

## Beratungsmodell des Problemmanagements

Gerard Egan's „The Skilled Helper – A Problem-Management and Opportunity- Development Approach to Helping“ erschien erstmals 1975 und wurde 2014 in der Auflage vorgelegt. Es gehört zu den weltweit am meisten verkauften Fachbüchern für helfende Berufe. Die Gründe für diese Popularität dürften in der praktischen Anleitung zur Problembewältigung und zum Erschließen neuer Möglichkeiten liegen (vgl. Ertelt & Schulz 2019, S. 97 ff.). Nach Egan müssen Klient\*innen zur Lösung ihres Problems vier grundlegende Fragen beantworten

1. An welchen konkreten Problemen soll ich arbeiten („Derzeitiges Szenario“)?
2. Was will ich an Stelle dessen, was ich jetzt als problematisch erlebe („Bevorzugte Szenario“)?
3. Welche „Strategien“ muss ich anwenden, um dies zu erreichen?
4. Wie kann ich die Planung in konkretes „Handeln“ umsetzen?

Zur Beantwortung dieser Fragen dient ein dreistufiges Beratungsmodell mit jeweils drei Schritten.

### Stufe I - Klärung des derzeitigen Szenarios umfasst

- die genaue Darlegung der Problemgeschichte („Story“) durch die Klient\*innen,
- die Hilfe für die Klient\*innen, bisher nicht ausreichend berücksichtigte Aspekte („Blinde Flecken“) sichtbar zu machen,
- die für die Beratung wichtigen Problembereiche herauszuarbeiten. Dabei geht es vor allem um solche Bereiche und ungenutzte Möglichkeiten, in denen wesentliche Veränderungen bewirkt werden können.

### Stufe II - Formulierung des bevorzugten Szenarios erfolgt

- durch Herausarbeiten von Möglichkeiten für eine bessere Zukunft, unterstützt durch Techniken des divergenten Denkens und Brainstorming,
- durch das Verfahren des Änderungskatalogs, bei dem die/der Berater\*in hilft, realistische und motivierende Ziele anzustreben,
- durch Stärkung der Tendenzen zur Selbstverwirklichung indem bei den Klient\*innen Anreize zur Stärkung des Durchhaltevermögens bei der Zielerreichung gesetzt werden.

### Stufe III - Entwicklung von geeigneten Handlungsstrategien durch

- Darstellung möglicher Aktionen, wobei es um eine gut überlegte Prüfung der unterschiedlichen Wege geht,
- Auswahl bestgeeigneter Strategien,
- gemeinsam ausgearbeiteten Plan zum organisierten Handeln, um das gesteckte Ziel zu erreichen.

Die Prozessschritte zu diesen Stufen verlangen unterschiedliche Beratungsfertigkeiten (vgl. Ertelt & Schulz 2019, S. 120 ff.; vgl. Egan 2014):

- **Stufe I** des Hilfsprozesses ist die Bewertungsstufe, wobei es nicht darum geht, die Klient\*innen mit Hilfe eines Diagnose-Schemas einzuengen, sondern sie zur Selbstreflexion anzuregen. Dazu dienlich sind eine besondere Aufmerksamkeitshaltung, aktives Zuhören, Empathie, professionelles und einfühlsames Sondieren und eine Zusammenfassung, die Schwerpunkte setzt und Richtung gibt. Dazu kommen Fertigkeiten der Selbstoffenbarung, der klientenbezogenen Bereitstellung von Informationen, etwa zur Interpretation und Erklärung bisheriger Ergebnisse sowie Fokussierung zur Eingrenzung der zu behandelnden Problembereiche.
- Auf **Stufe II** sind Anleitungen zum divergenten und kreativen Denken, zum Brainstorming und zur Formulierung eigener Ziele notwendig. Auch müssen Berater\*innen in der Lage sein, bei den Klient\*innen die Selbstverpflichtung auf ein zukünftiges Szenario zu erwirken.
- Die Fertigkeiten der **Stufe III** umfassen die Festlegung der Handlungsstrategie zusammen mit den Klient\*innen, die Abwägung verschiedener Vorgehensweise (etwa mit der Bilanz-Matrix-Methode) und die Nutzung unterstützender Kräfte (etwa durch das persönliche Netzwerk der Klient\*innen).

## Quellen

Egan, G. (1975/2018). *The Skilled Helper – A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*. Brooks/Cole.

Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. & Frey, A. (2022). *Counsellor Competencies – Developing Counselling Skills for Education, Career and Occupation*. Springer Nature Switzerland.