsychotherapie.* Göttingen: Hogrefe.
- Haken, H. (2011). Synergetik der Gehirnfunktionen. In G. Schiepek, *Neurobiologie der Psychotherapie* (S. 175 - 192). Stuttgart: Schattauer.
- Haken, H. & Schiepek, G. (2010). *Synergetik in der Psychologie. Selbstorganisation verstehen und gestalten. 2. Auflage.* Göttingen u.a.: Hogrefe.
- Hamburger Zentrum für Sprachkorpora- Schmidt - Thomas u.a. (Oktober 2011). *EXMARALDA.* Abgerufen am 13. 10. 2011 von <http://www.exmaralda.org>
- Hartung, M. (2011). Gesprächsanalyse in der betrieblichen Praxis. In K. Knapp, G. Antos, M. Becker -Mrotzek, A. Deppermann, S. Göpferich, J. Grabowski, et al., *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch. 3. Auflage* (S. 313 -333). Tübingen u.a.: Franke.
- Hauzinger, M. & Meyer, T. (2010). *Bipolar affektive Störungen.* Göttingen u.a.: Hogrefe.
- Hearlin, C. (2010). *Berufliche Beratung psychisch Kranker.* Psychiatrie Verlag.
- Hill, C. E. & Lambert, M. J. (2004). Methodological Issues in studying Psychotherapie. Prozess and Outcomes. In M. E. Lambert, *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change. 5. überarbeitete Ausgabe.* (S. 84 - 136). New York: Wiley.
- Honermann, H., Müssen, P., Brinkmann, A. & Schiepek, G. (1999). *Ratinginventar Lösungsorientierter Intervention (RLI). Ein bildgebendes Verfahren zur Darstellung ressourcen- und lösungsorientierten Therapeutenverhaltens.* Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Jacobshagen, N. (2000). *Die Theorie der Selbstorganisation und ihre Anwendung in der Psychologie.* Abgerufen am 11. 09. 2011 von Forschungsberichte der Direktion Sozial- und Gemeindepsychiatrie. Universitäre psychiatrische Dienste Bern. Forschungsbericht Nr. 00 -2: [http://www.upd.unibe.ch/research/researchpapers/FB00\\_2.pdf](http://www.upd.unibe.ch/research/researchpapers/FB00_2.pdf)
- Koolwijk, J. v., & Wieken - Mayser, M. (1975). *Techniken der empirischen Sozialforschung.* München: Oldenburg Verlag .
- Kraimer, K. (2007). *Die Einzelfallstudie.* Abgerufen am 23. 07. 2011 von <http://www.htw-saarland.de/Members/klaus-kraimer/lehrrmaterialien/einzelfallstudie>
- Langenfeldt, H. P. & Nothdurft, W. (2007). Soziale Interaktion und Kommunikation. In ebd., *Psychologie. Grundlagen und Perspektiven für die soziale Arbeit. 4. Auflage* (S. 135 - 192). München: Ernst Reinhardt Verlag.

- Lee, S. Y. (2003). *Chaos im Gespräch: Komplexitätstheoretische Betrachtung der chaotischen Gesprächsdynamik am Beispiel eines Beratungsgesprächs*. Frankfurt/ Main: Ernst Reinhardt Verlag.
- Lewin, K. (1958). Group decision and social change. In T. Maccoby, E. Newcomb, & E. Hartley, *Readings in social psychology* (S. 163 -226). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Lewin, K. (2012). *Feldtheorie in den Sozialwissenschaften. Ausgewählte theoretische Schriften: Kurt Lewin. Aus dem Amerikanischen von A. Lang und W. Lohr*. Bern: Huber.
- Lieb, H. (2/ 2007/ 21. Jahrgang). Systemkompetenz meets Verhaltenskompetenz. Verhaltenstherapie und Systemtherapie: Therapieschulenbegegnung auf wissenschaftlicher und curricularer Ebene. *systema*, 187 -202.
- Lieb, H. (2009). *So hab ich das noch nie gesehen. Systemische Therapie für Verhaltenstherapeuten*. Heidelberg: Karl Auer.
- Lieb, H. (2009a). *Unterscheidungen, die einen Unterschied machen: Kontextsensibilität - eine aus der Systemtheorie abgeleitete Wirkvariable. Unveröffentlichtes Manuskript*. Abgerufen am 04. 03. 2012 von <http://www.hans-lieb.de/Publikationen/uverö>
- Locker, H. (1983). *Handlungskonzepte und subjektive Vorstellungen von Rehabilitationsberatern. Philosophische Dissertation*. Essen: Universität.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11. aktualisierte und überarbeitete Auflage*. Weinheim: Beltz.
- Mummendy, H.-D. (2006). *Psychologie des "Selbst". Theorien, Methoden und Ergebnisse der Selbstkonzeptforschung*. Göttingen: Hogrefe.
- Nationales Forum Beratung in Bildung Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb). (2012). *Kompetenzprofil für Beratende*. Bielefeld, Berlin, Heidelberg: W. Bertelsmann Verlag
- Nellessen, G. (2002). *Leistungsdiagnostik und Leistungsprognostik. Zentrale Elemente in der sozialmedizinischen Begutachtung*. Berlin: Men-und-Buch-Verlag.
- Nellessen, G. (2004). *Interviewleitfaden zur Erfassung des Selbstkonzepts der Erwerbsfähigkeit. IQPR (Hrsg.)*. Abgerufen am 12. 09. 2011 von Prävention und Rehabilitation zur Verhinderung von Erwerbsminderung. Projektbericht. S. 260-263: <http://www.ipqr.de>
- Nothdurft, W. (1994). Herstellung der Beratungssituation. In W. Nothdurft, U. Reitemeier, & P. Schröder, *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache. Mannheim. Band 61* (S. 20 -86). Tübingen: Narr.

- Nothnagel, D. (2001). *"The Physics Way": Nationale Stile, Geschlechter und die kommunikative Praxis einer internationalen Wissenskultur*. S. 64 -66. Frankfurt/ Main: Campus Verlag.
- Nuissl, E. (2010). *Empirisch Forschen in der Weiterbildung. Studentexte für Erwachsenenbildung*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Oetting, M. (20. 02. 2012). *AVEM Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster. Einsatz von Avem (Fragebogen zum Arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster) im betrieblichen Gesundheitsmanagement*. Abgerufen am 20. 04. 2012 von Vortrag bei Regionalgruppe Hamburg des BDP "Gesundheitspsychologie", Schwerpunkt "Betriebliches Gesundheitsmanagement": [http://www.bdp-gus.de/gus/2012-02-20\\_Vortrag\\_Oetting.pdf](http://www.bdp-gus.de/gus/2012-02-20_Vortrag_Oetting.pdf)
- Reitinger, E. (2008). *Transdisziplinäre Praxis. Forschen im Sozial- und Gesundheitswesen*. Heidelberg: Verlag für systemische Forschung.
- Reley, M. W. & Reley, J. W. (1994). Structural Lag: Past and Future. In M. K. Reley, *Age and Struktural Lag* (S. 15 -36). New York: Wiley S.
- Rheinhessen Fachklinik. (2010). *BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME*. Abgerufen am 26. Mai 2012 von <http://www.rheinhessen-fachklinik-alzey.de/leistungsspektrum/teilstationaereambulanteangebote/beruflicheintegrationsmassnahme.html>
- Rische, H. & Reimann, A. (2012). *Reba-Bericht*. Berlin: Deutsche Rentenversicherung Bund.
- Sachse, R., Püschel, O., Fasbender, J. & Brail, J. (2008). *Klärungsorientierte Schemabearbeitung. Dysfunktionale Schemata effektiv verändern*. Göttingen u.a.: Hogrefe.
- Sackmann, R. (2007). *Lebenslaufanalyse und Biographieforschung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Schaarschmidt, U. (2006). AVEM - ein persönlichkeitsdiagnostisches Instrument für die berufsbezogene Rehabilitation. In A. k. Rehabilitation, *Psychologische Diagnostik - Weichenstellung für den Reba-Verlauf* (S. 59 -82). Bonn: Deutscher Psychologen Verlag GmbH.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A. (2008). *Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster. 3. überarbeitete Auflage/ 1. Auflage 1996*. Frankfurt/ Main: Swets Test Services GmbH.
- Schiepek, G. (2006). Die neuronale Selbstorganisation von Persönlichkeit und Identität. *Psychotherapie. 11. Jahrgang. Band 11, Heft 2. CIP-Medien*, S. 192 - 201.
- Schiepek, G. (2008). Psychotherapie als evidenzbasiertes Prozessmanagement. Ein Beitrag zur Professionalisierung jenseits des Standardmodells. *Nervenheilkunde, 12*, S. 1138 - 1146.

- Schiepek, G. (2009). Systemische Neurowissenschaften und systemische Therapie. In R. H. Hanswille, *Systemische Hirngespinnste: neurobiologische Impulse für die systemische Theorie und Praxis* (S. 34 -62). Göttingen u.a.: Vandenhoeck & Rupprecht.
- Schiepek, G. (2010). Systemische Forschung. Eine Postionsbestimmung. *Familiendynamik*. 35.Jahrgang, Heft 1, S. 2 - 12.
- Schiepek, G. & Eckert, H. (2012). Monitoring und Evidenzbasierung von Beratungsprozessen. In C. Schiersmann, & H.-U. Thiel, *Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen. Interdisziplinäre Beratungsforschung, Band 5* (S. 79 -103). Göttingen: Vandenhoeck & Rupprecht.
- Schiepek, G. & Sulz, S. (2010). Selbstorganisation und psychische Entwicklung. In S. K. Sulz & S. Höfling, *...und er entwickelt sich doch! Entwicklung durch Psychotherapie*. (S. 147 - 168). München: CIP - Medien.
- Schiepek, G., Heinzl, S. & Karch, Susanne. (2011). Die neurowissenschaftliche Erforschung der Psychotherapie. In G. Schiepek, *Neurobiologie der Psychotherapie* (S. 1 -34). Stuttgart: Schattauer.
- Schiepek, G., Zellweger, A., Kronberger, H., Aichhorn, W. & Leeb, W. (2011). Psychotherapie. In G. Schiepek, *Neurobiologie der Psychotherapie* (S. 567 -592). Stuttgart: Schattauer.
- Schiersmann, C. (2007). Beratung im Kontext Lebenslangen Lernens. In U. Siekendiek, *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung* (S. 185 -202). Tübingen: DGVT.
- Schiersmann, C. (2011). Beratung im Kontext von Lebenslangem Lernen und Life Design - ein Generationen übergreifendes Konzept. In T. Eckert, A. v. Hippel & M. &.-H. Pietraß, *Bildung der Generationen* (S. 427 -439). Wiesbaden: VS Verlag.
- Schiersmann, C. & Thiel, H.-U. (2010). Sammelmappe personenbezogene Beratung. Unveröffentlichtes Studienmaterial MA - BOB. Ruprecht - Karls - Universität Heidelberg. Heidelberg.
- Schiersmann, C. & Thiel, H.-U. (2011). *Organisationsentwicklung, Prinzipien und Strategien von Veränderungsprozessen. 3. durchgesehene Auflage*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Schiersmann, C. & Thiel, H. -U. (2012). Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen - eine Theorie jenseits von <Schulen> und <Formaten>. In C. Schiersmann & H.-U. Thiel, *Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen. Empirische Studien zur Beratung von Personen und Organisationen auf der Basis der Synergetik*. (S. 14 - 78). Göttingen u.a.: Vandenhoeck & Rupprecht.
- Schiersmann, C., Bachmann, M., Dauner, A. & Weber, P. (2008). *Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung*. Bielefeld: Bertelsmann.

- Schmidt, T. (2005). *Computergestützte Transkription - Modellierung und Visualisierung gesprochener Sprache mit texttechnologischen Mitteln*. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Schuntermann, M. (2005). Das Klassifikationssystem ICF und der Begriff "Empowerment". In R.-M. Frieboes, M. Zaudig, & M. (. Nosper, *Rehabilitation bei psychischen Störungen* (S. 15 -27). München: Urban & Fischer.
- Sedlmeier, P. & Renkewitz, F. (2008). *Forschungsmethoden und Statistik in der Psychologie*. München: Pearson Studium.
- Sieland, B. & Heyse, H. (2010). *Verhalten ändern - im Team geht's besser. Die KESS-Methode. Handbuch mit Arbeitsbuch*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Spinath, B. & Schöne, C. (2003). Subjektive Überzeugungen zu Bedingungen von Erfolg in Lern- und Leistungskontexten und deren Erfassung. In J. Steinmeier - Pelster, & Rheinberg, F., *Diagnostik von Motivation und Selbstkonzept. Tests und Trends. Band 2. Jahrbuch der pädagogisch-psychologischen Diagnostik*. (S. 15 -27). Göttingen u.a.: Hofgreffe.
- Sulz, S. K., Gräff- Rudolph, U., Hebing, M., Hauke, G., Hoenes, A. & Richter- Benedikt, A. (2009). *Erlebnisorientierte Schmaänderung - zwei Ansätze zur Wirksamen Bearbeitung dysfunktionaler Schemata*. Abgerufen am 08. 11. 2011 von 14.Jhg. Bd. 14. Heft 2: [http://cip.medien.com/media/download\\_gallery/o9-02/01.%20Sulz-I.pdf](http://cip.medien.com/media/download_gallery/o9-02/01.%20Sulz-I.pdf)
- Thiel, H. -U. (2003). Phasen des Beratungsprozesses. In C. Krause, B. Fittkau, R. Fuhr & H.-U. Thiel, *Pädagogische Beratung*. (S. 73 - 84). Paderborn: Ferdinand Schöningh Verlag.
- Thompson, L. & Walker, A. (1982). The dyad as the unit of analysis: Conceptual and methodological issues. *Journal of Marriage and the Family*. 44 (4), S. 889 -900.
- Tsirigotis, C. (2005). "Sie hat mir einfach ihr Gehör geschenkt" Ein Beratungsprozess im Kontext von Hörschädigung und CI-Rehabilitation zwischen Institution und Selbstorganisation. In J. Hargens (Hrsg.), *"...und mir hat geholfen". Psychotherapeutische Arbeit - was wirkt? Perspektiven und Geschichten der Beteiligten*. (S. 99 -121). Dortmund: Bergmann.
- Universität Bern (CH). (kein Datum). *SPSS (z.B. Korrelation nach Pearson)*. Abgerufen am 14. 04 2012 von <http://www.molar.unibe.ch/help/statistics>
- Universität Freiburg (CH). (August 2008). *Seminar "Psychologische Gesprächsführung und Beratung (Counseling)". Projektarbeit: Durchführung und Analyse eines Beratungsgesprächs*. Abgerufen am 17. 08. 2008 von [www.unifr.ch/psycho/klinisch/download/Auftrag2008.doc](http://www.unifr.ch/psycho/klinisch/download/Auftrag2008.doc)
- Wahl, A. (2012). Generische Prinzipien in der beruflichen Beratung - Konkretisierung und Fallbeispiel. In C. Schiersmann & H.-U. Thiel, *Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen* (S. 104 -131). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Wiener, N. (1961). *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*. 2. Auflage. 1. Auflage 1948. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Zimbardo, P. G., & Gerrig, R. J. (2008). *Psychologie*. München: Pearson, Studium.

# Glossar synergetischer Grundbegriffe

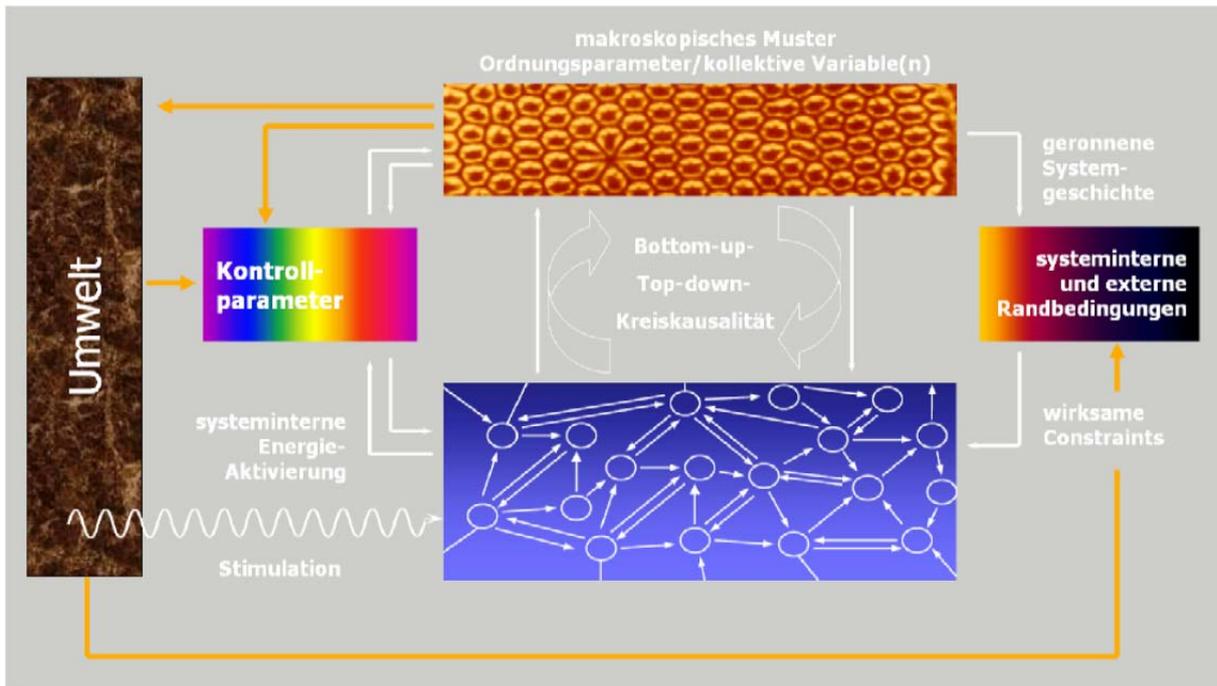


Abbildung 20: "Synergetisches Modell des psychischen Funktionierens"

(Schiepek & Sulz, 2010, S. 149) übernommen aus:

[http://www.ccsys.de/site/content/1\\_unternehmen/img/Synergetisches\\_Prozessmanagement.pdf](http://www.ccsys.de/site/content/1_unternehmen/img/Synergetisches_Prozessmanagement.pdf)

Zugriff: 29. 07.2011

### Auswahl Synergetischer Grundbegriffe

(vgl. Schiepek & Sulz, 2010, S. 152 – 156):

**Attraktor:** Systeme haben die Tendenz stabile Muster – Systemzustände – auszubilden (Konvergenz). Wenn ein System immer wieder in den gleichen Stabilitätszustand fällt, ist dieser für das System besonders attraktiv – der Zustand stellt einen Attraktor dar. „Ein Attraktor ist also ein Abfolgemuster, eine prozessuale Gestalt im Verhalten eines dynamischen Systems. Eine andere Definition bezeichnet einen Attraktor als eine Verdichtung des Wahrscheinlichkeitsraums von Systemzuständen in einem Phasenraum. Systemzustände, die sich außerhalb des Attraktors befinden, werden innerhalb eines mehr oder weniger großen Zeitraums auf diesen hin orientiert, d.h. von diesem angezogen. Jeder Attraktor hat einen bestimmten Einzugsbereich (sog. Bassin), in dem seine „attraktive“ Kraft wirkt“ (ebd. S. 153), er existiert auf unterschiedlichen Zeitskalen von wenigen

Sekunden bis zu ganzen Lebensabschnitten (vgl. Schiepek 2011, S. 175-191). (s. auch Ordner)

**Bistabilität** ist ein typisches Phänomen von Ordern, d.h. ganzheitliches Wahrnehmen dominiert über detailgenaue Wahrnehmung. Abhängig von der Vorgeschichte, kann ein System bei identisch gleichen Kontrollparameterwerten ganz verschiedene Zustände einnehmen.

**Fluktuation:** Sind allgemeine Schwankungen die unter stabilen Bedingungen kaum bemerkt werden, in instabilen Systemen jedoch zu Zustandsänderungen führen können.

**Hystereseeffekt:** bezeichnen unterschiedliche Umschlagpunkte von einem in ein anderes Bewegungsmuster je nach Richtung der Annäherung an diesen Umschlagpunkt (z.B. Gangarten von Pferden). Dies gilt auch für die Wahrnehmung, wenn ein Konkurrenzprozess zwischen zwei Ordern stattfindet.

Ein wesentlicher Kontrollparameter der Wahrnehmung ist die Aufmerksamkeit (vgl. Haken in Schiepek 2011, S.186- 172)



**Abbildung 21:** Hystereseeffekt Mann/ Frau.

(Beginnen wir bei der Betrachtung der Bilder oben links, nehmen wir das Männergesicht länger wahr, fangen wir umgekehrt unten rechts an, dominiert das Mädchen länger unsere Wahrnehmung.)

**Kognitions- Emotions- Verhaltens-Muster:** sind komplexe zeitlich begrenzte Strukturen („states of mind“) in Abhängigkeit eines situativen Kontexts, die das Fühlen, Denken und Handeln einer Person (das Verhalten und Erleben biopsychosozialer Systeme) zu einem kohärenten Ganzen organisieren (vgl. Haken & Schiepek, 2010, S. 332), syn. **Verhaltens- und Erlebensmuster** (vgl. Schaarschmidt, 2006). Siehe auch Ordnungsparameter.

**Komplexität:** Charakteristik selbstorganisierender Systeme ist deren Dynamik, Offenheit und Komplexität. Dynamische Systeme verändern sich ständig in Raum und Zeit, ihre Offenheit unterstützt den Energie- und Informationsaustausch der Systemteile untereinander und mit deren Umgebung. Der Komplexitätsgrad eines dynamischen Systems bestimmt sich durch die Anzahl der Freiheitsgrade sowie der möglichen Zustandsänderungen pro Zeiteinheit. Das Verhalten komplexer Systeme kann nicht hinreichend vorhergesagt oder beschrieben werden.

**Kritische Fluktuation/ Kritisches Langsamwerden:** In Phasenübergängen wird das System instabil und kann Störungen immer

schwerer und langsamer korrigieren. Nah am Instabilitätspunkt wird das Auffinden eines stabilen Zustandes erschwert und Entweichen/ Fluktuation in einen qualitativ anderen Ordnungszustand ermöglicht.

**Kontrollparameter** haben Einfluss auf die Stabilität des Systems, bei Veränderung kommt es zu Destabilisierung und Instabilität. Mit Hilfe des Kontrollparameters kann sich ein System stetig anpassen, ohne dass eine qualitative Änderung des Zustands auftreten würde. Der alte Zustand wird erst verlassen, wenn spezielle Werte des Kontrollparameters erreicht werden. Der Zustand wird instabil, bis er schließlich durch einen qualitativ anderen Zustand ersetzt wird. (Beispiel aus dem Bereich Sport: Geschwindigkeit hat Einfluss auf Bewegungsabläufe) In der Nähe von Instabilität wird das dynamische Verhalten eines Systems von wenigen Variablen bestimmt (Ordnungsparameter oder Ordner). (siehe auch Ordner; Attraktor)

**Nichtlinearität** meint sprunghafte, diskontinuierliche Entwicklungen im System mit nicht direkt planbaren Phasenübergängen (z.B. Flügelschlagprinzip).

**Ordnungsparameter (Ordner)** sind kollektive Variablen, bzw. Freiheitsgrade, die das Entstehen von Strukturen in komplexen Systemen charakterisieren. Ordner können kooperieren oder sich abwechseln, aber auch koexistieren, ohne sich zu beeinflussen. Der Ordnungsparameter ist ein Maß für die Informationskompression durch Ordnungsbildung, bzw. der Konfiguration, die das Verhalten der Teile „versklavt“. Die Dynamik der Ordner in der Zeit entspricht dem Attraktor. Das Verhalten der Ordnungsparameter kann in sog. Potentiallandschaften dargestellt werden. Die Täler dieser Landschaft deuten auf unterschiedliche Gleichgewichtspunkte des Systems hin. Die Begriffe Ordnungsparameter, Ordner und Attraktor treten oft synonym auf. Die Bedeutung überlagert sich zum Teil, wobei mit dem Begriff

„Attraktor“ eher die Dynamik, bzw. das Verhalten des Ordners in der Zeit gemeint ist, mit Ordner mehr die Qualität der emergierenden Systemeigenschaft. An der Instabilitätsgrenze eines Ordners kann es es zu Nichtgleichgewichtsphasenübergängen (ungeordnetes Verhalten wird zu einem geordneten Verhalten) kommen.

**Ordnungs- Ordnungsübergang/ Phasenübergang:** Kritische Fluktuationen können zu einem Wechsel der Ordnungszustände führen. Der Wechsel von einem Systemzustand zu einem qualitativ anderen Ordnungszustand kann sich sprunghaft oder diskret vollziehen.

**Selbstorganisation** „umfasst die Entstehung, die Stabilisierung und den Wandel von spezifischen raum-zeitlichen und/oder sinnbezogenen Strukturen als Eigenleistung eines Systems...“ (Sulz & Schiepek, 2010, S. 155) In Selbstorganisationsprozessen stellen sich Ordnungszustände ein, ohne dass diese durch spezifische äußere Einflüsse direkt angeregt werden könnten

**System:** Bezeichnet eine durch Wechselwirkung (Relation) miteinander verbundene Menge von Objekten (auch Elemente/ Teile/ Komponenten), die häufig durch materielle oder funktionelle Grenzen zu ihrer Umwelt abgegrenzt sind, zu dieser aber gleichzeitig in Austausch stehen (offene Systeme). Humane

System können sowohl eine Gruppe von Menschen (soziale Systeme) als auch ein Individuum und seine Neuronen im Gehirn (bio-psychisches System) sein. Der (energetische) Austausch System <> Umwelt ist oft nicht direkt erkennbar, stellt aber eine wesentliche Voraussetzung für selbstorganisierte Musterbildung und Phasenübergänge dar. Systeme werden durch die subjektiven Deutungen der jeweiligen Personen bestimmt und durch den Beobachter erst konstruiert. Es ist meist nicht eindeutig abzugrenzen, welche Elemente zum System gehören. Das Verhalten eines biopsychosozialen Systems ist von Regeln (und Regelkreisen) bestimmt, die durch die subjektive Historie von Entwicklung und Erfahrung geprägt ist und durch diese angepasst und verändert werden kann.

**Versklavungsprinzip** führt zur Reduktion von Freiheitsgraden. Ordnungsparameter bestimmen nicht nur den Ordnungszustand, sie beeinflussen und regulieren auch das dynamische Verhalten und die Interaktion von Systemkomponenten. Es kommt zu einer erheblichen Informationskomprimierung.

**Zirkuläre Kausalität:** Das kausaldynamische Zusammenwirken der einzelnen Teile bewirkt, dass diese sich gegenseitig beeinflussen. Lineare Kausalität ist im Modell der Synergetik nicht möglich.

# Anhang

# Qualitative Gesprächsanalyse

# Logbuch

(Zusammenfassung)

## Die fünf videographierten Beratungsgespräche im Einzelnen

### Gesprächsanalyse zur Vorbereitung des Ratings

Die Beratungsgespräche finden jeweils in den Räumlichkeiten der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME, im kleinen Beratungszimmer statt.



**Abbildung 22: Beratungszimmer**

(Foto: BERUFLICHE INTEGRATIONSMASSNAHME)

**Im Logbuch sind grob die folgenden Beobachtungskriterien zu notieren:**

- Kontext: Information des Beraters zum jeweiligen Setting
- Gesprächsorganisation: Dauer – Gesprächsphasen - Turns/ Sprecherwechsel
- Visueller Eindruck/ Emotionsausdruck
- Gesamteindruck/ Themenprogression (z.B. Beteiligungsrollen, Beziehungsgestaltung, Interaktionsgestaltung, Themen, Sequenzverlauf).

## Das Beratungsgespräch vom 17.02.2011

### Kontextbeschreibung des Beraters:

Aktuell werden in der ambulanten psychiatrischen Behandlung die Medikamente (Psychopharmaka) umgestellt. Die Ratsuchende reagiert umfassend auf diese Auswirkungen und Veränderungsprozesse. Der Beratungsprozess war davon beeinflusst. Oberste Priorität hatte hier, die Ratsuchende über den Prozess stabil zu halten und tiefgreifende Konfrontation und Veränderung zu vermeiden.

### Gesprächsorganisation:

Dauer des Gesprächs: 33:08 Minuten, Aufnahme wird hier abgeschaltet

Gesprächsphasen:

- Eröffnung bis zur Minute 1:40, bzw. Turn 2/3
- Gesprächsmitte: bis zur Minute 32:50, bzw. Turn 65/66
- Gesprächsende bis zur 33:08 Minute, bzw. Turn 68 (Band wurde ausgeschaltet)

### Visueller Eindruck/ Emotionsausdruck:

Ruhige entspannte Gesprächsatmosphäre, die Beratungspartner sitzen sich in einem 90° Winkel gegenüber, beide haben Unterlagen auf dem Schoß und einen Stift in der Hand.

### Gesamteindruck/ Themenprogression:

Die Ratsuchende berichtet engagiert von einem zurückliegenden Assessment bei einer Versicherung, das sie als positiv und interessant erlebte. Sie könnte einen Job als Versicherungsagentin haben, will ihn aber aufgrund der schlechten Konditionen nicht annehmen. Außerdem werden die gesundheitliche Situation (aktuelle Umstellung der Medikamente), die aktuelle Bewerbungsoffensive und vorsichtig berufliche Ziele besprochen. In den Turns der Ratsuchenden fällt auf, dass diese ausschweifend und ausführlich erzählt, ihre Kompetenzen in Verbindung zu Arbeitsmarktanforderungen und Erwerbsfähigkeit unrealistisch überbewertet und eine unklare Vorstellung von ihren beruflichen hoch gesteckten Zielen hat. Der Berater geht nur vereinzelt, und auffallend vorsichtig auf die konkreten Äußerungen ein. Eine Konfrontation mit den dysfunktionalen Anteilen in der Erzählung der Ratsuchenden wird offensichtlich bewusst vermieden. Die Gesprächstechniken des Beraters, wie z.B. Gesprächssteuerung (Zusammenfassungen/ Klärung des weiteren Vorgehens mit 40,9% in seinen Turns ) oder Fragetechniken (mit 37,8% in den Turns des Beraters), zielen darauf ab, der Ratsuchenden die Möglichkeit zu geben, inne zu halten, sich zu beruhigen, über ihre aktuellen Partizipationsmöglichkeiten nachzudenken, ihre Ziel innerhalb ihres Werteverständnisses zu reflektieren, die geschilderte Situation zu verstehen und in Einklang mit der aktuellen (gesundheitlichen) Situation zu bringen. Der Berater setzt professionelle Gesprächstechniken ein. Es geht um Stabilität und Sicherheit im Umgang mit der Erkrankung, deren Symptomerleben für die Ratsuchende noch relativ neu ist (Diagnose wurde erst vor wenigen Monaten gestellt und entsprechende medikamentöse Behandlung eingeleitet). Die engagierten Redeanteile der Ratsuchenden bleiben größtenteils unkommentiert. Der Berater machte immer wieder Notizen. Zu ihrer Krankheitssymptomatik gibt die Ratsuchende an, dass sie sich seit Einnahme von Medikamenten „ruhig“ fühle, deshalb auch diese zurückliegende Assessmentssituation hervorragend bewältigt habe. Insgesamt entsteht der Eindruck – unter Berücksichtigung des Krankheitsbilds der Ratsuchenden (bipolar –affektive Störung) - dass sich die Ratsuchende aktuell in einer hypomanischen Phase befindet, die gekennzeichnet ist durch gesteigertes Selbstbewusstsein, überhöhte Selbstüberschätzung, gesteigerte Gesprächigkeit, Beschleunigung und Erregung aller psychischen Abläufe wie Denken, Sprache, Motorik/ Handeln (vgl. Hautzinger 2010, S. 29 -30).

Dieses Beratungsgespräch wird aufgrund technischer Mängel (kleine Sprünge in Bild und Ton) nicht transkribiert.

Das Rating nach Turns führe ich nur am Original (Video) aus um einen Vergleich mit den Einschätzungen der Akteure herstellen zu können.

## Das 2. Beratungsgespräch vom 03. 03. 2011

### Kontextbeschreibung des Beraters:

Das Gespräch fand innerhalb der normalen Kursteilnahme vormittags statt. Mit anwesend war ein Praktikant (Studierender der Psychologie), der mit Einverständnis der Ratsuchenden zu Ausbildungszwecken teilnahm. Kamera war unbeabsichtigt nur auf die Ratsuchende und den Praktikanten ausgerichtet.

### Gesprächsorganisation:

Dauer: 30:54 Minuten, Aufnahme enthält die gesamte Sitzung.

Gesprächsphasen:

- Eröffnung: bis Minute 02:13/ Turn 6/7
- Mitte: bis Minute 29:13/ Turn 100/101
- Beendigung: bis 30:54 Turn 102/103

### Visueller Eindruck/ Emotionsausdruck:

RS und B sitzen sich im 90° Winkel gegenüber, ein Praktikant der Psychologie (vgl. Kontextbeschreibung) ist im Bild nur mit 1 Bein sichtbar und 1 x mit der Bewegung einer Wasserflasche. Die RS sitzt aufrecht mit überschlagenem Bein und hat je 1 Ordner mit Unterlagen auf dem Schoß und einen Stift in der Hand. Sie verändern ihre Sitzposition/ Haltung während des ganzen Gesprächs nicht!

### Gesamteindruck/ Themenprogression:

Der Berater knüpft an das letzte Beratungsgespräch vom 17.02.2011 an und fasst die Inhalte dieses zurückliegenden Gesprächs zusammen. Fragt nach der persönlichen Einschätzung zum Verlauf der Medikamentenumstellung. Die Ratsuchende gibt dazu positive und selbstkritische Rückmeldung. Auf Nachfrage benennt sie ihre Themen für dieses Beratungssetting. Der Berater hört aufmerksam zu, stellt Verständnis- und Vertiefungsfragen, greift Aussagen der Ratsuchenden auf, um erste Visionen in die Zukunft zu ermöglichen. Die Ratsuchende benennt Unsicherheit für die kommenden Vorstellungsgespräche. Der Berater geht mit ihr gedanklich ihre Selbstpräsentation durch, dabei setzt er professionelle Gesprächstechniken ein, so wird der Denkprozess der Ratsuchenden unterstützt und neue Denkrichtungen werden ermöglicht. Dabei ergeben sich die Themen situativ aus der Interaktion und den Redeanteilen, z.B. in einem Rollenspiel, nachdem die Ratsuchende sagt, dass sie sich in einer geforderten Präsentation immer nur kurz selbst beschreibt und nie recht weiß, wo sie anfangen soll:

57	
<b>B [v]</b>	Wie würden Sie sich in einer Selbstpräsentation beschreiben, wenn Sie z.B.
58	
<b>B [v]</b>	gefragt werden, wie Sie sich im Team sehen – in drei Worten.
<b>RS [v]</b>	Hmh (1s) vielleicht (1s)
<b>B [v]</b>	
<b>RS [v]</b>	z u v e r l ä s s i g (.) harmoniebedürftig (.) Geh keinem Konflikt aus dem Weg.
59	
<b>B [v]</b>	Hmh, o.k. (2s) o.k. Wir machen vielleicht mal eben ein kurzes Rollenspiel.
<b>B [v]</b>	Sie sind jetzt der Geschäftsführer im Vorstellungsgespräch. Ich bin die Bewerberin, also

<b>B [v]</b>	weiblich, das ist vielleicht für die Rollenzuschreibung nochmal ganz wichtig. (1s) und ich
60	
<b>B [v]</b>	sage Ihnen: Ich bin zuverlässig – harmoniebedürftig und geh keinem Konflikt aus dem Weg.
<b>RS [v]</b>	Ups, harmoniebedürftig klingt
<b>RS [v]</b>	da total bescheuert. (1s) wie könnt ich das denn noch ausdrücken (2s) Was mein
<b>RS [v]</b>	ich denn damit – wenn ich das Gezicke nicht mag. (1s) ich sollte vielleicht
<b>RS [v]</b>	sagen – hmh – (1s) k o o p e r a t i v ?
	(schreibt sich Stichwort auf)

Das Gespräch setzt sich inhaltlich fort über die Wirkung und Bedeutung der Sprache, bzw. des sprachlichen Ausdrucks und dass es wichtig ist, dies im Blick zu haben. Dabei sei „harmoniebedürftig“ kein „no go“, es muss eben passen und scheinbar widersprüchliche Aussagen müssten gegenüber Fremden, also im Vorstellungsgespräch, begründet werden. Die nächsten ausstehenden Vorstellungsgespräche werden besprochen und inhaltlich hinterfragt. Die Möglichkeit, bei Bedarf Praktika und fachliche Qualifizierungsmodule zu belegen wurde besprochen.

Dieses Beratungsgespräch kann aufgrund der schlechten Aufnahmequalität (Abbrüche in Bild und Ton) nicht vollständig transkribiert werden. Das oben angeführte Beispiel des Rollenspiels wurde als einziger Ausschnitt dieses Settings transkribiert. In der Realisierung des situativen Rollenspiels stellte das Rollenspiel im Verlauf der dyadischen Beratungssettings eine Besonderheit dar. Es wurde von der Ratsuchenden gut angenommen und konnte sichtbar ein Umdenken hervorrufen.

Das quantitative Rating der Turns wird ebenfalls ausschließlich am Original (Video) vorgenommen.

### Das 3. Beratungsgespräch vom 10.03.2011

#### Kontextbeschreibung des Beraters:

Das Beratungsgespräch war innerhalb der Kursteilnahme der Ratsuchenden auf 11:30Uhr gelegt und begann mit leichter Verspätung. Ich war sehr müde und mit ausgesprochen geringer Planung in das Gespräch gegangen. Die Ratsuchende war zu Beginn sehr verunsichert (weil sie evtl. die individuelle Anwesenheitsregelung nicht über Video besprechen wollte) und hat wohl deshalb leiser als sonst gesprochen. Mit anwesend im Einverständnis war diesmal eine Praktikantin der Sozialen Arbeit.

#### Gesprächsorganisation:

Dauer: 32:32 Minuten, Aufnahme enthält die gesamte Sitzung. Bild- und Tonqualität sind gut, so dass dieses Beratungssetting vollständig transkribiert vorliegt.

#### Gesprächsphasen:

- Eröffnung: bis Minute 02:08/ Turn 7/8
- Mitte: bis Minute 31:15/ Turn 145/146
- Beendigung: bis 32:32 Turn 153

#### Visueller Eindruck/ Emotionsausdruck:

Die Interaktanten sitzen sich auch in diesem Beratungssetting im 90° Winkel gegenüber, wobei die Kamera ganz auf die Ratsuchende gerichtet ist, der Berater nur am Rand und die Praktikantin gar nicht sichtbar sind.

**Gesamteindruck/ Themenprogression:**

Beratungsgegenstand ist diesmal ein zurückliegendes Vorstellungsgespräch bei einer IT Firma, das ohne vorherige Ankündigung hätte in Englisch stattfinden sollen. Ratsuchende berichtet über ihre Eindrücke, dass ihr Englisch nicht ausgereicht habe, sie dafür aber die IT-Terminologie und v.a. die QM - Anteile aus ihrer Sicht gut präsentieren können. Evtl. könnte es zu einer 2. Runde des Bewerbungsverfahrens bei dieser Firma kommen. Außerdem habe sie eine Einladung zu einem weiteren Vorstellungsgespräch in einem Ministerium. Sowohl in der Reflexion des zurückliegenden Bewerbungsgesprächs, als auch in der Vorbereitung des anstehenden Vorstellungsgesprächs werden v.a. die Themenbereiche „fachliche Stärken und Schwächen“, „überfachliche Kompetenzen“, „Familie und Betreuung des Sohnes“ sowie „gesundheitliche, psychische Verfassung“ besprochen und v.a. fachliche Qualifizierungsbedarfe herausgearbeitet. Hier sieht die Ratsuchende Handlungsbedarf v.a. im Bereich Englisch-Konversation, IT- Dokumentation, Haushaltsplanung und Zuwendungsrecht im öffentlichen Dienst, Drittmittelbeschaffung und QM/ ISO. Der Berater prüft in der Überlegung mit der Ratsuchenden die Möglichkeiten der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME für die beschriebenen Lernfelder. Dabei wird einerseits die Möglichkeit der Aneignung von Wissen, aber auch dessen unverzügliche, praktische Anwendung in Erwägung gezogen. Beispielweise könnte dieser Theorie-Praxistransfer realisiert werden durch eine Präsentation vor der Gruppe interessierter Teilnehmender oder durch den fachliche Austausch mit dem QM Beauftragten der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME und einem Konversationstraining mit dem Englischdozenten. Es werden weitere, nicht anwesende Personen miteinbezogen, beispielweise der unterstützende Ehemann der Ratsuchenden, der Sohn, eine Mitarbeiterin, die Bewerbungsschreiben zeitnah korrigiert, der Englischdozent. Auf Nachfrage sieht sich die Ratsuchende gesundheitlich weitgehend als stabil an. An Unsicherheiten und Entwicklungsthemen für die nächsten Wochen sieht sie vor allem fachlichen Qualifizierungsbedarf, aber auch Klärungsbedarf in Bezug auf ihre familiären Rahmenbedingungen (v.a. Betreuung des Sohnes). Im Vorfeld des ausgewählten Beispieltur 125/ 126 beschreibt die Ratsuchende, dass sie diesmal im Bewerbungsschreiben betont habe, dass sie Mutter eines Sohnes sei und dessen Betreuung durch Hort und Ehemann sichergestellt sei. Außerdem würde sie, wenn für die Stellenbesetzung notwendig, die Gleichstellung zur Schwerbehinderung von der Agentur für Arbeit problemlos und unverzüglich bekommen.

		1 2 5
B [v]		((aa)) ((ea)) ((2s))
B [k]		<i>murmelt</i>
RS [v]	komisch, dass man mit solchen Mitteln arbeiten muss.	
B [v]	Zuteilungsplan, ((1s)) mmh genau. Also was würde mhh Ihnen vielleicht noch in	
B [k]		<i>gedehnt</i>

B [v]	Hinblick auf Donnerstag... Was würden Sie sich da noch wünschen.	
RS [v]		((1s))

	126	
B [v]		Hmhm
RS [v]	((seufzt)) Es einfach nur hinter mir zu haben. ((1s)) Also ruhig bin ich, da	

B [v]		Hmhm
RS [v]	gibt s nix, also die Medikamente sind da schon geil, ((lacht kurz)) da is man so	

RS [v]	richtig schön... ((ea)) Und äh dann muss man kucken, wie die Leute sind. _Wer	
--------	---	--

RS [v]	da drin sitzt, da wird bestimmt wieder (einee) Gleichstellungsbeauftragte dabei	
--------	---	--

<b>B [v]</b>	Hm̂
<b>RS [v]</b>	sein, die Frauenbeauftragte, der Personaler wird dabei sein, der eine von der

	1 2 7
<b>B [v]</b>	Hmhm ((1s)) Gut möglich. ((ea)) Eine
<b>B [k]</b>	<i>leise</i> <i>leise</i>
<b>RS [v]</b>	Firma, sie sind bestimmt fünf Leute mit drin.

Der Berater gibt der Ratsuchenden im Gesprächsverlauf immer wieder die Möglichkeit der Reflexion, geht aber auf ihre außerfachlichen Unsicherheiten nicht näher ein (z.B. im Turn oben nicht auf die subjektive Bedeutung der Schwerbehinderung). Er ermöglicht ihr das bevorstehende Vorstellungsgespräch gedanklich vorwegzunehmen und die Realisierung ihrer fachlichen Qualifizierungswünsche zu planen. Das Beratungssetting endet mit einer konkreten Absprache, wer sich in den kommenden zwei Wochen um die Realisierung der Qualifizierungsangebote kümmert.

#### Das 4. Beratungsgespräch vom 31.03.2011

**Kontextbeschreibung des Beraters:** Das Gespräch hat wieder innerhalb der üblichen Kursteilnahme um 11:15 Uhr stattgefunden. Die Kamera ist unbeabsichtigt nur auf die Ratsuchende ausgerichtet worden (rechter Rand falsch eingeschätzt). Keine Besonderheiten bzgl. Anlass und Verlauf.

##### Gesprächsorganisation:

Dauer: in der 35:08 Minute wird die Kamera abgeschaltet, Ende der Aufnahme. Die Verabschiedungssequenz ist größtenteils enthalten. Bild- und Tonqualität sind gut, so dass dieses Beratungssetting vollständig transkribiert vorliegt.

##### Gesprächsphasen:

- Eröffnung: bis Minute 00:10/ Turn 1/2
- Mitte: bis Minute 32:48/ Turn 121/122
- Beendigung: bis 35:08 Turn 131

##### Visueller Eindruck/ Emotionsausdruck:

Die bekannte Sitzordnung ist scheinbar beibehalten. Die Ratsuchende hat einen Ordner auf dem Schoß liegen und einen Stift in der Hand. Sie wirkt nervös und gedrückt (rutscht zu Beginn der Aufnahme auf dem Sessel hin und her, Schultern hochgezogen, Arme eng am Körper, den Blick zu Boden gesenkt). Die Kamera ist ganz auf die Ratsuchende ausgerichtet, der Berater ist nicht auf dem Bild.

##### Gesamteindruck/ Themenprogression:

Die Ratsuchende berichtet davon, dass sie kurzfristig einen kleinen Nebenjob in den Abendstunden in einer Arztpraxis angenommen habe. Ihre Aufgabe sei v.a. die Abrechnung vorzubereiten und Daten in ein PC-Programm einzupflegen. Sie fühle sich mit der Situation überfordert, was sie selbst erstaune. Das sei so schlimm, dass sie nicht mehr gut schlafen könne, Magenprobleme habe, sich insgesamt nicht gut fühle und Angst habe, Fehler zu machen. Die Situation wird umfassend beleuchtet, diverse Entspannungsverfahren werden auf ihre individuelle Nützlichkeit hin bewertet und das Für und Wider des Mini-Jobs besprochen. Anschließend werden wieder zurückliegende und künftige Vorstellungsgespräche auf der kognitiven und auch auf der emotionalen Ebene reflektiert und die Möglichkeiten des Umgangs mit Absagen und Wartezei-

ten beleuchtet. Es gelingt der Rat suchenden Betriebswirtin im Laufe des Beratungssettings aus der zunächst gedrückten Grundstimmung in vorsichtige positive Visionen überzugehen und eine Vorstellung zu ihren nächsten Schritten mitzunehmen<sup>43</sup>.

## **Das 5. Beratungsgespräch vom 17.06. 2011 (letzte Videoaufnahme)**

### **Kontextbeschreibung des Beraters:**

Die Ratsuchende befindet sich aktuell im Praktikum in der Personalabteilung einer großen international tätigen Firma (verarbeitendes Gewerbe). Sie ist ausschließlich für das Beratungsgespräch zur BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME am Freitagnachmittag gekommen.

### **Gesprächsorganisation:**

Dauer: in Minute 26:03 wird die Kamera ausgeschaltet, die Verabschiedungssequenz ist erhalten. Bild- und Tonqualität sind gut, so dass dieses Beratungssetting vollständig transkribiert vorliegt.

Gesprächsphasen:

- Eröffnung: bis Minute 01:38/ Turn 7/8
- Mitte: bis Minute 25:50/ Turn 133/ 134
- Beendigung: bis 26:02 Turn 136

### **Visueller Eindruck/ Emotionsausdruck:**

Zum ersten Mal ist die Sitzordnung verändert. Die Akteure sitzen sich gegenüber, die Unterlagen liegen etwas entfernt auf dem Tisch und werden während des Gesprächsverlaufs nicht benutzt. Im Vergleich zu den Videos vom Februar und März wirken die Gesichtszüge und die gesamte Körperhaltung der Ratsuchenden deutlich entspannter.

### **Gesamteindruck/ Themenprogression:**

Das Beratungsgespräch handelt von den Erfahrungen aus dem aktuellen Praktikum, das die Ratsuchende inhaltlich als ausgesprochen befriedigend erlebt. Es werden Stärken und Schwächen beleuchtet, Kompetenzen auch für weitere Bewerbungen gesammelt und die familiären Rahmenbedingungen besprochen. Die Ratsuchende erlebt ihren Ehemann als unterstützend und als „Glücksgriff“ in ihrer gesundheitlichen und beruflichen Veränderung. Die Arbeitssituation im Praktikum beschreibt sie als interessant, anregend, aber eigentlich zu wenig vom Arbeitspensum her. Sie kann verschiedene Aufgaben selbständig nach Anleitung erledigen, so überarbeitet sie die internen Richtlinien anhand des Rahmenlehrplans für Auszubildende in den technischen Berufen und erledigt Bestellungen der Abteilung über SAP. Diese oder eine ähnliche Tätigkeit kann sie sich künftig gut vorstellen. Mit dem Rehabilitationsberater der Arbeitsagentur ist sie wegen eines Kurses in Wirtschaftsenglisch und Konversation im Gespräch, weil sich etliche Absagen auf die mangelnden Sprachkenntnisse bezogen hätten. Gesundheitlich ginge es ihr nach der geglückten Medikamentenumstellung gut. Gegenüber den bisherigen Beratungsgesprächen fällt auf, dass die Ratsuchende gelassen reagiert, in allen Beratungsthemen gut mitschwingt und das Gespräch engagiert und auf Augenhöhe mit dem Berater im gemeinsamen Austausch entfaltet wird, auch in kritischeren Gesprächsabschnitten und Rückmeldungen.

---

<sup>43</sup> Aus Platzgründen ist die Transkription der Beispielturms aus dem Logbuch entfernt, sie findet sich jetzt im Probe-Rating, S. XXXIII ff.

89	
B [v]	Hmhm hmhm
B [k]	<i>leise</i>
RS [v]	kurz)) fup! Und ich saß nur da, • • das hätt sie jetzt nicht sagen sollen.
RS [k]	<i>krächzend, leiser</i>

B [v]	okay, ((ea)) Äh also das heißt, Sie haben ja auch dann schon nen ganz guten
B [k]	

B [v]	Einblick für so in verschiedene interne • Abläufe (( )). ◡Das ist auch immer
B [k]	<i>leiser, murmelnd</i>
RS [v]	Ja,

90	
B [v]	spannend.
B [k]	<i>lachend</i>
RS [v]	Das ist interessant. ◡Also das ist nur so Personaltechnische ist nicht so

B [v]	Hmhm
RS [v]	meins. ◡Das Bestellmäßige ja, da muss ich noch viel lernen und, und, und viel

RS [v]	mir suchen, weil alles über Kataloge geht, und was ist es jetzt und wo fragt man
--------	--

B [v]	Hmhm
RS [v]	an, wen fragt man an, warum. ((ea)) Wie bestellt man was über den Freitext, was

RS [v]	bestellt man über (SAP), was wird über den internen Shop bestellt, ((ea)) also das
--------	--

91	
B [v]	((ea)) Wie sind die Kontakte? ◡Also ((Firmenname))
RS [v]	ist schon äh umfangreich.

# Quantitatives Rating/ Code-Buch

### Analyse der generischen Prinzipien in arbeitsweltbezogenen Beratungsgesprächen

<i>Wörtlich übernommen aus Schiepeke, 2010, S.570, Tabelle 38-1)</i>								
<i>Fragestellung je nach Perspektive (in enger Anlehnung an Schiersmann &amp; Thiel: Sammelmappe personenbezogene Beratung - Studienmaterial Dezember 2010): Einsatz als Items in Rückmeldebögen und Raterbogen zur Analyse</i>								
Generisches Prinzip	Erläuterung	Beratender (B)		Ratsuchende Teilnehmende (RS)		Beobachtende /Rater (R)		
<b>(1)Stabilitätsbedingungen</b>	Erlebt der Patient strukturelle und emotionale Sicherheit, gibt es eine Vertrauensbasis und wird sein Selbstwertgefühl unterstützt?	1.1b	Ich habe mich in der Umgebung/ Raum wohlgefühlt	1.1rs	Ich habe mich in dem Raum/ Umgebung wohlgefühlt	1.1r	Erleben die Beratungspartner strukturelle und/ oder emotionale Sicherheit?	
		1.2b	Mir ist es gelungen, gemeinsam mit der Ratsuchenden deren Anliegen und Erwartungen zu klären	1.2rs	Mir ist ganz klar geworden, was ich mit meinem Berater klären/ bearbeiten kann	1.2r	Gibt es eine vertrauensvolle Verständigung?	
		1.3b	Ich habe mich mit der Ratsuchenden über das Vorgehen in der Beratung verständigt.	1.3rs	Ich konnte mich mit dem Berater über das Vorgehen verständigen	1.3r	Wird Selbstwertgefühl positiv unterstützt?	
		1.4b	Ich konnte die Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden wertschätzend nutzen	1.4rs	Ich bin mir über meine Kompetenzen und Ressourcen im Zusammenhang mit meiner Situation klar geworden.			
				1.5rs	Ich spüre, dass der Berater meine Kompetenzen und Ressourcen wertschätzend berücksichtigt			
		1.5b	Ich konnte ein Vertrauensverhältnis für dieses Beratungssetting zwischen mir und der Ratsuchenden herstellen	1.6rs	Ich spüre, dass ein Vertrauensverhältnis zwischen mir und dem Berater gewachsen ist, das mir ermöglicht, offen und ehrlich zu sein			
		1.6b	Ich konnte die Vertraulichkeit für dieses Gespräch klären und zusichern	1.7rs	Mir wurde die Vertraulichkeit des Gesprächs ausdrücklich versichert.			
<b>(2)Identifikation von Mustern im System</b>	Welches ist das „System“, auf das bezogen Veränderungen beabsichtigt sind? Beispiele: individuelles Verhalten, Gedanken und Gefühle, Interaktionsmuster in Partnerschaften, Familien oder Gruppen. Erforderlich ist eine Beschreibung und Analyse dieser Muster oder Systemprozesse, um zu erkennen, was sich verändert und wohin die Interventionen zielen sollen.	2.1b	Ich konnte mit der Ratsuchenden die beeinflussenden Rahmenbedingungen klären	2.1rs	Mir wurde deutlich, welchen Kontext, welche Rahmenbedingungen ich zum persönlichen Weiterkommen berücksichtigen muss	2.1r	Wird das relevante System identifiziert, auf das sich die Veränderung beziehen soll?	
		2.2b	Ich konnte mit der Ratsuchenden den individuellen Kontext der Beratungsinhalte identifizieren			2.2r	Werden relevante Denk-/ Überzeugungs-/ Deutungsmuster im Beratungsverlauf genau beschrieben und analysiert?	
				2.3r		Wird erkennbar, in welchem System (Kognitionen – Emotionen – Verhalten/ Systemprozesse) Veränderungen beabsichtigt sind?		
				2.4r		Ist zu erkennen, wohin die beraterischen Anstöße zielen sollen?		

<b>(3)Sinnbezug</b>	Klären und Fördern der Sinnhaften Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses durch den Patienten; Bezug zu Lebensstil und persönlichen Entwicklungsaufgaben. Vor welchen Herausforderungen sieht sich der Patient im Moment? Worin besteht seine Lebenssituation? Wertschätzung gegenüber den Lebensentwürfen von Patienten	3.1b	Ich habe dazu beigetragen, dass die Ratsuchende ihre aktuellen Ziele nun in Bezug zu ihrer persönlichen Lebenssituation klar formulieren kann	3.1rs	Ich stimme mit den herausgearbeiteten Veränderungsmöglichkeiten emotional und kognitiv überein	3.1r	Klären und fördern die Beratungspartner eine sinnhafte Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses?
						3.2r	Wird auf Überzeugungen, Lebensrealitäten und Entwicklungsanforderungen der Ratsuchenden Bezug genommen?
						3.3r	Ist erkennbar, vor welchen Herausforderungen sieht sich die Ratsuchende?
						3.4r	Wird deutlich, worin ihre Lebenssituation in Bezug auf Erwerbsfähigkeit zu sehen ist?
						3.5r	Wird dem individuellen Lebensentwurf der ratsuchenden Beratungspartnerin Wertschätzung entgegen gebracht?
<b>(4)Kontrollparameter/ Energisierungen</b>	Aktivieren von intrinsischer Motivation für die Veränderung; Ressourcenaktivierung; Bezug zu Annäherungszielen und Anliegen des Patienten	4.1b	Ich ermögliche der Ratsuchenden, Ihre Motivation für eine Veränderung zu erkennen und zu stärken	4.1rs	Ich bin noch motivierter, meine Ziele konkret zu verfolgen	4.1r	Wird (intrinsische) Veränderungsmotivation aktiviert?
						4.2r	Wird Ressourcenaktivierung angeregt?
		4.2b	Ich ermögliche der Ratsuchenden, ihre persönlichen Kompetenzen und Ressourcen zur Zielerreichung zu erkennen	4.2rs	Mir sind meine Kompetenzen und Ressourcen bewusst, die ich zur Zielerreichung einsetzen kann	4.3r	Wird ein Bezug zu Annäherungszielen und Anliegen der Ratsuchenden hergestellt?
<b>(5)Destabilisierung/ Fluktuationsverstärkungen</b>	Rechtzeitiges Erkennen, Zulassen und positives Konnotieren von kritischen Instabilitäten; Erlaubnis und Unterstützung für persönliche „Innovationen“ und Entwicklungsschritte; Verhaltensexperimente; Musterunterbrechungen; Einführung von Unterscheidungen und Differenzierungen; Ausnahmen; Erprobung von ungewöhnlichem, neuen Verhalten etc.	5.1b	Ich konnte dazu beitragen, dass die Ratsuchende eine veränderte Sicht auf das Anliegen/ die Probleme einnehmen kann	5.1rs	Ich wurde darin unterstützt, alternative Sichtweisen auf mein Anliegen/ meine Probleme einzunehmen	5.1r	Werden kritische Instabilitäten erkannt, zugelassen und positiv konnotiert?
						5.2r	Können Visionen ermöglicht werden?
		5.2b	Wir haben gemeinsam einen Raum eröffnet, in dem für die Ratsuchende erste Schritte für Veränderung möglich werden	5.2rs	Ich habe mit dem Berater gemeinsam herausgearbeitet, wie mein nächster Schritt in Richtung Veränderung aussieht	5.3r	Wird gezielte Musterunterbrechung und Destabilisierung eingeführt?
						5.3b	Ich konnte wertvolle Informationen/ Wissen/ Quellen für die Bearbeitung des Anliegens geben
		5.6r	Kann scheinbar ungewöhnliches, neues Verhalten bedacht, unterstützt und erprobt werden?				

<b>(6)Beachtung von „Kairos“/ Ermöglichung von Resonanz und Synchronisation</b>	Zeitliche Passung und Koordination therapeutischer Vorgehensweisen und Kommunikationsstile mit psychischen und sozialen Prozessen bzw. Rhythmen des Patienten	6.1b	Ich konnte im richtigen Moment hilfreiche Fragen stellen bzw. Anregungen geben	6.1rs	Mir hat der Beratende im richtigen Moment hilfreiche Fragen gestellt und Anregungen gegeben.	6.1r	Wird zeitliche – räumliche – inhaltliche Passung und Koordination des beraterischen Vorgehens mit der derzeit erlebten psychischen, physischen und sozialen Verfassung der Ratsuchenden abgestimmt?
		6.2b	Ich konnte dazu beitragen, dass von der Ratsuchenden die Anregungen und erarbeiteten Lösungsschritte als stimmig für ihre Situation erlebt werden	6.2rs	Die erarbeiteten Anregungen und Lösungsschritte passen zu meiner persönlichen Situation		
<b>(7)Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung</b>	Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Strukturelementen des neuen Ordnungszustandes	7.1b	Ich habe dazu beigetragen, dass die Ratsuchende alternative Handlungsmöglichkeiten erkennen kann	7.1rs	Ich kann mir die nächsten Schritte zum Erreichen meines Ziels gut vorstellen.	7.1r	Wird Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Elementen des neuen Ordnungszustandes eingeführt?
		7.2b	Ich habe einen Möglichkeitsraum geschaffen, in dem alternative Handlungen erprobt werden können	7.2rs	In der beruflichen Integrationsmaßnahme kann ich besprochene/ erarbeitete Handlungsalternativen ausprobieren	7.2r	Wird die Umsetzung des Neuen im geschützten Rahmen der beruflichen Integrationsmaßnahme ermöglicht?
<b>(8)Re-Stabilisierung</b>	Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Kognitions-Emotions-Verhaltensmuster	8.1b	Ich konnte Anregungen dafür geben, dass die Ratsuchende Handlungsalternativen im Alltag umsetzen kann	8.1rs	Ich bin mir sicher, dass ich die Handlungsalternativen im Alltag gut umsetzen kann	8.1r	Ist beobachtbar, welche Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Ordnungsparameter (Kognition – Emotion – Verhaltensmuster) eingeführt werden?
		8.2b	Ich habe dazu beigetragen, dass die Ratsuchende das Erlernte künftig auch in andere Situationen übertragen und anwenden kann	8.2rs	Ich bin mir sicher, dass ich das Gelernte auch in andere Situationen übertragen und anwenden kann.	8.2r	Wird Übertragung des Neuen auf den (beruflichen) Alltag ermöglicht?

**Abbildung 23: Matrix zur Analyse der generischen Prinzipien in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMAßNAHME**

(vgl. Schiepek, Zellweger u.a., 2011, S. 570; Schiersmann & Thiel, Dez. 2010)

**Kodierschlüssel für Beratungstechniken in Beratungsgesprächen der  
BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME**

In Anlehnung an einen Kodierschlüssel des Seminars „psychologische Gesprächsführung und Beratung (Counseling)“. Projektarbeit Durchführung und Analyse eines Beratungsgesprächs. Universität Zürich  
<http://www.unifr.ch/psycho/site/assets/files/klinisch/Auftrag2008.doc> Zugriff: 03. 08. 2008

1. Spiegeln	
2. Fragetechniken 2.1. Informationsfragen (o-g-z) 2.2. Verständnisfragen (o-g-z) 2.3. Konkretisierende Fragen (o-g-z) 2.4. Vertiefende Fragen(o-g-z)	o = offene Fragen g = geschlossene Fragen z = zirkuläre Fragen
3 Gesprächssteuerung 3.1. Zusammenfassung 3.2. Unterbrechung 3.3. Klärung des weiteren Vorgehens 3.4. andere: welche	
4 Kognitive Umstrukturierung 4.1. Explikation des Musters 4.2. Identifikation dysfunktionaler Kognitionen 4.3. Infragestellen dysfunktionaler Kognitionen 4.4. Erarbeiten funktionaler, zielführender Kognitionen 4.5. Einüben funktionaler Kognitionen	
5 Problemlösen 5.1. Problemdefinition 5.2. Zieldefinition 5.3. Entwickeln von Lösungsmöglichkeiten 5.4. Bewerten von Lösungsmöglichkeiten 5.5. Entscheiden über die beste Lösungsmöglichkeit(en) 5.6. Planung der Umsetzung 5.7. Rückblick und Bewertung	
6. Rollenspiel	
7. Informationen geben	

Beobachtet = 1/ nicht beobachtet = 0

**Abbildung 24: Kodierschlüssel Beratungstechniken**

Proberating  
für zwei  
unabhängige Rater

Guten Tag Frau/ Herr „Laie“

um einschätzen zu können, ob ein Rating mithilfe des Rater-Manuals auch für unabhängige Rater möglich ist, bitte ich Sie um Ihre Mithilfe.

Bitte lesen Sie das beigefügte Rater-Manual aufmerksam durch. Danach bewerten Sie die Ausprägung der generischen Prinzipien der Synergetik anhand der 25 Items aus dem Rater - Analysebogen in den Turns 10 und 12 der Ratsuchenden (RS), gekennzeichnet in der grau unterlegten oberen Zeile)

**Kurzinformation zum Kontext:** Der Gesprächsausschnitt ist aus den ersten drei Minuten eines Beratungsgesprächs der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME vom 31.03.2011 entnommen. Die Ratsuchende erzählt von einem Minijob als Bürokraft in einer Arztpraxis, den sie kurzfristig in den Abendstunden angenommen hat. Ihre Aufgabe sei v.a. die Abrechnung vorzubereiten und Daten in ein PC-Programm einzupflegen. Sie fühle sich mit der Situation überfordert, was sie selbst erstaune. Das sei so schlimm, dass sie nicht mehr gut schlafen könne, Magenprobleme habe, sich insgesamt nicht gut fühle und Angst habe, Fehler zu machen (*Attraktor*).

		Hmhm hmhm ((ea)) Das System, das heißt, die Software is
RS [v]	is, s nich das Thema."	

	8	9	10
B [v]	Ihnen <u>nich</u> vertraut.	Die Vorgänge an sich?	
RS [v]	Ne, gar nich. (( ))...	Die Vorgänge an sich	

B [v]		Hmhm
RS [v]	ja. ((ea)) Aber es is halt keiner richtig eingewiesen worden, diejenige, die s	

B [v]		
RS [v]	gemacht hat, die is in Erziehungsurlaub gegangen, die kam an, "schreib mal mit",	

B [v]		Hmhm
RS [v]	zack, stimmt so, fertig. ((ea)) Aber du kennst äh nich die Rechnungen, für was is	

RS [v]	was, welche Anzahlungen sind getätigt, sind sie nicht getätigt, kann dir auch	
--------	---	--

B [v]		Hmhm
RS [v]	keiner so wirklich sagen, weil das totale Chaos da ausgebrochen is, ((ea)) ähm	

RS [v]	Kassa machen sie selber, das muss dann importiert werden in ein Programm	
--------	--	--

B [v]		Hmhm
RS [v]	füür, für die Bank, ((ea)) das kenn ich auch nich, da kann auch keiner so	

RS [v]	richtig was zu sagen, also ähm und du hast auch nicht die Zeit, um es aus zu	
--------	--	--

RS [v]	probieren irgendwie. Weil <u>wenn</u> dann was schief geht, dann sitzt du wirklich ne	
--------	---	--

RS [v]	Stunde dran, um s wieder hinzukriegen irgendwie. ((ea)) Das hatten wir gestern.	
--------	---	--

RS [v]	Und es werden ja nun nich grade kleine Beträge hin und her geschoben, das	
--------	---	--

RS [v]	sind schon große Summen, ((ea)) und da stehst du dann immer äh, "hoffentlich •	
--------	--	--

RS [v]	klappt das alles, hoffentlich stimmt das, hoffentlich ist das sauber eingepflegt),	
--------	--	--

RS [v] nicht dass da n Zahlendreher drin is oder so," ((ea)) das wär jetzt nich n

B [v] Hm'm  
RS [v] Beinbruch. √Das kann man alles glatt bügel'n. ((ea)) Aber ich hab die Nacht

RS [v] wieder total beschissen geschlafen, das war letzte Woche Freitag auch so, dass

1 1  
B [v] ((ea)) Das kam ja auch sehr kurzfristig jetzt zustande. √Weil  
RS [v] ich total • wuaah!

B [v] da ja, wie gesagt, in der Firma das Chaos ausgebrochen is. ((ea)) ((1s)) Is es  
RS [v] Hmhm Ja,

12  
B [v] denn in Ihrem Interesse, das zu machen im Moment.  
RS [v] Eigentlich ja. √Ich hab

B [v] Hmhm  
RS [v] mich gefreut, is doch klar, mach ich. Kein Problem. Kummer ich mich drum.

B [v] Hmhm  
RS [v] Aber jetzt hab ich irgendwie das Gefühl, dass ich gar nich arbeiten will.

## Rater - Analysebogen

Ausprägung: 0= überhaupt nicht - 10 außerordentlich

Faktor		Item aus Rater - Perspektive	
<b>(1) Stabilitätsbedingungen</b>	1.1r	Erleben die Beratungspartner strukturelle und/ oder emotionale Sicherheit?	
	1.2r	Gibt es eine vertrauensvolle Verständigung?	
	1.3r	Wird Selbstwertgefühl positiv unterstützt?	
<b>(2) Identifikation von Mustern</b>	2.1r	Wird das relevante System identifiziert, auf das sich die Veränderung beziehen soll?	
	2.2r	Werden relevante Denk- / Überzeugungs-/ Deutungsmuster im Beratungsverlauf genau beschrieben und analysiert?	
	2.3r	Wird erkennbar, in welchem System (z.B. Kognition – Emotion – Verhalten/ Systemprozess) Veränderungen beabsichtigt sind?	
	3.4r	Ist zu erkennen, wohin die beraterischen Anstöße zielen sollen?	
<b>(3) Sinnbezug</b>	3.1r	Klären und fördern die Beratungspartner eine sinnhafte Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses?	
	3.2r	Wird auf Überzeugungen, Lebensrealitäten und Entwicklungsanforderungen der ratsuchenden Teilnehmenden Bezug genommen?	
	3.3r	Wird erkennbar, vor welchen Herausforderungen sich die Ratsuchende sieht?	
	3.4r	Wird erkennbar, worin ihre Lebenssituation besteht?	
	3.5r	Wird dem individuellen Lebensentwurf der Ratsuchenden Wertschätzung entgegen gebracht?	
<b>(4) Kontrollparameter/ Energetisierung</b>	4.1r	Wird (intrinsische) Veränderungsmotivation aktiviert?	
	4.2r	Wird Ressourcenaktivierung angeregt?	
	4.3r	Wird ein Bezug zu Annäherungszielen und Anliegen der RS Teilnehmenden hergestellt?	
<b>(5) Destabilisierung/ Fluktuationsverschränkung</b>	5.1r	Werden kritische Instabilitäten erkannt, zugelassen und positiv konnotiert?	
	5.2r	Können Visionen ermöglicht werden?	
	5.3r	Wird gezielte Musterunterbrechung und Destabilisierung eingeführt?	
	5.4r	Werden Unterscheidungen, Differenzierungen, Ausnahmen, Ungewöhnliches, neue Ideen erlaubt und zugelassen?	
	5.5r	Kann scheinbar ungewöhnliches, neues Verhalten bedacht und erprobt werden?	
<b>(6) Beachtung von "Kairos"/ Ermöglichung von Resonanz und Synchronisation</b>	6.1r	Wird zeitliche – räumliche – inhaltliche Passung und Koordination des beraterischen Vorgehens mit der derzeit erlebten psychischen, physischen und sozialen Verfassung der ratsuchenden Teilnehmerin abgestimmt?	
<b>(7) Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung</b>	7.1r	Wird Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Elementen des neuen Ordnungszustandes eingeführt?	
	7.2r	Wird die Umsetzung des Neuen im geschützten Rahmen der beruflichen Integrationsmaßnahme ermöglicht?	
<b>(8) Re- Stabilisierung</b>	8.1r	Ist beobachtbar, welche Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Ordnungsparameter ( <i>Kognition – Emotion – Verhaltens-Muster</i> ) eingeführt werden?	
	8.2r	Wird Übertragung des Neuen auf den (beruflichen) Alltag ermöglicht?	

Abbildung 25: Rater- Analysebogen

# Rater- Manual

## Die generischen Prinzipien der Synergetik in Beratungsgesprächen beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen für psychisch beeinträchtigte Menschen.

In dieser Abschlussarbeit wird der Frage nachgegangen:

*Wie und in welcher Ausprägung sind in Beratungsgesprächen der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME die generischen Prinzipien als Förderfaktoren für Selbstorganisation zu beobachten?*

Aus dieser Fragestellung leiten sich die zentralen **Hypothesen** für diese Arbeit ab:

1. Die generischen Prinzipien realisieren sich insbesondere in der Reaktion bzw. Resonanz der Ratsuchenden auf das Interaktions- und Methodenangebot des professionellen Beraters, z.B. in den eingesetzten Beratungstechniken (vgl. Schiepek, 2008, S. 1138).

2. Die generischen Prinzipien zur Ermöglichung von Ordnungs- Ordnungsübergängen arbeitsbezogener Kognitions- Emotions- Verhaltens- Muster wirken in allen Beratungsgesprächen, in denen es um Entwicklung und Veränderung geht. Sie können in den Turns der Ratsuchenden in allen Gesprächsphasen ermittelt werden, wenn auch in unterschiedlicher Ausprägung (vgl. (Haken & Schiepek, 2010, S. 436 – 441; Schiersmann & Thiel, 2012, S. 44).

3. Dabei können diese generischen Prinzipien zu jedem Zeitpunkt des Beratungsgesprächs einzeln oder gemeinsam auftreten. Sie können sich möglicherweise gegenseitig bedingen, verschränken, sich verstärken oder auch abschwächen (vgl. Schiepek & Sulz, 2010; Schiersmann & Thiel, 2012, S. 43; Wahl, 2012, S. 129).

4. Die generischen Prinzipien werden von den einzelnen Akteuren aus einem je eigenen Kontextverständnis interpretiert und eingestuft (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012, S. 73).

Die Fallstudie greift den individuellen Verlauf des ausgewählten Einzelfalls aus der Perspektive der synergetischen Prozessgestaltung auf (mit fünf Beratungsgesprächen innerhalb der 12 monatigen Teilnahme einer arbeitslosen Betriebswirtin mit psychischer Erkrankung an einer beruflichen Rehabilitationsmaßnahme). Der Fokus richtet sich dabei nicht direkt auf den Beratungsgegenstand, d.h. auf die ideographische Entwicklung des persönlichen Selbstkonzepts der Erwerbsfähigkeit der Ratsuchenden, bzw. deren arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster. Es soll vielmehr anhand dieses Rater-Manuals gelingen, die Gestaltung der Möglichkeitsräume für diese Entwicklung - die generischen Prinzipien der Synergetik - in den Beratungsverläufen zu erkennen und deren Ausprägung zu messen. Dabei kommt es darauf an, dass das Beziehungsangebot des Beraters so gestaltet ist, dass die Ratsuchende passende Perspektiven entwickeln kann und sich Selbstorganisation im persönlichen Prozess entfalten kann. Die generischen Prinzipien der Selbstorganisation unterstützen den Lern- und Entwicklungsprozess der Ratsuchenden in der interaktiven Kommunikation.

Während die Beobachtung und Beschreibung der verwendeten Beratungstechnik im Turn<sup>44</sup> des Beraters einfach anhand eines Kodierschlüssels psychologischer Beratungstechniken zu messen ist, können die generischen Prinzipien zur Förderung der selbstorganisatorischen Entwicklungsprozesse nicht direkt beobachtet werden. Sie müssen indirekt aus den Turns der Ratsuchenden erschlossen werden (mit Hilfe der Items im Rater-Fragebogen). Dieses Rater-Manual (aus dem Studienmaterial von Schiersmann & Thiel, Dez. 2010) soll die zielgerichtete Fokussierung erleichtern. Es werden allgemein die generischen Prinzipien der Selbstorganisation, wie sie von Schiepek modelliert sind, erklärt und mit einer kontextbezogenen Heuristik ergänzt. Beispiele aus 2 Turns eines Beratungsgesprächs erläutern diese fallbezogene Heuristik und erklären die mögliche Einschätzung der Ausprägung. So soll eine weitgehend unabhängige Nachvollziehbarkeit erreicht werden. Unter der Berücksichtigung der hier individuellen Umstände (jeweils Folgeberatungen in denen zwischen dem Berater und der Ratsuchenden bereits ein gewachsenen Arbeits- und Vertrauensverhältnis besteht) werden in den einzelnen Turns der Ratsuchenden die Raterfragen (Items) nach Vorkommen und Ausprägung gewertet. Die Beispiele können natürlich in jedem anderen Kontext und auch je nach Perspektive zu jeweils angepassten, anderen Messwerten führen (vgl. Honermann u.a., 1999). In den Beispielen wird die gemessene Ausprägung in Klammern<sup>45</sup> gesetzt.

### **Beispiel:**

#### **Allgemeine und modifizierte Beschreibung der generischen Prinzipien, belegt mit der von der Verfasserin vorgenommenen Messung der Ausprägung in zwei Turns aus dem Beratungssetting vom 10. 03. 2011**

Als Beispiel sei hier zunächst der Turn 7 (teilweise) und 8 aus dem Eröffnungsteil des Beratungsgesprächs angeführt und danach zum Vergleich ein Turn aus dem zweiten Drittel des gleichen Beratungssettings (Turns 133/134) in dem die Entwicklungsthemen der Ratsuchenden intensiv angesprochen werden. Die generischen Prinzipien können in jedem Turn der Ratsuchenden jederzeit gemeinsam und in den verschiedensten Ausprägungen und Verschleifungen beobachtet werden.

Um die hier bereits vorliegende Messung zu erklären, werden die beispielhaft ausgewählten Turns jeweils mit den generischen Prinzipien (8 Faktoren) betrachtet und die Raterfragestellung (Item) der Reihe nach beantwortet<sup>46</sup>.

Der Berater fragt in Turn 7 (in der 58. Sekunde/ = Gesprächseröffnungsteil) nach dem Grund einer bisher nicht ausreichend benannten Fehlzeit in der Anwesenheitsliste mit einer geschlossenen Informationsfrage. Die Ratsuchende antwortet in Turn 8 offen und selbstverständlich, gleichzeitig nutzt sie die Gelegenheit, ihre inhaltlichen fachlichen Themen einzubringen.

---

<sup>44</sup> „turn“ (auch Gesprächsschritt/ Redebeitrag) = alles, was jemand sagt (bzw. kommunikativ tut) wenn er/ sie dran ist. Ein turn ist die gesprächsorganisatorische Einheit in Gesprächen, synchrone Zustimmung (z.B. hmm, ah) und Simultanpassagen sind hier nicht mitgezählt. (vgl. Boettcher & Meer, 2000)

<sup>45</sup> Kodierung in einer Ausprägung von 0 - 10. (0 = die Ausprägung dieses Items ist überhaupt nicht - 10 ist außerordentlich messbar). In Anlehnung an Honermann u.a. (1999, S. 22) wird darauf hingewiesen, dass die Messung durch die Verfasserin im Originalmaterial (Video + Transkript) vorgenommen wird und der aktuelle Kontext/ Situation des Beispiels einbezogen wird. (vgl. Schiersmann & Thiel, 2011)

<sup>46</sup> Die generischen Prinzipien sind zitiert nach (Schiepek, Zellweger, Kronberger, Aichhorn, & Leeb, 2011, S. 570). Die Rater-Items gem. Schiersmann & Thiel, 2010, sind durchnummeriert (1-8), die Messung der Ausprägung in Klammern angeführt, die Begründung für diese Wertung steht *kursiv blau* zu jeder Itemgruppe (generisches Prinzip) in den Beispielen.

(Transkriptionsregeln nach HIAT – s. Anhang)

		7
B [v]	... ähm • Problem gehabt, Schule war zu, Kinderbetreuung?	Aahm haben Sie
RS [v]		Hm hm (0:58)

B [v]	dann jetzt den Tag quasi zur Kinderbetreuung genutzt oder hatten Sie noch
-------	---

		8
B [v]	hatten Sie noch einige Projektdinge machen können.	
RS [v]	Ich hab beides gemacht.	Ich hab mich da noch

B [v]	Hm hm	
RS [v]	auf s Gespräch* vorbereitet.	Also ich hab mir da nochmal Organisations...

B [v]	...
RS [v]	also (QM) nochmal angekuckt.

\*Gemeint ist ein konkretes Vorstellungsgespräch

**(1) Stabilitätsbedingungen:** „Erlebt der Patient strukturelle und emotionale Sicherheit, gibt es eine Vertrauensbasis und wird sein Selbstwertgefühl unterstützt?“

*Die sehr persönliche Arbeit mit dem Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit und den arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmustern erfordert eine offene und ehrliche Reflexion von persönlichen Erlebnissen im Teilnahmeprozess, aber auch in externen beruflichen und arbeitsweltbezogenen Kontexten. Dies erfordert stabile Rahmenbedingungen für den bevorstehenden Veränderungsprozess. Eine für jedes Beratungssetting neu zu erarbeitende vertrauensvolle Atmosphäre unterstützt dies, z.B. indem der Blick auf das Sichere, das Verlässliche gerichtet wird. Mit Blick auf das Erleben der gesundheitlichen Funktionswandlung und Arbeitslosigkeit kann die Frage sein: Wie vertrauensvoll wird das Beratungssetting gestaltet? Die Kommunikation kann Fragestellungen beinhalten wie: Was kann die betroffene Person noch? Worauf wird Sie sich stützen können? Was will Sie noch?*

**Item 1.1r: Erleben die Beratungspartner strukturelle und/ oder emotionale Sicherheit? (6)**

**Item 1.2r: Gibt es eine vertrauensvolle Verständigung? (6)**

**Item 1.3r: Wird Selbstwertgefühl positiv unterstützt? (6)**

*Bei dieser Messung der Ausprägung wird berücksichtigt, dass sich die Beratungspartner bereits seit längerem kennen und die Ratsuchende über die formalen Abläufe der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMÄßIGKEIT Bescheid weiß. Die Bewertung auf der Ratingskala von 0 – 10 wird hier durchweg mit 6 angegeben (1.1r/ 6; 1.2r/ 6; 1.3r/ 6).*

**(2) Identifikation von Mustern im System:** „Wird das relevante „System“ identifiziert, auf das bezogen Veränderungen beabsichtigt sind? Beschreibung und Analyse von relevanten Denk-/ Überzeugungs-/ Deutungsmustern im Beratungsverlauf. In welchem System (Kognitionen – Emotionen – Verhalten) sind Veränderungen beabsichtigt? Erforderlich ist eine Beschreibung und Analyse dieser Muster, um zu erkennen, was sich verändert und wohin die Interventionen zielen sollen.“

*Wie ist das subjektive Empfinden zur aktuellen beruflichen Belastbarkeit? Wie transparent und funktional ist das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit der Ratsuchenden? Welche Erfahrungen und Erwartungen an Erwerbsfähigkeit werden attribuiert? Welche Beurteilung durch Dritte sieht sich die Ratsuchende ausgesetzt? Gibt es Zusammenhänge zwischen Partizipations- und Aktivitätsveränderungen und der Leistungswandlung? Was und/ oder Wer hilft, Arbeit zu finden oder ein bestehendes Arbeitsverhältnis zu erhalten? Was und/ oder wer behindert dies?*

**Item 2.1r: Wird das relevante System identifiziert, auf das sich die Veränderung beziehen soll? (6)**

**Item 2.2r: Werden relevante Denk- / Überzeugungs- / Deutungsmuster im Beratungsverlauf genau beschrieben und analysiert? (1)**

**Item 2.3r: Wird erkennbar, in welchem System (z.B. Kognition – Emotion – Verhalten / Systemprozess) Veränderungen beabsichtigt sind? (1)**

**Item 2.4r: Ist zu erkennen, wohin die beraterischen Anstöße zielen sollen? (6)**

*Es ist erkennbar, dass sich der Dialog auf die allgemeinen Überzeugungen von Arbeitsfähigkeit und Erwerbsfähigkeit bezieht (2.1r/ 6), allerdings wird hier noch nicht näher darauf eingegangen, es ist nur vorsichtig (kaum) einzu-*

*schätzen, dass hier an möglicherweise dysfunktionale Überzeugungsmuster angeknüpft werden soll (2.2r/1, 2.3r/1). Impulse und Anstöße des Beraters werden bereits mit einer guten Ausprägung aufgenommen (2.4r/6).*

**(3)Sinnbezug:** „Klärung und Fördern der sinnhaften Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses durch den Patienten; Bezug zu Lebensstil und persönlichen Entwicklungsaufgaben. Vor welchen Herausforderungen sieht sich der Patient im Moment? Worin besteht seine Lebenssituation? Wertschätzung gegenüber den Lebensentwürfen von Patienten.“

*Welche Bedeutung hat Erwerbsfähigkeit für die leistungsgewandelte Ratsuchende? Welche Bedeutung/ Auswirkung hat die psychische Erkrankung, die Veränderung der Funktionsfähigkeit für die Ratsuchende als Arbeitnehmerin? Wie beurteilt die Ratsuchende die gesundheitliche Diagnose und deren Prognose im Hinblick auf Erwerbsfähigkeit? Wie wird dies von Dritten beurteilt? Wie begegnen ihr Vorgesetzte oder Kolleginnen und Kollegen? Wie denken Angehörige darüber? Wie sinnvoll erlebt die Ratsuchende selbst erste Annäherungsziele hinsichtlich ihrer veränderten Erwerbsfähigkeit?*

**Item 3.1r: Klären und fördern die Beratungspartner eine sinnhafte Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses? (4)**

**Item 3.2r: Wird auf Überzeugungen, Lebensrealitäten und Entwicklungsanforderungen der ratsuchenden Teilnehmenden Bezug genommen? (1)**

**Item 3.3r: Wird erkennbar, vor welchen Herausforderungen sieht die Ratsuchende sich? (4)**

**Item 3.4r: Wird erkennbar, worin ihre Lebenssituation besteht? (4)**

**Item 3.5r: Wird dem individuellen Lebensentwurf der Ratsuchenden Wertschätzung entgegen gebracht? (4)**

*Eine sinnhafte Einordnung der Entwicklungsthemen (arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster im Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit) in persönliche Lebensentwürfe und bisherige Kontexte und Entwicklungserfahrungen ist in diesem Dialog aus Sicht der Raterin **kaum** erkennbar. (Ausprägung 1 bis 4)*

**(4)Kontrollparameter/ Energetisierungen:** „Aktivieren von intrinsischer Motivation für die Veränderung; Ressourcenaktivierung; Bezug zu Annäherungszielen und Anliegen des Patienten“

*Welche Ressourcen, welche Resilienzkompetenzen können mobilisiert werden? Was funktioniert schon? Welche Stärken und Kompetenzen sind in die veränderte Situation übertragbar? Was will die Ratsuchende noch? Was oder wer kann unterstützen? Was kann noch kommen? Wobin kann es geben?*

**Item 4.1r: Wird (intrinsische) Veränderungs-motivation aktiviert? (1)**

**Item 4.2r: Wird Ressourcenaktivierung angeregt? (4)**

**Item 4.3r: Wird ein Bezug zu Annäherungs-zielen und Anliegen der Ratsuchenden hergestellt? (4)**

*Veränderungsmotivation der Ratsuchenden in Verbindung mit ihrem Anliegen und ihren Annäherungszielen (Praktikum oder Arbeit zu finden, Vorstellungsgespräche bewältigen) wird zwar angestoßen, die Ausprägung im Kontext des Teilnahmeprozesses ist aber **kaum** messbar (4.2r/1; 4.2r/4; 4.3r/4)*

**(5)Destabilisierung/ Fluktuationsverstärkungen realisieren:** „Rechtzeitiges Erkennen, Zulassen und positives Konnotieren von kritischen Instabilitäten; Erlaubnis und Unterstützung für persönliche „Innovationen“ und Entwicklungsschritte; Verhaltensexperimente; Musterunterbrechungen; Einführung von Unterscheidungen und Differenzierungen; Ausnahmen; Erprobung von ungewöhnlichem, neuen Verhalten etc.“

*Risikomuster des arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens begreifen. Neue Erfahrungen und Erwartungen in Bezug auf „Erwerbsfähigkeit“ und Leistungswandlung realisieren. Gewohntes in Bezug auf Arbeit und Beschäftigung womöglich verabschieden. Unsicherheiten akzeptieren; neue, ungewohnte Aufgaben durchdenken, praktische Erprobung planen und Durchführung vorbereiten.*

**Item 5.1r: Werden kritische Instabilitäten erkannt, zugelassen und positiv konnotiert? (1)**

**Item 5.2: Können Visionen ermöglicht werden? (1)**

**Item 5.3r: Wird gezielte Musterunterbrechung und Destabilisierung eingeführt? (0)**

**Item 5.4r: Werden Unterscheidungen, Differenzierungen, Ausnahmen, Ungewöhnliches, neue Ideen erlaubt und zugelassen? (0)**

**Item 5.5r: Kann scheinbar ungewöhnliches, neues Verhalten bedacht und erprobt werden? (0)**

*Die Ausprägung diesen generischen Prinzips kann in dieser frühen Gesprächsphase mit den Items, die auf Destabilisierung und Veränderung zielen (5.1r/0; 5.2r/0; 5.3r/0) **nicht** und mit denen die auf eine Möglichkeit zur Realisierung eines Entwicklungsziels einbergehen (5.4r/1; 5.5r/1) **kaum** erkannt und gemessen werden.*

*Interpretative Erklärung aus dem Kontextverständnis der Raterin: In der Besprechung des Fehlertages wird hier auf Gewohntes zurückgegriffen und die Möglichkeit einer positiven Lösung gegeben. In diesem speziellen Fallbeispiel kann auch unterstellt werden, dass der Berater die psychische Situation der Ratsuchenden berücksichtigt und zunächst in dieser Anfangsphase des Gesprächs für eine stabile Grundlage sorgt, bevor er die Ratsuchende an Themen heranführt, die sie verunsichern könnten und weitreichend in ihre aktuellen arbeitsbezogenen Kognitions- Emotions- Verhaltens-Muster eingreifen könnten. Auch die Ratsuchende selbst verhält sich noch zurückhaltend. Gemäß der Kontextbeschreibung des Beraters war es ihr unangenehm, dass die Klärung der Fehlzeit mit aufs Band kommt, sie habe deshalb auffallend leise gesprochen.*

**(6)Beachtung von „Kairos“/ Ermöglichung von Resonanz und Synchronisation:** „Zeitliche Passung und Koordination therapeutischer Vorgehensweisen und Kommunikationsstile mit psychischen und sozialen Prozessen bzw. Rhythmen des Patienten.“

*Symptomerleben und Krankheitsverarbeitung, Entwicklung veränderter beruflicher Belastungsfähigkeit, Anpassung und Bewältigung von Herausforderungen brauchen Zeit, und jeder Mensch braucht seine eigene Zeit. Es geht vor allem darum, motivationsfördernde Bedingungen zu schaffen, an Ressourcen aktiv anzuknüpfen, Unterschiede und Ausnahmen aufzuspüren und diese zu benennen. Der „richtigen Moment“ erleichtert, Resonanz und Synchronisation gezielt zu ermöglichen und zu nutzen*

**Item 6.1r: Wird zeitliche – räumliche – inhaltliche Passung und Koordination des beraterischen Vorgehens mit der derzeit erlebten psychischen, physischen und sozialen Verfassung der ratsuchenden Teilnehmerin abgestimmt? (1)**

*In diesem Fallbeispiel kennen sich die Akteure bereits seit 5 Monaten. Es kann in vorliegenden Dialog davon ausgegangen werden, dass sich die Beratungspartner noch deutlicher und ausgeprägter in der aktuellen Themenbearbeitung aufeinander einschwingen und Entwicklungs-themen noch klarer benannt und bearbeitet werden. Es wird deshalb an dieser Stelle die Ausprägung mit einer **sehr schwachen** Ausprägung eingeschätzt.(6.1r/ 1)*

**(7)Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung:** „Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Strukturelementen des neuen Ordnungszustandes“

*Wie kann ein erster kleiner Schritt in Richtung Erwerbsfähigkeit mit Funktionsveränderung aussehen? Wahrnehmung, Transparenz, möglicherweise notwendige Anpassung und Entwicklung des persönlichen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters sind Gegenstand der professionellen Interaktion und gemeinsamen Themenbearbeitung. Möglichkeitsräume für Veränderung bleiben so nicht allein dem Zufall überlassen.*

**Item 7.1r: Wird Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Elementen des neuen Ordnungszustandes eingeführt? (0)**

**Item 7.2r: Wird die Umsetzung des Neuen im geschützten Rahmen der Beruflichen Integrationsmaßnahme ermöglicht? (0)**

*In diesem Dialog zu Beginn des Beratungssettings geht es noch nicht um neue Ordnungszustände und Veränderungsorientierung, für das generische Prinzip „Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung“ ist keine Ausprägung einschätzbar. (7.1r/0; 7.2r/0)*

**(8)Re - Stabilsierung:** „Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Kognitions-Emotions-Verhaltensmuster.“

*Klären und Nutzen von Arbeitsgelegenheiten, Übernahme von Aufgaben (z.B. im internen Teilnahmeprozess bei der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMÄßNAHME, in realen Vorstellungsgesprächen, in der Arbeitserprobung oder auch im externen Praktikum bzw. bei der Aufnahme einer neuen Arbeit). Es geht darum, die neu erarbeiteten Handlungsalternativen in das Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit zu integrieren und mit bereits stabilen funktionalen Überzeugungen des arbeitsbezogenen Verhaltens und Erlebens zu verknüpfen*

**Item 8.1r: Wird erkennbar, welche Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Ordnungsparameter (Kognition – Emotion – Verhaltensmuster) eingeführt werden? (0)**

**Item 8.2r: Wird Übertragung des Neuen auf den (beruflichen) Alltag ermöglicht? (0)**

*Auch dieser Faktor ist in dieser frühen Gesprächsphase ganz und gar **nicht** erkennbar.*

Das zweite Beispiel wird hier aus der 27. Minute des Beratungssettings vom 10.03.2011 („Gesprächsmitte“ bei einer Gesamtdauer 32:29 Minuten) isoliert. Es handelt sich um den Turn 134 in dem die Ratsuchende die offene Informationsfrage des Beraters (Turn 133) nach ihrer persönlichen Planung im Teilnahmeverlauf der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME für einen bestimmten Tag in der kommenden Woche beantwortet und gleichzeitig ihre aktuelle Situation reflektiert.

	1 3 3	134	134
B [v]	(027:00)	Was is nochmal geplant?	• Das was bitte?
RS [v]	...	Geldmuseum.	Geldmuseum in
B [v]		Ah! Hmhm	
RS [v]	((Städtename)). ((ea))	((hustet))	Wär eigentlich schon interessant, also dann
RS [v]		würd ich lieber morgen mal den Tag nutzen, • und dann mal richtig googeln, weil	
RS [v]		es sind ja... weil ich ja eh spät anfangen, müsste dann eh um zwei dann schon	
B [v]		Hmhm	Hmhm
RS [v]		wieder gehen, weil der ((männl. Vorname)) dann aus m Hort kommt, ((ea)) und	
RS [v]		ich muss das mal kucken, dass das wieder einschleift, dass der freitags wieder	
B [v]			Ja,
RS [v]		länger is. Weil für s Praktikum brauchten wir... brauchte ich die Zeit ja nicht,	
B [v]		hmm	
RS [v]		und morgen hat er halt sich verabredet zum Spielen. Da kann ich nich wieder	
B [v]		Mm (Problem).	
B [k]		murmelt	
RS [v]		kommen und sagen: "Is nich," (Jetzt) muss ich mit ihm dann (( ))	
B [v]		...	
RS [v]		ne Wochenplanung wieder anfangen.	

**(1) Sinnbezug:**

**1.1r: Erleben die Beratungspartner strukturelle und/ oder emotionale Sicherheit? (10)**

**1.2r: Gibt es eine vertrauensvolle Verständigung? (10)**

**1.3r: Wird Selbstwertgefühl positiv unterstützt? (10)**

*Es ist für die Raterin **außerordentlich gut** erkennbar, dass sich hier im zweiten Drittel der Beratung die Ratsuchende sehr sicher fühlt. (1.1r/ 10) Die Frage nach der Planung für einen bestimmten Tag in der kommenden Woche beantwortet sie nicht nur auf der sachlichen kognitiven Ebene („Geldmuseum“), sie nutzt das Interaktionsangebot selbstbewusst auch um ihre persönliche Lebenssituation, die parallele familiäre Planung der Kinderbetreuung, mit anzusprechen. Dabei eröffnet sie auch ein emotional besetztes Thema (Doppelbelastung Familie-Beruf als Rahmenbedingung persönlicher Erwerbsfähigkeit), das im Beratungssetting immer wieder aufgegriffen wird. (1.2r/ 10, 1.3r/ 10)*

**(2) Identifikation von Mustern im System:**

**2.1r: Wird das relevante System identifiziert, auf das sich die Veränderung beziehen soll? (10)**

**2.2r: Werden relevante Denk- / Überzeugungs- / Deutungsmuster im Beratungsverlauf genau beschrieben und analysiert? (10)**

**2.3r: Wird erkennbar, in welchem System (z.B. Kognition – Emotion – Verhalten / Systemprozess) Veränderungen beabsichtigt sind? (10)**

**2.4r: Ist zu erkennen, wohin die beraterischen Anstöße zielen sollen? (10)**

*In diesem Turn eröffnet die Ratsuchende wie selbstverständlich einen Einblick in Aspekte ihrer persönlichen arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster, dieses generische Prinzip ist in Ihren Äußerungen **außerordentlich***

*gut erkennbar. (2.1r/10, 2.2r/10; 2.3./10) Sie lässt anklingen, dass sie in ihrer familiären und persönlichen Planung etwas verändern muss. In dem vorausgegangenen kurzen Turn des Beraters, stößt dieser dies durch die sachliche Frage nach der Planung für einen bestimmten Tag an, was die Ratsuchende in ihrem Turn aufgreift, so dass auch die Fragestellung nach der Erkennbarkeit beraterischer Anstöße mit einer **außerordentlichen Ausprägung** zu bewerten ist. (2.4r/10)*

### (3) Sinnbezug

**3.1r Klären und fördern die Beratungspartner eine sinnhafte Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses? (10)**

**3.2r Wird auf Überzeugungen, Lebensrealitäten und Entwicklungsanforderungen der ratsuchenden Teilnehmenden Bezug genommen? (8)**

**3.3r Wird erkennbar, vor welchen Herausforderungen sich die Ratsuchende sieht? (8)**

**3.4r Wird erkennbar, worin ihre Lebenssituation besteht? (9)**

**3.5r Wird dem individuellen Lebensentwurf der Ratsuchenden Wertschätzung entgegen gebracht? (10)**

*Die Ratsuchende nimmt hier in einer **außerordentlich** messbaren Ausprägung auf ihre Lebenssituation und deren Veränderungsspielraum (3.1r/10; 3.4r/9; 3.5/10) Bezug. Mit ihren Überzeugungen, Entwicklungsanforderungen und Herausforderungen könnte jedoch auch noch intensiver gearbeitet werden, weshalb sich die Bewertung hier auf das obere Feld der **Ausprägung „gut“** (3.2r/8; 3.3r/8) beschränkt.*

### (4) Kontrollparameter/ Energetisierungen:

**4.1r Wird (intrinsische) Veränderungsmotivation aktiviert? (9)**

**4.2 r Wird Ressourcenaktivierung angeregt? (10)**

**4.3 r Wird ein Bezug zu Annäherungszielen und Anliegen der RS Teilnehmenden hergestellt? (8)**

*Annäherungsziele und Anliegen der Ratsuchenden werden **gut erkennbar** mit einbezogen (4.3r/8), Ressourcenaktivierung der Ratsuchenden in Bezug auf familiäre Absprachen für unabhängigere berufliche Planung (Erwerbsfähigkeit) ist in diesem Turn **außerordentlich gut** messbar (4.1r/9; 4.2r/10).*

### (5) Destabilisierung/ Fluktuationsverstärkung realisieren:

**5.1r Werden kritische Instabilitäten erkannt, zugelassen und positiv konnotiert? (8)**

**5.2r Können Visionen ermöglicht werden? (8)**

**5.3r Wird gezielte Musterunterbrechung und Destabilisierung eingeführt? (6)**

**5.4r Werden Unterscheidungen, Differenzierungen, Ausnahmen, Ungewöhnliches, neue Ideen erlaubt und zugelassen? (8)**

**5.5r Kann scheinbar ungewöhnliches, neues Verhalten bedacht und erprobt werden? (6)**

*Die Ratsuchende kann sich gut vorstellen, wo ihr persönlicher und familienorganisatorischer Veränderungsbedarf ist und wie sie ihn gestalten kann Sie gibt Einblicke in ihre Überlegungen, wie es zur aktuellen Situation gekommen ist und wie sie diese verändern kann. Die Ausprägung der Items für dieses generische Prinzip ist mit einer **guten Ausprägung** erkennbar.(5.1r/8; 5.2r/8; 5.3r/6; 5.4r/8; 5.5r/6).*

### (6) Beachtung von „Kairos“/ Ermöglichung von Resonanz und Synchronisation

**6.1r: Wird zeitliche – räumliche – inhaltliche Passung und Koordination des beraterischen Vorgehens mit der derzeit erlebten psychischen, physischen und sozialen Verfassung der ratsuchenden Teilnehmerin abgestimmt? (9)**

*Der Berater setzt in seiner offenen Informationsfrage aus bisherigen Erfahrungen und der aktuellen Stimmung in diesem Beratungssetting voraus, dass sich die Ratsuchende bereits auf eine Veränderung ihrer bisherigen Überzeugungen im Selbstkonzept der Erwerbsfähigkeit eingelassen hat. Der Wunsch, den Projekttag im Geldmuseum mitzumachen löst bei der Ratsuchenden einen Veränderungswunsch aus, nämlich, die familiären Rahmenbedingungen für eine positive Unterstützung ihrer Erwerbsfähigkeit anzupassen. In ihrem Turn nach der aktuellen Passung mit einer **außerordentlich** Ausprägung erkennen.(6.1r/9).*

### (7) Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung

**7.1r Wird Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Elementen des neuen Ordnungszustandes eingeführt? (8)**

**7.2r Wird die Umsetzung des Neuen im geschützten Rahmen der Beruflichen Integrationsmaßnahme ermöglicht? (8)**

Die Ratsuchende kann in diesem Beratungssetting und in der Planung des Teilnahmeprozesses bereits die Möglichkeit, die veränderten Rahmenbedingungen gedanklich vorwegnehmen und deren erproben einplanen, die Items für das generische Prinzip „Symmetriebrechung vorbereiten“ werden mit einer besonders **guten Ausprägung** gemessen (7.1r/8, 7.2r/8).

**(8) Re-Stabilisierung**

**8.1r Wird erkennbar, welche Maßnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Ordnungsparameter (*Kognition – Emotion – Verhaltensmuster*) eingeführt werden? (4)**

**8.2r Wird Übertragung des Neuen auf den (beruflichen) Alltag ermöglicht? (4)**

*In wie weit diese neue Sicht auf die Notwendigkeit angepasster familiärer Planung/ Kinderbetreuung auch tragfähig im beruflichen Alltag in Zukunft umgesetzt werden kann, ist nach Einschätzung der Raterin im Turn der Ratsuchenden noch **kaum** erkennbar. (8.1r/4;6.2r/4).*

## Transcription Convention: HIAT<sup>47</sup>

### Speakertable

#### **B**

Sex: m

User defined attributes:

: **Berater**

#### **RS**

Sex: f

User defined attributes:

: **Ratsuchende**

- kurze Pause im Redefluss  
((1,5s)) Pause in Sekunden (ab 1s)

... Abbruch eines Wortes/ einer Konstruktion

aalso besondere Dehnung eines Vokals/ Konsonanten

also besondere Akzentuierung einer Silbe/ eines Wortes

(( )) unverständlicher Wortlaut

(andererseits) vermuteter Wortlaut

~ Ligatur: zusammengezogene Artikulation zweier Äußerungen einer/ eines Sprecherin/ Sprechers\*

Ein **Kommentar** wie z.B. *leise* in der Sprecher-Kommentarzeile zeigt an, wenn etwas deutlich verschieden vom umgebend Gesprochenen artikuliert wird. Die graue Unterlegung zeigt die Erstreckung dieser Modulation an.

In der allgemeinen Kommentarzeile (nn) werden Geräusche notiert, die nicht eindeutig einer/ einem Sprecher/in zugeordnet werden können. Die graue Unterlegung zeigt jeweils an, wie weit sich das Geräusch erstreckt.

**Turns** (Redebeiträge) werden in einer übergelegten Zeile (grau) am Sprecherwechsel gezählt.

Abbildung 26: Transkript Konventionen

---

<sup>47</sup> HIAT = Halbinterpretative Arbeits-Transkription nach Ehlich (2011) – hier angepasst (vereinfacht) an die Erfassung der Beratungsgespräche in der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMASSNAHME (vgl. Boettcher & Meer, 2000).

Rating

Ergebnisse

## Zusammenhang zwischen Beratungstechnik und Ausprägung der generischen Prinzipien

			Spiegeln	Fragetechnik	Gesprächssteuerung	Kognitive Umstrukturierung	Problemlösung	Rollen-spiel	Information geben
Stabilitätsbedingungen	Nicht beobachtet	Mittelwert	9,79	9,81	9,81	9,75	9,77	9,78	9,76
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	9,75	9,75	9,75	9,96	9,86	10,00	9,97
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Identifikation von Mustern	Nicht beobachtet	Mittelwert	8,75	8,92	8,87	8,72	8,76	8,75	8,70
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	8,50	8,46	8,56	8,87	8,67	9,00	9,11
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Sinnbezug	Nicht beobachtet	Mittelwert	9,29	9,34	9,33	9,28	9,27	9,29	9,26
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	9,00	9,21	9,23	9,33	9,38	9,50	9,50
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Kontrollparameter / Energetisierung	Nicht beobachtet	Mittelwert	8,34	8,39	8,36	8,30	8,31	8,32	8,27
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	7,25	8,22	8,27	8,44	8,38	9,00	8,72
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Destabilisierung / Fluktuationsverstärkungen	Nicht beobachtet	Mittelwert	7,49	7,58	7,41	7,42	7,52	7,46	7,41
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	6,00	7,28	7,55	7,67	7,17	9,00	7,89
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	Nicht beobachtet	Mittelwert	7,66	7,57	7,64	7,58	7,72	7,66	7,61
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	8,00	7,84	7,71	8,10	7,33	8,50	8,11
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	Nicht beobachtet	Mittelwert	6,16	6,30	6,27	6,20	6,22	6,14	6,08
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	5,00	5,87	5,95	5,90	5,69	6,50	6,61
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36
Re-Stabilisierung	Nicht beobachtet	Mittelwert	5,52	5,74	5,66	5,52	5,56	5,50	5,46
		Anzahl	294	187	180	246	256	296	262
	Beobachtet	Mittelwert	4,50	5,13	5,29	5,48	5,21	7,00	5,89
		Anzahl	4	111	118	52	42	2	36

Basis: Turn des Beraters n= 294

Abbildung 27: Beratungstechnik und generische Prinzipien

## Ausprägung der generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen

	Gesamt		Nummer und Datum des Gesprächs									
			1. Gespräch 17.02.2011		2. Gespräch 03.03.2011		3. Gespräch 10.03.2011		4. Gespräch 31.03.2011		5. Gespräch 17.06.2011	
			Gesprächsdauer in Minuten									
			33:08		30:54		32:32		35:08		26:02	
	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert
Stabilitätsbedingungen	298	9.8	34	10.0	51	9.8	78	9.4	67	10.0	68	9.9
Identifikation von Mustern	298	8.7	34	7.2	51	9.7	78	9.4	67	8.8	68	8.0
Sinnbezug	298	9.3	34	9.2	51	9.7	78	8.8	67	9.0	68	9.9
Kontrollparameter / Energetisierung	298	8.3	34	8.4	51	9.6	78	8.6	67	7.4	68	7.9
Destabilisierung / Fluktuationsverstärkung	298	7.5	34	8.1	51	8.5	78	6.9	67	7.3	68	7.2
Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	298	7.7	34	9.0	51	8.4	78	7.1	67	8.0	68	6.8
Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	298	6.1	34	4.2	51	8.4	78	6.5	67	4.4	68	6.7
Re-Stabilisierung	298	5.5	34	3.0	51	7.8	78	4.7	67	4.8	68	6.7

Basis: Turns (Ratsuchende) über alle Beratungsgespräche (n= 298)

**Abbildung 28: Ausprägung der generischen Prinzipien in den einzelnen Beratungsgesprächen (aggregiert)**

Die Unterschiede der Ausprägung der Generischen Prinzipien in den einzelnen Gesprächsphasen

	Gesprächsphase							
	Gesamt		Gesprächseröffnung		Gesprächsmitte		Gesprächsbeendigung	
	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert
Stabilitätsbedingungen	298	9.8	13	7.8	274	9.9	11	10.0
Identifikation von Mustern	298	8.7	13	6.4	274	8.8	11	9.4
Sinnbezug	298	9.3	13	6.4	274	9.4	11	8.9
Kontrollparameter / Energetisierung	298	8.3	13	5.5	274	8.5	11	8.2
Destabilisierung / Fluktuationsverstärkung	298	7.5	13	4.3	274	7.6	11	8.5
Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	298	7.7	13	5.5	274	7.8	11	8.1
Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	298	6.1	13	3.5	274	6.3	11	6.6
Re-Stabilisierung	298	5.5	13	3.6	274	5.6	11	4.7

Basis: Turns

Abbildung 29: Die generischen Prinzipien in den einzelnen Gesprächsphasen (aggregiert)

Die Gruppierung der generischen Prinzipien untereinander  
Die möglichen Zusammenhänge unter den generische Prinzipien zur Förderung der Selbstorganisation

		Stabilitätsbedingungen	Identifikation von Mustern	Sinnbezug	Kontrollparameter / Energetisierung	Destabilisierung / Fluktuationsverstärkung	Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	Vorbereitung gezielter Symmetriebrechung	Re-Stabilisierung
Stabilitätsbedingungen	Korrelation nach Pearson	1	,399(**)	<b>,837(**)</b>	,523(**)	,589(**)	<b>,729(**)</b>	,366(**)	,369(**)
	Signifikanz (2-seitig)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298
Identifikation von Mustern	Korrelation nach Pearson	,399(**)	1	,454(**)	,644(**)	,457(**)	,373(**)	,547(**)	,449(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298
Sinnbezug	Korrelation nach Pearson	,837(**)	,454(**)	1	,686(**)	,639(**)	,646(**)	,636(**)	,611(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298
Kontrollparameter / Energetisierung	Korrelation nach Pearson	,523(**)	,644(**)	,686(**)	1	,661(**)	,587(**)	<b>,715(**)</b>	,510(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298
Destabilisierung / Fluktuationsverstärkung	Korrelation nach Pearson	,589(**)	,457(**)	,639(**)	,661(**)	1	,623(**)	,576(**)	,559(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298
Beachtung von 'Kairos' / Resonanz und Synchronisation	Korrelation nach Pearson	,729(**)	,373(**)	,646(**)	,587(**)	,623(**)	1	,394(**)	,257(**)
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298

Vorbereitung gezielter Symmetrie- brechung	Korrelation nach Pearson	,366(**)	,547(**)	,636(**)	,715(**)	,576(**)	,394(**)	1	<b>,811(**)</b>
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298
Re-Stabilisierung	Korrelation nach Pearson	,369(**)	,449(**)	,611(**)	,510(**)	,559(**)	,257(**)	,811(**)	1
	Signifikanz (2-seitig)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	298	298	298	298	298	298	298	298

\*\* Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

Korrelation nach Pearson = Wert zwischen -1 und +1;	Bewertung der Korrelationen:	
Signifikanz (2-seitig) = Ist die Korrelation bedeutsam? (Ist der Fall, wenn $< 0,05$ )	+ .70 or higher	Very strong positive relationship
N = Anzahl der Beobachtungen	+ .40 to +.69	Strong positive relationship
	+ .30 to +.39	Moderate positive relationship
	+ .20 to +.29	Weak positive relationship
	-.19 to +.19	No or negligible relationship
	-.20 to -.29	Weak negative relationship
	-.30 to -.39	Moderate negative relationship
	-.40 to -.69	Strong negative relationship
	-.70 or higher	Very strong negative relationship
vgl. (Universität Bern (CH)) <a href="http://www.molar.unibe.ch/help/statistics">http://www.molar.unibe.ch/help/statistics</a> (Korrelation nach Pearson) Zugriff: 10.03.2012		

Abbildung 30: Das gemeinsame Auftreten der generischen Prinzipien



## **Hinweis:**

Die vollständigen Transkriptionen der Beratungsgespräche sowie die zunächst in Excel erfassten Rohdaten, die den SPSS Berechnungen zugrunde liegen, sind bei der Verfasserin hinterlegt. Die Videotapes der Beratungsgespräche wurden der BERUFLICHEN INTEGRATIONSMAßNAHME zurückgegeben.

Auf begründete Anfrage können die Datenquellen eingesehen werden.

Kontaktaufnahme bitte über [heidemarie.bierling@t-online.de](mailto:heidemarie.bierling@t-online.de)

## Curriculum Vitae:

### **Bierling Heidemarie**

Geb. Datum und –ort  
Familienstand  
Kinder  
Kontakt:

26.08.1956, Illertissen  
Verwitwet  
1 erwachsene Tochter  
[heidemarie.bierling@t-online.de](mailto:heidemarie.bierling@t-online.de)

### **Berufliche Stationen**

2002 bis dato  
2000 bis 2002

Fachberaterin für berufliche Rehabilitation  
Beraterin in Bildungs- und Beschäftigungs-  
maßnahmen

1990 bis 2000

Leiterin einer Wohnstätte für Erwachsene mit  
geistig- seelischer Behinderung

1989 - 1990

Mitarbeiterin in Tagesstätte des CBF e.V.  
(Club Behinderter und ihrer Freunde)

1984 - 1989

Familienphase, in dieser Zeit Nachbarschafts-  
hilfe mit Schwerpunkt Funktionsfähigkeit,  
Behinderung und Alltagsbegleitung

1983 – 1984

Stellvertretende Erziehungsleitung in einem  
privaten Kinderheim (Kinder von 0 – 18 mit  
multiplen funktionalen Gesundheitsproblemen  
und Behinderung)

1979 – 1983

Studium der Sozialarbeit mit Schwerpunkt  
Rehabilitation

1977 – 1979

Heilerziehungspflegehelferin

### **Berufliche Abschlüsse**

2012

M.A. in berufs- und organisationsbezogene  
Beratungswissenschaft, Universität Heidelberg  
Diplom- Sozialarbeiterin (FH),  
Fachhochschule für Sozialwesen, Heidelberg  
Heilerziehungspflegehelferin, Rheinfelden

1983

1977

### **Schulische Abschlüsse**

1975

Fachhochschulreife (Sozialwesen), Memmin-  
gen

1973

Mittlere Reife, Realschule Illertissen