

Quelle	Herausforderung	Lösungsansatz
alle Beteiligte	jedwelche Blockade	Perspektivwechsel; eigene Funktion als Ressource aufzeigen
alle zusätzlich Beteiligte	Rivalitäten/Doppelgleisigkeiten	ergänzende Funktion von QuABB betonen, Schnittstellen klären, Transparenz der eigenen Arbeit herstellen, win-win-Situationen erzielen
Zusätzlich Beteiligte (Schnittstellen, „Kooperationspartner“etc.)	Projektmüdigkeit (Überflutung)	Gründe abfragen, Verständnis entgegen bringen, Würdigung d. eigenen Position
Berufsschulen	Akzeptanz von QuABB bei Lehrern und Schulleitungen	PR-Kompetenzen, Kommunikationskompetenzen ausbauen
Kammern	mangelnde Unterstützung, Konkurrenz untereinander, personenbezogene Ablehnung	zufrieden sein auch mit kleinerem möglichen Wirkungsraum, nicht resignieren, Zeit für sich arbeiten lassen, eventuell Koordinierungsstelle einschalten
Azubi	Frage nach Ausbildungsreife	Diagnose bzgl. Ausbildungsreife gemeinsam mit Azubi erstellen; hilfreiche Partner suchen, individuelle Hilfen entwickeln (mit Azubi)
Azubi	Zugang finden	Bewusstwerdung von unterschiedlichen Ebenen: Person- und Sachebene im Gespräch ermitteln; Frage auf welcher Ebene Berater eher Zugang findet und da ansetzen (auch wenn das Problem offenkundig auf der anderen Ebene liegt); Unvoreingenommenheit beim Berater herstellen durch Empathie (alternativ gegenüber dem Beratungsprozess/Auftrag) oder Zugangsfindung thematisieren
Azubi	unfreiwillige Beratung	Unfreiwilligkeit thematisieren, Raum geben für Ängste/Befürchtungen, Chancen/Nutzen d. Beratung aufzeigen
Azubi	„fehlende“ Selbstwahrnehmung	Perspektivwechsel ermöglichen durch spiegeln des eigenen Verhaltens, Methoden: „leerer Stuhl“, später auch „Disney-Modell“
Azubi	Vertrauen herstellen / nicht vorhandenes Vertrauen	1. beginnend beim Erstkontakt bzw. Erstgespräch: Abholen aus Ist-Zustand, Authentizität, Wertschätzung des Ratsuchenden, Vermeidung von Floskeln, Wertungen; Struktur und Transparenz geben, Hinweis auf Datenschutz/Verschwiegenheit 2. ermitteln, wo Vertrauensdefizit her kommt; eigene Funktion klären: Berater ist Anwalt des Azubis und der Ausbildung; Diagnose (wertfrei, Ziel: Hilfe für Klienten); Fakten + Realität schildern/aufzeigen, Hinweis auf Verschwiegenheit, Authentizität d. Beraters

Quelle	Herausforderung	Lösungsansatz
Azubi	Problemdefinition/Themenfindung	Methoden: konstruktive W-Fragen (offene Fragen) in kleinen Schritten, „Wunderfrage“, Visualisierung der Probleme bzw. der Problembeteiligten
Azubi	Angst vor negativen Auswirkungen seines Handelns durch Einschaltung Dritter (z.B. QuABB, Kammer, etc.)	Überprüfung seines Leidensdruckes, Nachfragen, ob sich etwas ändern soll, wenn ja, was und wie; „Future Pace“, „Disney-Modell“
Azubi	Vorbehalte gegenüber Institutionen und deren Anforderungen (im Zusammenhang des Case Managements bei Übergabe)	anbieten von Begleitung zur jeweiligen Institution, Abbau von Schwellenängsten, Zusammenfassen des positiven Nutzens, „Disney-Modell“, „Öko-Check“
Azubi	ambivalente Lösungsmöglichkeiten	sammeln und Besprechung der jeweiligen Vor- und Nachteile eines bestimmten Verhaltens, Zeit geben, Szenarien versch. Lösungsansätze durchspielen Methode: „Öko-Check“
Azubi	ambivalentes Verhalten	Ambivalenz thematisieren; permanentes Rückfragen: „Was meinen Sie? So oder so?“ Methoden: „leerer Stuhl“, „Disney-Modell“, „Öko-Check“, „Bewusstheitsrad-Analyse“, „Nicht-Vorschläge“(Bsp.: Du kannst dir wahrscheinlich nicht vorstellen,)
Azubi	Verbindlichkeit	Respekt gegenüber mir und der Institution einfordern -> Azubi wie Erwachsenen in Verantwortung nehmen (Argument: Respekt gehört zu Social Skills, diese zu erlangen sind Teil der Ausbildung); Nutzen der Beratung/Konsequenzen aufzeigen
Azubi	Unterbrechung/Abbruch der Beratung	nachhaken; Vermittlerfigur finden, die für Wiederaufnahme der Beratung sensibilisieren kann; ggf. Abbruch der Beratung prüfen (Qualitativ bzw. Kausalzusammenhang); Deadline setzen; bewusst ruhen lassen (Freiwilligkeit!)
Azubi	Überforderung des Azubis mit Eigenanteil der Maßnahmenplanung	To-do-Liste erarbeiten für Azubi, Liste auf Machbarkeit und Sinnhaftigkeit prüfen, Verständlichkeit und (positive) Konsequenz mit Azubi besprechen; Prioritäten setzen; Argumentationshilfen erarbeiten; argumentieren üben
Berater	Gesprächführungstechnik	stetige individuelle Fortbildung

AG „Herausforderungen im Beratungsprozess“: Erste Arbeitsergebnisse

(Annika Streich, Mandana Edjtemai, Isolde Lorenz, Britta Steinkamp; Stand: 12.05.2010)

Quelle	Herausforderung	Lösungsansatz
Berater	optimales Setting	sorgfältige Vorbereitung des Gespräches (insgesamt: Würdigung des Beratungsprozesses)
Berater	Anwalt der Ausbildung	System, Nutzen der Ausbildung
Berater	Umgang mit Lügen/Ausreden	konkret ansprechen, authentisch
Berater	Übertragung der eigenen Erwartungen und Ungeduld	Feedback beim Azubi einholen, Verlangsamung, in Geduld üben – Möglichkeit, Schritt zurück zu gehen manchmal hilfreich, Ideen sammeln (Berater/Azubi), kollegiale Beratung
Berater	Azubi im Prozess halten	Folgetermin machen (verpflichtend, d. h. mit Absagepflicht des Azubis), ggf. Lehrer einbinden, Erinnerungshilfe (Tel., SMS, Brief, etc.)
Berater	Beratungsresistenz (z. B. bei Maßnahmekarriere)	„Was will der Azubi?“, Azubi in Verantwortung nehmen; Durchspielen von Möglichkeiten, Azubi muss von selbst kommen, Berater muss loslassen können
Berater	Grenzen erkennen/akzeptieren	eigenen Kompetenzbereich abstecken/reflektieren; kollegiale Beratung/Supervision