

Guter Rat muss nicht teuer sein

Unser Leben ist von vielen Entscheidungen geprägt. Dabei werden gerne Dritte als Ratgeber beigezogen, auch in Bezug auf Berufswahl- oder Laufbahnfragen. Wie verhalte ich mich, wenn ich um Rat gebeten werde? **Von Peter Lüscher Mathieu**

Täglich beschäftigen Sie sich mit Entscheidungen verschiedenster Art. Dabei geht es um alle möglichen Lebensbereiche. Die persönliche Bedeutung dieser Entscheidungen sowie deren Folgen für Sie selbst sowie Ihr Umfeld können dabei sehr unterschiedlich sein. Was ziehe ich heute an? Was esse ich zum Frühstück? Kaufe ich ein Auto oder ein Generalabonnement? Soll ich meine Stelle wechseln? Mache ich eine Weiterbildung? Und wenn ja, welche?

Verschiedene dieser Entscheide treffen Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen und Einschätzungen eher spontan «aus dem Bauch heraus», andere nach sorgfältiger Beschaffung und Abwägung von Informationen. Sie suchen nach hilfreichen Informationen, nach Bewertungen anderer, nach erprobten Vorgehensweisen oder neuen Ideen. In verschiedenen Fällen beziehen Sie wahrscheinlich auch Vertrauenspersonen und Fachleute mit ein.

Entscheidungen zur ersten Berufs- oder Studienwahl besprechen Sie damals wahrscheinlich mit Ihren Eltern. Bei der Frage nach einer Weiterbildung kontaktieren Sie vielleicht Personen in Ihrem Umfeld, die gerade selber Weiterbildungen besuchen oder abgeschlossen haben. Bei sehr persönlichen Themen bitten Sie allenfalls Ihre beste Freundin um Rat. Sie fragen wahrscheinlich diejenigen Personen, denen Sie die entsprechende Erfahrung und das nötige Wissen zuschreiben und bei denen Sie auf Verständnis für Ihre Situation zählen.

Darf ich um deinen Rat bitten?

Vielleicht wurden Sie auch schon von einer Person aus Ihrem Umfeld in einer persönlichen Sache um Rat gefragt, eventuell ging es dabei auch um Fragen in Bezug auf Beruf, Ausbildung oder Laufbahn. Solche Fragen sind oft keine einfache Aufgabe. Die fragstellende Person sucht möglichst treffende Beiträge, die genau auf sie und ihre Situation passen sowie aus inhaltlicher Sicht möglichst korrekt sind. Besonders herausfordernd dabei ist, dass sich jede Person



Peter Lüscher: «Jeder Mensch soll seine Entscheidungen selbstbestimmt fällen.»

im Kopf ihre eigene Welt und damit auch ein eigenes Verständnis einer bestimmten Situation zusammenbaut. Deshalb sieht die um Rat fragende Person eine Situation oft durch eine andere Brille, als Sie dies tun.

Wie verhalte ich mich?

Aus verschiedenen beraterpsychologischen Ansätzen lassen sich die folgenden Punkte ableiten, um eine ratsuchende Person im Gespräch möglichst gut zu unterstützen:

Bedanken Sie sich für das Ihnen entgegengebrachte Vertrauen.

Die Frage um Rat (bzw. um Beratung) zeigt, dass eine Person Ihnen das Vertrauen entgegenbringt, um von Ihnen unterstützt zu werden. Dabei können Ihnen von der ratsuchenden Person verschiedene Rollen zugeordnet werden. Man traut Ihnen zu, über das notwendige Wissen oder die entsprechende Erfahrung zu einem Thema zu verfügen, um in der aktuellen Situation einen zielführenden Rat zu geben. In der Rolle der Vertrauensperson zählt man auf Ihr Verständnis für die Situation, auf Ihre Verschwiegenheit, vielleicht auch auf Ihre Offenheit und auf eine ehrliche Rückmeldung. Bedanken Sie sich für dieses Vertrauen. Dies signalisiert Ihrem Gegenüber, dass Sie sich der Bedeutung der Anfrage bewusst sind.

Nehmen Sie sich für das Gespräch Zeit. In einer Beratungssituation ist die vertrauensvolle Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater zentral. Wählen Sie einen ruhigen Ort. Wichtig ist, ein Gespräch in einem ungestörten Rahmen zu führen, damit die Aufmerksamkeit voll beim Gegenüber liegt. Wenn der aktuelle Moment nicht passt, vereinbaren Sie einen geeigneten Termin und reservieren Sie sich ausreichend Zeit. Dies ermöglicht beiden Gesprächspartnern ein störungsfreies und entspanntes Gespräch in einer angenehmen Atmosphäre.

Klären Sie zu Beginn die Erwartungen.

Als Beratungsperson unterstützen Sie die ratsuchende Person dabei, Antworten auf die eigenen Fragen zu finden und auf dieser Grundlage Entscheidungen selber zu treffen sowie umsetzen zu können. Wichtig dabei ist, dass Sie nach den Erwartungen der ratsuchenden Person fragen. Was soll das Ziel des Gesprächs sein? Zeigen Sie klar auf, dass Sie Ihrem Gesprächspartner keine Entscheide abnehmen. In einer Beratung sind Sie die Vertrauensperson, die Ihr Gegenüber bei einer Entscheidung möglichst wirksam und nachhaltig unterstützt, ohne ihr die (Denk-) Arbeit abzunehmen. Dies fördert die Selbstbestimmung der ratsuchenden Person und damit auch ihr Selbstvertrauen.

Zeigen Sie ehrliches Interesse.

Interesse und Einfühlungsvermögen sind in einem Beratungsgespräch wichtig. Ehrliches Interesse an der Person und ihrer Situation bedeutet, mehr Fragen zu stellen als selbst zu erzählen. Einfühlungsvermögen heisst, sich auf die Welt Ihres Gesprächspartners einzulassen und angemessen darauf zu reagieren. In einem guten Gespräch fühlt sich der Gesprächspartner wohl. Er kann eigene Meinungen und Gefühle äussern und sich gehört fühlen. Setzen Sie offene Gesten, Kopfnicken, freundliche Mimik oder kurze Kommentare wie «mhm» ein und halten Sie Blickkontakt. Sie signalisieren damit Ihrem Gesprächspartner Aufmerksamkeit und »

Wertschätzung. Fragen Sie nach, wenn Ihnen ein Punkt besonders wichtig erscheint.

Führen Sie das Gespräch auf Augenhöhe.

In einer Beratungssituation sind beide Gesprächspartner gleichwertig. Im Gegensatz zu verkaufsorientierten Gesprächen haben Eigen- oder Unternehmensinteressen in einer Beratung keinen Platz. Wenn Sie Interessenskonflikte bemerken, teilen Sie dies Ihrem Gesprächspartner mit. Oft werden eigene Absichten im Familien-, Freundes- und Arbeitskollegenkreis auch mehr oder weniger unbewusst in Ratschläge mit eingebracht. Auf Absichten aufbauende Gedanken wie «mein Kind soll es besser haben als ich» oder «ich möchte meine geschätzte langjährige Bürokollegin nicht durch einen Stellenwechsel gehen lassen müssen» mögen Ratschläge zur Berufswahl oder zur künftigen Laufbahn an diese Personen durchaus mit zu beeinflussen.

Beachten und respektieren Sie die Sicht des Anderen.

Versuchen Sie, die Aussagen und Emotionen ihres Gesprächspartners ohne Wertung nachzuvollziehen. Fragen Sie nach, wenn Ihnen etwas unklar erscheint. Jede Person konstruiert sich aufgrund der eigenen Wahrnehmungen, Einstellungen und Erfahrungen ihre eigene, persönliche Wirklichkeit. Dies bedeutet auch, dass Sie nicht von sich auf andere schliessen können.

Gut gemeinte Aussagen wie «das habe ich auch schon so erlebt» geben dem Gegenüber nicht wirklich das Gefühl, verstanden zu werden.

Aussagen wie «was du erzählst, kann ich mir gut vorstellen» oder «das kann ich gut nachvollziehen» sind bessere Möglichkeiten, Verständnis zu zeigen. Versuchen Sie also, die Perspektive des anderen zu übernehmen – im Bewusstsein, nie zu hundert Prozent dasselbe Bild zu sehen. Dies bedeutet Wertschätzung für Ihren Gesprächspartner und fördert ein offenes und konstruktives Gespräch.

Stellen Sie Fragen, die zum Nachdenken anregen.

Erfragen Sie die Gedanken und Gefühle Ihres Gegenübers zur Situation. «Was denkst

du dazu?», «Wie fühlst du dich dabei?», «Was müsste aus Deiner Sicht künftig anders sein?». Offene Fragen («W-Fragen») helfen dabei, ein Gespräch zu öffnen und das Gegenüber zu veranlassen, Gefühle und Meinungen frei einzubringen. Graben Sie nicht nach (vermuteten) Antworten. Ihr Gegenüber gibt Ihnen in einem offenen Gespräch die wichtigen Informationen freiwillig. Fragen regen zum Nachdenken an und ermöglichen wertvolle Erkenntnisse bei beiden Gesprächspartnern.

Fassen Sie Wahrgenommenes in eigenen Worten zusammen.

Versuchen Sie, von Zeit zu Zeit kurz zusammenzufassen, welche Aussagen Sie von Ihrem Gegenüber gehört haben und welche Gefühle Sie wahrgenommen haben. Geben Sie das Wahrgenommene in eigenen Worten wieder. Verwenden Sie «Schlüsselwörter» Ihres Gesprächspartners, die Ihnen als wichtig aufgefallen sind. «Du sagst, du bist in der aktuellen Situation vor allem unzufrieden, weil du keine Aufstiegsmöglichkeiten in deiner Funktion mehr siehst. Deshalb möchtest du dich nach einer sinnvollen Weiterbildung umsehen.» Solche kurzen Zusammenfassungen helfen, die Situation des Gesprächspartners besser zu verstehen. Dabei kann Ihr Gegenüber auch auf allfällige Missverständnisse reagieren und diese klären.

Unterstützen Sie die Selbsthilfe.

Gehen Sie davon aus, dass Ihr Gesprächspartner über Fähigkeiten und Fertigkeiten verfügt, eigene Entscheidungen zu treffen und notwendige Schritte selber zu tun. Geben Sie Hilfe zur Selbsthilfe. Regen Sie Ihren Gesprächspartner zu Gedanken und Aktivitäten an. Zeigen Sie ihm bei anstehenden Schritten ein mögliches Vorgehen. Umsetzen muss er die Schritte aber nach Möglichkeit selber. So behält eine Person die Verantwortung für das eigene Handeln. Erfolgreich umgesetzte Schritte stärken das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten.

Bringen Sie Ideen, Vor- und Ratschläge nur in Form von Angeboten ein.

Jeder Mensch soll seine Entscheidungen selbstbestimmt fällen. Formulieren Sie deshalb Ihre Gedanken als Angebote, die Ihr Gesprächspartner prüfen, annehmen und verwerfen kann. So behält Ihr Gegenüber die Entscheidungshoheit und damit die Selbstbestimmung in seiner persönlichen Angelegenheit. Geben Sie keine Ratschläge mit endgültigem Lösungsanspruch und vermeiden Sie, ungefragte Ratschläge zu platzieren. Verschiedentlich wird denn auch vom «Rat-Schlag» gesprochen, bei dem ein Rat als negativ gefärbte Besserwisserie, als «Schlag» gegen die eigene Person und als Einmischung erlebt wird. Wich-

tig deshalb auch: Betrachten Sie die in diesem Artikel genannten Punkte als Angebot, nicht als Ratschlag!

Ziehen Sie ein gemeinsames Gesprächsfazit.

Nehmen Sie sich zum Abschluss des Gesprächs die Zeit für eine kurze Auswertung. Fragen Sie nach, wie sich Ihr Gesprächspartner fühlt? Wie schätzt er das Gespräch bezüglich der anfangs besprochenen Ziele und Erwartungen ein? Damit erhalten Sie einerseits eine Rückmeldung auf Ihr Engagement, andererseits erhöht eine gute Einschätzung der Beratung die Chance, dass die entsprechenden Schritte auch tatsächlich angepackt werden.

Empfehlen Sie bei Bedarf eine professionelle Beratung.

Wenn Ihnen die im Gespräch geschilderte Situation komplex scheint und aus Ihrer Sicht eine neutrale externe Fachperson nötig ist: Weisen Sie Ihren Gesprächspartner auf professionelle Beratungsangebote hin.

Wenn Ratschläge nicht passen

Ratschläge zu geben, scheint oft einfach zu sein: Man greift dabei vielfach auf das eigene Bild der Welt, auf Erfahrungen und Wissen zurück. Aber Achtung: Die Welt des Gesprächspartners ist nicht unbedingt gleich wie die eigene Sicht der Dinge. Deshalb passen von aussen eingebrachte Ratschläge manchmal nicht. Das kann zu Unverständnis führen und Beziehungen belasten. Wenn Sie um Rat gefragt werden, denken Sie sich in die Welt Ihres Gesprächspartners ein. Unterstützen Sie mit geeigneten Fragen und Hilfestellungen zu den Vorgehenschritten. Ihr Gegenüber soll die notwendigen Informationen möglichst selbstständig beschaffen und verarbeiten, um danach selbstbestimmte Entscheidung(en) zu treffen und die nächsten Schritte umzusetzen. Suchen Sie professionelle Beratung zur Berufs- oder Studienwahl, zur Gestaltung der künftigen beruflichen Laufbahn oder zur Wahl einer geeigneten Aus- oder Weiterbildung? Das Beratungsangebot Ihrer öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung steht Ihnen in diesen Situationen gerne zur Verfügung. Die Beratungspersonen unterstützen Sie wirksam, zielführend und unabhängig, damit Sie passende Entscheidungen in Berufswahl- und Laufbahnfragen treffen können. Guter Rat ist auch in diesem Fall nicht teuer.

Peter Lüscher Mathieu ist Berufs-, Studien- und Laufbahnberater im Laufbahnzentrum der Stadt Zürich.