



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft

Masterarbeit zur Erlangung des Masters of Advanced Studies
in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
Studiengang 2: 2013 – 2015

Gemischte Gefühle

Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz nach dem
Zürcher Ressourcen Modell bei Entscheidungssituationen in
der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Eingereicht von
Stefan Schumacher

Betreuung/Begutachtung
Dr. Julia Weber
Zertifizierte ZRM®-Trainerin
ZRM® Ausbildungstrainerin

Luzern im November 2015

Gemischte Gefühle: Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz nach dem Zürcher Ressourcen Modell bei Entscheidungssituationen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.

Eingereicht durch:

Stefan Schumacher Löwenplatz 5
6004 Luzern

Mobile: 076 516 88 09

Email: schumacher_stefan@hotmail.com

Begutachtung:

Julia Weber ISMZ GmbH
Scheuchzerstrasse 21
8006 Zürich

Tel. (Arbeit): +41 [0] 44 350 14 01

Email: julia.weber@ismz.ch

Ehrenwörtliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Die wörtlich oder inhaltlich den im Literaturverzeichnis aufgeführten Quellen und Hilfsmitteln entnommenen Stellen sind in der Arbeit als Zitat bzw. Paraphrase kenntlich gemacht. Diese Master-Thesis „Gemischte Gefühle: Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz nach dem Zürcher Ressourcen Modell bei Entscheidungssituationen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung“ ist noch nicht veröffentlicht worden. Sie ist somit weder anderen Interessierten zugänglich gemacht noch einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt worden.

Luzern, 29.11.15

Stefan Schumacher

Dank

Mein Dank gilt allen, die mich bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt haben. Er geht an die Beraterinnen und Berater, die sich in die Arbeit mit der Gefühlsbilanz eingelesen und sich auf das Experiment der Anwendung eingelassen haben und insbesondere auch an die engagierte und jederzeit hilfsbereite Fachbegleitung und Expertin Dr. Julia Weber. Ihre profunden Kenntnisse der Materie und Begeisterung für das Thema waren für diese Arbeit ein überaus wichtiger Beitrag.

Abstract

Die Gefühlsbilanz (auch Affektbilanz genannt) ist ein Element aus dem Zürcher Ressourcen Modell (ZRM), einer von Maja Storch und Frank Krause entwickelten Selbstmanagement-Methode. Eine wesentliche Grundlage des ZRM ist die Erkenntnis aus den Neurowissenschaften, dass unbewusste – also dem verstandesmässigen Zugriff entzogene – affektive Bewertungen menschliches Handeln entscheidend mitprägen. Mithilfe der Gefühlsbilanz lassen sich affektive Bewertungen visualisieren und ins Selbstmanagement einbeziehen. Damit ist die Gefühlsbilanz ein ideales Arbeitsmittel, um Entscheidungen so zu fällen, dass sie mit dem Unbewussten im Einklang stehen und auf diese Weise ungleich bessere Chancen auf erfolgreiche Umsetzung haben.

Die vorliegende Thesis liefert die Grundlage, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in Entscheidungsthemen im Kontext der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung von Beratungspersonen kennengelernt und umgesetzt werden kann. Es wurde ein Kurzmanual für die Fachleute entwickelt, das einerseits die Anwendung beschreibt und andererseits das Verständnis für die wissenschaftlichen Hintergründe fördert. Die Zielsetzung für das Kurzmanual ist der rasche und unkomplizierte Einstieg in die Arbeit mit einem effektiven Instrument zur Bearbeitung von Entscheidungssituationen in Beratungssitzungen.

Mit einer Umfrage unter den Beratungspersonen und deren Klienten wurde diese Zielsetzung überprüft. Die Umfrage hat qualitativen Charakter und überprüfte folgende Hypothese: „Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz bei Entscheidungsschwierigkeiten wird von den Beratenden und den Ratsuchenden effektiv, mit beobachtbarem Ergebnis sowie anwenderfreundlich wahrgenommen. Beratende und Ratsuchende fühlen sich in der Lage, die Technik eigenständig anzuwenden.“

Die Analyse der Daten stützt die Annahme, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in der BSLB bei Entscheidungsschwierigkeiten von Beratenden und Ratsuchenden effektiv, mit beobachtbarem Ergebnis und anwenderfreundlich wahrgenommen wird. Ein Grossteil der Ratsuchenden sieht sich methodisch und motivational in der Lage, die Technik eigenständig für sich selbst anzuwenden. Ebenso positiv haben sich die Beratenden zur Anwenderfreundlichkeit und ihren Transferabsichten in der Arbeit mit Klienten geäussert.

Die Rückmeldungen zeigen zudem, dass die Beratenden am Kurzmanual die verständliche Struktur und die zusammenfassenden Überblicks- und Gedächtnisstützen schätzen. Einwände werden bezüglich der Ausführlichkeit des Vorgehens geäußert.

Als weiteres Ergebnis deutet die Auswertung der demographischen Daten darauf hin, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in der BSLB bis anhin wenig verbreitet ist.

Angesichts der positiven Wahrnehmung innerhalb der untersuchten Gruppe kann von einem grossen Potenzial für die Gefühlsbilanz in der BSLB ausgegangen werden, das bisher nicht ausgeschöpft ist. Weitere Untersuchungen, insbesondere mit einer breiteren Datenbasis, können hierfür von Nutzen sein.

Inhalt

1	Laufbahntscheide systematisch unterstützen	1
2	Entscheidungen und Gefühle	4
2.1	Entscheidungsforschung	4
2.1.1	<i>Entscheidungsprobleme beinhalten verschiedene Komponenten</i>	<i>4</i>
2.1.2	<i>Kognitiver Aufwand</i>	<i>7</i>
2.1.3	<i>Darstellungsformen</i>	<i>7</i>
2.1.4	<i>Zielkonflikte und Unsicherheit</i>	<i>8</i>
2.2	Skala in den Sozialwissenschaften und im Coaching	10
2.2.1	<i>Skalen in der Psychologie</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Skala im Coaching</i>	<i>12</i>
2.2.3	<i>Die Skala der Gefühlsbilanz</i>	<i>12</i>
2.3	Das Zürcher Ressourcenmodell: die Mutter der Gefühlsbilanz	13
2.3.1	<i>Grundsätze des ZRM</i>	<i>13</i>
2.3.2	<i>Die Rückkehr des Unbewussten durch die Hirnforschung</i>	<i>14</i>
2.3.3	<i>Wie das Gehirn für uns arbeitet</i>	<i>15</i>
2.3.4	<i>Informationsverarbeitung auf zwei Ebenen</i>	<i>15</i>
2.3.5	<i>Die Vernetzung von Gefühlen, Körperempfindungen und Reaktionsselektion</i>	<i>16</i>
2.3.6	<i>Wer entscheidet – das Unbewusste oder der Verstand?</i>	<i>17</i>
2.3.7	<i>Selbstkontrolle, Impulsivität und Selbstregulation</i>	<i>19</i>
3	Die Gefühlsbilanz	21
3.1	Einige Erklärungen	21
3.2	Anwendungssituationen der Gefühlsbilanz <i>in der BSLB</i>	23
3.2.1	<i>Die Verbreitung der Selbstregulation</i>	<i>23</i>
3.2.2	<i>Selbstregulation in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung</i>	<i>24</i>
4	Auswertung	26
4.1	Das Kurzmanual als Arbeitsvorschlag für die BSLB	26
4.2	Methodisches Vorgehen	27
4.2.1	<i>Wahl der Methode</i>	<i>27</i>
4.2.2	<i>Fragebogenkonstruktion</i>	<i>28</i>
4.2.3	<i>Praktisches Vorgehen</i>	<i>36</i>
4.3	Ergebnisse	38
4.3.1	<i>Ergebnisse aus dem Fragebogen für die Ratsuchenden</i>	<i>38</i>
4.3.2	<i>Ergebnisse aus dem Fragebogen für die BeraterInnen zu den einzelnen Ratsuchenden</i>	<i>42</i>
4.3.3	<i>Ergebnisse aus dem Fragebogen für die BeraterInnen-Bilanz</i>	<i>44</i>
4.4	Interpretation	48
4.4.1	<i>Effekt und Sichtbarkeit</i>	<i>48</i>
4.4.2	<i>Anwenderfreundlichkeit</i>	<i>49</i>
4.4.3	<i>Transfer</i>	<i>50</i>
4.4.4	<i>Anwendungssituationen und Anwendende</i>	<i>50</i>
5	Fazit	53
6	Literatur	55

7	Tabellenverzeichnis	59
8	Abbildungsverzeichnis	59
9	Anhang.....	60
9.1	Mailanfrage an die kantonalen BSL-Stellen und persönlichen Kontakte	60
9.2	Kurzmanual.....	61
9.3	Fragebogen für Ratsuchende.....	77
9.4	Fragebogen für Beratungspersonen (zu einzelnen Ratsuchenden).....	80
9.5	Fragebogen für Beratende (Zusammenfassung)	82

1 Laufbahnentscheide systematisch unterstützen

Die berufliche Laufbahnplanung ist ein überaus breites Thema. Am Arbeitsplatz setzen die Menschen ihre Kompetenzen ein und erleben Selbstwirksamkeit. Sie werden konfrontiert mit Anforderungen, wachsen an ihren Fähigkeiten und sie verbringen dort auch einen beachtlichen Teil ihrer Lebenszeit. Dazu kommen soziale Beziehungen und die Identifikation mit Kulturen, seien es Firmen- oder auch Landeskulturen. Dadurch sind Beruf und Laufbahn auf unzählige Art und Weisen mit anderen Lebensbereichen verknüpft. Demgegenüber steht die Bildungslandschaft, die zahlreiche Möglichkeiten anbietet und für den Laien nicht leicht zu überblicken ist.

So ist es nicht weiter verwunderlich, dass die Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterinnen und -berater in ihren Sitzungen mit einer sehr weiten Bandbreite an Themen konfrontiert werden. Sie müssen in vielen Fällen, ohne dass sie sich vorbereiten konnten, spontan auf verschiedene Anliegen einlassen können und einen konstruktiven Umgang damit finden.

Eines dieser Themen sind Entscheidungen, die gefällt werden müssen. Sie mögen in manchen Fällen einfach sein. Gerade in beruflichen Fragen ist die Ausgangslage jedoch oft komplex und die Entscheidungen sind von grosser Tragweite. Systematische und wirksame Instrumente, die Entscheidungen unterstützen können, sind für Beratungspersonen also unentbehrlich.

Diese Instrumente sollen eine Reihe von Anforderungen erfüllen. Sie müssen die Realität adäquat wiedergeben und die relevanten Aspekte der Situation erfassen. Weiter sollen sie die Möglichkeit bieten, mit der eruierten Ausgangslage konstruktiv Wege aufzuzeigen, die zu einer klugen Entscheidung führen können. Zugleich sollen diese Instrumente ökonomisch und mit wenig technischem Aufwand im oftmals zeitlich begrenzten Kontext der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung angewendet werden können.

Ein Instrument mit dem Potenzial, diesen Anforderungen zu genügen ist die *Gefühlsbilanz*¹, ein Element aus dem von Maja Storch und Frank Krause (2014) entwickelten Zürcher Ressourcen Modell. Mit der Gefühlsbilanz wird eine Möglichkeit präsentiert, wie sich affektive Bewertungen visualisieren und ins Selbstmanagement einbeziehen lassen.

¹ Für eine Erklärung, worum es sich bei der Gefühlsbilanz handelt, verschafft das Kurzmanual einen Überblick. Es ist in dieser Arbeit auf Seite zu 56 finden.

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Anwendung der Gefühlsbilanz in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bei Entscheidungssituationen. Die Fragestellung lautet:

In welcher Weise kann die Gefühlsbilanz nach dem Zürcher Ressourcen Modell in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bei Entscheidungssituationen eingesetzt werden? Wie erleben Beratende und Ratsuchende (Klientinnen und Klienten in Beratungen der kantonalen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstellen) deren Einsatz?

Entsprechend den zwei Teilen der Fragestellung ist auch der Beitrag der Arbeit in zwei Teile gegliedert. Zur Beantwortung der Frage, wie die Gefühlsbilanz bei Entscheidungssituationen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eingesetzt werden kann, wurde ein Kurzmanual entwickelt, das die Anwendung für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende zugänglich macht. Der Arbeitsvorschlag aus dem Kurzmanual wurde in der Praxis erprobt und anhand von Rückmeldungen von allen Beteiligten ausgewertet.

Ziel der Arbeit ist, dass ein evaluiertes Kurzmanual für die Anwendung der Gefühlsbilanz nach dem Zürcher Ressourcen Modell für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (im Folgenden BSLB genannt) zur Verfügung steht.

Die Forschung bietet breite Grundlagen zum Thema Entscheidungen, ein Forschungszweig, der neben der Psychologie vor allem in der Ökonomie, aber auch in Politikwissenschaften, Philosophie oder Ingenieurwissenschaften gepflegt wird (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 5).

Auch das Zürcher Ressourcen Modell (im Folgenden ZRM genannt) ist gut dokumentiert, einerseits als allgemeinspsychologisches Modell, andererseits als Training, das sich als Psychoedukation im Sinne einer Anleitung für die Hilfe zur Selbsthilfe versteht (vgl. Storch und Krause 2014, S. 16-17). In populärwissenschaftlichen Publikationen werden auch schwierige Entscheidungen aus Sicht des ZRM diskutiert (vgl. Storch 2013a und 2013b).

Von den vielen Berührungspunkten, die durch die Breite sowohl des ZRM wie auch dem Fachgebiet der BSLB entstehen, sind etliche ebenfalls in der Literatur dargestellt. So haben sich Buss (2003), Bütler (2007) und Keller (2012) über den Einsatz des Trainings, insbesondere der ZRM-Bildkartei (vgl. Storch 2011), in der BSLB geäußert. Spezifische Unterlagen zu der Gefühlsbilanz in der BSLB wurden in der Literatur keine gefunden.

Für die Beantwortung der Fragestellung wurde einerseits das Kurzmanual angefertigt und andererseits eine Befragung entwickelt, durchgeführt und ausgewertet. Das Kurzmanual basiert auf der vorhandenen Literatur und Theorie und wurde durch Rückmeldungen und Gespräche mit Fachleuten verfeinert.

Die Gliederung der Arbeit orientiert sich an diesem Vorgehen. Nach der Einleitung werden im zweiten Kapitel die Zugänge der Entscheidungsforschung und des ZRM zum Thema Entscheidung dargelegt. Ergänzt ist dieser Abschnitt durch einen Überblick der Verwendung von Skalen im Zusammenhang mit Datenerhebungstechniken wie auch in der Beratung und in der Arbeit mit der Gefühlsbilanz.

Das dritte Kapitel zeigt auf, in welcher Art und Weise sich diese theoretischen Grundlagen in der Arbeit mit der Gefühlsbilanz wiederfinden und es äussert sich dazu, wie die Gefühlsbilanz Eingang in die BSLB finden kann.

Das abschliessende vierte Kapitel widmet sich der Evaluation der Arbeit mit der Gefühlsbilanz bei Entscheidungssituationen in der BSLB. Es werden die methodische Basis und das daraus erfolgte Vorgehen erläutert. Weiter werden die Ergebnisse der Befragung dargelegt und anhand von Hypothesen interpretiert.

2 Entscheidungen und Gefühle

2.1 Entscheidungsforschung

Entscheidungen müssen täglich und in allen Lebensbereichen gefällt werden. Wir treffen sie, um Ziele zu erreichen. Das passiert so oft, dass wir es manchmal gar nicht realisieren. Wer gesunde Zähne haben möchte, entschliesst sich möglicherweise, sie täglich zu pflegen. In der Regel überdenken wir dann nicht jeden Tag von neuem, ob und wie wir die Zähne putzen wollen. Der Entschluss dazu ist automatisiert, die Entscheidung so selbstverständlich, dass wir sie unterhalb der Bewusstseinschwelle fällen (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 31).

Daneben gibt es Entscheidungen, die viel von unserer Aufmerksamkeit beanspruchen und uns unter Umständen schwer fallen. Sie zeichnen sich durch eine oder mehrere von drei Qualitäten aus: 1.) Wir können nur schwer voraussagen, was die Konsequenzen sein werden; 2.) die Konsequenzen scheinen einigen unserer Ziele entgegenzukommen und gleichzeitig anderen zuwider zu laufen und 3.) es stehen uns zu wenige oder zu viele Alternativen zur Verfügung (vgl. Eisenführ et al. 2013, S. 2f).

Vielleicht wegen der oftmals sehr komplexen Ausgangslage sind Entscheidungen ein Thema, dem in der Forschung viel Platz eingeräumt wird. Das Forschungsgebiet wird zusammengefasst unter dem Begriff *Entscheidungsforschung* (Jungermann et al. 2010, S. 5).

Die Entscheidungsforschung ist keiner einzelnen Disziplin zuzuordnen. Zwar haben ihre Theorie und Empirie „heute zweifellos ihr Zentrum in der Ökonomie“, stellen Jungermann et al. (2010, S. 5) fest. Geforscht wird jedoch in einer ganzen Reihe von Sparten: in der Betriebswirtschaftslehre, Philosophie, Statistik (Wahrscheinlichkeitstheorie) sowie Politikwissenschaften, Ingenieurwissenschaften und Rechtswissenschaften. In ihrem Überblickswerk beschreiben Jungermann et al. (2010) das Forschungsfeld aus der Perspektive der Psychologie. Die folgenden Erläuterungen beziehen sich weitgehend auf diese Darstellung.

2.1.1 Entscheidungsprobleme beinhalten verschiedene Komponenten

Zunächst ist es lohnenswert einen Blick auf den Begriff *Entscheidung* zu werfen. Im Folgenden soll Begriffe und Systematiken im Feld der Entscheidungsforschung das Verständnis der Wissenschaft vom Phänomen „Entscheidung“ darstellen. Jedes Entscheidungsproblem beinhaltet fünf Komponenten: Optionen, Ereignisse, Konsequenzen, Ziele und Gründe (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 17-45).

Optionen sind Wahlmöglichkeiten. Sie können sich auf verschiedenen Ebenen abspielen. Wir wählen zwischen Gegenständen (Apfel oder Birne), Handlungen (gehen oder bleiben), Strategien (sparen oder konsumieren) oder Regeln (immer auf Rot setzen). Die Auswahl an

Optionen kann gegeben sein, beispielsweise auf der Menükarte in einem Restaurant. In der Realität sind Zahl und Art der Optionen jedoch oft auch offen – die Architektin muss für einen Hausbau erst mit viel Kreativität verschiedene Designs schaffen, bevor eine Variante gewählt werden kann.

Als *Ereignisse* werden Umstände bezeichnet, auf die der Entscheider keinen Einfluss hat, die für den Entscheid jedoch eine wichtige Rolle spielen (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 21). So ist es ein wichtiger Umstand für den Entscheid ins Kino zu gehen, ob das Kino ausverkauft ist oder nicht. Neben diesen *externen Ereignissen* können wir auch unsere eigenen Reaktionen, die wir für unbeeinflussbar halten, als *interne Ereignisse* bezeichnen. Beispielsweise, dass die Aussicht auf einen Gleitschirmflug grosse Angst auslöst.

Auch *Konsequenzen* sind ein Aspekt jeder Entscheidung. Es sind die Ergebnisse, die auf die Wahl einer Option folgen. Wir bemühen uns in der Regel nicht um der Entscheidung willen um gute Entscheidungen, sondern weil wir an guten Konsequenzen interessiert sind. Welche Konsequenzen wiederum wir für vorteilhaft halten, hängt von unseren Zielen ab (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 22).

Unsere *Ziele* sind es erst, die eine Gruppe von Optionen wünschenswerter machen als andere. Ohne Ziele wäre jede Option gleichwertig, ein Entscheidungskonflikt könnte gar nicht entstehen. Die Art unserer Ziele ist mehr oder weniger abstrakt bzw. konkret. Abstrakte Ziele wie Prinzipien und Werte (erfolgreich sein) können wir als *Wünsche* bezeichnen. Konkrete Ziele sind meist mit spezifischen Handlungen verbunden (ein Auto kaufen), es sind *Absichten* (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 24).

Neben den angestrebten Konsequenzen und dem Erreichen unserer Ziele fällen wir unsere Entscheidungen auch anhand von *Gründen*. Gründe können die Entscheidung „in eine Richtung lenken, die aus der Betrachtung der Ziele und Konsequenzen allein nicht ableitbar ist“ (Jungermann et al. 2010, S. 25). So kann es Situationen geben, wo eine Lüge die beste Konsequenz verspricht. Moralische Gründe können einen jedoch dazu bewegen, dennoch bei der Wahrheit zu bleiben. Auch die Aussicht, wie gut ein Entscheid nach aussen hin vertreten werden kann, zählt zu den Gründen, die Entscheidungen beeinflussen. Besonders in Situationen, wo Entscheide später gerechtfertigt werden müssen, beispielsweise in der Politik oder im Managementbereich, können solche Überlegungen eine wichtige Rolle spielen.

Optionen	Ereignisse	Konsequenzen	Ziele	Gründe
Wahlmöglichkeiten in den Kategorien: <ul style="list-style-type: none"> - Gegenstände - Handlungen - Strategien - Regeln 	Unbeeinflussbare Umstände: <ul style="list-style-type: none"> - extern - intern 	Ergebnisse, die auf die Wahl einer Option folgen.	definieren, was wünschenswert ist. <ul style="list-style-type: none"> - abstrakt - konkret 	Prozessbezogene Kriterien. <ul style="list-style-type: none"> - moralische Entscheidungen. - Vertretbarkeit gegenüber Dritten.
		Bei mangelhafter Kenntnis muss unter Unsicherheit entschieden werden.	Bei sich widersprechenden Zielen muss unter Zielkonflikten entschieden werden.	
extern; „real“			intern; hypothetische Konstrukte	

Tabelle 1: Komponenten jeder Entscheidung (eigene Darstellung angelehnt an Jungermann et al. 2010, S. 19-26)

Tabelle 1 fasst den obenstehenden Abschnitt schematisch zusammen und berücksichtigt die Aspekte *Unsicherheit* und *Zielkonflikte*, die weiter unten thematisiert werden. Optionen, Ereignisse, Konsequenzen, Ziele und Gründe sind also die Komponenten, die jede Entscheidung ausmachen. Dabei haben die ersten drei Komponenten ihren Kern ausserhalb vom Entscheider, sie sind extern². Das heisst nicht, dass sie vollständig vom Entscheider losgelöst sind. Sie haben „die Qualität von Reizmaterial [...] , das allerdings vom Entscheider unterschiedlich aufgenommen, repräsentiert und genutzt werden kann“ (Jungermann et al. 2010, S. 25). Ziele und Gründe hingegen unterscheiden sich davon. Sie sind rein hypothetische Konstrukte und können nur indirekt beobachtet werden. Sie werden als intern bezeichnet.

² Nicht zu verwechseln mit den internen und externen Ursachenzuschreibungen von Ereignissen. Diese haben immer eine *reale Dimension* und sind damit im hier besprochenen übergreifenden Sinn extern.

2.1.2 Kognitiver Aufwand

Mit der Bearbeitung eines Entscheidungsproblems ist ein Mass an kognitivem Aufwand verbunden. Dieses Ausmass von Aufwand kann in vier Stufen unterteilt werden (vgl. Beller et al. 2010, S. 82). *Routinisierte Entscheidungen* sind im Prinzip zu einem vorherigen Zeitpunkt schon gefällt worden. Der Entscheider muss lediglich die jeweilige Situation als zu diesem Entscheidungsgrundsatz passend erkennen und damit den Automatismus aktivieren. Dies geschieht in der Regel unterhalb der Bewusstseinschwelle (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 31f). Auch *stereotype Entscheidungen* erfolgen nach einem erlernten Bewertungsschema, das nicht mehr neu geprüft wird und daher so gut wie keine kognitive Verarbeitung voraussetzt (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 33). Wenn hingegen keine habituellen oder stereotyp abrufbaren Präferenzen vorhanden sind, müssen wir *reflektierte Entscheidungen* treffen und bewusst die Optionen bewerten und explizit über Präferenzen nachdenken (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 34). Bei der aufwändigsten Stufe sind die Optionen gar nicht vorgegeben oder nicht hinreichend genau definiert und auch unsere persönlichen Werte hinsichtlich einer Entscheidung noch gar nicht geschärft. Hier ist eine *konstruktive Entscheidung* gefordert (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 35). Auch dieser Typ ist keine Seltenheit. „Die Konstruktion von *Optionen* ist charakteristisch für viele Alltagsentscheidungen“ schreiben Jungermann et al. und dennoch sei der „[konstruktive] Entscheidungstyp in der Entscheidungsforschung bislang kaum behandelt worden“ (2010, S. 36).

2.1.3 Darstellungsformen

Für die Darstellung von Entscheidungskomponenten werden verschiedene Formen vorgeschlagen, wie z.B. eine Matrix und Attributmatrix oder der Entscheidungsbaum. Diese Darstellungen visualisieren den Zusammenhang zwischen unterschiedlichen Optionen, Ereignissen und Konsequenzen. Entscheidungstheoretische Analysen reduzieren oftmals die Komplexität, indem sie davon ausgehen, dass die Entscheider aus diesem Geflecht ohne Weiteres einen Gesamtnutzen „errechnen“ und so die verschiedenen Optionen dem Wert entsprechend in eine Rangliste bringen können. Diese Formen stellen bloss die externen Komponenten (Optionen, Ereignisse und Konsequenzen) dar, während Ziele und Gründe keinen Platz darin finden. An dieser Stelle ist jedoch eine andere Feststellung wichtig: Die Art von Optionen, Ereignissen und Konsequenzen kann eine Entscheidung unterschiedlich komplex machen. Richtig schwierig sind jedoch Entscheidungen erst, wenn ein weiteres Element dazu kommt: wenn die Entscheidenden den Nutzen festlegen müssen, den sie von den Konsequenzen erwarten. Dann werden sie konfrontiert mit Zielkonflikten und mit Unsicherheiten.

2.1.4 Zielkonflikte und Unsicherheit

Oben wurden die Komponenten von Entscheidungen, deren Darstellung und der erforderliche kognitive Aufwand beschrieben. Diese Aspekte zeigen den Rahmen auf, in dem Entscheidungen sich abspielen. Um zu beschreiben, was Entscheidungen wirklich komplex macht, müssen jedoch noch zwei weitere Kriterien einbezogen werden: Zielkonflikte bei multiplen Zielen und Entscheidungen unter Unsicherheit (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 103-200).

In einfachen Modellen von Entscheidungssituationen ergibt sich der Nutzen der zur Auswahl stehenden Optionen oft aus einem einzelnen Ziel. Die Entscheidenden evaluieren jede Option im Hinblick auf dieses Ziel und wählen dann die Option mit dem höchsten Nutzen aus. Am plausibelsten ist dieses Szenario für Situationen, in denen der Nutzen in einem Geldbetrag ausgedrückt werden kann. Beispielsweise wäre die beste Option bei einem Fahrradkauf dann das günstigste Fahrrad. In der Realität sind solche Situationen jedoch selten. In den meisten Fällen möchten die Entscheidenden mit ihrer Wahl mehrere Ziele gleichzeitig erreichen. Für die meisten Käuferinnen von Fahrrädern spielen neben dem Preis auch andere Attribute wie Komfort oder Langlebigkeit eine Rolle, sie haben *multiple Ziele*. Und auch wenn es denkbar ist, dass das preisgünstigste Fahrrad zugleich den weichsten Sattel und die robustesten Teile hat: wahrscheinlicher ist es, dass sich einige der Ziele widersprechen. Dass beispielsweise das Rad mit dem angenehmeren Ledersattel den höheren Preis hat. Es entsteht ein *Zielkonflikt* (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 109-111).

Wie kann man darauf reagieren? Man muss die einzelnen Ziele gewichten, das heißt man muss Wichtigkeitsurteile fällen, die den widersprüchlichen Zielen eine Priorität zuweisen (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 113). Es wird in der Forschung versucht die Validität von Wichtigkeitsurteilen zu erfassen, also zu erkennen, ob die Menschen diese Urteile auch tatsächlich gut fällen. Die von Jungermann et al. erwähnten Inter-Methoden-Korrelationen deuten darauf hin, dass dies nicht besonders gut gelingt. Die Korrelationen liegen unter 0,5, oft gegen Null (vgl. 2010, S. 115). In der Beurteilung von Wichtigkeiten und Wert können auch ungünstige Tendenzen festgestellt werden, beispielsweise die Vernachlässigung von Wahrscheinlichkeiten oder die Verletzung des Invarianz-Prinzips bei identischen Optionen, die unterschiedlich formuliert sind (vgl. Beller und Bender 2010, S. 84-85).

Auch *Unsicherheit* wird in Darstellungsmodellen teilweise ausgeblendet um die Komplexität zu reduzieren, ist aber in der Realität alltäglich (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 142). Sie spielt immer dann in einer Entscheidung mit, wenn die Konsequenzen nicht mit Gewissheit bestimmt werden können. Wir müssen uns mit Einschätzungen – subjektiven oder systematischen – zufrieden geben. Die Ursache für die Unsicherheit können wir internen oder exter-

nen Faktoren zuschreiben. Den Ausgang der Ziehung der Lottozahlen führen wir auf die Zufälligkeit der Ziehungsmaschine zurück, ein externer Faktor. Ist es hingegen für die Voraussage der Konsequenzen wichtig, wo Paris liegt und wir sind uns unsicher, ob die Stadt südlich oder nördlich von Basel liegt, halten wir nicht die geografischen Positionen der beiden Städte für unsicher, sondern unseren Informationsstand. Dies ist ein interner Faktor.

Bei genauerem Hinsehen wird die Unterscheidung zwischen externen und internen Faktoren jedoch schwammig. Die Kombination der Lottokugeln, so könnte man argumentieren, ist nicht zufällig, sondern geschieht nach Regeln. Es fehlen uns lediglich die Mittel und das Wissen um diese Regeln zu verstehen. Aus dieser Betrachtungsweise kann geschlossen werden, dass alle Unsicherheit auf dem Mangel an Wissen beruht (vgl. Jungermann et al. 2010, S. 144).

	Einzelnes Ziel	Mehrere Ziele
Sicherheit		
Risiko		

Table 2: Zunehmende Komplexität von Entscheidungen (eigene Darstellung angelehnt an Eisenführ et al. 2013)³

Eisenführ et al. arbeiten mit einer Gliederung, die auch zeigt, in welchen Kombinationen Zielkonflikte und Unsicherheit in Entscheidungen vorkommen (2013, S. 109-338). Sie kann in einer Tabelle dargestellt werden (Tab. 2). Wahrscheinlichkeitstheoretisch betrachtet machen mehrere Ziele im Gegensatz zu einem Ziel einen Entscheidungskomplexer und dasselbe gilt für höhere Unsicherheit (Risiko) im Gegensatz zu Sicherheit. Diesen Umstand illustriert die Helligkeit der Farbtöne, wobei dunklere Farben höhere Komplexität darstellen.

³ Je dunkler der Farbton desto höher die Komplexität. Die Faktoren *Ziel* und *Sicherheit* können dabei nicht in einer bestimmten Gewichtung zueinander verstanden werden. Der zweimal identisch auftretende Farbton ist deshalb nicht mathematisch sondern ausschliesslich schematisch zu verstehen.

2.2 Skala in den Sozialwissenschaften und im Coaching

Dieser Abschnitt widmet sich dem Thema der Skalen und des Skalierens. Es wird dem Thema der Platz eingeräumt, weil es für diese Arbeit von doppelter Bedeutung ist. Einerseits werden Skalen in Fragebögen, der für diese Arbeit angewandten Datenerhebungsmethode, eingesetzt. Andererseits ist ein bestimmter Skalentyp auch zentral für die Gefühlsbilanz, dem Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit. Es lohnt sich also, einen kurzen Blick auf die Rolle der Skala in der Psychologie und im Coaching zu werfen.

2.2.1 Skalen in der Psychologie

Fragestellungen in der Psychologie beziehen sich oft auf subjektive Bedeutungswelten: Personen machen Angaben zu ihrem Erleben und ihren Einschätzungen der Welt, die sie umgibt und zu der Welt in sich selbst. Die Forschenden möchten diese Angaben so erfassen, dass sie eine Aussagekraft erhalten. Dazu gehört, dass die Frage gut gestellt ist: die Antworten sollen unabhängig von der Situation konsistent sein (Objektivität), die Antworten sollen nicht zufällig sein (Reliabilität) und Fragende und Antwortende sollen die gleiche Vorstellung von den betrachteten Themen haben (Validität). Für die Forschung sind Fragen also ein Messinstrument, das möglichst genau eingestellt sein will. Und zu jedem Messen gehört eine Skala, ein Bezugssystem oder Grundgerüst, auf dem die Antwort eingeordnet werden kann und das es überhaupt erst möglich macht, Unterschiede auszudrücken. Dieses Bezugssystem zu liefern ist die Funktion der Skala. Rolf Porst (vgl. 2011, S. 69-94) beschreibt folgende vier Skalentypen.

In der *Nominal-Skala* wird den Probanden aus zwei oder mehreren Optionen nur eine Auswahlmöglichkeit gegeben. So zum Beispiel beim registrierten Wohnort: nur eine Antwort kann richtig sein.

In Fragen mit einer *Ordinal-Skala* wird man aufgefordert, sich für eine Ausprägung zu entscheiden. Beispielsweise in der Frage „Wie viel Wert legen Sie auf die morgendliche Zahnpflege?“ mit den Antwortmöglichkeiten „Sehr viel Wert“, „Viel Wert“, „Wenig Wert“ und „Überhaupt keinen Wert“. Die möglichen Antworten schliessen einander nicht aus, sondern repräsentieren einen Wert auf einem Kontinuum, der sich in Bezug zu den anderen Antworten unterscheidet. Das Kontinuum stellt eine Art Rangliste dar, darum die Bezeichnung *ordinal* (lat. ordo „Reihenfolge“, „Reihe“, „Ordnung“).

Intervall-Skalen sind eine Untergruppe der Ordinal-Skalen. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass die Abstände zwischen den Antwortmöglichkeiten gleich sind, sogenannte gleichabständige Skalen. Ein Beispiel dafür ist die Temperaturskala in Grad Celsius: der Abstand zwischen 6 und 7 Grad ist identisch mit dem Abstand zwischen 22 und 23 Grad. Viele ma-

thematische Auswertungsverfahren setzen gleichabständige Skalen voraus. Datensätze, die diese Verfahren zulassen, erlauben präzisere und aussagekräftigere Schlüsse. Porst (2011, S. 73) schreibt dazu: „... der Sprung von der Ordinal-Skala zur Intervall-Skala [ist] in den Sozialwissenschaften von großer Bedeutung, weil eine Vielzahl mehr oder weniger elaborierter Auswertungsverfahren (wie z.B. schon das arithmetische Mittel, die einfache Korrelation oder die Faktorenanalyse) ‚eigentlich‘ intervallskalierte Variablen voraussetzen.“ Die Schwierigkeit ist, dass in den Sozialwissenschaften solche Skalen kaum einfach so vorkommen. Die Forschungsgemeinde hat mit zwei Möglichkeiten reagiert, um mit diesem Umstand umzugehen. Sie kann den Standpunkt vertreten, dass ordinalskalierte Variablen beim Auswerten wie intervallskalierte behandelt werden. Ob dieses Vorgehen legitim ist, wird von den Forschern ausgiebig diskutiert (für einen Überblick empfiehlt Porst (2011, S. 73) Borgatta und Bohrnstedt (1980) oder Kampen und Swyngedouw (2000)). Auf der anderen Seite können schon für den Fragebogen selbst Messinstrumente entwickelt werden, welche die Voraussetzungen einer Intervall-Skala erfüllen. Dies ist die häufig verwendete *endpunktbenannte Skala* (Porst 2011, S. 73). Man stellt einer Aussage wie „Ich lege grossen Wert auf die morgendliche Zahnpflege“ die Extrempunkte „trifft überhaupt nicht zu“ und „trifft voll und ganz zu“ mit einigen Zwischenstufen gegenüber. Damit impliziert man, dass die Abstände zwischen den Stufen identisch sind.

Die vierte Kategorie schliesslich ist die *Ratio-Skala*: eine Intervall-Skala mit einem echten Nullpunkt. Dies ist der Fall, wenn der Nullpunkt nicht zufällig gesetzt ist, sondern in der Realität eine konkrete Abbildung findet, beispielsweise beim Einkommen oder der Anzahl Kinder.

Die hier beschriebenen Skalentypen werden in dieser Arbeit noch einmal im Kapitel 4.2 zur Fragebogenkonstruktion eine Rolle spielen. Wer in den Sozialwissenschaften mit Skalen arbeitet, muss sich nämlich bewusst sein, dass sich sein Messobjekt von naturwissenschaftlichen Themen unterscheidet. Man beschäftigt sich mit handelnden Subjekten und diese reagieren möglicherweise auf die Messung. So kann es denn sein, ob gewollt oder nicht, dass mit dem Messvorgang auch gleich das Erschaffen von neuen Realitäten einhergeht, wenn beispielsweise die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Salär jemanden auf die Idee bringt, eine Lohnerhöhung zu beantragen. Besonders deutlich ist dieser Effekt im Coaching und in diesem Fall oftmals erwünscht. Für die Beratenden sind die Fragen nicht blosse Informationsgewinnung, sondern sie wollen bei den Ratsuchenden vertiefte Reflexion anregen (vgl. Grochowiak und Heiligtag 2002, S. 58).

2.2.2 Skala im Coaching

Skalen spielen in den Sozialwissenschaften für die systematische Auswertung von Befragungen eine zentrale Rolle. Es geht um das Erfassen und Messen von Zuständen, von Einschätzungen und von Unterschieden. Ganz ähnliche Ziele werden häufig in Coaching- und Beratungssituationen verfolgt. Wie stark ist eine Empfindung momentan? In welchem Mass hat sie sich verändert? Wie steht sie im Vergleich zu anderen Faktoren? Solche Fragen von Beratenden sind eine Art Messinstrument für die innere Welt der Ratsuchenden. Peter Szabó nennt es die „weichen Wirklichkeiten“ (2006, S. 1). Die Skala liefert dabei den Bezugsrahmen, ein Grundgerüst, auf dem die Antwort eingeordnet werden kann. So ermöglicht die Arbeit mit Skalierungs-Fragen das Ordnen und Strukturieren (innerer) Welten, das Erstellen von Ranglisten, die Beobachtung von Veränderungen oder überhaupt erst das Entstehen und Konkretisieren von Kategorien, Haltungen und Optionen.

2.2.3 Die Skala der Gefühlsbilanz

Auch in der Gefühlsbilanz ermittelt ein bestimmter Skalentyp die Gefühlslage. Es handelt sich dabei um einen Spezialfall der endpunktbenannten Skala: die *visuelle Analogskala* (vgl. Storch 2009, S. 18). Wie bei allen endpunktbenannten Skalen werden auch hier nur die Extrempunkte benannt. Dazwischen stellt man jedoch keine Abstufungen zur Auswahl, sondern deutet mit einer Linie ein Kontinuum an, auf dem die Probandinnen und Probanden ihren Standpunkt mit einem Kreuz oder Strich markieren. Es wird davon ausgegangen, dass die Ausfüllenden die Linie zwischen den Extrempunkten als gleichabständig interpretieren. Damit kann nach dem Ausfüllen ein Zahlenwert ermittelt werden, der den Kriterien der Intervall-Skala genügt (vgl. Funke 2004, S. 9-10). Das Fehlen der Kategorien kann sowohl ein Nachteil wie auch ein Vorteil für die Qualität der Antworten sein. Es ist denkbar, dass Kategorien die Antwortenden unterstützen, weil sie Vorschläge machen, was die Abstufungen konkret bedeuten. Andererseits kann der aufgezwungene Entscheid die Ausfüllenden auch ins Grübeln bringen, wenn sie zwischen zwei Kategorien schwanken (vgl. Funke 2004, S. 12 und 14). Dieser Skalentyp ist deshalb tendenziell geeignet, wenn spontane Antworten evoziert werden sollen und es sich um subjektive Empfindungen wie Stimmungen, Schmerz oder Emotionen handelt (vgl. Funke 2004, S. 11). Zudem wird argumentiert, dass es den Probanden ohne vorgegebene Abstufungen schwerer fällt, einzuschätzen, welche Werte erwartet werden. Visuelle Analogskalen können deshalb einen mässigen Einfluss auf sozial erwünschtes Antwortverhalten haben (vgl. Funke 2004, S. 12). Eine Übersicht zur Genese und Rezeption der visuellen Analogskala findet sich bei Funke (vgl. 2004, S. 9-18).

2.3 Das Zürcher Ressourcenmodell: die Mutter der Gefühlsbilanz

Die Gefühlsbilanz ist nicht spezifisch für Entscheidungssituationen entwickelt worden, sondern bildet ein Element aus dem Zürcher Ressourcen Modell von Storch und Krause (2014). Sie baut damit auf einem theoretischen Hintergrund auf, der losgelöst von den klassischen Entscheidungstheorien steht. Das folgende Kapitel soll diesen Hintergrund veranschaulichen.

Im ZRM steht die Umsetzung von Zielen im Zentrum. Das Modell kann somit für alle Fachpersonen, die anderen Menschen dabei helfen wollen, selbstbestimmt zu handeln, eine Orientierung bieten (vgl. Storch und Krause 2014, S. 17). Mit einer Vielfalt von Tools und theoretischen Grundlagen liefert es einen Rahmen für den Werdegang vom Wunsch zur Handlung. Mithilfe des ZRM soll der Mensch sich über eigene (Lebens-)Themen klar werden, Ziele entwickeln, die eigenen Ressourcen entdecken und die Fähigkeit erlangen, die Ressourcen zu aktivieren, die zielorientiertes Handeln ermöglichen. Dabei werden die Menschen systematisch auf der intellektuellen, emotionalen und körperlichen Ebene angesprochen (vgl. wikipedia.org: Zürcher Ressourcen Modell). Ausserdem ist das ZRM Schritt für Schritt wissenschaftlich begründet, wobei wesentliche Bausteine aus den Neurowissenschaften stammen (vgl. Storch und Krause 2014, S. 33 und 306).

2.3.1 Grundsätze des ZRM

Die umfassende Sichtweise kann als der ideelle Kern des ZRM beschrieben werden. Sie fusst auf drei Kennzeichen: Integrationsabsichten, Ressourcenorientierung und Transfereffizienz.

Die *Integration* verschiedener Ansätze war für die Autoren ein Ziel, weil sie in ihrer Karriere die „Grabenkämpfe“ zwischen Fachpersonen in der Verhaltenstherapie und Psychoanalyse, zwischen Kurz- und Langzeittherapierenden, akademisch und praktisch Ausgerichteten erlebten. Das hat Frank Krause und Maja Storch im Jahr 1991 dazu veranlasst, ein neues Modell zu entwickeln. Es sollte die von ihnen erlebten Unvereinbarkeiten von Fachrichtungen zusammenbringen und „versöhnen“ (vgl. Storch und Krause 2014, S. 19-21).

Mit der *Ressourcenorientierung* grenzt sich das ZRM vom ehemals in der Psychotherapie weitverbreiteten medizinischen Krankheitsmodell ab. Im Mittelpunkt stand dabei das Problem. In der Sitzung sollte das Problem identifiziert und dessen Ursache aufgespürt werden um es schliesslich zu beseitigen. Ab den 1980er Jahren verschoben die ersten Forscher ihren Fokus explizit weg von der Pathogenese hin zur sogenannten Salutogenese. Statt zu erforschen, wie das Problem beseitigen werden kann, interessierten sie sich dafür, wie der gewünschte Zustand erreicht werden kann. Im Zentrum stehen dabei die Ressourcen, die

ein Mensch mitbringt. Unter Ressourcen verstehen die Autoren des ZRM „alles, was wohladaptive neuronale Netze aktiviert“ (Krause und Storch 2011, S. 15); in anderen Worten sämtliche Unterstützungsmöglichkeiten, die unserem Gehirn zu einem gelungenen Zusammenspiel mit der gegebenen Umwelt verhelfen. Dazu gehören die Aktivierung bereits vorhandener Netze, das Aufbauen von neuen und ebenfalls das Vergessen der schädlichen Muster (maladaptive Netze). Die Ressource liegt dabei im Menschen selbst und kann allenfalls durch Hilfsmittel und Interventionen von aussen aktiviert werden.

Mit *Transfereffizienz* ist die Qualität der Umsetzung des Gelernten auf die berufliche und/oder private Alltagssituation gemeint. Storch und Krause identifizieren fünf wesentliche Faktoren für die gelungene Umsetzung. Es soll dafür gesorgt werden, dass die Personen motiviert sind, so dass ihnen die Umsetzung Spass macht. Neben den motivationalen sollen auch die methodischen Ressourcen für die Umsetzung vorhanden sein. Es soll dafür gesorgt werden, dass das soziale Umfeld Entwicklungsprozesse unterstützt und nicht behindert. Das Training soll die Menschen ermächtigen, Entwicklung unabhängig von Expertinnen zu steuern. Die Entwicklung von neuem Wissen soll bis zum Erreichen von neuen Automatismen gefördert werden. Dazu ist ein bewusster Umgang mit den fast unausweichlichen Rückschlägen notwendig.

2.3.2 Die Rückkehr des Unbewussten durch die Hirnforschung

Für das Verständnis der Gefühlsbilanz ist besonders die Rolle herauszuheben, die im ZRM dem Unbewussten zukommt. Während langer Zeit haben Vorgänge im Gehirn, die dem Menschen nicht zu Bewusstsein kommen, in der akademischen Psychologie bloss eine marginale Rolle gespielt. Die Tradition dazu war zwar mit der Psychoanalyse nach Freud vorhanden. Da es jedoch keine experimentell nachweisbare Evidenz für das Unbewusste gab, mussten unbewusste Abläufe stets indirekt erschlossen werden, anhand von Hypothesen, die nicht falsifizierbar waren. Für neuere wissenschaftstheoretische Ansätze kamen solche Methoden nicht mehr in Frage. Anschaulich erklären Krause und Storch (2011, S. 10f) den Zwiespalt:

„Wenn die Forscherin eine Versuchsperson fragte: „Haben Sie Spass an der Macht?“, und die Versuchsperson antwortete: „Nein“, dann konnte dies aus Sicht der Psychoanalyse zweierlei bedeuten. Zum einen konnte es sein, dass das Machtmotiv dieser Person tatsächlich schwach ausgeprägt war, so dass diese Person ihre innerpsychische Realität angemessen wiedergab. Es konnte auch sein, dass die Person ein starkes Machtmotiv hatte, das ihr jedoch nicht bewusst war. Das „Nein“ der Versuchsperson auf die Machtfrage konnte also entweder der Wahrheit entsprechen oder nicht. Wissenschaftstheoretisch gesehen fällt solch eine Aussage unter die verachtenswerte Kategorie der nicht falsifizierbaren Theorien. „Wenn der Hahn kräht auf dem Mist, ändert sich das

Wetter oder bleibt wie es ist.“ Mit solchen Hypothesen kann man keine Wissenschaft betreiben.“

Der entscheidende Impuls für einen neuen Umgang der Wissenschaften mit dem Unbewussten kam schliesslich aus einer technologischen Innovation in den Neurowissenschaften.

Dank Computer-Tomographie konnten ab den frühen 70er Jahren des 20. Jahrhunderts Gehirnaktivitäten sichtbar gemacht werden. Es zeigte sich, dass Aktivitäten gemessen werden konnten, deren die Versuchspersonen nicht gewahr waren. Das Unbewusste, die suspekten Gefühle und unkontrollierbaren Affekte, erlebte eine Renaissance.

Das Design der Gefühlsbilanz baut zu einem wichtigen Teil auf den Erkenntnissen aus diesen Forschungen auf (vgl. Storch und Krause 2014, S. 33). Es berücksichtigt, dass wir unser volles Potenzial am besten ausschöpfen und für ein gesundes Leben sorgen, wenn wir bewusste und unbewusste Anteile berücksichtigen. Diese Berücksichtigung von Unbewusstem und Verstand ist auch bei dem Thema der vorliegenden Arbeit der Entscheidungen von grosser Bedeutung.

2.3.3 Wie das Gehirn für uns arbeitet

Um die Rolle von bewussten und unbewussten Gehirnaktivitäten zu verstehen, stellt sich die Frage, welche Aufgaben das Gehirn für uns übernimmt. Wie unsere anderen körperlichen Funktionen, leistet auch das Gehirn seinen Beitrag, dass der Organismus im Rahmen der gegebenen Verhältnisse gut überleben kann. „Das primäre organisierende und motivierende Prinzip“, schreiben Koukkou und Lehmann in diesem Sinne, „... ist das Erhalten und/oder die Wiederherstellung der psychobiologischen Gesundheit“ (1998, S. 298, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 34).

Vereinfacht gesagt: unser Gehirn arbeitet darauf hin, dass es uns gut geht. Dies tut es, indem es alles Erleben im Hinblick auf Wohlbefinden bewertet. Die Bewertungen werden abgespeichert und für die unmittelbare Handlung oder die weitere Handlungsplanung eingesetzt. Den Massstab für Bewertungen bilden die Erfahrungen aus früheren Erlebnissen. Dies sind einerseits Erfahrungen, die das Individuum selbst erlebt hat, und andererseits auch solche, die wir durch Vererbung abgespeichert haben.

2.3.4 Informationsverarbeitung auf zwei Ebenen

Wenn wir also unser Wochenende planen und verschiedene Optionen gegeneinander abwägen, wäre es falsch zu glauben, dass alle entscheidenden Prozesse über den Verstand ablaufen. Unterhalb der Bewusstseinschwelle mischt ganz ohne unser Zutun immer auch das zweite System, das Unbewusste, mit.

	Verstand	Unbewusstes
Verarbeitungsmodus	bewusst	unbewusst
Kommunikationsmittel	Sprache	Somatische Marker (Gefühl)
Arbeitstempo	langsam	schnell
Bewertung	richtig/falsch (logisch)	mag ich/mag ich nicht (hedonistisch)
Informationsverarbeitung	sequenziell	parallel
Zeithorizont	Zukunft	Hier und Jetzt

Tabelle 3: Der Verstand und das Unbewusste im Vergleich (Storch und Krause 2014, S. 113)

Tabelle 3 zeigt die unterschiedlichen Regeln, nach denen die beiden Systeme *Verstand* und *Unbewusstes* arbeiten. Der Verstand verarbeitet Informationen mit Sprache, die ebenfalls logisch funktioniert. Die Ergebnisse werden fassbar, präzise und sehr detailliert (vgl. Storch 2013a, S. 23). Andererseits sind diese Prozesse langsam und für das Gehirn entsprechend energieaufwändig. Bewusstsein ist aus der Sicht des Organismus ein Zustand, „der tunlichst vermieden und nur im Notfall einzusetzen ist“ (Roth 2001, S. 231, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 63).

Auf der unbewussten Ebene arbeitet unser Gehirn selbstständig und blitzschnell. Das Unbewusste vergleicht die gegenwärtige Situation mit gespeicherten Erlebnissen. Die daraus resultierende Bewertung kennt nur zwei Kategorien: gut oder schlecht (vgl. Storch und Krause 2014, S. 54). Positive und negative Gefühle werden nämlich im Gehirn von unterschiedlichen Regelkreisen bearbeitet (vgl. Krause und Storch 2011, S. 23).

Die Bewertung auf der unbewussten Ebene kommt auch nicht mittels Sprache zum Ausdruck sondern als Gefühl und Körperempfindung. Diese Zusammenhänge erklärt die Theorie der *somatischen Marker* (Damasio 1994).

2.3.5 Die Vernetzung von Gefühlen, Körperempfindungen und Reaktionsselektion

Wenn das Gehirn die eingegangenen Informationen verarbeitet und eine Bewertung vollzogen hat, signalisiert es eine Verhaltensauswahl. Als erstes ist die Bewertung mit einem Gefühl verknüpft (vgl. Storch und Krause 2014, S. 52). Wie werden diese Gefühle und die Verhaltensauswahl (Reaktionsselektion) nun dem Organismus mitgeteilt (vgl. Storch und Krause 2014, S. 52)? Handlungen werden mit dem Körper ausgeführt und deshalb ist es nahelie-

gend, dass Gefühle und körperliche Reaktion eng gekoppelt sind. Die Neurowissenschaften bestätigen diese Annahme: Der Kommunikationskanal für Affekte ist der Körper (vgl. Storch und Krause 2014, S. 52). Wir spüren ein Grummeln im Bauch, ein Zusammenziehen in den Schultern, etc. für das negative Signal oder eine Leichtigkeit im Kopf, ein Kribbeln in der Magengegend für den positiven Hinweis. Bildlich gesprochen ist jedes Erlebnis mit dem dazugehörigen körperlichen Gefühl markiert und abgespeichert worden und jede erlebte oder sogar bloss erinnerte Situation wird dann zusammen mit der ihr beigefügten Gefühlsmarke im Körper reproduziert. Damasio (vgl. 1994, S. 237) nennt diese körperlichen Empfindungen *somatische Marker*: *Somatisch* weil sie den Körper betreffen (*soma* ist das griechische Wort für Körper) und *Marker*, da sie ein Vorstellungsbild kennzeichnen (markieren). Die Reaktionen können mittels Veränderungen im Hautwiderstand gemessen werden (vgl. Storch und Krause 2014, S. 55-56). Wir nehmen die Signale des Unbewussten zwar unter Umständen bewusst wahr, Einfluss können wir darauf jedoch nicht nehmen, da sie im Unbewussten entstehen. Auch ihre Wirkung auf unser Handeln entfalten die somatischen Marker selbst dann, wenn wir sie gar nicht registrieren. Die Bewusstmachung kann deshalb im Coaching hilfreich sein, wenn es darum geht Entscheidungen so zu treffen, dass sie auch argumentativ vertreten werden können (vgl. Storch und Krause 2014, S. 56). Dieser Prozess der Bewusstmachung kann geübt werden (siehe dazu auch Weber 2011). Sobald wir unsere Affekte bewusst wahrnehmen, haben wir die Möglichkeit sie in Sprache zu fassen und damit entsteht die Möglichkeit zu einem differenzierten Umgang mit den Ursachen der Gefühle.

Auch in der Psychologie wird mit dem hier beschriebenen Unterschied zwischen bewusster und unbewusster Informationsverarbeitung gearbeitet, hier unter dem Stichwort *Zwei-Prozess-Theorie* (vgl. Storch und Krause 2014, S. 113). Weiter unten wird sich zeigen, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz hier einhakt und sich an den Grundvoraussetzung, die uns das Gehirn vorgibt, orientiert. Sie ist ein Hilfsmittel zur Vermittlung zwischen dem Unbewussten mit seinen (Körper-) Signalen und dem Verstand. Doch vorerst stellt sich die Frage, wer denn in dieser Partnerschaft das Sagen hat.

2.3.6 *Wer entscheidet – das Unbewusste oder der Verstand?*

Weil sie unterschiedlich funktionieren, kommen die beiden Systeme auch nicht notwendigerweise zu den gleichen Bewertungen. Was geschieht, wenn sich die Signale widersprechen? Tatsächlich gibt es eine Hierarchie, schreiben Storch und Krause (vgl. 2014, S. 58-62). Das Unbewusste lenkt unser Handeln wesentlich stärker als der Verstand. Affekte evolutionär älter als verstandesmäßige Vorgänge und sind tief verankert. Dies wird auch deutlich daran, dass sich das subkortikale System (Unbewusstes) bereits ab der fünften Embryonalwoche ausbildet, während das hippocampo-kortikale System (Verstand) erst nach der Geburt und in

einem Prozess, der bis Ende der Pubertät andauert, ausreift (vgl. Roth 2013, S. 63, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 59).

Roth (vgl. 2001, S. 321) und Ratey (vgl. 2001, S. 273, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 59) haben ausserdem dokumentiert, dass es mehr neuronale Verbindungen gibt, die vom Unbewussten den Verstand beeinflussen können – von unten nach oben sozusagen – als umgekehrt. Insgesamt kann man sich das Zusammenspiel zwischen Unbewusstem und Verstand als komplexen Wechselwirkungsprozess vorstellen, in dem das Unbewusste den federführenden Part spielt (vgl. Storch und Krause 2014, S. 58-62).

Die neueren wissenschaftlichen Ergebnisse bestätigen also, was Freud bereits angenommen hatte (vgl. Roth 2001, S. 373, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 58-62) und was wohl viele aus eigener Erfahrung bestätigen können: Wir können und sollen das Unbewusste nicht ausser Acht lassen, wenn es um die Beurteilung von Situationen, um Motivation, Zielumsetzung und – spezifischer – um Entscheidungen geht (siehe dazu auch Storch 2013a). Es geht dabei nicht darum, den Verstand gegen das Unbewusste auszuspielen. Dem Verstand kommt eine wichtige Rolle bei der Verhaltenssteuerung zu. „Er wird dann benötigt“, schreibt Roth, „wenn sich das Gehirn mit Problemen konfrontiert sieht, für die das emotionale Erfahrungsgedächtnis [das Unbewusste: S.S.] noch keine Vorgaben machen kann. In einer solchen Situation muss uns dann neben den Versatzstücken vergangener Erfahrungen das Nachdenken über möglicherweise eintretende Ereignisse und Verhaltensweisen helfen. Ebenso wichtig ist der Verstand, wenn es um langfristige Planungen geht, in denen viele verschiedene Gesichtspunkte und Erfahrungen miteinander kombiniert werden müssen“ (Roth 2001, S. 321, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 60). Umgekehrt hat LeDoux argumentiert, dass die Vorherrschaft der gefühlsgesteuerten Automatismen des Unbewussten aus evolutionärer Perspektive dank ihrer hohen Geschwindigkeit ein Erfolgsmodell sind (vgl. LeDoux 2001, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 50). Damasio betont, wie die beiden Systeme voneinander abhängig sind und sich gegenseitig befruchten (vgl. 1994, S. 325-328).

Wie die Menschen aus Sicht der Psychologie mit Widersprüchen zwischen Verstand und Unbewusstem umgehen, zeigt der nächste Abschnitt. Dieses Wissen ist für diese Arbeit deshalb belangreich, weil die Arbeit mit der Gefühlsbilanz, wie sie im Kurzmanual vorgeschlagen wird, den Ratsuchenden nicht bloss vor Augen führt, wenn sie einen Konflikt zwischen Verstand und Unbewusstem oder zwischen Teilen des Unbewussten in sich tragen. Damit wäre kaum jemandem geholfen. Vielmehr macht das Kurzmanual auch einen Vorschlag, wie mit einer konflikthafter Ausgangssituation weitergearbeitet werden kann und dazu muss das Zusammenspiel von Verstand und Unbewusstem in der Praxis erfasst werden.

2.3.7 Selbstkontrolle, Impulsivität und Selbstregulation

Häufig versuchen die Menschen, die Impulse des Unbewussten zu übergehen und ihre Ziele zu erreichen, indem sie sich zu bestimmtem Verhalten zwingen. Beispielsweise, wenn jemand den guten Vorsatz fasst, dreimal wöchentlich das Fitnesscenter zu besuchen. Für diesen Plan gibt unser Unbewusstes möglicherweise kein grünes Licht, sondern signalisiert schlicht: unangenehm. Es kann sich an die schlechte Luft dort erinnern und den Muskelkater, der darauf gefolgt ist. Sich trotzdem für das neue Abonnement zu entscheiden, wird in der Psychologie als *Selbstkontrolle* bezeichnet – der Verstand hemmt die Handlungsimpulse des Unbewussten (vgl. Storch und Krause 2014, S. 115). Dieses Vorgehen mag vernünftig erscheinen. Schliesslich ist es einleuchtend, dass der gesundheitliche Nutzen von regelmässigem Sport das Leiden durch die schlechte Luft überwiegt. Entsprechend gross ist die Auswahl an Ratgeber-Literatur, die an diesem Punkt ansetzt und darin unterstützt, die Selbstkontrolle zu stärken. Die Kenntnis der Funktionsweise des Gehirns zeigt allerdings, dass diese Methode längerfristig keine effiziente und erfolgsversprechende Lösung sein kann. Dies soll im Folgenden aufgezeigt werden. Was spricht gegen Selbstkontrolle? Das Übersteigen des Unbewussten ist extrem anstrengend und energieaufwendig. Eine ganze Reihe von Bedingungen lassen deshalb die Selbstkontrolle zusammenbrechen: hohe kognitive Belastung (viel um die Ohren haben), Unterforderung/zu wenig Erregung, Überforderung/zu viel Erregung (auch Euphorie), starke Reizumwelt (Verführung zu alternativen Handlungen) und die mangelnde Befriedigung psychischer und körperlicher Basisbedürfnisse (vgl. Storch und Krause 2014, S. 117f). Beim Betrachten dieser Liste wird klar, dass die Wahrscheinlichkeit von Beeinträchtigungen der Selbstkontrolle sehr hoch ist.

Neben der Tatsache, dass das Ignorieren der Affektsignale selten von Erfolg gekrönt ist, kommt ein gesundheitlicher Aspekt dazu. Gerhard Roth beschreibt dies in eindrücklichen Worten (2013, S. 179, zit. in: Storch und Krause 2014, S. 35f):

„Eine Grundbedingung muss beachtet werden, nämlich, dass dasjenige, was schliesslich getan wird, im Einklang mit dem emotionalen Erfahrungsgedächtnis steht. Dies ist der Grund dafür, dass diese Instanz das erste und das letzte Wort hat. Wir müssen nämlich mit unserer Handlungsentscheidung leben können. Was wir tun, muss im Lichte unserer bewussten und insbesondere unbewussten Lebenserfahrung plausibel und gerechtfertigt erscheinen. Dies entspricht der Übereinstimmung unbewusster Motive und bewusster Ziele. Können wir dies auf Dauer nicht, werden wir psychisch krank.“

Wem also dieser Einklang, den Storch auch als Koordination (vgl. Storch 2013a, S. 60 und 84) beschreibt, nicht gelingt, gefährdet seine Gesundheit.

Die gegenteilige Verhaltensvariante dazu ist das Nachgeben an alle Impulse, die uns das Unbewusste schickt. Zum Beispiel die Hand an der Hupe und die obszöne Geste im hektischen Feierabendverkehr. Es ist leicht verständlich, dass grenzenlose *Impulsivität* (vgl. Storch und Krause 2014, S. 116f) ebenfalls keine erfolgsversprechende Strategie ist. „Bei den meisten Handlungen, die einem im Nachhinein leidtun, hat sich das Unbewusste unkontrolliert durchgesetzt“, schreiben Storch und Krause und „[e]in ganzer Berufsweig, nämlich die Sozialpädagogik, lebt davon Jugendlichen beizubringen, dass man nicht nur aus Impulsivität heraus handeln kann, sondern dass es auch andere Möglichkeiten gibt“ (2014, S. 116).

Das Wissen um die Funktionsweise des Gehirns kann also deutlich machen, dass ganz praktische Gründe für ein Design von Coachinginstrumenten sprechen, das angemessen Rücksicht auf die Rolle der unbewussten Anteile an Motiven und Verhalten nimmt. Deshalb ist ein Grundsatz im ZRM, dass ein förderliches Gleichgewicht zwischen Unbewusstem und Verstand ermöglicht wird. Kein Diktat der Selbstkontrolle, keine ungebändigte Impulsivität sondern eine abgestimmte Balance, die *Selbstregulation*, wird angestrebt. Gerade bei der Arbeit mit der Gefühlsbilanz steht das Zusammenspiel zwischen Verstand und Unbewusstem im Zentrum, denn im Gegensatz zu vielen anderen Entscheidungsinstrumenten wird hier grosses Gewicht auf die unbewussten Anteile gelegt, die die Entscheidung mit beeinflussen.

3 Die Gefühlsbilanz

3.1 Einige Erklärungen

Für eine Beschreibung der Arbeit mit der Gefühlsbilanz in Entscheidungssituationen sei auf das Kurzmanual im Anhang (Kapitel 9.2) verwiesen, für ihren Einsatz im Rahmen des ZRM auf Storch und Krause (vgl. 2014, S. 124-128). Der Begriff *Gefühlsbilanz* wird an den Stand des Zielpublikums angepasst synonym *Affektbilanz* genannt (vgl. Storch und Krause 2014, S. 124). An dieser Stelle ein kleiner Abriss um deutlich zu machen, wie die Erkenntnisse aus Neurowissenschaften und Psychologie in der Gefühlsbilanz zum Ausdruck kommen.

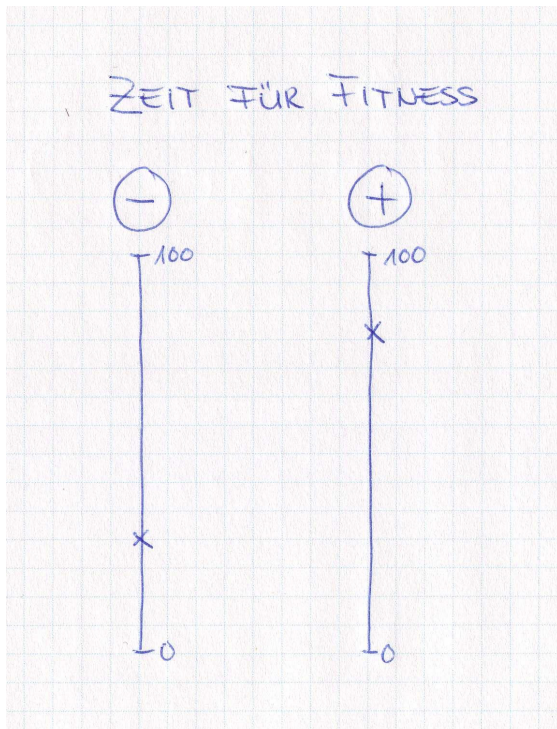


Abbildung 1: Beispiel einer Gefühlsbilanz (eigene Darstellung).

Die Gefühlsbilanz ist ein Instrument, um affektive Bewertungen adäquat bewusst und sichtbar zu machen. Abbildung 1 zeigt ein Beispiel. Auf zwei nebeneinander stehenden Skalen wird ein Kreuz gesetzt, das die Intensität der negativen und der positiven Affekte zum untersuchten Thema bezeichnet.

Das **Design** der Gefühlsbilanz nimmt Rücksicht auf die oben besprochenen Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften und der Psychologie. Dies wird sichtbar in den folgenden Punkten:

→ der Fokus liegt auf den affektiven Bewertungen und legt damit den Fokus auf Affekte, die unbewusst und ohne Einflussmöglichkeit entstehen. Damit unterscheidet sie sich von Ansätzen, die bloss verstandesmäßig erfassbare Dimensionen berücksichtigen.

→ zwei separate Skalen für die positiven und negativen Affekte widerspiegeln die separaten Regelkreise, in denen das Gehirn positive und negative Bewertungen verarbeitet (vgl. Krause und Storch 2011, S. 23). Die Darstellung nimmt Rücksicht darauf, dass die Anwesenheit von stark positiven Affekten nicht notwendigerweise mit der Abwesenheit von negativen Affekten einhergeht. Ebenso gut sind gemischte Gefühle zu einem Thema möglich, wo negative und positive Bewertungen gleichermaßen intensiv sind.

→ Das einfache Setzen von zwei Kreuzen trägt dem Umstand Rechnung, dass Affekte in einer vorsprachlichen Form und jenseits von rationaler Logik entstehen. Sie drücken sich vorerst im simplen Gut oder Schlecht-Muster aus (vgl. Storch und Krause 2014, S. 54) und lassen sich nicht ohne weiteres begründen.

→ Der verwendete Skalentyp, eine sogenannte *visuelle Analogskala*, weist keine präzise Einteilung auf, sondern markiert nur das Maximum bei 100 und das Minimum, beziehungsweise die Abwesenheit von Affekten, bei 0. Mit dem Weglassen von Abstufungen wird angestrebt, den Verstand auszublenden und eher die Gefühlswahrnehmung anzusprechen (vgl. Storch und Krause 2014, S. 230).

→ Eine Variante der Arbeitsweise mit der Gefühlsbilanz (wie sie auch in dieser Arbeit vorgeschlagen wird: siehe Kurzmanual im Anhang) strebt eine *Versprachlichung* der Affekte und darauf folgend sogenannte *Rückmeldeschleifen* an (vgl. Storch 2013a, S. 90). Diese ermöglichen die Koordination von Verstand und Unbewusstem im Sinne der Selbstregulation.

Neben den beschriebenen methodischen Umsetzungen der Theorie im Design der Gefühlsbilanz verhilft das Wissen um die Funktionsweise unseres Gehirns den Beratenden zu einer **Haltung**, die ihnen hilft, die Ratsuchenden in der Erreichung ihrer Ziele zu unterstützen.

→ Die Beratenden arbeiten im Bewusstsein, dass paradoxe Gefühle, zum Beispiel wenn man seine E-Mails liest, völlig normal sind: „Wenn man bei sich schon festgestellt hat, dass man bei einem Posteingang sowohl ein ängstliches Zucken spürt als auch hoffnungsvoll lächelt, und zwar beides gleichzeitig, dann ist man kein unentschiedenes, neurotisches Bündel von Widersprüchen, sondern ein Mensch mit einer ausgeprägt guten Wahrnehmungsfähigkeit für die eigenen somatischen Marker“ schreiben dazu Krause und Storch (2011, S. 23).

→ Die Beratenden lassen sich auf die Arbeit mit Affekten ein, auch wenn diese unter Umständen rationell nicht nachvollziehbar sind oder sich nicht ohne weiteres in Worte fassen lassen.

→ Die Beratenden sind sich bewusst, dass die zwei Bewertungssysteme Verstand und Unbewusstes ihre Stärken und Schwächen haben und nicht gegeneinander ausgespielt werden

müssen. Es gibt keinen „inneren Schweinehund“ zu besiegen (Selbstkontrolle) und keinen Grund die „Stimme der Vernunft“ kategorisch zum Teufel zu jagen (Impulsivität) (vgl. Storch 2010, S. 15). Stattdessen kann versucht werden, die Systeme zu koordinieren (Selbstregulation).

→ die Beratenden sind sich jedoch auch bewusst, dass die zwei Bewertungssysteme eine Hierarchie haben und sich die Signale aus dem Unbewussten beim Eintreten von Störfaktoren durchsetzen werden. Deshalb wissen sie, dass es sich lohnt, diese Empfindungen ernst zu nehmen und nicht auf die Seite zu schieben.

3.2 Anwendungssituationen der Gefühlsbilanz *in der BSLB*

3.2.1 *Die Verbreitung der Selbstregulation*

Der Abriss des theoretischen Hintergrundes der Gefühlsbilanz hat gezeigt, dass es auf dieser Basis möglich geworden ist, unbewusste Anteile in die Arbeit mit Selbstmanagement zu integrieren. Für viele ist das ein neuartiger Zugang. Die abendländische Kultur der Aufklärung hat eine lange und ausdifferenzierte Tradition in der verstandesmäßigen, rationalen Bewertung der Dinge. Die Kunst der Rhetorik und das dazugehörige Argumentieren genießt darin einen hohen Stellenwert. „Nach dem höheren Vernunftbegriff, der der allgemeinen Auffassung entspricht,“ beschreibt Damasio diese Perspektive, „handeln wir, wenn wir unsere besten Entscheidungen treffen, zur Freude und zum Wohlgefallen von Platon, Decartes und Kant. Die formale Logik allein wird uns zur bestmöglichen Lösung eines jeden Problems führen. Dabei ist ein wichtiger Aspekt der rationalistischen Vorstellung, dass wir die Gefühle ausklammern müssen, um möglichst vorteilhafte Ergebnisse zu erzielen. Rationale Prozess dürfen nicht von Leidenschaften behindert werden“ (1994, S. 234f).

Affektive Bewertungen dagegen sind diffus, oft noch nicht verbalisiert und können im Vergleich zu einem Argument ungeschliffen und arglos wirken. Affekte haben nichts Kunstvolles und Elaboriertes, nichts Rationales an sich und bisweilen werden sie deswegen als Emotionalität, vielleicht Hysterie, abgewertet und wenig ernstgenommen.

Nichtsdestotrotz haben viele Menschen einen konstruktiven und achtsamen Umgang mit ihrer Gefühlswelt im Sinne der Selbstregulation entwickelt (vgl. Storch und Krause 2014, S. 120). Sie berücksichtigen ihre Affekte auf eine instinktive Art und Weise. Dass man dies nicht in die Wiege gelegt haben muss, sondern auch üben und systematisch bearbeiten kann, ist jedoch nicht tief verankert. Das ist nicht weiter erstaunlich. Bis vor kurzem konnten wir schlicht auf kein ausgearbeitetes Instrumentarium für den Umgang mit Affekten zurückgreifen (vgl. Storch und Krause 2014, S. 120).

3.2.2 *Selbstregulation in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung*

Zwischen dem sehr breiten Arbeitsbereich des Selbstmanagements und den spezifischeren Themen der BSLB gibt es viele Überschneidungen. Für beide sind Affekte und Motivation zentrale Themen. Darum kann auch die BSLB von den Möglichkeiten profitieren, die Techniken zur Unterstützung der Selbstregulation bieten. Verschiedene Beiträge haben das Potenzial und die Einsatzmöglichkeiten des ZRM in der BSLB ausgelotet (siehe dazu Buss 2003; Bütler 2007, S. 15; Keller 2012, S. 40-43 und 45f). In der Literatur konnten keine Empfehlungen spezifisch zu der Gefühlsbilanz gefunden werden.

Diese Arbeit postuliert, dass auch für die Gefühlsbilanz ein weites Feld von möglichen Einsatzbereichen in der BSLB besteht. Die Anwendung kann überall dort sinnvoll sein, wo Affekte systematisch und bewusst in die Beratungsarbeit einbezogen werden sollen. Die vorliegende Untersuchung beschränkt sich jedoch auf den Einsatz der Gefühlsbilanz bei Entscheidungen in der BSLB. Bei Entscheidungssituationen in der BSLB kann es sich um mehrere Lehrstellen, Jobangebote oder Aus- oder Weiterbildungsmöglichkeiten handeln, aus denen eine Wahl getroffen werden soll. Gerade bei diesen beruflichen Entscheidungen sind die Konsequenzen weitreichend, die kognitiven Anforderungen oftmals sehr hoch und wir müssen mit Zielkonflikten und Unsicherheit umgehen (vgl. Kapitel 2.1). Wenn eine Person für die Entscheidung Unterstützung möchte, kann die Arbeit mit der Gefühlsbilanz sinnvoll sein. Die Coaches sollten darauf achten, dass zwei Bedingungen gegeben sind: die Person muss ausreichend informiert sein über die zur Wahl stehenden Optionen. Erst dann ist eine entsprechende Erfahrungsbasis vorhanden, anhand derer das Unbewusste die affektive Bewertung vornehmen kann. Ansonsten ist es wichtiger, sich erst gut zu informieren oder mit dem Verstand zu entscheiden (vgl. Storch 2010, S. 89). Zweitens sollte den Ratsuchenden klar sein, dass sie sich bei Entscheidungen mit hoher Komplexität lediglich auf die Suche machen können „nach Weichenstellungen, die mit grösster Wahrscheinlichkeit zufrieden machen“ (Storch 2010, S. 89). Bei vielen Entscheidungen ist es nicht sinnvoll nach der richtigen Lösung zu suchen. Dafür müsste das Problem der Unsicherheit gelöst sein (vgl. Kapitel 2.1). Ist dies nicht der Fall, rät Storch, geht es „weniger darum, richtig zu entscheiden, sondern vielmehr klug zu entscheiden. Klug zu entscheiden heisst, den Vorgang des Entscheidens optimal zu gestalten“ (Storch 2010, S. 85). Es könnte also eine Vorarbeit vor dem Einsatz der Gefühlsbilanz sein, mit den Ratsuchenden zu klären, wie eine sinnvolle Zielvorstellung für einen Entscheidungsprozess aussehen könnte. Dies mit dem Ergebnis, dass man sich auf die Suche macht nach einer Entscheidung, die zufrieden macht statt nach der „richtigen“ Entscheidung.

Sind diese Voraussetzungen gegeben, eignet sich die Arbeit mit der Gefühlsbilanz nicht nur wegen den Vorzügen der Methode selber. Das Kurzmanual ist so gestaltet, dass der Einsatz der Gefühlsbilanz auch vom Zeitbedarf her so einsetzbar ist, dass es in die Rahmenbedingungen in einer BSL-Beratung passt. Es kann bereits in der ersten Sitzung eingesetzt werden. Die Statistik zeigt, dass an den öffentlichen Beratungsstellen in der Schweiz pro Fall durchschnittlich 1.8 Sitzungen durchgeführt werden (KBSB 2014, S. 8). Instrumente, die für die Durchführung eine Vielzahl von Sitzungen benötigen, haben in der BSLB also wenig Chancen auf eine weite Verbreitung.

4 Auswertung

4.1 Das Kurzmanual als Arbeitsvorschlag für die BSLB

Die im Kapitel 2.3 vorgestellten neurowissenschaftlichen Erkenntnisse schufen die Voraussetzungen für einen neuen Umgang mit Entscheidungen. Die Gefühlsbilanz ist aus diesen Grundlagen entstanden und hat grosses Potenzial, auch in der BSLB nutzbringend eingesetzt zu werden. Ein Potenzial, das bislang noch nicht ausgeschöpft wurde. Bis anhin fehlen die Grundlagen, die den Beratungskontext und insbesondere die Rahmenbedingungen der BSLB für die Arbeit mit der Gefühlsbilanz berücksichtigen. Ein im Rahmen dieser Arbeit entwickeltes Anwendungskonzept soll diese Lücke schliessen. Das sogenannte *Kurzmanual* beschreibt einerseits die Anwendung der Gefühlsbilanz in der BSLB Schritt für Schritt. Das Vorgehen basiert auf einem von Storch (2013b) vorgeschlagenen Einsatz der Gefühlsbilanz in Entscheidungssituationen und ist aufgrund von eigenen Erfahrungen, Diskussion mit Kolleginnen und Kollegen, Fachleuten sowie dem Studium der Literatur auf die BSLB angepasst worden. Darüber hinaus fördert ein zweiter Teil das Verständnis der Beratenden für die wissenschaftlichen Grundlagen.

Mit beiden Teilen sollen bestimmte Ziele erreicht werden. Das Hauptziel der praktischen Anleitung ist es, dass die Beratenden die Anwendung der Gefühlsbilanz in einer Beratungssituation der BSLB erlernen können. Die Anleitung ist so ausgestaltet, dass die Einstiegsschwelle möglichst tief ist, also kurz und auf das Wesentliche reduziert mit einem Aufbau nach dem Minimax-Prinzip. In der Umsetzung haben sich diese Überlegungen wie folgt ausgewirkt:

- Eine Titelseite und ein einleitender Text geben eine Übersicht über Inhalte und Nutzen. Sie sollen die Attraktivität des Instruments zeigen und in die Thematik einführen.
- Eine Schritt-für-Schritt-Formulierung gibt dem Vorgehen eine klare und nachvollziehbare Struktur, die als Leitfaden durch den Ablauf führt. Die Angabe der Ziele, die in jedem Schritt erreicht werden sollen, machen klar, worum es jeweils geht.
- Illustrationen zeigen konkret, wie die Ergebnisse aussehen können.
- Der Arbeitsablauf wird anhand von einem Beispiel erläutert. Dies macht den Text zugänglich, konkret und lebendig.
- Übersichten, die auf einer Einzelseite Platz finden, fassen zusammen und können allenfalls auch während dem Benutzen unkompliziert als Erinnerungshilfe beigezogen werden.
- Die Arbeitstechnik *Ideenkorb* macht einen Vorschlag für Situationen, in welchen eine Klientin oder ein Klient keine Gründe für seine Gefühle nennen kann.

Die Aufarbeitung des Theorieteils verfolgt hauptsächlich zwei Ziele: die Lektüre soll das Verständnis für den Aufbau der Gefühlsbilanz und der Arbeit mit derselben vertiefen und damit zielgerichtetes Vorgehen erleichtern. Überdies soll er den Beratenden eine Haltung im Sinne der Ressourcenorientierung des ZRM ermöglichen. Zu diesem Zweck werden in aller Kürze

die biologischen und psychologischen Voraussetzungen geschildert, auf deren Basis wir Entscheide fällen. Folgendes Wissen soll vermittelt werden:

- Die Berufsberatenden kennen die 2-Prozess-Theorie. In anderen Worten: Sie wissen, dass die Gefühlsbilanz mit affektiven Bewertungen arbeitet und dass diese Arbeit in Abgrenzung zu verstandesmäßigen Bewertungen versteht.
- Die Berufsberatenden verstehen, dass die Gefühlsbilanz zwei Skalen hat, weil positive und negative Affekte unabhängig voneinander entstehen.
- Die Berufsberatenden kennen die 3 Varianten des Zusammenspiels von Verstand und Unbewusstem (Selbstkontrolle, Impulsivität und Selbstregulation) und wissen, warum die Selbstregulation am erfolgreichsten ist (vgl. Storch und Krause 2014, S. 114).
- Die Berufsberatenden verstehen, dass die Koordination von Gefühl und Verstand Voraussetzung für unsere psychische Gesundheit ist.
- Die Berufsberatenden erkennen, dass es für die meisten Entscheidungen keine richtig/falsch-Lösung gibt und deshalb für diese Entscheidungen eine kluge und nicht eine korrekte Entscheidung angestrebt werden sollte.

Aus diesen Vorgaben ist ein 16-seitiges Dokument entstanden, das BSL-Beratende, auch ohne ZRM-Vorwissen, zum Einstieg in die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in Entscheidungssituationen befähigt.

4.2 Methodisches Vorgehen

4.2.1 Wahl der Methode

Das Erstellen des Kurzmanuals hatte zum Ziel, den Einsatz der Gefühlsbilanz als Unterstützung bei Entscheidungssituationen in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen so zu ermöglichen, dass sichtbar wirkungsvolle und ökonomische, also praxistaugliche, Ergebnisse beobachtbar sind. Als die zu untersuchenden Hypothesen wurde formuliert: **Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz bei Entscheidungsschwierigkeiten wird von den Beratenden und den Ratsuchenden effektiv, mit beobachtbarem Ergebnis sowie anwenderfreundlich wahrgenommen. Beratende und Ratsuchende fühlen sich in der Lage, die Technik eigenständig anzuwenden.**

Die im Folgenden beschriebene Untersuchung gewährt einen ersten Einblick, inwiefern die Hypothesen zutreffen. Es kann sich dabei im Rahmen dieser Arbeit nicht um eine summative Evaluation handeln, welche die erwartete Wirkung überprüft. Vielmehr wird im Sinne einer formativen Evaluation ein Zwischenergebnis geliefert mit dem Ziel, die Intervention modifizieren und verbessern zu können (vgl. Bortz und Döring 2006, S. 110). Für eine formative Evaluation eignet sich eine qualitative Datenerhebung. Aufgrund ihrer offenen Form begünstigt

sie die Wahrscheinlichkeit auf neue Aspekte eines Themas zu stossen (vgl. Bortz und Döring 2006, S. 380).

Methodisch zentral für die Beantwortung einer Fragestellung ist die Datenerhebungstechnik. In den Sozialwissenschaften werden Daten mittels Zählen, Urteilen, Testen, Befragen, Beobachten erhoben (vgl. Bortz und Döring 2006, S. 138). Ein entscheidendes Kriterium für die Wahl der Datenerhebungstechnik war die Vorgabe, dass die Praxistauglichkeit gemessen werden solle. Aufgrund der Fragestellung sollen also echte Situationen untersucht werden, in welchen sich Beraterinnen und Berater zusammen mit ihren Ratsuchenden mit genuin konflikthaften Entscheidungssituationen beschäftigen. Die Vorgabe, dass echte Situationen untersucht werden, konfrontiert mit dem Umstand, dass sich die Gefühlsbilanz nicht geplant einsetzen lässt. Die Ratsuchenden kommen mit einem weiten Spektrum an Fragestellungen in die Beratung und konflikthafte Entscheidungssituationen bilden in der Beratungspraxis lediglich einen Teil davon. Wollte man Daten mittels Beobachtung erheben, müsste man unzählige Sitzungen aufzeichnen, ohne relevante Situationen zu erleben. Den benötigten Aufwand kann diese Arbeit nicht leisten. Aus diesen Überlegungen wurden die Daten anhand von Befragungen erhoben. Die Befragung gibt subjektive Einschätzungen wider. Mit Fragen, die auf die Wirkung des Instruments und dessen Handhabbarkeit abzielen messen wir also die wahrgenommenen Effekte.

Als Art der Befragung wurde das Format des Fragebogens gewählt. Fragebögen erlauben es, Informationen direkt aus tatsächlichen Beratungen zu erhalten, ohne dass eine Drittperson zugegen sein muss. Ausserdem können sie von den Beteiligten zu jeder Zeit und autonom ausgefüllt werden. Dies sind entscheidende Vorzüge für die vorliegende Untersuchung.

Es sollen sowohl die Berater- wie auch die Ratsuchendenperspektive abgedeckt werden und die Fragen sollen sich auf die Anwenderfreundlichkeit des Instruments selber und auch auf den wahrgenommenen Effekt beziehen. Da die Fragebögen unmittelbar nach der Beratung ausgefüllt werden sollen, kann die Wirkung nach der ersten Anwendung der Gefühlsbilanz erfragt werden. Für Effekte, die erst mit zeitlicher Verzögerung einsetzen, beschränken sich zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeiten auf das Erfragen der Erwartungen.

Es wird nun die Frage behandelt, wie ein Fragebogen beschaffen sein muss, um dem Wahrheitsgehalt der untersuchten Hypothese auf die Spur zu kommen.

4.2.2 Fragebogenkonstruktion

Das Entwickeln eines Fragebogens ist nicht trivial (vgl. Kuckartz 2009, S. 33). Die Herausforderung besteht darin, die Bögen so zu konstruieren, dass sie die Beantwortung der Forschungsfrage ermöglichen und gleichzeitig die Antworten tatsächlich die Meinungen und das

Wissen der Ausfüllenden repräsentieren (vgl. Kapitel 2.2.1). Der folgende Abschnitt zeigt auf, welche Grundsätze und Überlegungen für die Konstruktion der in dieser Arbeit verwendeten Fragebogen leitend waren.

Im Zentrum muss die Perspektive der Ausfüllenden stehen. Erst wer sich Gedanken macht, wie das Endprodukt auf eine Person wirkt, die ohne Vorwissen mit den Fragen konfrontiert wird, kann die Fallstricke erahnen, die es zu umgehen gilt (vgl. Raab-Steiner und Benesch 2010, S. 51). Die Anforderungen an die befragte Person sind komplex. Sie ist aufgefordert eine ganze Reihe von Aufgaben zu bewältigen, wie Porst beschreibt (vgl. 2011, S. 17-27): Sie muss die gestellte Frage verstehen, relevante Informationen zum Beantworten aus dem Gedächtnis abrufen, auf der Basis dieser Informationen ein Urteil bilden, dieses Urteil gegebenenfalls in ein Antwortformat einpassen und schliesslich ihr „privates“ Urteil vor der Weitergabe an die Interviewenden bzw. an den Fragebogen gegebenenfalls anpassen.

Nicht alle diese Aufgaben können von den Befragern beeinflusst werden. Doch sollen im Folgenden die Eckpunkte diskutiert werden, die zur Erstellung eines Fragebogens relevant sind. Sind die Fragen so gestellt, dass alle Antwortenden dasselbe verstehen? Haben die Antwortenden die Möglichkeit, ihre Meinung angemessen auszudrücken? Sind die Fragen neutral, also nicht suggestiv, formuliert? Diese Faktoren wurden für diese Arbeit berücksichtigt. Dazu wird ein Blick auf die Art der Skala, die Art der Fragen und die Struktur der Fragebogen geworfen.

Skala und Skalenbildung

Auf die Skalentypen, die in den Sozialwissenschaften verwendet werden, wurde bereits im Kapitel 2.2 eingegangen. An dieser Stelle wird ein Überblick über Vor- und Nachteile verschiedener Ausführungen gegeben und die Überlegungen für die Wahl der Skala in der vorliegenden Arbeit verwendeten Fragebögen vorgestellt. Folgende Aspekte werden diskutiert: die Verbalisierung der Skalenpunkte, die Anzahl der Skalenpunkte, die Richtung der Skala und die Dimensionalität (vgl. Porst 2011).

Verbalisierte Skalen sind Skalen, bei denen jeder einzelne Skalenpunkt mit einer verbalen Benennung gekennzeichnet ist, beispielsweise in einer Skala mit vier Skalenpunkten „stimme voll und ganz zu“, „stimme zu“, „stimme eher nicht zu“, „stimme überhaupt nicht zu“, sogenannte Likert-Skalen (Likert 1932, vgl. auch Diekmann 2012, S. 240). Ein Vorteil der verbalisierten Skala besteht darin, dass jeder einzelnen Stufe eine Bedeutung zugeordnet ist. Ist also „ein Skalenpunkt mit ‚stimme eher zu‘ verbalisiert, muss man nicht mehr darüber nachdenken, was das so verbalisierte Kästchen bedeuten soll, weil die Bedeutung ja dabeisteht“ (Porst 2011, S. 78). Diekmann erwähnt, dass die Verbalisierung der Kategorien im Vergleich zur Verwendung von Zahlenwerten die Zuverlässigkeit der Messung etwas erhöht (vgl. 2012,

S. 473). Die Nachteile liegen in der Formulierung der Skalenpunkte. Sie sollen so formuliert sein, dass man in der Auswertung von einer Gleichabständigkeit ausgehen kann. Dies zu erreichen ist aber schwierig. Ausserdem stellt sich die Frage, wie man den mittleren Wert (bei einer geraden Anzahl Skalenpunkte) verbalisieren kann. Lösungen wie „trifft teils/teils zu“ bzw. „trifft teils/teils nicht zu“ oder „trifft mittel zu“ sind in ihrer Aussage uneindeutig. Hier überzeugt die endpunktbenannte Skala: das Problem der Formulierung und der Gleichabständigkeit wird bedeutend reduziert, da nur die Extremwerte verbalisiert sind und die Mittelwerte ohne sprachlichen Ausdruck auskommen. Nachteilig ist hier, dass die Interpretation der Skalenpunkte alleine von den Ausfüllenden gemacht werden muss.

Bei geraden Skalen ist die *Anzahl der Skalenpunkte* geradzahlig, bei ungeraden Skalen dagegen ist sie ungerade (vgl. Porst 2011, S. 81). Bedeutend ist, dass bei der ungeraden Skala ein Skalenmittelpunkt vorhanden ist. Das Angebot einer Mittelkategorie birgt die „Gefahr, dass sie vermehrt als ‚Fluchtkategorie‘ genutzt wird, weil Befragungspersonen sich entweder nicht für die eine oder andere Seite der Skala entscheiden wollen oder können, oder weil die Entscheidung für die Mittelkategorie nichts anderes ist als der Versuch, zur nächsten Frage zu gelangen ohne seine wirkliche Meinung oder auch Meinungslosigkeit zu dieser Frage kundtun zu müssen“ (Porst 2011, S. 81). Umgekehrt wird es wahrscheinlicher, dass Antwortende überhaupt keine Antwort geben oder ein beliebiges Kreuz machen, wenn man mit geradzahligem Skalen arbeitet. Abhilfe kann hier eine Restkategorie schaffen: „weiss nicht“ oder „keine Antwort“ ausserhalb der abgestuften Skala. Auch hier tendieren die Befragten jedoch dazu, diese Kategorie übermässig zu nutzen, wenn sie zu häufig angeboten wird. Diekmann erkennt in der Forschung keine Tendenz in den Empfehlungen zu Anzahl Skalenpunkten (vgl. 2012, S. 473).

Mit *Skalenbreite* bezieht man sich auf die Menge der Skalenpunkte (vgl. Porst 2011, S. 82). Breite Skalen verfügen über eine hohe Anzahl Skalenpunkte, so dass sie in der grafischen Darstellung viel Platz einnehmen. Ist die Auswahl an Punkten zu gross führt das einerseits bei den Befragten zu einer Überforderung und andererseits bei den Ergebnissen zu einer Scheingenauigkeit. Zu breit ist die Skala, wenn zwischen den einzelnen Skalenpunkten gar kein bedeutungsvoller Unterschied mehr gemacht werden kann. Zu enge Skalen wiederum lösen bei Befragungspersonen oft Widerwillen aus, weil sie die Frage differenzierter bewerten möchten. Porst (vgl. 2011, S. 85) empfiehlt für endpunktbenannte Skalen nicht weniger als fünf und nicht mehr als neun und für verbalisierte Skalen vier bis höchstens sechs Skalenpunkte.

Mit der *Richtung* einer Skala bezeichnet man die Seite, auf welcher der höchste Skalenwert steht (vgl. Porst 2011, S. 86). „Von links nach rechts“ heißt, der niedrigste Skalenwert steht

auf der linken und der höchste Skalenwert auf der rechten Seite der Skala, „von rechts nach links“ bedeutet, der höchste Skalenwert steht auf der linken und der niedrigste Skalenwert steht auf der rechten Seite der Skala. Streng theoretisch sind die beiden Varianten gleichwertig, doch sind die Richtungen kulturell bedeutsam. Analog zu unserer Leserichtung denken wir auch viele andere Verläufe von links beginnend und nach rechts anwachsend. Aus diesem Grund ist eine Skala von links nach rechts zu bevorzugen.

„Die *Dimensionalität* einer Skala steht für deren inhaltliche Spannweite: Von einer eindimensionalen Skala sprechen wir dann, wenn die Skala nur Antworten in eine Richtung zulässt [z.B. keine Zustimmung bis totale Zustimmung], von einer zweidimensionalen Skala sprechen wir, wenn die Skala von einem negativen Wert über einen Mittelpunkt hin zu einem positiven Wert verläuft [z.B. von totaler Ablehnung zu totaler Zustimmung]“ (Porst 2011, S. 90, Hervorhebung S.S.). Zu beachten gibt es hier, dass Befragungspersonen dazu tendieren, negative Bereiche zu meiden. Das heisst, dass sie unabhängig von der „wahren“ Gegebenheit lieber Antworten im positiven Bereich wählen. Wenn also eine zweidimensionale Skala angeboten wird, sollte vermieden werden, dass die ablehnende Meinung negativ dargestellt wird. Demzufolge sollte man keine Farben oder andere Mittel zu einer grafischen Zweiteilung und keine Skalen mit Minuswerten (beispielsweise -2, -1, 0, 1, 2) verwenden.

Die Darstellung von Vor- und Nachteilen verschiedener Skalenausführungen zeigt, dass es keine perfekte Skala gibt. Jede Variante birgt andere Stärken und Schwächen (vgl. Porst 2011, S. 92).

Arten von Fragen und Frageformulierung

Bei den Fragearten werden offene, halboffene und geschlossene Fragen unterschieden (vgl. Diekmann 2012, S. 476; Porst 2011, S. 51; Bortz und Döring 2006, S. 254, Kirchhoff et al. 2010, S. 20). Bei halboffenen Fragen wird, wie bei den geschlossenen, eine Auswahl gegeben mit einer zusätzlichen Restkategorie, die frei für weitere Möglichkeiten ist.

Geschlossene Fragen sind sowohl für die Fragenden wie für die Antwortenden mit weniger Aufwand verbunden (vgl. Diekmann 2012, S. 477; Porst 2011, S. 53). Dadurch, dass die Wahl der Antwortoptionen eingeschränkt ist, erzeugen sie ein Bild einer übersichtlichen, geordneten Welt. Dies trifft jedoch nur zu, weil die Forscher schon mit der Formulierung der Antwortmöglichkeiten eine Vorauswahl getroffen haben. Diekmann vergleicht dies mit einem Astronomen, der sein Fernrohr auf den Mond gerichtet hat und so nichts über den Mars erfahren wird (vgl. 2012, S. 477). Untersucht man die gleichen Forschungsthemen mit geschlossenen und offenen Fragedesigns, wird klar, dass diese Einfachheit eine Täuschung sein kann (vgl. Porst 2011, S. 59-60). Oftmals finden sich die Befragten in den angebotenen Kategorien nicht wieder. Bei einer Umfrage über Kindererziehung kam die meistgewählte

Antwort bei der geschlossenen Frage (61,5%) bei der offenen Frageformulierung lediglich auf 4,6% (vgl. Schuman und Presser 1981, S. 104ff, zit. in: Porst 2011, S. 60).

Die Probleme mit den geschlossenen Fragen sprechen nicht vorbehaltlos für offene Fragen. Auch offene Fragen bergen ihre Schwierigkeiten. Einerseits stellen sie relativ hohe Ansprüche an die Verbalisierungsfähigkeit der Befragungsperson. Des Weiteren fehlt ihnen eine Hilfestellung, die geschlossene Fragen bieten können. Die Antwortoptionen in geschlossenen Fragen liefern den Lesenden wertvolle Kontextinformationen, die helfen, die Frage im richtigen Kontext zu verstehen. Porst (vgl. 2011, S. 58f) illustriert dies anhand des fiktiven Beispiel von Herrn Müller, der leidenschaftlich gern Holz hackt. In einer Umfrage wird er nach seinen Freizeittätigkeiten gefragt. Ist die Frage offen gestellt, hält er „Holz hacken“ möglicherweise nicht für ein Hobby und nennt stattdessen „Wandern“, um den Erwartungen der Fragestellenden gerecht zu werden (er richtet sich nach den 4 Maximen der kooperativen Kommunikation nach H. P. Grice, 1975). Die Forscher werden also Herrn Müllers liebste Freizeitaktivität nicht erfahren, weil Herr Müller sich kooperativ zeigen will und seine Antwort der Situation anpasst, so wie er sie einschätzt. In der geschlossenen Frage signalisieren die angebotenen Antwortalternativen, wofür sich die Fragenden interessieren. Die Entscheidungsschwierigkeit erübrigt sich für Herr Müller. Ist Holzhacken auf der Liste, wird er es angeben, wenn nicht, bleibt es unerwähnt.

Entscheidend an diesem Beispiel ist die Erkenntnis, welche Herausforderungen beide Frageformate bergen. In der offenen Frage wird der Kontext ohne das Hilfsmittel der Antwortoptionen vermittelt. Die Fragenden müssen also sorgfältig überlegen, welche Kontextinformationen auf welche Art in den Fragebogen integriert werden, so dass nichts Wesentliches verpasst wird. Und in der geschlossenen Frage müssen sie bedenken, dass durch die Antwortoptionen unter Umständen wesentliche Antworten unterdrückt werden. Die Erfahrung zeigt, dass es immer wieder Menschen gibt, die sich auch in einem breiten Angebot von Antwortoptionen nicht wiederfinden können (vgl. Porst 2011, S. 53 und 56). Das wirkt sich sowohl auf die Qualität der Antworten aus wie auch auf die Motivation der Ausfüllenden. Es ist demotivierend zu sehen, dass man nicht in die Denkwelt des Fragebogens hineinzupassen scheint. Für Fälle, wo das Universum tatsächlicher Antworten gut abgeschätzt, aber nicht definitiv bestimmt werden kann, bieten sich deshalb halboffene Frageformate an (vgl. Porst 2011, S. 64).

Neben den formellen Aspekten ist die Formulierung der einzelnen Fragen von zentraler Bedeutung. Sorgfältige Formulierungen sind wesentlich, damit die Befragten die Aufgaben im Sinne der Forscher verstehen und in der Lage sind angemessen zu antworten. Allein um die Frage verstehen zu können, müssen einige Voraussetzungen gegeben sein: der Wortschatz

muss der Person bekannt sein, die Frage muss klar und nicht zu schwierig formuliert sein und darf keinen Interpretationsspielraum lassen. Porst betont, wie individuell die Voraussetzungen verschiedener Zielgruppen sind und wie problematisch dadurch das Postulieren allgemeingültiger Regeln. Dennoch bietet er als Grundlage die „10 Gebote der Frageformulierung“ an (Porst 2000, zit. in: Porst 2011, S. 95-114). Diese Gebote sind auch im Grundlagenwerk von Bortz und Döring (2006, S. 255) wiedergegeben. Diekmann (2012, S. 479-483), Raab-Steiner und Benesch (2010, S. 50-53) und Kirchhoff et al. (2010, S. 21) machen ähnliche Vorschläge.

1. Du sollst einfache, unzweideutige Begriffe verwenden, die von allen Befragten in gleicher Weise verstanden werden!
2. Du sollst lange und komplexe Fragen vermeiden!
3. Du sollst hypothetische Fragen vermeiden!
4. Du sollst doppelte Stimuli und Verneinungen vermeiden!
5. Du sollst Unterstellungen und suggestive Fragen vermeiden!
6. Du sollst Fragen vermeiden, die auf Informationen abzielen, über die viele Befragte mutmaßlich nicht verfügen!
7. Du sollst Fragen mit eindeutigem zeitlichen Bezug verwenden!
8. Du sollst Antwortkategorien verwenden, die erschöpfend und disjunkt (überschneidungsfrei) sind!
9. Du sollst sicherstellen, dass der Kontext einer Frage sich nicht auf deren Beantwortung auswirkt!
10. Du sollst unklare Begriffe definieren!

Diese Grundregeln in Form von Geboten bedürfen an dieser Stelle keiner weiteren Erklärungen. Nur zum neunten Gebot sei eine Ergänzung erlaubt. Mit dem Kontext einer Frage sind die Fragen und Antwortvorgaben davor gemeint. Je nach Inhalt können sie sogenannte *Kontexteffekte* auslösen (vgl. Porst 2011, S. 112). Wird beispielsweise mit einer Frage eine positive Assoziation zu einem Thema geweckt, fällt die Beurteilung dieses Themas in einer Folgefrage im Allgemeinen wohlwollender aus. Das Voraussagen solcher Effekte ist schwierig, sollte jedoch berücksichtigt werden (vgl. Porst 2011, S. 110).

Bei Skalenfragen kann statt der Frageform auch ein *Statement* (vgl. Bortz und Döring 2006, S. 254), bzw. eine Behauptung, zur Beurteilung gegeben werden. Statements eignen sich insbesondere zur Erkundung von Positionen, Meinungen und Einstellungen. Bortz und Döring (2006, S. 254) streichen heraus, dass sich mit Behauptungen „die interessierende Position oder Meinung prononcierter und differenzierter erfassen [lässt] als mit Fragen, die zum gleichen Inhalt gestellt werden“ und zudem „durch geschickte, ggf. gar provozierende Wortwahl auch zweifelnde, unsichere Befragungspersonen zu eindeutigen Stellungnahmen“ veranlasst werden können. Im Gegensatz dazu seien Fragen für die Erkundung konkreter Sachverhalte besser geeignet.

Struktur und Dramaturgie

Zum Kontext jeder Frage lassen sich neben den Vorfragen auch andere Aspekte wie Titelseite, Layout, etc. zählen. Der Prozess des Ausfüllens wird durch diese Mittel in eine Art Dramaturgie eingebettet, die ihre eigene Wirkung entfaltet.

Die *Titelseite* ist die erste Seite eines Paper&Pencil-Fragebogens oder der erste Screen in einem Online-Setting. Sie ist die erste Begegnung der Person mit der Umfrage und damit die Hinführung zur Befragung. Eine Titelseite sollte darum attraktiv und motivierend sein und zweckmässig auf die Fragen hinführen. Dazu kann ein Bild dienen und ein kurzer Text. Im Text kann die befragte Person über die wichtigsten Punkte wie Angaben des Forschungsthemas und die ausführende Institution informiert werden und sich damit ein Bild machen, was mit ihren Angaben geschieht (vgl. Porst 2011, S. 31).

Bei der grafischen Gestaltung des Fragebogens geht es darum, das Ausfüllen so leicht und verständlich wie möglich zu machen. Dazu sollte die Textmenge pro Seite/Screen nicht zu gross sein, die Schriftgrösse gut lesbar und die Darstellung übersichtlich (vgl. Raab-Steiner und Benesch 2010, S. 51 sowie Porst 2011, S. 165).

Bei der Anordnung der Fragen hat es sich bewährt, Fragen zum gleichen Thema in Blöcken zusammenzufassen (vgl. Diekmann 2012, S. 484). Die Wechsel zum nächsten Block können mit kurzen Überleitungen und Überschriften gestaltet werden. Neben der Fragensukzession (Reihenfolge) kommt der Einstiegsfrage eine besondere Bedeutung zu. Sie entscheidet mit, ob die Befragungsperson die Umfrage effektiv macht oder abbricht. Einstiegsfragen sollten technisch einfach und von allen Befragten zu beantworten sein. Gleichzeitig sollten sie jedoch nicht zu banal, sondern auch spannend sein und die Befragungsperson persönlich betreffen. Wichtig ist auch zu beachten, dass der Bezug zum Thema der Umfrage ersichtlich wird. Steigt man mit einer Frage ein, die nicht zum Titel oder dem einführenden Text passt, löst man damit Irritation aus. Auch demographische Angaben und heikle Fragen legt man mit Vorteil an den Schluss einer Befragung. Dies auch, weil sie im Allgemeinen nicht gerne beantwortet werden (vgl. Porst 2011, S. 142).

Das Medium

Wer Daten mittels Fragebogen gewinnt, ist auf die Mitarbeit von Dritten angewiesen. Da bereits der Aufwand für die Einarbeitung in die Gefühlsbilanz einen Aufwand für die Beraterinnen und Berater bedeutet, stand für die Konstruktion der Fragebögen dieser Arbeit umso mehr die Ökonomie im Zentrum. Mit minimalem Aufwand ein Maximum an Information zu gewinnen war die Leitlinie.

Das beginnt mit der Wahl des Mediums. Der Entscheid ist für den Online-Anbieter Google gefallen. Das Umfragetool bietet eine breite Auswahl an Frageformaten und Skalen und eine benutzerfreundliche Bedienung an. Die Befragungspersonen klicken auf einen Link und geraten damit direkt zu den Fragen. Sind diese fertig beantwortet werden die Ergebnisse gespeichert und die Umfrage ist damit für die Ausfüllenden beendet. Ein Zurückschicken, Scannen oder ähnliches erübrigt sich. Diekmann (vgl. 2012, S. 522) ergänzt diese Vorteile mit der Schnelligkeit der Durchführung, den tiefen Kosten, den Möglichkeiten in der Präsentation (vgl. unten Abschnitt Layout), der Möglichkeit, die Fragenreihenfolge zu verändern, der Möglichkeit, Befragtenverhalten wie beispielsweise die Beantwortungszeit festzuhalten und experimentelle Studien (beispielsweise mit Interaktion zwischen Versuchspersonen) zu erstellen. Kuckart et al. sehen die Unterschiede zu herkömmlichen Befragungen in der Aufmerksamkeitsspanne der Befragungspersonen und empfehlen deshalb kürzere Fragen und verstärktes Augenmerk auf klare und verständliche Sprache (vgl. 2009, S. 34). Dazu kommen Vor- und auch Nachteile, die sämtliche Formen schriftlicher Befragungen im Vergleich mit verbalen Daten mit sich bringen: Befragte können die Fragen besser durchdenken, Merkmale und Verhalten von Interviewenden haben keinen Einfluss, geringere Kosten stehen der fehlenden Hilfestellung bei Verständnisproblemen, den eingeschränkten Möglichkeiten in den Bereichen Komplexität, Präsentationsverfahren, etc., der Unsicherheit, wer die Bögen ausgefüllt hat, dem erschwerten Beschaffen der Adressen und der im Allgemeinen tieferen Rücklaufquote gegenüber (vgl. Diekmann 2012, S. 514-516).

Für die Ergebnisse einer Online-Befragung kann davon ausgegangen werden, dass sie gleichwertig zu einer Paper&Pencil-Befragung sind. So schreiben Bortz und Döring (2006, S. 254): „Da mittlerweile sehr viele Menschen Erfahrungen im Umgang mit Computern sammeln konnten und zudem die Benutzerschnittstelle grafisch aufbereitet und sehr leicht bedienbar gestaltet werden kann, sind besondere Antwortverzerrungen durch eine computer-gestützte Fragebogen- oder Testadministration nicht zu befürchten.“

Ein Nachteil besteht darin, dass der Fragebogen von den Ratsuchenden nur gleich im Anschluss an die Sitzung ausgefüllt werden kann, wenn ein Computer zur Verfügung steht. Um diese Möglichkeit nicht auszuschliessen, wurde ein Fragebogen als PDF zur Verfügung gestellt. Dieser kann ausgedruckt, an die Ratsuchenden abgegeben und dann eingescannt oder in Papierform an den Autor verschickt werden. Diese Alternative wurde in einem Fall wahrgenommen.

Bei der Gestaltung der Fragebogen fiel der Entscheid für eine Mischung aus offenen und geschlossenen Fragen. Dies empfehlen auch Kuckartz et al. für Online-Befragungen (vgl. 2009, S. 35). Für die geschlossenen Fragen wurden endpunktbenannte, fünfstufige und ein-

dimensionale Skalen gewählt. In dieser Form ist es möglich in der 1. Person Singular formulierte Statements bewerten lassen. So kann mit leicht verständlichen, sehr unmittelbaren und deutlichen Formulierungen gearbeitet werden. Die Fragebogen enthalten einen Titel, Untertitel, einen einleitenden Text und teilweise erklärende Bemerkungen. Eine Einschätzung, wie viel Zeit die Beantwortung beansprucht sorgt für Transparenz und zeigt, dass sich der Aufwand für die befragten Personen in Grenzen hält.

Beim Layout bieten die Online-Anbieter den Vorteil, dass sie explizit für Umfragen entworfen sind und damit auch das Layout auf diese Anforderungen ausgerichtet ist. Im Gegensatz zu selbst gestalteten Papierversionen liefern sie damit eine Arbeitsgrundlage, die viele Gestaltungsgrundsätze berücksichtigt. Für einen ansprechenden Auftritt wurde eine auffällige Farbe für die Überschriften und die Gestaltungselemente gewählt. Der Fragebogen für die KlientInnen beginnt mit einem Bild, das das Beispiel einer Gefühlsbilanz darstellt. Damit soll sofort klar werden, welche Sequenz aus der Beratung angesprochen wird. So wird die ausfüllende Person auch visuell auf das Thema eingestimmt und falls sie das Wort „Gefühlsbilanz“ nicht mit dem entsprechenden Beratungsteil in Verbindung bringen kann, erhält sie auf einfache Weise einen Hinweis.

4.2.3 *Praktisches Vorgehen*

Für die Befragung wurden drei nach den oben beschriebenen Kriterien konstruierte Fragebögen gestaltet. Einer richtet sich an die Klientinnen und Klienten und zwei an die Beratungspersonen.

Es wurden zwei Kommunikationskanäle gewählt, um das Anliegen zu den Beratungsstellen zu bringen. In den biz Goldau, Zug und Urdorf hatte der Autor die Gelegenheit, das Projekt an Teamsitzungen dem gesamten Team vorzustellen. Dies war eine grossartige Chance, weil er sowohl die Gefühlsbilanz vorstellen konnte wie auch das Vorgehen für die Beantwortung der Fragebogen. Zudem gab es die Gelegenheit für Fragen und Rückmeldungen.

Neben diesen persönlichen Begegnungen wurden die Stellenleitungen und persönlichen Kontakte in den kantonalen Beratungsstellen der Kantone Aargau, Basel Stadt und Land, Bern, Graubünden, Luzern, Obwalden, Schwyz, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau, Wallis, Zürich und Lichtenstein per Mail angeschrieben. Das Mail beschreibt die Situationen, wo die Gefühlsbilanz hilfreich sein kann und gibt erste Informationen zum Instrument und dem Forschungsvorhaben. Im Anhang finden sich das Kurzmanual und das Anfragemail mit den Links zu den Fragebogen. Insgesamt wurde die Umfrage an 28 kantonale Beratungsstellen geschickt. Via persönliche Kontakte wurden Beratende in 11 Kantonen und in Liechtenstein kontaktiert. Die Anzahl Mitarbeitende reicht von 6 Beratenden (Rheintal, St. Gallen) bis zu 55

Beratenden (Bern-Mittelland, Bern). Bei einem angenommenen Durchschnitt von 10 Mitarbeitenden pro Stelle ist die Anfrage also an 280 Beratende gegangen.

Grundpopulation stellen in dieser Untersuchung die Beratungspersonen, die in den oben aufgezählten Kantonen tätig sind, und deren KlientInnen in Berufs- und Laufbahnberatungen dar. Dazu gehört potentiell die gesamte Bevölkerung in den entsprechenden Kantonen, die Fragen zu Beruf und Laufbahn hat. Die Methode erlaubt es, mit einer im Vergleich zu anderen Vorgehensweisen grossen Grundpopulation zu arbeiten.

Andererseits sind die Voraussetzungen für die Beteiligten hoch. Für den Rücklauf der Fragebögen muss eine Reihe von Grundbedingungen geschaffen sein: die Beratungspersonen lernen das Instrument der Gefühlsbilanz kennen; sie sind motiviert, dieses Instrument in ihr Beratungsrepertoire aufzunehmen; sie erkennen entsprechende Konstellationen in ihren Sitzungen und erinnern sich auch in der vielschichtigen Beratungssituation an die Gefühlsbilanz; sowohl Beratungsperson wie die Ratsuchenden sind bereit den Fragebogen auszufüllen; und schliesslich machen die technischen und organisatorischen Gegebenheiten das Ausfüllen möglich.

Ein grosses Augenmerk lag deshalb auf der Niederschwelligkeit in den Anfragen. Die Fragebogen benötigen zwischen fünf und maximal fünfzehn Minuten. (Kuckartz et al. empfehlen für Online-Befragungen maximal 10-15 Minuten (vgl. 2009, S. 35)) zum Ausfüllen und auch der versendete Brief ist möglichst kurz gehalten und fokussiert auf den Nutzen, den die Anwendenden aus ihrer Beteiligung ziehen können (vgl. Raab-Steiner und Benesch 2010, S. 51). Um den Kreis der InteressentInnen möglichst gross zu halten, wurde im Besonderen hervorgehoben, dass die Gefühlsbilanz unabhängig vom ZRM angewendet werden kann und der zeitliche Rahmen für eine durchschnittliche Beratungseinheit geeignet ist.

4.3 Ergebnisse

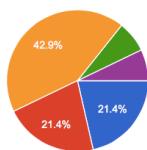
In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse aus den Fragebögen vorgestellt. Es werden jeweils der beabsichtigte Erkenntnisgewinn und die Rückmeldungen vorgestellt. Um dem Missverständnis vorzubeugen, dass es sich beim präsentierten Material um quantitativ ausgewertete Daten handelt, sei hier erwähnt, dass die Tabellen und Grafiken in diesem Teil als Übersicht und illustrative Zusammenfassung der Ergebnisse zu verstehen sind und nicht in einem quantitativen Sinn als repräsentativ für die Grundgesamtheiten der befragten Personengruppen.

Die Rücklaufquoten sind geringer ausgefallen als erwartet. Es scheint, dass die oben beschriebenen Voraussetzungen für die Beteiligung eine höhere Schwelle darstellten als angenommen. In der Konsequenz ist für die Auswertung der Ergebnisse zu berücksichtigen, dass sie auf einer kleinen Datenbasis aufbauen.

4.3.1 Ergebnisse aus dem Fragebogen für die Ratsuchenden

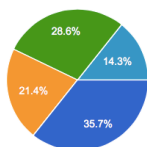
Der Fragebogen für die Ratsuchenden enthält sechs Fragen zu der Arbeit mit der Gefühlsbilanz und drei demographische Angaben. Er fragt nach der Qualität der Unterstützung, der Methoden-Benutzerfreundlichkeit, den Transfererwartungen und lässt schliesslich Platz für freie Anmerkungen. Diesen Bogen haben 14 Personen ausgefüllt, 6 davon unter 21 Jahren und weitere 6 im Alter zwischen 21 und 25 Jahren. 5 der Befragten gaben die Volksschule und 4 eine Mittelschule als Bildungsstufe an. Die demographischen Angaben zu Alter und Bildungsabschluss geben Hinweise über die Personengruppen, für die die Beratenden eine Gefühlsbilanz eingesetzt hatten. Um Angabe des Orts der Beratung wurde gebeten für die Nachverfolgung von evtl. Unregelmässigkeiten oder Spezialfällen.

Alter



bis 16	3	21.4%
17-20	3	21.4%
21-25	6	42.9%
26-35	1	7.1%
36-50	1	7.1%
ab 50	0	0%

Ausbildung



Volksschule	5	35.7%
2-jährige Lehre	0	0%
3-4-jährige Lehre	3	21.4%
Mittelschule (z.B. Gymnasium)	4	28.6%
Uni/Fachhochschule	0	0%
Other	2	14.3%

Abbildung 2: demografische Angaben der Ratsuchenden (eigene Darstellung)

Einleitend wird die Befragungsperson unter dem Titel „Rückmeldung Gefühlsbilanz“ mit einem Text begrüßt, die Einladung zum Mitmachen ausspricht, die Situation umreißt und die Absicht erklärt sowie die Rahmeninformationen über Verwendung und Zeitdauer gibt.

Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz hat mich bei meiner Entscheidungssituation unterstützt.

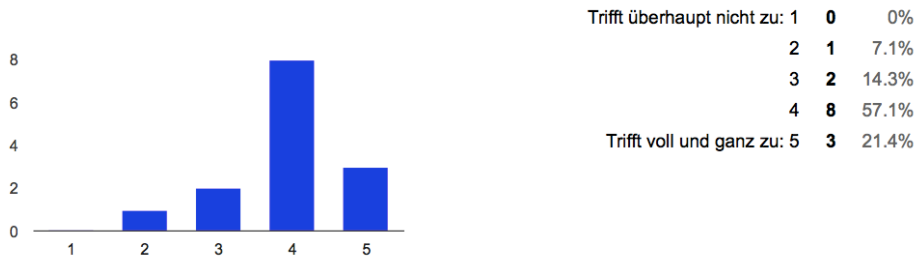


Abbildung 3: Gefühl der Unterstützung (eigene Darstellung)

Nach dieser Hinführung eröffnet ein Statement die Befragung (Abbildung 3). Es wird eine globale Einschätzung der eben gemachten Erfahrung erfragt. Statt mit einzelnen Aspekten zu beginnen holt die erste Frage gleich das Fazit ab. Es kann davon ausgegangen werden, dass zu diesem Zeitpunkt die Personen über die Gefühlsbilanz als Methode noch nicht viel nachgedacht haben. Die Antwort wird deshalb tendenziell aus dem Bauch kommen und weniger reflektiert sein.

Eine Mehrheit hat hier angegeben, dass sie sich durch die Gefühlsbilanz unterstützt fühlten. Drei Personen waren unentschlossen oder sahen keine Unterstützung.

Nach der Arbeit mit der Gefühlsbilanz sehe ich meine Situation klarer als vorher.

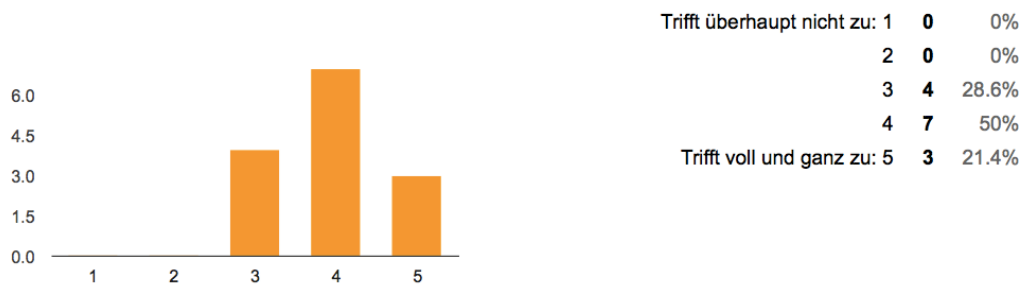


Abbildung 4: Klarheit (eigene Darstellung)

Die zweite Behauptung zielt auf das unmittelbare Ziel der Arbeit mit der Gefühlsbilanz ab, Klarheit zu schaffen (Abbildung 4). Hier hat sich niemand negativ geäußert und im Vergleich zur ersten Frage fanden mehr Personen, dass dieses Ergebnis zutrifft.

Die Aufgabe, wie ich die Kreuze setzen soll, habe ich leicht verstanden.

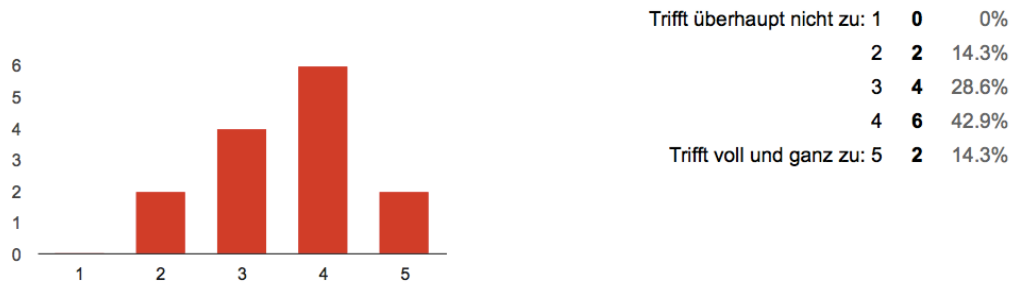


Abbildung 5: Verständnis der Aufgabenstellung – Ratsuchendenrückmeldung (eigene Darstellung)

In der dritten Frage geht es um die Methode und ihre Handhabbarkeit (Abbildung 5). Die meisten Antwortenden fanden die Aufgabe leicht zu verstehen. Drei Personen haben sich neutral geäußert, für zwei war die Aufgabenstellung eher nicht leicht zu verstehen.

Ich denke, dass ich zuhause auch für andere Themen wieder eine Gefühlsbilanz machen werde.

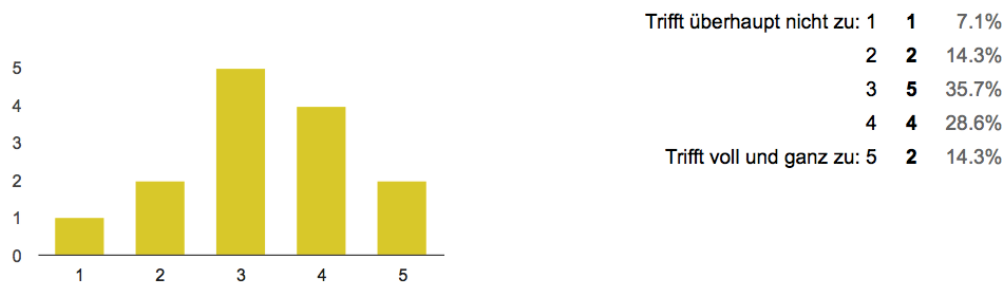


Abbildung 6: Transfererwartung (eigene Darstellung)

Die Befragung geht weiter mit einem Statement zum Transfer der Methode (Abbildung 6). Hier spielt mit, wie vertraut sich die Ratsuchenden bereits mit der Methode fühlen. Die Antworten können aber auch die Zuversicht spiegeln, wie wirksam sie die Gefühlsbilanz einschätzen. Weiter kann die Frage einen indirekten Zugang zur längerfristigen Wirkung geben. Da sich die Behauptung auf eine Prognose bezieht.

Die Fragen 5. und 6. sind offene Fragen. Damit können auch unerwartete Rückmeldungen aufgefangen werden. Die fünfte Frage lautet: „Bitte beschreiben Sie kurz die Entscheidungssituation, zu der Sie mit der Gefühlsbilanz gearbeitet haben.“ Diese Angaben erlauben Rückschlüsse auf typische Situationen, in denen die Gefühlsbilanz in der Praxis eingesetzt wurde. Ausserdem ergibt sich aus diesen Antworten ein Nebeneffekt. Da auch die BeraterInnen nach der Entscheidungssituation gefragt wurden, können die Antworten in den meisten Fällen einander zugeordnet werden. Dies kann wichtig sein, wenn einzelne Antworten stark vom Durchschnitt abweichen oder andere nicht erklärbare Rückmeldungen erscheinen.

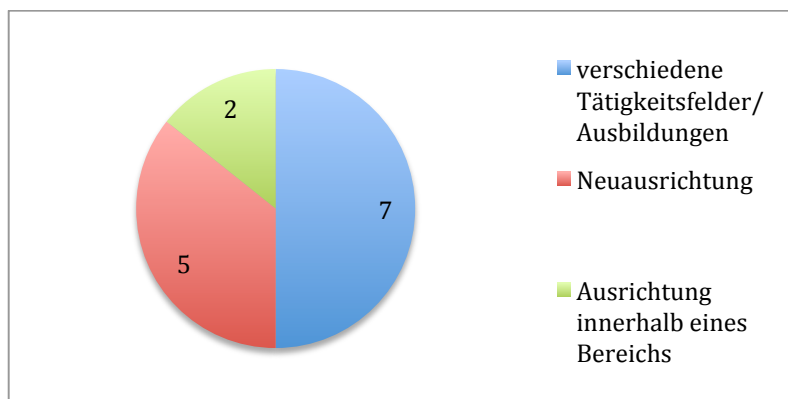


Abbildung 7: Überthemen: die besprochenen Entscheidungssituationen in drei Kategorien (eigene Darstellung)

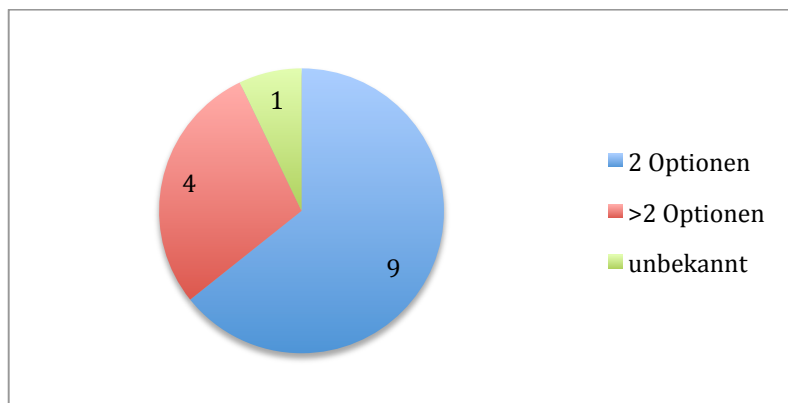


Abbildung 8: Anzahl Optionen: die Anzahl der mit der Gefühlsbilanz bearbeiteten Optionen (eigene Darstellung)

Für die Auswertung wurden die Antworten in einem induktiven Vorgehen nach den zwei Dimensionen „Überthema“ und „Anzahl Optionen“ kategorisiert (Abbildung 7 und 8). Es wurden

drei Überthemen identifiziert: „verschiedene Tätigkeitsfelder/Ausbildungen“ (7x), „Neuausrichtung“ (5x) und „Ausrichtung innerhalb eines Bereichs“ (2x).

In neun Beratungen ging es um die Wahl zwischen zwei Optionen, viermal waren es mehr als zwei Optionen. Einmal konnte die Anzahl aufgrund der Angaben nicht bestimmt werden.

Im Anschluss wurde in einer offenen Frage um Ergänzungen gebeten. Vier Personen haben hier keine Angaben gemacht, sechs Personen gaben ein kurzes, beschreibendes Stichwort (spannend, interessant, neu, zusätzliche Unterstützung). Zwei Personen beschrieben, dass sie den Einstieg schwierig fanden, es dann aber als Unterstützung sahen und eine Person meldete zurück, dass die Arbeit leicht und hilfreich war.

4.3.2 Ergebnisse aus dem Fragebogen für die BeraterInnen zu den einzelnen Ratsuchen-

den

In den Fragebogen für die BeraterInnen interessierten sowohl die Benutzerfreundlichkeit der Methode wie auch der beobachtete Effekt bei den KlientInnen.

Die KlientIn hat die Aufgabe einwandfrei verstanden.

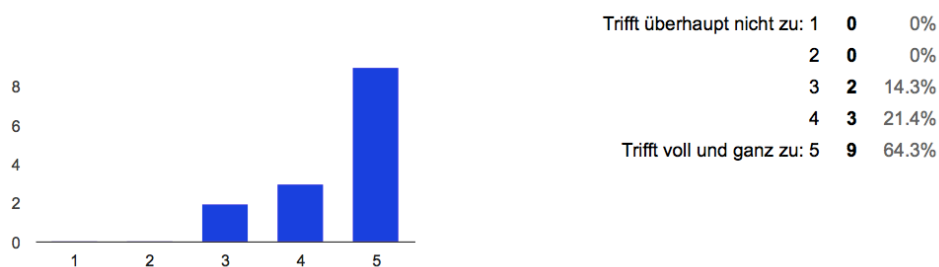


Abbildung 9: Verständnis der Aufgabe - BeraterInnenrückmeldung (eigene Darstellung)

Die Einstiegsfrage soll einfach zu beantworten sein und liefert eine Fremdeinschätzung zu der inhaltlich identischen Frage 3 für die KlientInnen. Die Antworten weisen zu einem hohen Teil starke Zustimmung aus (Abbildung 9).

Ich denke, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz dieseN RatsuchendeN entscheidend weitergebracht hat.

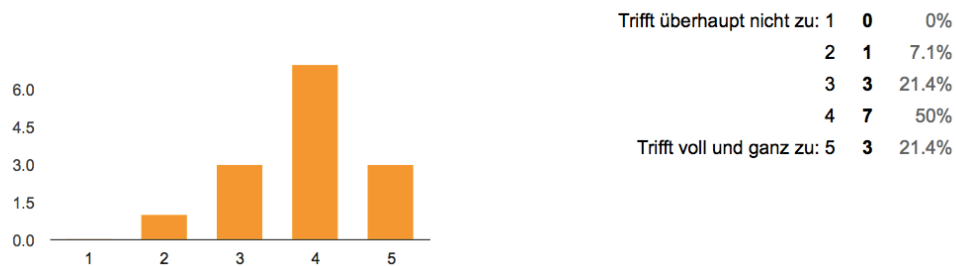


Abbildung 10: Wahrnehmung der Unterstützung (eigene Darstellung)

Der zweite Punkt informiert über die wahrgenommene Effektivität der Beratungssequenz (Abbildung 10). Er deckt sich mit der Frage 1 aus dem KlientInnen-Fragebogen. 10 Befragte erkannten einen positiven Effekt in der Durchführung der Gefühlsbilanz.

Auch die BeraterInnen wurden gebeten, die Situation, mit der gearbeitet wurde, kurz zu beschreiben. Im Vergleich zu den KlientInnen zeigte sich hier, dass die Beratungspersonen differenziertere Rückmeldungen gaben, die sich inhaltlich jedoch deckten.

Ich habe bei dieseR Ratsuchenden durch die Gefühlsbilanz positive Veränderungen in Gesichtsausdruck und Körperhaltung beobachtet.

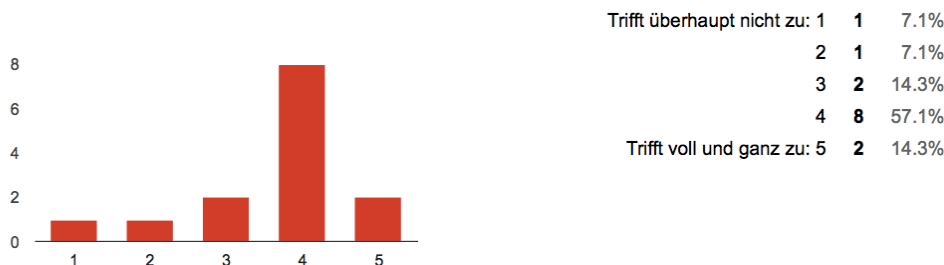


Abbildung 11: Beobachtung von positiven Veränderungen (eigene Darstellung)

Das vierte Statement des Bogens fragte nach Veränderungen in Gesichtsausdruck und Körperhaltung, also direkt feststellbare Indikatoren für einen emotional beobachtbaren Effekt. Dies ist eine wesentliche Komponente. Einerseits bietet die Unmittelbarkeit der affektiven Reaktion eine wertvolle, unverfälschte Rückmeldung. Andererseits sind positive Affekte natürlich das gewünschte Ergebnis in der Arbeit mit der Gefühlsbilanz. Die Antworten auf diese Frage bewegen sich zum grössten Teil im positiven Bereich (Abbildung 11).

Die weiteren Fragen waren offen formuliert, mit dem Zweck breite Informationen über die Praxissituation zu erhalten. Es wurde gefragt nach Abweichungen vom Arbeitsvorschlag im

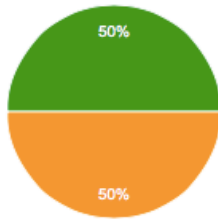
Kurzmanual, nach eventuellen Kommentaren der Ratsuchenden und nach Auffälligkeiten. Die Antworten aus diesen Teilen werden direkt im Kapitel 4.4 behandelt.

Die in den Bögen gestellten offenen Fragen offenbarten in der Auswertung Stärken wie Schwächen. Einerseits sind die Hinweise zu den positiven Seiten sehr wertvoll. Die Befragungspersonen konnten Breite und Schwerpunkt ihrer Antwort selber wählen und dadurch die Aspekte herausstreichen, die ihnen wichtig sind. Gerade die Mehrfachnennungen erhalten bei den Antworten auf offene Fragen ein besonderes Gewicht. Die Personen sind in diesen Fällen nämlich autonom auf ähnliche Antworten gestossen. Auf der anderen Seite ist es schwierig, die item-nonresponse zu interpretieren. Bedeutet die Nicht-Beantwortung der Frage, dass keine Verbesserungsmöglichkeiten gesehen wurden? Vielleicht könnte eine alternative Befragungsform hier ergiebiger Resultate bringen.

4.3.3 Ergebnisse aus dem Fragebogen für die BeraterInnen-Bilanz

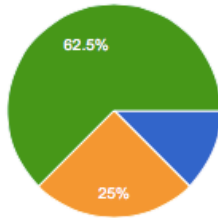
In einem zweiten Fragebogen wurden die Beraterinnen und Berater, die die Gefühlsbilanz in ihren Beratungen angewendet hatten, um ihre gesamthafte Einschätzung gebeten. In einem Teil zum Kurzmanual wurden Kritik und Verbesserungsvorschläge abgeholt, in einem zweiten Teil die Qualität des Arbeitsinstruments beurteilt und drittens Angaben zu den Beratungspersonen erfragt. Auf diesen Fragebogen haben acht Personen geantwortet. Es ist gezwungenermaßen so, dass hier weniger (oder gleich viel) Rückmeldungen eintreffen, da die Beratenden eine oder mehrere Anwendungen evaluiert haben und niemand die Bilanz ausfüllte ohne Einzelanwendungen bewertet zu haben.

Alter



Alter	Anzahl	Prozent
20-30	0	0%
31-40	0	0%
41-50	4	50%
ab 50	4	50%

Berufserfahrung als Beratungsperson

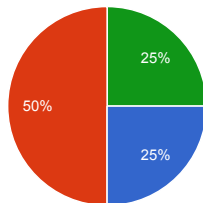


Berufserfahrung	Anzahl	Prozent
1-2 Jahre	1	12.5%
3-5 Jahre	0	0%
6-10 Jahre	2	25%
ab 11 Jahren	5	62.5%

Abbildung 12: demografische Angaben Beratende (eigene Darstellung)

Die teilnehmenden Beratungspersonen sind über 40 Jahre alt und haben überwiegend mehrere Jahre Berufserfahrung in Beratung und Coaching (Abbildung 12). Sie haben die Gefühlsbilanz zwischen ein und viermal oder mehr als zehnmal eingesetzt (Abbildung 13).

In wie vielen Beratungen haben Sie bis jetzt die Gefühlsbilanz eingesetzt?



Anzahl Beratungen	Anzahl	Prozent
1	2	25%
2-4	4	50%
5-10	0	0%
mehr als 10	2	25%

Abbildung 13: Erfahrung mit der Gefühlsbilanz (eigene Darstellung)

Das Kurzmanual ist für mich leicht umzusetzen.

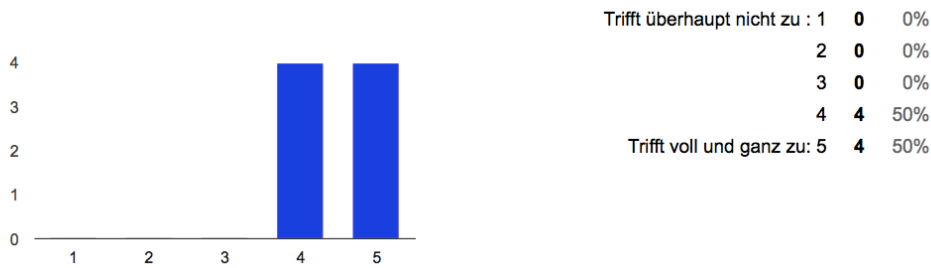


Abbildung 14: Transfereffizienz Kurzmanual (eigene Darstellung)

Das Kurzmanual ist für mich klar und logisch aufgebaut.

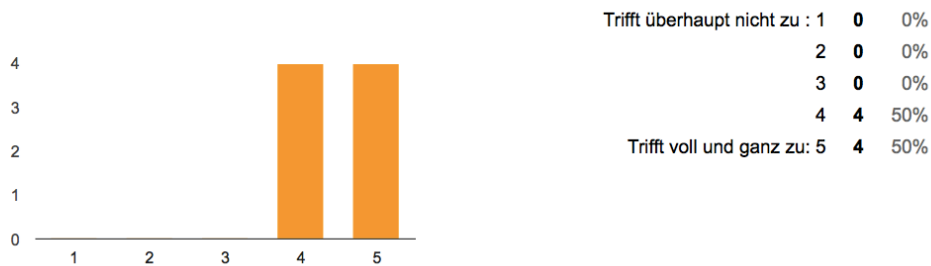


Abbildung 15: Aufbau des Kurzmanuals (eigene Darstellung)

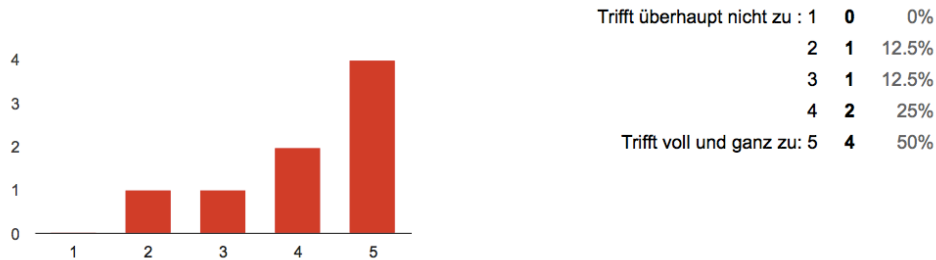
In den ersten beiden Statements des Fragebogens (Abbildung 14 und 15) sind sowohl Umsetzbarkeit wie auch das Verständnis für das Kurzmanual vollständig im positiven Bereich bewertet worden.

Die dritte Frage erkundigte sich in offener Form nach den Stärken des Kurzmanuals. In drei Antworten wurde die Struktur des Kurzmanuals als positiver Punkt herausgehoben, zweimal wurde die Zusammenfassung der 5 Schritte auf einer Seite positiv bewertet. Ausserdem fiel die Verwendung eines Beispiels und Übersicht über die Methode sowie das Layout und die Bilder positiv auf. Eine Person hat überdies die Verständlichkeit des Kurzmanuals gelobt.

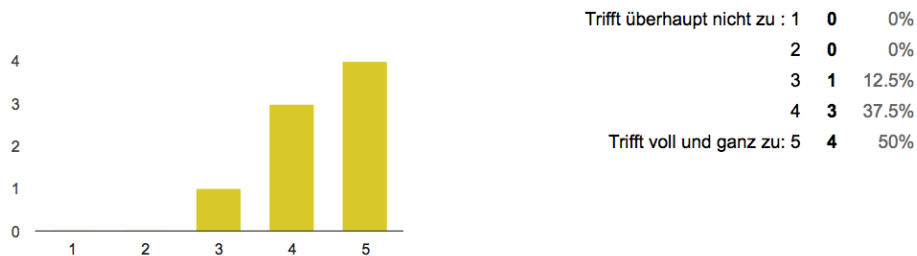
Zu der Frage 4 („Was ist verbesserungswürdig?“) machten vier Bögen keine Angaben (item-nonresponse), zwei fanden, dass es nichts zu verbessern gäbe. Eine Person vermisste den Bezug zur PSI-Theorie von Julius Kuhl. Dadurch würde auch deutlich, dass die Gefühlsbilanz neben den Entscheidungen auch für andere Themen eingesetzt werden könnte. Eine andere Person fand, dass das Manual zu lang sei und die Anwendung auch mit kürzeren Anleitungen gut verstanden würde.

Auf die Frage „Wo möchten Sie mehr Informationen?“ hat eine Person geantwortet („nirgends“) und auf „Was ist überflüssig?“ zwei Personen („nichts“). Hier gab es also 7, respektive 6 item-nonresponses.

Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz hat meine Ratsuchenden in der Mehrheit einen entscheidenden Schritt weitergebracht.



Die Gefühlsbilanz ist für mich hilfreich bei Beratungen mit Entscheidungssituationen.



Ich denke, dass ich die Gefühlsbilanz in mein Beratungsrepertoire aufnehmen werde.

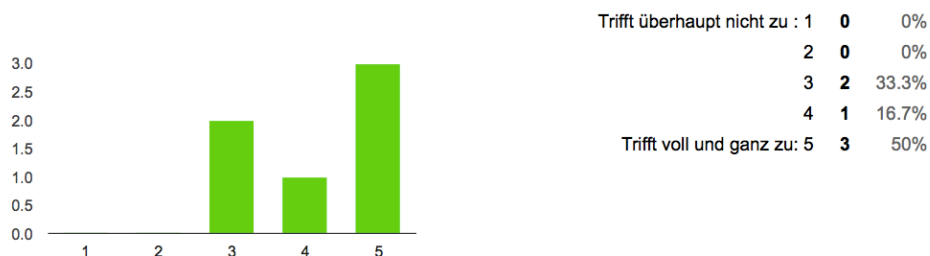


Abbildung 16: Positive Effekte und Transfererwartungen (eigene Darstellung)

Im zweiten Teil gaben die Befragten über ihre Beobachtungen zum Effekt bei den KlientInnen Auskunft. Überwiegend positiv haben sie sich zu Vorwärtskommen und Unterstützungseffekt in den Beratungen geäußert. Zwei Drittel der Antwortenden planen, die Gefühlsbilanz auch in Zukunft einzusetzen (Abbildung 16).

Zusätzliche Informationen zu der Situation in der Praxis geben Angaben zu der Routine, die die Beratungspersonen mit der Gefühlsbilanz haben und zu ihren Gewohnheiten in der Ar-

beit mit Entscheidungssituationen. Dreiviertel der Antwortenden haben die Gefühlsbilanz zwischen ein und vier Mal eingesetzt, das restliche Viertel mehr als zehn Mal.

Weiter wurde gefragt, wie die Beratenden üblicherweise bei Entscheidungsfragen vorgehen. Eine Person gibt an, dass sie regelmässig die Gefühlsbilanz benutzt, zwei Personen benutzen die Gefühlsbilanz neben anderen Methoden. Fünf Personen erwähnen in ihren Antworten Elemente, die auch in der Arbeit mit der Gefühlsbilanz eine Rolle spielen: das Sammeln von zusätzlichen Informationen (3 Pers.) und die Arbeit mit somatischen Markern (2 Pers.).

4.4 Interpretation

Die Befragung über die Benutzung der Gefühlsbilanz wurde durchgeführt um folgende Hypothesen zu überprüfen: Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz bei Entscheidungsschwierigkeiten wird von den Beratenden und den Ratsuchenden effektiv, mit beobachtbarem Ergebnis sowie anwenderfreundlich wahrgenommen. Beratende und Ratsuchende fühlen sich in der Lage, die Technik eigenständig anzuwenden.

Dieses Kapitel vergleicht die Ergebnisse mit den Hypothesen. Es ist gegliedert in die Aspekte „Effekt und Sichtbarkeit“, „Transfereffizienz“ und „Anwenderfreundlichkeit“. Im abschliessenden Teil werden die Ergebnisse aus den Angaben zu Anwendungssituationen und Anwendenden interpretiert.

4.4.1 Effekt und Sichtbarkeit

Verschiedene Fragen haben ergründet, wie die Beteiligten in der Arbeit mit der Gefühlsbilanz die Effekte wahrgenommen haben. Sowohl Ratsuchende wie auch Beratende haben sich überwiegend positiv geäussert zu den Effekten der Arbeit mit der Gefühlsbilanz. Die Ratsuchenden beurteilen das Ausmass der Klarheit, die in der Sitzung erreicht wurde, leicht positiver als ihre generelle Einschätzung der Effekte aus der Arbeit mit der Gefühlsbilanz. Klarheit schaffen ist das Ziel, das in den ersten Schritten 1-3 angestrebt wird (siehe 9.2 Kurzmanual). Diese bilden den Einstieg in die Arbeit und können schnell erreicht werden. Es ist nicht davon auszugehen, dass damit die Entscheidung in den meisten Fällen schon gemacht ist. Dazu braucht es die Untersuchung und die konkrete Arbeit (Schritte 4 und 5 im Kurzmanual). Eine mögliche Erklärung für den Unterschied in den Einschätzungen „Klarheit“ und „generelle Unterstützung“ kann also in der Prozessabfolge der Arbeit mit der Gefühlsbilanz liegen: Die Einstiegsziele wurden bereits gut erreicht, für den bilanzierenden Effekt braucht es noch Arbeit. In dieser Lesart waren also in den Sitzungen die Einstiegsziele der Arbeit mit der Gefühlsbilanz geringfügig besser erreicht als diejenigen, die erst später im Prozess erfolgen sollen.

Die Rückmeldungen der Beratenden zu den Effekten waren positiv. Bis auf eine Person erachten alle Antwortenden die Gefühlsbilanz als hilfreichen Approach in Beratungen mit Entscheidungssituationen. Sie beinhalten jedoch auch kritische Stimmen. So glaubt eine Person eher nicht, dass die Anwendungen mehrheitlich zu einem entscheidenden Fortschritt führten, eine weitere ist sich unsicher. Wie bei jeder Intervention, gibt es auch für dieses Instrument keine Erfolgsgarantie. Die skeptischen Stimmen sprechen für eine ehrliche Rückmeldung. Die Mehrheit der Antwortenden bestätigt die Hypothese, dass die Gefühlsbilanz als effektiv wahrgenommen wird.

Auch die Antworten bezüglich der beobachtbaren somatischen Reaktionen sind positiv ausgefallen. Diese Antworten sind besonders interessant, weil sie ein Indikator sind, der auf der unbewussten Ebene gesteuert wird. Wenn weit mehr als die Hälfte der Beratungspersonen positive Effekte in Körperhaltung und Gesichtsausdruck erkennen konnte, deutet dies darauf hin, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz auch positive Effekte zeitigt, die sich an Indikatoren des körperlichen und psychischen Wohlbefindens beobachten lassen.

4.4.2 Anwenderfreundlichkeit

Eine wichtige Komponente für die Verbreitung der Arbeit mit der Gefühlsbilanz ist die Qualität des Kurzmanuals. Je attraktiver und praxistauglicher das Instrument vermittelt wird, desto gewinnbringender werden es die Beratungspersonen anwenden können. Hinweise dazu geben die Einschätzungen zur Qualität des Manuals, aber auch die Rückmeldungen zu Anwendung und Umsetzung der Gefühlsbilanz. Die Antworten zur Qualität fielen positiv aus. Aufbau des Kurzmanuals und Umsetzung schätzen alle Befragungspersonen positiv ein. Auch die Beurteilung der offenen Fragen ergibt ein entsprechendes Bild. Rückmeldungen zu Stärken und Schwächen des Manuals weisen darauf hin, dass sich einerseits die Struktur und andererseits die Zusammenfassungen besonders bewähren, der Prozess hingegen teilweise kürzer gewünscht wird.

Zur Anwenderfreundlichkeit gehört auch, dass keine grundlegenden Anpassungen im Vorgehen für notwendig gehalten werden. Für 5 Anwendungen aus der Befragung wurde bei der Umsetzung keine Abweichung vom Kurzmanual gemeldet, 3 Mal wurde abgekürzt und 6 Mal wurde diese Frage nicht beantwortet. Diese Rückmeldungen sprechen dafür, dass die Umsetzung keine grösseren Probleme macht und dass das Vorgehen, so wie es im Kurzmanual beschrieben ist, als sinnvoll wahrgenommen wurde. Auffallend ist, dass dreimal abgekürzt wurde. Dies kann als Hinweis gewertet werden, dass ein schnelleres Vorgehen gewünscht ist. Dahingehend hat sich auch eine Beratungsperson in den offenen Fragen geäußert: „Ich finde alles etwas ausführlich. Habe gemerkt, dass ich beim Anwenden alles etwas abkürze,

dass die Klienten aber erstaunlich gut unterscheiden können, und klare Angaben machen können“.

4.4.3 *Transfer*

Hinweise zur Qualität des Kurzmanuals wie auch der Methode selbst geben die Antworten der Befragungspersonen zum Thema Transfer. Werden die Befragten die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in ihre Selbstmanagement-Gewohnheiten integrieren? Dazu müssen sie sich methodisch und motivational in der Lage sehen. Zunächst haben 8 Ratsuchende angegeben, dass sie die Aufgabe zum Setzen der Kreuze leicht verstanden haben. Wenn man berücksichtigt, dass die Arbeit mit Affekten für viele Menschen ungewohnt sein mag, ist dies als gute Rückmeldung zu werten. Die methodischen Ressourcen scheinen gut aktiviert worden zu sein. Die Beratenden teilen diesen Eindruck mit 12 Rückmeldungen, dass ihre Aufgabenstellung gut verstanden wurde. Das ist auch als Signal zu werten, dass sie ihren Ratsuchenden die selbstständige Durchführung zutrauen. Auch zur motivationalen Ressourcenaktivierung gibt es Hinweise. 6 von 14 Ratsuchenden prognostizieren, dass sie die Gefühlsbilanz wieder anwenden werden. Diese sechs Personen scheinen also sowohl methodisch wie auch motivational in der Lage zu sein, selbstständig mit der Gefühlsbilanz zu arbeiten. Ein erfreuliches Ergebnis im Hinblick auf die vom ZRM angestrebte Transfereffizienz (siehe auch Kapitel 2.3.1).

Auch bei den Beratenden kann eine vorteilhafte Prognose für die Transfereffizienz gemacht werden. Sämtliche Beratenden fanden das Kurzmanual einfach umzusetzen. Darüber hinaus gedenkt die Hälfte der Antwortenden, die Gefühlsbilanz in ihre Beratungsroutine aufzunehmen. Die Chancen scheinen also hoch zu sein, dass es zu einem weiteren Einsatz kommt, wenn sich eine Beratungsperson einmal auf das Experiment mit dem neuen Instrument eingelassen hat.

4.4.4 *Anwendungssituationen und Anwendende*

Die Beschreibung der Anwendungssituationen und Angaben zu den Beteiligten geben Hinweise zu den Rahmenbedingungen, unter denen mit der Gefühlsbilanz gearbeitet wurde.

Die Berichte der Ratsuchenden und Beratenden über die bearbeiteten Themen lassen sich in drei Gruppen einordnen. Alle drei Gruppen drehen sich um laufbahn- und berufsorientierte Themen. Die Gefühlsbilanz wurde also in berufs- und laufbahnberaterischen Kernthemen angewendet. Vor dem Hintergrund der positiven Rückmeldungen zu den Effekten zeigt dieses Ergebnis, dass die Anwendung der Gefühlsbilanz für die BSLB geeignet ist.

Weiter wurden die Anwendungssituationen auf die Anzahl der bearbeiteten Optionen untersucht. In den meisten Fällen wurden Entscheidungssituationen mit zwei Optionen diskutiert.

Verschiedene Gründe können für diese Verteilung verantwortlich sein. Die Entscheidung zwischen zwei Optionen ist die prototypische Entscheidungssituation. Es ist möglich, dass viele Beteiligte deshalb eine gewisse Vorliebe für die Wahl zwischen zwei Alternativen entwickelt haben. In der ersten Phase der Reduktion einer Vielzahl auf zwei Optionen tun sie sich leichter. Der Moment vor dem Überschreiten des Rubikons, der die Gewichtigkeit des Entscheids in sich trägt, kommt für sie erst in der Phase, wo es um den Entscheid zwischen zwei Optionen geht.

Möglicherweise geht es den Beratenden ähnlich und sie erkennen vorwiegend Situationen mit zwei Optionen als geeignet für den Einsatz der Gefühlsbilanz. So hat eine Beratungsperson gemeldet, dass sich mehrere Optionen im Verlauf des Gesprächs auf zwei Optionen reduziert und sie in diesem Moment die Gefühlsbilanz eingesetzt habe. Diese Situationen sind verhältnismässig weniger komplex und einfacher zu überblicken und eignen sich deshalb gut, um die Gefühlsbilanz zum ersten Mal einzusetzen. Ein Blick auf die Erfahrung der Beratenden zeigt, dass drei Viertel mit der Methode noch nicht vertraut waren. Es ist denkbar, dass mit zunehmender Routine auch komplexere Situationen mit diesem Instrument bearbeitet werden. Ein weiterer Grund kann im Inhalt des Kurzmanuals vermutet werden. Das illustrierende Beispiel von Marlise beschreibt eine Situation mit zwei Alternativen. Daraus könnte die Annahme entstehen, die Gefühlsbilanz sei nur dafür geeignet. Diese Vermutung wird durch Antworten der Beratenden bestärkt, in der die Behandlung von 3 Alternativen als Abweichung vom Arbeitsvorschlag beschrieben wird. Eine Ansicht, die sicherlich nicht richtig ist, da es ohne weiteres möglich ist die Gefühlsbilanz für eine beliebige Zahl von Alternativen durchzuführen. Als Konsequenz könnte dieser Umstand im Kurzmanual deutlicher gemacht werden.

Die demographischen Angaben können nur beschränkt interpretiert werden, da in dieser Untersuchung nicht von Repräsentativität ausgegangen werden kann. Dennoch sollen zwei Schlussfolgerungen aufgrund der vorliegenden Daten gewagt werden. Es ist anzunehmen, dass das Interesse am Kurzmanual unter Beratenden, die mit dem ZRM bereits vertraut sind überdurchschnittlich ist. Nichtsdestotrotz war das Instrument in einer Gruppe, die über viel Beratungserfahrung verfügt (mit Ausnahme einer Person wenigstens 6 Jahre Beratungserfahrung), für drei Viertel neu. Diese Verteilung deutet darauf hin, dass die Gefühlsbilanz in der BSLB bis anhin wenig Verbreitung gefunden hat und somit noch ein grosses Potenzial besitzt. Weiter sticht die hohe Zahl von jüngeren Ratsuchenden mit Grundbildung oder Schulabschluss ins Auge. Die Gefühlsbilanz wurde also zu einem grossen Teil für Personen

an den Nahtstellen I und II eingesetzt⁴ – mit Blick auf die weiteren Rückmeldungen erfolgreich. Dies ist insbesondere für Beratende interessant, die mit dem ZRM und seinen anderen Methoden vertraut sind. Für die Arbeit mit der Bildkartei beispielsweise wird oft empfohlen, die Methode in erster Linie für Menschen mit einer hohen Assoziations-, Reflexions- und Ausdrucksfähigkeit und Offenheit für unkonventionelle Arbeitsweisen zu verwenden (vgl. Keller 2012, S. 35), also eher mit älteren Menschen und Gespräche mit Fachleuten. Für Personen, die diese Empfehlungen kennen, wäre es wichtig zu wissen, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz von diesen Kriterien abzugrenzen ist und für ein wesentlich breiteres Zielpublikum geeignet ist.

⁴ Die *Nahtstelle I* bezeichnet den Übergang von der obligatorischen Schule in die Sekundarstufe II, die *Nahtstelle II* den Übergang von der Berufsbildung in den Arbeitsmarkt (SDBB 2012).

5 Fazit

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Einsatz der Gefühlsbilanz aus dem ZRM in der BSLB. Sie untersucht die Wahrnehmung von Beratenden und Ratsuchenden, die in einer Beratungssitzung der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung anhand eines spezifisch für diesen Rahmen erstellten Leitfadens mit der Gefühlsbilanz gearbeitet haben. Für den Leitfaden wurde der Einsatz auf das Gebiet der Entscheidungen beschränkt. Die Befragten wurden mit online zur Verfügung gestellten Fragebögen zu den Themen Effekte, Anwenderfreundlichkeit und Transfereffizienz befragt und deren Antworten qualitativ ausgewertet.

Die Ergebnisse stützen grossenteils die Annahme, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in der BSLB bei Entscheidungsschwierigkeiten von Beratenden und Ratsuchenden effektiv, mit beobachtbarem Ergebnis und anwenderfreundlich wahrgenommen wird. Ebenso fühlt sich ein Grossteil in der Lage, die Technik eigenständig für sich selbst, respektive in der Arbeit mit ihrem Klienten, anzuwenden.

Zusammenfassend hat die Auswertung der Umfrage folgende Ergebnisse geliefert. Die Beratenden und Ratsuchenden schreiben der Arbeit mit der Gefühlsbilanz mehrheitlich positive Effekte zu. Darüber hinaus beobachteten mehr als die Hälfte der Beratenden bei ihren Ratsuchenden, dass sich positive Effekte auch über nonverbale Äusserungen in Gesichtsausdruck und Körperhaltung erkennen liessen. Weiter deuten die Ergebnisse darauf hin, dass das Kurzmanual und die darauf basierende Arbeit mit der Gefühlsbilanz methodische und motivationale Ressourcen zu aktivieren vermögen, die den Transfer in die eigenständige Anwendung ermöglichen. Dies trifft sowohl für die Anwendung der Ratsuchenden für sich selber wie auch für die Anwendung der Beratenden in ihren Sitzungen zu. Gleichzeitig weist die Auswertung der demographischen Daten darauf hin, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz in der BSLB wenig verbreitet ist. Angesichts des Erfolgs innerhalb der untersuchten Gruppe kann von einem grossen Potenzial für die Gefühlsbilanz in der BSLB ausgegangen werden, das bisher nicht ausgeschöpft ist.

Das für die Arbeit entwickelte Kurzmanual hat zum Ziel, die Verbreitung zu ermöglichen. Insbesondere schätzen die Anwendenden daran die verständliche Struktur und die zusammenfassenden Überblicks- und Gedächtnisstützensseiten.

Änderungsideen, die sich aus der Befragung ergaben, betreffen die Ausführlichkeit des Kurzmanuals. Bei Überlegungen für eine allfällige Kürzung muss aus Sicht des Autors berücksichtigt werden, dass das Kurzmanual und das darin vorgeschlagene Vorgehen als Einstieg in diese Methode konzipiert sind. So ist es durchaus denkbar, dass viele Beratende

einen ausführlichen Beschrieb und fein abgestuftes Vorgehen für den Einstieg schätzen und mit wachsender Routine ebenfalls Kürzungen vornehmen.

Weiter haben die Umfragen Hinweise auf Anwendungssituationen und Charakteristiken der Beratenden und ihren Ratsuchenden gegeben. Neben dem unausgeschöpften Potenzial zeigt die Analyse weiter, dass die Gefühlsbilanz meist in Entscheidungssituationen mit zwei Optionen angewandt wurde. Das Instrument kann auch gut für Situationen mit drei oder mehr Optionen Verwendung finden. Es könnte angezeigt sein, dies im Kurzmanual deutlicher zum Ausdruck zu bringen. Bezüglich der Gruppe der Ratsuchenden zeigt die Auswertung, dass viele jüngere Personen mit der Gefühlsbilanz gearbeitet haben. Bedenkt man die positiven Rückmeldungen kann daraus geschlossen werden, dass sich die Methode für diese Altersgruppen eignet. Dieses Ergebnis ist insbesondere wichtig für BSL-Beratende, die mit dem ZRM vertraut sind und die dort gängigen Charakterisierungen der geeigneten Zielgruppen möglicherweise auf die Anwendung der Gefühlsbilanz übertragen.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass das Echo auf die Arbeit mit der Gefühlsbilanz positiv ausgefallen ist. Dabei gilt es jedoch auch zu sehen, dass die Zahl der Antworten klein war und Generalisierungen nur beschränkt geltend gemacht werden können. Sicher wäre ein grösserer Rücklauf wünschenswert gewesen.

In diesem Sinne können die Ergebnisse aus dieser Arbeit in den Worten von Bortz und Döring als „*Ausschnitte eines iterativen Prozesses wissenschaftlichen Arbeitens*“ verstanden werden, wo es „weder einen Anfangspunkt, von dem man voraussetzungslos ‚neu‘ beginnen kann, noch einen ultimativen Endpunkt, an dem die ‚Wahrheit‘ gefunden ist“ gibt (2006, S. 357).

Auf die vorliegenden Ergebnisse aufbauen könnten demzufolge Fragestellungen, die als Längsstudie Themen wie Kürzung des Manuals, Langzeiteffekte und Transfereffizienz über längere Dauer aufgreifen. Ich bin überzeugt, dass auch die Ergebnisse dieser Fragestellungen die Arbeit mit der Gefühlsbilanz stärken könnten.

6 Literatur

- Beller, S./Bender, A. (2010): Allgemeine Psychologie: Denken und Sprache. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Bortz, J./Döring, N. (2006): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. 4., überarbeitete Auflage. Heidelberg: Springer-Verlag.
- Borgatta, E. F./Bohrnstedt, G. W. (1980): Level of Measurement: Once Over Again. In: Sociological Methods and Research 9, 2: S. 147-160.
- Buss, H. (2003): ZRM Laufbahnberatung. Unveröffentlichter Vorschlag zur Anwendung des ZRM Modells in der Laufbahnberatung. Zürich: Laufbahnzentrum.
- Bütler, H. (2007): Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte... Die Arbeit mit Bildern in der Laufbahnberatung. Masterthesis zur Erlangung des MAS in systemisch-lösungsorientierter Kurzzeitberatung und -therapie. Fachhochschule Nordwestschweiz: Hochschule für Soziale Arbeit.
- Damasio, A. R. (1994): Descartes' Irrtum: Fühlen, Denken und das menschliche Gehirn. München: List.
- Diekmann, A. (2012). Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 6. Auflage. Hamburg: Rowohlt Verlag.
- Eisenführ, Franz/Weber, Martin/Langer, Thomas (2010): Rationales Entscheiden. 5., überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: Springer-Verlag.
- Funke, F. (2004): Vergleich visueller Analogskalen mit Kategorienskalen in Offline- und Onlinedesign. URL: <http://frederikfunke.de/magister/index.htm> [Stand: 25. September 2015].
- Grice, H. P. (1975): Logic and Conversation. In: Hrsg. Cole, P./Morgan, J. L. (Hrsg.): Syntax and Semantics 3: Speech Acts. New York: Academic Press, S. 41–58.
- Grochowiak, K./Heiligtag, S. (2002): Die Magie des Fragens: Warum es keine unschuldigen Fragen gibt. Handbuch für kommunikative Kompetenz. Paderborn: Junfermann.
- Jungermann, H./Pfister, H.R./Fischer, K. (2010): Die Psychologie der Entscheidung: Eine Einführung. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.
- Kampen, J./Swyngedouw, M. (2000): The Ordinal Controversy Revisited. In: Quality & Quantity 34: S. 87-102.

- KBSB (Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung) (2014): Statistik der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der Schweiz 2014. URL: <http://www.kbsb.ch/dyn/19967.php> [Stand: 10. September 2015].
- Keller, L. (2012): Das Zürcher Ressourcen Modell in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung: Eine Untersuchung über Erfahrungen mit dem ZRM in der BSLB. URL: <http://www.zrm.ch/20121.html> [Stand: 25. September 2015].
- Kirchhoff, S./Kuhnt, S./Lipp, P./Schlawin, S. (2010): Der Fragebogen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Koukkou, M./Lehmann, D. (1998): Die Pathogenese der Neurose und der Wirkungsweg der psychoanalytischen Behandlung aus der Sicht des "Zustandswechsel-Modells" der Hirnfunktionen. In: Leuzinger-Bohleber, M./Mertens, W./Koukkou, M. (Hrsg.): Erinnerung von Wirklichkeiten: Psychoanalyse und Neurowissenschaften im Dialog, Band II, Stuttgart: Verlag Internationale Psychoanalyse, S. 162-195.
- Krause, F./Storch, M. (2011): Ressourcen aktivieren mit dem Unbewussten: die ZRM-Bildkartei in Theorie und Praxis. Bern: Huber.
- Kuckartz, U./Ebert, T./Rädiker, S./Stefer, C. (2009): Evaluation online: Internetgestützte Befragung in der Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- LeDoux, J.E. (2001): Das Netz der Gefühle: Wie Emotionen entstehen. München: Deutscher Taschenbuchverlag.
- Lehrer, J. (2009): Wie wir entscheiden: das erfolgreiche Zusammenspiel von Kopf und Bauch. München: Piper.
- Likert, Rensis (1932): A Technique for the Measurement of Attitudes. In: Archives of Psychology 140: S. 1-55.
- Neun, W. (2011): Warum es uns so schwerfällt, das Richtige zu tun: Die Psychologie der Entscheidungen. Göttingen: BusinessVillage.
- Porst, Rolf (2000): Praxis der Umfrageforschung. 2., überarbeitete Auflage. Teubner- Studienskripten zur Soziologie 126. Stuttgart, Leipzig, Wiesbaden: Teubner.
- Porst, R. (2011): Fragebogen: Ein Arbeitsbuch. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Raab-Steiner, E./Benesch, M. (2010). Der Fragebogen: Von der Forschungsidee zur SPSS/PASW-Auswertung. 2., aktualisierte Auflage. Wien : Facultas.
- Ratey, J. J. (2001): Das menschliche Gehirn: eine Gebrauchsanweisung. Düsseldorf: Walter.

- Roth, G. (2001). Fühlen, Denken, Handeln: Wie das Gehirn unser Verhalten steuert. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Roth, G. (2013): Persönlichkeit, Entscheidung und Verhalten: Warum es so schwierig ist, sich und andere zu ändern. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Schuman, H./Presser, S. (1981): Questions and Answers in Attitude Surveys. New York: Academic Press.
- SDBB (2012, mit laufender Aktualisierung): Nahtstelle obligatorische Schule – Sekundarstufe. In: Lexikon der Berufsbildung. URL: <http://berufsbildung.ch/dyn/11014.aspx?lang=DE&action=detail&value=486&lex=0> [Stand: 30. September 2015].
- Storch, M (2009): Motto-Ziele, S.M.A.R.T.-Ziele und Motivation. In: Birgmeier, Bernd (Hrsg.): Coachingwissen. Denn sie wissen nicht, was sie tun? Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 183-205.
- Storch, M. (2010): Machen Sie doch, was Sie wollen: Wie ein Strudelwurm den Weg zu Zufriedenheit und Freiheit zeigt. Bern: Huber.
- Storch, J./Weber, J. (2013): Wolf packt La(h)ma: Wie Sie die Dinge zügig anpacken und konsequent erledigen. Bern: Huber.
- Storch, M. (2013a): Das Geheimnis kluger Entscheidungen. Von Bauchgefühlen und Körpersignalen. Überarbeitete und erweiterte Taschenbuchausgabe. 6. Auflage. München: Piper.
- Storch, M (2013b): Entscheiden mit Herz und Verstand. URL: <http://www.zeitzuleben.de/22207-interview-maja-storch> [Stand: 30. September 2015].
- Storch, M./Krause, F. (2014): Selbstmanagement – ressourcenorientiert. Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcenmodell. 5., erweiterte und vollständig überarbeitete Auflage. Bern: Huber.
- Szabó, P (2006): Skalierungsfragen im Coaching: Ein einfaches und wirksames Instrument für die Praxis. URL: http://www.solutionsurfers.ch/wp-content/uploads/2014/08/Skaleboard-Artikel_D1.pdf [Stand: 30. September 2015].
- Weber, J. (2011): Im Somatische-Marker-Training die Gefühlswahrnehmung verbessern. In: Krause, F./Storch, M.: Ressourcen aktivieren mit dem Unbewussten: die ZRM-Bildkartei in Theorie und Praxis. Bern: Huber, S. 72-75.

Wikipedia.org: Zürcher Ressourcen Modell. URL:
https://de.wikipedia.org/wiki/Zürcher_Ressourcen_Modell [Stand: 30. September 2015].

7 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Komponenten jeder Entscheidung (eigene Darstellung angelehnt an Jungermann et al. 2010, S. 19-26).....	6
Tabelle 2: Zunehmende Komplexität von Entscheidungen (eigene Darstellung angelehnt an Eisenführ et al. 2013).....	9
Tabelle 3: Der Verstand und das Unbewusste im Vergleich (Storch und Krause 2014, S. 113)	16

8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel einer Gefühlsbilanz (eigene Darstellung)	21
Abbildung 2: demografische Angaben der Ratsuchenden (eigene Darstellung)	38
Abbildung 3: Gefühl der Unterstützung (eigene Darstellung).....	39
Abbildung 4: Klarheit (eigene Darstellung).....	39
Abbildung 5: Verständnis der Aufgabenstellung – Ratsuchendenrückmeldung (eigene Darstellung).....	40
Abbildung 6: Transfererwartung (eigene Darstellung)	40
Abbildung 7: Überthemen: die besprochenen Entscheidungssituationen in drei Kategorien (eigene Darstellung).....	41
Abbildung 8: Anzahl Optionen: die Anzahl der mit der Gefühlsbilanz bearbeiteten Optionen (eigene Darstellung).....	41
Abbildung 9: Verständnis der Aufgabe - Beratendenrückmeldung (eigene Darstellung).....	42
Abbildung 10: Wahrnehmung der Unterstützung (eigene Darstellung).....	43
Abbildung 11: Beobachtung von positiven Veränderungen (eigene Darstellung).....	43
Abbildung 12: demografische Angaben Beratende (eigene Darstellung)	45
Abbildung 13: Erfahrung mit der Gefühlsbilanz (eigene Darstellung)	45
Abbildung 14: Transfereffizienz Kurzmanual (eigene Darstellung)	46
Abbildung 15: Aufbau des Kurzmanuals (eigene Darstellung).....	46
Abbildung 16: Positive Effekte und Transfererwartungen (eigene Darstellung).....	47

9 Anhang

9.1 Mailanfrage an die kantonalen BSL-Stellen und persönlichen Kontakte

Guten Tag XY

Sicherlich gibt es auch in Ihren Beratungen viele Menschen, die vor einer wichtigen Entscheidung stehen. Mein Name ist Stefan Schumacher und ich möchte Ihnen und Ihrem Beratungsteam **ein Instrument zur Arbeit mit Entscheidungssituationen** vorstellen.

Ich absolviere den MAS Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung an der FHNW und habe meine 18-monatige Praxisstelle in der Zentralschweiz innegehabt. In meiner Masterarbeit beschäftige ich mich mit der **Gefühlsbilanz** aus dem [ZRM](#). Die Gefühlsbilanz eignet sich besonders gut zum Einsatz bei unklaren Entscheidungssituationen. Sie kann in ein bis drei Sitzungen ergiebig eingesetzt werden und ist unabhängig vom restlichen ZRM-Training. Ich habe in meinen eigenen Beratungen sehr gute Erfahrungen damit gemacht und gesehen, dass sie auch in der BSLB gute Dienste leistet.

Im angehängten PDF habe ich ein Kurzmanual verfasst, das an einem konkreten Beispiel durch die fünf Schritte der Anwendung der Gefühlsbilanz im Rahmen einer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung führt und den theoretischen Hintergrund umreisst.

Für die Masterarbeit möchte ich die Arbeit mit dem Kurzmanual und der Gefühlsbilanz evaluieren und habe dazu Online-Fragebögen für Beratungspersonen und Ratsuchende entwickelt. Die Fragebögen können unkompliziert mit einem Link aufgerufen werden und nehmen max. 10 Minuten in Anspruch.

Nun würde ich mich sehr freuen, wenn sich Beraterinnen und Berater in Interlaken für die Gefühlsbilanz begeistern und mir zu ihren Erfahrungen Feedback geben. Darf ich Sie bitten, das Manual zusammen mit den Fragebogen-Links an Ihr Team weiterzuleiten?

Die Links zu den Fragebögen finden Sie am Ende der Nachricht. Rückmeldungen sind bis Ende Oktober sehr willkommen. Für Fragen bin ich selbstverständlich erreichbar per Mail oder unter Telefon 076 5xx xxxx.

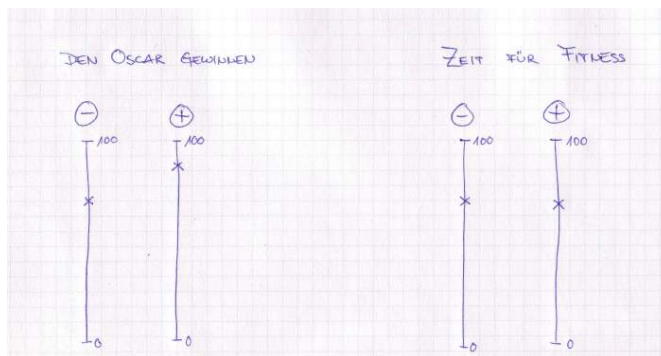
Mit bestem Dank und freundlichen Grüssen
Stefan Schumacher

Links zu den Fragebögen:
[Rückmeldung Gefühlsbilanz](#) (für Klientinnen und Klienten)
[Fragebogen Beratende \(zu einzelnen Ratsuchenden\)](#)
[Fragebogen Beratende \(Zusammenfassung\)](#)

9.2 Kurzmanual

Entscheiden mit der Gefühlsbilanz

Ein Kurzmanual für die Anwendung der Gefühlsbilanz nach dem Zürcher Ressourcen Modell in der BSLB bei Entscheidungssituationen.



- Die Gefühlsbilanz in 5 Schritten
- Die 5 Schritte in der Übersicht
- Schlüsselfragen
- Ideenkorb-Technik
- Die theoretischen Hintergründe

Eine Arbeitsempfehlung von Stefan Schumacher
Berufs-, Studien- und Laufbahnberater in Ausbildung
stefan.schumacher@students.fhnw.ch
stefan.schumacher@ajb.zh.ch

Die Menschen bei der Klärung von inneren Konflikten unterstützen

Manche Entscheidungssituationen sind so verzwickelt, dass sie uns im ersten Moment über den Kopf zu wachsen scheinen. Vielleicht zieht uns der Verstand in die eine Richtung und die Bauchgefühle in eine andere. Vielleicht sind unsere Bauchgefühle auch so verworren, dass wir meinen, den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr zu sehen.

Hören wir auf den Verstand oder lassen wir die Bauchgefühle entscheiden? Was tun wir, wenn die Bauchgefühle ambivalent sind? Zahlreiche Ratgeber machen sich die Sache einfach und empfehlen, kategorisch dem einen oder anderen System zu folgen. „Besiegen Sie Ihren inneren Schweinehund!“ heisst es dann, wenn der Verstand immer Recht behalten soll. Oder esoterische Ratgeber empfehlen, jedem Impuls nachzugeben. Frei nach dem Motto „Folgen Sie Ihrem Herzen“.

Die Gefühlsbilanz ist ein Arbeitsmittel, um in der Beratung das Gefühlswirrwarr auf Papier zu bringen, darüber zu sprechen und Strategien zu planen. So können wir Verstand und Gefühle aufeinander abstimmen – das Geheimnis für jede kluge Entscheidung.

Im Folgenden werden Sie anhand von einem erfundenen Beispiel durch die Schritte geführt, die zur Anwendung der Gefühlsbilanz gehören. Im zweiten Teil finden Sie die wissenschaftlichen Grundlagen, die erklären wie und warum die Gefühlsbilanz funktioniert.



Das ist Marlise Lamborghini. Neben ihrem anspruchsvollen Berufsleben hat sie eine Leidenschaft fürs Theater und gestern hat sie das Angebot erhalten, in einem Laientheater mit einem guten Ruf mitzuspielen. Marlise stösst einen Jubelschrei aus. Diese Möglichkeit kommt ihr vor wie ein Oscar-Gewinn. Doch sofort melden sich auch Zweifel. Sie müsste weit fahren für dieses Engagement und dabei ist sie doch schon mit ihrer Arbeit ausgelastet und findet kaum mehr die Zeit für ihre Joggingtouren, die sie sich fest vorgenommen hat. Marlise weiss überhaupt nicht, wie sie sich entscheiden soll und beschliesst, die Angelegenheit in einer Beratungssitzung zu besprechen.

Die Gefühlsbilanz in 5 Schritten

Schritt 1

Die Vorbereitung

Ziele:

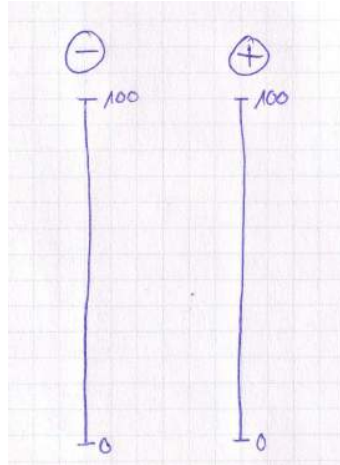
- *Die Entscheidungsoptionen haben einen Titel.*
- *Die Ratsuchenden wissen, wie sie in der Gefühlsbilanz die Kreuze setzen.*

Mit einiger Zerrissenheit hat Marlise die Situation ihrem Berater geschildert. Sie hat keine Ahnung, wie sie sich entscheiden soll. Um ihre Bauchgefühle sichtbar zu machen, beschliesst der Berater, mit Marlise eine Gefühlsbilanz zu erstellen. Das Thema ist in diesem Moment schon klar und es geht nun darum, für die verschiedenen Entscheidungsoptionen einen prägnanten Titel zu finden. Marlise wählt „Den Oscar gewinnen“ für die Entscheidung beim Stück mitzumachen und „Zeit für Fitness“ für den Fall einer Absage.

Der Berater notiert diese Titel nebeneinander auf ein separates Blatt (so dass später eine Gefühlsbilanz unter jeden Titel gesetzt werden kann).



Als nächstes zeigt er Marlise auf einem neuen Blatt ein Beispiel für eine Gefühlsbilanz. Er zeichnet zwei senkrechte Striche nebeneinander und beschriftet diese unten mit 0 und oben mit 100. Über den ersten Strich malt er ein Minus und über den zweiten Strich ein Plus. Die Striche sind zu Skalen geworden, auf denen später Kreuze die negativen und positiven Affekte zu jeder Entscheidungsoption bezeichnen.



In einer kurzen Sequenz erklärt er Marlise, warum es für jede Option zwei Skalen gibt und nicht nur eine.

Viele Menschen schauen ihre negativen und positiven Gefühle mit dem Bild einer zusammenhängenden Linie an, bei der das Gegenteil von schlecht gut ist (ev. aufzeichnen). Das hiesse dann, es müsste mir immer besser gehen, je weiter ich mich vom schlechten entferne und immer schlechter je weiter ich vom guten entfernt bin. In der Realität können wir aber auch gemischte Gefühle haben.

Nun fragt er Marlise nach Beispielen für verschiedene Positionen der Kreuze. Beispiele mit Essensvorlieben fallen Marlise besonders schnell ein. Sie hat aber noch eine Menge weitere Ideen¹:

Stark negative Gefühle:

- Stress
- Krankheit
- Schnupfen
- Tod

Stark positive Gefühle:

- Sonne

¹ Beispiele aus Storch und Weber (2013, S. 91-93).

- Ferien
- Kuss
- Frühling

Starke gemischte Gefühle:

- Beförderung
- der Moment kurz vor der Geburt eines Kindes
- einen Liebhaber haben

Schwache gemischte Gefühle:

- Zähneputzen
- mit dem Hund Gassi gehen
- Telefonieren
- Morgens aufstehen

Schritt 2

Das Gefühl sprechen lassen

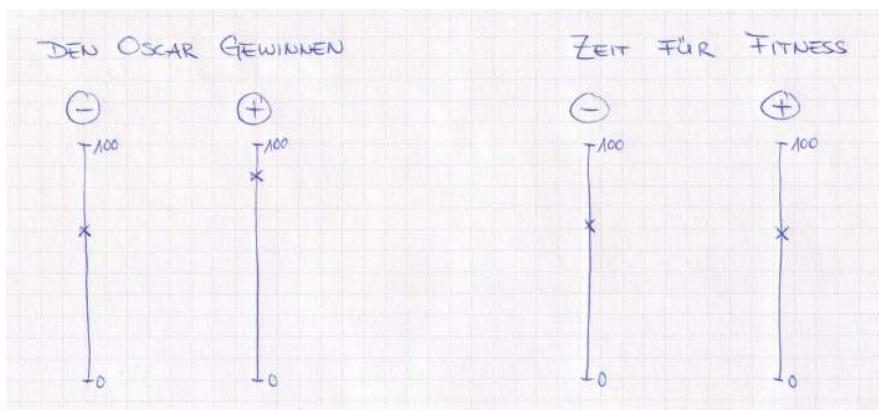
Ziel: die Bauchgefühle sind visualisiert.

Der Berater hat bei den Beispielen von Marlise jeweils Kreuze eingezeichnet und darum hat sie das Prinzip der Gefühlsbilanz schon sehr gut verstanden.

Beim Ausfüllen für ihre eigenen Themen ist es wichtig, dass sich Marlise nicht von ihren Gedanken ablenken lässt und sie sich ausschliesslich auf ihre Gefühle konzentrieren kann. Damit das gut gelingt, nutzt der Berater die Tatsache, dass Gefühle sofort da sind – nämlich innerhalb von 200 Millisekunden – und der Verstand relativ langsam arbeitet.

Er zeichnet zügig eine Gefühlsbilanz unter jede Entscheidungsoption und fordert Marlise auf, die Kreuze zu setzen.

...und genau jetzt zeichnen Sie ein Kreuz für Ihre negativen Gefühle hier und eins für die positiven hier.



Schritt 3

Die Analyse

Ziel: das Bauchgefühl ist sichtbar gemacht.

Wie es jetzt weitergeht, hängt von den Kreuzen ab, die Marlise gesetzt hat.

Vielleicht zeigen ihre Ergebnisse, dass ihr Bauch bereits eine klare Tendenz hat. Dies ist der Fall, wenn das positive Gefühl stark überwiegt gegenüber dem negativen Gefühl. Oder wenn das negative Gefühl klar stärker ist als das positive Gefühl. Es könnte sein, dass Marlise schon jetzt eine Entscheidung fällen kann, die für sie stimmig ist.

Bei manchen Entscheidungssituationen fällt es der Person nach diesem Schritt schon leicht, eine Entscheidung zu treffen. Ist das für diese Entscheidungssituation bei Ihnen schon der Fall?

Für Marlise ist aber erst mal einfach ihr innerer Konflikt sichtbar geworden. In beiden Optionen liegen ihre Gefühle auf etwa einem gleichen Wert. Das heißt, sie hat sehr gemischte Gefühle. Für beide Optionen.

Vom Bauchgefühl hat Marlise also keine klare Tendenz in eine Richtung und das macht ihren Entscheidungskonflikt aus. Hier wird klar, dass der Konflikt in weiteren Schritten der Klärung bedarf. Der Berater möchte jetzt wissen, was denn hinter diesen Gefühlen stecken könnte.

Schritt 4

Die Untersuchung

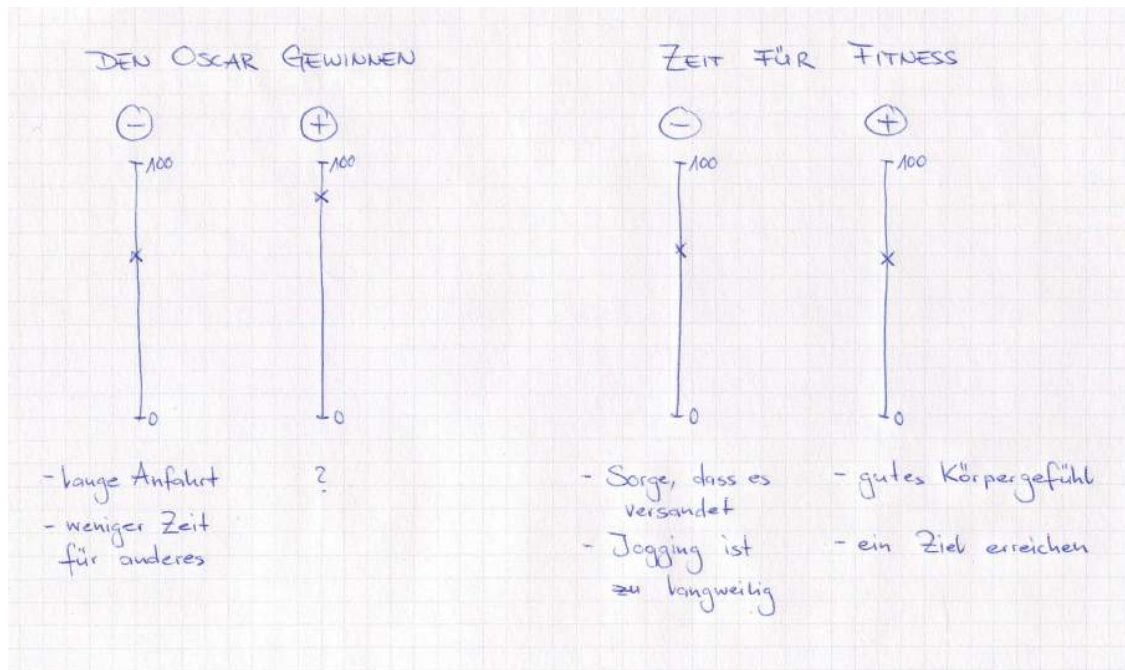
Ziel: die Ursachen der Bauchgefühle sind geklärt.

In Schritt 3 hat der Berater darauf geachtet, dass er Marlise Gelegenheit gegeben hat, ihre Gefühle zu würdigen. Jedes Kreuz, das sie gesetzt hat, hat seine Berechtigung. Auch wenn ihr noch so viele vernünftige Gründe einfallen, warum es vielleicht anders sein sollte.

Nachdem dies geschehen ist, kann Marlise mit dem Verstand an dieses Ergebnis herangehen und sich fragen: Woher kommen diese Gefühle?

Welchen Zahlenwert würden Sie denn Ihrem negativen Kreuz für „Den Oscar gewinnen“ geben? Woran könnte das liegen?

Marlise fallen einige Gründe ein für ihre Kreuze. Der Berater hört aufmerksam zu und notiert diese direkt unter die jeweilige Gefühlsbilanz.



Und warum hat Marlise so deutlich positive Gefühle für das Theaterspielen? Dazu fällt ihr spontan gar keine befriedigende Antwort ein. Der Berater schlägt ihr vor, einen „**Ideenkorb**“ zu füllen, wenn sie dem nachgehen möchte.



In den Fällen, wo eine Klientin oder ein Klient keine Gründe für ihre Gefühle nennen kann, schlägt der Berater einen **Ideenkorb** vor. Diese Technik ist im zweiten Teil auf Seite 13 beschrieben.

Schritt 5

Mit den Bauchgefühlen arbeiten.

Ziele:

- *Es ist klar, um wie viel sich die Gefühlsbilanz für eine zufriedenstellende Entscheidung verändern müsste.*
- *Verstand und Bauchgefühle sind aufeinander abgestimmt.*

Eine Entscheidung kann man dann treffen, wenn es eine klare Präferenz von den Gefühlen her gibt. Wenn also das positive Gefühl stark überwiegt gegen das negative. Oder wenn das negative Gefühl klar stärker ist als das positive Gefühl. Deshalb kümmert sich der Berater jetzt darum, dass die Gefühlsbilanz für Marlise bei den beiden Optionen so verschoben werden kann, dass es eine klare **Handlungstendenz** gibt. Mit Handlungstendenz ist gemeint, dass die Gefühle von Marlise deutlich zu der einen oder anderen Entscheidungsoption tendieren.

Wie stark diese Verschiebung für eine zufriedenstellende Entscheidung sein muss, ist individuell. Es zeigt sich, dass es oft schon reicht, wenn das Minus schwächer wird.

Wie viel müsste das Minus zurückgehen, damit Sie mit Option „Den Oscar gewinnen“ zufrieden wären? Bis wo müsste das Plus steigen, damit Sie zufrieden wären?

Als nächstes nimmt der Berater einen der Gründe, die Marlise für ihre Gefühle eingefallen sind, auf: der lange Anfahrtsweg. Er fragt, wie dieser verändert werden könnte.

Also der lange Anfahrtsweg ist ein Grund für Ihr Minus. Gibt es irgendeine Möglichkeit, dass das besser wird? Was könnte dieses negative Gefühl reduzieren? Was könnte das positive Gefühl verstärken?

Marlise beginnt mit der Frage, wie sie das negative Gefühl für ihr Theaterengagement loswerden könnte. Sie überlegt, dass sie bei einer Tante, die in der Nähe vom Probelokal wohnt, übernachten könnte und verwirft diese Idee gleich wieder. Es würde ihr Minusgefühl nicht reduzieren, weil sie sich bei ihrer Tante nicht entspannen kann.

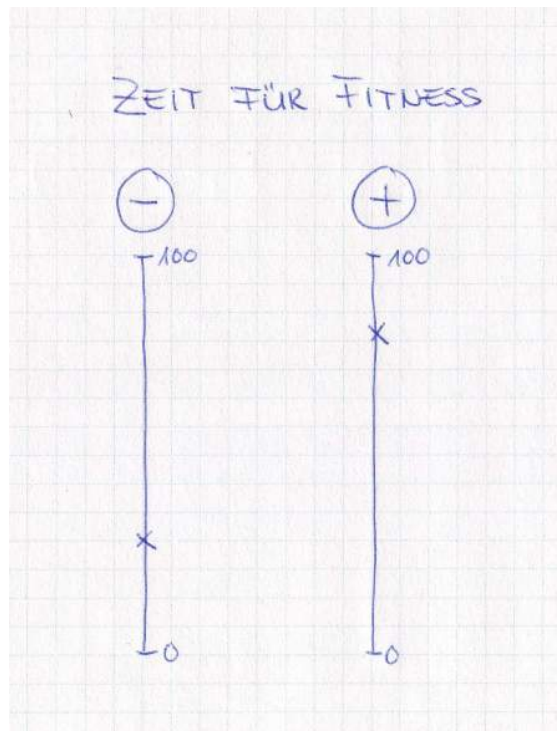
Und das Plusgefühl fürs Theater? Es ist schon so hoch, es lässt sich gar nicht mehr steigern. Marlise folgert, dass sich an dieser Option erst mal keine Handlungstendenz herstellen lässt.

Nun schaut Marlise auf die Fitness-Variante. Was kann sie verändern, um ihre Minus-Gefühle zu senken? Beim Joggen könnte sie sich mit ihrer Nachbarin zusammentun. Mit einem fixen Termin wäre sie motivierter und zuversichtlicher, dass sie regelmässig rennen geht. Ausserdem fällt ihr ein, dass es im Nachbardorf einen Vitaparcours gibt. So wird ihr das Joggen auch nicht langweilig. Der Berater fordert Marlise auf, ein neues Kreuz für diese veränderte Situation zu setzen. Damit installiert er eine **Rückmeldeschleife** zwischen Verstand und Gefühlen: der Verstand macht einen Vorschlag, das Gefühl meldet zurück, wie es sich

unter den neuen Voraussetzungen (in diesem Fall sind es vorgestellte Voraussetzungen) verändert hat. Marlise Negativgefühl hat sich dank diesen Ideen deutlich verringert.

Schliesslich nimmt sie auch noch ihr positives Gefühl für ihren Fitness-Plan unter die Lupe. Wie könnte sie dieses positive Gefühl stärken und damit eine noch eindeutigeren Präferenz hinbekommen? Auch hier fällt ihr eine Veränderungsmöglichkeit ein: sie kann sich zusammen mit ihrer Nachbarin mit einem Kinoabend belohnen und so die Fitness-Option noch attraktiver machen.

Unter diesen neuen Bedingungen setzt Marlise die Kreuze für „Zeit für Fitness“ folgendermassen:



Jetzt hat Marlise also eine klare Handlungstendenz hergestellt. Und zwar für ihren Fitness-Vorsatz.

Ein Prozess ist angestossen

Marlise hatte mit einem Entscheidungskonflikt zu schaffen, den sie in einer Beratung besprechen wollte. Das Ausfüllen der Gefühlsbilanz hat gezeigt, dass sie für ihre Entscheidungsoptionen gemischte Bauchgefühle hat. Um eine Grundlage für einen klugen Entscheid zu schaffen, muss mit diesen Gefühlen gearbeitet werden.

Nachdem der Berater beim Setzen der Kreuze nur das Gefühl angezapft hat, wird wieder der Verstand einbezogen. Marlise hat sich die Gründe für ihre Gefühle überlegt und damit ihre unbewussten Haltungen verbalisieren können. Jetzt war es ihr möglich, konkrete Strategien zu entwickeln, die diese Gefühle verändern könnten. In Rückmeldeschleifen zwischen Ver-

stand und Gefühl hat der Berater mit ihr kontrolliert, ob und wie sich ihre Gefühle verändern. Bis sie eine klare Handlungstendenz hat.

Das Gefühlswirrwarr auf Papier bringen, die Gründe suchen und das Durchgehen von ersten Rückmeldeschlaufen zwischen Gefühlen und Verstand kann für manche Entscheidungen bereits in der ersten Sitzung passieren.

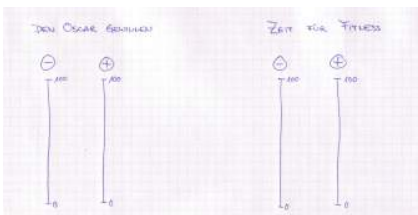
Damit sind die Gefühle natürlich nicht in Beton gegossen. Wer weiss, vielleicht möchte die Nachbarin ja nicht mitkommen auf den Fitnesslauf. Oder die Kino-Belohnung ist gar nicht so schön, wie Marlise sich das vorgestellt hat. Es ist jetzt also wichtig, die Veränderungen umzusetzen und immer wieder mit Rückmeldeschlaufen zwischen Gefühl und Verstand zu beobachten, was tatsächlich passiert. Das kann Marlise jetzt sogar selber machen, indem sie Veränderungen plant und dann eine neue Gefühlsbilanz ausfüllt.

Die 5 Schritte in der Übersicht

Schritt 1

Die Vorbereitung

Die Titel für die Entscheidungsoptionen auf ein Blatt schreiben.
Auf einem neuen Blatt das Prinzip der zwei Skalen erklären und gemeinsam Beispiele suchen (z.B. Essen).



Schritt 2

Das Gefühl sprechen lassen

Unter die notierten Titel leere Skalen zeichnen und zügig die Kreuze eintragen lassen.

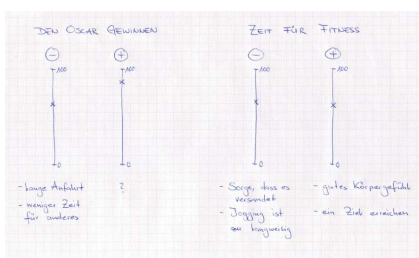
Schritt 3

Die Analyse

Variante 1	Variante 2
Die Ratsuchenden können jetzt eine Entscheidung fällen.	Den Konflikt/die gemischten Gefühle deutlich machen.

Schritt 4

Die Untersuchung



Mit dem Verstand die Gründe für die Gefühle suchen und unter der Bilanz notieren.

Wenn keine Gründe bewusst sind
→ Ideenkorb-Technik.

Schritt 5

Mit den Bauchgefühlen arbeiten.

Abklären, um wie viel sich die Gefühlsskalen für einen zufriedenstellenden Entscheidung verändern müssten.

Überlegungen anstellen, welche Strategien die Situation verändern könnten und in Rückmeldeschleifen immer wieder überprüfen, was das für einen Einfluss auf die Gefühlsbilanz hat.

Schlüsselsätze für die Beratenden

Schritt 1

Die Vorbereitung

- Nun haben wir die Optionen X,Y und Z besprochen. Welche Titel würden Sie diesen Optionen geben?
- Ich habe für jede Option zwei Skalen gezeichnet, eine negative und eine positive. Auf den beiden Skalen markieren wir mit einem Kreuz, wie stark unsere Gefühle sind, die negativen und die positiven. Das machen wir spontan – aus dem Bauch heraus – und rassig, so dass unser Verstand sich nicht einmischt. Keine Angst, der Verstand kommt dann später wieder zum Zug.
- Wir verwenden zwei Skalen, weil es auch gemischte Gefühle gibt. Welche Situation fällt Ihnen ein, wo Sie stark negative und stark positive Gefühle gleichzeitig haben (→ Beförderung, der Moment kurz vor der Geburt eines Kindes, einen Liebhaber haben, etc.)?

Schritt 2

Das Gefühl sprechen lassen

- Zeichnen Sie jetzt bitte ein Kreuz für Ihre negativen Gefühle hier und eins für die positiven hier.

Schritt 3

Die Analyse

- Bei manchen Entscheidungssituationen fällt es der Person nach diesem Schritt schon leicht, eine Entscheidung zu treffen. Ist das für diese Entscheidungssituation bei Ihnen schon der Fall?

Schritt 4

Die Untersuchung

- Jetzt können wir wieder mit dem Verstand arbeiten. Welchen Zahlenwert würden Sie denn Ihrem negativen Kreuz für „X“ geben?
- Woran könnte das liegen? Was sehen Sie für Gründe, dass bei Ihnen dieser Wert so herausgekommen ist?

Schritt 5

Mit den Bauchgefühlen arbeiten.

- Wie viel müsste das Minus zurückgehen, damit Sie mit Option „X“ zufrieden wären? Bis wo müsste das Plus steigen, damit Sie zufrieden wären?
- Also „Y“ ist ein Grund für Ihr Minus. Gibt es irgendeine Möglichkeit, dass das besser wird? Was könnte dieses negative Gefühl reduzieren? Was könnte das positive Gefühl verstärken?

Ideenkorb-Technik

Warum hat Marlise so grosse Freude am Gedanken, bei einem Theater mitzuspielen? Auf Anhieb konnte sie dem Berater dafür keine Gründe angeben. Das ist völlig in Ordnung so.

Unsere Bauchgefühle haben eine Meinung, ohne dass uns der Grund dafür bewusst sein muss. Sicher findet oftmals unser Verstand die

Ursache für unsere Gefühle. So wie Marlise sofort klar war, dass der lange Anfahrtsweg der Grund für ihre schlechten Gefühle bei der Oscar-Option war. Wo dies aber nicht der Fall ist, heisst das überhaupt nicht, dass unseren Gefühlen zu misstrauen wäre. Die diffusen Ängste oder Freuden sind das Ergebnis der biologischen Voraussetzungen, nach denen wir Menschen funktionieren. Das sind Funktionsweisen, die sich seit Jahrtausenden bewähren.

Wenn Gefühle nicht gleich mit Ursachen verbunden werden können, bedeutet das also schlicht, dass wir dem Verstand bei der Suche etwas unter die Arme greifen sollten. Dazu ist die Ideenkorb-Technik geeignet. Mit der Ideenkorb-Technik nutzen wir die Gehirne anderer Personen mit ihren Erfahrungen und Einfällen zu einem Thema. Ideen, die uns vielleicht nie eingefallen wären, aber sehr wohl begeistern können.

In der Beratungssitzung ist das verfügbare „Fremdgehirn“ natürlich dasjenige des Beraters. Er steuert in einem ersten Schritt seine Assoziationen bei, warum Marlise gerne Theater spielt. Um deutlich zu machen, dass die Ideen als Vorschlag zu verstehen sind, benutzt der Berater das Bild eines Korbes oder einer Früchteschale, in die er seine Ideen legt.



In den Fällen, wo eine Klientin oder ein Klient keine Gründe für seine Gefühle nennen kann, schlägt der Berater die **Ideenkorb-Technik** vor.

Stellen Sie sich vor, dass wir auf diesem Tisch einen Korb/eine Früchteschale stehen haben. Darin wird jede meiner Ideen erst mal abgelegt. Erst wenn der Korb gefüllt ist, schauen Sie ihn sich als Ganzes an und wählen die Idee aus, die Ihnen am schmackhaftesten erscheint.

Von den Ideen, die der Berater als Ideenspender beigesteuert hat, findet eine bei Marlise besonders Anklang: Sie liebt den Nervenkitzel der Live-Situation auf der Bühne.

Damit hat der unbewusste Inhalt aus der Gefühlsbilanz eine sprachliche Form erhalten. Marlise hat jetzt die Möglichkeit, auch mit ihrem Plus aus der Option „Oscar gewinnen“ ganz konkrete Strategien zu entwickeln. Ihr fällt ein, dass sie diese Art Nervenkitzel auch bei dem Badminton-Turnier erlebt hatte, an dem sie letzten Herbst teilnahm. Sie beschliesst, sich dort wieder anzumelden und so das geliebte Nervenflattern und die Fitness auf einen Schlag zu bekommen.

Und wenn Marlise diesen „Entschlüsselungs-Prozess“ noch weiterführen möchte oder wenn in der Beratung keine befriedigenden Ergebnisse herausgekommen sind, kann sie die Ideenkorb-Technik auch in ihrem Bekanntenkreis anwenden. Marlise erklärt das Thema in kurzen Worten, lässt sich während 1-2 Minuten den Ideenkorb füllen und wählt dann aus dem vollen Korb die Ideen, die ihr zusagen.

(Storch und Krause 2014, S. 122f und 307; Storch und Weber 2013, S. 78-80)

Die theoretischen Hintergründe

Was motiviert uns? Wie fällen wir Entscheidungen? Was ist bestimmend für unser Verhalten? Warum tun wir nicht immer das, was wir eigentlich möchten? Und warum fühlt es sich manchmal an, als würde sich in uns ein Kampf zwischen zwei Widersachern abspielen?

Wer sich mit diesen Fragen beschäftigt, kann wertvolle Hinweise aus den Neurowissenschaften erhalten. Erkenntnisse, die auch die Grundlage für die Arbeit mit der Gefühlsbilanz sind. Im folgenden Teil können Sie diese Grundlagen kennenlernen. Damit werden Sie verstehen, wie wir als Menschen Entscheidungen treffen und wie die Gefühlsbilanz auf diese biologischen Voraussetzungen eingeht.

Kluge Entscheidungen

Die richtige Entscheidung fällen? Das geht nur, wenn wir das Ergebnis der verschiedenen Optionen präzise voraussagen können. Bei den allermeisten Entscheidungen ist das nicht möglich. Es geht also darum, eine *kluge* Entscheidung zu fällen: die beste, die uns zu diesem Zeitpunkt möglich ist.

Unser Gehirn funktioniert als ein dynamisches, selbstorganisierendes System. Das heisst, es kann sich immer wieder verändern und es wirkt als ein komplexes Netzwerk von verschiedenen Untersystemen. „Stellen Sie sich das Verhalten eines Organismus als Darbietung eines Orchesterstückes vor, dessen Partitur während der Aufführung erfunden wird“ erklärt der Neurowissenschaftler Antonio Damasio (2001, S. 110, zitiert nach Storch und Krause, 2014, S. 34). Die Aufführung ist gelungen, um bei Damasio's Metapher zu bleiben, wenn wir uns dabei wohl fühlen. Das primäre Ziel des Organismus Mensch ist das Erhalten und/oder das Wiederherstellen der psychobiologischen Gesundheit unter den gegebenen Bedingungen.

Um das zu erreichen, bewerten seit Urzeiten die Gehirne von Menschen und Tieren sämtliche Erfahrungen im Hinblick auf Wohlbefinden und speichern diese Bewertung mit einer Art Mini-Emotion ab. Ein kleines Beispiel mag dies verdeutlichen. Marlise isst für ihr Leben gern Mamas Suppe und ihr Gehirn hat darum den Anblick vom Suppentopf zuhause mit einer positiven Bewertung versehen. Das Bewertungssystem ist dabei sehr einfach: es unterscheidet lediglich die zwei Kategorien „gut für mich“ und „schlecht für mich“, also „positiv“ und „negativ“. Nun werden aber die positiven und die negativen Mini-Emotionen separat verarbeitet. Was bedeutet das für unsere Gefühlsbewertungen? Obwohl ihre Mutter eine hervorragende Köchin ist, hat sie einmal eine Tomatensuppe gekocht, mit der sich Marlise den Magen verdorben hat. Wenn Mama nun die dampfende Suppenschüssel mit Tomatensuppe auf den Tisch stellt, aktivieren sich bei Marlise zwei Emotionen gleichzeitig: die positiven für den vielversprechenden Suppentopf und die negativen für die missratene Tomatensuppe von anno dazumal. Die separaten Bewertungssysteme machen es möglich, gemischte Gefühle zu haben.

Wie Marlise und ihre Erfahrungen mit Suppe sind wir also alle mit einem grossen Archiv an Erfahrungsbewertungen verbunden. Dabei haben wir nicht einmal alle Erfahrungen selber gemacht. Grundlegende Muster – wir können sie Instinkte nennen – haben sich in unserer Entwicklungsgeschichte in den Genen festgeschrieben und stehen uns so als eine Art Ahnenschatz zur Verfügung.

Der eben beschriebene Schatz an eigenen und vererbten Erfahrungsbewertungen wird **emotionales Erfahrungsgedächtnis** genannt. Sämtliche neue Erfahrungen und Vorstellungen werden mit diesem Archiv abgeglichen. Unterhalb unserer Bewusstseinschwelle stellt das

Gehirn die Frage: Könnte das hier aufgrund meiner bisherigen Erfahrung gut oder schlecht für mich werden? Dies geschieht blitzschnell, ob wir es wollen oder nicht.

Daneben hat der Mensch ein weiteres System zur Verfügung, das ihm hilft, sein Leben zu bewältigen und Wohlbefinden herzustellen. Mit dem **Verstand** haben wir ein bewusstes, rationales System entwickelt, das logische Gedankengänge vollzieht. Er kann nüchtern und folgerichtig funktionieren. Die Impulse des Verstandes geschehen aufgrund von Argumenten, die sich in Worte und Gedankenketten fassen lassen. Der Verstand ermöglicht beispielsweise, dass sich Marlise beim Zahnarzt anmeldet, obwohl das Bohren beim letzten Mal sehr unangenehm war. Ihr Verstand versteht, dass der drohende Schmerz Schlimmeres verhindern kann.

2-System-Theorie

Vereinfacht gesagt steuern wir unser Verhalten also mit zwei Systemen: dem *emotionalen Erfahrungsgedächtnis* (EE) und dem *Verstand* (V).

Für unser Wohlbefinden ist es unabdingbar, dass wir EE und V aufeinander abstimmen. Storch und Krause (2014) zitieren dazu Roth (2013): „Was wir tun, muss im Lichte unserer bewussten und insbesondere unbewussten Lebenserfahrung plausibel und gerechtfertigt erscheinen. Dies entspricht der Übereinstimmung unbewusster Motive und bewusster Ziele. Können wir dies auf Dauer nicht, werden wir psychisch krank.“ In der folgenden Betrachtung sollen die Fälle unter die Lupe genommen werden, bei denen diese so eminent wichtige Übereinstimmung nicht gegeben ist. Dies sind auch die Fälle, wo die Gefühlsbilanz am sinnvollsten zum Einsatz kommen kann.

Wie gehen Menschen mit Konflikten zwischen den beiden Systemen um? In der Psychologie unterscheidet man vorerst zwei Varianten des Zusammenspiels von EE und V: Selbstkontrolle und Impulsivität.

Bei der **Selbstkontrolle** wird das emotionale Erfahrungsgedächtnis ignoriert und man gibt dem Verstand den Vorrang. „Wenn draussen die Sonne lacht und das Unbewusste vom Wochenende am Badensee träumt, man aber trotzdem zähneknirschend zum 85. Geburtstag von Tante Hertha fährt, weil man nicht weiss, wie lange die alte Dame noch lebt, dann ist ... dabei die Selbstkontrolle am Werk“ erklären Storch und Krause (2014, S. 115).

Die **Impulsivität** ist das Gegenteil davon. Ohne Rücksicht auf die Konsequenzen überlässt man sich den Impulsen seines emotionalen Erfahrungsgedächtnisses. Dies ist der Fall bei den meisten Handlungen, die einem im Nachhinein leidtun. „Ein ganzer Berufszweig, nämlich die Sozialpädagogik, lebt davon, Jugendlichen beizubringen, dass man nicht nur aus der Impulsivität heraus handeln kann, sondern dass es auch andere Möglichkeiten gibt.“ (Storch und Krause 2014, S. 116)

Selbstkontrolle und Impulsivität haben Nachteile. Bei der Impulsivität ist es der Ärger, den man sich mit unbedachten Handlungen einbrockt. Und bei der Selbstkontrolle? Sie ist energieaufwendig und funktioniert äusserst unzuverlässig. Zahlreiche Studien listen Bedingungen auf, unter denen die Verstandeskontrolle versagt und das Unbewusste gewinnt:

- viel um die Ohren haben, mehrere Dinge gleichzeitig beachten müssen.
- Unterforderung, Langeweile.
- Überforderung durch starke Gefühle wie Angst, Sorge, Ärger, auch Euphorie.
- Ablenkung (starke Reizumwelt).
- Mangelnde Befriedigung von Basisbedürfnissen, wie Schlaf, Sexualität, Anerkennung.

„Lässt man diese Liste mit den fünf Störbedingungen der Selbstkontrolle auf sich wirken,“ argumentieren Storch und Krause „kann man sich fragen: ‚Wann im normalen alltäglichen Leben spielt keine dieser fünf Störbedingungen eine Rolle?‘ Bei 99 Prozent aller Menschen lautet die Antwort ehrlicherweise: ‚Nie!‘ Mindestens eine dieser Störbedingungen ist im normalen Alltag immer gegeben, oft sind es sogar zwei oder mehr, mit denen man zu kämpfen hat. Da liegt es auf der Hand, dass Selbstkontrolle für die 99 Prozent der Menschen, deren Alltag die genannten Störbedingungen beinhaltet, völlig ungeeignet ist, um Absichten umzusetzen, die vom Unbewussten nicht gewünscht werden“ (S. 118).

Selbstkontrolle und Impulsivität sind also mit Vorsicht zu genießen. Die Alternative dazu ist die **Selbstregulation**. Selbstregulation unterscheidet sich von den oben genannten Varianten, indem sie weder das Unbewusste übergeht noch die Verstandesbewertung ignoriert. Gelungene Selbstregulation synchronisiert die beiden Systeme, indem sie beide Teile registriert und dann Strategien entwickelt, die die angestrebten Ziele für *beide* Systeme attraktiv werden lassen. Genau das ist die Arbeitsweise der Gefühlsbilanz.

Die Gefühlsbilanz arbeitet mit unseren biologischen Voraussetzungen

In der Arbeit mit der Gefühlsbilanz nehmen wir also auf unsere biologische Grundausstattung Rücksicht.

- Die beiden Systeme *emotionales Erfahrungsgedächtnis* und *Verstand* werden berücksichtigt.
- Negative und positive Gefühle werden auf zwei separaten Skalen erfasst. Das macht die Visualisierung von gemischten Gefühlen möglich.
- Gefühle werden anerkannt, auch wenn sie nicht sofort verbalisiert werden können.
- Die Ideenkorb-Technik bietet Möglichkeiten, um den Ursachen für Gefühle auf die Spur zu kommen.

Quellenangaben

Damasio, A. R. (2001): *Ich fühle, also bin ich. Die Entschlüsselung des Bewusstseins*. List: München.

Roth, G. (2014): *Persönlichkeit, Entscheidung und Verhalten. Warum es so schwierig ist, sich und andere zu ändern*. Klett-Cotta: Stuttgart.

Storch, M./Krause, F. (2014): *Selbstmanagement–ressourcenorientiert. Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcenmodell*. 5., erweiterte und vollständig überarbeitete Auflage. Bern: Huber.

Storch, M. (2013): *Das Geheimnis kluger Entscheidungen. Von Bauchgefühlen und Körpersignalen*. Überarbeitete und erweiterte Taschenbuchausgabe. 6. Auflage. München: Piper.

Storch, M. (2013): *Entscheiden mit Herz und Verstand*. URL: <http://www.zeitzuleben.de/22207-interview-maja-storch/> [Stand: 3.5.2015].

Storch, J./Weber, J. (2013): *Wolf packt La(h)ma: Wie Sie die Dinge zügig anpacken und konsequent erledigen*. Bern: Huber.

9.3 Fragebogen für Ratsuchende

Anmerkung: Das Layout im Druck unterscheidet sich von der Online-Version. Siehe dafür: https://docs.google.com/forms/d/1uNCabiBMxFFokhLIGIMKYBHBp2yDtK1_QLECiJuqNgk/viewform

Rückmeldung Gefühlsbilanz

31.10.15 14:13

Rückmeldung Gefühlsbilanz

Helfen Sie mit, die Arbeit mit der Gefühlsbilanz zu optimieren!

Sie waren in einer Berufs- oder Laufbahnberatung und haben zu einer Entscheidungssituation mit der Gefühlsbilanz gearbeitet. Wir interessieren uns dafür, wie Sie das erlebt haben. Die Ergebnisse werden in einer Masterarbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz anonymisiert ausgewertet. Ihre Antworten werden absolut vertraulich behandelt.

Das Ausfüllen dauert ca. 6 Minuten.

1. Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz hat mich bei meiner Entscheidungssituation unterstützt.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

2. Nach der Arbeit mit der Gefühlsbilanz sehe ich meine Situation klarer als vorher.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

3. Die Aufgabe, wie ich die Kreuze setzen soll, habe ich leicht verstanden.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

4. Ich denke, dass ich zuhause auch für andere Themen wieder eine Gefühlsbilanz machen werde.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

https://docs.google.com/forms/d/1uNCabiBMxFFokhLIGIMKYBHBp2yDtK1_QLECiJuqNgk/printform

Seite 1 von 3

5. Bitte beschreiben Sie kurz die Entscheidungssituation, zu der Sie mit der Gefühlsbilanz gearbeitet haben.

Wir möchten gerne sehen, in welchen Situationen eine Gefühlsbilanz sinnvoll ist.

.....

.....

.....

.....

.....

6. Möchten Sie noch etwas ergänzen?

Wie haben Sie die Arbeit mit der Gefühlsbilanz erlebt?

.....

.....

.....

.....

.....

Angaben zu Ihrer Person

7. Alter

Bitte klicken Sie das Passende.

Mark only one oval.

- bis 16
- 17-20
- 21-25
- 26-35
- 36-50
- ab 50

8. Ausbildung

Bitte wählen Sie Ihre letzte abgeschlossene Ausbildung.

Mark only one oval.

- Volksschule
- 2-jährige Lehre
- 3-4-jährige Lehre
- Mittelschule (z.B. Gymnasium)
- Uni/Fachhochschule
- Other:

9. Wo haben Sie Ihre Beratung gehabt?

.....



9.4 Fragebogen für Beratungspersonen (zu einzelnen Ratsuchenden)

Anmerkung: Das Layout im Druck unterscheidet sich von der Online-Version. Siehe dafür:
<https://docs.google.com/forms/d/1s-ZXtgNtIjDh6aAbY7D4E20e3te9Mg4vComDBhpwExs/viewform>

Gefühlsbilanz: Fragen zu einzelnen Ratsuchenden

31.10.15 14:14

Gefühlsbilanz: Fragen zu einzelnen Ratsuchenden

Diese Fragen können für jedeN RatsuchendeN neu ausgefüllt werden. Die Beantwortung dauert weniger als 5 Minuten.

1. Die KlientIn hat die Aufgabe einwandfrei verstanden.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

2. Ich denke, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz dieseN RatsuchendeN entscheidend weitergebracht hat.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

3. Bitte beschreiben Sie in Stichworten die Situation oder die Entscheidungsoptionen mit dieser/m Ratsuchenden.

.....

.....

.....

.....

.....

4. Ich habe bei dieseR Ratsuchenden durch die Gefühlsbilanz positive Veränderungen in Gesichtsausdruck und Körperhaltung beobachtet.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

<https://docs.google.com/forms/d/1s-ZXtgNtIjDh6aAbY7D4E20e3te9Mg4vComDBhpwExs/printform>

Seite 1 von 2

5. Sind Sie bei der Anwendung vom Arbeitsvorschlag abgewichen? Wenn ja, erklären Sie bitte kurz.

.....

.....

.....

.....

.....

6. Hat der/die Ratsuchende die Affektbilanz kommentiert? Wenn ja, fassen Sie den Kommentar bitte zusammen.

.....

.....

.....

.....

.....

7. Mir ist bei dieser Anwendung aufgefallen, dass...

.....

.....

.....

.....

.....

8. Wenn Sie möchten, geben Sie Ihren Namen und Kontakt an.

.....

.....

.....

.....

.....

9.5 Fragebogen für Beratende (Zusammenfassung)

Anmerkung: Das Layout im Druck unterscheidet sich von der Online-Version. Siehe dafür:
https://docs.google.com/forms/d/1fBaGMBEef7S2aU9PDXsCkh_oJ41yhEu2FIPgQglij1A/viewform

Gefühlsbilanz: Fragebogen Beratende (Zusammenfassung)

31.10.15 14:14

Gefühlsbilanz: Fragebogen Beratende (Zusammenfassung)

Herzlichen Dank für die Mithilfe beim Optimieren der Gefühlsbilanz für die BSLB – und herzlichen Glückwunsch! Ich bin überzeugt, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz ein hervorragendes Arbeitsinstrument in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung ist, das unsere Arbeit noch effizienter und effektiver machen kann.

Die Beantwortung der folgenden Fragen hilft, die Unterlagen und die Technik selber optimal auf unsere Verhältnisse anzupassen. Die Beantwortungszeit beträgt ca. 15 Minuten.

Fragen zum Kurzmanual

1. Das Kurzmanual ist für mich leicht umzusetzen.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

2. Das Kurzmanual ist für mich klar und logisch aufgebaut.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

3. Was fällt Ihnen positiv auf?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Was ist verbesserungswürdig?

.....
.....
.....
.....
.....

https://docs.google.com/forms/d/1fBaGMBEef7S2aU9PDXsCkh_oJ41yhEu2FIPgQglij1A/printform

Seite 1 von 4

5. Wo möchten Sie mehr Informationen?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Was ist überflüssig?

.....
.....
.....
.....
.....

Fragen zum Effekt bei den KlientInnen

7. In wie vielen Beratungen haben Sie bis jetzt die Gefühlsbilanz eingesetzt?

Mark only one oval.

- 1
- 2-4
- 5-10
- mehr als 10

8. Die Arbeit mir der Gefühlsbilanz hat meine Ratsuchenden in der Mehrheit einen entscheidenden Schritt weitergebracht.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

9. Die Gefühlsbilanz ist für mich hilfreich bei Beratungen mit Entscheidungssituationen.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

10. **Ich denke, dass ich die Gefühlsbilanz in mein Beratungsrepertoire aufnehmen werde.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

11. **Bitte geben Sie zwei, drei Stichworte, wie Sie Ihre Ratsuchenden üblicherweise bei Entscheidungssituationen unterstützen.**

.....

.....

.....

.....

.....

Angaben zu Ihrer Person

12. **Alter**

Mark only one oval.

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- ab 50

13. **Berufserfahrung als Beratungsperson**

Mark only one oval.

- 1-2 Jahre
- 3-5 Jahre
- 6-10 Jahre
- ab 11 Jahren

14. **Wenn Sie möchten, geben Sie Ihren Namen und Kontakt an.**

.....

.....

.....

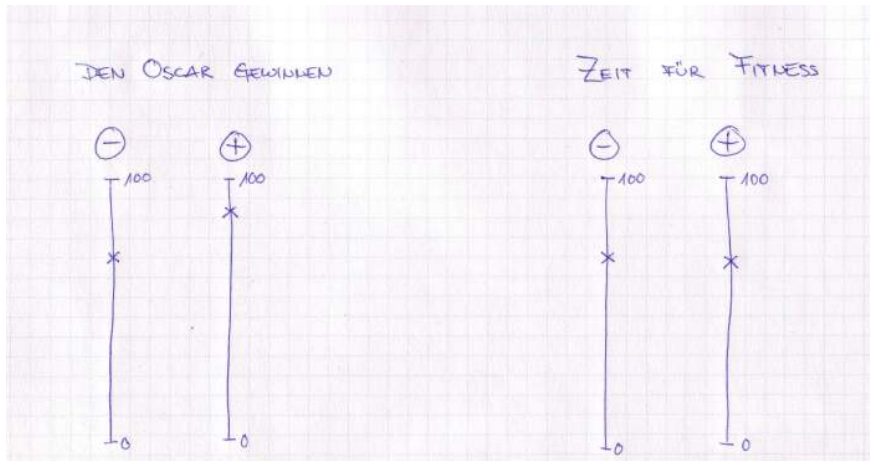
.....

.....



Entscheiden mit der Gefühlsbilanz

Ein Kurzmanual für die Anwendung der Gefühlsbilanz nach dem Zürcher Ressourcen Modell in der BSLB bei Entscheidungssituationen.



- Die Gefühlsbilanz in 5 Schritten
- Die 5 Schritte in der Übersicht
- Schlüsselfragen
- Ideenkorb-Technik
- Die theoretischen Hintergründe

Eine Arbeitsempfehlung von Stefan Schumacher
Berufs-, Studien- und Laufbahnberater in Ausbildung
stefan.schumacher@students.fhnw.ch
stefan.schumacher@ajb.zh.ch

Die Menschen bei der Klärung von inneren Konflikten unterstützen

Manche Entscheidungssituationen sind so verzwickelt, dass sie uns im ersten Moment über den Kopf zu wachsen scheinen. Vielleicht zieht uns der Verstand in die eine Richtung und die Bauchgefühle in eine andere. Vielleicht sind unsere Bauchgefühle auch so verworren, dass wir meinen, den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr zu sehen.

Hören wir auf den Verstand oder lassen wir die Bauchgefühle entscheiden? Was tun wir, wenn die Bauchgefühle ambivalent sind? Zahlreiche Ratgeber machen sich die Sache einfach und empfehlen, kategorisch dem einen oder anderen System zu folgen. „Besiegen Sie Ihren inneren Schweinehund!“ heisst es dann, wenn der Verstand immer Recht behalten soll. Oder esoterische Ratgeber empfehlen, jedem Impuls nachzugeben. Frei nach dem Motto „Folgen Sie Ihrem Herzen“.

Die Gefühlsbilanz ist ein Arbeitsmittel, um in der Beratung das Gefühlswirrwarr auf Papier zu bringen, darüber zu sprechen und Strategien zu planen. So können wir Verstand und Gefühle aufeinander abstimmen – das Geheimnis für jede kluge Entscheidung.

Im Folgenden werden Sie anhand von einem erfundenen Beispiel durch die Schritte geführt, die zur Anwendung der Gefühlsbilanz gehören. Im zweiten Teil finden Sie die wissenschaftlichen Grundlagen, die erklären wie und warum die Gefühlsbilanz funktioniert.



Das ist Marlise Lamborghini. Neben ihrem anspruchsvollen Berufsleben hat sie eine Leidenschaft fürs Theater und gestern hat sie das Angebot erhalten, in einem Laientheater mit einem guten Ruf mitzuspielen. Marlise stösst einen Jubelschrei aus. Diese Möglichkeit kommt ihr vor wie ein Oscar-Gewinn. Doch sofort melden sich auch Zweifel. Sie müsste weit fahren für dieses Engagement und dabei ist sie doch schon mit ihrer Arbeit ausgelastet und findet kaum mehr die Zeit für ihre Joggingtouren, die sie sich fest vorgenommen hat. Marlise weiss überhaupt nicht, wie sie sich entscheiden soll und beschliesst, die Angelegenheit in einer Beratungssitzung zu besprechen.

Die Gefühlsbilanz in 5 Schritten

Schritt 1

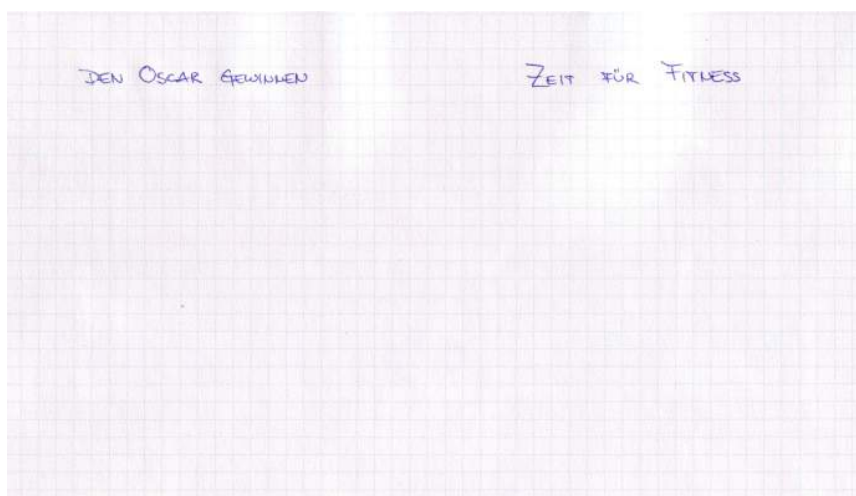
Die Vorbereitung

Ziele:

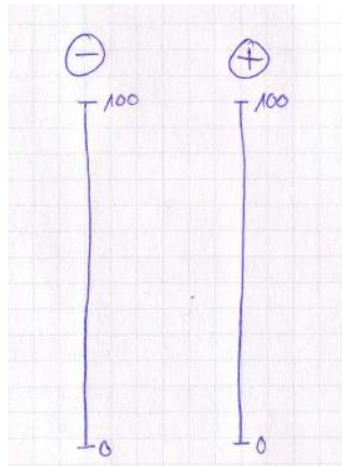
- *Die Entscheidungsoptionen haben einen Titel.*
- *Die Ratsuchenden wissen, wie sie in der Gefühlsbilanz die Kreuze setzen.*

Mit einiger Zerrissenheit hat Marlise die Situation ihrem Berater geschildert. Sie hat keine Ahnung, wie sie sich entscheiden soll. Um ihre Bauchgefühle sichtbar zu machen, beschliesst der Berater, mit Marlise eine Gefühlsbilanz zu erstellen. Das Thema ist in diesem Moment schon klar und es geht nun darum, für die verschiedenen Entscheidungsoptionen einen prägnanten Titel zu finden. Marlise wählt „Den Oscar gewinnen“ für die Entscheidung beim Stück mitzumachen und „Zeit für Fitness“ für den Fall einer Absage.

Der Berater notiert diese Titel nebeneinander auf ein separates Blatt (so dass später eine Gefühlsbilanz unter jeden Titel gesetzt werden kann).



Als nächstes zeigt er Marlise auf einem neuen Blatt ein Beispiel für eine Gefühlsbilanz. Er zeichnet zwei senkrechte Striche nebeneinander und beschriftet diese unten mit 0 und oben mit 100. Über den ersten Strich malt er ein Minus und über den zweiten Strich ein Plus. Die Striche sind zu Skalen geworden, auf denen später Kreuze die negativen und positiven Affekte zu jeder Entscheidungsoption bezeichnen.



In einer kurzen Sequenz erklärt er Marlise, warum es für jede Option zwei Skalen gibt und nicht nur eine.

Viele Menschen schauen ihre negativen und positiven Gefühle mit dem Bild einer zusammenhängenden Linie an, bei der das Gegenteil von schlecht gut ist (ev. aufzeichnen). Das hiesse dann, es müsste mir immer besser gehen, je weiter ich mich vom schlechten entferne und immer schlechter je weiter ich vom guten entfernt bin. In der Realität können wir aber auch gemischte Gefühle haben.

Nun fragt er Marlise nach Beispielen für verschiedene Positionen der Kreuze. Beispiele mit Essensvorlieben fallen Marlise besonders schnell ein. Sie hat aber noch eine Menge weitere Ideen¹:

Stark negative Gefühle:

- Stress
- Krankheit
- Schnupfen
- Tod

Stark positive Gefühle:

- Sonne

¹ Beispiele aus Storch und Weber (2013, S. 91-93).

- Ferien
- Kuss
- Frühling

Starke gemischte Gefühle:

- Beförderung
- der Moment kurz vor der Geburt eines Kindes
- einen Liebhaber haben

Schwache gemischte Gefühle:

- Zähneputzen
- mit dem Hund Gassi gehen
- Telefonieren
- Morgens aufstehen

Schritt 2

Das Gefühl sprechen lassen

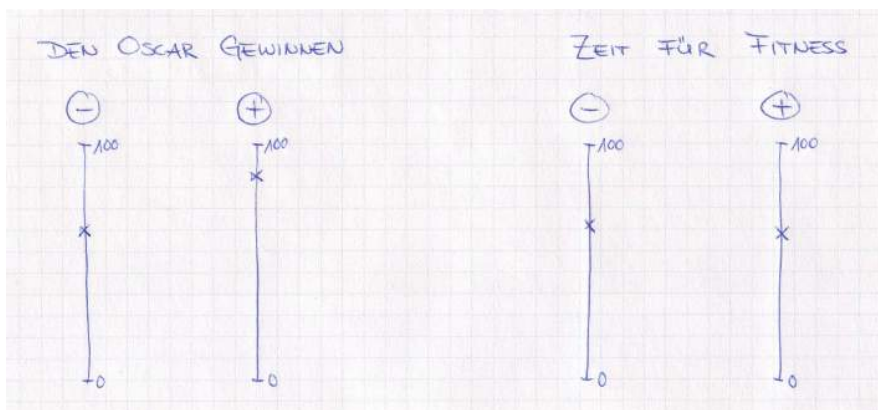
Ziel: die Bauchgefühle sind visualisiert.

Der Berater hat bei den Beispielen von Marlise jeweils Kreuze eingezeichnet und darum hat sie das Prinzip der Gefühlsbilanz schon sehr gut verstanden.

Beim Ausfüllen für ihre eigenen Themen ist es wichtig, dass sich Marlise nicht von ihren Gedanken ablenken lässt und sie sich ausschliesslich auf ihre Gefühle konzentrieren kann. Damit das gut gelingt, nutzt der Berater die Tatsache, dass Gefühle sofort da sind – nämlich innerhalb von 200 Millisekunden – und der Verstand relativ langsam arbeitet.

Er zeichnet zügig eine Gefühlsbilanz unter jede Entscheidungsoption und fordert Marlise auf, die Kreuze zu setzen.

...und genau jetzt zeichnen Sie ein Kreuz für Ihre negativen Gefühle hier und eins für die positiven hier.



Schritt 3

Die Analyse

Ziel: das Bauchgefühl ist sichtbar gemacht.

Wie es jetzt weitergeht, hängt von den Kreuzen ab, die Marlise gesetzt hat.

Vielleicht zeigen ihre Ergebnisse, dass ihr Bauch bereits eine klare Tendenz hat. Dies ist der Fall, wenn das positive Gefühl stark überwiegt gegenüber dem negativen Gefühl. Oder wenn das negative Gefühl klar stärker ist als das positive Gefühl. Es könnte sein, dass Marlise schon jetzt eine Entscheidung fällen kann, die für sie stimmig ist.

Bei manchen Entscheidungssituationen fällt es der Person nach diesem Schritt schon leicht, eine Entscheidung zu treffen. Ist das für diese Entscheidungssituation bei Ihnen schon der Fall?

Für Marlise ist aber erst mal einfach ihr innerer Konflikt sichtbar geworden. In beiden Optionen liegen ihre Gefühle auf etwa einem gleichen Wert. Das heißt, sie hat sehr gemischte Gefühle. Für beide Optionen.

Vom Bauchgefühl hat Marlise also keine klare Tendenz in eine Richtung und das macht ihren Entscheidungskonflikt aus. Hier wird klar, dass der Konflikt in weiteren Schritten der Klärung bedarf. Der Berater möchte jetzt wissen, was denn hinter diesen Gefühlen stecken könnte.

Schritt 4

Die Untersuchung

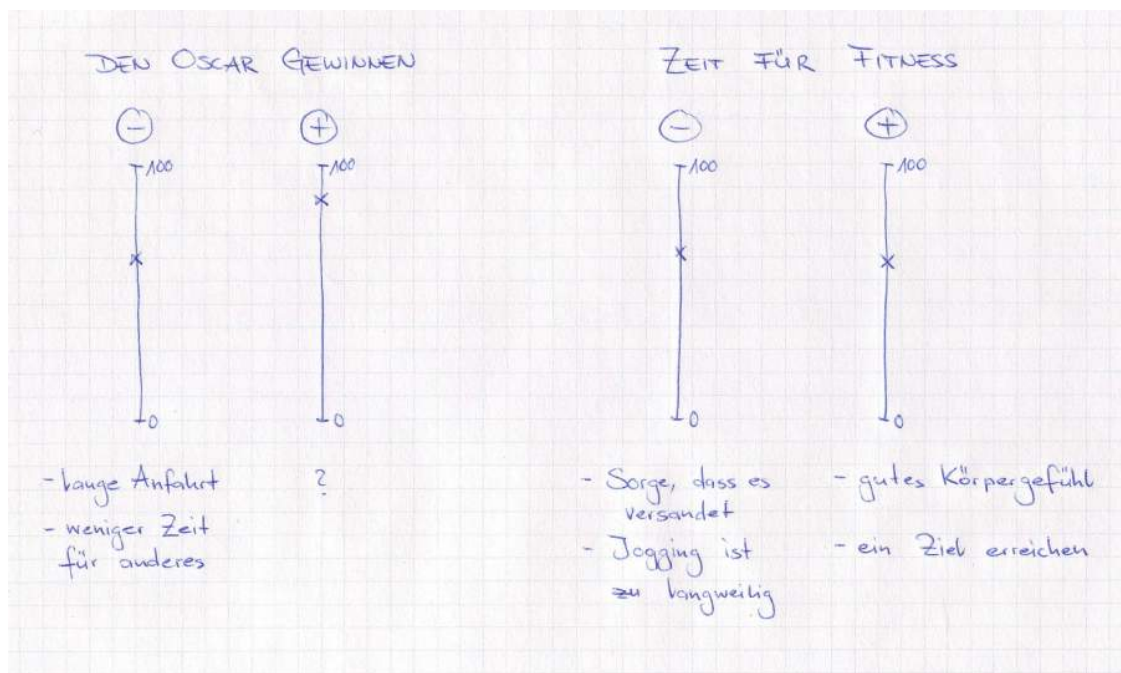
Ziel: die Ursachen der Bauchgefühle sind geklärt.

In Schritt 3 hat der Berater darauf geachtet, dass er Marlise Gelegenheit gegeben hat, ihre Gefühle zu würdigen. Jedes Kreuz, das sie gesetzt hat, hat seine Berechtigung. Auch wenn ihr noch so viele vernünftige Gründe einfallen, warum es vielleicht anders sein sollte.

Nachdem dies geschehen ist, kann Marlise mit dem Verstand an dieses Ergebnis herangehen und sich fragen: Woher kommen diese Gefühle?

Welchen Zahlenwert würden Sie denn Ihrem negativen Kreuz für „Den Oscar gewinnen“ geben? Woran könnte das liegen?

Marlise fallen einige Gründe ein für ihre Kreuze. Der Berater hört aufmerksam zu und notiert diese direkt unter die jeweilige Gefühlsbilanz.



Und warum hat Marlise so deutlich positive Gefühle für das Theaterspielen? Dazu fällt ihr spontan gar keine befriedigende Antwort ein. Der Berater schlägt ihr vor, einen „**Ideenkorb**“ zu füllen, wenn sie dem nachgehen möchte.



In den Fällen, wo eine Klientin oder ein Klient keine Gründe für ihre Gefühle nennen kann, schlägt der Berater einen **Ideenkorb** vor. Diese Technik ist im zweiten Teil auf Seite 13 beschrieben.

Schritt 5

Mit den Bauchgefühlen arbeiten.

Ziele:

- *Es ist klar, um wie viel sich die Gefühlsbilanz für eine zufriedenstellende Entscheidung verändern müsste.*
- *Verstand und Bauchgefühle sind aufeinander abgestimmt.*

Eine Entscheidung kann man dann treffen, wenn es eine klare Präferenz von den Gefühlen her gibt. Wenn also das positive Gefühl stark überwiegt gegen das negative. Oder wenn das negative Gefühl klar stärker ist als das positive Gefühl. Deshalb kümmert sich der Berater jetzt darum, dass die Gefühlsbilanz für Marlise bei den beiden Optionen so verschoben werden kann, dass es eine klare **Handlungstendenz** gibt. Mit Handlungstendenz ist gemeint, dass die Gefühle von Marlise deutlich zu der einen oder anderen Entscheidungsoption tendieren.

Wie stark diese Verschiebung für eine zufriedenstellende Entscheidung sein muss, ist individuell. Es zeigt sich, dass es oft schon reicht, wenn das Minus schwächer wird.

Wie viel müsste das Minus zurückgehen, damit Sie mit Option „Den Oscar gewinnen“ zufrieden wären? Bis wo müsste das Plus steigen, damit Sie zufrieden wären?

Als nächstes nimmt der Berater einen der Gründe, die Marlise für ihre Gefühle eingefallen sind, auf: der lange Anfahrtsweg. Er fragt, wie dieser verändert werden könnte.

Also der lange Anfahrtsweg ist ein Grund für Ihr Minus. Gibt es irgendeine Möglichkeit, dass das besser wird? Was könnte dieses negative Gefühl reduzieren? Was könnte das positive Gefühl verstärken?

Marlise beginnt mit der Frage, wie sie das negative Gefühl für ihr Theaterengagement loswerden könnte. Sie überlegt, dass sie bei einer Tante, die in der Nähe vom Probelokal wohnt, übernachten könnte und verwirft diese Idee gleich wieder. Es würde ihr Minusgefühl nicht reduzieren, weil sie sich bei ihrer Tante nicht entspannen kann.

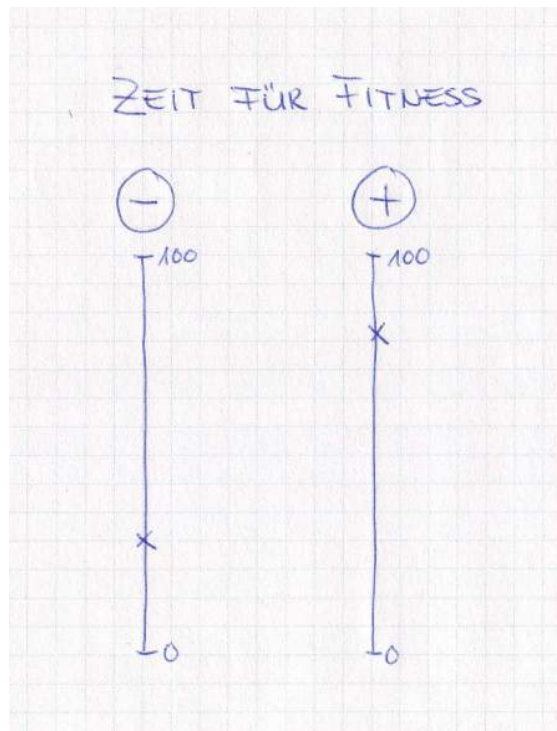
Und das Plusgefühl fürs Theater? Es ist schon so hoch, es lässt sich gar nicht mehr steigern. Marlise folgert, dass sich an dieser Option erst mal keine Handlungstendenz herstellen lässt.

Nun schaut Marlise auf die Fitness-Variante. Was kann sie verändern, um ihre Minus-Gefühle zu senken? Beim Joggen könnte sie sich mit ihrer Nachbarin zusammentun. Mit einem fixen Termin wäre sie motivierter und zuversichtlicher, dass sie regelmässig rennen geht. Ausserdem fällt ihr ein, dass es im Nachbardorf einen Vitaparcours gibt. So wird ihr das Joggen auch nicht langweilig. Der Berater fordert Marlise auf, ein neues Kreuz für diese veränderte Situation zu setzen. Damit installiert er eine **Rückmeldeschleife** zwischen Verstand und Gefühlen: der Verstand macht einen Vorschlag, das Gefühl meldet zurück, wie es sich

unter den neuen Voraussetzungen (in diesem Fall sind es vorgestellte Voraussetzungen) verändert hat. Marlise Negativgefühl hat sich dank diesen Ideen deutlich verringert.

Schliesslich nimmt sie auch noch ihr positives Gefühl für ihren Fitness-Plan unter die Lupe. Wie könnte sie dieses positive Gefühl stärken und damit eine noch eindeutigeren Präferenz hinbekommen? Auch hier fällt ihr eine Veränderungsmöglichkeit ein: sie kann sich zusammen mit ihrer Nachbarin mit einem Kinoabend belohnen und so die Fitness-Option noch attraktiver machen.

Unter diesen neuen Bedingungen setzt Marlise die Kreuze für „Zeit für Fitness“ folgendermassen:



Jetzt hat Marlise also eine klare Handlungstendenz hergestellt. Und zwar für ihren Fitness-Vorsatz.

Ein Prozess ist angestossen

Marlise hatte mit einem Entscheidungskonflikt zu schaffen, den sie in einer Beratung besprechen wollte. Das Ausfüllen der Gefühlsbilanz hat gezeigt, dass sie für ihre Entscheidungsoptionen gemischte Bauchgefühle hat. Um eine Grundlage für einen klugen Entscheid zu schaffen, muss mit diesen Gefühlen gearbeitet werden.

Nachdem der Berater beim Setzen der Kreuze nur das Gefühl angezapft hat, wird wieder der Verstand einbezogen. Marlise hat sich die Gründe für ihre Gefühle überlegt und damit ihre unbewussten Haltungen verbalisieren können. Jetzt war es ihr möglich, konkrete Strategien zu entwickeln, die diese Gefühle verändern könnten. In Rückmeldeschleifen zwischen Ver-

stand und Gefühl hat der Berater mit ihr kontrolliert, ob und wie sich ihre Gefühle verändern. Bis sie eine klare Handlungstendenz hat.

Das Gefühlswirrwarr auf Papier bringen, die Gründe suchen und das Durchgehen von ersten Rückmeldeschlaufen zwischen Gefühlen und Verstand kann für manche Entscheidungen bereits in der ersten Sitzung passieren.

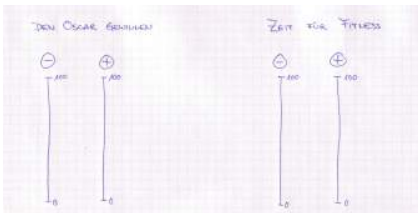
Damit sind die Gefühle natürlich nicht in Beton gegossen. Wer weiss, vielleicht möchte die Nachbarin ja nicht mitkommen auf den Fitnesslauf. Oder die Kino-Belohnung ist gar nicht so schön, wie Marlise sich das vorgestellt hat. Es ist jetzt also wichtig, die Veränderungen umzusetzen und immer wieder mit Rückmeldeschlaufen zwischen Gefühl und Verstand zu beobachten, was tatsächlich passiert. Das kann Marlise jetzt sogar selber machen, indem sie Veränderungen plant und dann eine neue Gefühlsbilanz ausfüllt.

Die 5 Schritte in der Übersicht

Schritt 1

Die Vorbereitung

Die Titel für die Entscheidungsoptionen auf ein Blatt schreiben.
Auf einem neuen Blatt das Prinzip der zwei Skalen erklären und gemeinsam Beispiele suchen (z.B. Essen).



Schritt 2

Das Gefühl sprechen lassen

Unter die notierten Titel leere Skalen zeichnen und zügig die Kreuze eintragen lassen.

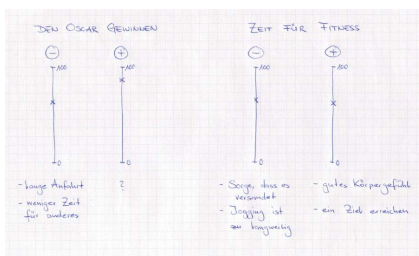
Schritt 3

Die Analyse

Variante 1	Variante 2
Die Ratsuchenden können jetzt eine Entscheidung fällen.	Den Konflikt/die gemischten Gefühle deutlich machen.

Schritt 4

Die Untersuchung



Mit dem Verstand die Gründe für die Gefühle suchen und unter der Bilanz notieren.

Wenn keine Gründe bewusst sind
→ Ideenkorb-Technik.

Schritt 5

Mit den Bauchgefühlen arbeiten.

Abklären, um wie viel sich die Gefühlsskalen für einen zufriedenstellenden Entscheidung verändern müssten.

Überlegungen anstellen, welche Strategien die Situation verändern könnten und in Rückmeldeschleifen immer wieder überprüfen, was das für einen Einfluss auf die Gefühlsbilanz hat.

Schlüsselsätze für die Beratenden

Schritt 1

Die Vorbereitung

- Nun haben wir die Optionen X,Y und Z besprochen. Welche Titel würden Sie diesen Optionen geben?
- Ich habe für jede Option zwei Skalen gezeichnet, eine negative und eine positive. Auf den beiden Skalen markieren wir mit einem Kreuz, wie stark unsere Gefühle sind, die negativen und die positiven. Das machen wir spontan – aus dem Bauch heraus – und rassig, so dass unser Verstand sich nicht einmischt. Keine Angst, der Verstand kommt dann später wieder zum Zug.
- Wir verwenden zwei Skalen, weil es auch gemischte Gefühle gibt. Welche Situation fällt Ihnen ein, wo Sie stark negative und stark positive Gefühle gleichzeitig haben (→ Beförderung, der Moment kurz vor der Geburt eines Kindes, einen Liebhaber haben, etc.)?

Schritt 2

Das Gefühl sprechen lassen

- Zeichnen Sie jetzt bitte ein Kreuz für Ihre negativen Gefühle hier und eins für die positiven hier.

Schritt 3

Die Analyse

- Bei manchen Entscheidungssituationen fällt es der Person nach diesem Schritt schon leicht, eine Entscheidung zu treffen. Ist das für diese Entscheidungssituation bei Ihnen schon der Fall?

Schritt 4

Die Untersuchung

- Jetzt können wir wieder mit dem Verstand arbeiten. Welchen Zahlenwert würden Sie denn Ihrem negativen Kreuz für „X“ geben?
- Woran könnte das liegen? Was sehen Sie für Gründe, dass bei Ihnen dieser Wert so herausgekommen ist?

Schritt 5

Mit den Bauchgefühlen arbeiten.

- Wie viel müsste das Minus zurückgehen, damit Sie mit Option „X“ zufrieden wären? Bis wo müsste das Plus steigen, damit Sie zufrieden wären?
- Also „Y“ ist ein Grund für Ihr Minus. Gibt es irgendeine Möglichkeit, dass das besser wird? Was könnte dieses negative Gefühl reduzieren? Was könnte das positive Gefühl verstärken?

Ideenkorb-Technik

Warum hat Marlise so grosse Freude am Gedanken, bei einem Theater mitzuspielen? Auf Anhieb konnte sie dem Berater dafür keine Gründe angeben. Das ist völlig in Ordnung so.

Unsere Bauchgefühle haben eine Meinung, ohne dass uns der Grund dafür bewusst sein muss. Sicher findet oftmals unser Verstand die

Ursache für unsere Gefühle. So wie Marlise sofort klar war, dass der lange Anfahrtsweg der Grund für ihre schlechten Gefühle bei der Oscar-Option war. Wo dies aber nicht der Fall ist, heisst das überhaupt nicht, dass unseren Gefühlen zu misstrauen wäre. Die diffusen Ängste oder Freuden sind das Ergebnis der biologischen Voraussetzungen, nach denen wir Menschen funktionieren. Das sind Funktionsweisen, die sich seit Jahrtausenden bewähren.

Wenn Gefühle nicht gleich mit Ursachen verbunden werden können, bedeutet das also schlicht, dass wir dem Verstand bei der Suche etwas unter die Arme greifen sollten. Dazu ist die Ideenkorb-Technik geeignet. Mit der Ideenkorb-Technik nutzen wir die Gehirne anderer Personen mit ihren Erfahrungen und Einfällen zu einem Thema. Ideen, die uns vielleicht nie eingefallen wären, aber sehr wohl begeistern können.

In der Beratungssitzung ist das verfügbare „Fremdhirn“ natürlich dasjenige des Beraters. Er steuert in einem ersten Schritt seine Assoziationen bei, warum Marlise gerne Theater spielt. Um deutlich zu machen, dass die Ideen als Vorschlag zu verstehen sind, benutzt der Berater das Bild eines Korbes oder einer Früchteschale, in die er seine Ideen legt.



In den Fällen, wo eine Klientin oder ein Klient keine Gründe für seine Gefühle nennen kann, schlägt der Berater die **Ideenkorb-Technik** vor.

Stellen Sie sich vor, dass wir auf diesem Tisch einen Korb/eine Früchteschale stehen haben. Darin wird jede meiner Ideen erst mal abgelegt. Erst wenn der Korb gefüllt ist, schauen Sie ihn sich als Ganzes an und wählen die Idee aus, die Ihnen am schmackhaftesten erscheint.

Von den Ideen, die der Berater als Ideenspender beigesteuert hat, findet eine bei Marlise besonders Anklang: Sie liebt den Nervenkitzel der Live-Situation auf der Bühne.

Damit hat der unbewusste Inhalt aus der Gefühlsbilanz eine sprachliche Form erhalten. Marlise hat jetzt die Möglichkeit, auch mit ihrem Plus aus der Option „Oscar gewinnen“ ganz konkrete Strategien zu entwickeln. Ihr fällt ein, dass sie diese Art Nervenkitzel auch bei dem Badminton-Turnier erlebt hatte, an dem sie letzten Herbst teilnahm. Sie beschliesst, sich dort wieder anzumelden und so das geliebte Nervenflattern und die Fitness auf einen Schlag zu bekommen.

Und wenn Marlise diesen „Entschlüsselungs-Prozess“ noch weiterführen möchte oder wenn in der Beratung keine befriedigenden Ergebnisse herausgekommen sind, kann sie die Ideenkorb-Technik auch in ihrem Bekanntenkreis anwenden. Marlise erklärt das Thema in kurzen Worten, lässt sich während 1-2 Minuten den Ideenkorb füllen und wählt dann aus dem vollen Korb die Ideen, die ihr zusagen.

(Storch und Krause 2014, S. 122f und 307; Storch und Weber 2013, S. 78-80)

Die theoretischen Hintergründe

Was motiviert uns? Wie fällen wir Entscheidungen? Was ist bestimmend für unser Verhalten? Warum tun wir nicht immer das, was wir eigentlich möchten? Und warum fühlt es sich manchmal an, als würde sich in uns ein Kampf zwischen zwei Widersachern abspielen?

Wer sich mit diesen Fragen beschäftigt, kann wertvolle Hinweise aus den Neurowissenschaften erhalten. Erkenntnisse, die auch die Grundlage für die Arbeit mit der Gefühlsbilanz sind. Im folgenden Teil können Sie diese Grundlagen kennenlernen. Damit werden Sie verstehen, wie wir als Menschen Entscheidungen treffen und wie die Gefühlsbilanz auf diese biologischen Voraussetzungen eingeht.

Kluge Entscheidungen

Die richtige Entscheidung fällen? Das geht nur, wenn wir das Ergebnis der verschiedenen Optionen präzise voraussagen können. Bei den allermeisten Entscheidungen ist das nicht möglich. Es geht also darum, eine *kluge* Entscheidung zu fällen: die beste, die uns zu diesem Zeitpunkt möglich ist.

Unser Gehirn funktioniert als ein dynamisches, selbstorganisierendes System. Das heisst, es kann sich immer wieder verändern und es wirkt als ein komplexes Netzwerk von verschiedenen Untersystemen. „Stellen Sie sich das Verhalten eines Organismus als Darbietung eines Orchesterstückes vor, dessen Partitur während der Aufführung erfunden wird“ erklärt der Neurowissenschaftler Antonio Damasio (2001, S. 110, zitiert nach Storch und Krause, 2014, S. 34). Die Aufführung ist gelungen, um bei Damasio's Metapher zu bleiben, wenn wir uns dabei wohl fühlen. Das primäre Ziel des Organismus Mensch ist das Erhalten und/oder das Wiederherstellen der psychobiologischen Gesundheit unter den gegebenen Bedingungen.

Um das zu erreichen, bewerten seit Urzeiten die Gehirne von Menschen und Tieren sämtliche Erfahrungen im Hinblick auf Wohlbefinden und speichern diese Bewertung mit einer Art Mini-Emotion ab. Ein kleines Beispiel mag dies verdeutlichen. Marlise isst für ihr Leben gern Mamas Suppe und ihr Gehirn hat darum den Anblick vom Suppentopf zuhause mit einer positiven Bewertung versehen. Das Bewertungssystem ist dabei sehr einfach: es unterscheidet lediglich die zwei Kategorien „gut für mich“ und „schlecht für mich“, also „positiv“ und „negativ“. Nun werden aber die positiven und die negativen Mini-Emotionen separat verarbeitet. Was bedeutet das für unsere Gefühlsbewertungen? Obwohl ihre Mutter eine hervorragende Köchin ist, hat sie einmal eine Tomatensuppe gekocht, mit der sich Marlise den Magen verdorben hat. Wenn Mama nun die dampfende Suppenschüssel mit Tomatensuppe auf den Tisch stellt, aktivieren sich bei Marlise zwei Emotionen gleichzeitig: die positiven für den vielversprechenden Suppentopf und die negativen für die missratene Tomatensuppe von anno dazumal. Die separaten Bewertungssysteme machen es möglich, gemischte Gefühle zu haben.

Wie Marlise und ihre Erfahrungen mit Suppe sind wir also alle mit einem grossen Archiv an Erfahrungsbewertungen verbunden. Dabei haben wir nicht einmal alle Erfahrungen selber gemacht. Grundlegende Muster – wir können sie Instinkte nennen – haben sich in unserer Entwicklungsgeschichte in den Genen festgeschrieben und stehen uns so als eine Art Ahnenschatz zur Verfügung.

Der eben beschriebene Schatz an eigenen und vererbten Erfahrungsbewertungen wird **emotionales Erfahrungsgedächtnis** genannt. Sämtliche neue Erfahrungen und Vorstellungen werden mit diesem Archiv abgeglichen. Unterhalb unserer Bewusstseinschwelle stellt das

Gehirn die Frage: Könnte das hier aufgrund meiner bisherigen Erfahrung gut oder schlecht für mich werden? Dies geschieht blitzschnell, ob wir es wollen oder nicht.

Daneben hat der Mensch ein weiteres System zur Verfügung, das ihm hilft, sein Leben zu bewältigen und Wohlbefinden herzustellen. Mit dem **Verstand** haben wir ein bewusstes, rationales System entwickelt, das logische Gedankengänge vollzieht. Er kann nüchtern und folgerichtig funktionieren. Die Impulse des Verstandes geschehen aufgrund von Argumenten, die sich in Worte und Gedankenketten fassen lassen. Der Verstand ermöglicht beispielsweise, dass sich Marlise beim Zahnarzt anmeldet, obwohl das Bohren beim letzten Mal sehr unangenehm war. Ihr Verstand versteht, dass der drohende Schmerz Schlimmeres verhindern kann.

2-System-Theorie

Vereinfacht gesagt steuern wir unser Verhalten also mit zwei Systemen: dem *emotionalen Erfahrungsgedächtnis* (EE) und dem *Verstand* (V).

Für unser Wohlbefinden ist es unabdingbar, dass wir EE und V aufeinander abstimmen. Storch und Krause (2014) zitieren dazu Roth (2013): „Was wir tun, muss im Lichte unserer bewussten und insbesondere unbewussten Lebenserfahrung plausibel und gerechtfertigt erscheinen. Dies entspricht der Übereinstimmung unbewusster Motive und bewusster Ziele. Können wir dies auf Dauer nicht, werden wir psychisch krank.“ In der folgenden Betrachtung sollen die Fälle unter die Lupe genommen werden, bei denen diese so eminent wichtige Übereinstimmung nicht gegeben ist. Dies sind auch die Fälle, wo die Gefühlsbilanz am sinnvollsten zum Einsatz kommen kann.

Wie gehen Menschen mit Konflikten zwischen den beiden Systemen um? In der Psychologie unterscheidet man vorerst zwei Varianten des Zusammenspiels von EE und V: Selbstkontrolle und Impulsivität.

Bei der **Selbstkontrolle** wird das emotionale Erfahrungsgedächtnis ignoriert und man gibt dem Verstand den Vorrang. „Wenn draussen die Sonne lacht und das Unbewusste vom Wochenende am Badesee träumt, man aber trotzdem zähneknirschend zum 85. Geburtstag von Tante Hertha fährt, weil man nicht weiss, wie lange die alte Dame noch lebt, dann ist ... dabei die Selbstkontrolle am Werk“ erklären Storch und Krause (2014, S. 115).

Die **Impulsivität** ist das Gegenteil davon. Ohne Rücksicht auf die Konsequenzen überlässt man sich den Impulsen seines emotionalen Erfahrungsgedächtnisses. Dies ist der Fall bei den meisten Handlungen, die einem im Nachhinein leidtun. „Ein ganzer Berufszweig, nämlich die Sozialpädagogik, lebt davon, Jugendlichen beizubringen, dass man nicht nur aus der Impulsivität heraus handeln kann, sondern dass es auch andere Möglichkeiten gibt.“ (Storch und Krause 2014, S. 116)

Selbstkontrolle und Impulsivität haben Nachteile. Bei der Impulsivität ist es der Ärger, den man sich mit unbedachten Handlungen einbrockt. Und bei der Selbstkontrolle? Sie ist energieaufwendig und funktioniert äusserst unzuverlässig. Zahlreiche Studien listen Bedingungen auf, unter denen die Verstandeskontrolle versagt und das Unbewusste gewinnt:

- viel um die Ohren haben, mehrere Dinge gleichzeitig beachten müssen.
- Unterforderung, Langeweile.
- Überforderung durch starke Gefühle wie Angst, Sorge, Ärger, auch Euphorie.
- Ablenkung (starke Reizumwelt).
- Mangelnde Befriedigung von Basisbedürfnissen, wie Schlaf, Sexualität, Anerkennung.

„Lässt man diese Liste mit den fünf Störbedingungen der Selbstkontrolle auf sich wirken,“ argumentieren Storch und Krause „kann man sich fragen: ‚Wann im normalen alltäglichen Leben spielt keine dieser fünf Störbedingungen eine Rolle?‘ Bei 99 Prozent aller Menschen lautet die Antwort ehrlicherweise: ‚Nie!‘ Mindestens eine dieser Störbedingungen ist im normalen Alltag immer gegeben, oft sind es sogar zwei oder mehr, mit denen man zu kämpfen hat. Da liegt es auf der Hand, dass Selbstkontrolle für die 99 Prozent der Menschen, deren Alltag die genannten Störbedingungen beinhaltet, völlig ungeeignet ist, um Absichten umzusetzen, die vom Unbewussten nicht gewünscht werden“ (S. 118).

Selbstkontrolle und Impulsivität sind also mit Vorsicht zu genießen. Die Alternative dazu ist die **Selbstregulation**. Selbstregulation unterscheidet sich von den oben genannten Varianten, indem sie weder das Unbewusste übergeht noch die Verstandesbewertung ignoriert. Gelungene Selbstregulation synchronisiert die beiden Systeme, indem sie beide Teile registriert und dann Strategien entwickelt, die die angestrebten Ziele für *beide* Systeme attraktiv werden lassen. Genau das ist die Arbeitsweise der Gefühlsbilanz.

Die Gefühlsbilanz arbeitet mit unseren biologischen Voraussetzungen

In der Arbeit mit der Gefühlsbilanz nehmen wir also auf unsere biologische Grundausstattung Rücksicht.

- Die beiden Systeme *emotionales Erfahrungsgedächtnis* und *Verstand* werden berücksichtigt.
- Negative und positive Gefühle werden auf zwei separaten Skalen erfasst. Das macht die Visualisierung von gemischten Gefühlen möglich.
- Gefühle werden anerkannt, auch wenn sie nicht sofort verbalisiert werden können.
- Die Ideenkorb-Technik bietet Möglichkeiten, um den Ursachen für Gefühle auf die Spur zu kommen.

Quellenangaben

Damasio, A. R. (2001): *Ich fühle, also bin ich. Die Entschlüsselung des Bewusstseins*. List: München.

Roth, G. (2014): *Persönlichkeit, Entscheidung und Verhalten. Warum es so schwierig ist, sich und andere zu ändern*. Klett-Cotta: Stuttgart.

Storch, M./Krause, F. (2014): *Selbstmanagement–ressourcenorientiert. Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcenmodell*. 5., erweiterte und vollständig überarbeitete Auflage. Bern: Huber.

Storch, M. (2013): *Das Geheimnis kluger Entscheidungen. Von Bauchgefühlen und Körpersignalen*. Überarbeitete und erweiterte Taschenbuchausgabe. 6. Auflage. München: Piper.

Storch, M. (2013): *Entscheiden mit Herz und Verstand*. URL: <http://www.zeitzuleben.de/22207-interview-maja-storch/> [Stand: 3.5.2015].

Storch, J./Weber, J. (2013): *Wolf packt La(h)ma: Wie Sie die Dinge zügig anpacken und konsequent erledigen*. Bern: Huber.

Rückmeldung Gefühlsbilanz

Helfen Sie mit, die Arbeit mit der Gefühlsbilanz zu optimieren!

Sie waren in einer Berufs- oder Laufbahnberatung und haben zu einer Entscheidungssituation mit der Gefühlsbilanz gearbeitet. Wir interessieren uns dafür, wie Sie das erlebt haben. Die Ergebnisse werden in einer Masterarbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz anonymisiert ausgewertet. Ihre Antworten werden absolut vertraulich behandelt.

Das Ausfüllen dauert ca. 6 Minuten.

1. Die Arbeit mit der Gefühlsbilanz hat mich bei meiner Entscheidungssituation unterstützt.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

2. Nach der Arbeit mit der Gefühlsbilanz sehe ich meine Situation klarer als vorher.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

3. Die Aufgabe, wie ich die Kreuze setzen soll, habe ich leicht verstanden.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

4. Ich denke, dass ich zuhause auch für andere Themen wieder eine Gefühlsbilanz machen werde.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

5. Bitte beschreiben Sie kurz die Entscheidungssituation, zu der Sie mit der Gefühlsbilanz gearbeitet haben.

Wir möchten gerne sehen, in welchen Situationen eine Gefühlsbilanz sinnvoll ist.

.....

.....

.....

.....

.....

6. Möchten Sie noch etwas ergänzen?

Wie haben Sie die Arbeit mit der Gefühlsbilanz erlebt?

.....

.....

.....

.....

.....

Angaben zu Ihrer Person

7. Alter

Bitte klicken Sie das Passende.

Mark only one oval.

- bis 16
- 17-20
- 21-25
- 26-35
- 36-50
- ab 50

8. Ausbildung

Bitte wählen Sie Ihre letzte abgeschlossene Ausbildung.

Mark only one oval.

- Volksschule
- 2-jährige Lehre
- 3-4-jährige Lehre
- Mittelschule (z.B. Gymnasium)
- Uni/Fachhochschule
- Other:

9. Wo haben Sie Ihre Beratung gehabt?

.....



Gefühlsbilanz: Fragen zu einzelnen Ratsuchenden

Diese Fragen können für jedeN RatsuchendeN neu ausgefüllt werden. Die Beantwortung dauert weniger als 5 Minuten.

1. Die KlientIn hat die Aufgabe einwandfrei verstanden.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

2. Ich denke, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz dieseN RatsuchendeN entscheidend weitergebracht hat.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

3. Bitte beschreiben Sie in Stichworten die Situation oder die Entscheidungsoptionen mit dieser/m Ratsuchenden.

.....

.....

.....

.....

.....

4. Ich habe bei dieseR Ratsuchenden durch die Gefühlsbilanz positive Veränderungen in Gesichtsausdruck und Körperhaltung beobachtet.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

5. Sind Sie bei der Anwendung vom Arbeitsvorschlag abgewichen? Wenn ja, erklären Sie bitte kurz.

.....

.....

.....

.....

.....

6. Hat der/die Ratsuchende die Affektbilanz kommentiert? Wenn ja, fassen Sie den Kommentar bitte zusammen.

.....

.....

.....

.....

.....

7. Mir ist bei dieser Anwendung aufgefallen, dass...

.....

.....

.....

.....

.....

8. Wenn Sie möchten, geben Sie Ihren Namen und Kontakt an.

.....

.....

.....

.....

.....

Gefühlsbilanz: Fragebogen Beratende (Zusammenfassung)

Herzlichen Dank für die Mithilfe beim Optimieren der Gefühlsbilanz für die BSLB – und herzlichen Glückwunsch! Ich bin überzeugt, dass die Arbeit mit der Gefühlsbilanz ein hervorragendes Arbeitsinstrument in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung ist, das unsere Arbeit noch effizienter und effektiver machen kann.

Die Beantwortung der folgenden Fragen hilft, die Unterlagen und die Technik selber optimal auf unsere Verhältnisse anzupassen. Die Beantwortungszeit beträgt ca. 15 Minuten.

Fragen zum Kurzmanual

1. **Das Kurzmanual ist für mich leicht umzusetzen.**

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

2. **Das Kurzmanual ist für mich klar und logisch aufgebaut.**

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

3. **Was fällt Ihnen positiv auf?**

.....

.....

.....

.....

.....

4. **Was ist verbesserungswürdig?**

.....

.....

.....

.....

.....

5. Wo möchten Sie mehr Informationen?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Was ist überflüssig?

.....
.....
.....
.....
.....

Fragen zum Effekt bei den KlientInnen

7. In wie vielen Beratungen haben Sie bis jetzt die Gefühlsbilanz eingesetzt?

Mark only one oval.

- 1
- 2-4
- 5-10
- mehr als 10

8. Die Arbeit mir der Gefühlsbilanz hat meine Ratsuchenden in der Mehrheit einen entscheidenden Schritt weitergebracht.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

9. Die Gefühlsbilanz ist für mich hilfreich bei Beratungen mit Entscheidungssituationen.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

10. **Ich denke, dass ich die Gefühlsbilanz in mein Beratungsrepertoire aufnehmen werde.**
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trifft voll und ganz zu

11. **Bitte geben Sie zwei, drei Stichworte, wie Sie Ihre Ratsuchenden üblicherweise bei Entscheidungssituationen unterstützen.**

.....

.....

.....

.....

.....

Angaben zu Ihrer Person

12. **Alter**

Mark only one oval.

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- ab 50

13. **Berufserfahrung als Beratungsperson**

Mark only one oval.

- 1-2 Jahre
- 3-5 Jahre
- 6-10 Jahre
- ab 11 Jahren

14. **Wenn Sie möchten, geben Sie Ihren Namen und Kontakt an.**

.....

.....

.....

.....

.....

