

Rat geben - Rat nehmen

Beraten, Qualifizieren, Netzwerken

Eine Toolbox für Deinen Praxisalltag

31. Dezember 2023

Modul Zielklärung

Warum ist die Zielklärung in der Beratungsarbeit so wichtig?

Aus unserer Erfahrung erreicht ein*eine Berater*in die jeweilige Bezugsperson am besten, indem eine bedarfsorientierte Beratung angestrebt wird. Das bedeutet einen ausführlichen Austausch, in dem Du als Berater*in ansprichst, was mögliche Bedarfe sind, welche Ziele und Aufträge die Beratung enthalten sollte. Indem Du eine Zielklärung mit der ratgebenden Bezugsperson vornimmst, stellst Du sicher, dass der Rat und die Richtung, mit der Du die Bezugsperson begleitest mit ihren Zielvorstellungen übereinstimmt. Wenn Du den Ratgeber*innen für junge Menschen mit Migrationsgeschichte vermittelst, dass Du Maßnahmen für ihre Bedarfe entwickelst, stärkst Du das Vertrauen in die Wirksamkeit Deiner Empfehlungen und Deiner Beratung. Ebenso bestärkst Du darin, dass Bezugspersonen den Rat an die jungen Menschen mit Migrationsgeschichte weitergeben, mit dem sie sich selbst und ihre Ziele damit identifizieren können. Welches Ziel die ratgebende Bezugsperson hat und welcher Auftrag damit gemeint ist, ist häufig nicht auf den ersten Blick klar. Wir geben Dir im Folgenden eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, mit der Du den Auftrag und die Ziele in Deinem Beratungsgespräch ermitteln kannst.

Generell gibt es viele Methoden und Ansätze zur Zielklärung. Wir empfehlen Dir für Deine Beratung mit den Ratgeber*innen, drei Aspekte bei der Auftragsklärung zu beleuchten: Anlass, Anliegen und Auftrag. Um die gemeinsame Zusammenarbeit festzuhalten, raten wir Dir eine Abmachung zwischen der ratgebenden Bezugsperson und Dir als beratende Person zu schließen.

Was sind die vier A's?

Das Modell der vier A's ist ein Instrument für Dich als Berater*in, um eine strukturierte Zielklärung zu ermöglichen und als roter Faden zu dienen. Die hier vorgestellten vier A's sind keineswegs eine Schablone, die bei jeder Anwendung, das gleiche Ergebnis hervorbringt.

Anlass

Der Anlass gibt den Anstoß für die Beratung und ist der Beweggrund, aus dem die ratgebende Bezugsperson in eine Beratung kommt. Jedoch stellt nicht jeder Anlass auch die Grundlage für den Auftrag dar. Daher ist es wichtig, dass Du als Berater*in nicht die Rahmenbedingungen der Beratung aus dem Blick verlierst.



Arbeite mit der ratgebenden Bezugsperson das **WARUM** und die **AKTUALITÄT** der Beratungsanfrage heraus.

1. Vgl. Von Schlippe, Arist/Schweitzer, Jochen (2019): Systemische Interventionen, 4. Auflage, UTB, Stuttgart, S. 21-22.



Arbeite das WAS der Beratungsanfrage heraus.

Anliegen

Das Anliegen beschreibt die Themen und dazugehörige Fragestellungen, welche die Bezugsperson in eine Beratung mitbringen und welche sie gerne in einer Beratung besprechen möchte. Diese Anliegen sind häufig miteinander verknüpft. Dabei ist es wichtig, dass Du aufmerksam aufpasst und Dir Stichworte mitschreibst, damit Du die Punkte anschließend sortieren kannst: „*Ich habe verstanden, dass X gerade sehr wichtig für Sie und X (junge Person mit Migrationsgeschichte) ist...*“. Frage am besten nach: „*Habe ich das richtig verstanden, dass...*“ und schlage danach eine Priorisierung vor: „*Also wäre wichtig, als erstes X zu tun, richtig?*“.

Auftrag

Die Ermittlung des Auftrags ist – wie der Name schon sagt – das Herzstück der Auftragsklärung.

Der Auftrag ist das gemeinsam erarbeitete Verständnis, auf welche Weise die Zusammenarbeit zwischen dem*der Ratgeber*in und Dir als Berater*in gestaltet werden soll, also welche Aufgabe sie hat und wie zum gewünschten Ziel gelangt werden soll.

Das Anliegen wird zum Auftrag, wenn klar wird, was die Wünsche an Dich als Berater*in sind und ob Du Rat zu dem Anliegen an die Bezugsperson geben kannst. Bei der Auftragskonkretisierung wird das Anliegen expliziter und dadurch ermöglicht sich für Dich eine Bewertung, welche Rolle als Berater*in im weiteren Beratungsprozess auf Dich zukommt.

Als Berater*in schätzt Du Deine eigenen Kompetenzen und Ressourcen ein, machst Vorschläge für Deine eigene Rolle und das damit verbundene Aufgabenpaket: „*Gerne kann ich Ihnen, X zur Verfügung stellen...*“. Dazu zählt, dass Du eine Einschätzung gibst, was im Rahmen Deiner Beratung möglich ist und ob Deine Anlaufstelle überhaupt die Richtige für die Bearbeitung des Anliegens ist. Wenn das nicht der Fall ist, überlege Dir, an welche andere Beratungsstelle Du den*die Ratgeber*in verweisen könntest (Verweisberatung).



Ermittle und bewerte hier die Handlungsmöglichkeiten, (das WIE), und entwickle diese weiter.

Abmachung

Als Berater*in der ratgebenden Bezugsperson entwickelst Du ein mündliches oder schriftliches Angebot, das zu dem Auftrag passt und das Ziel sowie den Weg zur Zielerreichung enthält. Die Schließung der Abmachung erfolgt auf freiwilliger Basis und im Einvernehmen mit der Bezugsperson, sodass sie bestärkt an der Zielerreichung teilhaben kann.



Arbeite das WIE WEITER nach dem Erstkontakt heraus.

Figur 1. Der Weg zum Tool der vier A's mit Beispielen für Leitfragen.



How to: Vier A's

- **Modus:** Arbeit im Tandem (Ratgebende Bezugsperson und Berater*in) oder im Trio (Beobachter*in)
- **Zeit:** max. 60 Minuten (20 Minuten Arbeit am Fallbeispiel + 20 Minuten Reflexion in Einzelarbeit + 20 Minuten Reflexion im Tandem/Trio)
- **Thema:** Auftrag der Beratung, bedarfsorientierte Beratung
- **Materialien:** Stift, Fallbeispiel, Arbeitsblatt vier A's

Üben wir das **Modell der vier A's** an einem Fallbeispiel aus der Praxis:



Fatima (42, alleinerziehend) kommt in die offene Sprechstunde und sucht nach Rat. Sie erzählt, dass sie die Mutter von Ayla (weiblich, 16 Jahre) ist. Fatima berichtet stolz von ihrer Tochter, diese stehe kurz vor ihrem Hauptschulabschluss, den sie jedoch leider voraussichtlich mit "Befriedigend" in Mathematik abschließen werde.

Fatima hat von Bekannten aus der Nachbarschaft von der Möglichkeit erfahren, ein dreiwöchiges Praktikum in einem Kleinunternehmen (Meisterbetrieb) für Kfz-Mechatronik machen zu können. Sie möchte Ayla dazu motivieren, sich für das Praktikum zu bewerben.

Fatima macht sich Sorgen, dass Ayla keinen guten Ausbildungsplatz bekommt, bzw. ihr das Geld nicht ausreichen wird, da Ayla nach dem Abschluss ausziehen und alleine leben möchte, um unabhängig zu sein.



Bearbeite das Fallbeispiel von Fatima und Ayla anhand der vier A's im Tandem. Eine Person nimmt dabei die Rolle von Aylas Mutter (Fatima), die zweite Person die Rolle des*der Berater*in, ein. Um eine weitere Perspektive für die anschließende Reflexion zu bekommen, kannst Du auch eine dritte Person bitten an der Übung teilzunehmen und die Rolle des*der Beobachter*in einzunehmen. Nimm Dir 20 Minuten Zeit und bearbeitet das Fallbeispiel mit Hilfe des Arbeitsblatts: versuche die vier A's zu ermitteln und schriftlich festzuhalten – die Fragen können Dich dabei unterstützen.

Was ist der Anlass?²

Was führt Sie in die Beratung?

Wieso haben Sie sich entschieden, in die Beratung zu kommen?

Warum benötigen Sie Unterstützung zu diesem Zeitpunkt?

Was ist das Anliegen?

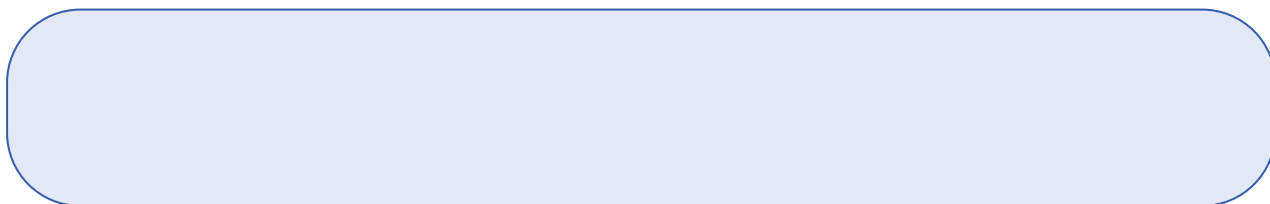
Wie ist die (Problem-)Situation?

2. Die Fragen wurden angepasst und weiterentwickelt aus: Schubert, Franz-Christian/Rohr, Dirk/Zwicker-Pelzer, Renate (2019): Beratung. Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder. Wiesbaden: Springer, S. 173-176.

Was soll sich verändern/verbessern/erreicht werden?

Was wäre ein gutes Ergebnis für die Beratungssitzung?

Was ist der Auftrag?



Wobei kann ich Sie als Ratgeber*in unterstützen?

Was erwarten Sie von mir als Berater*in?

Was sollte ich auf keinen Fall tun?

Was ist die Abmachung?

Welche Themen besprechen wir im Rahmen der Beratung und was könnten zusätzliche Fragen sein?

Wie lange werden wir im Rahmen der Beratung zusammenarbeiten?

Welche Regeln gelten für die (weiteren) Treffen im Rahmen der Beratung?

(Reflexions-)Fragen

Nachdem die Fragen auf dem Blatt beantwortet sind und die Übung mit dem Fallbeispiel abschlossen ist, folgen die Reflexionsfragen, die Dir dabei helfen, Deine Rolle und die Erkenntnisse aus der Übung in Worte zu fassen.

Beantworte die Fragen zunächst in Einzelarbeit aus Deiner Rolle heraus (20 Minuten) und diskutiere sie anschließend zu zweit/dritt.

Wie war die Übung für Dich in der Rolle als Ratgeber*in/als Berater*in/als Beobachter*in?
