
act4consulting – Beobachtungs- und Analyseverfahren für Beratungskompetenzen

In der Beobachtung realer Beratungsgespräche und einer anschließenden Erfolgsmessung liegt nach Hoppe & Kauffeld (2010) der Schlüssel für die Beantwortung der Frage nach „guter Beratung“. Eine optimale Lösung sehen sie im Einsatz von Videoanalysen, mit denen eine umfassende und objektive Analyse konkreten Beratungsverhaltens ermöglicht wird. Der Name des Instruments act4consulting steht für Advanced Interaction Analysis for Consulting. act4consulting und basiert auf dem Instrument act4teams® und wurde speziell für Beratungssituationen theoriegeleitet angepasst. Mit dem Instrument kann die berufliche Handlungskompetenz der beobachteten Berater, die sich in der Interaktion mit dem Klienten zeigt, auf der Mikroebene erfasst werden. Alle Äußerungen aus dem Gespräch werden erschöpfend und in chronologischer Reihenfolge erfasst, so dass keine „Lücken“ bleiben. Um den Gesprächsablauf vollständig abzubilden, werden sowohl die Äußerungen des Beraters als auch die Äußerungen des Klienten kodiert. Auf diese Weise werden auch umfassende Analysen des Klientenverhaltens wie z.B. die Kompetenzentwicklung im Verlauf eines Beratungsprozesses ermöglicht. Bei den bisher kodierten Gesprächen zeigt sich eine gute Übereinstimmung zwischen verschiedenen Ratern, die das Instrument für dasselbe Gespräch einsetzen. Die Kategorien des Instruments lassen sich den vier Kompetenzfacetten Fach-, Methoden-, Sozial und Selbstkompetenz zuordnen, welche die berufliche Handlungskompetenz abbilden (Kauffeld, 2006).

Die detaillierte Gesprächsanalyse in Verbindung mit der Erhebung von Erfolgsmaßen ermöglicht eine Identifikation erfolgswirksamer Äußerungen des Beraters. Dabei kann eine unterschiedliche Verteilung der Äußerungen auf die Kategorien in Abhängigkeit von der jeweiligen Beratungsform (OE, Coaching, Supervision, Vertrieb, etc.) angenommen werden. Je nach Beratungsform könnten andere Kompetenzen gefragt sein. Welche dies sind, kann mit act4consulting ermittelt werden. Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Hinblick auf die im Gespräch gezeigten Kompetenzen können für die unterschiedlichen Beratungssettings herausgearbeitet werden. Der Einsatz von act4consulting in Evaluationsstudien bietet die Möglichkeit, die gewonnenen Erkenntnisse in die Ausbildung von Beratern zu integrieren. Zusätzlich kann das Instrument zur Qualitätssicherung genutzt werden. Nicht zuletzt kann eine genaue Analyse der Beratungskompetenzen Lern- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten für den Berater aufzeigen und selbstreflexive Prozesse anstoßen, was dem Ausbau der vorhandenen Beratungskompetenzen dient.

Literatur

Hoppe, D. & Kauffeld, S. (2009). *Interaktion in der Beratung von Studierenden: Welche Kompetenzen werden gezeigt und wie wird darauf reagiert?* Vortrag bei der 6. Tagung der Fachgruppe Arbeits- und Organisationspsychologie der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Wien, 9.-11. Sept.

Kauffeld, S. (2006). *Kompetenzen messen, bewerten, entwickeln: Ein prozessanalytischer Ansatz für Gruppen*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.