

Legasthenie & Dyskalkulietrainer

Im Dienste legasthener und dyskalkuler Menschen! ®

Fortbildung 1037

Dimensionen der Reaktanz in der Erziehungsberatung

Anja Heckel, B.A.

Inhalt

1. Einleitung mit zentraler Fragestellung.....	1
2. Definition von sozialpädagogischer Beratung.....	4
2.1 Erziehungsberatung als eine Form der fachlichen Beratung.....	5
3. Die Arbeit in Erziehungsberatungsstellen	6
3.1 Anliegen und Erwartungen der Ratsuchenden.....	6
3.2 Freiwillige oder vermittelte Kontaktaufnahme	8
3.3 Gestaltung einer tragfähigen Arbeitsbasis durch Auftragsklärung und Zielvereinbarung	9
3.4 Kooperationsprobleme im Beratungsprozess	11
3.4.1 Integration von Handlungsempfehlungen in den Alltag	13
3.5 Mangelnde Kooperation als Ausdruck psychologischer Reaktanz.....	14
4. Definition von psychologischer Reaktanz	15
4.1 Voraussetzungen für das Entstehen von psychologischer Reaktanz.....	16
4.2 Möglichkeiten der Freiheitseinengung.....	16
4.2.1 Psychologische Reaktanz infolge Freiheitseinengung sozialen Ursprungs	17
4.3 Abhängigkeitsvariablen der Stärke von psychologischer Reaktanz	18
4.4 Reaktanz-Effekte.....	18
5. Psychologische Reaktanz als Persönlichkeitsvariable.....	20
6. Vermeidung von Reaktanz-Effekten	21
6.1 Elemente einer guten Gesprächsführung.....	23
6.1.1 Anregungen zur gelingenden Gesprächsführung aus Studienergebnissen	24
6.1.2 Gesprächsstörer	27
6.1.3 Gesprächsförderer.....	28
7. Reaktanz als positive Dimension anerkennen	29

7.1 Motive und Ziele des Widerstands	29
7.2 Widerstand als Form der Kooperation.....	30
8. Zusammenfassung und persönliches Fazit	33
9. Literaturverzeichnis.....	37
Anhang	44
1. Qualitätsmerkmale in der Erziehungsberatung	44
2. Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz nach Jürgen Merz.....	46
3. Der Fragebogen zur Bedürfnislage von Eltern behinderter Kinder (FBEBK) nach Andreas Eckert.....	48
4. Fragebögen zur Evaluation der Beratungsarbeit	54
4.1 Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)	54
4.2 Elternnachbefragung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung.....	69
4.3 Evaluationsfragebogen zur Erziehungs- und Familienberatung der Deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung	75
Eigenständigkeitserklärung.....	77

1. Einleitung mit zentraler Fragestellung

Innerhalb der Erziehungsberatung in der heilpädagogischen Frühförderung¹ erlebe ich häufig, dass sich die Elternarbeit schwierig gestalten kann.² Obwohl die Eltern in der Regel selbst einen Beratungsbedarf äußern und um konkrete Bearbeitung verschiedener alltäglicher Problemsituationen bitten, werden gemeinsam erarbeitete Möglichkeiten und Handlungsempfehlungen im Alltag nicht (immer) umgesetzt. Nicht selten fragen Eltern, aus welchem Grund sich nichts verändert, obwohl schon lange eine Beratung/Förderung stattfindet. In diesen Situationen scheinen sie eine mangelnde Kooperation ihrerseits nicht in Betracht zu ziehen.

Aufgrund meines Anspruches nach ressourcenorientierter und wertschätzender Elternarbeit und der prinzipiellen Anerkennung elterlicher Motivation, stellen sich für mich in diesem Zusammenhang mehrere Fragen: Warum geschieht ein Alltags-transfer nicht und warum zeigt sich teilweise nur wenig erkennbare Mitarbeit von Seiten der Eltern? Agieren die Ratsuchenden³ absichtlich mit Widerstandsverhalten und ist es den Eltern bewusst, dass sie die vereinbarten Ziele nicht wie besprochen verfolgen? Handelt es sich dabei um psychologische Reaktanz?⁴ Wenn ja, kann diese im Beratungsprozess vermieden werden? Welche konkreten Strategien eignen sich dafür?

Diesen zentralen Fragen soll im Folgenden nachgegangen werden. Als Ausgangspunkt dient dazu die sozialpsychologische⁵ Theorie der psychologischen Reaktanz nach Brehm⁶. Brehm zufolge würden Individuen durch Freiheitseinkengung motiviert, die bedroht geglaubte oder verloren gegangene Freiheit wiederherzustellen. Da die soziale Einflussnahme im Beratungskontext in vielen Fällen eine Verhaltensänderung zum Ziel hat, kann davon ausgegangen

¹ Aufgrund meiner Erfahrungen in der Beratungsarbeit in einer interdisziplinären Frühförderstelle, werde ich aus dieser Sicht argumentieren, sofern meine eigene Meinung angezeigt ist.

² Behnisch schreibt dazu, dass Elternarbeit als schwieriger Arbeitsansatz gilt. Gleichzeitig zählt die ressourcenorientierte und wertschätzende Elternarbeit zum Qualitätsstandard der Kinder- und Jugendhilfe. Vgl. Behnisch und Miers: Wer nicht will, der hat schon?, 10

³ Aufgrund der Vielzahl der verwendeten Fachbegriffe in der wissenschaftlichen Literatur (Klientin, Kundin, Besucherin, Patientin, Ratsuchende usw.), habe ich mich für Ratsuchende entschieden, da dieser Begriff das zu beschreibende Beratungssetting am Deutlichsten ausweist. Da im Kontext der Erziehungsberatung hauptsächlich Frauen arbeiten und zumeist Mütter eine Beratungsstelle aufsuchen, werde ich im Folgenden die weibliche Form oder eine neutrale Mehrzahl der Termini, Frauen und Männer eingeschlossen, verwenden. Immer sind jedoch alle Individuen gemeint.

⁴ Der Begriff Reaktanz bezeichnet in der Physik einen bestimmten Widerstand (Blindwiderstand) für Wechselstrom. Vgl. Bergius: „Reaktanz“ In: Dorsch: Psychologisches Wörterbuch, 644. In der vorliegenden Arbeit wird immer auf die psychologische Reaktanz rekurriert.

⁵ Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 28

⁶ Vgl. Brehm: A Theory of Psychological Reactance, 1966

werden, dass Ratsuchende die Neigung haben den Empfehlungen auszuweichen.⁷ Damit sind Widerstände im Kontext der sozialpädagogischen Erziehungsberatung nachvollziehbar und notwendig.

In der Beratung können Menschen Vermeidung und Widerstand zeigen, um sich nicht von der Beraterin überwältigen zu lassen. Sie sichern damit die Grundlage ihres selbstbestimmten Lebens. Je intensiver sich Individuen demnach zum Beispiel durch die Gesprächsführung beeinflusst fühlen, desto stärker können sich Widerstände entwickeln.⁸

In der vorliegenden Bachelorarbeit gilt es nicht empirisch zu erforschen, ob es die psychologische Reaktanz in der Beratungstätigkeit gibt. Diese wird vorausgesetzt, da bereits mehrere Studien⁹ zu artverwandten Themen das Vorhandensein bestätigen. Wichtig ist es jedoch zu verdeutlichen, dass es sich bei der Theorie um ein Konstrukt handelt, welches nur bedingt objektivierbar und somit der individuellen Auslegung ausgesetzt ist. Zudem soll Reaktanz als Abwehr gegen Eingriffe in den eigenen Handlungsspielraum und als **eine** Möglichkeit von Widerstandsverhalten beleuchtet werden, wohl wissend, dass es weitere Gründe und Motive für wahrgenommenen Widerstand geben kann.¹⁰

Es geht weiterhin nicht darum, den Blick auf *persuasive Kommunikation*¹¹ zu lenken. In der Beratung möchte die Sozialpädagogin aufgrund des vereinbarten Auftrags unter Umständen ganz bewusst zum Umdenken anregen, jedoch nicht überreden und es geht im Gegensatz zur persuasiven Gesprächsführung grundsätzlich um Verständigung und Informationsaustausch.

Ziel der Bachelorarbeit soll es vielmehr sein, die Leser hinsichtlich von Reaktanz-Effekten im Beratungskontext zu sensibilisieren. Aufbauend auf Erkenntnisse aus der Praxis sollen auch neue Perspektiven bedacht, vorhandene kritisch überprüft und konkrete Handlungsstrategien aufgezeigt werden.

Weiterhin gilt es zu verdeutlichen, dass Widerstandsverhalten als normaler Ausdruck

⁷ Vgl. Behnisch und Miers: Wer nicht will, der hat schon?, 12

⁸ Ebd.

⁹ Einige Studien werden im Verlauf der Arbeit erwähnt.

¹⁰ Berner schreibt, dass Widerstände auf mind. sechs verschiedene Ursachen zurückgehen können. Reaktanz ist eine der Ursachen, neben Ängsten, Eigeninteressen, Rache und Vergeltung, sachlichen Vorbehalten und taktischen Erwägungen. Vgl. Berner: Widerstände. Vom Umgang mit Ängsten, Trotz und Interessenpolitik, 2

¹¹ Bei der persuasiven Kommunikation steht die gezielte seelische Beeinflussung durch Überredung eines Gesprächspartners im Vordergrund, mit dem Ziel Einstellungsänderungen zu erreichen, nicht jedoch Verständigung oder Informationsaustausch. Es kommen Methoden des Zuredens, Belehrens und Überredens, vorwiegend mit rationalen Mitteln zum Einsatz. Vgl. Dorsch: Psychologisches Wörterbuch, 565

der Reaktanz auf externen Einfluss¹² anzuerkennen ist. Schon an dieser Stelle soll betont werden, dass die Zufriedenheit der Beraterin mit dem Beratungsprozess aus diesem Grund nicht (allein) an mangelnder Kooperation der Ratsuchenden gemessen werden kann.

Inhaltlich wird zunächst eine Begriffsdefinition von Beratung im Allgemeinen und anschließend im speziellen Kontext der Erziehungsberatung vorgenommen, wobei auch auf die rechtlichen Rahmenbedingungen verwiesen wird.

Danach wird auf die Erwartungen und Anliegen von Ratsuchenden eingegangen, unter besonderer Berücksichtigung von freiwilliger und vermittelter Beratung. Große Bedeutung wird in dieser Arbeit dem Aushandeln einer tragfähigen Arbeitsbasis für das Beratungsgeschehen beigemessen. Im Anschluss daran werden Kooperationsprobleme im Beratungssetting aufgegriffen, ergänzt durch ein Beispiel aus der Forschung über den Alltagstransfer von Handlungsempfehlungen. Weiterhin wird eine mangelnde Kooperation als Ausdruck psychologischer Reaktanz verstanden. Hierzu ist es unumgänglich die psychologische Reaktanz zu definieren und diese besonders infolge von Freiheitseinengung sozialen Ursprungs zu erläutern, um anschließend Reaktanz-Effekte als beobachtbares Verhalten zu verdeutlichen. Zudem wird Reaktanz als Persönlichkeitsvariable ausführlich analysiert.

Zentrale Gliederungspunkte im Verlauf sind außerdem die Vermeidung von Reaktanz-Effekten mit Hilfe einer bedachten Gesprächsführung und die Schlussfolgerung, dass sich Reaktanz als eine Form des Widerstandes anerkennen lässt. Abschließend werden in einem Fazit die Forschungsfragen beantwortet und eine persönliche Einschätzung der verschiedenen Aspekte der Reaktanz von Seiten der Verfasserin gegeben. So lassen sich für den Beratungskontext zunächst negativ wahrgenommene Kooperationsprobleme, als positive Aspekte bestimmen, und nach entsprechender Reflexion für die Beratungstätigkeit nutzen.

Interessierte Leser finden zusätzlich im Anhang weiterführende Informationen zu Qualitätsmerkmalen in der Erziehungsberatung und eine Auswahl an Fragebögen zum sofortigen Einsatz im Beratungsalltag.

¹² Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 70

2. Definition von sozialpädagogischer Beratung

Im Gegensatz zur Alltagsberatung stellt die professionelle Beratung eine personenbezogene soziale Dienstleistung dar.¹³ Weiterhin ist Beratung mehr als eine Auskunft, sondern ein dynamischer und ergebnisoffener Prozess.¹⁴

Aufgrund der vielfältigen Versuche in der wissenschaftlichen Literatur „Beratung“ zu erklären, soll der Beratungsprozess in dieser Arbeit grundsätzlich so verstanden werden, wie dieser von Wolfgang Widulle definiert wird:

„Beratung fokussiert auf Problem-Ressourcen-Konstellationen und hat in der Sozialen Arbeit den expliziten Auftrag, zur Problemlösung nicht nur in kommunikativer Weise, sondern auch durch Interventionen (Ressourcenbeschaffung, Verhandlungen mit Ressourcenbesitzern und Bereitstellen eigener Ressourcen) beizutragen: Beratung vermittelt auch Informationen, sachliche und Materialleistungen, sie ermöglicht Finanzierungen, vermittelt an andere Einrichtungen, organisiert Platzierungen und setzt Rechtsansprüche und Urteile für und gelegentlich auch gegen Klienten durch.“¹⁵

In diesem Zitat wird deutlich, dass die Beratung verschiedene Schwerpunkte umfasst. Eltern in der Erziehungsberatung brauchen beispielsweise sachliche, ausführliche Informationen über das komplexe Bedingungsgefüge, welches zur Entstehung der aktuellen (Behinderungs-) Zustände geführt hat, sowie über Trainings- und Fördermöglichkeiten für ihr Kind und die Familie. Wichtig sind zudem Hilfen und Übungsanweisungen vor allem zur Prävention und Kompensation von Behinderungen.¹⁶

Weiterhin lässt sich eine Einteilung bezüglich der Ziele und Inhalte von Elternberatung vornehmen. Die **fachliche Beratung (consulting)** versteht sich dabei als Informationsangebot an die Eltern in allen Fragen, die ihr Kind, dessen Entwicklungsprobleme und den Umgang mit ihm in Pflege und Erziehung betreffen. Beratung in Fragen des Lebens und Agierens mit dem Kind, Anleitung in Förderung und Therapie, sowie gemeinsamer Austausch über Besonderheiten des kindlichen Verhaltens im Familiensystem, sind zudem zentrale Elemente der fachlichen Beratung.¹⁷ Die **begleitende Beratung (counselling)** findet v.a. in der

¹³ Vgl. Berlardi: Soziale Arbeit und Beratung, 319

¹⁴ Ebd. 325

¹⁵ Widulle: Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, 152

¹⁶ Vgl. Schramm: Einführung in die Heilpädagogik, 48ff

¹⁷ Vgl. Weiß u.a.: Soziale Arbeit in der Frühförderung und Sozialpädiatrie, 90

Eingangsphase einer Beratung statt und versucht den Eltern zu helfen, ihre eigenen Klärungsprozesse und Bedürfnisse besser zu verstehen. Primäres Ziel ist es dabei, die Eltern unterstützend in der Auseinandersetzung mit der Tatsache ein behindertes oder entwicklungsauffälliges Kind zu haben, zu beraten.¹⁸

2.1 Erziehungsberatung als eine Form der fachlichen Beratung

Erziehungsberatung zählt zur institutionellen Beratung, die in spezialisierten Beratungsstellen¹⁹ durchgeführt wird.

An verschiedenen Stellen im SGB VIII²⁰ wird die Erziehungsberatung als Jugendhilfeaufgabe genannt.²¹ Dabei zählen die Angebote der Erziehungsberatungsstellen zu den wichtigsten Säulen der Hilfen zur Erziehung.²² Dass den Beratungsleistungen eine besondere Aufmerksamkeit zugemessen werden kann, zeigt sich beispielsweise in 23 Paragraphen des SGB VIII, in denen „Beratung“ ausdrücklich erwähnt wird.²³ Im § 28 SGB VIII wird die Erziehungsberatung als ambulante Erziehungshilfe näher definiert. Erziehungsberatung ist somit geeignet für alle psychologisch relevanten, individuellen und familienbezogenen Themen und der ihnen zugrunde liegenden Faktoren, insbesondere für Beziehungs- und Erziehungsprobleme.²⁴ Somit wird Erziehungsberatung mit Beratungsanlässen konfrontiert, deren Ursachen multifaktoriell bedingt sind.²⁵

Im Vordergrund der beratenden Interventionen sollen die Vermeidung und Bewältigung von Problemlagen stehen, die sich als dauerhafte Beeinträchtigungen verfestigen könnten. Außerdem sind die Förderung individueller und sozialer Entwicklungsmöglichkeiten sowie der Abbau von Benachteiligungen relevant.²⁶ Zudem sollen die Eltern in ihrer Erziehungsverantwortung und Erziehungskompetenz unterstützt werden.²⁷

Eine Erziehungsberatung wird in der Regel dann in Anspruch genommen, wenn die Eltern selbst Schwierigkeiten in der Erziehung ihrer Kinder nicht mehr überwinden

¹⁸ Vgl. Weiß u.a.: Soziale Arbeit in der Frühförderung und Sozialpädiatrie, 90

¹⁹ Vgl. Berlardi: Soziale Arbeit und Beratung, 321f

²⁰ SGB: Sozialgesetzbuch

²¹ Schleicher benennt beispielhaft die §§ 1 Abs. 3 Nr.2, 16 Abs. 2 Nr. 2, 17, 18 Abs. 1, 28, 36 Abs. 1 S.1, 37 Abs. 1 u. 2, 51 Abs. 2, 53 Abs. 2-4 in denen die Erziehungsberatung erwähnt wird. Vgl. Schleicher: Jugend- und Familienrecht, 76

²² Vgl. Uhlendorff et al.: Soziale Arbeit mit Familien, 132

²³ Vgl. Tiefel: Beratung und Reflexion, 15

²⁴ Vgl. Seithe: Hilfen zur Erziehung, 576

²⁵ Vgl. Menne: Erziehungs-, Ehe- und Familienberatung, 132

²⁶ Vgl. Tiefel: Beratung und Reflexion, 15f

²⁷ Vgl. Uhlendorff et al.: Soziale Arbeit mit Familien, 133

können, weniger oft, wenn sie aus besonderer Sorge um die Entwicklung des Kindes nach hilfreichen Richtlinien suchen.²⁸ Wenden sich die Personensorgeberechtigten an die Beratungsstelle, wird von der Notwendigkeit und Geeignetheit der Erziehungsberatung ausgegangen, wie diese vom Gesetzgeber im § 27 Abs. 1 SGB VIII in Verbindung mit § 28 SGB VIII eingeräumt wird.²⁹

Für die Praxis der Erziehungsberatung haben die Bundeskonferenz Erziehungsberatung (bke) und die Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung (DAJEB) ein hohes fachliches Niveau von Beratungsstandards entwickelt.³⁰ Dabei wird Erziehungsberatung, die sich zugleich als Familienberatung versteht und auf der psychotherapeutischen Kompetenz der Fachkräfte basiert, erläutert.³¹ Laut Berlardi dominiert in Deutschland als methodischer Ansatz im Setting der Erziehungsberatung die klientenzentrierte Beratung nach Rogers, gefolgt von (systemischer) Familientherapie/Familienberatung und verhaltenstherapeutischen Verfahren.³²

3. Die Arbeit in Erziehungsberatungsstellen

3.1 Anliegen und Erwartungen der Ratsuchenden

Sich mit Anliegen und Erwartungen auseinanderzusetzen ist unumgänglich, da sowohl die Eingangserwartungen von Ratsuchenden und Beraterinnen als auch die Beziehung zwischen beiden deutlich mit dem Beratungserfolg zusammenhängen.³³ Eine Erziehungsberatung wird bei unterschiedlichen Anlässen in Anspruch genommen. Damit verbunden sind auch ganz verschiedene Erwartungen und Bedürfnisse der Ratsuchenden. Die Erfahrungen von Aichhorn belegen, dass konkrete Hilfe und nicht Rat von Seiten der Eltern erwartet wird.³⁴ Dies bestätigt auch eine Studie von Schmidtchen und dessen Kollegen³⁵. Sie verdeutlicht die Erwartungshaltung der Öffentlichkeit hinsichtlich konkreter Erziehungsempfehlungen und Tipps, sowie dem Einbezug aller Familienmitglieder zur Beratung. Dabei wollen die Eltern jedoch ihre erzieherische Selbstständigkeit bewahren und lehnen meist

²⁸ Vgl. Aichhorn: Psychoanalyse und Erziehungsberatung, 9

²⁹ Vgl. Winkler: Rechtliche Rahmenbedingungen der Erziehungsberatung, 28

³⁰ Vgl. Zwicker-Pelzer: Beratung in der Sozialen Arbeit, 79

³¹ Vgl. Menne: Erziehungs-, Ehe- und Familienberatung, 134f

³² Vgl. Berlardi: Soziale Arbeit und Beratung, 323

³³ Vgl. Kaisen: Erwartungen an die Erziehungsberatung, 259

³⁴ Vgl. Aichhorn: Erziehungsberatung und Erziehungshilfe, 10f + 25

³⁵ Vgl. Schmidtchen et al: Das Bild der Erziehungsberatungsstelle, 169f

einen direkten erzieherischen Einfluss auf das Kind seitens der Beraterin ab.³⁶ Zudem erwähnt Kaisen³⁷, dass Ratsuchende aus ihren Erfahrungen mit erfolgten medizinischen Behandlungen, eine Erwartung hinsichtlich der Beratung im psychosozialen Sektor, sowie eine Rollenerwartung an die Beraterin mitbringen. Sie beinhaltet u.a. die Vorstellung, dass die Beraterin aktiv, direkt und autoritär, mit einer rezeptartigen verhaltensbezogenen Instruktion agiert, und sich die Ratsuchenden eher passiv duldend verhalten sollten.³⁸

Welche Gründe müssen nun vorliegen, damit eine Erziehungsberatungsstelle aufgesucht wird? Festzuhalten ist, dass es sich um ein multikausales Ursachengeflecht handeln kann, weshalb Eltern Beratung in Anspruch nehmen. Das unterschiedliche Leistungsspektrum innerhalb der Erziehungsberatung untergliedert Menne³⁹ folgendermaßen:

- Emotionale Probleme (Ängste, Traurigkeit, Selbstwertunsicherheit des Kindes)
- Körperliche Auffälligkeiten (Einnässen, Einkoten, Schlaf- oder Essstörungen)
- Entwicklungsverzögerungen (Verzögerungen der motorischen Entwicklung oder des Spracherwerbes)
- Auffälliges Sozialverhalten (Kontaktschwierigkeiten, Aggressivität, Geschwisterrivalität, Stehlen)
- Sprachschwierigkeiten (Stottern, Stammeln, Sprachverweigerung)
- Probleme mit Leistungsanforderungen (Konzentrationsstörungen, Leistungsversagen, Prüfungsangst, Teilleistungsschwächen)
- Trennung, Scheidung und Verlust (Trennung der Eltern, Tod eines Elternteils oder einer Bezugsperson)
- Schwierige Familiensituation (Konflikte zwischen den Eltern, Alkoholismus, Behinderungen, Multiproblemfamilie)

Aus den genannten Studienergebnissen und der Aufzählung geht hervor, dass Beraterinnen mit einer Vielzahl von Problemsituationen rechnen müssen, die Eltern in eine Beratung führen. Die Erziehungsberatung nimmt die Anlässe, die eine Suche nach Hilfe auslösen, auf drei Ebenen auf. Dazu zählen Beratung/Therapie,

³⁶ Vgl. Schmidtchen et al: Das Bild der Erziehungsberatungsstelle, 169f

³⁷ Vgl. Kaisen: Erwartungen an die Erziehungsberatung, 25

³⁸ Ebd.

³⁹ Die Aufzählung ist exemplarisch zu verstehen und kann nicht alle Problemlagen umfassen, die Ratsuchende in eine Erziehungsberatung führen. Vgl. Menne: Erziehungs-, Ehe- und Familienberatung, 132f

präventive Angebote und Vernetzungsaktivitäten.⁴⁰

In der vorliegenden Arbeit wird schwerpunktmäßig auf die Beratung fokussiert.

3.2 Freiwillige oder vermittelte Kontaktaufnahme

In der Erziehungsberatung gehört Freiwilligkeit zu den Grundsätzen der fachlichen Arbeit. Entsprechend dieser Prämisse wird davon ausgegangen, dass Eltern, die eine Unterstützung in Anspruch nehmen, sich freiwillig für einen Beratungsprozess entscheiden. In vielen Fällen ist eine Freiwilligkeit jedoch nicht gegeben.⁴¹

Motivierungen oder rechtliche Vorgaben durch Dritte z.B. Erzieher, Kinderärzte, Jugendamt oder Familiengericht sind häufig. Den Eltern ist die Notwendigkeit einer Beratung somit nicht immer bewusst.

Eine daraus resultierende besondere Herausforderung für die Fachkräfte der Erziehungsberatung ist es somit, die Bereitschaft der Betroffenen zur Beratung, zu gewinnen.⁴² Geschlussfolgert werden kann, dass mit deutlichem Widerstand zu rechnen ist, wenn Angehörige des sozialen Netzwerkes oder Fachkräfte auf der Basis rechtlicher Vorschriften, Menschen zur Kontaktaufnahme drängen und dies von den Betroffenen als Eingriff in die eigenen Entscheidungsspielräume interpretiert wird.⁴³ Lenz schreibt, dass nur etwa 20% der Ratsuchenden aus eigener Initiative in eine Beratungsstelle kommen und damit im engeren Sinne Selbstmelder sind.⁴⁴ Somit muss eine Zwangsberatung und die Arbeit ohne die Motivation der Eltern als erschwerende Voraussetzung für die Arbeit gesehen werden.⁴⁵ Zudem ist in diesen Fällen mit verstärktem Widerstandsverhalten zu rechnen.⁴⁶

Laut Studien von Kähler⁴⁷ gibt es unterschiedliche Reaktionen von Personen, die zur Beratung gezwungen werden. Die Häufigsten in abnehmender Rangfolge waren:

- (bewusstes) Missverstehen bzw. Nichteinhalten von getroffenen Absprachen,
- Briefe, Telefonate und/oder Termine ignorieren,
- Eskalieren von Problemen in bisher unauffälligen Bereichen,
- Resignation, alles über sich ergehen lassen, Passivität,
- Verbergen von Vorbehalten hinter überschwänglicher Kooperation.

⁴⁰ Vgl. Menne: Erziehungs-, Ehe- und Familienberatung, 132f

⁴¹ Vgl. Behnisch und Miers: Wer nicht will, der hat schon?, 13

⁴² Vgl. Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3f

⁴³ Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 63f

⁴⁴ Vgl. Lenz: Praxis der Qualitätssicherung, 366

⁴⁵ Vgl. Uhlendorff et al.: Soziale Arbeit mit Familien, 170

⁴⁶ Vgl. Behnisch und Miers: Wer nicht will, der hat schon?, 12

⁴⁷ Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 65

Dies verdeutlicht, dass sich hinsichtlich der Motivation der Ratsuchenden gravierende Unterschiede ergeben können, je nachdem, ob die Ratsuchenden freiwillig kommen oder sie gezwungen werden.

3.3 Gestaltung einer tragfähigen Arbeitsbasis durch Auftragsklärung und Zielvereinbarung

Unabhängig davon aus welchem Grund Menschen in eine Beratungsstelle kommen, ist es notwendig, zunächst zur Verständigung und zu einer gemeinsamen Problembearbeitung zu kommen. Sowohl der Verlauf als auch der Erfolg einer Beratung sind abhängig von den Ergebnissen eines vielschichtigen, kontinuierlichen Aushandlungsprozesses zwischen den Beteiligten.⁴⁸ Für eine genaue Abstimmung spricht zudem, dass Beratung ohne Auftrag wirkungslos ist, die Ratsuchenden entmündigt und nicht zu deren Autonomie beiträgt.⁴⁹

Zu Beginn der Intervention sollte versucht werden, die Absichten der Ratsuchenden zu ergründen. Eine Ursachenforschung, warum, wann und welche Verhaltensweisen gezeigt werden, ist dabei kontraproduktiv. Mit der Ursachenergründung sind häufig Schuldzuweisungen verbunden, die Widerstände auslösen können. Wenn sich jedoch über die Absichten und Wünsche der Ratsuchenden verständigt wird, lässt sich gemeinsam prüfen, ob das angestrebte Ziel mit einem anderen Verhalten ebenfalls oder sogar besser erreicht werden kann. Geeignete Formulierungen im Klärungsprozess sind: „Was wollen Sie erreichen?“ oder „Was erhoffen Sie sich von der Beratung?“⁵⁰ Laut Mücke⁵¹ werden durch eine detaillierte Auftragsklärung sogar unmittelbar Lösungskompetenzen aktiviert, so dass sich ein Problem allein dadurch relativieren oder sogar aufheben kann. Die direkte Auftragsklärung lässt sich dabei mit Hilfe verschiedener kompetenz- und ressourcenorientierter Fragen vornehmen. Sowohl direkte als auch zirkuläre Fragen finden Verwendung. So kann eine direkte Frage, die auf die unmittelbare Gegenwart bezogen ist, folgendermaßen lauten: „Woran würden Sie während des Gespräches merken, dass das Gespräch etwas bringt?“ Eine zirkuläre Frage in diesem Zusammenhang könnte heißen: „Woran würde Ihr Partner während des Gesprächs merken, dass das Gespräch etwas

⁴⁸ Vgl. Lenz: Praxis der Qualitätssicherung, 345

⁴⁹ Vgl. Zwicker-Pelzer: Beratung in der Sozialen Arbeit, 48

⁵⁰ Vgl. Sacher: Elternarbeit, 101

⁵¹ Vgl. Mücke: Probleme sind Lösungen, 239

bringt?“⁵² Welcher Fragetyp eingesetzt wird, sollte von der Beraterin behutsam ausgewählt werden, denn je weniger der Inhalt und die Methoden innerhalb der Beratung überzeugen, desto eher lassen sich Formen von Widerstand bei Ratsuchenden beobachten.⁵³ Auch deshalb ist ein Vertrauensverhältnis zur Beraterin eine wichtige Grundkonstante auf der Begegnungsachse. Erst das Vorhandensein von Vertrauen ermöglicht den Aufbau einer konstruktiven Beziehung und ein tragfähiges, stabiles Arbeitsbündnis.⁵⁴

Wenn die Beraterin an exakten Informationen über die Erwartungen der Ratsuchenden interessiert ist, dann muss sie differenziert nach Wünschen fragen.⁵⁵ Dieses Vorgehen empfiehlt sich zu Beginn der Beratung und auch im Verlauf.⁵⁶ Die Ratsuchende entscheidet dabei selbst, welcher Auftrag erteilt wird und welches Ziel erreicht werden soll. Sodann kann auch die Beraterin Stellung zu den Wünschen nehmen und verdeutlichen, ob die Erwartungen im Rahmen der gängigen Arbeitspraxis erfüllt werden können und ob sie den Auftrag annehmen will oder kann.⁵⁷

Wichtig bei der Zielfestschreibung ist eine positive Formulierung. Dabei gilt es das Verhalten zu skizzieren, welches in Zukunft gezeigt werden soll. Nur mit einer positiven Zielformulierung und Verschiebung der Aufmerksamkeit auf ein wünschenswertes Erleben kann sinnvoll gearbeitet werden.⁵⁸ Ratsuchende haben mitunter Schwierigkeiten ihre Ziele zu formulieren. Sie geben statt dessen eher an, was sie **nicht** mehr haben möchten oder was **nicht** mehr sein soll und verwenden negative Aussagen. Um dies abzuwenden, kann die Beraterin die Frage stellen, mit was angefangen werden soll, denn um mit etwas aufhören zu können, muss mit etwas anderem begonnen werden.⁵⁹

Eine Anleitung zur Prüfung von Zielen sind die sogenannten **SMART**-Kriterien.⁶⁰ Zudem wird eine problem- und zielorientierte Vorgehensweise durch die Beraterin gestützt durch die Formulierung von Beratungszielen, die einen Bezug zum Alltag der Ratsuchenden aufweisen. Diese sollten regelmäßig aktualisiert und evaluiert

⁵² Vgl. Mücke: Probleme sind Lösungen, 239

⁵³ Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 64

⁵⁴ Vgl. Lenz: Praxis der Qualitätssicherung, 369

⁵⁵ Vgl. Kaisen: Erwartungen an die Erziehungsberatung, 253

⁵⁶ Ebd. 256

⁵⁷ Vgl. Mücke: Probleme sind Lösungen, 221f

⁵⁸ Ebd. 123

⁵⁹ Ebd. 242

⁶⁰ **SMART** steht für die Adjektive **s**pezifisch, **m**essbar, **a**kzeptiert, **r**ealistisch und **t**erminierbar. Die Fragen: Sind die Ziele eindeutig und präzise formuliert; erkennbar, nachweisbar und ggf. messbar; übereinstimmend akzeptiert; möglich zu erreichen und bis zu einem geplanten Termin umzusetzen, sollen im Beratungskontext beantwortet werden. Vgl. Reichenbach und Thiemann: Lehrbuch diagnostischer Grundlagen, 18

werden.⁶¹ Vor allem dann, wenn die Beratung keine Fortschritte zeigt, sollte nochmals eine genaue Auftragsklärung durchgeführt werden.⁶²

Um die Erwartungen und Bedürfnisse der Ratsuchenden und auch der Beraterin erfragen zu können, sowie zu Evaluationszwecken der beratenden Tätigkeit, eignet sich der Einsatz von Fragebögen,⁶³ die im Anhang exemplarisch einzusehen sind.

3.4 Kooperationsprobleme im Beratungsprozess

Laut Behnisch⁶⁴ prägt die Unterstellung eines mangelnden Willens an Kooperation das (fach-) öffentliche Elternbild. Er fordert dazu auf, den Gründen für Nicht-Kooperation nachzuspüren und ebenso den (verborgenen) Motivationen von Ratsuchenden zu begegnen.⁶⁵ Anstelle von beratungsresistenten oder unmotivierten Eltern auszugehen, sollte aufgrund einer differenzierten Sichtweise auf die Gründe von Widerständen geschaut, und besser von nicht gelingenden Prozessen in der Elternarbeit gesprochen werden.⁶⁶ Was können demnach Ursachen sein, warum sich Ratsuchende trotz gemeinsamer Zielvereinbarung anders verhalten?

Kooperationsproblemen können verschiedene Ursachen zugrunde liegen. So zeigen sich Widerstände beispielsweise gegen den Verlust von Selbstbestimmung, aufgrund schlechter Erfahrungen mit bevormundenden Helfersystemen oder in Zwangskontexten.⁶⁷

Kaisen⁶⁸ erwähnt vor allem zwei Erwartungshaltungen der Ratsuchenden, die zu Beginn und im Verlauf der Beratung Probleme bereiten können. Erstens, die **relative Passivitätshaltung** und zweitens die Frage nach dem **thematischen Rahmen** der Beratung. Hier ergibt sich für die Beraterin häufig ein Dilemma. Zum einen erwarten die Ratsuchenden konkrete Handlungsstrategien und wollen die Problemlösung weitgehend in die Hände der Beraterin abgeben, andererseits jedoch ihre Eigenverantwortlichkeit in der Umsetzung gewahrt sehen. In diesem Zusammenhang benennt Kaisen, dass es zu einem deutlichen Widerspruch kommen kann, wenn die Beraterin mehr Eigeninitiative von der Kommunikationspartnerin erwartet, als diese zu leisten

⁶¹ Vgl. Meyle: Erziehungsberatung auf dem „Prüfstand“, 396

⁶² Vgl. Mücke: Probleme sind Lösungen, 241

⁶³ Vgl. Gerth: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, 63ff

⁶⁴ Vgl. Behnisch und Miers: Wer nicht will, der hat schon?, 11

⁶⁵ Ebd.

⁶⁶ Ebd. 12

⁶⁷ Ebd. 12f

⁶⁸ Vgl. Kaisen: Erwartungen an die Erziehungsberatung, 256

bereit ist.⁶⁹

Ein zentrales Merkmal den thematischen Rahmen betreffend ist der **systemische Ansatz** der Erziehungsberatung. Die Thematisierung des Gesamtsystems Familie, und der damit verbundenen Familientherapie, wird von den Ratsuchenden häufig nicht vermutet und noch seltener gewünscht.⁷⁰ Die systemische Elternarbeit ist demnach nicht immer beliebt, da sie von den Eltern ein hohes Maß an Selbstkritik und emotionales Engagement erfordert. Zudem muss die Bereitschaft, das Familienleben zu durchleuchten und für Außenstehende durchschaubar zu machen, gegeben sein.⁷¹ Daraus lässt sich ableiten, dass eine gute Zusammenarbeit zwischen Beraterin und Ratsuchender nicht selbstverständlich ist.

Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Beratung ist deshalb immer ein gutes **Joining**.⁷² Dies ermöglicht ein Nachfragen mit der Bitte um Feedback, welche Gründe es für die mangelnde Umsetzung der vereinbarten Aufgaben gibt. Die Antworten können dann ganz unterschiedlich ausfallen. Die Ausführung im Alltag war beispielsweise nicht möglich, weil die Aufgaben zu hoch gesteckt waren oder nicht vermittelt wurde, was bezweckt werden sollte. Die Ratsuchenden hatten weiterhin eine andere Problemsicht, unterschiedliche Ziele oder die Familie nennt weitere verschiedene Gründe für ihr Verharren.⁷³

Retzlaff entwickelte einen Fragenkatalog,⁷⁴ den sich die Beraterin bei Kooperationsproblemen zu Eigen machen kann.

- Wie kam es, dass die Aufgabe nicht umgesetzt wurde?
- War die Aufgabe zu vage, unklar formuliert oder zu schwer?
- Müssen Aufgaben und Absprachen im Beratungsgespräch besser (im Rollenspiel) vorbereitet werden?
- Konnte vermittelt werden, inwiefern die verabredeten Schritte zielführend sind?
- Ist die Beziehung zwischen Beraterin und Ratsuchender stabil genug, um schwierige Schritte verlangen zu können?

⁶⁹ Vgl. Kaisen: Erwartungen an die Erziehungsberatung, 256

⁷⁰ Ebd. 256f

⁷¹ Vgl. Seithe: Hilfen zur Erziehung, 578

⁷² Unter joining versteht man hier ein Abkommen zwischen den Ratsuchenden und der Beraterin, welches ein kooperatives Arbeitsbündnis zum Ziel hat und ressourcenorientiert arbeitet. Vgl. Boeger: Psychologische Therapie- und Beratungskonzepte, 135

⁷³ Vgl. Retzlaff: Spiel-Räume, 116f

⁷⁴ Ebd. 117f

- Hatte die Familie zu viele andere Aufgaben zu bewerkstelligen?⁷⁵
- Braucht die Familie mehr Zeit und einen größeren Abstand zwischen den Terminen, um die Aufgaben ausführen zu können?
- Handelt es sich um Personen, die unter Zwang in die Beratungsstelle kommen, und mit denen ein eigenständiger Beratungsinhalt ausgehandelt werden muss?

Weiterhin ist für sozialpädagogische Beratungsprozesse die Dynamik von Druck- und Anreizfaktoren auf Seiten der Ratsuchenden zu berücksichtigen. Das **Modell der Push- und Pull-Faktoren** lässt sich als Vorgehensweise bei nicht gelingender Elternarbeit gezielt einsetzen. Push-Faktoren (Druckfaktoren) meinen dabei Mittel, die die Ratsuchenden zur Mitarbeit animieren sollen; Pull-Faktoren (Sogfaktoren)⁷⁶ hingegen stellen selbstmotivierende Anreize dar. Zu bedenken gilt es dabei, dass objektive Push-Faktoren subjektiv sehr unterschiedlich wirken können.⁷⁷

3.4.1 Integration von Handlungsempfehlungen in den Alltag

Dem letzten Gliederungspunkt konnte entnommen werden, dass Kooperationsprobleme im Beratungsalltag auftreten können und multikausal verursacht sind. Wie begegnet jedoch die Forschung der Annahme, dass Beratungsempfehlungen wiederkehrend nicht umgesetzt werden und dem mangelnden Willen an Kooperation der Eltern⁷⁸ zuzuschreiben sind?

3.4.1.1 „Was machen Klienten mit Ratschlägen?“⁷⁹

Vorschläge und Ratschläge zu erteilen gilt als nicht ressourcenorientiert, potenziell entmündigend und Widerstand provozierend. Aus der Praxis der Beratungsarbeit ist jedoch bekannt, dass Beraterinnen manchmal nicht umhin kommen, eigene Ideen anzubieten. Die Reaktionen der Ratsuchenden darauf sind nicht durchgängig

⁷⁵ Beispiele können sein: Ferien, akute Erkrankungen usw.

⁷⁶ Häufig sind im Beratungskontext beide Faktoren gleichzeitig erkennbar. So können Eltern sich z.B. vor Interventionen in ihrer Familienkultur (Push-Faktor) fürchten, erhoffen sich zeitgleich aber auch einen Beitrag zum Bildungserfolg (Pull-Faktor) ihrer Kinder. Vgl. Behnisch und Miers: Wer nicht will, der hat schon?, 14

⁷⁷ Ebd.

⁷⁸ Ebd. 11

⁷⁹ In ihren Forschungen (Vgl. Deimann und Kastner-Koller: Was machen Klienten mit Ratschlägen?) verwenden die Autorinnen den Terminus „Ratschlag“. Soweit sich die Verfasserin auf diese Forschungsarbeit bezieht, verwendet sie diesen ebenfalls. Im weiteren Verlauf soll das Wort „Ratschlag“ jedoch durch ein Synonym ersetzt werden, weil ein Ratschlag immer auch Macht assoziieren lässt. Im Rahmen des Themas der Arbeit ist dies jedoch unpassend und reaktanzfördernd. Möglichkeiten der synonymen Verwendung sind laut Duden z.B. Empfehlung, Strategie oder Hilfestellung. Aufgrund der konkreten Formulierung wird „Handlungsstrategie“ bevorzugt.

negativ. Offenbar provozieren Ratschläge nicht immer Ablehnung und Widerstand.⁸⁰ Handlungsempfehlungen werden dann positiv aufgenommen, wenn sie im Dialog und durch explizites Verständnis im Beziehungsaufbau sowie durch Anerkennung der bisherigen Bemühungen der Ratsuchenden vorbereitet werden.⁸¹

Pia Deimann und Ursula Kastner-Koller beschäftigen sich in ihrer Studie zur Compliance⁸² in der Erziehungsberatung mit der Fragestellung, was Klienten mit Ratschlägen, die sie in der Beratung erhalten, tun.⁸³ Sie kommen dabei zu folgenden interessanten Ergebnissen.

Insgesamt kann die **Compliance** der untersuchten Klientel als **gut** beurteilt werden. Die durchschnittliche Rate des Vergessens der erteilten Ratschläge liegt bei einem Drittel, woraus sich die Schlussfolgerung ergibt, dass der Informationsgehalt eines Beratungsgesprächs auf wesentliche Aspekte beschränkt werden sollte. Die Beratungsinhalte sind über mehrere Monate konstant in Erinnerung.⁸⁴

Ein Zusammenhang zwischen der Art des Problems (emotional, sozial, Lern- und Leistungsprobleme) und dem Ausmaß der Compliance erscheint plausibel. Bei Schwierigkeiten zu deren Lösung die Beratung im Sinne der Entscheidungsförderung verschiedene Handlungsmöglichkeiten und deren Realisierbarkeit aufzeigt, wurden die Interventionsvorschläge in hohem Maße umgesetzt. Dies war beispielsweise zu beobachten bei Familien, die sich bezüglich Lern- und Leistungsproblemen beraten ließen. Interventionsvorschläge wurden jedoch seltener von Ratsuchenden umgesetzt, die sich hinsichtlich sozial-emotionaler Probleme Hilfestellung suchten. Wo die Beratung auf tiefgreifende Veränderungen der Persönlichkeit, der bewussten und kritischen Reflexion der Sachverhalte, sowie der Familienbeziehungen abzielte, zeigte sich ebenfalls widerstrebendes Verhalten.⁸⁵

3.5 Mangelnde Kooperation als Ausdruck psychologischer Reaktanz

Als psychologische Reaktanz gilt die von Brehm eingeführte Bezeichnung, mit der die Verweigerung oder andere negative Reaktionen, auf erbetene Hilfeleistung erklärt werden soll. Gemeint ist dabei der Widerstand, den eine Person zeigt. Dieser kann sich z.B. gegen eine versuchte Einstellungsänderung oder gegen ausgeübten

⁸⁰ Vgl. Reichmann: Handbuch Ambulante Einzelbetreuung, 119

⁸¹ Ebd. 120

⁸² Unter Compliance wird die Bereitschaft der Ratsuchenden die therapeutischen/pädagogischen Maßnahmen zu akzeptieren und/oder zu befolgen verstanden. Vgl. Deimann und Kastner-Koller: Was machen Klienten mit Ratschlägen?, 46

⁸³ Ebd. 51f

⁸⁴ Ebd.

⁸⁵ Ebd.

Druck in Form einer Beschränkung von Handlungsalternativen zeigen.⁸⁶

Ein starkes inneres Motiv des Menschen ist der Erhalt seiner Freiheit. Die Freiheit selbstständig denken, handeln und entscheiden zu dürfen, ohne durch äußere Umstände und Personen darin behindert zu werden⁸⁷, ist in logischer Konsequenz auch den Ratsuchenden, die eine Erziehungsberatung in Anspruch nehmen, wichtig. Eltern in der Beratungssituation haben grundsätzlich die Freiheit, bestimmte Verhaltensweisen auszuführen. Wenn sie jedoch bemerken, dass eine der freien Verhaltensweisen bedroht oder unmöglich gemacht wird, kann psychologische Reaktanz entstehen. Dieser motivationale Zustand ist dann notwendig, um die verlorene oder bedrohte Freiheit wiederherzustellen.⁸⁸

4. Definition von psychologischer Reaktanz

Die Theorie der psychologischen Reaktanz beinhaltet Annahmen über Situationen des Alltagslebens, in denen die individuelle Freiheit von Personen bedroht oder eliminiert wird.⁸⁹

Laut Brehm sind Menschen, die eine Einschränkung ihrer Wahlfreiheit wahrnehmen meist unangenehm⁹⁰ motivational erregt und darauf bedacht ihre Freiheit wiederherzustellen. Die Motivation, die eliminierte oder von Eliminierung bedrohte Handlungsalternative(n) wieder verfügbar zu machen, nennt Brehm psychologische Reaktanz.⁹¹

„Given that a person has a set of freedom behaviors, he will experience reactance whenever any of those behaviors is eliminated or threatened with elimination.“⁹²

Der Begriff „Freiheit“ impliziert dabei, dass eine Person selbst entscheiden kann, ob, wann und wie sie handelt.⁹³ Der Freiheitsspielraum einer Person besteht demnach aus ihrer subjektiven Überzeugung eigenes Verhalten bestimmen,⁹⁴ und sich zwischen mehreren real gegebenen und relevant erscheinenden Alternativen entscheiden zu können.⁹⁵

⁸⁶ Vgl. Bergius: „Reaktanz“ In: Dorsch: Psychologisches Wörterbuch, 644

⁸⁷ Vgl. Trimmel: Angewandte Sozialpsychologie, 68

⁸⁸ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 96

⁸⁹ Vgl. Link: Widerstand gegen Freiheitseinengung im Zusammenleben von Mann und Frau, 5

⁹⁰ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 561

⁹¹ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 96

⁹² Brehm: A Theory of Psychological Reactance, 4

⁹³ Ebd.

⁹⁴ Vgl. Link: Widerstand gegen Freiheitseinengung im Zusammenleben von Mann und Frau, 5f

⁹⁵ Vgl. Grabitz: Experimentelle Untersuchungen für das Auftreten von psychologischer Reaktanz, 10

Die Elimination einer Freiheit durch sozialen Einfluss, indem Verhaltensalternativen entzogen werden, impliziert demnach Kontrollverlust,⁹⁶ weshalb es zum antikonformen Verhalten als Widerstand gegen die externe Beeinflussung kommt. Antikonformes Verhalten ist demnach Ausdruck von psychologischer Reaktanz.⁹⁷

4.1 Voraussetzungen für das Entstehen von psychologischer Reaktanz

Damit psychologische Reaktanz entstehen kann, müssen **alle** der folgenden Voraussetzungen zutreffen.⁹⁸

1.) Eine Person muss die Vorstellung haben, sich frei zwischen gegebenen Alternativen entscheiden zu können.

2.) Diese Person muss wahrnehmen, dass ihre Entscheidungsfreiheit bedroht ist.

3.) Die Person muss weiterhin die Freiheit der Entscheidung für wichtig erachten.

Psychologische Reaktanz wird nur dann auftreten, wenn die Fremdeinengung als illegitim empfunden wird und sich die eingeeengte Person der Beraterin ausgeliefert fühlt. Die Akzeptanz einer Einengung wird keine psychologische Reaktanz hervorrufen.⁹⁹

4.2 Möglichkeiten der Freiheitseinengung

Die Freiheit einer Person kann auf unterschiedlichen Wegen eingeeengt werden. Es besteht die Möglichkeit, dass Verhaltensalternativen beschnitten werden und diese nicht mehr verfügbar sind. Auch ist es möglich Freiheit einzuengen, indem der betroffenen Person Handlungsweisen oder Meinungen aufgezwängt werden.

Es werden dabei äußere und innere Quellen der Freiheitseinengung/-bedrohung unterschieden.¹⁰⁰ Grundsätzlich kann eine Freiheitsbedrohung oder ein Freiheitsentzug auf drei Ebenen stattfinden.¹⁰¹

Erstens kann der **soziale Einfluss**, der weitgehend über die Kommunikation erfolgt, freiheitseinengend wirken. Das Verhalten anderer Personen sowie Verbote, Gebote und Instruktionen dieser, sind Freiheitseinengungen, die von sozialer Seite kommen.¹⁰² Besonders die einseitige, unfaire, nicht nachvollziehbare und in ein bestimmtes Handlungsmuster drängende Kommunikation, wird dabei als einengend

⁹⁶ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 100

⁹⁷ Vgl. Grabitz-Gniech und Zeisel: Bedingungen für Widerstandsverhalten, 139

⁹⁸ Vgl. Link: Widerstand gegen Freiheitseinengung im Zusammenleben von Mann und Frau, 7

⁹⁹ Vgl. Dickenberger et al.: Die Theorie der psychologischen Reaktanz, 244f

¹⁰⁰ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 561

¹⁰¹ Vgl. Raab et al: Marktpsychologie, 65f

¹⁰² Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 561

empfunden.

Zweitens können **umweltbedingte Gegebenheiten**, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Person stehen einengend wirken. Das *Setting der Beratung* wie räumliche Gegebenheiten, anwesende Personen sowie die Entstehungsbedingungen der Beratungsaufnahme können beispielhaft genannt werden.

Drittens ist **eigenes Verhalten** entscheidend, indem sich (in Konfliktsituationen) für und somit gegen eine Alternative entschieden wird. In diesem Zusammenhang wird von inneren oder selbstverschuldeten Freiheitseingengungen gesprochen.¹⁰³

4.2.1 Psychologische Reaktanz infolge Freiheitseingengung sozialen Ursprungs

Für den Beratungsprozess ist es notwendig, besonders die Freiheitseingengung sozialen Ursprungs zu beleuchten, da die Beraterin als Einflussnehmende bei der Ratsuchenden eine Freiheitseinschränkung auslösen kann. Diese Einschränkungen in der Beratungssituation können auf unterschiedliche Weise entstehen. Einige Möglichkeiten sollen anschließend genannt werden:¹⁰⁴

- Wenn die Ratsuchende in ihrem Wert als Mensch in Frage gestellt und ihr Selbstkonzept¹⁰⁵ angegriffen wird.
- Wenn die Ratsuchende mit Veränderungserwartungen auf ihrer Einstellungsebene konfrontiert wird.
- Wenn die Ratsuchende gedrängt wird, etwas zu tun oder zu lassen (Handlungsebene).
- Wenn Einstellungsveränderungen bezüglich der Identität der Ratsuchenden zur Sprache kommen und diese Veränderungsideen von ihr als Zwang erlebt werden (Themenebene).

Die Freiheit einer Ratsuchenden, eine bestimmte Verhaltensalternative zu wählen, wird bereits dadurch bedroht, dass die Person glaubt, die Beraterin würde versuchen die Wahl der Alternativen zu beeinflussen. Je stärker sich die Ratsuchende in eine Richtung gedrängt fühlt, desto stärker wird sie versuchen sich dem Einflussversuch

¹⁰³ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 561

¹⁰⁴ Vgl. Häusermann-Schuler: Widerstand (Reaktanz), Zugriff: 2.3.2015

¹⁰⁵ „Das Selbst oder Selbstkonzept ist eine durch Erfahrungen gebildete und sich verändernde Struktur von Wahrnehmungen, Empfindungen und Werthaltungen, die eine Person bezogen auf sich selbst hat. Es ist das mehr oder weniger bewusst wahrgenommene Bild von sich selbst.“ Hobmair et al.: Psychologie, 433

zu widersetzen.¹⁰⁶ Das Motiv der Reaktanz zeigt sich dann in einem „Bumerang“-Effekt.¹⁰⁷

4.3 Abhängigkeitsvariablen der Stärke von psychologischer Reaktanz

Dickenberger schreibt, dass die Stärke der Reaktanz nach Brehm im Wesentlichen von drei Komponenten abhängig ist.¹⁰⁸

1.) Die Intensität der Reaktanz ist abhängig von und steigt mit der **Wichtigkeit der einengenden Freiheit** für die Person. Dabei geht es um den Wert, den die Person einer Handlung beimisst, um ein Bedürfnis zu befriedigen, und um die Stärke des zugrundeliegenden Bedürfnisses.

2.) Reaktanz ist abhängig von und steigt mit dem **(subjektiven) Freiheitsverlust**, das heißt vom Umfang der bedrohten oder eliminierten Freiheit.¹⁰⁹ Dieser wird durch die absolute und durch die relative Reduktion des Freiheitspielraumes bestimmt. Der Freiheitsverlust ist dann beispielsweise größer, wenn zwei von drei Handlungsalternativen bedroht sind, als wenn nur eine bedroht wäre.

3.) Reaktanz ist abhängig von und steigt mit der **Stärke der Einengung**.

Je stärker eine Bedrohung der Freiheit wahrgenommen wird, desto mehr Reaktanz wird mobilisiert. Die Formulierung „du musst“ erzeugt demnach mehr Reaktanz als „du solltest“. Wird eine Freiheit gänzlich eliminiert, ist die psychologische Reaktanz am größten.

4.4 Reaktanz-Effekte

Grundsätzlich muss zwischen dem *motivationalen Erregungszustand*, die verlorene Freiheit wiederzugewinnen (**Reaktanz-Motiv**), und den darauf folgenden *Reaktionen*, die zur Freiheitswiederherstellung dienen (**Reaktanz-Effekte**), unterschieden werden. Die Stärke der Reaktanz-Motive lässt sich nicht direkt beobachten. Aus diesem Grund muss sie über die Stärke der Reaktanz-Effekte geschlussfolgert werden. Die Reaktanz-Effekte lassen sich in *subjektive und verhaltensmäßige Konsequenzen* kategorisieren. Subjektive Effekte laufen für die Umwelt verdeckt ab, weil sie sich nicht im äußeren Verhalten zeigen. Vielmehr passieren sie in Form von

¹⁰⁶ Vgl. Link: Widerstand gegen Freiheitseinengung im Zusammenleben von Mann und Frau, 6

¹⁰⁷ Als Bumerang-Effekt bezeichnet man die Reaktion eines Nachrichtenempfängers in eine entgegengesetzte Richtung auf eine zur Meinungs-, Einstellungs- oder Verhaltensänderung gegebene Nachricht des Nachrichtensenders. Vgl. Dorsch: Psychologisches Wörterbuch, 125

¹⁰⁸ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 97

¹⁰⁹ Vgl. Dickenberger et al.: Die Theorie der psychologischen Reaktanz, 244

kognitiven Umstrukturierungen, wie der steigenden Motivation bezüglich der verlorenen Freiheit oder in Attraktivitätsveränderungen. Verhaltensmäßige Effekte hingegen lassen sich in Verhaltenskonsequenzen wie Widerstand, Antikonformität oder Trotz beobachten.¹¹⁰

Nach Brehm werden **vier Reaktanz-Effekte** unterschieden.¹¹¹

1.) Die effektivste Art ist die **direkte Wiederherstellung der Freiheit**. Hierbei handelt es sich um ein bewusstes Übertreten vorgegebener Grenzen, ein Beharren auf dem eigenen Standpunkt, welches auch als Trotzreaktion gedeutet werden kann.¹¹² Indem getan wird, was verboten ist, oder unterlassen, was geboten wurde, wird die Handlungsfreiheit demonstriert. Gehandelt wird nach dem Motto: „Jetzt erst recht!“ oder: „Jetzt gerade nicht!“¹¹³

2.) Die **indirekte Wiederherstellung der Freiheit** kann erreicht werden, indem eine Person ein anderes, vergleichbares Verhalten ausübt oder in einer anderen Situation das bedrohte Verhalten zeigt. Eine indirekte Freiheitswiederherstellung ist zudem möglich, indem bei der nächsten Gelegenheit durch die einengende Person der Aufforderung nicht nachgekommen wird. Auch durch Beobachtung einer anderen Person, die das verbotene Verhalten (stellvertretend) ausführt, kann sich die innere Erregung abbauen.¹¹⁴ Weiterhin kann nach Außen auf die Einschränkung des Verhaltensspielraumes folgsam und angepasst reagiert, gleichzeitig jedoch die eigene Freiheit heimlich demonstriert werden. Fragebögen werden dann beispielsweise nicht wahrheitsgetreu ausgefüllt.¹¹⁵

3.) Als dritte Möglichkeit nennt Brehm **Aggressionen**, z.B. in Form von Wutausbrüchen, die zur Erregungsabfuhr dienen. Die aggressiven Tendenzen haben dabei zusätzlich die Funktion die einengende Instanz körperlich und/oder verbal zu attackieren.¹¹⁶

¹¹⁰ Vgl. Link: Widerstand gegen Freiheitseinengung im Zusammenleben von Mann und Frau, 8

¹¹¹ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 98

¹¹² Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 111f

¹¹³ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 561

¹¹⁴ Vgl. Trimmel: Angewandte Sozialpsychologie, 70

¹¹⁵ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 114ff

¹¹⁶ Vgl. Trimmel: Angewandte Sozialpsychologie, 70

4.) Auch **Attraktivitätsveränderungen** bezüglich der bedrohten Alternativen stellen eine Form des Umgangs mit Reaktanz dar. Es gilt die nicht zur Verfügung stehende Alternative abzuwerten oder eine andere, gegebene Alternative aufzuwerten.¹¹⁷

5. Psychologische Reaktanz als Persönlichkeitsvariable

Die Vermutung liegt nahe, dass es Menschen gibt, die eher zu Reaktanz neigen als andere. In der wissenschaftlichen Literatur lassen sich hierzu eine Vielzahl bestätigender Argumente finden.

So stellen Gisla Grabitz-Gniech und Birgit Zeisel im Rahmen ihrer Forschungsarbeiten¹¹⁸ fest, dass psychologische Reaktanz in Abhängigkeit von bestimmten, relativ stabilen Einstellungen variiert. Mit dieser Erkenntnis wird die Annahme des Zusammenhangs von Persönlichkeitsvariablen und Reaktanz-Effekten gestützt.¹¹⁹

Dowd et al.¹²⁰ postulieren, dass die Reaktanztheorie einen nützlichen Rahmen für das Verständnis von Widerstandsverhalten in der Beratung darstellt. Sie gehen weiter davon aus, dass hoch-reaktante Ratsuchende leichter zu oppositionellem Verhalten neigen, der therapeutische Fortschritt langsamer voran geht und das endgültige Ergebnis geringer ausfällt. Zudem sind hoch-reaktante Personen weniger zufrieden mit der Beratung im Allgemeinen.¹²¹

Merz entwickelte 1983 einen Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz.¹²² Dabei ging er davon aus, dass Widerstand, Bumerang-Verhalten, Trotz und die Tendenz das Gegenteil zu tun, von dem was andere erwarten, zentrale Kennzeichen des Reaktanzphänomens sind.¹²³ Die 18 Items umfassende Skala erfasst die generalisierte Bereitschaft psychologische Reaktanz zu mobilisieren oder zu erleben.¹²⁴ Personen mit hohem Testwert, deren Toleranzschwelle in Bezug auf Reaktanz-Erregung gering ist, zeigten demnach eine ausgeprägte Bereitschaft, psychologische Reaktanz zu mobilisieren. Unempfindlich waren dagegen Personen, deren Reaktanz-Erregbarkeit wenig ausgeprägt ist und die somit einen niedrigen

¹¹⁷ Vgl. Trimmel: Angewandte Sozialpsychologie, 70

¹¹⁸ Vgl. Grabitz-Gniech und Zeisel: Bedingungen für Widerstandsverhalten, 146

¹¹⁹ Ebd.

¹²⁰ Vgl. Dowd: The Therapeutic Reactance Scale, in: Journal of counseling and development, 541 f

¹²¹ Ebd.

¹²² Der Fragebogen wurde weiterentwickelt in die „Zwei-faktorielle Therapeutische Reaktanz-Skala“ von Dowd et al. und in die „Hong Psychologische Reaktanz Skala.“

¹²³ Vgl. Merz: Fragenbogen zur Messung der psychologischen Reaktanz, 75

¹²⁴ Vgl. Bördlein: Modellreaktanz: Warum tun Menschen manchmal das Gegenteil?, 114

Testwert aufwiesen.¹²⁵ Bei seinen Forschungen kam Merz zum Ergebnis, dass die Reaktanzskala insbesondere mit Autonomie- und Dominanzstreben, Nervosität, emotionaler Labilität, Unsicherheit, Gehemmtheit und Depression korreliert.¹²⁶ Dickenberger¹²⁷ schließt daraus, dass Personen mit hohen Reaktanzwerten eher individualistisch, selbstsicher, unabhängig und wenig tolerant seien. Außerdem würden diese Persönlichkeiten eher internale Kontrollüberzeugungen haben und tendenziell ohne Berücksichtigung der Konsequenzen handeln.¹²⁸

Bei experimentellen Untersuchungen anlässlich ihrer Dissertation kam Grabitz¹²⁹ zu den gleichen Schlussfolgerungen. Weiterhin erkannte sie, dass Reaktanz-Effekte unabhängig von Persönlichkeitsvariablen nicht auftreten, wenn die einflussnehmende Person eine Norm zu vermitteln versucht. Ebenfalls würde bei Menschen mit starken Unterlegenheitsgefühlen keine Reaktanz auftreten.¹³⁰

Link fand im Rahmen seiner Forschungsarbeiten¹³¹ heraus, dass Frauen in ihren Handlungen tendenziell mit mehr Reaktanz reagieren als Männer. Erstgeborene Männer würden zudem mit größerer Wahrscheinlichkeit Reaktanz zeigen als später Geborene. Für beide Geschlechter gilt, dass Reaktanz generell mit größerer Wahrscheinlichkeit im Denken als in der Handlungsausführung von den Forschern antizipiert wird.¹³²

6. Vermeidung von Reaktanz-Effekten

Innerhalb der recherchierten Literatur zum Forschungsthema sind keine Möglichkeiten beschrieben indirekte Reaktanzerregung abzuwenden. Jedoch gibt es Mittel und Wege, Reaktanz ohne negativen Einfluss auf das Verhalten der Ratsuchenden zu reduzieren.¹³³

Auf den ersten Blick gibt es eine Reihe einfach erscheinender Methoden Reaktanz zu verringern. Die einfachste Möglichkeit wäre wohl die Vermeidung von Verboten.¹³⁴ Außerdem kann die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von psychologischer Reaktanz abgebaut werden, wenn die Freiheitseinschränkung von außen absichtlich

¹²⁵ Vgl. Merz: Fragenbogen zur Messung der psychologischen Reaktanz, 76

¹²⁶ Ebd. 80

¹²⁷ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 100

¹²⁸ Ebd.

¹²⁹ Vgl. Grabitz: Experimentelle Untersuchungen für das Auftreten von psychologischer Reaktanz

¹³⁰ Ebd. 68

¹³¹ Vgl. Link: Widerstand gegen Freiheitseinsengung im Zusammenleben von Mann und Frau, 90ff

¹³² Ebd.

¹³³ Ebd. 76

¹³⁴ Vgl. Dickenberger et al.: Die Theorie der psychologischen Reaktanz, 265

und dauerhaft aufgehoben wird. Dies kann durch die einengende Instanz selbst, aber auch durch eine andere Person geschehen.¹³⁵ Reaktanz wäre zudem abzumildern, indem die Einengung der Freiheit begründet wird mit dem Hinweis auf soziale Erwartungen und gesellschaftliche Standards. Zusätzlich sollte erwähnt werden, dass nicht die Willkür der einengenden Person oder einer Situation zur Verwehrung der Alternativen führt.¹³⁶

Für die Gestaltung des Beratungssettings kann es ebenso zweckmäßig sein, die mögliche Wahrnehmung des Drucks zur Meinungs- oder Handlungsänderung zu reduzieren. Dabei ist es wichtig, der Ratsuchenden eine Anzahl von Alternativen zur eigenen Entscheidung zu gewähren. Vollständig ausformulierte Problemlösungen können ebenso Reaktanz auslösen, weil das Gegenüber keine Entscheidungen mehr treffen kann. Es wäre dann nur noch eine Zustimmung oder Ablehnung möglich. Aus diesem Grund ist es sinnvoller der Ratsuchenden das Gefühl zu vermitteln, selbst Entscheidungen treffen zu können, und einen erkennbaren Gestaltungsspielraum offen zu legen.¹³⁷

Weiterhin ist es angezeigt die Gesprächspartnerin in Veränderungsprozesse aktiv einzubinden, indem der *gemeinsame konsultative Entscheidungsprozess* in den Vordergrund rückt.¹³⁸ Dies ist wichtig, um für die Ratsuchende Nachvollziehbarkeit zu ermöglichen und sie nicht mit überraschenden Einschränkungen des Handlungsspielraumes konfrontieren zu müssen. Sofern Reaktanz vorhanden war, kann sich diese dabei in Akzeptanz verwandeln. Selbst wenn der Ratsuchenden die eingeschlagene Richtung nicht zusagen sollte, kann die gemeinsame Ausgestaltung bewirken, dass die Ratsuchende ihren Frieden mit einer unumgänglichen Veränderung findet. Weiterhin ist es nachvollziehbar, dass die Ratsuchende eher keinen Widerstand gegen Lösungen leisten würde, die sie selbst mitentwickelt hat.¹³⁹ Ebenfalls kann es hilfreich sein, wenn die neue, angestrebte Verhaltensweise der alten ähnlich ist und zahlreiche identische Bedürfnisse befriedigt. Dadurch sollte mit der Einführung der neuen Verhaltensweise eine geringere Gefahr der Reaktanz-erregung einhergehen.¹⁴⁰

¹³⁵ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 99

¹³⁶ Vgl. Grabitz: Experimentelle Untersuchungen für das Auftreten von psychologischer Reaktanz, 73

¹³⁷ Vgl. Raab et al: Marktpsychologie, 69

¹³⁸ Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 81

¹³⁹ Vgl. Berner: Widerstände: Vom Umgang mit Ängsten, Trotz und Interessenpolitik, 6ff

¹⁴⁰ Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 73

6.1 Elemente einer guten Gesprächsführung

Es ist wichtig nach weiteren Möglichkeiten zu fragen, wie sich Reaktanz-Effekte **weitgehend** vermeiden lassen. Sich dazu des eigenen Beratungsverhaltens und der verwendeten Kommunikationsmuster bewusst zu sein, scheint hierbei von zentraler Bedeutung.

Es ist festzuhalten, dass die Kommunikation zwischen Beraterin und Ratsuchender eine sehr wichtige Komponente im Beratungsprozess darstellt. Möglicherweise wird durch das Aufzeigen verschiedener Handlungsstrategien die Freiheit der Ratsuchenden bedroht, von ihr als Anpassungsdruck erlebt und somit Reaktanz herausfordert. Daraus wird geschlussfolgert, dass die Beraterin eine größere Chance hat, dass ihre Empfehlung befolgt wird, wenn sie die Kommunikation so gestaltet, dass die Gefahr der Reaktanz weitgehend gebannt ist. Zu beachten ist neben der verbalen auch die nonverbale Kommunikation. Durch Blicke, Gesten und Haltungen lässt sich sozialer Druck ebenso ausüben oder vermeiden.¹⁴¹

Wenn die Beraterin eine Handlungsstrategie für unumgänglich hält, die Ratsuchende jedoch einen Überredungsversuch ahnt und Reaktanz erzeugt wird, kann sich die Beraterin behelfen, indem sie der Ratsuchenden versichert, dass es sich bei den genannten Anregungen um „ungewöhnliche“ handelt, diese „kaum wiederholt würden“ und „nur dieses eine Mal“ erfolgen. Jede Versicherung, die dazu dient den Handlungsprozess zu isolieren, sodass in Zukunft keine weiteren ähnlichen Versuche zu erwarten sind, trägt dazu bei, die Wahrscheinlichkeit einer Reaktanz zu reduzieren und gleichzeitig den Erfolg des Umdenkens zu erhöhen.¹⁴²

Da die Beraterin in ständiger Interaktion mit der Ratsuchenden steht, hat sie kontinuierlich die Möglichkeit ihre kommunikativen Fähigkeiten zu erweitern. In vielen Fällen ist sie darin der Ratsuchenden (zunächst) überlegen. Manchmal hat sie jedoch die „Kunst des Zuhörens“ verlernt und spricht im Beratungskontext zu viel, zu eloquent oder lässt die Ratsuchende zumindest nicht ausreichend zu Wort kommen.¹⁴³ Im Beratungssetting ist es jedoch unumgänglich Regeln der Gesprächsführung zu beachten und alle Verhaltensweisen, welche Widerstände bei der Gesprächspartnerin provozieren können, zu vermeiden. In der wissenschaftlichen Literatur finden sich hierzu zahlreiche Anregungen, die sich auf das Beratungssetting übertragen lassen.

¹⁴¹ Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 49f

¹⁴² Ebd. 52

¹⁴³ Vgl. Sacher: Elternarbeit, 98

6.1.1 Anregungen zur gelingenden Gesprächsführung aus Studienergebnissen

Tannen¹⁴⁴ vertritt die Meinung, dass Menschen dazu neigen eigenes Verhalten, mit Hilfe dessen ein bestimmtes Resultat erreicht werden soll, nur selten in Frage stellen, unabhängig davon wie unbefriedigend ein Ergebnis ausfallen mag. Wenn das, was die Beraterin im Gespräch tut, nicht funktioniert, versucht sie unter Umständen nicht etwas völlig anderes. Stattdessen vergrößert sie ihre Anstrengungen, um mit der ihr selbstverständlich erscheinenden Methode ans Ziel zu kommen. Wenn jedoch die Vorgehensweisen von Beraterin und Ratsuchender verschieden sind, verstärkt die Intensivierung des einen Verhaltens das Andere. Das führt letztlich dazu, dass die Bemühungen das Problem nicht lösen, sondern es im Gegenteil verschlimmern.¹⁴⁵ Will die Beraterin beispielsweise der negativen Sichtweise der Ratsuchenden begegnen, kann sie dazu neigen etwas Positives zu formulieren und erreicht unter Umständen eine verstärkte negative Orientierung ihres Gegenübers. Günstiger wäre es an dieser Stelle selbst in Negationen („nicht“, „kein“, „ohne“) zu sprechen, um auf Zustimmung zu stoßen.¹⁴⁶

Ein *wichtiger Kommunikationsaspekt* ist die Beziehung zwischen Sender und Empfänger einer Nachricht. Schulz von Thun¹⁴⁷ erklärt hierzu, dass der Einfluss des appellierenden Senders auf den Mitmenschen sehr begrenzt ist oder gar Widerstand auslöst. Das heißt, mit jedem Appell¹⁴⁸ greift die Beraterin in die Freiheit und Selbstinitiative ihres Gegenübers ein, welches sich womöglich mit Hilfe von Widerstand zu verteidigen versucht.¹⁴⁹ Widerstand meint dann ein „Widerstehen“ oder „Sich Sträuben“ gegen die Einflüsse¹⁵⁰ der Beraterin. Die Empfängerin widersetzt sich dem Appell nicht unbedingt, weil dieser ihr falsch erscheint, sondern weil sie um ihre Selbstachtung besorgt ist, den Appell als unzulässigen Eingriff in ihre Handlungsfreiheit erlebt und eine Befolgung dem Eingeständnis einer persönlichen Niederlage gleichkäme. Der Widerstand als Schutzverhalten ist unter Umständen ein unbewusster Versuch, um über Kränkungen und schwierige Lebenssituationen

¹⁴⁴ Vgl. Tannen: Du kannst mich einfach nicht verstehen, 204

¹⁴⁵ Ebd.

¹⁴⁶ Statt auf die Ablehnung einer Handlungsstrategie werbend zu reagieren, wird die Ablehnung aufgegriffen. „Sie sollten das wirklich ausprobieren, dann werden Sie sehen, welchen Nutzen Sie daraus ziehen können.“ Dieser Satz wird z.B. ersetzt durch: „So ganz **ohne** positive Erfahrungen wird das wahrscheinlich gar **nicht** einfach sein, auf diese Empfehlung einzugehen. Sie haben da **keine** Hoffnung, dass Ihnen das etwas bringen könnte.“ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 130

¹⁴⁷ Vgl. Schulz von Thun: Miteinander reden: 1, 248f

¹⁴⁸ Appell meint hier den Aufruf zu einem bestimmten Verhalten, wozu der Gesprächspartner veranlasst werden soll. Vgl. Duden. Das Fremdwörterbuch, 76

¹⁴⁹ Vgl. Schulz von Thun: Miteinander reden: 1, 248f

¹⁵⁰ Vgl. Belardi u.a.: Beratung, 56

hinwegzukommen.¹⁵¹ Eine Nichtbefolgung kann demnach als Beweis der eigenen Unabhängigkeit erlebt werden.

Mit einem Appell ist oft ein Druck verbunden, der einen Gegendruck beim Empfänger hervorrufen kann, besonders dann, wenn sich mit dem Appell die „Oberhand-Frage“ stellt und/oder wenn der Appell bei der Empfängerin eine Veränderung intendiert, die dieser unbequem oder unmöglich ist.¹⁵² Schulz von Thun schlussfolgert daraus, dass Appelle in vielen Fällen deswegen erfolglos bleiben, weil sie ein prinzipiell untaugliches Mittel zur Problemlösung darstellen.¹⁵³

Auch Retzlaff argumentiert, dass die Entscheidung der Ratsuchenden, Absprachen nicht einzuhalten, als Kampf um eine gleichwertige Position, im Sinne eines symmetrischen Beziehungsangebotes aufgefasst werden kann und eine Beziehungsklärung erforderlich macht.¹⁵⁴

Die gegenseitige Anerkennung der Positionen von Beraterin und Ratsuchender ist für den Beratungsprozess folglich unumgänglich. Damit stehen die am Gespräch Beteiligten in einem symmetrischen Verhältnis und dieses trägt zu einem Gefühl von Verständnis bei. Das Erteilen von Ratschlägen ist jedoch asymmetrisch. Die Ratgebende Person stellt sich als klüger, vernünftiger, kontrollierter und überlegen dar. Das vergrößert die Distanz¹⁵⁵ von Ratsuchender und Beraterin und ein gelingender Beratungsprozess würde behindert werden.

Gisla Grabitz-Gniech und Birgit Zeisel untersuchten die Bedingungen für Widerstandsverhalten in psychologischen Experimenten.¹⁵⁶ Es wurde überprüft, ob der Ton der Instruktion einen wesentlichen Einflussfaktor auf die Compliance der Teilnehmenden darstellt. Festgestellt werden konnte, dass freiheitseinengende Instruktionen und Manipulationen zu Sabotageverhalten der Probanden gegenüber dem Experiment führen können, unabhängig davon ob die Instruktion freundlich-schmeichelnd jedoch verpflichtend, autoritär oder liberal gegeben wurde.¹⁵⁷ Auf „überfreundlich verpflichtende“ Instruktionen reagierten die Versuchsteilnehmer antikonformer als auf autoritäre und liberale Anweisungen. Begründet wird dieses Verhalten der Probanden damit, dass autoritäre Instruktionen als legitimes Mittel für eine sachgemäße Durchführung anerkannt, freundlich verpflichtende Anweisungen

¹⁵¹ Vgl. Belardi: Soziale Arbeit und Beratung, 324

¹⁵² Vgl. Schulz von Thun: Miteinander reden: 1, 278

¹⁵³ Ebd. 249

¹⁵⁴ Vgl. Retzlaff: Spiel-Räume, 119

¹⁵⁵ Vgl. Tannen: Du kannst mich einfach nicht verstehen, 52

¹⁵⁶ Vgl. Grabitz-Gniech und Zeisel: Bedingungen für Widerstandsverhalten, 138ff

¹⁵⁷ Ebd. 138

allerdings als Beeinflussung zum konformen Verhalten interpretiert werden.¹⁵⁸

Auch die Ergebnisse der Studie von Merz lassen sich gewinnbringend für die Beratungstätigkeit verwenden. Er fand heraus, dass immer dann, wenn intime Persönlichkeitsdaten erhoben werden sollen, mit Reaktanz-Effekten zu rechnen ist.¹⁵⁹ Diese Reaktanz-Motive lassen sich jedoch durch „freiheitswiederherstellende“ Instruktionen reduzieren. Indem das Recht auf die Wahrung der Intimsphäre der Ratsuchenden betont wird, können im weiteren Verlauf offenere und intimere Selbstberichte stattfinden.¹⁶⁰ Personen, denen explizit versichert wurde, den Grad der Offenheit selbst bestimmen zu können, waren wesentlich kooperativer. Merz schlussfolgert, dass die Aufforderung persönliche Probleme anzusprechen oder niederzuschreiben, zunächst als Bedrohung des individuellen Freiheits- und Entscheidungsspielraumes erlebt wird. Als Beispiele nennt Merz die Freiheit, auch unpersönliche Probleme zu nennen; die Freiheit, die Privatsphäre zu wahren; die Freiheit, selbst zu entscheiden, wann und wem man persönliche Probleme mitteilen möchte. Die explizite Betonung des individuellen Freiheitspielraumes scheint laut Merz geeignet, Reaktanz-Effekte und damit die Entstehung von Verweigerungen zu minimieren.¹⁶¹

Auch Gueguen und Pascual sind in den Jahren 2000¹⁶² und 2005 in einer Replikationsstudie¹⁶³ der Frage nachgegangen, wie sich reaktantes Verhalten in bestimmten Situationen vermeiden lässt. Laut ihren Ergebnissen kann Widerstandsverhalten mit einer „Zauberformel“ reduziert werden. In ihren Untersuchungen ergänzten sie Handlungsanweisungen mit den Worten *“but you are free to accept or to refuse.”* Wenn die Betonung, dass es sich um eine freie Entscheidung handelt angefügt wurde, war die Erfolgsquote der Handlungsausführung bei den Probanden deutlich höher. Die Forscher schlussfolgern, dass das Gefühl von Freiheit einen der Hauptfaktoren darstellt, um die Compliance beim Gegenüber zu erreichen.¹⁶⁴ Da diese Methode weder finanzielle Ressourcen beansprucht, noch zeitaufwendig, jedoch leicht in der Umsetzung ist, ermutigen die Autoren zum Einsatz.¹⁶⁵

¹⁵⁸ Vgl. Grabitz-Gniech und Zeisel: Bedingungen für Widerstandsverhalten, 138ff

¹⁵⁹ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 568

¹⁶⁰ Ebd. 560

¹⁶¹ Ebd. 566

¹⁶² Vgl. Gueguen und Pascual: Evocation of freedom and compliance

¹⁶³ Vgl. Gueguen und Pascual: Improving the response rate to a street survey, 297ff

¹⁶⁴ Gueguen und Pascual: Evocation of freedom and compliance, 264ff

¹⁶⁵ Vgl. Gueguen und Pascual: Improving the response rate to a street survey, 301

6.1.2 Gesprächsstörer

Das Risiko Reaktanz zu provozieren ist immer dann gegeben, wenn Entscheidungsspielräume der Ratsuchenden (unbeabsichtigt) eingeengt und Festlegungen für sie getroffen werden. Verwendet die Beraterin Gesprächsstörer¹⁶⁶ wird Widerstand bei der Ratsuchenden herausgefordert.¹⁶⁷ Dies kann durch ungebetene und verfrühte Ratschläge und Empfehlungen, durch Anweisungen und Aufforderungen, durch Tadel, Kritik, Vorwürfe, Deutungen und sogar durch Lob geschehen. Zudem wird Reaktanz herausgefordert, wenn die Gesprächspartnerin den Eindruck hat, dass damit ihr zukünftiges Verhalten gesteuert werden soll.¹⁶⁸ Auch durch direkte (drängende und bohrende) Fragen kann leicht Reaktanz ausgelöst werden. Der Befragten wird damit sowohl die Denkrichtung als auch der Fragehorizont aufgezeigt und sie wird gezwungen, das zu beantworten, was die Beraterin richtungsweisend vorgibt.¹⁶⁹ Problematischer Weise sind viele Menschen nicht in der Lage, Empfehlungen, auch wenn sie logisch vorgetragen oder wissenschaftlich abgesichert sind, in ihr Verhalten umzusetzen. Mit diesem Vorgehen begrenzt die Beraterin somit den Verhaltensspielraum der Ratsuchenden und ihre Freiheit zu verharren wird durch jede Empfehlung eingeschränkt.¹⁷⁰

In der Kommunikation mit der Ratsuchenden sind Verben wie „sollen“, „müssen“, „nicht dürfen“, „sich zwingen“, „sich überwinden“, „versuchen“, „sich anstrengen“ usw. möglichst zu vermeiden, da sie anweisen, ohne Ausweichmöglichkeiten zu lassen.¹⁷¹ Alle genannten Tätigkeitswörter vermitteln Druck und schaffen Assoziationen zu Leistung, Beurteilung und Bewertung. Zudem werden sie als Einschränkung des persönlichen Handlungsspielraumes aufgefasst.¹⁷²

Weiterhin ist das Suggestieren von Einverständnis („Ich denke, dass Sie damit einverstanden sind.“) kontraproduktiv und wirkt ebenso Reaktanz provozierend.¹⁷³

¹⁶⁶ Gesprächsstörer sind gängige Äußerungen der Beraterin, die eine Überlegenheit erkennen lassen und beim Gesprächspartner Widerstand provozieren. Zu den Gesprächsstörern zählen z.B. Überreden, Bewerten, Herunterspielen, Ausfragen sowie Vorschläge und Lösungen anbieten. Im Kapitel 8 des Buches „Professionelle Gesprächsführung“ von Weisbach und Sonne-Neubacher kann die Vielzahl der Gesprächsstörer praxisnah und anschaulich nachgelesen werden.

¹⁶⁷ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 131

¹⁶⁸ Vgl. Sacher: Elternarbeit, 100

¹⁶⁹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 119

¹⁷⁰ Ebd. 118

¹⁷¹ Vgl. Sacher: Elternarbeit, 100

¹⁷² Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 121

¹⁷³ Vgl. Sacher: Elternarbeit, 100

6.1.3 Gesprächsförderer

Aufgrund der Vielzahl der erörterten ungeeigneten Maßnahmen, ergibt sich die Frage, welche Vorgehensweisen erfolgversprechend sind.

Eine konstruktive Gesprächsführung erreicht die Beraterin durch die Verwendung von Gesprächsförderern.¹⁷⁴ Mit diesen Verhaltensweisen kann sie sich zunächst ausschließlich auf die Gesprächspartnerin konzentrieren und der Ratsuchenden zeigen, dass sie ihr zuhört. Dadurch fühlt sich das Gegenüber bestätigt und ermutigt weiterzusprechen. Gesprächsförderer werden demnach eingesetzt, um Informationen auszutauschen und zu prüfen, mit dem Ziel, den anderen möglichst optimal zu verstehen.¹⁷⁵

Die Betonung des subjektiven Freiheitsspielraumes stellt die eventuell bedrohte Freiheit wieder her, das Reaktanz-Motiv wird abgebaut und eine Anpassung an die Erwartungen erleichtert.¹⁷⁶ Formulierungen wie: „Es kommt natürlich ganz auf Sie an, wie Sie sich entscheiden wollen!“, „Die Entscheidung liegt bei Ihnen!“ oder „Denken Sie einmal darüber nach, und überlegen Sie, was Sie tun wollen!“ sind dabei zu bevorzugen.

In der Gesprächssituation ist es günstig indirekte oder reflexive statt direkter Fragen zu verwenden, da sie auf die Gesprächspartnerin wie eine Aussage wirken. Diese können folgendermaßen eingeleitet werden. „Ich überlege mir gerade...“ oder „Ich frage mich...“.

Ist sich die Beraterin nicht sicher, ob eine konkrete Handlungsempfehlung gewünscht wird, kann sie sagen: „Ich bin mir im Moment nicht sicher, ob Sie meinen Rat hören wollen...“ Beim Gebrauch von Verben sind dabei „können“, „wollen“ und „mögen“ zu bevorzugen.¹⁷⁷ Diese sind geeignet, um die Gesprächsatmosphäre zu entspannen und gegenseitige Wertschätzung zu zeigen.¹⁷⁸

Weiterhin ist es ratsam, der Gesprächspartnerin ausdrücklich die Möglichkeit zu geben, sich mit einer Maßnahme nicht einverstanden zu erklären. Dies schließt jeglichen Widerstand aufgrund eingeschränkter Freiheit aus und bietet die Chance, dass die Ratsuchende freiwillig zustimmt. Dieses Prinzip der Wahlfreiheit wird auch als „*Illusion der Alternativen*“ bezeichnet. Dabei werden zwei oder mehrere ähnliche

¹⁷⁴ Im Kapitel 9 des Buches „Professionelle Gesprächsführung“ von Weisbach und Sonne-Neubacher wird die Vielzahl möglicher Gesprächsförderer z.B. Zusammenfassen, Nachfragen, Gefühle ansprechen, Wünsche herausarbeiten anschaulich und praxisnah beschrieben.

¹⁷⁵ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 159f

¹⁷⁶ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 562

¹⁷⁷ Vgl. Sacher: Elternarbeit, 100

¹⁷⁸ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 121

Alternativen gleichzeitig genannt, die jedoch allesamt in die gewünschte Richtung weisen. Damit ergibt sich für die Beraterin eine Möglichkeit der gezielten Führung ohne jedoch Widerstand zu provozieren. Die Ratsuchende hat zwar die Möglichkeit zwischen den Alternativen zu wählen, jedoch nur zwischen diesen.¹⁷⁹

Um einer statischen Situationseinschätzung entgegenzuwirken, eignen sich Wendungen wie „im Moment“, „noch“ oder „am Anfang“. Bei allen Beispielen besteht die Möglichkeit eine Meinungsänderung vorzunehmen. „Im Moment“ wird der Widerstand beispielsweise wahrgenommen, allerdings als zeitliche Begrenzung, denn neue Schlüsse sind in Zukunft durchaus möglich.¹⁸⁰

7. Reaktanz als positive Dimension anerkennen

Häufig wird die Reaktanztheorie nachträglich zur Erklärung von erwartungswidrigen Befunden herangezogen. So werden zum Beispiel verschiedene Ausprägungen von Widerstand, Problemverschlimmerungen und Abbrüche der Beratung mit der Theorie erklärt.¹⁸¹ In zahlreichen Darstellungen wird sich interessanterweise nicht auf die Schwierigkeiten, die aus diesen Verhaltensweisen resultieren können konzentriert, sondern darauf, wie sich diese Effekte nutzen lassen, um der Ratsuchenden bei der Zielerreichung zu helfen.¹⁸² Diesem Beispiel zu folgen erscheint der Autorin sinnvoll. Auch wenn Widerstand in Form von Kooperationsproblemen in der Erziehungsberatung zunächst als unangenehm wahrgenommen und den unproblematischen Ablauf erschweren kann, ist es wichtig, sich der positiven Aspekte dieses Verhaltens der Ratsuchenden bewusst zu werden.

7.1 Motive und Ziele des Widerstands

Schwierig und fehleranfällig gestaltet sich die Einschätzung ob Reaktanz im Alltag auftritt, da Menschen ihre Motive nicht offen benennen, sondern Widerstand häufig hinter „rationalen Sachargumenten“ verstecken. Interessant ist jedoch, dass in der Praxis ca. 80% der Widerstände gegen Veränderungen auf Reaktanz und Angst

¹⁷⁹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 122f

¹⁸⁰ Ein Beispiel: „Im Moment sehen Sie diesen Sachverhalt ganz anders.“ Der vorhandene Widerspruch wird von der Beraterin wahrgenommen und angesprochen, so dass sich die Ratsuchende verstanden fühlt und „ja“ sagen wird. Dieses „ja“ ist zugleich auch eine Bestätigung für die zeitliche Begrenzung ihres Widerspruches, denn da sie nur „im Moment“ etwas anders sieht, bleibt die Option offen, dass sie im nächsten Moment zu neuen Schlüssen kommen kann. Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 126f

¹⁸¹ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 562

¹⁸² Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 37

zurückgehen.¹⁸³ Die Unterscheidung, ob es sich beim Widerstandsverhalten eher um Reaktanz oder Angst handelt, hängt vom Typus des Veränderungsvorhabens ab. Bei Umstrukturierungen innerhalb der Familie dominiert die Angst; wenn Veränderungen der Einstellung und des Verhaltens abverlangt werden, sind Reaktionen vielmehr von Reaktanz bestimmt.¹⁸⁴

Mit Verweis auf Conen erwähnt Kähler¹⁸⁵, dass sich ablehnendes Verhalten in verschiedenen verborgenen Botschaften zeigen kann. So dienen Reaktanz-Effekte

- der Aufrechterhaltung der Achtung vor sich selbst,
- der Stärke und Entschlossenheit, welche die Ratsuchende in anderen Lebensbereichen ebenso entwickeln könnte,
- der Demonstration, Grenzen setzen zu können,
- dem Wunsch eigene Vorstellungen zur Problemlösung umzusetzen,
- dem Schutz vor erneuter Enttäuschung.¹⁸⁶

7.2 Widerstand als Form der Kooperation

Zunächst ist es wichtig die Reaktanz-Effekte zu erkennen, zu benennen und diese unter Umständen als „Schutzfunktionen“ der Ratsuchenden anzuerkennen.¹⁸⁷ Reaktanz ist nicht auf bösen Willen oder Unvernunft zurückzuführen. Die Beibehaltung eines Problemverhaltens stellt üblicherweise die beste Wahl, aus den gegenwärtig bewussten Verhaltensmöglichkeiten der Ratsuchenden dar.¹⁸⁸

Mücke stellt vier pragmatische Regeln¹⁸⁹ für die Beraterin auf, um das Widerstandsverhalten der Ratsuchenden zu erklären und mit diesem zu arbeiten. Dabei argumentiert er aus der Sichtweise der systemisch kompetenzzentrierten Beratung.¹⁹⁰

1.) Handle stets so, als gäbe es auf Seiten der Ratsuchenden keinen Widerstand!

Das Problem an der Zuschreibung des Widerstandsverhaltens ist, dass es der Beraterin nicht gelingt, eine zweifelsfreie Aussage über das Erleben der Ratsuchenden machen zu können. Was tatsächlich in der anderen vorgeht, bleibt

¹⁸³ Vgl. Berner: Widerstände: Vom Umgang mit Ängsten, Trotz und Interessenpolitik, 7f

¹⁸⁴ Ebd.

¹⁸⁵ Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 71

¹⁸⁶ Ebd.

¹⁸⁷ Vgl. Belardi u.a.: Beratung, 57

¹⁸⁸ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher: Professionelle Gesprächsführung, 118

¹⁸⁹ Vgl. Mücke: Probleme sind Lösungen, 123ff

¹⁹⁰ Ebd. 126

unbekannt. Die Zuschreibung, dass es sich um Widerstand handelt, unterliegt damit der eigenen Konstruktion der Expertin.¹⁹¹

2.) Wenn du Widerstand wahrnimmst, gehe davon aus, dass dieses Verhalten sinnvoll ist und respektiere es!

Nach diesem Verständnis ist es wichtig, dass die Beraterin Widerstand nicht als etwas, was nicht sein dürfte ansieht, sondern als eine legitime Art des Handelns, die Respekt und Akzeptanz verdient.¹⁹²

3.) Da Widerstand in vielen Lebenssituationen entwicklungsfördernde Kräfte freisetzt, frage dich, ob es sinnvoll wäre, den Widerstand der Ratsuchenden zu verstärken.

Mücke beschreibt hier ein Karikieren der Wirklichkeitskonstruktion der Ratsuchenden. Aussagen werden bewusst verstärkt, um Widerstand gegen negative Sichtweisen zu provozieren. Die Ratsuchende soll gezwungen werden, gegen die Beraterin, für eine bessere Selbstdarstellung zu argumentieren. Ziel ist es ein positives Selbstbild der Ratsuchenden zu erreichen.¹⁹³

4.) Wenn sich Ratsuchende widerständig zeigen, hat die Beraterin etwas falsch gemacht.

Einwände der Ratsuchenden können als hilfreiche Informationen für den weiteren Beratungsverlauf genutzt werden. Weder der Ratsuchenden, noch der Beraterin sollte in einem solchen Fall Unfähigkeit unterstellt werden.¹⁹⁴

Im systemischen Verständnis wird Widerstand als die zurzeit mögliche Form der Kooperation gedeutet. Von der Beraterin empfundener Widerstand kann demnach umgedeutet werden als das momentan Bestmögliche, was die Ratsuchende einbringen kann.¹⁹⁵ Eine akzeptierende Haltung gegenüber den verschiedenen Formen mangelnder Kooperation, sollte erfolgreich sein, je mehr der aus der Perspektive der Ratsuchenden damit verbundene mögliche Sinn in Betracht gezogen wird.¹⁹⁶ Für ihren Widerstand muss sie subjektiv gute Gründe haben. Möglichkeiten dahingehend könnten ein Zwangskontext, subjektive Befindlichkeiten, Krankheit, ein

¹⁹¹ Vgl. Mücke: Probleme sind Lösungen, 123f

¹⁹² Ebd. 125

¹⁹³ Ebd. 125f

¹⁹⁴ Ebd. 126

¹⁹⁵ Vgl. Widulle: Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, 114f

¹⁹⁶ Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 71

berechtigter Widerwille, langjährige Vorerfahrungen und dadurch bedingte Skepsis sein.

Problematisch an dieser Sichtweise ist, dass die Ursachen des Widerstands der Gesprächspartnerin zugeschrieben werden. Widerstand vor dem Hintergrund von bedrohter Autonomie und Freiheit oder der Einschränkung der Selbstwirksamkeit zu sehen, ist jedoch unumgänglich.

Wie im vorangegangenen Text deutlich wurde, können Gründe, dass Widerstand entsteht, ebenso auf Seiten der Beraterin oder des Settings liegen. In diesem Kontext wird Widerstand zum Anlass genommen, die Gesprächsrichtung und das eigene Verhalten zu ändern. Zu den hilfreichen Reaktionen der Beraterin können folgende gezählt werden:¹⁹⁷

- Auf den gemeinsam erarbeiteten, durch die Ratsuchende erteilten Auftrag oder das gemeinsame Arbeitsbündnis verweisen,
- Alternativen und Handlungsmöglichkeiten anbieten,
- metakommunikativ Widerstand thematisieren („Sie wären am liebsten gar nicht hier, die Gespräche scheinen Ihnen völlig nutzlos“, „Mir scheint, das schafft Ihnen großen Druck“ usw.),
- Widerstand als eine Form der derzeitigen Zusammenarbeit mit subjektiv berechtigten Gründen akzeptieren,
- Gesprächsstörer wie Belehrung, Ratschlag, Tadel und Kritik vermeiden.

Lassen sich Ratsuchende wiederkehrend nicht auf verschiedene Angebote ein, macht es wenig Sinn, die ganze Bandbreite an lösungsorientierten und kreativen Interventionen anzubieten. Notwendig erscheint dann eine nochmalige Klärung in Bezug auf die Vorstellungen und Erwartungen der Ratsuchenden. Die Option eine Beratung nicht fortzusetzen, bleibt offen.¹⁹⁸

¹⁹⁷ Vgl. Widulle: Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, 114f

¹⁹⁸ Vgl. Retzlaff: Spiel-Räume, 119

8. Zusammenfassung und persönliches Fazit

Die Reaktanztheorie ermöglicht die Erklärung verschiedener Reaktionen von Menschen in Alltagssituationen und somit auch in der Erziehungsberatung. Personen versuchen sozialem Einfluss zu widerstehen, z.B. in der Erziehung, in psychologischen und in medizinischen Therapien.¹⁹⁹ Durch den Einfluss der Gesellschaft wird eine Verhaltensänderung in eine bestimmte Richtung angestrebt. Dabei ergeben sich zweierlei Verhaltenstendenzen. Zum einen, dem sozialen Einfluss nachzugeben und zum anderen sich dem Einfluss zu widersetzen. Das Verhalten einer Person resultiert laut der Reaktanztheorie aus diesen beiden Tendenzen.²⁰⁰

Unabhängig vom Verhalten der Ratsuchenden hat die Sozialpädagogin die Aufgabe, durch die Gestaltung der Beratungssituation, der Ratsuchenden Raum zur Selbstexploration zu geben.²⁰¹ In der Beratung gilt dabei der Satz: Die Ratsuchende besitzt das Problem. Somit hat nur die Gesprächspartnerin die Verantwortung für ihr gegenwärtiges und zukünftiges Leben. Letztendlich entscheidet also immer die Ratsuchende freiwillig, eigenverantwortlich und autonom über das Annehmen und die Ausführung der Beratungsergebnisse.²⁰²

Die Beraterin hat jedoch die Verantwortung für den Beratungsprozess. Sie hat die Aufgabe, die Fähigkeiten der Ratsuchenden zu eigenständiger Problemlösung zu fördern, sich professionell zu verhalten und für günstige Rahmenbedingungen zu sorgen.²⁰³

Beratung zeichnet sich dabei durch eine Kommunikationsstruktur aus, die Problemlösungen ermöglicht, aber nicht durchsetzt.²⁰⁴ Die Beratung ist demnach als eine Form erzieherischen Handelns zu sehen, bei der Bevormundung und Druck vermieden werden sollten. Jedoch lenkt Beratung direkt und gibt Impulse zum Empowerment.²⁰⁵

Schon anhand dieser Aufzählung wird deutlich, dass der Beraterin eine große Verantwortung zukommt. Dabei wird der Beziehung zwischen Ratsuchender und

¹⁹⁹ Vgl. Dickenberger: Reaktanz, 101f

²⁰⁰ Ebd. 99

²⁰¹ Vgl. Galuske: Methoden der Sozialen Arbeit, 179

²⁰² Vgl. Becker: Theorie, Praxis, Professionserfordernisse der Erziehungsberatung, 48f

²⁰³ Vgl. Belardi: Soziale Arbeit und Beratung, 326

²⁰⁴ Vgl. Gerth: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, 65

²⁰⁵ Unter Empowerment ist ein Prozess der Selbstorganisation zu verstehen, „...innerhalb dessen Menschen sich ermutigt fühlen, ihre eigenen Angelegenheiten in die Hand zu nehmen, ihre eigenen Kräfte und Kompetenzen zu entdecken und ernst zu nehmen und den Wert selbsterarbeiteter Lösungen schätzen zu lernen.“ Keupp: Empowerment.164

Beraterin ein zentraler Stellenwert eingeräumt. Gelingt diese, so wird geschlussfolgert, dass eine grundlegende Voraussetzung für eine erfolgreiche und effektive Arbeit gelegt ist. Aichhorn geht sogar so weit, dass er sagt:

„Ich konnte in Hunderten von Fällen ohne Anwendung irgendwelcher psychologischer Kunststücke ausreichend Hilfe geben, indem ich das Vertrauen von Kindern, Vätern und Müttern gewann.“²⁰⁶

Auch die Offenheit spielt in der Beratung, eine fundamentale Rolle und gilt als entscheidender Faktor für den Beratungserfolg. Wollen Beraterinnen Ratsuchende zu mehr Offenheit anleiten, so sollte dies in einer Form geschehen, in der die Gefahr der Reaktanz weitgehend gebannt ist. Explizite Hinweise wie: „Es kommt natürlich ganz auf Sie an!“ und „Die Entscheidung liegt einzig und allein bei Ihnen!“, scheinen diesem Zweck zu dienen.²⁰⁷

Aber auch die therapeutischen Kernkompetenzen nach Carl Rogers klientenzentrierter Gesprächsführung, wie Empathie,²⁰⁸ Kongruenz, Akzeptanz und Wertschätzung, sowie ein sensibles und präzises Verstehen der Ratsuchenden, gelten als zentrale Bedingungen für das Erreichen von konstruktiven Veränderungen.²⁰⁹

Im Verlauf der vorliegenden Arbeit wurde deutlich, dass Reaktanz als ein gegebenes Phänomen in der Beratungsarbeit einer Sozialpädagogin anzuerkennen ist. Wenn die Ratsuchende und die Beraterin die Reaktanzprinzipien kennen, dürfte das beiden helfen, bezüglich des eigenen Verhaltens objektiver zu urteilen und Achtsamkeit hinsichtlich dieses Phänomens auszuüben.²¹⁰ Dennoch ist meiner Ansicht nach die Beraterin in der Rolle der Fachexpertin und ihr obliegt die Hauptverantwortung. Indem sie sich mit den Ursachen und möglichen Folgen von Reaktanz auseinandersetzt, kann sie diese weitestgehend vermeiden.

Es wird weiterhin ersichtlich, dass die Sozialpädagogin im Vorfeld nicht sicher wissen kann, ob sie durch ihr Verhalten bei der Gesprächspartnerin eine Freiheitseinschränkung auslöst. Wichtig ist aber für alle Beratungsleistungen, dass die Beraterin

²⁰⁶ Aichhorn: Erziehungsberatung und Erziehungshilfe, 11

²⁰⁷ Vgl. Merz: Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxis-relevanten Situationen, 568

²⁰⁸ Unter Empathie wird die Fähigkeit verstanden, sich in die Erlebniswelt anderer Menschen einzufühlen, ohne sie dabei zu bewerten. Vgl. Becker: Theorie, Praxis, Professionserfordernisse der Erziehungsberatung, 123

²⁰⁹ Vgl. Lenz: Praxis der Qualitätssicherung, 369

²¹⁰ Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 75

bemerkt, welche Prozesse bei der Ratsuchenden durch ihr Verhalten und ihre Gesprächsführung ausgelöst werden. Eine angespannte Situation lässt sich unter Umständen lösen, indem die Beobachtungen offen angesprochen werden.

Durch die Berücksichtigung entscheidender Variablen, besteht die Möglichkeit die Reaktanzerregung bei Ratsuchenden auf ein Minimum zu beschränken. Zu vermeiden sind ein starker sozialer Druck, eine wahrnehmbare persuasive Absicht, soziale Abhängigkeiten und Implikationen für künftige Verhaltensweisen. Vielmehr sollte die Gelegenheit zur Freiheitsdemonstration gegeben und Mitteilungen auf die charakteristischen Eigenschaften der Ratsuchenden zugeschnitten werden. Zusätzlich sollten Hinweise auf die kontinuierliche Freiheit betont werden, alte Verhaltensweisen oder verworfene Alternativen auch weiterhin wählen zu können.²¹¹

Schlussfolgernd lässt sich feststellen, dass Reaktanz-Effekte auch positiv interpretiert werden können. Zum einen zeigen diese Reaktionen, dass die Ratsuchende in ihrem Leben selbstbestimmt und eigenverantwortlich agieren möchte. Zum anderen setzt sie sich somit zur Wehr gegen Bevormundung. Dies sind aus Sicht der Autorin wichtige Fähigkeiten, um den globalen Anforderungen des täglichen Lebens in einer Leistungsgesellschaft standhalten zu können.

Es ist unumgänglich sich als Beraterin bewusst zu machen, dass mit dem Verlangen nach konkreten Verhaltensänderungen der Handlungsspielraum der Ratsuchenden eingengt wird, und dies unter Umständen Abwehrreaktionen auslösen kann. Kritik von Seiten der Ratsuchenden, kann zudem als wichtiges Feedback über die Anliegen und Bedürfnisse der Gesprächspartnerin verstanden werden, die in den Beratungsprozess einfließen sollten.²¹²

Objektiv gleiche Ausprägungen einer Einschränkung können von einer Ratsuchenden als starke Bedrohung des eigenen Entscheidungsspielraumes empfunden werden. Von einer anderen Ratsuchenden hingegen können diese Einschränkungen als Entlastung im Sinne der Abnahme eigener Entscheidungen interpretiert werden. Somit sind objektive Merkmale und die subjektive Verarbeitung von Einschränkungen miteinander eng verzahnt²¹³ und stellen für die Sozialpädagogin besondere Herausforderungen in der Beratungsarbeit dar.

Es ist weiterhin festzustellen, dass die Reaktanztheorie grundsätzlich plausibel nachvollziehbar ist. Problematisch schätzt die Autorin jedoch ein, und schließt sich

²¹¹ Vgl. Brehm: Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis, 81

²¹² Vgl. Retzlaff: Spiel-Räume, 119

²¹³ Vgl. Kähler: Soziale Arbeit in Zwangskontexten, 63

dabei den Überlegungen von Merz²¹⁴ an, dass nicht prognostiziert werden kann, welcher der Reaktanz-Effekte bei der Ratsuchenden auftritt. Ob es sich beim beobachtbaren Verhalten tatsächlich um Reaktanz in Form von (reduzierter) Anpassung oder um Verweigerung handelt, wird schwierig zu bestimmen sein. Zudem ergibt sich das Problem, dass Widerstand und Anpassung keineswegs gegensätzlich sein müssen. Ratsuchende können sich durchaus widersetzen und sich der Fremdkontrolle entziehen, indem sie sich anpassen.²¹⁵

Letztendlich handelt es sich bei der Reaktanztheorie um ein Konstrukt, welches hilfreiche Erklärungen bieten, das große Repertoire von Handlungsmotivationen der Menschen jedoch keineswegs umfassend erklären kann.

Als Therapeutin und Sozialpädagogin kann ich mich Rogers anschließen und seine Überlegungen als Grundlage meiner Arbeit in der Beratung übernehmen:

“Wenn ich vermeide, mich einzumischen, sorgen die Menschen für sich selber,
wenn ich vermeide, Anweisungen zu geben, finden die Menschen selbst das rechte Verhalten,
wenn ich vermeide, zu predigen, bessern die Menschen sich selber,
wenn ich vermeide, sie zu beeinflussen, werden die Menschen sie selbst sein.“²¹⁶

²¹⁴ Vgl. Merz: Zum Auftreten von psychologischer Reaktanz nach freiheitseinengenden Instruktionen, 14f

²¹⁵ Vgl. Merz: Zum Auftreten von psychologischer Reaktanz nach freiheitseinengenden Instruktionen, 14f

²¹⁶ Laut Rogers sind die Grundmaximen seiner therapeutischen Überzeugungen in einem Spruch des chinesischen Philosophen Laotse zusammengefasst. Rogers ist sich dessen bewusst, dass dieser Spruch vieles sehr vereinfacht, doch enthält er für ihn die Form von Wahrheit, die in der westlichen Kultur zu wenig gewürdigt wird. Vgl. Rogers: Entwicklung und gegenwärtiger Stand meiner Ansichten, 20ff

9. Literaturverzeichnis

- Aichhorn, August. *Erziehungsberatung und Erziehungshilfe. Zwölf Vorträge über psychoanalytische Pädagogik*. Herausgeber: Ernesto Grassi. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 1972.
- . *Psychoanalyse und Erziehungsberatung*. Herausgeber: Gerd Biermann. Bde. 7, Beiträge zur Kinderpsychotherapie. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag, 1970.
- Becker, Solveig. *Theorie, Praxis, Professionserfordernisse der Erziehungsberatung. Empfehlungen für die universitäre Ausbildung von DiplompädagogInnen*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller, 2008.
- Behnisch, Michael und Miers, Sorina. „Wer nicht will, der hat schon? Oder: Wie Elternarbeit gelingt. Überlegungen zum Umgang mit scheinbar nicht motivierten Eltern.“ *Sozialmagazin*, April 2011.
- Belardi, Nando. „Soziale Arbeit und Beratung.“ In *Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*, Herausgeber: Karl August Chassé und Hans-Jürgen von Wensierski. Weinheim und München: Juventa Verlag, 1999.
- Belardi, Nando u.a. *Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung*. 6. Auflage. Weinheim und München: Juventa, 2011.
- Berner, Winfried. *www.umsetzungsberatung.de*. Vers. Widerstände: Vom Umgang mit Ängsten, Trotz und Interessenpolitik. 2006.
<http://www.umsetzungsberatung.de/psychologie/widerstaende.php> (Zugriff am 10. Oktober 2014).
- Boeger, Annette. *Psychologische Therapie- und Beratungskonzepte. Theorie und Praxis*. Stuttgart: Kohlhammer, 2009.
- Bördlein, Christoph. *Modellreaktanz: Warum tun Menschen manchmal das Gegenteil von dem, was ein Modell ihnen vormacht?* Berlin: Verlag für Wissenschaft und Forschung, 2001.
- Brehm, Jack W. *A Theory of Psychological Reactance*. London: ACADEMIC PRESS, 1966.

Brehm, Sharon S. *Anwendung der Sozialpsychologie in der klinischen Praxis*. Bern: Verlag Hans Huber, 1980.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung. „www.bke.de.“ Vers. Fachdienstliche Aufgaben der Erziehungsberatung. Januar 2009.
http://www.bke.de/content/application/mod.content/1238481001_Info%201-2009%20Fachdienstliche%20Aufgaben%20der%20EB,%20S.%203-6.pdf
 (Zugriff am 17. Januar 2015).

—. „www.bke.de.“ kein Datum.

<http://www.bke.de/content/application/explorer/public/statistik/neu-2014/elternnachbefragung.pdf> (Zugriff am 13. März 2015).

DAJEB, Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung e.V.
 „www.dajeb.de.“ kein Datum. <http://www.dajeb.de/Fragebogen-Erziehungs-%20und%20Familienberatung.pdf> (Zugriff am 13. März 2015).

Deimann, Pia und Kastner-Koller, Ursula. „Was machen Klienten mit Ratschlägen? Eine Studie zur Compliance in der Erziehungsberatung.“ *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 41, 1992.

Dickenberger, Dorothee et al. *Die Theorie der psychologischen Reaktanz*. Bd. 1: Kognitive Theorien, in *Theorien der Sozialpsychologie*, Herausgeber: Frey und Irle, Martin Dieter. Bern: Verlag Hans Huber, 1993.

Dickenberger, Dorothee. „Reaktanz.“ In *Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie*, Herausgeber: Hans-Werner und Frey, Dieter Bierhoff. Göttingen, Bern, Wien, Toronto, Seattle, Oxford, Prag: Hogrefe Verlag, 2006.

Dorsch, Friedrich. *Psychologisches Wörterbuch*. Herausgeber: Hartmut Häcker und Kurt H. Stapf. Bern, Göttingen, Toronto, Seattle: Verlag Hans Huber, 1994.

Dowd, Thomas E. et al. „The Therapeutic Reactance Scale: A Measure of Psychological Reactance.“ *Journal of Counseling and Development*, July 1991: 541-545.

Dudenverlag Berlin. „www.duden.de.“ *Duden*. Herausgeber: Bibliographisches Institut GmbH. kein Datum. <http://www.duden.de/rechtschreibung/Ratschlag> (Zugriff am 11. März 2015).

- Eckert, Andreas. „Der FBEBK (Fragebogen zur Bedürfnislage von Eltern behinderter Kinder) - Konstruktion und Erprobung eines Instrumentes zur Erfassung elterlicher Bedürfnisse in Bezug auf personelle und institutionelle Unterstützung.“ *Heilpädagogische Forschung*, 2007: 50-63.
- . „www.hf.uni-koeln.de.“ 2007. www.hf.uni-koeln.de/file/5028 (Zugriff am 18. März 2015).
- Galuske, Michael. *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. 7., ergänzte Auflage. Herausgeber: Thomas Rauschenbach. Weinheim und München: Juventa Verlag, 2007.
- . *Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Herausgeber: Karl August Chassé und Hans-Jürgen Wensierski. Weinheim und München: Juventa Verlag, 1999.
- Gerth, Ulrich u.a. *Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. QS Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern*. Herausgeber: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Düsseldorf: Vereinigte Verlagsanstalten Düsseldorf, 1999.
- Grabitz, Gisla. *Experimentelle Untersuchungen zu einigen einschränkenden Bedingungen für das Auftreten von psychologischer Reaktanz*. Inaugural-Dissertation. Mannheim, 1969.
- Grabitz-Gniech, Gisla, und Birgit Zeisel. „Bedingungen für Widerstandsverhalten in psychologischen Experimenten: Ton der Instruktion sowie Einstellung zum Forschungsgegenstand und Studienfach der Versuchsperson.“ *Zeitschrift für Soziologie*, April 1974.
- Guéguen, Nicolas und Pascual, Alexandre. „Evocation of Freedom and Compliance: The "But You are Free of ..." Technique.“ *Current Research in Social Psychology*, 2000: 264-270.
- . „Improving the Response Rate to a Street Survey: An Evaluation of the "But You are free to accept or to refuse" Technique.“ *The Psychology Record*, 2005: 297-303.

- Häussermann-Schuler, Jochen. *Professionelle Gesprächsführung*. 6. September 2009. <https://professionellegespraechsfuehrung.wordpress.com/tag/reaktanz/> (Zugriff am 02. März 2015).
- Hobmair, Hermann et al. *Psychologie*. 2. Auflage. Herausgeber: Hermann Hobmair. Köln: Stam Verlag, 1997.
- Hong, Sung-Mook und Page, Sandra. „A Psychological Reactance Scale: Development, Factor Structure and Reliability.“ *Psychological Reports*, 1989: 1323-1326.
- Kähler, Harro Dietrich. *Soziale Arbeit in Zwangskontexten*. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag, 2005.
- Kaisen, Ralf. *Erwartungen an die Erziehungsberatung. Inhalte und Auswirkungen der Wünsche und Vermutungen von Klienten und Beratern*. Internationale Hochschulschriften. Münster, New York: Waxmann, 1992.
- Keupp, Heiner. „Empowerment.“ In *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Herausgeber: Dieter Kreft und Ingrid Mielenz. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 1996.
- Kreft, Dieter und Mielenz, Ingrid, Hrsg. *Wörterbuch Soziale Arbeit*. 4., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 1996.
- Lenz, Albert. *Praxis der Qualitätssicherung: Kinder in der Erziehungs- und Familienberatung. Eine qualitative Evaluationsstudie*. Bd. 2 Praxis der Erziehungsberatung, in *Handbuch der Erziehungsberatung*, Herausgeber: Wilhelm Körner und Georg Hörmann. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe, 2000.
- Link, Rudolf. *Widerstand gegen Freiheitseinengung im Zusammenleben von Mann und Frau. Eine sozialpsychologische Studie über den Einfluss der Geburtenfolge und anderer familienbezogener Merkmale auf die Stärke des Reaktanz-Effektes*. Herausgeber: Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung. Wiesbaden, 1987.

- Mattejat, Fritz und Remschmidt, Helmut. *Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FFB). Handanweisung*. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe, 1998.
- Menne, Klaus. „Erziehungs-, Ehe- und Familienberatung.“ In *Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*, Herausgeber: Karl August Chassé und Hans-Jürgen Wensierski. Weinheim und München: Juventa Verlag, 1999.
- Merz, Jürgen. „Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz.“ *Diagnostica: Zeitschrift für psychologische Diagnostik und differentielle Psychologie*, 1983: 75-82.
- . „Zum Abbau von psychologischer Reaktanz in praxisrelevanten Situationen.“ *Psychologische Beiträge: Vierteljahresschrift für alle Gebiete der Psychologie*, 1986: 560-568.
- . *Zum Auftreten von psychologischer Reaktanz nach freiheitseinengenden Instruktionen*. Memorandum Nr. 1. Herausgeber: Universität Bamberg. Bamberg, 1984.
- Meyle, Sabine. *Erziehungsberatung auf dem "Prüfstand"- Die Effektivität der Beratungsarbeit aus der Perspektive der Klienten*. Bd. 2 Praxis der Erziehungsberatung, in *Handbuch der Erziehungsberatung*, Herausgeber: Wilhelm Körner und Georg Hörmann. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe, 2000.
- Mücke, Klaus. *Probleme sind Lösungen. Systemische Beratung und Psychotherapie. Ein pragmatischer Ansatz*. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Potsdam: ÖkoSysteme Verlag, 2003.
- Raab, Gerhard und Unger, Alexander et al. *Marktpsychologie. Grundlagen und Anwendung*. Wiesbaden: Gabler, 2010.
- Reichenbach, Christina und Thiemann, Helge. *Lehrbuch diagnostischer Grundlagen der Heil- und Sonderpädagogik*. Dortmund: verlag modernes lernen, 2013.
- Reichmann, Ute. *Handbuch Ambulante Einzelbetreuung. Methoden und Organisation einzelfallbezogener Jugendhilfe*. Opladen, Berlin und Toronto: Verlag Barbara Budrich, 2012.

- Retzlaff, Rüdiger. *Spiel-Räume. Lehrbuch der systemischen Therapie mit Kindern und Jugendlichen*. 5. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta, 2012.
- Rogers, Carl. „Entwicklung und gegenwärtiger Stand meiner Ansichten über zwischenmenschliche Beziehungen.“ In *Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie*, Herausgeber: Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag, 1983.
- Sacher, Werner. *Elternarbeit. Gestaltungsmöglichkeiten und Grundlagen für alle Schularten*. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag, 2008.
- Schleicher, Hans. *Jugend- und Familienrecht*. 12. Auflage. München: Verlag C.H.Beck, 2007.
- Schmidtchen, Stefan und Bohnhoff, Sigrid et al. „Das Bild der Erziehungsberatungsstelle in der Öffentlichkeit und aus der Sicht von Klienten und Beratern.“ *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 1983: 166-173.
- Schramm, Karlheinz. *Einführung in die Heilpädagogik*. Köln: Verlag H. Stam, 1996.
- Schulz von Thun, Friedemann. *Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, Sonderausgabe 2014.
- Seithe, Mechthild. „Hilfen zur Erziehung.“ In *Handbuch Familie*, Herausgeber: Jutta Ecarius. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2007.
- Tannen, Deborah. *Du kannst mich einfach nicht verstehen. Warum Männer und Frauen aneinander vorbeireden*. Hamburg: Ernst Kabel Verlag, 1991.
- Tiefel, Sandra. *Beratung und Reflexion. Eine qualitative Studie zu professionellem Beratungshandeln in der Moderne*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2004.
- Trimmel, Michael. *Angewandte Sozialpsychologie*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG, 2003.
- Uhlendorff, Uwe et al. *Soziale Arbeit mit Familien*. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag, 2013.

- Weisbach, Christian-Rainer und Sonne-Neubacher, Petra. *Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch*. 8. Auflage. München: Deutscher Taschenbuch Verlag, 2013.
- Weiß, Hans u.a. *Soziale Arbeit in der Frühförderung und Sozialpädiatrie*. München, Basel: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, 2004.
- Widulle, Wolfgang. *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. 2., durchgesehene Auflage. Wiesbaden: Springer VS, 2012.
- Winkler, Jürgen. „Rechtliche Rahmenbedingungen der Erziehungsberatung.“ In *Einführung in die Erziehungsberatung*, Herausgeber: Georg Hörmann und Wilhelm Körner. Stuttgart: Kohlhammer, 2008.
- Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion, Hrsg. *Duden. Das Fremdwörterbuch*. 6., überarbeitete und erweiterte Auflage. Bd. 5. 12 Bde. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag, 1997.
- Zwicker- Pelzer, Renate. *Beratung in der Sozialen Arbeit*. Herausgeber: Heinrich Greving und Wolfgang Heffels. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, 2010.

Anhang

1. Qualitätsmerkmale in der Erziehungsberatung

Effektivität ist zu einem Leitwort im psychosozialen Versorgungsbereich geworden. Auch die Erziehungsberatung muss sich deshalb mit ihrer Leistungsfähigkeit auseinandersetzen.²¹⁷ Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke), empfiehlt aus diesem Grund Qualitätsmerkmale zur Erfassung von Ergebnisqualität in der Erziehungsberatung zu berücksichtigen.²¹⁸ Ergebnisqualität ist hierbei eine Dimension innerhalb des modernen Qualitätsbegriffs, bei dem geprüft werden soll, ob durch die definierte Strukturqualität (Rahmenbedingungen) und die eingehaltene Prozessqualität (Methodik der Ergebnisreichung) tatsächlich das angestrebte Resultat erzielt wurde. Das Ergebnis ist sowohl objektiv nach anerkannten fachlichen Standards (standardisierte Testverfahren) zu beurteilen, als auch subjektiv (nicht standardisierte Fragebögen) danach, ob die Erwartungen der Ratsuchenden erfüllt sind. Bezogen auf die Erziehungsberatung ist dabei zu prüfen, ob die Ratsuchenden die von ihnen gewünschte Unterstützung bei der Klärung und Bewältigung von Problemlagen erhalten haben. Ergebnisqualität soll demnach die Wirksamkeit oder Effektivität von Beratung erfassen.²¹⁹

Wenn die Erwartungen der Mitarbeiterin einer Erziehungsberatungsstelle an ihre Aufgaben kontinuierlich enttäuscht werden, kann Erziehungsberatung nicht angemessen erbracht werden. Der Grund dafür ist, dass qualitativ hochwertige Dienstleistungen abhängig von der Motivation der Beraterin, Qualitätsarbeit zu leisten, sind. Die Analyse von Ergebnisqualität der Beratung schließt deshalb auch die Einschätzung der Beraterin zur Zufriedenheit mit ihrer Arbeitssituation ein.²²⁰ In der Beratung sollte es der Sozialpädagogin zudem wichtig sein, das eigene Vorgehen kritisch zu reflektieren. Das Konzept der Selbstevaluation zielt dabei auf die Selbstreflexion sozialpädagogischer Praxis.²²¹ Um Rückmeldung über die Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess und gegebenenfalls Anregungen von den Befragten zu erhalten, die der weiteren Arbeit dienlich sein können, ist der Einsatz von Fragebögen eine geeignete Methode. Zu bevorzugen sind dabei Verfahren zur

²¹⁷ Vgl. Meyle: Erziehungsberatung auf dem „Prüfstand“, 395

²¹⁸ Vgl. Gerth: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, 65

²¹⁹ Ebd. 63

²²⁰ Ebd. 68

²²¹ Ebd. 64

Einschätzung der Zielerreichung der Beratungsleistungen aus Sicht der unterschiedlichen Beteiligten.²²² Kinder, Eltern und Fachkräfte sollen gleichermaßen die Chance bekommen sich zum Beratungsverlauf zu äußern. Vor allem die Kinder sollen befragt werden, da sie meist den Eltern Anlass geben eine Beratungsstelle aufzusuchen und in den Beratungsprozess einbezogen werden. Zudem lässt die Zufriedenheit der Erwachsenen mit der Beratung nicht zugleich auf eine ähnliche Einschätzung durch die Kinder schließen.²²³

Im Folgenden besteht die Möglichkeit in verschiedene Fragebögen Einsicht zu nehmen, die der Diagnostik und Auftragsklärung, sowie der Evaluation der Beratung dienen können. Das Vermeiden von Reaktanz-Effekten soll dabei im Blickpunkt beim Verwenden sämtlicher Arbeitsbögen stehen. In allen Fällen sollte genau erörtert werden, ob der Einsatz der einzelnen Bögen der qualitativen Arbeit in der Erziehungsberatung von Nutzen sein kann, zur gängigen Arbeitspraxis der Institution und nicht zuletzt zu den Beteiligten im Beratungssetting passt.

²²² Vgl. Gerth: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung, 66

²²³ Ebd. 68

2. Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz nach Jürgen Merz

Der Fragebogen besteht aus 18 Items und erfasst die „generalisierte“ Bereitschaft, psychologische Reaktanz zu mobilisieren oder zu erleben. Die testtheoretischen Kennwerte entsprechen dabei den Anforderungen an ein psychologisches Messinstrument.²²⁴

Die erhaltenen Reaktanz-Werte aus dem Fragebogen sind Summenwerte. Je höher ein Summenwert ist, desto ausgeprägter ist die Bereitschaft, psychologische Reaktanz zu mobilisieren. Personen mit hohem Testwert haben demzufolge eine geringe Toleranzschwelle in Bezug auf Reaktanz-Erregung. Bei Personen mit niedrigem Testwert ist die Reaktanz-Erregbarkeit relativ gering ausgeprägt, sie sind diesbezüglich eher unempfindlich.²²⁵

Der Einsatz des „Fragebogens zur Messung der psychologischen Reaktanz“ sollte aus Sicht der Autorin nur in ausgewählten Fällen zum Einsatz kommen. In den meisten Fällen kann der Fragebogen als Anschauung dienen und zur Sensibilisierung mit dem Thema Reaktanz in der interdisziplinären Arbeit verwendet werden. Vom grundsätzlichen Gebrauch des Bogens ist abzusehen, weil die Beraterin der Gesprächspartnerin zumindest unbewusst eine mangelnde Kooperationsbereitschaft unterstellen könnte. Ein Vorlegen ist dann möglich, wenn in der Beratung eine Stagnation zu verzeichnen ist, die aus Sicht der Beraterin durch spezifische Persönlichkeitsvariablen und Einstellungen der Ratsuchenden verursacht ist. Eine Sensibilisierung der Ratsuchenden mit dem Thema Reaktanz ist dann sinnvoll, um die Beratungsarbeit fortsetzen zu können.

²²⁴ Merz: Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz, In: Diagnostica, 1983, 81

²²⁵ Ebd. 76

Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz²²⁶

Bearbeiten Sie bitte diesen Fragebogen!

Name:

Datum:

	trifft gar nicht zu	trifft kaum zu	trifft bedingt zu	trifft weitgehend zu	trifft überwiegend zu	trifft vollständig zu
1. Vorschriften und Verpflichtungen erwecken in mir starke Widerstände.						
2. Es reizt mich, anderen zu widersprechen.						
3. In meinem Verhalten richte ich mich selten nach den Vorstellungen anderer.						
4. Auf Verbote reagiere ich gerne mit einem „Jetzt-erst-recht“.						
5. Der Gedanke, von anderen abhängig zu sein, ist mir sehr unangenehm.						
6. Ratschläge erlebe ich leicht als Bevormundung.						
7. Frei und selbstständig Entscheidungen zu treffen, ist mir wichtiger als den meisten anderen Menschen.						
8. Es ärgert mich sehr, wenn mich jemand auf Dinge hinweist, die im Grunde selbstverständlich sind.						
9. Oft verliere ich die Lust, etwas zu tun, nur weil andere es von mir erwarten.						
10. Ich reagiere empfindlich, wenn jemand versucht, meine persönliche Entscheidungsfreiheit einzuengen.						
11. Ratschläge und Empfehlungen verleiten mich leicht dazu, das Gegenteil zu tun.						
12. Nur Dinge, die ich freiwillig tue, gelangen mir wirklich gut.						
13. Beeinflussungsversuchen widersetze ich mich energisch.						
14. Es ärgert mich, wenn mir eine andere Person als Vorbild hingestellt wird.						
15. Wenn man mich drängt, etwas zu tun, sage ich mir oft „jetzt erst recht nicht“.						
16. Es freut mich, wenn ich sehe, wie andere gesellschaftliche Normen und Zwänge unterlaufen.						
17. Starkes Lob macht mich leicht misstrauisch.						
18. Ich reagiere sehr empfindlich, wenn man mir vorschreiben will, was ich zu tun und zu lassen habe.						
Summe:						

²²⁶ Eigene Darstellung der Autorin nach Merz: Fragebogen zur Messung der psychologischen Reaktanz, In: Diagnostica, 1983, 77

3. Der Fragebogen zur Bedürfnislage von Eltern behinderter Kinder (FBEBK) nach Andreas Eckert

Der theoretische Hintergrund des Fragebogens basiert auf einem allgemein gefassten Behinderungsbegriff. Eine genauere Betrachtung der Bedürfnisse von ausgewählten Elterngruppen bietet sich deshalb an, ebenso wie eine differenzierte Auswertung von Unterscheidungsmerkmalen der kindlichen Behinderung.²²⁷

Da Eltern durch ein Vorlegen des Fragebogens verunsichert werden könnten, wenn bei ihrem/n Kind/ern keine Behinderung vorliegt, kann der Fragebogen, aus Sicht der Autorin entsprechend angepasst werden.²²⁸ Eltern, die eine Beratungsstelle z.B. aufgrund einer Entwicklungsverzögerung oder Verhaltensauffälligkeit ihres Kindes aufsuchen, haben unter Umständen ebenso Beratungsbedarf auf unterschiedlichen Ebenen. Mit dem Einsatz der Fragebögen lässt sich für die Beraterin und die Ratsuchende selbst, sehr zeitökonomisch, ein Überblick über die aktuelle Bedürfnislage feststellen.

Der FBEBK stellt dabei ein Untersuchungsinstrument dar, dessen Verwendung sich zur Erfassung elterlicher Bedürfnisse in unterschiedlichen Kontexten anbietet.²²⁹ Der Einsatz des Fragebogens rechtfertigt sich dabei in mehrerlei Hinsicht. Einmal kann das Wissen über die Bedürfnisse der Eltern in Bezug auf personelle und institutionelle Unterstützung es Fachleuten deutlich erleichtern, adäquate Hilfsangebote bereit zu stellen und somit die Kooperation mit den Eltern, und für alle Beteiligten, zufriedenstellend zu gestalten. Zudem birgt eine Vernachlässigung vorhandener elterlicher Bedürfnisse die Gefahr, dass auch wohlgemeinte Angebote ihre Adressaten nicht erreichen oder es aufgrund der unzureichenden Passung zu Spannungen und Konflikten²³⁰ zwischen Eltern und der Fachexpertin kommen kann.²³¹

Der 34 Items umfassende Fragebogen, der die subjektiv erlebte Bedürfnislage von Eltern behinderter Kinder im Alter bis 20 Jahren erfasst, beinhaltet vier inhaltlich differenzierte Skalen (Skala der Informationsbedürfnisse, Skala der Beratungsbedürfnisse, Skala der Entlastungsbedürfnisse, Skala der Kontakt- und

²²⁷ Vgl. Eckert: Der FBEBK, 58

²²⁸ Mit Vereis auf den Autor ist es möglich das Wort „Behinderung“ z.B. durch Entwicklungsverzögerung oder Verhaltensauffälligkeit zu ersetzen.

²²⁹ Vgl. Eckert: DER FBEBK, 58

²³⁰ Reaktanz-Effekte sind dabei nicht auszuschließen.

²³¹ Vgl. Eckert: Der FBEBK, 50f

Kommunikationsbedürfnisse).²³² Auf einer sechsstufigen Skala (von „nicht zutreffend“ bis „sehr zutreffend“) sollen die Bedürfnisse von der ausfüllenden Person bewertet werden.²³³

Die Auswertung ist sowohl auf der Ebene der 34 Einzelitems als auch auf der Ebene der vier Skalen möglich. Bei den Einzelitems können die Gewichtungen der bewerteten Bedürfnisse als in sich aussagekräftig verstanden, und im Weiteren als Grundlage für alle folgenden Beratungsgespräche genutzt werden. Eine Auswertung der Skalenwerte kann außerdem Auskunft über aktuell besonders relevante Bedürfnisbereiche geben. In jedem Fall bietet sich eine differenzierte Erfassung elterlicher Bedürfnisse als Grundlage der Konzipierung und Weiterentwicklung familienorientierter Hilfeangebote an.²³⁴

²³² Ebd. 51

²³³ Vgl. Eckert: Der FBEBK, 51

²³⁴ Ebd. 53

Fragebogen zur Bedürfnislage von Eltern behinderter Kinder

Dr. Andreas Eckert
Lehrstuhl für Allgemeine Heilpädagogik
der Universität zu Köln



	1 = nicht zutreffend	2	3	4	5	6 = sehr zutreffend
5. Zusätzliche Beratungsangebote in Rechtsfragen , u.a. bezüglich der möglichen Inanspruchnahme von Hilfeleistungen, halte ich für erforderlich.	1	2	3	4	5	6
6. Ich bin interessiert, mehr Informationen über integrative Einrichtungen , in denen behinderte und nichtbehinderte Kinder zusammen betreut werden, zu erhalten.	1	2	3	4	5	6
7. Informationen sind für mich als schriftliches Material (Broschüren, Bücher, Internet) besonders hilfreich.	1	2	3	4	5	6
8. Ich benötige mehr Informationen über die gegenwärtigen und zukünftigen Fördermöglichkeiten für mein Kind.	1	2	3	4	5	6
9. Den Austausch mit anderen Eltern , die in einer ähnlichen Situation leben, würde ich gerne intensivieren.	1	2	3	4	5	6
10. Für jede Familie erschwingliche Ferienfreizeiten würde ich für mein Kind gerne (häufiger) nutzen.	1	2	3	4	5	6
11. Ein partnerschaftlicher Kontakt zu den Betreuern(innen), Lehrern(innen) oder Therapeuten(innen) meines Kindes ist mir sehr wichtig.	1	2	3	4	5	6
12. Einen zentralen fachlichen Ansprechpartner zu haben, der nicht unmittelbar in der Betreuung meines Kindes tätig ist, finde ich hilfreich.	1	2	3	4	5	6
13. Ich möchte gerne intensiv in die pädagogische Betreuung oder Therapie meines Kindes einbezogen werden, um die Förderung zuhause fortsetzen zu können.	1	2	3	4	5	6
14. Ich bin interessiert an Informationen über Fördermöglichkeiten für mein Kind, die ich zuhause selber aktiv umsetzen kann.	1	2	3	4	5	6
15. Ich wünsche mir einen erfahrenen Gesprächspartner, um über meine persönlichen Sorgen und Gefühle zu reden.	1	2	3	4	5	6
16. Betreuungsangebote , in denen mein Kind für mehrere Tage oder Wochen ganztägig gut betreut wird (z.B. Kurzzeitunterbringung), finde ich für unsere Familie hilfreich.	1	2	3	4	5	6
17. Deutliche und offene Rückmeldungen der Fachleute zu allen Fragen, die mein Kind und mich betreffen, zu erhalten, ist mir sehr wichtig.	1	2	3	4	5	6
18. Ich möchte ausführlich über die Inhalte der pädagogischen oder therapeutischen Förderung meines Kindes informiert werden.	1	2	3	4	5	6
19. Um besser mit den Reaktionen des Umfeldes auf die Behinderung meines Kindes (neugierige Blicke, Beschimpfungen, Ausgrenzung) umgehen zu können, würde ich gerne Beratung in Anspruch nehmen.	1	2	3	4	5	6

	1 = nicht zutreffend	2	3	4	5	6 = sehr zutreffend
20. Ich würde gerne häufiger mit einer Fachperson über die besonderen Herausforderungen und Belastungen im Leben mit einem behinderten Kind reden.	1	2	3	4	5	6
21. Spezielle (Freizeit-) Angebote für die nichtbehinderten Geschwisterkinder finde ich wünschenswert.	1	2	3	4	5	6
22. Die Auswirkungen der Behinderung meines Kindes auf unsere Paarbeziehung stellen für mich ein Thema dar, bei dem ich mir Unterstützung wünsche.	1	2	3	4	5	6
23. Gemeinsame Eltern-Kind-Freizeiten/Urlaube für Familien mit einem behinderten Kind sind für unsere Familie interessant.	1	2	3	4	5	6
24. Wenn ich ein Angebot einer mir gut gefallenden Wohneinrichtung hätte, könnte ich mir eine dauerhafte Unterbringung meines Kindes zum gegenwärtigen Zeitpunkt vorstellen.	1	2	3	4	5	6
25. Um mehr Zeit für meine(n) Partner(in) und die Geschwisterkinder zu haben, wünsche ich mir mehr Entlastungsangebote.	1	2	3	4	5	6
26. Ich möchte, dass mir Fachleute Anregungen geben, wie ich mein Erziehungsverhalten der besonderen Situation mit meinem behinderten Kind anpassen kann.	1	2	3	4	5	6
27. Mehr Freiraum für meine eigenen Interessen und zur Erholung zu haben, wäre für mich sehr gut.	1	2	3	4	5	6
28. Im Rahmen der Betreuung meines Kindes (in der Schule, im Kindergarten o.ä.) ist es mir wichtig, dass nicht nur mein Kind gesehen wird, sondern auch wir als Eltern wahrgenommen und beraten zu werden.	1	2	3	4	5	6
29. Für eine Stabilisierung oder Verbesserung der familiären Situation und des familiären Klimas wünsche ich mir mehr Unterstützung.	1	2	3	4	5	6
30. Ich wünsche mir ein umfangreiches spezielles Beratungsangebot zu medizinischen Fragen .	1	2	3	4	5	6
31. Ich möchte meine eigenen Beobachtungen und Ideen aktiv in die Förderung und Betreuung meines Kindes einbringen.	1	2	3	4	5	6
32. Für die Suche nach einer angemessenen Betreuung in einer speziellen Einrichtung (Schule, Kindergarten) benötige ich mehr Informationen.	1	2	3	4	5	6
33. Für den Alltag wünsche ich mir (mehr) flexible, kurzzeitige Betreuungsangebote , wie den Familienentlastenden Dienst.	1	2	3	4	5	6
34. Ich wünsche mir eine Stärkung bzw. Ausweitung meiner aktuellen sozialen Kontakte (Freunde, Verwandtschaft).	1	2	3	4	5	6

Vielen Dank für die Bearbeitung des Fragebogens !

4. Fragebögen zur Evaluation der Beratungsarbeit

4.1 Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)

Die Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung sind ein Instrument zur Therapieevaluation und zur Qualitätssicherung bei psychotherapeutischen und psychiatrischen Behandlungen von Kindern, Jugendlichen und deren Familien. In erster Linie sind sie für die Qualitätssicherung in kinder- und jugendpsychiatrischen Kliniken und verwandten Einrichtungen (Erziehungsberatungsstellen, freie Praxen, Therapieheime u.a.) konzipiert.²³⁵

Aufgrund der Forderung nach einer umfassenden Qualitätssicherung steht auch die Erziehungsberatung vor der Aufgabe, die Qualität der durchgeführten Versorgungsmaßnahmen kontinuierlich zu evaluieren. Da sich die Qualität einer Behandlung nicht auf den objektiven Erfolg (Effektivität,²³⁶ Effizienz²³⁷) reduzieren lässt, soll die Perspektive der Ratsuchenden in besonderer Weise in den Vordergrund gestellt werden. Die Autoren des FBB haben es sich zur Aufgabe gemacht ein Messinstrument zu konzipieren, welches neben der objektiven Prozess- und Ergebnisqualität vor allem die subjektive Behandlungsqualität und Behandlungszufriedenheit erfasst.²³⁸

Zur Erfassung der Behandlungsqualität wird das Urteil von Patienten, Eltern und Therapeuten gleichermaßen einbezogen. Die Fragebögen sind nicht auf eine bestimmte Therapieform begrenzt.

Eine Durchführung ist schnell und ökonomisch vorzunehmen.²³⁹ In der Regel werden die Fragebögen unmittelbar nach Abschluss der Beratung/Therapie angewandt, können jedoch auch im Verlauf einer Intervention als „Zwischenbilanz“ verwendet werden.²⁴⁰

Der FBB existiert in drei Versionen, einer Therapeuten-Version (FBB-T), einer Patienten-Version (FBB-P) und einer Eltern-Version (FBB-E).²⁴¹ Nach Möglichkeit soll der FBB sowohl vom Therapeuten als auch von beiden Elternteilen und vom Klienten (falls dieser 12 Jahre oder älter ist) ausgefüllt werden.²⁴²

²³⁵ Vgl. Mattejat und Remschmidt: Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung, 9

²³⁶ Als objektiver Qualitätsindikator ist die Effektivität (Wirksamkeit) einer Maßnahme zu nennen. Ebd. 2

²³⁷ Unter Effizienz verstehen die Autoren in diesem Zusammenhang die Relation zwischen Kosten (finanzieller, zeitlicher Aufwand, psychische Belastungen) und Nutzen der Leistungen. Ebd.

²³⁸ Ebd. Zusammenfassung V

²³⁹ Ebd. Vorwort III

²⁴⁰ Ebd. 10

²⁴¹ Ebd. 5

²⁴² Ebd. 10

Die einzelnen Fragebögen sind unterschiedlich, bei allen Beurteilergruppen werden jedoch der Aspekt der Ergebnisqualität (Qualität des Behandlungserfolges) und der Aspekt der Prozessqualität (Qualität des Behandlungsverlaufes) berücksichtigt.

Um die Beurteiler in das Verfahren einzuführen, wird die Instruktion sinngemäß folgendermaßen gegeben:

„Wir möchten unsere Arbeit kontinuierlich überprüfen und verbessern. In diesem Zusammenhang sind wir sehr daran interessiert zu erfahren, wie zufrieden Sie mit der Behandlung sind, wie Sie die Therapie beurteilen und wie Sie unsere Arbeit einschätzen. Ich habe hier einen Fragebogen mit einigen Fragen dazu und ich habe an Sie die Bitte, dass Sie diese Fragen möglichst ehrlich beantworten. Jede Kritik- im positivem wie im negativen Sinne- hilft uns weiter.

Ich gebe jedem von Ihnen einen solchen Fragebogen, weil wir uns für die Sichtweise von jedem von Ihnen interessieren. Bei den Fragen, die wir Ihnen stellen, kann man unterschiedlicher Meinung sein, und deshalb habe ich die Bitte, dass jeder von Ihnen den Bogen alleine für sich ausfüllt.

Ich bespreche Ihre Fragebogenergebnisse intern mit anderen Kollegen, um gemeinsam mit ihnen zu überlegen, wie wir unsere Arbeit verbessern können. Ansonsten fallen alle Angaben, die Sie machen, unter die Schweigepflicht und werden keinen anderen Personen mitgeteilt.“²⁴³

Die Auswertung erfolgt durch Skalenbildung. Je höher der Skalenwert, der zwischen 0 und 4 liegt ist, umso günstiger die Beurteilung der Behandlung. Alle FBB-Items sind fünfstufig skaliert.²⁴⁴

Der FBB ist ein verlässliches und valides Verfahren hinsichtlich der subjektiven Behandlungsbeurteilung.²⁴⁵

Nicht geeignet sind die Fragebögen dagegen, um die Arbeit der Therapeutin/Beraterin objektiv zu bewerten oder deren Qualifikation zu messen.²⁴⁶

Um die Fragebögen in der Praxis anwenden zu können, empfiehlt sich die intensive Lektüre der Handanweisung. Zudem ist eine Durchführung nur zulässig, wenn die Unterlagen in Originalversionen zur Verfügung stehen.

Um einen ersten Eindruck zu erhalten, können im Anschluss Musterbögen aus der Praxis einer Erziehungsberatung eingesehen werden. Die Bögen wurden von der Therapeutin, und von beiden Elternteilen ausgefüllt, die beide in den

²⁴³ Vgl. Mattejat und Remschmidt: Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung, 10f

²⁴⁴ Ebd. 6f. Eine Übersicht zur Interpretation der Ergebnisse auf S.12, ermöglicht einen schnellen Überblick über die Erfolge einer Behandlung.

²⁴⁵ Ebd. Zusammenfassung V

²⁴⁶ Ebd. 9

Beratungsprozess eingebunden waren. Das Kind (Emma) ist laut FBB zu jung (7 Jahre), um den Patientenbogen selbst ausfüllen zu können. Aus diesem Grund bleiben die Musterbögen unausgefüllt und dienen der Anschauung. Alle Namen wurden aus datenschutzrechtlichen Gründen geändert.

Einige Fragen im Beurteilungsbogen wurden von den Eltern ausgelassen. Im Musterbogen erscheint dann k.A. als Abkürzung für „keine Angabe“.

Im Gesamtergebnis lässt sich feststellen, dass die Beratung von den Familienmitgliedern günstiger beurteilt wurde als von der Beraterin.²⁴⁷ Die Gesamtbeurteilung der Qualität der Beratung wird von der Sozialpädagogin als mäßig eingeschätzt, von den Eltern jedoch als sehr gut.²⁴⁸

²⁴⁷ Dieses Ergebnis ist der häufig auftretende Fall, der auch im Manual des FBB genannt wird. Vermutlich beurteilt die Beraterin die eigene Arbeit sehr kritisch. Vgl. Mattejat und Remschmidt: Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung, 13

²⁴⁸ Die Werte ergeben sich durch Vergleich der Gesamtwerte der einzelnen Bögen mit der Übersicht zur Interpretation der FBB-Ergebnisse. Ebd.12

E. Matterat und H. Remschmidt

Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)

Beurteilung der Behandlung durch den Therapeuten (FBB-T)

Name des Patienten: Emma Müller* Station / Abt.: _____
 Name des Therapeuten: Anja Heckel Datum: 16.03.2015

Wir möchten Sie bitten, die gerade abgeschlossene Behandlung auf den folgenden Skalen einzuschätzen. Überprüfen Sie bitte bei jeder Feststellung, inwieweit sie für diese Behandlung zutreffend ist. Beziehen Sie sich dabei auf den *gesamten Behandlungszeitraum* und nicht nur auf das Ende der Behandlung. Die Fragen, die sich auf *die Mutter* und *den Vater* beziehen, sind nur dann sinnvoll beantwortbar, wenn Mutter bzw. Vater in die Behandlung einbezogen waren. Wenn sich die Kontakte zu den Eltern auf das Anamnesegespräch und eine kurze Beratung beschränkten, müssen die elternbezogenen Fragen nicht bearbeitet werden. Sie sollen aber bearbeitet werden, wenn mehrere ausführliche Beratungs- bzw. Therapiekontakte stattgefunden haben (in der Regel ab zwei ausführlichen Beratungs- bzw. Therapiesprächen).

* Aus datenschutzrechtlichen Gründen wurde der Name geändert.

Die Feststellung stimmt:
 0 = überhaupt nicht/niemals
 1 = kaum/selten
 2 = teilweise/manchmal
 3 = überwiegend/meistens
 4 = ganz genau/immer

- | | | | | | |
|--|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|
| 1. Aufwand und Nutzen standen bei dieser Behandlung in einem guten Verhältnis. | 0 | 1 | <input checked="" type="radio"/> 2 | 3 | 4 |
| 2. Die Gespräche mit dem Patienten waren für mich anstrengend. | 0 | <input checked="" type="radio"/> 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Ich halte die Behandlung für erfolgreich. | 0 | 1 | <input checked="" type="radio"/> 2 | 3 | 4 |
| 4. Ich habe mich über den Patienten geärgert. | 0 | <input checked="" type="radio"/> 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Im Verlaufe der Behandlung haben sich die Beziehungen in der Familie positiv verändert. | 0 | 1 | <input checked="" type="radio"/> 2 | 3 | 4 |
| 6. Der Patient konnte meine Anregungen gut aufgreifen und nutzen. | 0 | 1 | <input checked="" type="radio"/> 2 | 3 | 4 |
| 7. Der Patient hat sich meinen Anregungen gegenüber ablehnend verhalten. | 0 | <input checked="" type="radio"/> 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Die Behandlung in der Klinik war für den Patienten hilfreich. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 9. Die Zusammenarbeit mit dem Patienten war für mich angenehm. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 10. Die Probleme des Patienten haben sich im Verlaufe der Behandlung gebessert. | 0 | 1 | <input checked="" type="radio"/> 2 | 3 | 4 |

Die Mutter war in die Behandlung einbezogen **nicht einbezogen**

Die folgenden Fragen werden nur dann bearbeitet, wenn die Mutter einbezogen war.

11. Die Gespräche mit der Mutter waren für mich anstrengend. 0 1 2 3 4
12. Die Mutter hat sich meinen Anregungen gegenüber ablehnend verhalten. 0 1 2 3 4
13. Die Zusammenarbeit mit der Mutter war für mich angenehm. 0 1 2 3 4
14. Die Mutter konnte meine Anregungen gut aufgreifen und nutzen. 0 1 2 3 4
15. Im Verlaufe der Behandlung hat die Mutter ein besseres Verständnis für die Probleme ihres Kindes entwickelt. 0 1 2 3 4
16. Ich habe mich über die Mutter geärgert. 0 1 2 3 4
17. Im Verlaufe der Behandlung konnte die Mutter ihr Verhalten gegenüber ihrem Kind positiv verändern. 0 1 2 3 4
18. Im Verlaufe der Behandlung haben sich auch problematische Erlebens- und Verhaltensweisen der Mutter gebessert, die nicht direkt etwas mit dem Patienten zu tun haben. 0 1 2 3 4

Der Vater war in die Behandlung einbezogen **nicht einbezogen**

Die folgenden Fragen werden nur dann bearbeitet, wenn der Vater einbezogen war.

19. Die Gespräche mit dem Vater waren für mich anstrengend. 0 1 2 3 4
20. Der Vater hat sich meinen Anregungen gegenüber ablehnend verhalten. 0 1 2 3 4
21. Ich habe mich über den Vater geärgert. 0 1 2 3 4
22. Im Verlaufe der Behandlung haben sich auch problematische Erlebens- und Verhaltensweisen des Vaters gebessert, die nicht direkt etwas mit dem Patienten zu tun haben. 0 1 2 3 4
23. Der Vater konnte meine Anregungen gut aufgreifen und nutzen. 0 1 2 3 4
24. Im Verlaufe der Behandlung hat der Vater ein besseres Verständnis für die Probleme seines Kindes entwickelt. 0 1 2 3 4
25. Die Zusammenarbeit mit dem Vater war für mich angenehm. 0 1 2 3 4
26. Im Verlaufe der Behandlung konnte der Vater sein Verhalten gegenüber seinem Kind positiv verändern. 0 1 2 3 4

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Fragebogen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)

Auswertungsbogen FBB-T

Name des Patienten: Emma Müller* Name des Therapeuten: Anja Heckel Datum: 16.03.2015

Skalen- bezeichnung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Berechnung der Skalenwerte
1 Therapieerfolg hinsichtl. d. Pat.	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	$9 / 4 = 2,3$
2 Therapieerfolg hinsichtl. d. Fam.					2	2	2	2	2	2	$14 / 7 = 2,0$
3 Kooperation mit dem Patienten	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	$12 / 5 = 2,4$
4 Kooperation mit der Mutter	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	$12 / 5 = 2,4$
5 Kooperation mit dem Vater											$15 / 5 = 3,0$
G Therapeuten- Gesamtwert											$62 / 26 = 2,4$

= Summe aller gültigen Items/Anzahl der gültigen Items
(Die Berechnung erfolgt einfach durch Addition der entsprechenden Summen der Einzelskalen)

Umpolung von Items:

Alle grau hinterlegten Items müssen beim Eintragen nach folgender Vorschrift umgepolt werden: Die 0 wird zu 4, die 1 zu 3, die 2 bleibt 2, die 3 wird zu 1 und die 4 zu 0.

Berechnung von Skalen:

Die Skalen werden durch Addition der gültigen Einzelitems und Division durch deren Anzahl (n) gebildet. Fehlende Werte werden durch ein „E“ (für „entfällt“) gekennzeichnet. Ein Skalenwert wird nur dann berechnet, wenn mindestens die Hälfte der Werte vorhanden ist.

Berechnung von Subskalen:

$$\begin{aligned} \text{Skala 2.1 (Erfolg Mutter)} &= (15+17+18)/n \\ \text{Skala 2.2 (Erfolg Vater)} &= (22+24+26)/n \\ \text{Skala 2.3 (Erfolg Familienbeziehungen)} &= \text{Item 5} \end{aligned}$$

E. Mattered und H. Renschmidt

Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)**Beurteilung der Behandlung durch den Patienten (FBB-P)**

Name des Patienten: _____ Datum: _____

Die Behandlung bei uns ist nun abgeschlossen oder bald zu Ende. Manches hat Dir vielleicht gut gefallen, manches sicher weniger. Es interessiert uns sehr, wie Du die Behandlung bei uns beurteilst. Deshalb haben wir uns einige Fragen überlegt, die Du im Folgenden beantworten sollst.

Überlege bitte bei den folgenden Feststellungen, inwieweit sie Deiner Meinung nach stimmen oder nicht. Denke dabei an den gesamten Behandlungszeitraum, nicht nur an das Ende der Behandlung. Wenn eine Feststellung Deiner Meinung nach:

- überhaupt nicht oder niemals stimmt, dann kreuze die 0 an
- kaum oder selten stimmt, dann kreuze die 1 an
- teilweise oder manchmal stimmt, dann kreuze die 2 an
- überwiegend oder meistens stimmt, dann kreuze die 3 an
- ganz genau oder immer stimmt, dann kreuze die 4 an.

Versuche dabei, Deine Meinung offen und ehrlich zu sagen!

Die Feststellung stimmt:
 0 = überhaupt nicht/niemals
 1 = kaum/ selten
 2 = teilweise/manchmal
 3 = überwiegend/meistens
 4 = ganz genau/immer

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Die Behandlung in der Klinik war für mich hilfreich. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Der Therapeut hatte Verständnis für meine Situation. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Die Behandlung ist in allen Punkten optimal verlaufen. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Während der Behandlung hatte ich die Befürchtung, daß meine Probleme noch stärker werden könnten. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Die vielen Fragebögen waren mir lästig. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Wir kommen in unserer Familie jetzt besser miteinander aus als vor der Therapie. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Ich hatte Vertrauen zu meinem Therapeuten. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Der Therapeut verstand das Wesentliche von meinen Problemen. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Der Therapeut hat mich in jeder Hinsicht vollkommen verstanden. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

E. Mitterat und H. Remschmidt

Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)

Auswertungsbogen FBB-P

Name des Patienten: _____ Name des Therapeuten: _____ Datum: _____

Skalenbezeichnung	1	3	6	7	8	9	11	15	18	20	Berechnung der Skalenwerte
1 Erfolg der Behandlung											$\Sigma = / =$
2 Beziehung zum Therapeuten											$\Sigma = / =$
3 Rahmenbed. der Behandlung											$\Sigma = / =$
G Patienten-Gesamtwert											$\Sigma = / =$

= Summe aller gültigen Items/Anzahl der gültigen Items
(Entspricht Addition der entsprechenden Summen der Einzelskalen)

Umpolung von Items:

Alle grau hinterlegten Items müssen beim Eintragen nach folgender Vorschrift umgepolst werden: Die 0 wird zu 4, die 1 zu 3, die 2 bleibt 2, die 3 wird zu 1 und die 4 zu 0.

Berechnung von Skalen:

Die Skalen werden durch Addition der gültigen Einzelitems und Division durch deren Anzahl (n) gebildet. Fehlende Werte werden durch ein „E“ (für „entfällt“) gekennzeichnet. Ein Skalenwert wird nur dann berechnet, wenn mindestens die Hälfte der Werte vorhanden ist.

Berechnung von Subskalen:

Skala 1.1 (Erfolg selbst)

$$= (1+3+18+20)/n$$

= Item 6

/	=
/	=

E. Matterat und H. Remschmidt

Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)**Beurteilung der Behandlung durch die Eltern (FBB-E)**Name des Patienten: Emma Müller*Datum: 16.03.2015Kreuzen Sie bitte an: Vater Mutter

Um unsere Arbeit zu verbessern, interessieren wir uns dafür, wie Sie die Behandlung Ihres Kindes bei uns erfahren haben. Durch vollständige, offene und ehrliche Beantwortung der folgenden Fragen können Sie uns dabei helfen.

Überprüfen Sie bitte bei den folgenden Feststellungen, inwieweit diese für die Behandlung Ihres Kindes zutreffen. Beziehen Sie sich dabei auf den **gesamten** Behandlungszeitraum und nicht nur auf das Ende der Behandlung.

* Aus datenschutzrechtlichen Gründen wurde der Name geändert.

Die Feststellung stimmt:

0 = überhaupt nicht/niemals

1 = kaum/selten

2 = teilweise/manchmal

3 = überwiegend/meistens

4 = ganz genau/immer

- | | | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Die Behandlung in der Klinik war für mein Kind hilfreich. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 2. Der Therapeut hatte Verständnis für unsere Situation. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 3. Ich würde bei einem anderen Problem wieder hierher kommen. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 4. Ich wurde über Sinn und Zweck der Behandlung und über ihren Verlauf ausreichend informiert. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 5. Wir kommen in unserer Familie jetzt besser miteinander aus als vor der Therapie. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 6. Ich hatte Vertrauen zu dem verantwortlichen Therapeuten. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 7. Der Therapeut verstand das Wesentliche von den Problemen, die uns hierher gebracht haben. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 8. Der Therapeut hat mich in jeder Hinsicht vollkommen verstanden. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 9. Ich konnte mit dem Therapeuten offen über die Probleme reden, die uns hierher gebracht haben. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 10. Ich habe mich über den Therapeuten geärgert. | <input checked="" type="radio"/> 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Der Therapeut war mir sympathisch. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 12. Im Verlaufe der Behandlung konnte ich mein Verhalten gegenüber meinem Kind positiv verändern. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 k.A. |

13. Der Therapeut und ich kamen gut miteinander aus.	0	1	2	3	4	
14. Ich war mit allen Maßnahmen im Verlauf der Behandlung völlig einverstanden.	0	1	2	3	4	
15. Ich würde die Klinik Freunden und Bekannten empfehlen.	0	1	2	3	4	
16. Ich fühlte mich ausreichend in die Therapie einbezogen.	0	1	2	3	4	
17. Die Probleme meines Kindes haben sich im Verlaufe der Behandlung gebessert.	0	1	2	3	4	
18. Durch die Gespräche mit dem Therapeuten bekam ich ein besseres Verständnis für die Probleme meines Kindes.	0	1	2	3	4	
19. Im Verlaufe der Behandlung haben sich auch meine eigenen Probleme gebessert.	0	1	2	3	4	k.A.
20. Im Verlaufe der Behandlung bin ich auch für mich persönlich ein Stück weitergekommen.	0	1	2	3	4	k.A.
21. Ich bin mit der Behandlung zufrieden.	0	1	2	3	4	

Eigene Bemerkungen zur Behandlung:

Mein Gesamteindruck war sehr gut. Es herrschte eine aufgeschlossene und sehr freundliche Atmosphäre. Ich hatte den Eindruck, dass Emma mit den ihr gestellten Aufgaben, nicht überfordert war, aber trotzdem etwas gelernt hat. Emma ist mit jeder Stunde zunehmend entkrampfter geworden und hatte großen Spaß bei den Übungen, die für sie anfänglich nur schwer zu schaffen waren. Sie hatte Erfolgserlebnisse und konnte dadurch ihr Selbstbewusstsein stärken.

Am Ende jeder Einheit fand eine Auswertung statt, die ich sehr positiv bewerte, da diese im Beisein des Kindes stattfand.

Es entwickelte sich zunehmend ein Sympathie- und Vertrauensverhältnis zwischen allen Beteiligten. Für die ganze Familie war diese Zeit sehr wertvoll.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

E. Mattered und H. Remschmidt
Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)
 Auswertungsbogen FBB-E

Vater	
Mutter	<input checked="" type="checkbox"/>

Name des Patienten: Emma Müller Name des Therapeuten: Anja Heckel Datum: 16.03.2015

Skalen- bezeichnung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Berechnung der Skalenwerte	
1 Erfolg der Behandlung	3				3							E					4	3	E	E	$\Sigma = 13 / 4 = 3,3$	
2 Verlauf der Behandlung	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					$\Sigma = 55 / 14 = 3,9$
G Eltern- Gesamtwert																						$\Sigma = 68 / 18 = 3,8$

= Summe aller gültigen Items/Anzahl der gültigen Items
 (Entspricht Addition der entsprechenden Summen der Einzelskalen)

Umpolung von Items:
 Das grau hinterlegte Item 10 muß beim Eintragen nach folgender Vorschrift umgepolst werden: Die 0 wird zu 4, die 1 zu 3, die 2 bleibt 2, die 3 wird zu 1 und die 4 zu 0.

Berechnung von Skalen:
 Die Skalen werden durch Addition der gültigen Einzelitems und Division durch deren Anzahl (n) gebildet. Fehlende Werte werden durch ein „E“ (für „entfällt“) gekennzeichnet. Ein Skalenwert wird nur dann berechnet, wenn mindestens die Hälfte der Werte vorhanden ist.

Berechnung von Subskalen:

Skala 1.1 (Erfolg Patient)	$7 / 2 = 3,5$
Skala 1.2 (Erfolg Beziehung zum Patienten)	$3 / 1 = 3,0$
Skala 1.3 (Erfolg selbst)	$/ E = E$
Skala 1.4 (Erfolg Familienbeziehungen)	$= \text{Item } 5 = 3,0$

E. Matterat und H. Remschmidt

Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)**Beurteilung der Behandlung durch die Eltern (FBB-E)**Name des Patienten: Emma Müller*Datum: 16.03.2015Kreuzen Sie bitte an: Vater Mutter

Um unsere Arbeit zu verbessern, interessieren wir uns dafür, wie Sie die Behandlung Ihres Kindes bei uns erfahren haben. Durch vollständige, offene und ehrliche Beantwortung der folgenden Fragen können Sie uns dabei helfen.

Überprüfen Sie bitte bei den folgenden Feststellungen, inwieweit diese für die Behandlung Ihres Kindes zutreffen. Beziehen Sie sich dabei auf den **gesamten** Behandlungszeitraum und nicht nur auf das Ende der Behandlung.

* Aus datenschutzrechtlichen Gründen wurde der Name geändert.

Die Feststellung stimmt:

0 = überhaupt nicht/niemals

1 = kaum/selten

2 = teilweise/manchmal

3 = überwiegend/meistens

4 = ganz genau/immer

- | | | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Die Behandlung in der Klinik war für mein Kind hilfreich. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 2. Der Therapeut hatte Verständnis für unsere Situation. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 3. Ich würde bei einem anderen Problem wieder hierher kommen. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 4. Ich wurde über Sinn und Zweck der Behandlung und über ihren Verlauf ausreichend informiert. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 5. Wir kommen in unserer Familie jetzt besser miteinander aus als vor der Therapie. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |
| 6. Ich hatte Vertrauen zu dem verantwortlichen Therapeuten. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 7. Der Therapeut verstand das Wesentliche von den Problemen, die uns hierher gebracht haben. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 8. Der Therapeut hat mich in jeder Hinsicht vollkommen verstanden. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 9. Ich konnte mit dem Therapeuten offen über die Probleme reden, die uns hierher gebracht haben. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 10. Ich habe mich über den Therapeuten geärgert. | <input checked="" type="radio"/> 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Der Therapeut war mir sympathisch. | 0 | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="radio"/> 4 |
| 12. Im Verlaufe der Behandlung konnte ich mein Verhalten gegenüber meinem Kind positiv verändern. | 0 | 1 | 2 | <input checked="" type="radio"/> 3 | 4 |

E. Mattered und H. Remschmidt
Fragebögen zur Beurteilung der Behandlung (FBB)
 Auswertungsbogen FBB-E

Vater
 Mutter

Name des Patienten: Emma Müller Name des Therapeuten: Anja Heckel Datum: 16.03.2015

Skalen- bezeichnung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Berechnung der Skalenwerte	
1 Erfolg der Behandlung	3				3							3						3	E	E	E	$\Sigma = 12 / 4 = 3,0$
2 Verlauf der Behandlung	4	4	3			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3					21	$\Sigma = 54 / 14 = 3,9$
G Eltern- Gesamtwert																						$\Sigma = 66 / 18 = 3,7$

= Summe aller gültigen Items/Anzahl der gültigen Items
 (Entspricht Addition der entsprechenden Summen der Einzelskalen)

Umpolung von Items:
 Das grau hinterlegte Item 10 muß beim Eintragen nach folgender Vorschrift umgepolt werden: Die 0 wird zu 4, die 1 zu 3, die 2 bleibt 2, die 3 wird zu 1 und die 4 zu 0.

Berechnung von Skalen:
 Die Skalen werden durch Addition der gültigen Einzelitems und Division durch deren Anzahl (n) gebildet. Fehlende Werte werden durch ein „E“ (für „entfällt“) gekennzeichnet. Ein Skalenwert wird nur dann berechnet, wenn mindestens die Hälfte der Werte vorhanden ist.

Berechnung von Subskalen:
 Skala 1.1 (Erfolg Patient) $= (1+17)/n = 3,0$
 Skala 1.2 (Erfolg Beziehung zum Patienten) $= (12+18)/n = 3,0$
 Skala 1.3 (Erfolg selbst) $= (19+20)/n = E$
 Skala 1.4 (Erfolg Familienbeziehungen) $= \text{Item 5} = 3,0$

4.2 Elternnachbefragung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung

Der Fragebogen zur Elternnachbefragung,²⁴⁹ zum Einsatz am Ende einer Erziehungsberatung, wird als Erhebungsinstrument der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) für Evaluationsuntersuchungen kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Der Fragebogen kann gemeinsam von allen beteiligten Ratsuchenden, auch den Kindern, ausgefüllt werden.

Aus Sicht der Verfasserin stellt dieser Fragebogen eine umfangreiche Zusammenfassung hinsichtlich des Beratungsgrundes, der Erwartungen, des Verlaufes und der Ergebnisse der Beratung dar. Zudem wird das Arbeitsverhältnis zur Beraterin beurteilt. Als positiv wird weiterhin die Möglichkeit gesehen, den konkreten Fragestellungen auch persönliche Kommentare hinzufügen zu können. Somit kann die Fachexpertin unter Umständen weitere, wichtige Erkenntnisse über die Wahrnehmungen der Ratsuchenden im Beratungssetting gewinnen.

²⁴⁹ Bundeskonferenz für Erziehungsberatung: Elternnachbefragung, Zugriff: 13.03.2015

--	--	--	--	--	--	--	--



Fragebogen

1. Wer füllt den Fragebogen aus?

- Mutter
- Vater
- Eltern gemeinsam
- Eltern mit Kind
- Jugendliche(r) / junge(r) Erwachsene(r) selbst

2. Was war der Anlaß, die Beratungsstelle aufzusuchen?

.....

.....

3. Sind Sie mit bestimmten Erwartungen in die Beratung gekommen?

- ja nein

Wenn ja, welche Erwartungen hatten Sie?

.....

.....

4. Gab es bei Ihnen Vorbehalte gegenüber einer Beratung?

- ja nein

Wenn ja, würden Sie uns Ihre Vorbehalte nennen?

.....

.....

5. Wie belastend war die Situation für Sie vor der Beratung?

- sehr stark ziemlich stark wenig überhaupt nicht

6. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit den Angeboten der Beratungsstelle?

- zufrieden eher zufrieden eher unzufrieden unzufrieden

7. Haben sich die Probleme verändert, die Anlaß waren, unsere Beratungsstelle aufzusuchen?

- gelöst gebessert nicht verändert schlimmer geworden

8. Was empfanden Sie in der Beratung als hilfreich (mehrere Antworten möglich)?

- Ich konnte offen reden.
 Mir hat jemand zugehört.
 Die konkreten Ratschläge haben mir weitergeholfen.
 Ich konnte herausfinden, was ich bei mir verändern kann.
 Meine Meinung wurde respektiert.
 Ich konnte durch die Gespräche die Probleme meines Kindes besser verstehen.
 Durch die Gespräche habe ich mein eigenes Verhalten besser verstehen können.
 Daß es ein eigenes Angebot für mein Kind gab.
 Daß beide Elternteile einbezogen wurden.
 Daß die ganze Familie einbezogen wurde.
 Daß mit anderen Einrichtungen (z.B. der Schule, dem Kindergarten, dem Jugendamt) zusammengearbeitet wurde.

Geholfen hat mir:

.....

- Ich empfand die Beratung nicht als hilfreich.

9. Was hätten Sie sich anders gewünscht (mehrere Antworten möglich)?

- Mir fehlten konkrete Ratschläge.
 Daß es ein eigenes Angebot für mein Kind gegeben hätte.
 Ich hätte mir eine kürzere Wartezeit gewünscht.
 Die Gespräche waren meist zu kurz.
 Der Abstand zwischen den einzelnen Beratungsterminen war zu lang.
 Ich hätte mir mehr Gespräche gewünscht.
 Ich hätte mir eine engere Zusammenarbeit gewünscht mit der Schule
 dem Kindergarten
 dem Jugendamt
 sonstigen

- Ich hätte mir gewünscht, daß

.....

- Ich habe mir nichts anderes gewünscht.

10. Hat sich Ihre Sichtweise des Problems, das Sie in die Beratungsstelle führte, im Verlauf der Beratung verändert?

- Nein, sie hat sich nicht verändert.
 Ja, ich sehe das Problem jetzt anders:

.....

11. Welchen Eindruck hatten Sie von Ihrer Beraterin/Ihrem Berater

	trifft zu	trifft überwiegend zu	trifft wenig zu	trifft nicht zu
Sie/Er zeigte Interesse für meine Probleme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühlte mich ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/Er verstand, um was es mir ging.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte Vertrauen zu ihr/ihm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/Er hat mir wichtige Anregungen gegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/Er hatte genügend Zeit für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/Er drängte mich, daß ich bei mir etwas verändere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihre/Seine Ratschläge waren zu theoretisch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/Er wußte immer alles besser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/Er saß meistens nur da und schwieg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gibt es etwas anderes, was Sie über die Beraterin/den Berater sagen möchten?

.....

12. Wie belastend war die Situation für Sie nach Abschluß der Beratung?

- sehr stark ziemlich stark wenig überhaupt nicht

13. Folgende Veränderungen konnte ich feststellen:

	trifft zu	trifft überwiegend zu	trifft wenig zu	trifft nicht zu
Wir gehen in der Familie besser miteinander um.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir tragen unsere Konflikte offener und fairer aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In der Familie kommt jeder einzelne mehr zu Wort.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	trifft	trifft über-	trifft	trifft

	zu	wiegend zu	wenig zu	nicht zu
Wir durchschauen besser, was sich bei uns in der Familie abspielt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir lernen als Eltern besser zusammenzuarbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir können mit den Problemen jetzt besser umgehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Probleme meines Kindes sind geringer geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Geschwister verstehen sich jetzt besser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir verstehen uns in der Familie genauso wenig wie früher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Verhältnis zu meinem Kind ist schlechter geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Meiner Meinung nach hat sich folgendes verändert:

.....

.....

14. Wenn es Verbesserungen gibt, worauf führen Sie diese zurück?

	trifft über- wiegend zu	trifft teil- weise zu	trifft nicht zu
<input type="checkbox"/> Auf die Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Auf äußere Ereignisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Auf andere Hilfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn die Gründe weniger mit der Beratung zusammenhängen, würden Sie diese benennen?

.....

.....

15. Wenn es Verschlechterungen gibt, worauf führen Sie diese zurück?

	trifft über- wiegend zu	trifft teil- weise zu	trifft nicht zu
<input type="checkbox"/> Auf die Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Auf äußere Ereignisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Auf andere Hilfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn die Gründe weniger mit der Beratung zusammenhängen, würden Sie diese benennen?

.....
.....

16. Wie belastend ist die Situation für Sie heute?

- sehr stark ziemlich stark wenig überhaupt nicht

17. Haben Sie nach dem Ende der Beratung wegen der Probleme, deretwegen Sie bei uns waren, woanders Unterstützung gesucht?

- Ja, weil es mir von der Beraterin/dem Berater empfohlen wurde.
 Ja, weil die Probleme nicht gelöst waren.
 Ja, weil neue Probleme auftraten.
 Nein.

18. Wenn die Gespräche von Ihnen abgebrochen wurden, würden Sie uns die Gründe mitteilen?

.....
.....

19. Würden Sie sich, wenn erneut Schwierigkeiten auftreten, wieder an unsere Beratungsstelle wenden?

- ja vielleicht nein

Wenn nein, können Sie uns Ihre Gründe nennen?

.....
.....

20. Würden Sie uns bei entsprechendem Anlaß weiterempfehlen?

- ja nein

21. Möchten Sie uns noch etwas mitteilen:

.....
.....
.....
.....

4.3 Evaluationsfragebogen zur Erziehungs- und Familienberatung der Deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung

Die Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung (DAJEB) stellt im Download-Bereich ihrer Homepage zahlreiche Fragebögen zur Evaluation der Beratungsarbeit kostenfrei zur Verfügung.²⁵⁰

Um explizit die Beratertätigkeit innerhalb der Erziehungs- und Familienberatung überprüfen und optimieren zu können, eignet sich folgender einseitige Fragebogen der DAJEB. Auf einer vierstufigen Skala von „überhaupt nicht zutreffend“ bis „vollkommen zutreffend“ wird die Ratsuchende aufgefordert die Beratertätigkeit einzuschätzen.

Aus Sicht der Verfasserin eignet sich dieser kurze Fragebogen vor allem für die Ratsuchende, die zeitsparend agieren möchte oder für sehr extrovertierte Personen, um Ausschweifungen zu vermeiden.

²⁵⁰ Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung: Fragebogen für Erziehungs- und Familienberatung, Zugriff: 13. März 2015

Evaluationsfragebogen zur Erziehungs- und Familienberatung

Es ist den Mitarbeitern unserer Beratungsstelle ein großes Anliegen im Sinne ihrer Klienten die Beratertätigkeit ständig zu überprüfen und zu optimieren. Aus diesem Grund bitten wir Sie, den folgenden Fragebogen auszufüllen.

Bitte kreuzen Sie jeweils den Buchstaben an, deren Aussage für Sie am ehesten zutreffend ist.
Bitte kreuzen Sie jeweils nur ein Kästchen an.

a = überhaupt nicht zutreffend b = eher nicht zutreffend c = eher zutreffend d = vollkommen zutreffend

- | | | a | b | c | d |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Ich habe mich vom Berater / von der Beraterin verstanden und angenommen gefühlt. | <input type="checkbox"/> |
| 2. Die Beratung hat mir emotionale Entlastung verschafft. | <input type="checkbox"/> |
| 3. Das Vorgehen und das Engagement des Beraters / der Beraterin haben mir Mut gemacht. | <input type="checkbox"/> |
| 4. Im Laufe der Beratung konnte ich meine Lebenssituation besser verstehen. | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ich habe in der Beratung wichtige Anregungen erhalten und neue Erfahrungen gesammelt, wie ich meine Situation positiv verändern kann. | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ich konnte die Beratungssitzung aktiv mitgestalten. | <input type="checkbox"/> |
| 7. Das anfängliche Problem hat sich gelöst: ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> | | | | | |
| falls nein: | | | | | |
| Ich kann jetzt mit dem Problem besser umgehen: ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> | | | | | |

Abschließende Fragen

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. Insgesamt bin ich mit der Beratung zufrieden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Meine Lebenszufriedenheit ist im Vergleich zur Zeit vor der Beratung
besser <input type="checkbox"/> unverändert <input type="checkbox"/> schlechter <input type="checkbox"/> | | | | |
| 10. Ich würde die Beraterin/den Berater
weiterempfehlen <input type="checkbox"/> nicht weiter empfehlen <input type="checkbox"/> | | | | |
| 11. Bei zukünftigen Problemen in meiner Familie oder bei der Erziehung
würde ich jederzeit die Hilfe dieser Beratungsstelle wieder in Anspruch
nehmen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet habe.

Die eingereichte schriftliche Fassung der Arbeit entspricht der auf dem elektronischen Speichermedium.

Weiterhin versichere ich, dass diese Arbeit noch nicht als Abschlussarbeit an anderer Stelle vorgelegen hat.

Datum, Unterschrift