

Informationsbalance und Drift in der Berater-Klient-Interaktion, oder Wissensvermittlung in der Beratung



Vortrag an der HU Berlin am
11. März 2013

Ein paar Bilder zur Einstimmung...

















...was fällt Ihnen spontan zu den Bildern ein ?

Weiterbildungs- beratung



Coaching



Berufsberatung



Ausgangspunkt meiner Forschung...

...war eine Beobachtung als Bildungsberater:

Beispiel:

Person, kommt in die Beratungsstelle und will Weiterbildung belegen und weiß schon, was er/sie möchte.
Charakter der Beratung: Informativ, kurze Beratungsdauer, aber: hoher Problemdruck.

- Informationskontext ist eher der Normalfall in Weiterbildungs- und Bildungsberatung.
- Welche Rolle spielen kurzfristige eher informative Beratungen für den Klienten/Kunden?

Was bedeutet dies für die Beratungsforschung?

Grundannahmen

- Einteilung in Prozess- versus Fachberatung ist sehr vage und eher analytisch.
- Aus subjektiver Sicht des Klienten kann jede Beratung von hoher Wichtigkeit und Dringlichkeit bestimmt sein.
- Wechselseitiges Verhältnis bei der Herstellung des sozialen Settings:
 - Die Klienten definieren den Kontext durch eigene emotionale Verfasstheit und implizites und konjunktives Wissen über Beratungssituationen

Zugleich:

- Der Kontext (u. beteiligte Akteure: Berater/-innen) definiert die Beratungssituation.

Wissen - bildungswissenschaftlicher Bezugspunkt

- Wissen definiert als subjektiv gebundene und überdauernde Disposition
- Als emotional besetzte, gleichsam priorisierte und subjektiv strukturierte Information
- Wissen symbolisiert im wissenssoziologischen und wissenspsychologischen Sinne festen Weltbezug und gemeinsame soziale Sphäre
- Bildungswissenschaftlicher Bezug: Wissen als subjektive Erweiterung der eigenen und zugleich sozialen Erfahrungswelt (Aufklärung)

Verkürzung des Wissensbegriffs/Kritik:

- Wissensgesellschaft, Wissensmanagement betonen Funktionalisierung von Wissen (Außenverortung)

Wissensgesellschaft

- Stehr, Knowledge Society (1994)

Kritik:

- Lyotard, Das postmoderne Wissen (1982)
- Waegemann, Knowledge Capital in the Digital Society (2012)
- Schirmmacher, Ego (2013)

„Die Enzyklopädie von morgen, das sind die Datenbanken. Sie übersteigen die Kapazität jeglichen Benutzers. Sie sind die ‚Natur‘ für den postmodernen Menschen.“

(Lyotard, das postmoderne Wissen 1982, S. 96f.)

Ausgangsfragen für Analyse von Beratungsgesprächen

Ausgangspunkt I

Der Wandel der Gesellschaft von einer eher statischen Industriegesellschaft zu einer dynamischen Wissensgesellschaft führt zu einer erhöhten Bedeutung von Wissensvermittlung als wichtigem Moment beruflicher Beratungspraxis.

Ausgangspunkt II

In der beruflichen Beratung wird Wissensvermittlung zugleich zum zentralen Problem, da der Umgang mit Nicht-Wissen und die Fülle an möglichen Optionen angesichts einer postmodernen Pluralität der Lebensentwürfe zur zentralen Herausforderung werden.

Ausgangsfragen für Analyse von Beratungsgesprächen

Ausgangspunkt III

Berufliche Beratung wird durch die Funktionen der Reflexion und der Vermittlung von Informationen bestimmt. Das Spannungsverhältnis muss in jedem Beratungsprozess durch die Interaktionspartner behandelt, bearbeitet, oder situativ aufgelöst werden.

Ausgangspunkt IV

In der Beratung kommt es zu einer Annäherung, zum Abgleich oder zur Konfrontation von mindestens zwei Individuen mit jeweils eigenen Wissensvorstellungen. In der Beratung wird situativ eine neue Wirklichkeit und eine neue Wissensebene hergestellt.

Theoretische Vorüberlegungen zur einer Theorie der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen

Festlegungen

- Beratungsforschung muss in der Analyse von Beratungsgesprächen **Emotion** und **Information** als komplementäre und nicht als antagonistische Parameter verstehen.
- Der **Kontext**, die institutionelle Einbindung und Kommunikation, das „Beratungsformat“ ist sehr wichtig und bestimmt maßgeblich Beratungshandeln und -verhalten.

Wissensvermittlung in Gesprächen

- Wissensvermittlung als gemeinsame Handlung im Gespräch
- Hier: Keine Differenz von Vermittlung und Aneignung, sondern interaktionstheoretische Verdichtung von Sprechhandlungen in der Interaktion*
- Phänomenologisches Kommunikationsmodell**

3 wichtige Bezugspunkte der Beratungsforschung:

- Gefahr des Informationsoverloads beim Klienten (Ertelt/Schultz)
- Beratungsmethodisches Ideal der Informationsbalance (Nestmann/Engel/Sickendiek)
- Information als Interventionsmethode (Beratungshandeln)

* Goffman, Erving (1994): Die Interaktionsordnung. In: Ders. (Hrsg.): Interaktion und Geschlecht. Frankfurt/Main: Campus. S. 50-104.

** Merleau-Ponty, Maurice (1966): Phänomenologie der Wahrnehmung. Berlin: de Gruyter.

Quelle und methodisches Vorgehen

- Untersuchte Quelle: Berufsberatungsgespräche (Transkripte) aus dem Korpus der HU Berlin/Abt. EB/WB
- Gesprächsanalyse nach Deppermann*
- Ethnomethodologische Sequenzanalyse und sukzessive Fall-Interpretation.**
- Hypothesengenerierendes Verfahren
- Ergebnisqualität: Typisches, nicht repräsentatives Verhalten (vgl. Kurt Lewin)

*Deppermann, A. (2008): Gespräche analysieren. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.

** Garfinkel (1967): Studies in Ethnomethodology. Cambridge: Blackwell.

Ergebnisse der Gesprächsanalyse von Beratungsprozessen

Vier Modi der Wissensvermittlung als Konstrukte der gemeinsamen Interaktion von Berater u. Klient

1. „Beratung“
2. „Flow“
3. „Steuerung“
4. „Drift“ (Blockade)

1. Modi „Beratung“

- Humanistische Grundvariablen der Beratung nach Rogers (Empathie, Wärme, Kongruenz)
- Hohes Reflexionsniveau,
- Erzählung der Fallgeschichte des Klienten
- Wenig „neues“ Wissen, geringer „Input“ seitens des Beraters, geringe „Informationsdichte“
- Klassische Eröffnungs- und Schließsequenz von Beratungsgesprächen
- Wird oft als Idealzustand im performativen Sinne im Gespräch angestrebt.

2. Modi „Flow“

- Humanistische Grundvariablen der Beratung nach Rogers (Empathie, Wärme, Kongruenz) verbleiben
- Informationsbalance (Engel/Nestmann/Siekendiek 2007)
- Geringes Reflexionsniveau, längere Passagen des Erzählens
- Viel „neues“ Wissen, hoher „Input“ seitens des Beraters, hohe „Informationsdichte“
- Mittlere Passagen von Beratungsgesprächen
- Wird nicht als Idealzustand im performativen Sinne im Gespräch angestrebt, wird jedoch akzeptiert, da keine Störungen auftreten.

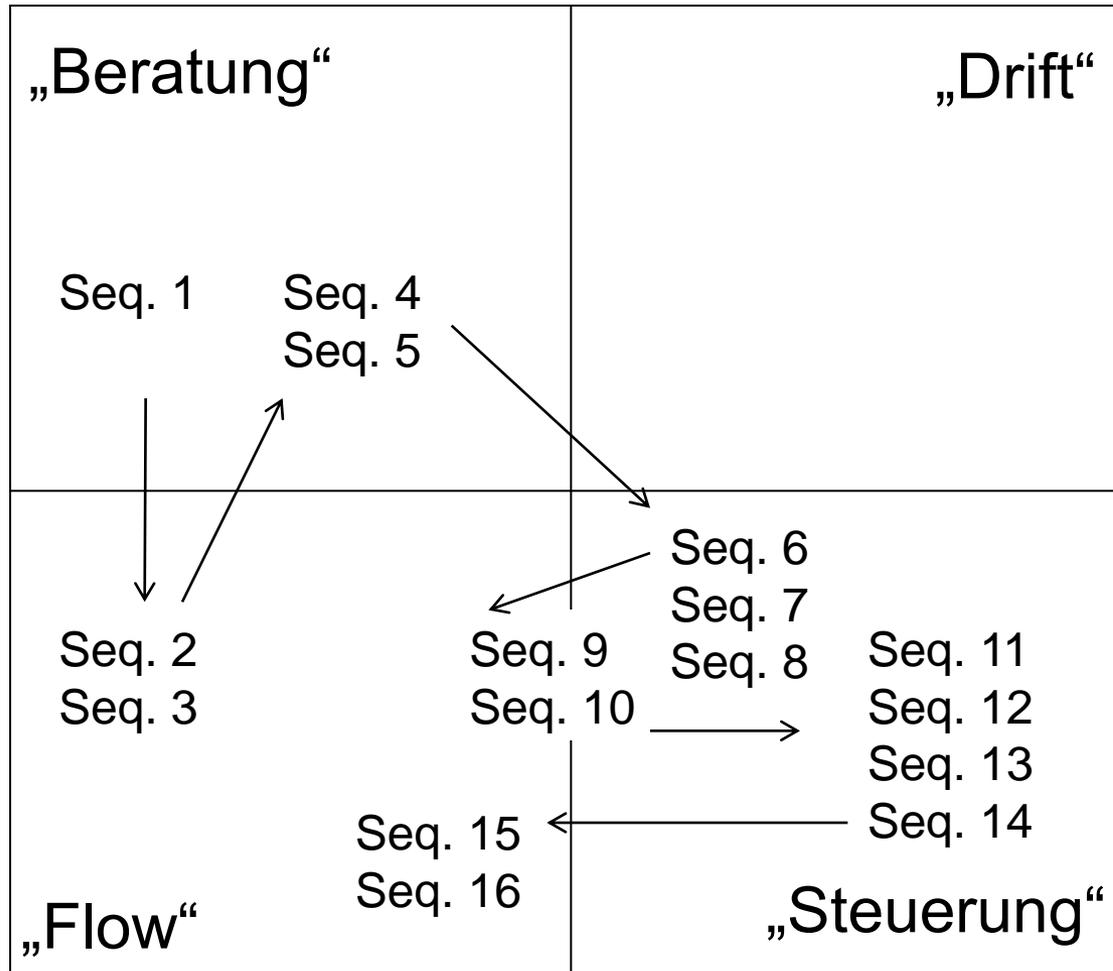
3. Modi „Steuerung“

- Humanistische Grundvariablen der Beratung nach Rogers (Empathie, Wärme, Kongruenz) sind nicht identifizierbar
- Informationsoverload statt -balance
- Geringes Reflexionsniveau, längere Passagen des Erzählens
- Viel „neues“ Wissen, hoher „Input“ seitens des Beraters, hohe „Informationsdichte“
- Mittlere und hintere Passagen von Beratungsgesprächen
- Steuerung des Klienten durch Monolog, Versuch der Darstellung von Kompetenz seitens der Berater.
- Gesprächsanalytisch: keine Slots, Ängstliches und passives Klienten-Verhalten

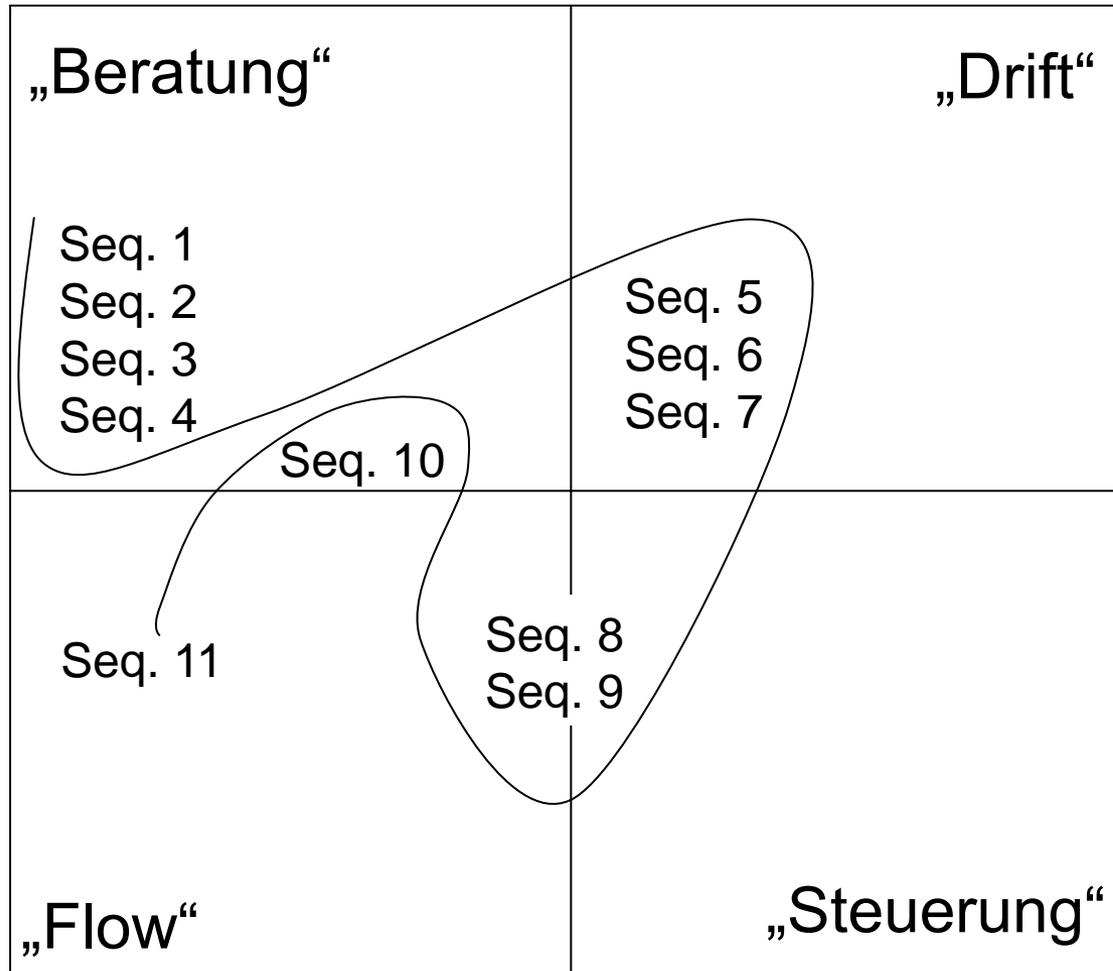
4. Modi „Drift“ (Blockade)

- Humanistische Grundvariablen der Beratung nach Rogers (Empathie, Wärme, Kongruenz) sind nicht identifizierbar
- Kein Informationsoverload und auch keine -balance
- Geringes Reflexionsniveau, wenig Dialog und Verständigung
- Wenig „neues“ Wissen, geringer „Input“ seitens des Beraters, geringe „Informationsdichte“
- Mittlere und hintere Passagen von Beratungsgesprächen (Gelenkstellen des Gesprächs)
- Steuerung des Klienten durch Monolog, Versuch der Darstellung von Kompetenz seitens der Berater.
- Gesprächsanalytisch: keine Slots, Ängstliches und passives Klienten-Verhalten, latent Aggressives Verhalten seitens Beraters

Beispiel der Sequenzanalyse (Fall I)



Beispiel der Sequenzanalyse (Fall II)



Fazit und Ausblick

- Versuch der einer bildungswissenschaftlich fundierten Beratungsforschung, neuere Themen: „Das Selbst“ (McLeod 2004, Savickas 2011), „Vertrauen“ (Möller 2012)
- Keine Psychotherapieforschung, aufgrund therapeutischer Annahmen
- Genauere Erfassung was mit Beratung in der personenbezogenen Beratung überhaupt gemeint ist.
- Beratung als soziale Handlungsform in Abhängigkeit mit Umweltfaktoren und institutionellen Rahmenbedingungen.
- Kann geöffnet werden für komplexe Analysen (Perspektivverschränkung)
- Praxisrelevanz: Gesprächsanalyse in Erweiterung von Supervision.

Literatur

- Enoch, C. (2011a): Dimensionen der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen. Gesprächsanalysen der beruflichen Beratung, Wiesbaden: VS Verlag.
- Enoch, C. (2011b): Bildungsberatung als Komplementärstrategie zum Konzept des lebenslangen Lernens, in: forum erwachsenenbildung 01/2011, S. 22-30.
- Enoch, C. (2011c): Wissensvermittlung in Beratungsprozessen, in: Organisationsberatung Supervision Coaching (OSC) 4/2011, S. 369-381.
- Enoch, C. (2013): Beratung als Aufklärungsinstanz des Individuums - demokratiethoretische Aspekte einer kritischen Beratungstheorie, in: Käßpflinger, B./ Robak, S./ Schmidt-Lauff, S. (Hrsg.): Engagement für die Erwachsenenbildung. Ethische Bezugnahmen und demokratische Verantwortung. Wiesbaden: VS Verlag, S. 187-195.
- Enoch, C./Sievers, I. (2013): Bildungsberatung und Diversität. In : Hessische Blätter für Volksbildung

Weitere Literatur:

- Ertelt, Bernd-Joachim/Schulz, William E. (1997). Beratung in Bildung und Beruf. Ein anwendungsorientiertes Lehrbuch (Berater und Ratnehmer, Bd. 12). Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- McLeod, John (2004). Counselling. Tübingen: dgvt.
- Möller, Heidi (Hrsg.). Vertrauen in Organisationen: Riskante Vorleistung oder hoffnungsvolle Erwartung? Wiesbaden: Springer.
- Savickas (2011): Career Counseling. Washington: APA.



Clinton Enoch, Dimensionen der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen

Gesprächsanalysen der beruflichen Beratung

VS Verlag 2011. 357 S.
ISBN: 978-3-531-18176-9

Glossar zur Gesprächsanalyse

Gesprächssequenzen - Definition

- "Unter dem Begriff Gesprächssequenz werden diejenigen Gesprächsschritte mehrerer Gesprächspartner zu **funktionalen Einheiten** zusammengefasst, für die die Eigenschaft der ´bedingten Erwartbarkeit´ [. . .] gelten soll [. . .]." (Henne/Rehbock 1979: 24)
- "Der Begriff der Gesprächssequenz bezieht sich weder auf die grammatische noch auf die thematische Gesprächsschritt-Verknüpfung; er ist vielmehr ausschließlich **kommunikativ-funktional definiert**: Eine Folge von mindestens zwei Gesprächsschritten verschiedener Sprecher konstituiert einen spezifischen **Handlungszusammenhang**, [. . .]." (Brinker/Sager 1989: 78)

Einige wichtige Begriffe

Display-These	Das bewusste oder unbewusste „Aufzeigen“ von Verhalten im Gespräch
indexikalisch	Sachverhalte werden im Gespräch wechselseitig vorausgesetzt und nicht kommuniziert
Sprecherwechsel	Übernahme des Gesprächs durch andere Sprecher
Beitragskonstruktionseinheiten „turn constructional units“	Kleinste Einheiten, nach denen ein Sprecherwechsel möglich wäre
Slot	Pause oder Sequenz, an dem Sprecher A Sprecher B mitteilt, dass er nun Sprechen kann (latente Aufforderung)
post-completer	Bestätigungsaufforderung „nicht wahr?“

Lit.:

- Deppermann (2008)
- Brinker, K./Sager, S. (2010): Linguistische Gesprächsanalyse. 5. Aufl. Berlin: Schmidt.

Kontakt

Dr. Clinton Enoch

Leibniz Universität Hannover
Philosophische Fakultät
Institut für Berufspädagogik und Erwachsenenbildung
Abteilung Erwachsenenbildung
Schloßwender Straße 1
30159 Hannover (Raum: 1211/232)

Tel. +49 (0) 511-762-17332

Fax: +49 (0) 511-762-17472

Email: clinton.enoch@ifbe.uni-hannover.de

URL: <http://www.ifbe.uni-hannover.de/enoch.html>