

Warum wir keine Ratschläge geben*

Immer wieder wird an die Mitarbeiter der Beratungsstelle von Eltern, die Probleme mit Kindern oder Jugendlichen haben, von Lehrern, Kindergartenerziehern und anderen Betroffenen der Wunsch herangetragen, Ratschläge zu bekommen: Was sollen wir tun? Was machen wir falsch? Wie sollen wir es anders machen? usw. Diese Erwartung der Rat-suchenden erscheint ja auch berechtigt durch den Namen 'Be-Rat-ungsstelle'. So verständlich dieser Wunsch nach einer schnellen Lösung nun ist, so ist er doch meistens nicht zu erfüllen. Muß dann der Berater zugeben, daß er auch keinen guten Rat weiß, so stößt er damit bei den Klienten öfters auf Unverständnis – schließlich hat man doch extra einen Fachmann aufgesucht – oder manchmal sogar auf Verärgerung: so als wollte dieser sein Wissen vorsätzlich nicht preisgeben. Diese wiederkehrende Schwierigkeit der Beratungsarbeit läßt es wünschenswert erscheinen, einmal versuchsweise ausführlicher darzustellen, warum es uns meist nicht möglich ist, mit einem einfachen Ratschlag zu helfen.

* Der Text wurde geschrieben für den Jahrestätigkeitsbericht einer Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche. Adressaten dieses Berichtes sind neben der Verwaltung u.a. Schulen, Kindergärten, Ärzte und dergleichen. Das Thema ergab sich aus mehrfach 'gegebenem Anlaß'. So hatte z.B. die Verwaltung – wenn auch nur informell – angefragt, ob man nicht besser statt eines Diplompsychologen einen Diplom-pädagogen einstellen sollte, da ein solcher doch vielleicht den ratsuchenden Eltern besser konkrete Erziehungs-tips geben könnte. Außerdem machten (und machen immer noch) wir die Erfahrung, daß praktisch jedes Gespräch mit den Lehrern der bei uns angemeldeten Kinder unabwendbar in die Frage mündet, welche Empfehlungen wir denn nun den Eltern gegeben hätten, und wie die Schule dazu beitragen könne, dieses 'Lernprogramm' zu verwirklichen. Die Nicht-Beantwortung dieser Frage löst dann häufig ein mehr oder weniger freudiges Erstaunen aus, daß Berater/Psychologen offenbar auch nicht besser als andere Leute wissen, wie man seelische Probleme beseitigt. Der Aufsatz ist also eine Rechtfertigungsschrift.

Ein erster Zugang zur Beantwortung der Frage ergibt sich, wenn man sich vergegenwärtigt, was denn eigentlich geschieht, wenn der Berater sich doch auf den Wunsch der Klienten einläßt und Ratschläge gibt. Da muß man nun die erstaunliche Feststellung machen, daß die Ratschläge in den meisten Fällen verpuffen und wirkungslos bleiben. Dieses Verpuffen zeigt sich in zwei – zunächst gegensätzlich erscheinenden – Extremformen.

Im einen Falle treffen die Ratschläge auf *offene Ablehnung*: Das haben wir schon probiert; damit können wir nichts anfangen; das geht nicht – und dann werden alle möglichen Argumente angeführt, warum der Rat nichts taugt. Der Berater wird somit aufgefordert, einen anderen Ratschlag zu geben. Im anderen Falle trifft der Ratschlag auf *lebhaftes Interesse*: Die Richtung stimmt, so könnte man es vielleicht versuchen. Aber der Ratschlag ist *zu allgemein*, man möchte es gern genauer wissen; und so wird der Berater aufgefordert, seinen Rat doch noch ein bißchen genauer und konkreter zu erläutern usw. Das kann soweit gehen, daß Eltern vom Berater für jede denkbare problematische Situation ganz genau die Zauberworte vorge-sagt bekommen möchten, die sie sagen müssen, damit das Kind nicht wieder Schwierigkeiten macht.

Beiden Fällen ist gemeinsam, daß der Berater unter großen Druck gerät, immer neue, bessere, genauere Ratschläge zu produzieren – ohne daß er die Klienten zufriedenstellen kann. Die Klienten suchen nicht mehr selber nach Lösungen, sondern übergeben das Problem dem Berater und überlassen es ihm, sich den Kopf zu zerbrechen und das Beste für sie zu finden. Dem Berater gehen schließlich die Einfälle aus, er muß eingestehen, daß er auch nicht weiter weiß. In dieser Situation kommt es leicht zum Abbruch der Beratung

– die Klienten sind enttäuscht oder haben das beruhigende Gefühl, daß ein Fachmann auch nicht besser mit ihren Problemen fertig wird. Die Beratung ist gescheitert.

Wenn nun auch der unverrückbar festgehaltene Anspruch, möglichst sofort ganz genaue und konkrete Ratschläge zu bekommen, zu einem Scheitern der Beratung führen muß (und manchmal auch soll) – so steckt darin doch ein legitimes Anliegen: nämlich das, *eine Lösung zu finden, die den individuellen Verhältnissen und Umständen angemessen ist*. Der Irrtum liegt nur in der Forderung, daß der Berater diese Lösung finden soll. Der Berater müßte schon ein Hellseher sein, wenn er nach zwei oder drei Gesprächen die ganze komplexe Lebenswirklichkeit eines Klienten oder einer Familie durchschaut haben sollte. Wenn er auch manches erraten kann, so doch nie die konkreten individuellen Umstände und Verwicklungen – und dementsprechend können seine Ratschläge nur vage und allgemein sein. Nur die Klienten kennen ihre individuellen Verhältnisse, und ohne ihre Mitarbeit ist keine differenzierte Beratung möglich: *Die Beratung funktioniert nur als ein gemeinsames Werk von Klient und Berater*. Es geht darum, in einem gemeinsamen Durcharbeiten der Situation und der Probleme einen *Verständnisprozeß einzuleiten und voranzutreiben*.

Nähert man sich dem gleichen Gedanken noch von einer anderen Seite, so ergibt sich ein weiterer wesentlicher Aspekt der Sache. Man muß sich klarmachen, daß nur in den seltensten Fällen die Beratungsstelle die erste Instanz ist, die um Rat und Hilfe ersucht wird. Meist haben die Eltern bereits lange miteinander überlegt, was sie tun könnten; sich beim Kindergarten, bei Lehrern und Ärzten erkundigt. Oft haben sie bei dieser Umfrage durchaus plausible und vielversprechende Ratschläge bekommen – die ihnen

trotzdem nicht geholfen haben, die Schwierigkeiten zu lösen. So stellt sich zu Beginn einer Beratung oft gar nicht so sehr die Frage, welchen – noch besseren – Ratschlag man geben könnte, sondern die: Warum eigentlich die bisherigen guten Ratschläge nichts genutzt haben, nicht durchgeführt wurden oder wirkungslos blieben?

Probleme gibt es in Erziehung und Familienleben immer und überall – aber in den meisten Fällen wird dafür bald eine brauchbare Lösung entwickelt. Wenn das nicht geschieht, wenn die Beteiligten einfach nicht mehr weiterwissen, dann ergibt sich für die Beratung die Frage, warum sich dieses Problem nicht lösen oder verändern läßt. Diese Unlösbarkeit hat damit zu tun, daß ein wichtiger Faktor unberücksichtigt oder verborgen blieb, nicht zugelassen wurde, irgendwie wirksam und da ist und doch nicht recht verfügbar wird.

Das zeigt sich auch, wenn die Klienten zum ersten Gespräch in die Beratungsstelle kommen. Da werden Schwierigkeiten und Symptome aufgezählt, Daten zusammengesucht, Erlebnisse geschildert, Vermutungen und Erklärungsversuche angestellt – alles scheint irgendwie mit allem zusammenzuhängen. Zugleich aber bleibt vieles vage, bruchstückhaft, voller Lücken und Widersprüche – ein verwirrendes Durcheinander. Oder, in anderen Fällen: Die Klienten erzählen in fünf Sätzen ihre Schwierigkeiten und wissen dann nicht, was sie noch sagen könnten – es fällt ihnen nichts mehr ein. Man sieht: Die Klienten verstehen auch nicht, was los ist, wie die Schwierigkeiten zustande kommen! – trotz ihrer Erklärungsversuche, deren Unzulänglichkeit sich eben darin zeigt, daß sie zu keiner Lösung geführt haben.

So befinden sich also zu Beginn der Beratung Klient und Berater gemeinsam in der glücklichen Lage, wenig oder nichts zu verstehen –

und die Aufgabe der Beratung ist es, gemeinsam ein Verständnis der Situation und ihrer Probleme zu erarbeiten, aus dem sich eine brauchbare Lösung ableiten läßt. Erziehung, Familienleben usw. ist kein einfaches, einliniges Gebilde, sondern ein vielfältig verwickeltes Geschehen, in dem verschiedene Faktoren ineinander und auch gegeneinander wirken – vergleichbar der Konstruktion eines komplizierten Apparates. Aus den problematischen Verwicklungen dieses komplexen Geschehens kann kein einfacher Ratschlag heraushelfen. Man kann auf das, was die Klienten machen und sagen, als Berater nicht einfach irgendetwas draufsetzen, sondern muß bei und mit den Klienten Anknüpfungspunkte für eine Weiterentwicklung und Wandlung der Lage suchen. Dazu ist es nötig, *den Sinn der zunächst unverständlichen Störungen und Symptome zu erschließen*: durch ein gemeinsames Erarbeiten der verschlungenen Zusammenhänge, in denen sie auftreten.

Da diese Zusammenhänge meist nicht 'bewußt' verfügbar sind, können sie nur über Umwege erarbeitet werden: Durch *genaue Beschreibungen* des Verhaltens und Erlebens der Beteiligten; durch *Infragestellen* gewohnter, aber zu kurz greifender Erklärungsversuche; durch *Hin- und Herwendung*; durch Aufsuchen von verbindenden Zwischenstücken; durch Umstellen und Neukombinieren usw.

Dabei kommt es nicht nur darauf an, daß der Berater die Sache immer besser versteht durch die Informationen, die die Klienten ihm geben. *Entscheidend ist, daß die Klienten selbst in einem Prozeß der Auseinandersetzung mit den geliebten und ungeliebten, offenbarten und verborgenen Seiten der Schwierigkeiten eine andere Sicht der Probleme entwickeln* – und damit das bisherige Verständnis, das nicht mehr weitergeholfen hat, erweitern und verrücken, so daß neue Lösungen entworfen und erprobt werden können. Was der Berater

für diesen Auseinandersetzungsprozess bereitstellen kann, sind nicht konkrete Vorschläge, sondern ein Wissen um seelische Gesetze, Probleme und Störungen und ein Instrumentarium von Eingriffsmöglichkeiten, um den Verstehensprozeß in Gang zu bringen und weiterzubewegen.

Ein solcher Auseinandersetzungsprozess braucht Zeit – und mehr noch: Eine Veränderung der eingefahrenen Verwicklungen ist nur zu erreichen über Arbeit, Mühe und – nicht zuletzt – 'Leiden'. Leiden, weil die Schwierigkeiten nicht gleich weggehen; Leiden, weil das Problem einem nicht abgenommen werden kann; und Leiden, weil man einmal genau hinsehen muß, was man eigentlich macht und dabei nicht umhin kommt, auch Unangenehmes, Peinliches, Ungeliebtes zur Kenntnis zu nehmen, das man lieber übergehen und übersehen würde. Eine Beratung ist kein netter Kaffeeklatsch, sondern gemeinsame Arbeit.

Erst auf der Grundlage eines neu gewonnenen Verständnisses für die Probleme können sinnvollerweise konkrete neue Formen des Umgangs und Verhaltens eingeübt werden. *Erst das eigene bessere Verständnis macht die Klienten auch wieder unabhängig von der Beratung* – denn so lange der Berater nur Vorschläge macht, die die Klienten nicht so gut verstehen, daß sie sie selber machen könnten, können die Klienten das zwar durchführen, bleiben aber abhängig von dem, was der Berater sagt, ohne von sich aus die Lösungsversuche produktiv weiterentwickeln zu können. ●

Christoph Heinrich