

# Souverän Handeln in der Ernährungsberatung – Kommunikationsstrategien für schwierige Beratungssituationen

Konstruktive Ernährungsberatung – eine Aufgabe mit unterschiedlichen Aspekten für zertifizierte Fachkräfte. Im Curriculum seriöser Zertifikatsanbieter sind Schulungsangebote zu finden, die ernährungswissenschaftliches Fachwissen mit Beratungs- und Schulungskompetenzen verbinden. Mit diesen themenspezifischen Inhalten gut gerüstet, können Beratungsfachkräfte, die Menschen, die zu ihnen kommen, optimal beraten. So ist es theoretisch vorgesehen – doch die Praxis zeigt, dass es vielfältige Einflussfaktoren gibt, die die Arbeit mit Klienten unvorhersehbar macht. Einerseits liegt hier der große Reiz in der abwechslungsreichen Tätigkeit – andererseits können auch Schwierigkeiten auftreten, die für die Beratungskraft zur Herausforderung werden. Dieser Artikel zeigt Handlungs- und Kommunikationsstrategien für kritische Beratungssituationen.

## Konstruktive Beratungssituation

Klient und Ernährungsfachkraft arbeiten gemeinsam an dem Projekt „Ernährungsberatung“: Aufgrund der fortlaufenden Interaktion zwischen Beratungskraft und Klient sowie dem Klientensystem (Angehörige, Freunde, Arbeitskollegen etc.) im Hintergrund, kommt es zur gegenseitigen Beeinflussung der Betroffenen.

Konstruktive Ernährungsberatung zeichnet sich durch gemeinsames Suchen, Finden und Reflektieren von lösungsorientierten Handlungsmöglichkeiten aus. Jeder Gesprächspartner bringt seine Erfahrungen mit in den Prozess, denn der Klient ist

Experte für seine Lebenswelt und die Ernährungsfachkraft bringt das oben genannte Fachwissen mit.

### Definition Beratung allgemein:

Reichel und Rabenstein (2001) verstehen Beratung als

- „komplexe zwischenmenschliche Interaktion,
- die aufgrund einer konkreten Nachfrage in Gang kommt,
- inhaltlich und zeitlich begrenzt ist
- und dem Ratsuchenden Freiheit lässt.“

Die Beratungstätigkeit beinhaltet die Auseinandersetzung mit Menschenbildern und der Grundhaltung der Beratungskraft. Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie nach Carl Rogers (1902–1987), die zu den humanistischen Therapieansätzen gehört, bildet das Fundament. Zu den Prinzipien dieser Theorie zählen:

- menschliche Begegnung
- Wachstum der Persönlichkeit
- Vertrauen in die Selbstheilungstendenzen
- persönliche Freiheit
- Grundhaltungen der Beratungskraft: Wertschätzung, Echtheit und Empathie (Kriz 2001).

Das erste Axiom von Paul Watzlawick (Bender) „Man kann nicht **nicht** kommunizieren“ bewahrheitet sich in Beratungssituationen immens. Die Kommunikation zwischen Beratungskraft und Klient findet ständig **verbal**, **paraverbal** (Stimmfarbe, Betonung, Lautstärke und Sprechtempo) und **nonverbal** statt. Welche Einflussfaktoren auf die Kommunikation bzw. auf die Beratung eine Rolle spielen können, zeigt die nicht vollständige Aufzählung in Tabelle 1.

Jeder dieser Faktoren kann dazu führen, dass eine Beratungssituation entweder außerordentlich erfolgreich verläuft oder als besonders schwierig empfunden wird. Das Zusammenspiel von Beratungskraftpersönlichkeit, Klientenpersönlichkeit, dem jeweiligen Thema (z. B. Veränderung von Lebensstilgewohnheiten oder die Auseinandersetzung mit den Spätfolgen von Diabetes mellitus) und der speziellen Situation gibt den Ausschlag.

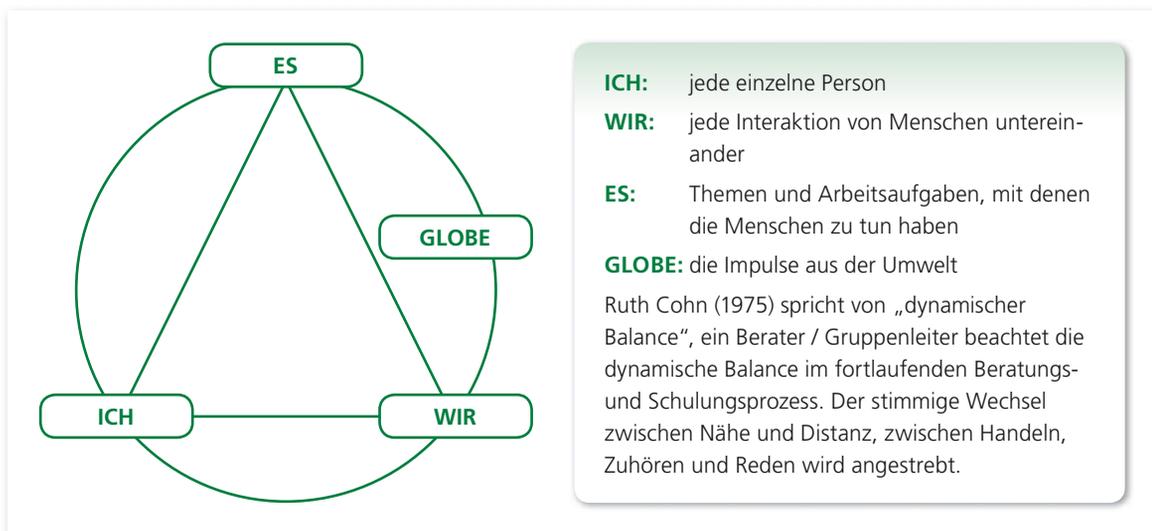
Damit wird deutlich: Eine allgemeingültige Handlungsanweisung für schwierige Situationen gibt es nicht, sondern im Einzelfall wird immer über den nächsten Schritt in der Interaktion entschieden. Glücklicherweise können Menschen – im Unterschied zu Maschinen – dies erfolgreich leisten, wenn sie die Grundhaltungen von Beratungskräften nach Carl Rogers verinnerlicht haben und danach arbeiten.

Die Themenzentrierte Interaktion (TZI) von Ruth Cohn (1975) beschreibt ein Handlungskonzept, bei dem die Einzelelemente (ICH, WIR, ES, GLOBE) miteinander im Zusammenhang stehen (siehe Abbildung 1). Dieses Hand-

**Tabelle 1** | Ausgewählte Einflussfaktoren auf den Beratungsprozess

Klientenfaktoren	Soziostrukturelle Faktoren	Beratungskraftfaktoren
Persönlichkeit und Kompetenzen	Strukturelle Faktoren in der Beratung: Zeit / Raum / Einrichtung / Materialien / Medien	Persönlichkeit und Kompetenzen
Erleben (Emotion und Kognition) und Verhalten		Erleben (Emotion und Kognition) und Verhalten
Motivation zur Veränderung	Strukturelle Faktoren des Klienten: Wohn- und Arbeitssituation / verfügbares Geld / Auto	Beratungsverständnis
Sozialisation des Klienten Erfahrungen	Soziales System: Familie / Freunde / Bekannte	Wünsche
Lebensstil		Ziele
Essgewohnheiten		Beratungserfahrung
Krankheitsgewinn		Interdisziplinäres Kollegenteam
Vermutungen / Erwartungen / Befürchtungen		
Auffälligkeiten im Äußeren und im Verhalten		
Ressourcen und Barrieren		

**Abbildung 1** | Das TZI-Dreieck von Ruth Cohn (1975)



Die vier Komponenten (ICH, WIR, ES, GLOBE) stehen miteinander in Beziehung und haben jeweils ihren eigenen Einfluss. Der Erarbeitung einer stimmigen, dynamischen Balance kostet Kraft und benötigt den Willen zur Reflexion sowie den Mut zur Veränderung.

lungskonzept findet in der Beratung oder in der Gruppenschulung eine sinnvolle Anwendung.

### Schwierige Beratungssituationen

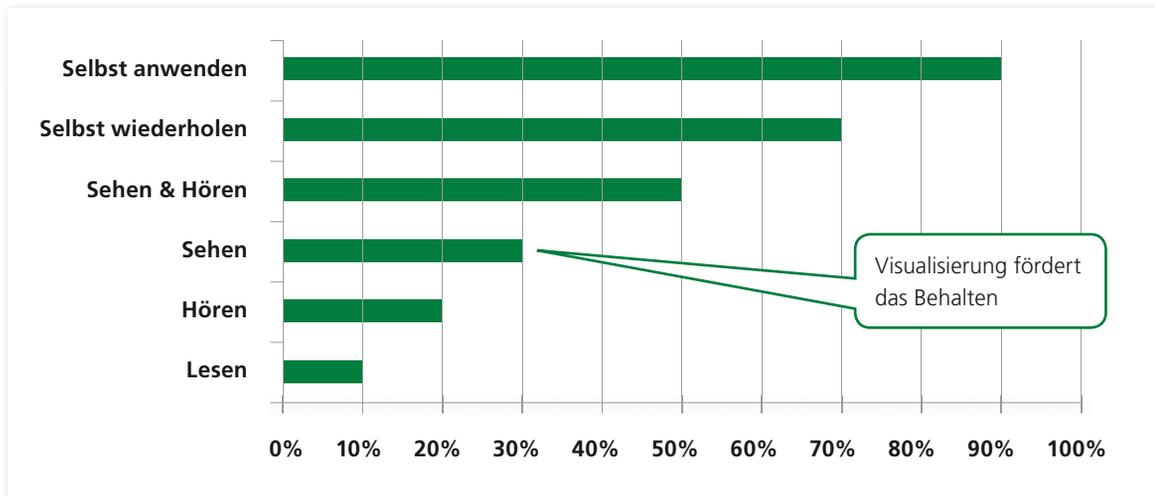
#### Zeitmangel

Enge Zeittakte im Beratungsplan, vielfältige Verantwortlichkeiten, unvorhergesehene Tätigkeiten und

ein hohes Klientenaufkommen können für Stress sorgen. Dazu kommt bei vielen Beratungskräften der eigene Anspruch, dem Klienten möglichst viel Wissen in der vorhandenen Zeit zu vermitteln. Das Empfinden, ständig unter Zeitdruck zu arbeiten, führt bei der Beratungskraft zu geminderter Arbeitszufriedenheit, welche sich als mangelnde Motivation wiederum auf den Klienten übertragen kann.

Hier eine passende Lösung zu finden, ist nicht so einfach, da selten mehr Personal vom Arbeitgeber eingestellt wird. Demzufolge ist das Überdenken der eigenen Arbeitsweise eine sinnvolle Strategie. Die Frage, was wirklich innerhalb einer Einheit bearbeitet werden kann, ist oft sehr erhellend, wenn die Faustregel der Behaltensquote von Lerninhalten beim reinen Hören und Sehen bei

Abbildung 2 | Behaltensquote in Prozent (Hartmann et al. 1995)



20–30 % liegt (siehe Abbildung 2). Auf eine Beratungssituation angewendet, wäre ein Kürzen von theoretischen Inhalten zugunsten von diskutierten Fallbeispielen oder praktischen Übungen, die sehr viel länger im Gedächtnis bleiben, ein Lösungsvorschlag. Abbildung 2 zeigt die Behaltensquoten je nach Bearbeitungskanal und bestätigt den Grundsatz bei Erklärungen: „Weniger ist mehr“, d. h. bewusst Prioritäten setzen und lieber konstruktive Fragen stellen sowie die Ergebnisse/Nachhaltigkeit der Beratung sichern. Das passende Konzept mit einer realistischen Zeitplanung, die dem Klienten transparent dargestellt wird, bietet für beide Gesprächspartner eine sichere Struktur, die von Organisation und Verlässlichkeit geprägt ist.

Neben der Arbeitsorganisation ist der **eigene Denkstil** ein wesentlicher Faktor zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit (siehe Tabelle 2). So kann die Beratungskraft sich über den Zeitmangel ärgern und von den noch nicht erledigten Aufgaben ablenken lassen. Der Gedanke, „Ich habe schon wieder viel zu wenig Zeit!“ wird sich außerdem negativ in der Mimik und Gestik zeigen. Als Lösungsschritt funktioniert, sich selbst dazu anzuhalten, ablenkende Gedanken zu stoppen, denn nicht die Situation an sich ist stresserzeugend, sondern die Gedanken und Bewertungen, die ich dazu entwickle (Wagner-Link 2010).

Der konstruktive Anstoß bei dieser Betrachtung ist: ich kann meine Gedanken und Bewertungen selbst

beeinflussen, und zwar in beide Richtungen, also anstatt stresserzeugende Kognitionen zu haben, wende ich beruhigende und stärkende Gedanken an.

Darüber hinaus ist die grundsätzliche Analyse des Arbeitsaufkommens ein notwendiger Schritt. Unter Umständen kann mit Techniken des Zeitmanagements (Ordnung der zu erledigenden Aufgaben nach Wichtigkeit und Dringlichkeit) für Entspannung der Situation gesorgt werden oder dabei wird deutlich, dass zu viele Aufgaben eine Überforderung bewirken. Dann sollte eine Teambesprechung oder eine Klärung mit dem Vorgesetzten über die Arbeitsorganisation durchgeführt werden.

**Überprüfen Sie Ihre Betrachtungsweise:**



**Hilft mir der Gedanke aktuell? Eher nicht!**

Wenn nicht, dann stoppen Sie bewusst dieses Gedankenmuster. Unterbrechen Sie es, indem Sie, wenn möglich laut, sonst in Gedanken für sich, „STOPP“ sagen. Formulieren Sie dann einen sinnvollen unterstützenden Gedanken.

**Tabelle 2** | Überprüfung des eigenen Denkstils

Stresserzeugende und destruktive Gedanken und Bewertungen	Hilfreiche und stärkende Gedanken und Bewertungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ich habe schon wieder zu wenig Zeit!</li> <li>■ Ich bin im Stress!</li> <li>■ Das schaffe ich nicht mehr.</li> <li>■ Das dauert zu lang.</li> <li>■ Ich habe nie genug Zeit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir haben genau 30 Minuten. Da können wir viele Aspekte besprechen – ich kläre mit dem Klienten, wo der Schwerpunkt liegen soll.</li> <li>■ Die Zeit ist wertvoll – ich konzentriere mich auf die Beratungszeit, die wir haben, und nicht auf den Ärger über zu wenig Zeit.</li> </ul>

**Motivationsmangel**

Nach einer hohen Anfangsmotivation und Begeisterung für neue Wege stellt sich bei manchen Klienten auf längere Sicht eher eine Stimmung von Antriebslosigkeit und Verweigerung ein. Bei einigen Personen, die von Ärzten oder Angehörigen zu der Beratung „geschickt“ werden, zeigen sich Lustlosigkeit, Ideenlosigkeit oder sogar eine Resistenz gegenüber Beratung und Veränderung.

Des Weiteren haben Klienten oft reichhaltige Beratungserfahrung, sodass sich eine pessimistische Grundhaltung sehr lähmend auf den Beratungsprozess auswirkt („Was soll diese Beratung mir jetzt noch bringen?“). Damit erleben Beratungskräfte unter Umständen ebenfalls bei sich Lustlosigkeit oder Unmut, da der Erfolg ausbleibt, weil es anstrengend und unerfreulich ist. Hier gilt es, der negativen Spirale zu entgehen, in dem der wahrgenommene Motivationsmangel oder das Haften in alten Gewohnheiten von der Beratungskraft angesprochen werden. Das Verbalisieren/Ansprechen der aktuellen Situation zeigt die Handlungsfähigkeit der Beratungskraft. Im Sinne des Postulats von Ruth Cohn (1975): „Störungen haben Vorrang“ kann die Beratungskraft diese Beratungsstörung zum Thema erklären.

**Beispiel:**

Beratungskraft: „Ich habe den Eindruck, Sie sind mit dem Verlauf noch nicht zufrieden. Wie sehen Sie das? Was möchten Sie erreichen? Was hält

Sie von der Umsetzung ab? Was brauchen Sie für den ersten Schritt der Umsetzung?“ (Wahlweise eine der Fragen stellen.)

Manche Klienten sprechen auch deutlich von einem Motivationsdefizit oder begründen, dass sie teilnehmen müssen, weil sie sonst keine Beitragsrückerstattung von der Krankenkasse bekommen. Bei einer deutlichen Abwehrhaltung von Klienten wäre ein „Überreden/Überzeugen von der Zweckmäßigkeit einer Beratung“ durch die Beratungskraft eher kontraproduktiv, denn durch Überredung wird höchstwahrscheinlich eine Trothaltung erzeugt. Die Lösung ist, dem Klienten für seine Offenheit zu danken und gemeinsam die nächsten Schritte zu planen.

**Beispiel:**

Klient: „Ich weiß gar nicht, was das noch bringen soll, wenn ich könnte, würde ich aufhören.“  
 Beratungskraft: „Danke für Ihre ehrliche Antwort. Angenommen die Beratung wäre doch noch sinnvoll für Sie, woran würden Sie es merken? Was würde sich verändern? Was können wir konkret tun, damit die Beratung für Sie einen Mehrwert hat?“

**Unrealistische Ziele – zu hohe Erwartungen**

Im Gegenteil zu den Antriebslosen haben einige Klienten unerfüllbare Anliegen und unerreichbare Vorstellungen, was an Veränderung möglich

ist. Bisweilen sind es auch die Angehörigen, die überzogene Wünsche äußern. An dieser Stelle hat die Beratungskraft die Aufgabe, erreichbare Fern- und Nahziele mit den Klienten zu definieren, wobei gleichzeitig die Motivation gestärkt werden sollte. Dieser Vorgang erfordert sehr viel Sensibilität, weil Klienten möglicherweise ganz von der Beratung zurücktreten könnten.

**Beispiel:**

Klient: „Unter 30 kg Gewichtsabnahme brauche ich gar nicht erst anfangen! – Da sieht man ja nichts!“  
 ☹ Ungünstige Beratungskraftantwort: „Das ist unrealistisch! Wie wäre es mit 5 kg zu Beginn!“ (Hier fühlt sich der Klient abgewertet und beurteilt, die Beratungskraft weiß es besser und verhält sich wie ein Schulmeister.)  
 ☺ Konstruktive Beratungskraftantwort: „Ich merke, Sie haben ein konkretes Ziel. Wie gestaltet sich der Weg dahin? Was sind die sinnvollsten Schritte für die nächsten zwei bis drei Wochen?“

**Sprachprobleme – kulturelle Unterschiede**

Die Veränderungen der Gesellschaft, die Vielzahl an Klienten, die mit einer anderen Sprache und anderen kulturellen Vorstellungen sozialisiert wurden, bringen Kommunikationsprobleme mit sich. Ein Netzwerk von Personen, die übersetzen und vermitteln können, bedeutet eine große Unterstützung, daher kann eine individuelle Adressdatenbank mit möglichen

Dolmetschern (z. B. Arbeitskollegen, Bekannte) wertvolle Dienste leisten. Diese Vermittler sollten frühzeitig zu Hilfe gezogen werden, bevor wertvolle Therapiezeit verstrichen ist oder sich Missverständnisse zu Konflikten entwickeln. Ferner verhelfen interkulturelle Trainings zu mehr Einfühlungsvermögen für andere Lebenswelten.

**Klienten mit medizinischem Vorwissen**

Immer wieder werden Klienten, die komplizierte Fragen stellen und Fachwissen mitbringen, von Beratungskräften als schwierig wahrgenommen. Ein paar Klienten haben die Neigung zum Besserwissen und Korrigieren, daher fühlen sich Beratungskräfte möglicherweise verunsichert, wenn sie die Sorge haben, Fragen nicht sofort beantworten zu können oder eine hierarchische Ungleichheit zwischen Beratungskraft und Klient besonders betont wird.

Was führt zu dieser Verunsicherung? Die Vermutung, der fragende Klient sucht bewusst ein Wissensdefizit bei

der Beratungskraft – mit dieser Annahme werden Ängste und Nervosität verursacht, doch hält die Annahme einer Realitätsüberprüfung stand?

2014 waren 5,2 Millionen Menschen im Gesundheitswesen tätig (Statistisches Bundesamt 2016), daher ist die Wahrscheinlichkeit, auf Klienten mit medizinischem Vorwissen zu treffen, wenn Verwandte und Bekannte aus dem sozialen Umfeld mit hinzugezogen werden, deutlich vorhanden. Haben diese Menschen gleichzeitig das Fachwissen einer Ernährungsfachkraft? Nein, mit Sicherheit nicht – eine souveräne Beratungsfachkraft kennt ihre Stärken, bildet sich regelmäßig fort und hat das Bewusstsein, die wirklich relevanten Fragen beantworten zu können. Sollten ausnahmsweise spezielle Fachthemen zur Debatte stehen, darf jede Beratungskraft um Recherchezeit bitten, um bis zum nächsten Termin die fundierte Antwort geben zu können. Für einige Klienten sind die komplizierten Fragen eher eine Selbstaussage nach

der Art: „Mir ist wichtig, dass die Beratungskraft merkt, wie intelligent, interessiert oder motiviert ich bin. Ich wünsche mir Anerkennung.“ Mit dieser Betrachtungsweise können Beratungskräfte sehr viel souveräner mit kritischen Fragen oder Anmerkungen umgehen.

Außerdem sind einige Klienten so interessiert an den fachlichen Fragen, dass sie selbst recherchieren und daher oft erhebliches Fachwissen mitbringen. Die aktive Nutzung des Internets (Homepages, Foren, Newsgroups, Blogs, You tube, Chats, Video-Blogs) erzeugt eine brisante Mischung von Sachkenntnis, Erfahrungsaustausch, Beeinflussung und auch gefährlichem Halbwissen. Die Diskussion zu diesen Online-Angeboten wird kontrovers geführt, denn einerseits ermöglichen diese Seiten einen Austausch unter Betroffenen, andererseits können falsche Informationen unkritisch den Weg zum Klienten nehmen. Somit ist die sorgfältige Auseinandersetzung mit den sich ständig weiterentwickelnden

**Tabelle 3** | Haltungen der Beratungskraft

Was will ich als Beratungskraft erreichen?	
hinderliche Haltung	förderliche Haltung
<p>Will ich die Probleme lösen und helfen (oder sogar retten)? Mit dieser Haltung werde ich den Klienten beeinflussen, belehren oder seine Fragen bagatellisieren.</p> <p><b>Beispiel:</b> Klient: „Das wird eine anstrengende Umstellung für mich.“</p> <p><b>Beratungskraft:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Verharmlosung:</b> „So anstrengend ist das nicht. Das klappt schon!“</li> <li>■ <b>Erziehung:</b> „So dürfen Sie das nicht sehen, dann funktioniert es auch nicht!“</li> <li>■ <b>Ratschlag:</b> „Nehmen Sie das Gerät X, dann geht es!“</li> <li>■ <b>Generalisierung:</b> „Das ist bei allen zu Beginn so!“</li> <li>■ <b>Abwertung/Vorwurf:</b> „Das hilft nicht – Sie müssen sich schon engagieren!“</li> </ul> <p>Leider gehen diese Aussagen sehr schnell in Gewohnheiten über, sodass sie kaum von der Beratungskraft bemerkt werden. Aufmerksam den eigenen Kommunikationsstil zu reflektieren, z. B. mit Hilfe von Supervision, ist ein Qualitätskriterium von professioneller Beratung.</p>	<p>Ich entscheide mich für intuitives Handeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Meine Hilfe für den Klienten ist meine Anwesenheit, mein Interesse am Austausch, das Angebot von Begleitung und Nähe.</li> <li>■ Ich gebe Raum für die schweren Themen, ohne den Druck einer Lösungsfindung.</li> <li>■ Ich kann zuhören, ernst nehmen und bestärken.</li> <li>■ Ich kann Fragen stellen, was den Klienten unterstützen könnte?</li> <li>■ Ich kann nonverbal durch Mimik und Gestik Anteil ausdrücken.</li> <li>■ Ich kann „aktiv“ schweigen, die Gesprächspause ist eine wertvolle Intervention.</li> </ul> <p><b>Beispiel:</b> Klient: „Warum werde ich nicht wieder gesund?“</p> <p>Beratungskraft: „Ja, das ist eine schwere Frage – wer kann das beantworten – ich merke, diese Frage beschäftigt Sie sehr ...“ Zulassen, Raum geben, mit weiteren Fragen Gefühle ansprechen: Was ist besonders schwer?</p>

### Methodenkoffer für herausfordernde Beratungssituationen

- **Achtsamkeit** entwickeln: Wahrnehmen von Störungen (Wie geht es dem Klienten und der Beratungskraft) / Auswirkungen von äußeren Faktoren
- **Ernstnehmen der Situation:** kein Bagatellisieren oder übertriebenes Aushalten
- **Überprüfung des eigenen Denkstils:** „Was macht jetzt Sinn?“  
**Reflexion:** Ich wähle meine Betrachtungsweise und entscheide selber, wie ich über Dinge denke, d. h. ich kann damit auch meine Stimmung selbst beeinflussen und ändern (Wagner-Link 2010).
- **Stopp-Technik:** gedanklich oder laut aussprechen: „Stopp!“ Hinterfragen, was ist jetzt los? Hilft mir der Gedanke oder das Gefühl? Ja – dann weiter so! Nein? – ich finde etwas, was mir hilft! (Tyron 2015)
- **Handlungsfähigkeit (statt Sprachlosigkeit):** Verbalisieren der eigenen aktuellen Gedanken und Gefühle / Ansprechen der Situation:
- Ich merke, wir kommen so nicht weiter ...
  - Ich bin erstaunt ...
  - Ich bin irritiert ...
  - Ich merke, das nimmt Sie sehr mit ...
  - Ich bin berührt ...
  - Ich bin sprachlos ...
  - Das tut mir sehr leid ...
- **Fragen stellen:** „Wer fragt führt“ und ist handlungsfähig:
  - Wie kann ich Sie unterstützen?
  - Wie kann es weitergehen?
  - Was ist los?
  - Was hält Sie davon ab?
  - Was brauchen Sie noch für den nächsten Schritt?
  - Wie kommen Sie darauf?
  - Was ist passiert?
- **Warum** vermeiden, weil es Trotz und Widerspruch hervorruft.
- **Gegenfragen stellen:** Was meinen Sie konkret?
- **Vermutungen hinterfragen:** Woher wissen Sie das?
  - **Andeutungen klären:** Was möchten Sie genau?
- **Respektvolle Konfrontation:**  
„Ich bemerke Ihre Wut, Ihren Ärger, Ihren Zorn, Ihre Aufregung etc., aber bitte nicht in diesem Ton. So können wir nicht weiterarbeiten.“ (Schulz von Thun 2007)

### Was kann eine Beratung leisten?

- Lösungen finden
- Kraft spenden
- neue Wege suchen
- Kraftquellen aufspüren
- Aufmerksamkeit, Zuwendung und Wertschätzung schenken
- Struktur geben
- Erweiterung des Blickwinkels
- Entlastung, Beruhigung, Raum für Fantasie bieten
- Realität überprüfen
- Ängste bearbeiten
- Impulse und Anstöße geben
- Begleitung
- Reflexion

Viele Menschen wünschen sich Schlagfertigkeit und meinen damit, sofort eine passende Antwort geben zu können. Dies ist vor allem in Stresssituationen geradezu unmöglich. Was immer durchführbar ist, ist das Ansprechen der Situation oder eine Frage zu stellen.

Damit sind Sie immer handlungsfähig!

schwerwiegender sind. Darüber hinaus zeigen sich Überschneidungen mit anderen Beratungsdisziplinen, jedoch zeichnet sich zertifizierte Ernährungsberatung durch kompetente Experten aus, die seriös mit Verantwortung arbeiten und ihre Grenzen erkennen.

Jede erfahrene Beratungskraft wird mehr oder weniger mit diesen Problembereichen konfrontiert werden, da sie als Begleiterscheinungen bei

Internetangeboten für Behandelnde dringend geboten, um für Klienten diese Angebote qualitativ einordnen zu können (z. B. Unabhängigkeit, Transparenz über den Anbieter, Finanzierung, Datenschutz, Moderatoren u. a.).

### Grenzen der Ernährungsberatung

In einigen Ernährungsberatungssituationen wird offensichtlich, dass die Probleme des Klienten erheblich

chronischen Krankheiten auftreten oder sich als Barriere beim Umsetzen einer gesundheitsfördernden Aktivität zeigen. Gleichmaßen kann eine sehr vertrauensvolle Beziehung zwischen Klient und Beratungskraft zum Offenlegen der Probleme führen. Verschiedene Beratungskräfte fühlen sich dadurch geschmeichelt, weil ihnen vermittelt wird, dass sie viel mehr Verständnis als entsprechende Fachleute (z. B. Psychotherapeuten, Suchtexperten etc.) hätten – andere empfinden Überforderung.

Was beinhaltet Ernährungsberatung ausdrücklich **nicht**:

- Sucht- und Drogenberatung
- Partnerschafts-/Sexualberatung
- Therapie bei psychiatrischen Erkrankungen (Phobien, Zwänge, Depressionen, Psychosen, Essstörungen u. a.)
- Körperliche Behinderungen
- Arbeitsplatzkonflikte (Karriere, Mobbing, Burnout)
- Erziehungsberatung

Die Konsequenz kann nur ein Ansprechen der aktuellen Situation sein, um damit Brücken zu anderen Fachdisziplinen zu bauen. Eine Ernährungsfachkraft kann Hilfe zu Informationen über andere Therapieangebote anbieten. Eine Übersicht zu Beratungsstellen in der Region findet sich im Internet. Wenn eine Psychotherapie infrage kommt, bietet der Psychotherapie-Informationsdienst (PID) Hilfe bei der Suche nach einem geeigneten Psychotherapeuten und

erläutert auf seinen Seiten die ersten Schritte auf dem Weg zur Psychotherapie. ([www.psychotherapiesuche.de](http://www.psychotherapiesuche.de))

#### Beispiel:

Beratungskraft: „Ich merke, dass das Thema Partnerschaft und eine eventuelle Trennung viel Raum in unseren Gesprächen einnimmt. (Verbalisieren der aktuellen Situation) Mein Arbeitsschwerpunkt ist die Ernährung (Abgrenzung) – ich schätze Ihr Vertrauen, doch ich möchte Sie konstruktiv beraten. Was halten Sie von zusätzlicher Unterstützung? Darf ich Ihnen Informationen zu speziellen Angeboten geben?“ (Wertschätzung und Anbieten von Hilfe)

#### Sprachlosigkeit oder die „Flucht in die Floskel“

Die intensive Arbeit mit Klienten bringt zudem häufig die Auseinandersetzung mit Leid, Sorgen, Kummer und Krisen. Klienten erzählen berührende Erlebnisse, berichten von persönlichen Schicksalen und Erfahrungen. So sind Tränen innerhalb einer Beratung normale menschliche Reaktionen. Auch können existenzielle Fragen gestellt werden, wie „Warum passiert mir das? Warum werde ich nicht wieder gesund? Wie sind wohl meine Chancen?“

Viele Beratungskräfte denken daraufhin: „Und was kann ich jetzt sagen oder tun? Was ist die richtige Reaktion? Was ist die richtige Antwort?“ Eine Art Sprachlosigkeit wird als mangelnde Kompetenz erlebt, sodass manchmal mit „gut gemeinten Phrasen“ geantwortet wird. Allerdings vermitteln Antworten wie „Sie schaffen das schon – es wird schon irgendwie werden!“ dem Klienten die Botschaft, das Problem sei nicht so schwerwiegend und das Gespräch soll beendet werden.

Doch was wäre eine angemessene Antwort bei schweren Fragen und Themen? Die Betrachtung der hilf-

reichen Unterstützung in einem Gespräch zeichnet sich durch die Haltung der Beratungskraft aus (siehe Tabelle 3).

Ein Methodenkoffer (siehe Textkasten) für kritische Situationen bietet sich an, um ein breites Repertoire an Verhaltensmöglichkeiten zu entwickeln. Aus dem Bestand der Interventionsalternativen kann die souveräne Beratungskraft mit Bedacht wählen und in der Situation passend anwenden. Hohe Sicherheit vermittelt der Gedanke, dass ich als Beratungskraft immer handlungsfähig bin, selbst in Stresssituationen. Die Achtsamkeit und Konzentration auf den Beratungsvorgang, die Dynamik der vier Komponenten „ICH – WIR – ES – GLOBE“ wahrzunehmen und angemessen zu verbalisieren, ist eine Handlungsoption, die grundsätzlich **immer** möglich ist, d. h. als Beratungskraft kann ich die aktuelle Situation immer ansprechen (Beispiel: „Ich merke, es fällt Ihnen schwer, darüber zu sprechen ...“)

Eine souveräne Beratungskraft nimmt Unstimmigkeiten in den Komponenten wahr: sie erkennt Stolpersteine, Meilensteine und Bausteine. Aus den Stolpersteinen erkennt sie den Hinweis, mehr Aufmerksamkeit zu entwickeln und hinzuschauen, was im Weg liegt. Meilensteine weisen auf Besonderheiten hin, geben die Möglichkeit zur Standortbestimmung. Aus Bausteinen können Schutzmauern und -räume gebaut werden. In einer konstruktiven Beratung wird mit dem Klienten handhabbares Werkzeug gesucht, Methoden trainiert, Erkenntnis gewonnen und reflektiert. Im Anschluss sorgt eine Überprüfung auf Tauglichkeit in der Lebensrealität des Klienten und wenn nötig eine Anpassung der Methoden für nachhaltige Wirksamkeit der Beratung.

**Tabelle 4** | Handlungsoptionen und die möglichen Konsequenzen

Handlungsoption	mögliche Folgen
A: keine Intervention / Abwarten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Störung bleibt weiterhin bestehen</li> <li>■ Die Störung nimmt zu – die Situation kann eskalieren</li> <li>■ Die Beratungskraft erlebt sich passiv und spürt Unsicherheit</li> </ul>
B: Intervention:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erfolgreiche Lösung</li> <li>■ Teilerfolg</li> <li>■ Aufdeckung von Unstimmigkeiten / Missverständnissen</li> <li>■ Keine Lösung</li> <li>■ Die Beratungskraft erlebt sich handlungsfähig</li> <li>■ Neue Erfahrungen bereichern die Beratungsfertigkeiten</li> </ul>

### Mut zur Entscheidung

Bei aufmerksamer Wahrnehmung in der Interaktion spürt eine Beratungskraft, wann eine Situation kritisch wird. Grundsätzlich bietet sich ein Leitfaden an: Plan beim Auftreten von Schwierigkeiten:

1. Ernstnehmen von Symptomen, Auffälligkeiten und Besonderheiten.
2. Klärung: Was ist los? Stört es die Beratung oder meine Konzentration? Werde ich gerade vom Wesentlichen abgelenkt? Anwendung des Postulats von Ruth Cohn: „Störungen haben Vorrang.“
3. Entscheidung: Ist eine Intervention notwendig? Wenn ja, welche?
4. Vertrauen auf die Intuition.
5. Mut zur Aktivität – Ansprechen der Störung.

Ob eine Intervention wirklich hilfreich ist, entscheidet sich erst hinterher.

Die Arbeit mit Menschen birgt Überraschungen, daher kann eine Technik bei 80 % der Klienten hervorragende Ergebnisse bewirken. Genauso existiert die Möglichkeit, dass die schwierige Situation bestehen bleibt oder sich sogar verschlimmert. Hier hilft die Betrachtung, was kann wirk-

lich passieren? Strategien die beim Bemerkten der kritischen Situation zur Verfügung stehen, zeigt Tabelle 4.

Die möglichen Folgen beim Einsatz von Strategie B sind eindeutig konstruktiver. Die Entwicklung von Mut, Zuversicht und Vertrauen in die eigene Beratungskompetenz sorgt für Souveränität im Handeln. James Joyce sagte „Fehler sind das Tor zu neuen Entdeckungen“, daher sollten Beratungskräfte Interventionen ausprobieren und ihre Erfahrungen reflektieren. Gleichzeitig sind sie ein Modell für den Klienten, der dabei beobachten kann, dass Schwierigkeiten und Probleme zu bearbeiten sind. Mehr Sicherheit bekommen Beratungskräfte zusätzlich durch regelmäßigen kollegialen Austausch, die Nutzung von Weiterbildungsangeboten oder die individuelle Unterstützung durch Supervision.

### Fazit

Für schwierige und belastende Beratungssituationen gibt es eine Vielzahl an Techniken und Theorien, deren Anwendungen konstruktive Lösungen erzielen können. Natürlich nur, wenn auf die individuelle Situation geachtet wird. Kompetente Beratung zeigt sich in der Flexibilität und der Balance aus Haltung (Aktivität mit Wertschätzung, Echtheit und Empathie) und Enthaltung (Entscheidungs-

freiheit des Klienten, Handlungsfreiheit des Klienten und Akzeptanz von Verhaltensweisen). Diese Kompetenz benötigt Erfahrung und Reflexion, denn im Artikel, im Lehrbuch oder im Seminar klingen die Strategien oft leicht oder natürlich theoretisch. Daher sind die genannten Interventionen als Ideen und Impulse zu verstehen, die helfen, eigene Beratungsarbeit lebendiger, vielfältiger und konstruktiver zu gestalten.

**Julia Kugler**

Diplom-Psychologin

### LITERATUR

1. Bender S (Hrsg.): Die Axiome von Paul Watzlawick. <http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html> (eingesehen am 19.10.2016)
2. Cohn R: Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion. Ernst Klett Verlag, Stuttgart 1. Auflage (1975)
3. Hartmann M, Funk R, Nietmann H: Präsentieren: zielgerichtet und adressatenorientiert. Beltz Verlag, Weinheim, 3. Auflage (1995)
4. Kriz J: Grundkonzepte der Psychotherapie, Beltz Verlag, Weinheim, 5. Auflage (2001)
5. Reichel R, Rabenstein R: Kreativ beraten. Methoden, Modelle Strategien für Beratung, Coaching und Supervision, Ökotopia Verlag, Münster, 2. Auflage (2001)
6. Schulz von Thun F: Miteinander reden: Fragen und Antworten. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Hamburg, 1. Auflage (2007)
7. Statistisches Bundesamt, Pressemitteilung vom: 27.01.2016, Ende 2014 rund 5,2 Millionen Beschäftigte im Gesundheitswesen, <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Gesundheit/Gesundheitspersonal/Gesundheitspersonal.html> (eingesehen am 19.10.2016)
8. Tyron GS: Gedankenstopp. In Linden M, Hautzinger M (Hrsg.): Verhaltenstherapiemanual. Springer Verlag, Berlin, 8. Auflage (2015)
9. Wagner-Link A: Verhaltenstraining zur Stressbewältigung. Arbeitsbuch für Therapeuten und Trainer, Klett-Cotta-Verlag, Stuttgart, 6. Auflage (2010)