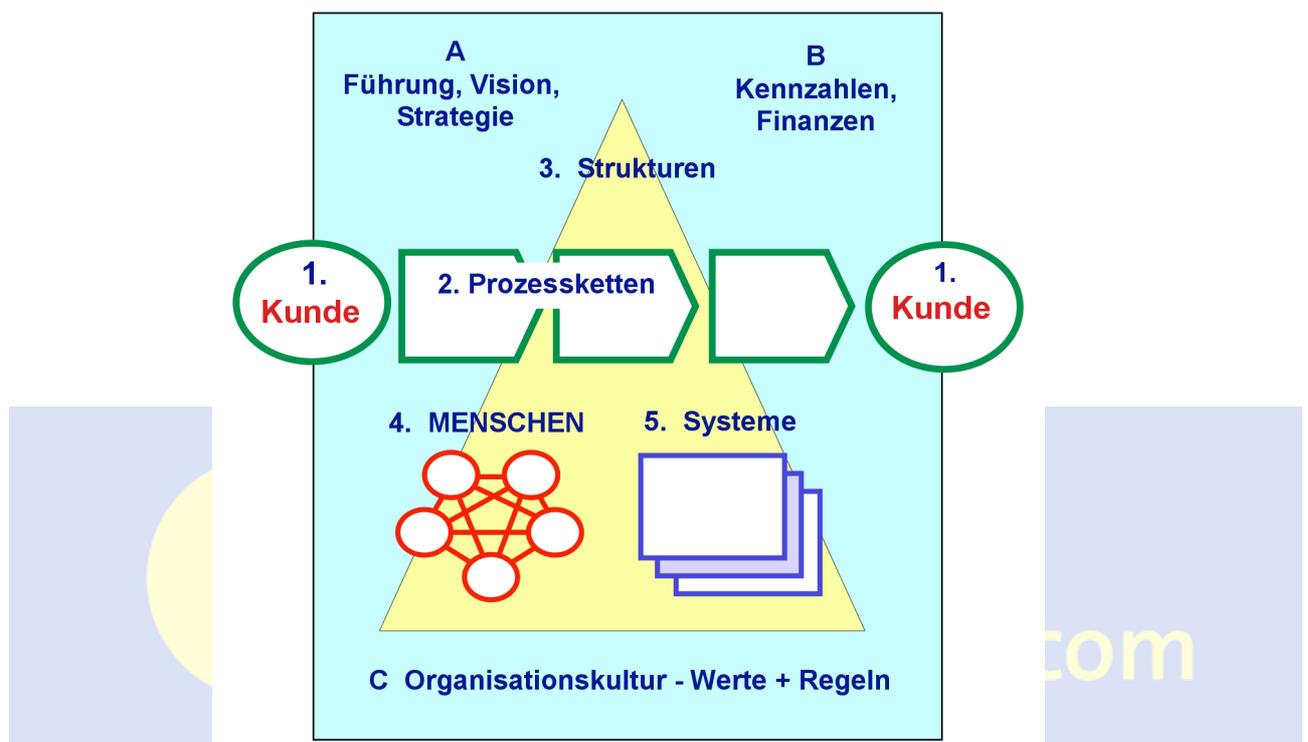


---

# Prozessberatung



## Inhalt

## Seite

1. Die drei Grundtypen der Beratung	2
2. Definition Prozessberatung	2
➤ Grundannahmen / Voraussetzungen	
➤ Die fünf Prinzipien der Prozessberatung	
3. Die Rolle und die Aufgaben des Prozessberaters	4
4. Grundtypen bei den Klienten	4
5. Einsatzbereiche von Prozessberatung	5
6. Anforderungen und Ausblick	6
7. Literaturverzeichnis	6

## 1. Die drei Grundtypen der Beratung

1. Expertenmodell der Beratung
2. Doktor-Patientmodell der Beratung
3. Prozessberatung.

Expertenmodell	Arzt-Patient-Modell	Prozessberatung
<p><b>Was es ist:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Klient weiß, was das Problem ist, welche Lösung er braucht und woher sie kommen kann</li> <li>• Der Berater beschafft die Informationen und erarbeitet die Lösung</li> </ul>	<p><b>Was es ist:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Klient spürt oder leidet unter Problemen. Ursachen und Lösungen sind ihm nicht bekannt</li> <li>• Der Berater übernimmt Verantwortung für die richtige Lösung</li> <li>• Klient ist abhängig vom Erstkontakt bis zur Lösungsfindung</li> </ul>	<p><b>Was es ist:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Klient hat das Problem u. behält im gesamten Prozess die volle Verantwortung dafür</li> <li>• Der Berater hilft dem Klienten, die Ereignisse und deren Umwelt wahrzunehmen, richtig zu interpretieren u. angemessen zu handeln</li> <li>• Stärkstes Involvement d. Klienten mit dem Ziel, sich selbst zu helfen</li> </ul>

## 2. Definition Prozessberatung (Schein)

Prozessberatung ist der Aufbau einer Beziehung mit dem Klienten, die es diesem erlaubt, die in seinem internen und externen Umfeld auftretenden Prozessereignisse wahrzunehmen, zu verstehen und darauf zu reagieren, um die Situation so wie er sie definiert, zu verbessern. Dabei gilt Prozessberatung als zentrale Aktivität von Organisationsentwicklung, indem sie dem Klientensystem hilft, Beziehungen zu verändern und neu aufzubauen, sowie sich an Veränderungen anzupassen und diese nutzbar zu machen.

### Grundannahmen/Voraussetzungen

- ✓ Klient spürt den Wunsch nach Veränderung, hat aber das Problem nicht im Griff
- ✓ Möglichkeiten der Lösung kennt er nicht oder nicht ausreichend
- ✓ Klient braucht nicht nur jemanden, der Problemursachen und –lösungen herausfindet. Er möchte durch aktive Teilnahme am Prozess profitieren
- ✓ Er hat „konstruktive“ Absichten, seine Ziele und Werte kann der Berater akzeptieren und ist so in der Lage eine „helfende“ Beziehung einzugehen
- ✓ Letztlich weiß nur der Klient, welche Form der Intervention für ihn hilfreich ist. Er kontrolliert immer die Situation.
- ✓ Der Klient ist in der Lage zu lernen, wie er seine Organisationsprobleme erkennen und lösen kann.

---

## Die fünf Prinzipien der Prozessberatung

### 1. *Versuche stets zu helfen*

⇒ Beratung bedeutet stets zu helfen. Es versteht sich von selbst, dass ich ohne die Bereitschaft zu helfen und daran zu arbeiten, wohl keine helfende Beziehung herstellen kann. Jeder Kontakt sollte, soweit möglich, als hilfreich wahrgenommen werden.

### 2. *Verliere nie den Bezug zu der aktuellen Realität*

⇒ Ich kann nicht helfen, wenn ich mir nicht über die Realität im Klaren bin, d.h. darüber, was in mir und im System des Klienten vorgeht. Daher sollte jeder Kontakt zu jedem Angehörigen des Klientensystems weitere Informationen liefern zur Diagnose des aktuellen Standes des Klientensystems und zu der Beziehung zwischen dem Klienten und mir.

### 3. *Setze Dein Nichtwissen ein.*

⇒ Ich kann meine innere Realität nur entdecken, wenn ich zu unterscheiden lerne zwischen dem, was ich weiß und dem, was ich zu wissen glaube, und dem was ich wirklich nicht weiß. Ich kann nicht entscheiden, was die aktuelle Wirklichkeit ist, wenn ich spüre, was mir über die Situationen nicht bekannt ist, und ich nicht so weise bin, mich danach zu erkundigen.

### 4. *Alles, was Du tust, ist eine Intervention*

⇒ So wie jede Information diagnostische Information liefert, so bringt jede Interaktion Konsequenzen für den Klienten und für mich. Daher muss ich für alles was ich tue Verantwortung übernehmen und die Konsequenzen durchdenken, um sicherzugehen, dass sie meinen Zielen dienen, eine helfende Beziehung aufzubauen.

### 5. *Das Problem und seine Lösung gehören dem Klienten*

⇒ Meine Aufgabe ist es, eine Beziehung aufzubauen, in der der Klient Hilfe findet. Es ist nicht meine Aufgabe, mir die Probleme des Klienten selbst aufzuladen, noch ist es meine Aufgabe, Rat und Lösungen für Situationen anzubieten, die ich nicht selbst durchlebe. Fakt ist, dass nur der Klient mit den Folgen des Problems und der Lösung leben muss, ich ihm also nicht die Verantwortung dafür abnehmen kann.