

**Justus-Liebig-Universität Gießen
Institut für Agrarsoziologie und Beratungswesen**

**Der Arbeitsplatz von Beratern
in personenzentrierten Einzelberatungsgesprächen
-räumliche und kommunikative Aspekte**

**Inaugural-Dissertation zur Erlangung des Doktorgrades (Dr. agr.)
am Fachbereich 09 Agrarwissenschaften, Ökotrophologie und Umweltmanagement
der Justus-Liebig-Universität Gießen**

eingereicht von

Dipl.-Ing.(FH) Markus Mersmann

- 1. Gutachter: Prof. Dr. Hermann Boland**
- 2. Gutachter: Prof. Dr. Hans-Ulrich Hensche**

Gießen, den 21.05.2014

Vorwort

Der Beratungsbegriff ist in aller Munde und in nahezu allen Lebensbereichen anzutreffen. Beratung ist folglich Alltagsgeschehen. Wird der Blick auf die Orte gerichtet an denen Beratungsgespräche zwischen zwei Personen stattfinden, so kann dies nahezu überall sein. Die Bandbreite reicht dabei von Räumlichkeiten bei den Ratsuchenden, über Beratungen an neutralen Orten (drinnen oder draußen) bis hin zu Beratungsräumen einer Beratungsunternehmung.

Im Rahmen einer Projektarbeit im Seminar „Feld- und Prozessanalyse in der Beratung“ am Institut für Agrarsoziologie und Beratungswesen der Justus-Liebig-Universität Gießen, erfolgte u.a. durch den Verfasser eine erste wissenschaftliche Betrachtung von Räumlichkeiten von Ernährungsberaterinnen. Hieraus erwuchs das Interesse und die Motivation für eine thematische Vertiefung im Rahmen eines Forschungsvorhabens am o.g. Institut. Herr Prof. Dr. Hermann Boland hatte ein offenes Ohr für dieses Vorhaben und übernahm die Erstbetreuung. Er hat mir über den gesamten Zeitraum des Forschungsprozesses viele Freiräume für meine hermeneutische Herangehensweise gelassen. Durch sein kritisches Hinterfragen und seine konstruktiven Anmerkungen hat er gleichzeitig dafür gesorgt, dass dabei sowohl das Ziel als auch der rote Faden nicht aus den Augen verloren wurde. Nicht unerwähnt bleibt sein Engagement für meine Zulassung zur Promotion sowie für die notwendigen Verlängerungen der Abgabe.

Sehr geehrter Herr Prof. Boland: „Meinen allerherzlichsten Dank dafür!“

Für die Zweitbetreuung möchte ich mich bei meinem ehemaligen Dekan Herrn Prof. Hans-Ulrich Hensche von der Fachhochschule Südwestfalen bedanken.

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des o.g. Institutes von Herrn Prof. Boland, gab es in der Zeit des Vorhabens ganz viel Unterstützung. Die gemeinsam geführten Diskussionen, auch im Forschungsseminar, waren immer sehr konstruktiv, wofür ich mich bedanke.

Bedingt durch die thematische Vielfalt des Forschungsvorhabens fanden unzählige Gespräche bzw. Mailkorrespondenzen mit Fachexperten verschiedenster Fachdisziplinen statt. Für die zur Verfügung gestellte Zeit sowie von Unterlagen und von weiteren Kontaktdaten, spreche ich ihnen meinen Dank aus.

Ganz herzlich möchte ich mich bei meiner Familie bedanken, die mich moralisch unterstützt und mir zeitliche Freiräume für das Forschungsvorhaben ermöglicht hat. Besonderer Dank gilt meinem Vater für die Durchsicht und meinem Bruder für die technische Unterstützung im Layout.

I. Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1 Fragestellungen und Forschungsproblem	1
1.2 Fokussierung und Forschungsziel	2
1.3 Vorgehensweise und Aufbau	4
1.4 Sonstige Hinweise	11
2. Beratungsgespräche als Alltagsgeschehen	12
2.1 Behavior-Setting-Konzept	12
2.2 Annäherungs- vs. Meidungsverhalten	16
2.3 Axiom -Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren.	18
3. Einzelberatungsgespräche im Kontext Beratung	21
3.1 Beratung als soziale Interaktion -eine begriffliche Konkretisierung	23
3.2 Das Funktionsmodell der Beratung -vom Akteur bis zum Ergebnis	26
3.3 Vom theoretischen Beratungsverständnis und den praktischen Konzepten	28
3.4 Beratung -eine Betrachtung der äußeren und inneren Gestalt	32
3.5 Beratung -Menschenbild, Wirklichkeit und Handlung	35
3.6 Das Rollenverständnis -Berater und Ratsuchender	39
3.7 Die Beratungsbeziehung und das gegenseitige Vertrauen	46
3.8 Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch	53
3.8.1 Einordnung in den Beratungsprozess	54
3.8.2 Die Interaktionsebene des Einzelberatungsgesprächs	57
3.8.3 Die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchendem	60
3.9 Ort und Zeit als Rahmenbedingungen für Einzelberatungsgespräche	72
3.9.1 Die Dimension Zeit	72
3.9.2 Der Ort des Geschehens	76
3.10 Zusammenfassung	80
4. Methodisches Vorgehen	84
4.1 Forschungsleitende Fragestellungen	84
4.2 Forschungsdesign	86
5. Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch im räumlichen Kontext	95
5.1 Die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung	95
5.2 Von den Räumlichkeiten zum Beratungsraum	101
5.3 Der Beratungsraum als gestaltete Umwelt	103
5.4 Der Beratungsraum und seine Raumsymbolik	109
5.5 Die Beziehungsebene des jeweiligen Akteurs zum Beratungsraum	113
5.5.1 Umweltpsychologische Konzepte zur Mensch-Umwelt-Beziehung	113
5.5.2 Qualitätsparameter der Mensch-Umwelt-Beziehung	142

5.6	Die Interaktionsebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum	144
5.6.1	Wahrnehmen und Handeln der beiden Akteure	145
5.6.2	Grundlegende physiologische und psychologische Wirkungen auf die beiden Akteure	150
5.7	Zusammenfassung	156
6.	Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte	159
6.1	Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz des Beraters	160
6.2	Flächennutzungen und Anordnungen von Arbeitsbereichen im Beratungsraum	163
6.3	Die Arbeitsumgebung am Arbeitsplatz	168
6.3.1	Tageslicht und künstliche Beleuchtung	169
6.3.2	Raumklima und Luftqualität	174
6.3.3	Raumakustik	179
6.3.4	Farbe und Farbgestaltung	183
6.3.5	Beratungsstühle, Beratungstisch und Sitzpositionen	185
6.3.6	Innenraumbegrünung	192
6.3.7	Arbeitsmittel und Dekorative Gegenstände	195
6.4	Zusammenfassung	197
7.	Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch	200
7.1	Begriffliche Bestimmungen	200
7.2	Kommunikative Aspekte am Kommunikationsarbeitsplatz -gestalterische Konsequenzen	202
7.3	Gestaltungsempfehlung für das untersuchte Einzelbüro	206
7.4	Einordnung in das Setting „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“	214
7.5	Schlussfolgerungen	220
8.	Zusammenfassung	234
9.	Quellenverzeichnis	238
Anhang -Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem		
	Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters	247
A.	Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz -Arbeitsrecht, Arbeitsschutz und Sonstige	247
B.	Die beiden Arbeitsplätze -Flächennutzung und Anordnung im Einzelbüro	252
C.	Das Einzelbüro als Arbeitsumgebung	262
D.	Abbildungsverzeichnis Anhang	377

II. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Das Interaktionsdreieck im Setting Einzelberatungsgespräch	20
Abb. 2:	Abgrenzung von Beratung zur Therapie und zur Mediation.....	25
Abb. 3:	Aufbau und Bestandteile einer Beratungstheorie	30
Abb. 4:	Beratungsformen als ein Aspekt der äußeren Gestalt von Beratung.....	33
Abb. 5:	Horizontale vs. vertikale Beratung.....	34
Abb. 6:	Beratung -ein Handlungsmodell.....	38
Abb. 7:	Beratung -ein mögliches Drama.....	40
Abb. 8:	Modell der Beziehungsentwicklung.....	50
Abb. 9:	Der Beratungsprozess im Modell der Kooperativen Beratung	56
Abb. 10:	3-Ebenen-Modell des Einzelberatungsgesprächs.....	57
Abb. 11:	Das Verhaltenskreuz und die Dimensionen auf der Beziehungsseite.....	59
Abb. 12:	Kritische Bewertungsgesten eines Beraters	60
Abb. 13:	Die interpersonelle Kommunikation.....	63
Abb. 14:	Beziehung und Inhalt -zwei Seiten einer Medaille	64
Abb. 15:	Von der Einzelbotschaft zum Gesamteindruck.....	68
Abb. 16:	Nicht-direktive Körperhaltung des Beraters	69
Abb. 17:	Akustische Signale und wahrgenommene Emotionen.....	70
Abb. 18:	Interaktionssynchronie zwischen Berater und Ratsuchendem.....	71
Abb. 19:	Ungleiche Ausgangsbedingungen für Berater und Ratsuchenden.....	71
Abb. 20:	Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich -Grundriss.....	90
Abb. 21:	Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich -ISO-Ansicht	91
Abb. 22:	Die Bauwerksflächen der Beratungsunternehmung.....	96
Abb. 23:	Modell der Büroraumplanung.....	99
Abb. 24:	Geometrischer Raum vs. gelebter Raum	107
Abb. 25:	Denotation und Konnotation des Beratungsraumes.....	111
Abb. 26:	Territorien und Territorialität in der Beratungssituation	115
Abb. 27:	Distanzzonen und interpersonelle Distanzen zwischen den Akteuren	118
Abb. 28:	Interpersonelle Distanzen zur Begrüßung des Ratsuchenden.....	119
Abb. 29:	Empfindungen und Aktivitäten in den interpersonellen Distanzzonen	120
Abb. 30:	Persönlicher Raum und Interpersonelle Distanzen im Beratungsraum	123
Abb. 31:	Konzept der Ringstruktur der Tätigkeit	149
Abb. 32:	Kontinuierliche und diskontinuierliche Verbindung mit der Umwelt	152
Abb. 33:	Mögliche Umgebungseinflüsse im Beratungsraum	153

Abb. 34:	Das Stressmodell am Beispiel von Lärm	155
Abb. 35:	Der Kommunikationsarbeitsplatz an rechteckigen Beratungstischen.....	168
Abb. 36:	Gütermerkmale der künstlichen Beleuchtung in Beratungsräumen	172
Abb. 37:	Zylindrische Beleuchtungsstärke und visuelle Kommunikation	173
Abb. 38:	Raumklima und Luftqualität im Beratungsraum	179
Abb. 39:	Der Beratungsstuhl.....	188
Abb. 40:	Der Beratungstisch am Beispiel einer rechteckigen Tischform.....	190
Abb. 41:	Pflanzen im Einzelbüro als positives Wirkungsbündel	194
Abb. 42:	Optimierungsempfehlung -Startphase Einzelberatungsgespräch	208
Abb. 43:	Optimierungsempfehlung -Verlauf im Einzelberatungsgespräch -Variante 1.....	212
Abb. 44:	Optimierungsempfehlung -Verlauf im Einzelberatungsgespräch -Variante 2.....	213
Abb. 45:	Einzelberatungsgespräche als kontextgebundene Geschehenssysteme	219

III. Abkürzungsverzeichnis

A	Akzeptanzbereich
AE	Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse
Abb.	Abbildung
ArbStättV	Verordnung über Arbeitsstätten
ASR	Arbeitsstättenrichtlinie
B	Berater
Bd.	Band
BGI	Berufsgenossenschaftliche Information
BGR	Berufsgenossenschaftliche Regel
BildscharbV	Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung)
bspw.	beispielsweise
BAuA	Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
bzgl.	bezüglich
cm	Zentimeter
D	Lösungsdruck
dB	Dezibel
dB(A)	A-bewerteter Schalldruckpegel
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
DIN	Deutsches Institut für Normung e.V.
E	Beratungsergebnis
ebd.	ebenda
Ed.	Editor
EN	Europäische Norm
F	Fachwissen
f	folgend
f ()	Funktion
ff	fortfolgend
FLL	Forschungsgesellschaft für Landschaftsentwicklung - Landschaftsbau e.V.
h	Stunde
H	Handlungsfeld
Hrsg.	Herausgeber
Hz	Hertz

I	Interaktion
i.d.R.	in der Regel
i.e.S.	im engeren Sinne
i.w.S.	im weiteren Sinne
kHz	Kilohertz
lm	Lichtstrom in Lumen
Lux	Maß für Beleuchtungsstärke; synonym: lx
m	Meter
M	mögliches Handlungsfeld
MB	Methodenkönnen der Beziehungsarbeit
MI	Methodenkönnen der Informationsarbeit
m/s	Meter je Sekunde
m ²	Quadratmeter
m ³	Kubikmeter
m ³ /h	Kubikmeter je Stunde
max.	maximal
nm	Nanometer
nw	neutralweiß
o.g.	oben genannte
Pkt.	Punkt
QM	Qualitätsmanagement
RLT	Raumluftechnische (Anlage)
R bzw. RS	Ratsuchender
S	Sachklärung bzw. Sachergebnis
S.	Seite
s. h.	siehe
tw	tagelichtweiß
VBG	Verwaltungsberufsgenossenschaft
VDI	Verband deutscher Ingenieure e.V.
vgl.	vergleiche
vs.	versus
u.a.	unter anderem
W	Problemwahrnehmung
ww	warmweiß

x	Variable
Z	Beziehungsklärung
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil
°C	Grad Celsius
%	Prozent
*	Multiplikation bzw. multipliziert
=	ist gleich; ergibt
+	Plus
*	Multipliziert
-	Minus
±	Plusminus
<	kleiner
≤	kleiner gleich
>	größer
≥	größer gleich
1:x	Verhältnis 1 zu x

1. Einleitung

1.1 Fragestellungen und Forschungsproblem

Beratungsgespräche finden in der Beratungspraxis an sehr unterschiedlichen Orten statt. Die Bandbreite reicht dabei von Räumlichkeiten bei den Ratsuchenden, über Beratungen an neutralen Orten bis hin zu Beratungsräumen des Beraters bzw. der Beratungsunternehmung/-organisation.

Im Rahmen einer Projektarbeit im Seminar „Feld- und Prozessanalyse in der Beratung“ am Institut für Agrarsoziologie und Beratungswesen der Justus-Liebig-Universität Gießen, erfolgte u.a. durch den Verfasser eine erste wissenschaftliche Betrachtung von Räumlichkeiten von Ernährungsberaterinnen. Es wurde der Forschungsfrage nachgegangen, ob „Beratungs-Atmosphäre“, in Form vom räumlichem Umfeld und situativem Kontext, einen hohen Stellwert für eine erfolgreiche Beratung hat. Hierzu wurden fünf Ernährungsberaterinnen im Raum Gießen in ihren Räumlichkeiten aufgesucht und interviewt. Es stellte sich heraus, dass das räumliche Umfeld für den Erfolg von Beratung als „*sehr wichtig*“ bis „*wichtig*“ erachtet wurde, aber nur als eine Variable für den Beratungserfolg zu werten ist. Des Weiteren wurde festgestellt, dass die untersuchten Räumlichkeiten in ihrer Raumgröße und Einrichtung sehr unterschiedlich gestaltet waren und z.T. sowohl zur Beratung, als auch für Büroarbeiten und/oder Besprechungen genutzt werden. Es wurde hierzu seitens der Interviewten darauf hingewiesen, dass sowohl finanzielle Spielräume als auch vorgefundene Gegebenheiten bei der Anmietung dieser Räume, wie verlegte Teppichböden oder verwendete Fliesen, die „persönlich gewünschte“ Gestaltung begrenzen würden.

Die Empfindlichkeit der Beratungsgespräche gegenüber Störungen wie Verkehrslärm, Telefonklingeln, Sommerhitze, durch eintretende Dritte, usw. wurde durch die Interviewten ebenfalls deutlich hervorgehoben (HAHN, ET AL. 2005: S.7ff).

Neben den intensiven Diskussionen sowohl in der Arbeitsgruppe als auch in den entsprechenden Veranstaltungen des oben genannten Seminars, zeigte auch ein erneuter Blick in die Beratungsliteratur, dass weiterer Forschungsbedarf besteht. So ließ sich hiernach zusammenfassend feststellen, dass Beratung als zwischenmenschliche Interaktion immer an einen physischen Ort gebunden ist und Wirkungszusammenhänge bestehen. Eine bestimmende Zu- und Einordnung dieser ökologischen Perspektive der Beratung erfolgt je nach Autor mehr oder weniger konkret. So werden räumliche Variablen und mögliche

Wirkungen vereinzelt beschrieben oder recht globale Forderungen an die Gestaltung des Raumes in dem die Beratung stattfindet gestellt.

Unter dem Strich gibt es weder „den“ Beratungsraum in den Räumlichkeiten von Beratungsunternehmen noch liegt eine systematische und allgemeingültige Arbeitsplatzbeschreibung für Berater zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgabe/n vor.

An dieser Stelle setzt die vorliegende Arbeit an und es wird als Forschungsproblem: „eine fehlende systematische Arbeitsplatzbeschreibung für Berater zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „Personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung“, identifiziert und bestimmt. Es geht folglich um die Kernfragen: was ist ein Beratungsraum und was sind optimale räumliche Kommunikationsbedingungen für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche?

Um hier eine erste Bestimmung vornehmen zu können, findet im Folgenden eine Fokussierung und die Bestimmung des Forschungszieles statt.

1.2 Fokussierung und Forschungsziel

Nachdem sowohl die Kernfragen als auch das Forschungsproblem vorgestellt wurden, erfolgt die Fokussierung und die Bestimmung des Forschungszieles.

Fokussierung

Um die oben bereits deutlich gewordene Komplexität des Problems im Gesamtkontext Beratung forschungsökonomisch betrachten zu können, bedarf es einer sinnvollen thematischen Eingrenzung. Jede Eingrenzung bedeutet gleichzeitig Fokussierung wie auch Ausgrenzung mit einhergehender Nichtbeachtung. Es wird sich ferner zeigen, dass aufgrund der Komplexität und der vorzunehmenden Eingrenzungen, Aspekte nicht vollumfänglich betrachtet werden können, der ein oder andere Aspekt in Gänze unbeachtet bleiben muss sowie neue Fragestellungen aufgeworfen werden.

Der Grund- und Leitgedanke des Verfassers bei der Auswahl und Beschreibung einzelner Aspekte orientiert sich dabei erstens am Behavior Setting Konzept: „es wird nur das als relevant für ein Beratungsgespräch erachtet, was auch mit Wirkung auf mindestens eine der beiden Personen ist.“ (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.2ff). Ist eine entsprechende Wirkung festzustellen, so ist Zweitens grundlegend davon auszugehen, dass dies orientiert am Axiom:

„*Man kann nicht nicht kommunizieren*“ von WATZLAWICK, mit Wirkung auf das Beratungsgespräch sein wird (WATZLAWICK, ET AL. 2011: S.60).

Die oben vorgenommene Problembeschreibung beinhaltet bereits die zwei grundlegend einzugrenzenden Bereiche. Als Erstes ist dies die Fokussierung auf einen Beratungsraum einer Beratungsunternehmung als Ort des Beratungsgeschehens. Grund hierfür ist, dass entsprechende Berater als Prozessverantwortliche hier quasi unter „kontrollierten“ räumlichen Bedingungen beraten können und das im methodischen Teil eine forschungsökonomische Vorgehensweise mit Praxisbezug zum Zuge kommen kann. Wird von einer Beratungsunternehmung gesprochen, so ist immer gleichzeitig auch ein selbstständiger Berater als Einzelunternehmung gemeint und angesprochen. Dem entsprechend wird keine Differenzierung in selbstständige vs. angestellte Berater vorgenommen, wobei grundlegend davon ausgegangen werden kann, dass Erstgenannte in der Gestaltung höhere Freiheitsgrade haben.

Als Zweites erfolgt eine Fokussierung auf personenzentrierte Einzelberatungsgespräche als Arbeitsaufgabe für den Berater. Folglich werden Beratungssituationen im sozialen System der Einzelberatung (Individualberatung; als Beratungsform) betrachtet, in denen der Berater den Ratsuchenden nichtdirektiv (horizontale; intransitive) beraten soll und ihm damit „auf Augenhöhe“ zu begegnen hat. Hierzu werden für einen engen Praxisbezug der vorliegenden Ausführungen, drei beispielhafte Beratungsanlässe skizziert. Diese haben sachorientierte Probleme eines Ratsuchenden zum Anlass, womit fachliche wie auch methodische Aspekte vom Berater zu berücksichtigen sind.

Beteiligte sind ein Berater sowie ein freiwillig zur Beratung kommender Ratsuchender. Beide Personen kommen aus dem westlichen Kulturkreis. Es erfolgt keine Bestimmung des Geschlechtes der jeweiligen Person und beide Personen sind erwachsen. Wenn nicht ausdrücklich beschrieben wird beiden Personen unterstellt, dass keine psychischen oder physischen Dispositionen vorliegen.

Basierend auf diesen Annahmen wird vom Verfasser der Begriff des „Ratsuchenden“ und nicht „Klient“ oder „Mandant“ verwendet. Konsequenterweise wird die beratende Person als „Berater“ und nicht als „Therapeut“ oder „(professionellen) Helfer“ bezeichnet.

Ferner sind beide Nichtraucher und es besteht in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung ein Rauchverbot.

Aufgrund dessen, dass grundlegend in einem Beratungsraum sowohl die Person des Beraters als auch die des Ratsuchenden austauschbar ist, liegt der Fokus der Betrachtung auf den beiden Rollen „Berater“ und „Ratsuchender“. Um die noch zu bestimmende aktive Beteiligung beider Rollen zu unterstreichen, wird wenn nicht anders ausgeführt, bewusst von „dem“ Berater und „dem“ Ratsuchenden sowie „dem Akteur“ bzw. „den Akteuren“ gesprochen.

Die Dimension Zeit wird mit Blick auf die Startsituation im Beratungsprozess, dem Erstberatungsgespräch, konkretisiert. Grund hierfür ist, dass sich zu diesem Zeitpunkt entscheidet, ob überhaupt Beratung zustande kommt und eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann. Folglich obliegt dem Beratungsgeschehen hier eine „besondere Sensibilität“ auf den Interaktionsebenen.

Dauer und Tageszeit des Erstberatungsgespräches werden im Rahmen der Konzeptspezifikation erörtert aber nicht endgültig auf einen bestimmten Tag zu einer bestimmten Uhrzeit datiert.

Wo immer möglich, sollen in den Ausführungen die in der Beratungssituation anzutreffenden zwischenmenschlichen Interaktionen sowie die Mensch-Umwelt-Interaktionen als Betrachtungsebene/n dienen. Auf dieser Ebene wird aus Sicht des Verfassers jegliches Verhalten und Handeln „sichtbar“ und damit sowohl für die Person selbst, als auch für die Person gegenüber wahrnehmbar. Des Weiteren kann damit der noch zu erörternden Kritik am Behavior Setting Konzept entgegen gewirkt werden.

Forschungsziel

Anhand des zuvor formulierten Forschungsproblems und den vorgenommenen Fokussierungen, wird vom Verfasser die Erstellung einer Arbeitsplatzbeschreibung zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in einem Beratungsraum der Beratungsunternehmung als Forschungsziel festgelegt.

1.3 Vorgehensweise und Aufbau

Der inhaltliche Aufbau besteht aus den Kapiteln: Einleitung, Beratungsgespräche als Alltagsgeschehen, Einzelberatungsgespräche im Kontext Beratung, Methodisches Vorgehen, Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch im räumlichen Kontext, Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte, Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch, ,

Zusammenfassung, Anhang -Arbeitsplatzuntersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters und dem Quellenverzeichnis.

Im Rahmen der Einleitung werden die zugrundeliegenden Fragestellungen erörtert und das Forschungsproblem bestimmt. Es werden Fokussierungen vorgenommen und das Forschungsziel formuliert. Neben der dargestellten Vorgehensweise und des Aufbaus des Forschungsprozesses werden des Weiteren sonstige Hinweise gegeben.

Im Folgenden theoretischen Teil des Forschungsprozesses, erfolgt zuerst eine kurze Vorstellung der drei Leittheorien, die das bereits angesprochene gedankliche Grundgerüst der vorliegenden Ausführungen bilden.

Daran anschließend folgt eine inhaltliche Konkretisierung und Einordnung von Einzelberatungsgesprächen in den Kontext Beratung. Diese endet mit der Bestimmung der Arbeitsaufgabe „Personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ für den Berater. Als Rahmenbedingungen sind hier sowohl der Ort des Geschehens als auch der Aspekt Zeit zu erörtern. Hinzu kommt die Einordnung des Gespräches in den Beratungsprozess.

Basierend auf den vorherigen Ausführungen und dem formulierten Forschungsziel wird darauf folgend das methodische Vorgehen bestimmt. Hierzu werden die forschungsleitenden Fragestellungen formuliert und das Forschungsdesign vorgestellt. Aufgrund der forschungsleitenden Herangehensweise, wird an dieser Stelle bewusst auf die Formulierung von Arbeitshypothesen verzichtet. Als Untersuchungseinheit wird eine Gestaltungsempfehlung der Verwaltungsberufsgenossenschaft für ein „*Einzelbüro mit einem separatem Besprechungsbereich*“ (VBG (HRSG.) 2009: S.41), als „Ort des Beratungsgeschehens“ bestimmt.

Um die Untersuchung dieses exemplarischen Beratungsraumes vornehmen zu können, ist es in einem ersten methodischen Schritt notwendig, die ökologische Perspektive des Beratungsgeschehens aufzugreifen und eine grundlegende Einordnung des Einzelberatungsgespräches in den räumlichen Kontext vorzunehmen. Des Weiteren ist zu erörtern, welche Beziehungen zwischen dem jeweiligen Akteur und Beratungsräumen bestehen. Hierzu werden entsprechende umweltpsychologische Konzepte vorgestellt und Qualitätsparameter dieser Mensch-Umwelt-Beziehung aufgezeigt. Diese Beziehungsebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum wird sich auf den

Interaktionsebenen manifestieren, womit ein weiterer Schritt im methodischen Vorgehen einhergeht.

Anschließend erfolgt am Beispiel eines Beratungsanlasses die Darstellung und Diskussion der im Anhang dezidiert dargestellten Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich, als Arbeitsplatz des Beraters, in dem er die Arbeitsaufgabe „personenenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ zu erledigen hat. Hierzu werden beginnend die Rahmenbedingungen wie Arbeitsrecht und Arbeitsschutz bestimmt. Die Untersuchungsergebnisse zur Flächennutzung und Anordnung der Arbeitsbereiche sowie zur Arbeitsumgebung mit Aspekten wie Tageslicht, künstliche Beleuchtung, Raumklima und Luftqualität, Raumakustik, usw. schließt sich daran an. Neben der jeweiligen Untersuchung von Wirkungen auf die beiden Akteure und damit auf das Beratungsgespräch, werden entsprechende Gestaltungsempfehlungen, Kennwerte und Zielgrößen aufgezeigt und diskutiert. Es wird sich grundlegend zeigen, dass bedingt durch die Arbeitsaufgaben des Beraters, der Arbeitsplatz des Beraters in dem untersuchten Einzelbüro in die beiden Arbeitsbereiche „Beratung“ und „Büro“ zu differenzieren ist. Der Arbeitsbereich „Beratung“ wird fokussiert betrachtet werden, da dies der Ort des Beratungsgeschehens im Einzelbüro sein wird.

Im anschließenden Ergebnisteil wird verallgemeinernd der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters in personenzentrierten Einzelberatungsgesprächen erörtert. Hierzu gehören grundlegende Begriffsbestimmungen sowie die Darstellung von gestalterischen Konsequenzen für Beratungsräume. Für das untersuchte Einzelbüro wird im Weiteren eine Optimierungsempfehlung für den Arbeitsbereich „Beratung“ aufgezeigt. Besonders im Fokus werden hierbei die Beratungsstühle, der Beratungstisch sowie die Sitzpositionen der beiden Akteure zueinander, sein. Im Anschluss erfolgt eine theoretische Einordnung der räumlichen und kommunikativen Aspekte in das Setting „personenenzentriertes Einzelberatungsgespräch“. Auf Basis der dabei anzutreffenden drei Interaktionsebenen: Berater-Umwelt, Ratsuchender-Umwelt sowie Berater-Ratsuchender erfolgt die Überführung in ein theoretisches grafisches Modell, basierend auf dem „3-Ebenen-Modell“ von BOLAND (BOLAND 1991: S.221). Schlussfolgerungen mit Stellungnahmen zur Schließung der offenen Forschungsfragen schließen sich an. Inkludiert werden Folgerungen, Kritik und Ausblicke sein.

Der durchlaufene Forschungsprozess wird im Rahmen der Zusammenfassung abschließend betrachtet werden.

Theoretischer Ansatz

Aus Sicht des Verfassers ist es zuerst einmal erforderlich, den skizzierten Grund- und Leitgedanken in Form von Leittheorien vorzustellen. Hiermit soll eine grundlegende Ein- und Zuordnung der ökologischen Perspektive der Beratung in den Gesamtkontext Beratung vorgenommen werden. Des Weiteren soll die basale Strukturierung und Blickperspektive der vorliegenden Ausführungen aufgezeigt werden. Hierzu bietet sich das Behavior Setting Konzept von BARKER an, welches gleichzeitig als wissenschaftliche Analyseeinheit verwendet werden kann. Demnach kann von einem Setting gesprochen werden, wenn soziale, räumlich-physikalische, programmatische und zeitliche Charakteristika in bestimmten Alltagsgeschehen anzutreffen sind. Liegt ein entsprechendes Verhaltenssetting vor, ist davon auszugehen, dass bestimmte Verhaltensweisen, unabhängig vom einzelnen Individuum, erwartet werden können, somit quasi automatisch ablaufen. Es kann bereits hier unterstellt werden, dass dies für das Erstberatungsgespräch am Arbeitsplatz des Beraters zutreffend ist und damit ein Behavior Setting vorliegt (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.1ff).

Nach MEHRABIAN reagieren darauf die beiden Akteure grundlegend mit den beiden Verhaltensrichtungen Annäherung vs. Meidung, womit zwei Skalenendpunkte bestimmt werden können. Im Beratungsgespräch werden die Verhaltens- und Handlungsweisen des Einzelnen irgendwo dazwischen liegen und es wird sich ein bestimmtes zwischenmenschliches Niveau zwischen den beiden Akteuren einstellen (vgl. MEHRABIAN 1987: S.1ff). Da jedwede ausgelöste Verhaltensreaktion, grundsätzlich Kommunikation an den Gegenüber ist, kann sämtlichen Aspekten im Setting unterstellt werden, dass diese nicht kommunizieren können, womit als drittes grundlegendes Theoriekonzept das Axiom Nr. 1 von WATZLAWICK et al zum Tragen kommt (vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.ff).

Die anschließende thematische Auseinandersetzung mit dem Komplex „Beratung“ präzisiert die eingangs vorgenommene Problemerkörterung, die Fokussierungen sowie die Zielformulierung und klärt begriffliche Definitionen und inhaltliche Zusammenhänge. Des Weiteren wird der Bezug zwischen Beratung und deren Rahmenbedingungen wie Zeit und Raum hergestellt. Ausgangspunkt der Betrachtung ist dabei immer die Beratung.

Von besonderem Interesse wird dabei die Beratungsbeziehung im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch in der Startphase des Beratungsprozesses sein, da hier der Grundstein für eine erfolgreiche wie auch eine misslingende Beratung gelegt wird. Misslingt dieser Aufbau, so kann davon ausgegangen werden, dass auch keine erfolgreiche Beratung stattfinden kann und wird. Eine möglichst ungehinderte verbale und nonverbale Kommunikation zwischen den beiden Akteuren ist hier von wesentlicher Bedeutung, womit nicht nur die Rahmenbedingungen erneut zum Vorschein treten, sondern auch eine generelle Wirkung auf die Beratung unterstellt werden kann.

Methodische Aspekte

Ausgehend auf den eingangs dargestellten Fragestellungen und dem Forschungsproblem sowie dem formulierten Forschungsziel und der Bestimmung der Arbeitsaufgabe im Rahmen der theoretischen Betrachtung des Kontextes Beratung als Alltagsgeschehen, erfolgt hier eine Bestimmung des methodischen Vorgehens. Hierzu werden beginnend, die forschungsleitenden Fragestellungen formuliert und das Forschungsdesign vorgestellt. Im Rahmen der dazu durchzuführenden Operationalisierung und der Auswahl des Forschungsdesigns, ist die Entscheidung zugunsten einer qualitativ hermeneutischen Inhaltsanalyse gefallen. Messpunkte sind dabei u.a. arbeitsschutzrechtliche Vorgaben und arbeitswissenschaftliche Empfehlungen. Diese besitzen aktuelle Gültigkeit, womit ein einmaliger Messzeitpunkt einhergeht.

Wie im Rahmen der Fokussierung aufgezeigt, sollen als „Ort des Beratungsgeschehens“ die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung dienen. Hierzu ist es erforderlich, die dazu in der Beratungspraxis zur Verfügung stehenden Raumtypen einer Beratungsunternehmung, technisch wie funktional einzuordnen. Als Untersuchungseinheit wird wie bereits vorgestellt, eine Gestaltungsempfehlung der Verwaltungsberufsgenossenschaft für ein Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich verwendet. Grund hierfür ist, dass in dieser Variante sowohl die aktuellen arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben, Unfallverhütungsvorschriften, Gesundheitsschutz wie auch arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse berücksichtigt sind und ein hohes Maß an Funktionalität und Ergonomie zur Erledigung von Büroaufgaben gegeben ist. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Variante mit leichten Abweichungen in Raumgröße, Anzahl Fenster, Position der Tür, verwendete Einrichtungsgegenstände usw. in einer Vielzahl von Büros praktische Anwendung findet, womit die spätere Aussagekraft der Ergebnisse erhöht wird.

Es wird sich hierbei zeigen, dass es „den“ Beratungsraum nicht gibt. Bei dieser Betrachtung wird ebenfalls deutlich werden, dass Räume in denen beraten wird, mehr als nur Länge*Breite*Höhe mit bestimmten Einrichtungsgegenständen sind. Sie sind folglich immer auch als soziale Konstrukte anzusprechen womit der Beratungsraum sowohl als gestaltete Umwelt als auch in seiner grundlegenden symbolischen Wirkung auf die beiden Akteure, zu betrachten sein wird. Auf die dabei zu Tage tretende Mensch-Umwelt-Beziehung wird im Folgenden eingegangen. Hierzu werden entsprechende umweltpsychologische Konzepte vorgestellt. Es wird sich dabei zeigen, dass eine allgemeingültige Basistheorie noch aussteht und zum Teil deutliche Überschneidungen zwischen den einzelnen Konzepten vorliegen. Es wird hier nicht Aufgabe sein, diese aufzuzeigen oder Abgrenzungen vorzunehmen. Vielmehr soll auf theoretischer Ebene die Mensch-Umwelt-Beziehung und deren Bedeutung für das Einzelberatungsgespräch aufgezeigt und erste praktische Konsequenzen für die Gestaltung des Beratungsraumes formuliert werden. Für eine qualitative Bestimmung werden entsprechende Parameter vorgestellt. Diese Beziehungsebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum wird sich während des Einzelberatungsgesprächs auf der Interaktionsebene darstellen und damit sowohl für den Akteur selbst wie auch für den Akteur gegenüber „sichtbar“ und damit wahrnehmbar werden. Folglich sind in der Beratungssituation die drei Interaktionsebenen: Ratsuchender - Beratungsraum, Berater - Beratungsraum sowie die zwischenmenschliche Interaktion Berater - Ratsuchender anzutreffen, die in permanenter Wechselbeziehung zueinander stehen. Wie sich diese zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum darstellen, wird anhand grundsätzlicher Wahrnehmungen, Verhalten und Handeln sowie anhand grundlegender physiologischer und psychologischer Wirkungen aufgezeigt werden.

Hierauf folgt im methodischen Teil die zusammenfassende Ergebnisdarstellung der exemplarischen Arbeitsplatzuntersuchung „Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich“. Im Anhang findet sich die umfängliche Untersuchung sämtlicher Einzelaspekte samt Quellenverzeichnis. Am Arbeitsplatz des Beraters findet in sitzender Position die zwischenmenschliche Interaktion in Form des Einzelberatungsgesprächs statt. Hier gilt es für den Berater, insbesondere auf dem nonverbalen Kommunikationswege, dem Ratsuchenden seine nichtdirektiven Grundhaltungen für einen erfolgreichen Beziehungsaufbau zu übermitteln und dessen gesendete Botschaften möglichst präzise wahrnehmen zu können.

Der inhaltliche Aufbau orientiert sich dabei an entsprechenden Veröffentlichungen der oben genannten Berufsgenossenschaft und wird vom Verfasser um weitere relevante Umgebungsaspekte ergänzt.

Für jeden untersuchten Einzelaspekt werden mögliche Wirkungen auf den Berater und/oder den Ratsuchenden aufgezeigt, sowie anzustrebende oder vorgegebene „optimale“ Kennwerte oder Gestaltungshinweise für den Beratungsalltag aufgezeigt.

Zu erwartende Resultate

Für jeden der zuvor untersuchten Einzelaspekte sind Wirkungen auf physiologischer wie auch auf psychologischer Ebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum vorhanden. Die grundsätzlichen Wirkungsrichtungen sind dabei Annäherung vs. Meidung. Jede dieser Interaktionen während des Einzelberatungsgesprächs zwischen dem Akteur und dem Beratungsraum ist grundsätzlich für den Akteur selbst wie für den Akteur gegenüber wahrnehmbar, womit eine generelle und grundlegende Wirkung auf das Beratungsgespräch vorhanden ist.

Die im Rahmen der Untersuchung generierten Einzelergebnisse, welche im Anhang dezipiert vorzufinden sind, münden im Ergebnis in das Kapitel „Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“. Hiermit können die räumlichen Aspekte des Beratungsraumes systematisch und nahezu vollständig beschrieben werden. Eine Diskussion der Ergebnisse am Beispiel eines Beratungsanlasses erfolgt hier ebenfalls. Dies entspricht einer Arbeitsplatzbeschreibung von nicht-direktiv handelnden Beratern, womit das eingangs definierte Forschungsziel erreicht werden wird.

Es wird sich im methodischen Teil ebenfalls zeigen, dass ein Berater mit einem nicht-direktivem Beratungsverständnis, gleiche verbale wie nonverbale Bedingungen für sich und den Ratsuchenden schaffen muss. Ein Kommunizieren „auf Augenhöhe“ beginnt bspw. bereits bei der Bereitstellung von zwei gleichen Stühlen für das Beratungsgespräch. Im Umkehrschluss wird ein „direktiv“ eingerichteter Beratungsraum bei einem Berater, der nicht-direktiv beraten möchte, inkongruente Verhaltens- und Handlungsweisen hervorrufen und entsprechende Verhaltenstechniken wie das „Spiegeln“ des Gegenübers erschweren bzw. unmöglich machen.

Anhand dieser Arbeitsplatzbeschreibung und der zuvor erfolgten theoretischen Betrachtung von Beratung mit den sozialen, programmatischen und zeitlichen Aspekten, kann das

personenzentrierte Einzelberatungsgespräch als Behavior Setting Konzept angesprochen werden. Hierzu wird ein entsprechendes theoretisches grafisches Modell entwickelt und vorgestellt, welches zusammen mit dem „Kommunikationsarbeitsplatz eines Beraters“, einen Beitrag zur theoretischen Verankerung der ökologischen Perspektive im Kontext Beratung ermöglichen soll.

Im Rahmen der obigen Arbeitsplatzbeschreibung kann dazu nachgewiesen werden, dass neben den räumlich-physikalischen Aspekten auch chemische und biologische Aspekte im Beratungsraum vorliegen und Reaktionen beim Berater und/oder Ratsuchendem hervorrufen (können). Folglich sollte aus Sicht des Verfassers bei der Betrachtung von Settings von räumlichen Aspekten gesprochen werden, die in physikalische, chemische und biologische Variablen zu differenzieren sind.

1.4 Sonstige Hinweise

Es wird hier deutlich darauf hingewiesen, dass grundsätzlich, wenn nicht anderes vermerkt, zugunsten einer besseren Lesbarkeit, auf eine geschlechtsneutrale Schreibweise geachtet wird. Wo dies nicht möglich ist, wird das ursprüngliche grammatische Geschlecht der Wörter verwendet, wobei ausdrücklich und selbstverständlich das andere Geschlecht mit angesprochen ist.

Nicht bei jedem Quellenverweis kann trotz intensiver Bemühungen des Verfassers die Primärquelle angegeben werden. So waren diese bspw. in (Online-)Bibliotheken nicht vorhanden, konnten in den Bibliotheken nicht vor Ort aufgefunden werden, nicht (online) bestellt oder käuflich erworben werden. Eine der Quellen wurde trotz schriftlicher Anfrage über das oben genannte Institut nicht zur Verfügung gestellt.

Bei einer anderen Anfrage des Verfassers nach besonders wichtig erachtetem Quellenmaterial wurde schriftliches Material zur Verfügung gestellt, auf eine Buchpublikation sowie auf die Homepage mit Veröffentlichungen verwiesen. Bei genauerer Betrachtung stellten sich die Unterlagen als lückenhaft und nicht nachvollziehbar dar und mussten in Gänze verworfen werden.

2. Beratungsgespräche als Alltagsgeschehen

Wie bereits aufgezeigt, soll mit den vorliegenden Ausführungen ein enger Bezug zum praktischen Beratungsalltag erfolgen, womit eine Lebensweltorientierung einhergeht. Ferner ist es wie bereits dargestellt erforderlich, die ökologische Perspektive der Beratung in den Gesamtkontext von Beratung aufzunehmen. Hierzu wird das Behavior Setting Konzept als erste Leittheorie vorgestellt und erörtert. Um die aus dem Setting Einzelberatungsgespräch resultierenden Verhaltensweisen der beiden Akteure grundlegend einstufen zu können, bietet sich das Konzept Annäherungs- vs. Meidungsverhalten mit den implizierten Skalenendpunkten an. Da jedes Verhalten Kommunikation ist, wird das Axiom „Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren“, vorgestellt.

Wie sich zeigen wird, werden die drei genannten Leittheorien in den vorliegenden Ausführungen ganz offensichtlich zum Vorschein treten oder in entsprechenden Konzepten integriert sein.

2.1 Behavior-Setting-Konzept

BARKER untersuchte mit einer deskriptiven Herangehensweise u.a. rund 25 Jahre lang eine kleine Ortschaft in den USA. Ziel war es, herauszufinden was in diesem städtischen Lebensraum anzutreffen ist und was dort die Menschen im Alltagsgeschehen machen. Hierfür führte er den Begriff der „*ecological psychology*“ (Ökologische Psychologie oder psychologische Ökologie) ein (BARKER, R. G. 1968: S.1ff). Nach FUHRER ist Alltagsgeschehen „*also immer vorfindbares Geschehen.*“, „*wie es eben im öffentlichen Alltag täglich vorkommen kann:...*“ (FUHRER 1990: S.14).

Durch einen weiteren Forschungsansatz, in Form der Beobachtung von individuellen Verhaltensströmen von Kindern, konnte BARKER feststellen, „*daß das Verhalten im wesentlichen durch die je besonderen Kontexte determiniert erscheint, denen ein Kind im Tagesablauf ausgesetzt ist. Und das trifft für alle anderen Menschen genauso zu: ...*“ (KAMINSKI, G. 1989: S.6 sowie vgl. BARKER, R. G. 1968: S.18ff). FUHRER führt hierzu zusammenfassend aus: „*Als Barker und Mitarbeiter begannen, sich verstärkt um solche Ereignisse (Behavior Settings) zu kümmern, stellten sie fest, dass diese Ereignisse bestimmte überdauernde Eigenschaften aufweisen hinsichtlich der Verhaltensmuster, der Örtlichkeiten, physischer Merkmale sowie der Zeiten, zu denen sie stattfinden.*“ (FUHRER 1990: S.31). Für diese Kontexte führte BARKER den Begriff „*Behavior Settings*“ und, um diese verschiedene Kontexte des Weiteren objektiv beschreiben zu können, ein Beschreibungsraster ein (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.17ff). Demnach liegt ein Behavior-Setting vor, wenn es als ein

„überindividuelles, raumzeitlich konkret lokalisierbares Geschehenssystem“ anzusprechen ist (KAMINSKI, G. 1989: S.6f). Es zeigt sich, dass es strukturelle wie auch dynamische Aspekte hat (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.18ff). KAMINSKI führt hierzu aus: „An ihm können stets bestimmte variable Komponenten aufgewiesen und beschrieben werden, beispielsweise die Anzahl der beteiligten Personen, die sozialkulturelle Organisation nach Befugnissen und Funktionen der Beteiligten, die rahmenhafte, typische Ablaufstruktur (das „Programm“), ferner das „Milieu“, d.h. der spezifische räumlich-materielle Rahmen, in den das Geschehen eingepaßt ist.“ (KAMINSKI, G. 1989: S.7).

Das Milieu lässt sich als den „mit den Verhaltensmustern einhergehende soziale und materielle Kontext (Orte, Zeiten, Menschen, Objekte,...)“ beschreiben (SCHULZE 2004: S.39 sowie vgl. BARKER, G. R. 1968: S.19).

Ein Behavior-Setting kann nach BARKER aus einem oder mehreren „standing patterns of behavior“ (als vertiefende Betrachtungsebene) bestehen, wie das Beratungsgespräch als ein Teil der Beratungsunternehmung. Er beschreibt diese als „a discrete behavior entity with univocal temporal-spatial coordinates“ (BARKER, R. G. 1968: S.18). Es entstehen damit „interindividuelle konstante (kollektive) Verhaltensmuster, die an bestimmte Kontexte gebunden sind“ (SCHULZE 2004: S.39), womit auf dieser Ebene eine „interindividuelle“ und nicht mehr eine „überindividuelle“ Betrachtung erfolgt. FUHRER beschreibt standing patterns of behavior als „spezifische, charakteristische und gleichbleibende molare Verhaltensmuster.“ (FUHRER 1990: S.31). So ist zu erwarten, dass Berater und Ratsuchender entsprechende Verhaltensweisen in der Beratungssituation in dem Beratungsraum aufweisen. Diese Verhaltensmuster (Rollen) werden sich u.a. auch zeigen, wenn verschiedene Ratsuchende diesen Raum zum Beratungsgespräch aufsuchen oder, in eingeschränktem Maße, wenn ein anderer Berater in diesem Raum das Beratungsgespräch führt.

Wenn nicht anders beschrieben, wird für die vorliegenden Ausführungen vereinfachend angenommen, dass die Beratungssituation nur aus einem standing pattern of behavior mit den beiden Rollen Berater und Ratsuchender, besteht und damit als Behavior-Setting anzusprechen ist (vgl. SCHOGGEN 1989: S.2ff sowie S.14ff; vgl. BOLAND 1991: S.25ff).

Mit Blick auf das Problem der Identifizierung von Betrachtungseinheiten formuliert BARKER: „The essential nature of units with which ecology deals ist the same whether they are physical, social, biological, or behavioral units: (a) they occur without feedback from the investigator, they are self-generated; (b) each unit has a time-space locus; and (c) an unbroken boundary separates an internal pattern from a differing external pattern.“

(BARKER, R. G. 1968: S.11). Gemäß dieser Beschreibung kann eine Betrachtungseinheit bspw. einer der Akteure, der Beratungsraum oder das Beratungsgespräch sein (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.11; vgl. SCHOGGEN 1989: S.14 sowie vgl. FUHRER 1990: S.17). Gemäß BARKER sind diese Einheiten „*natürlich*“ vorzufinden (BARKER, R. G. 1968: s.11). FUHRER bemerkt hierzu kritisch: „*Dass es sich bei diesen Einheiten -genau genommen- nicht um „natürliche“, sondern vielmehr um „kultürliche“, d.h. kulturspezifisch definierte Einheiten handelt, wurde von der Barker-Schule nie gesehen.*“ (FUHRER 1990: S.16).

BARKER benennt acht nicht-psychologische Aspekte, die er als „*synomorphy*“ bezeichnet und die für die Passung bzw. Angemessenheit zwischen dem Milieu und zu erwartenden Verhaltensmustern von Bedeutung sind: „*physical forces*“, „*social forces*“, „*physiological processes*“, „*physiognomic forces*“, „*Learning*“, „*selection by persons*“, „*selection by behavior settings*“ und „*influence of behavior on the milieu.*“ (BARKER, R. G. 1968: S.29ff). Passung bedeutet hiernach, dass Behavior-Settings Zielmöglichkeiten anbieten. So dient das Beratungsgespräch zur Problemlösung des Ratsuchenden. Das Handeln der beiden Akteure wird innerhalb dessen Grenzen erleichtert und strukturiert. Im Gegenzug übt es durch diese Grenzen auch bestimmte Zwänge auf die beiden Akteure und ihre soziales Verhalten im Rahmen der Beratungssituation aus. Der Grad der Übereinstimmung der Passung wird als Verhaltens-Umwelt-Kongruenz bezeichnet und ist aufgrund der Dynamik der Geschehnisse einem stetigen Wandel unterlegen. So ist bspw. in Anlehnung an WICKER zu erwarten, dass ein Ratsuchender, der erstmalig professionelle Beratung in Anspruch nimmt, durch „*operantes Lernen*“ (Versuch vs. Irrtum), „*Lernen durch Beobachtung*“ (er schaut, wie sich der Berater verhält), „*verbale Instruktionen*“ des Beraters, „*visuelle Instruktionen*“ (Hinweisschilder/Tafeln/Karten), „*Theorie des sozialen Austausches*“ (Aufsuchen des Settings beim Berater vs. Berater kommt zum Ratsuchenden) sowie durch die „*selbstregulierende Dynamik*“ des Settings Einzelberatungsgespräch (Abgleich IST- Zustand vs. Abweichung und deren Regulation) in seinem Verhalten und Handeln einem stetigen Entwicklungsprozess unterliegt (in und vgl. FUHRER 1990: S.35f).

Sehr kritisch wurde und wird die daraus von BARKER entwickelte Theorie über dessen Funktionieren betrachtet, in der er das sogenannte Behavior-Setting-Programm als „*ein sich durch Regelungsmechanismen selbst erhaltendes, quasi-stationäres Geschehenssystem*“ (KAMINSKI, G. 1989: S.8) betrachtet, womit sich „*individuelles wie kollektives Handeln einzupassen haben.*“ (vgl. FUHRER 1990: S.16). Das Programm dient somit als „*die basale und essentielle Regulationskomponente von Behavior Settings.*“ und reguliert sämtliche

genannte Charakteristika (vgl. FUHRER 1990: S.40). KAMINSKI übt insbesondere Kritik an der Grobmaschigkeit des Beschreibungsraters, der Ausklammerung des privaten Alltages sowie die mangelnde Berücksichtigung psychologischer Aspekte menschlichen Handelns (KAMINSKI, G. 1989: S.11). Hierdurch wird der einzelne Akteur im Erstberatungsgespräch „ausgeblendet“ und ist damit austauschbar. FUHRER führt zu dieser Problematik aus: „*Das Einzelindividuum bleibt anonym, ist durch irgendwelche Individuen ersetzbar und wird nur „als Teil eines“ Gesamtgeschehens (dem Behavior-Setting) „betrachtet.“*“ (FUHRER 1990: S.20).

Im Rahmen der vorliegenden Ausführungen wird der von KAMINSKI eingeführte Begriff „*Behavior-Setting-Konzept*“, als Grundgerüst und Leitgedanke für die systematische Analyse des Alltagsgeschehens „Erstberatungsgespräch“ genutzt und nicht das Behavior-Setting nach BARKER. Grund hierfür ist die sonstige Erfordernis der Überprüfung und Konkretisierung der Operationalisierungskriterien nach BARKER sowie eine „*theoretische Konzeption von der internen Dynamik derartiger Systemeinheiten ...*“ (KAMINSKI, G. H. 1986:S.10 sowie vgl. S.22ff und S.261ff sowie vgl. BARKER, R. G. 1968: S.18ff). Bedingungen für erstgenanntes Konzept sind demnach, dass innerhalb dessen bestimmte charakteristische Verhaltensabläufe „quasi automatisch“ (Programm) von der bzw. den beteiligten Person/en erfüllt wird bzw. werden, diese innerhalb eines bestimmten räumlich-materiellen Kontextes (Bindung an einen bestimmten Ort) stattfinden und es einen abgegrenzten Zeitraum gibt. Ferner besteht gemäß der obigen Konkretisierungen, die prinzipielle Grundvoraussetzung „öffentlich“ (vgl. KAMINSKI, G. H. 1986: S.10f sowie FUHRER 1990: S.16ff).

„*Weil an Alltagsgeschehnissen in aller Regel auch andere Personen teilnehmen, deren Wissen und Handeln genutzt werden kann, zeichnen sie sich durch face-to-face Kontakt zwischen zwei oder mehr Teilnehmern aus, wodurch solche Geschehnisse folglich immer soziale Geschehnisse sind*“, hat ein Beratungsgespräch grundlegend immer auch einen sozialen Charakter (FUHRER 1990: S.19f).

Zur systematischen Betrachtung von Einzelberatungsgesprächen ist es ferner erforderlich, die Wechselwirkungen zwischen den Einzelaspekten mit zu berücksichtigen, da erst „*die Totalität dieses Systems ... die Funktionsweise ihrer spezifischen Teile*“ (FUHRER 1990: S.33) erklärt, womit ein Behavior-Setting-Konzept immer etwas Ganzes ist -oder mit anderen Worten: verändert sich ein Aspekt, verändert sich das Setting.

Wenn nicht anders vermerkt, wird für eine bessere Lesbarkeit für das Behavior-Setting-Konzept synonym „(Beratungs-)Setting“ oder „das Setting Beratung“ verwendet.

Für die vorliegenden Ausführungen wird folgernd unterstellt, dass es sich bei einem personenzentrierten Einzelberatungsgespräch in einem Beratungsraum um ein Setting handelt. Unbeachtet bleiben hierbei wie angeführt, die individuellen Verhaltensreaktionen der beiden Personen die hinter den beiden Rollen „Berater“ und „Ratsuchender“ stehen. Da auf dieser individuellen psychologischen Ebene jeweils die Interaktionen der Person mit der Umwelt stattfinden, ist es erforderlich, hierzu eine weitere Leittheorie hinzuzunehmen um diesen Sachverhalt zu würdigen und der erörterten Kritik entgegenzuwirken. Des Weiteren wird somit die angestrebte Betrachtung auf den Interaktionsebenen ermöglicht.

2.2 Annäherungs- vs. Meidungsverhalten

Um die zuvor aufgezeigte Kritik der fehlenden Betrachtung von psychologischen Aspekten der Person im Rahmen des Setting-Konzeptes aufzugreifen und um eine Betrachtung auf den Interaktionsebenen zu ermöglichen, erfolgt mit dem hier vorgestellten Ansatz eine Fokussierung auf das durch eine Umwelt grundsätzlich ausgelöste Verhalten der beiden Akteure. MEHRBIAN beschreibt Umwelt als: *„jeder Ort, an dem wir uns befinden, alles, was sich innerhalb des Wahrnehmungsbereichs der Sinne befindet, bildet eine Umwelt, die knapp und zutreffend beschrieben werden kann.“* (MEHRBIAN 1987: S.7), womit Beratungsräumlichkeiten als Umwelt angesprochen werden können. Vertiefend richtet MEHRBIAN den Fokus auf die Charakteristika dieser Umwelten um aufzuzeigen, welche Gefühle und Verhaltensweisen sowie welchen Gesamteindruck diese bei der sich darin befindenden Person auslösen. An dieser Stelle wird deutlich, dass in der Beratungssituation zwei Personen individuell mit dem Beratungsraum interagieren und sich jede Person ihren individuellen Gesamteindruck bildet. Die Interaktionsebenen sind dabei: Berater - Beratungsraum sowie Ratsuchender - Beratungsraum.

Um Qualitäten einzelner Umgebungen wie die des Beratungsraumes beschreiben zu können, kann grundsätzlich eine detaillierte Beschreibung sämtlicher darin vorgefundener Gegenstände sowie die Anordnung derer im Raum bzw. zueinander erfolgen. Hinzu kommen variable Aspekte wie Beleuchtung, Raumklima, Raumakustik, Gerüche usw. Diese sehr aufwendige Methode hat u.a. den Nachteil, dass die Beschreibung immer nur zu einem bestimmten Zeitpunkt gilt. Sobald Veränderungen wie eine Umgestaltung, unterschiedliche Personenanzahlen im Raum oder durch den täglichen Gebrauch stattfinden, ändert sich auch der Gesamteindruck. Die Folge wäre eine erforderliche Neubewertung oder eine fehlerhafte Beschreibung.

Im Rahmen der von MEHRABIAN vorgestellten umweltpsychologischen Konzeption erfolgt eine übergeordnete Betrachtung der zuvor Genannten. Sie trifft Vorhersagen darüber, wie sich Umweltreize (als Betrachtungsebene) in einem Raum insgesamt auf Gefühle und Verhalten der sich darin befindenden Personen auswirken. Hiermit ist es sowohl möglich, Menschen wie auch bestimmte Umwelten zu taxieren und untereinander vergleichbar zu machen. Demnach wirkt sich *„ein und die selbe Umwelt“, ...auf verschiedene Menschen unterschiedlich aus.“* (MEHRABIAN 1987: S.10 sowie vgl. ebd.). So ist der Berater mit seinem Beratungsraum sehr vertraut. Für den Ratsuchenden hingegen, der sich dort erstmalig aufhält, ist dieser Raum „Neuland“. Folglich ist zu erwarten, dass die ausgelösten Reaktionen bei beiden Akteuren nie deckungsgleich sein werden. Mit Hilfe des Ansatzes von MEHRABIAN lassen sich Vorhersagen darüber treffen, wie u.a. der Ratsuchende diesen Beratungsraum wahrnehmen und empfinden sowie er sich darin verhalten wird. Hierzu formuliert er verallgemeinernd zwei grundlegende Verhaltensrichtungen: *„die Reaktionen aller Leute auf alle Arten von Umwelten lassen sich in eine von zwei Hauptkategorien einordnen, nämlich in Annäherung oder Meidung.“* (MEHRABIAN 1987: S.11). Diese beiden Skalenendpunkte beinhalten neben physischen auch psychische Aspekte, so dass als weitere Verallgemeinerung formuliert wird: *„das Annäherungsverhalten bzw. eine Umwelt, die zur Annäherung reizt, gewöhnlich eine positive oder erwünschte Sache ist, die etwas mit Sich-darauf-zu-bewegen, Erforschen, Freundlichkeit, besserer Leistung und Gefallensäußerungen zu tun hat. Umgekehrt ist ein Meidungsverhalten oder eine meidungsauslösende Umwelt im allgemeinen negativ besetzt und hat etwas zu tun mit Sich-davon-weg-bewegen, Rückzug, abweisendem Verhalten, beeinträchtigter Leistung und Mißfallensäußerungen.“* (MEHRABIAN 1987: S.13). Mit Blick auf den Beratungsraum des Beraters ist zu unterstellen, dass dieser grundsätzlich bei einem Ratsuchenden zu einem Annäherungs- oder Meidungsverhalten führen wird. Womit sich die Frage stellt, wie der Raum gestaltet sein sollte und wie die oben genannten variablen Aspekte sein können bzw. müssen, damit ein Annäherungsverhalten erwartet werden kann. Womit es im Umkehrschluss als dienlich erscheint, anhand des Behavior-Setting-Konzeptes erst einmal eine grundlegende Einordnung und Konkretisierung von Beratungssituationen vorzunehmen.

Um zu einer systematischen Betrachtung und optimalen Gestaltung zu gelangen, macht MEHRABIAN weitere Annahmen. Demnach ist das, *„was die Menschen tun, und wie sie es tun, letztendlich von ihren Gefühlen bestimmt...“* (MEHRABIAN 1987: S.14). Des Weiteren verursacht der Beratungsraum bei den beiden Akteuren verschiedene Gefühle wie Furcht, Ärger, Langeweile, Lust, usw. und zwar ohne das die jeweilige Person bewusst Einfluss

darauf hat. Gleiches gilt für bestimmte Verhaltensweisen die daraus resultieren. Am Beispiel von Wut verdeutlicht MEHRABIAN dies: demnach kann eine Person, die in einer bestimmten Umgebung in Wut gebracht wird, sich zwar physisch davon abwenden, aber *„gewöhnlich nicht durch bloße Willenskraft bewirken, daß unsere Wut verraucht, und wir können die zahllosen physiologischen und verhaltensmäßigen Symptome der Wut, von erhöhten Blutdruck bis zu den winzigen verbalen und nichtverbalen Anzeichen, die einen Zustand der Wut unweigerlich begleiten, nicht völlig verbergen.“*. Auch wenn dieses Verhalten verborgen wird, wird es der Person kaum möglich sein, ein lustvolles und entspanntes Verhalten zu zeigen (MEHRABIAN 1987: S.15).

Demnach ist für eine Beratungssituation im Beratungsraum zu erwarten, dass diese zu emotionalen Reaktionen bei der jeweiligen Person führen wird, welche in einem Annäherungs- oder Meidungsverhalten mündet. Dieses wiederum führt zu einer bewussten bzw. unbewussten Veränderung der Umgebung und damit auch der Beratungssituation. Jede Form des verbalen und nonverbalen Ausdruckes der Person stellt somit auch immer einen Teil der jeweiligen Gefühlswelt der Person dar. Hiermit zeigt sich zum Einen, dass jegliches Verhalten und Handeln Kommunikation ist, welches sich auf der Interaktionsebene offenbart und ferner mit Wirkung auf das Beratungsgeschehen ist. Zum Anderen wird der Beziehungsaspekt zwischen der jeweiligen Person und dem Beratungsraum als gestaltete Umwelt deutlich (vgl. MEHRABIAN 1987: S.15ff). Um diesen grundlegenden Wirkungszusammenhang zu verdeutlichen und dem eingeschlagenen Weg der Betrachtung auf den Interaktionsebenen konsequent zu folgen, wird als dritte Leittheorie im Folgenden das Axiom von WATZLAWICK et al mit der Unmöglichkeit des Nichtkommunizierens vorgestellt.

2.3 Axiom -Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren.

Wie zuvor erörtert, lösen Umwelten Gefühlsreaktionen aus, auf die wiederum Verhaltensreaktionen folgen. Diese werden vom Gegenüber in einem Beratungsgespräch bewusst oder unbewusst wahrgenommen und damit wiederum zum Bestandteil seiner Umwelt. Es findet somit quasi zwangsläufig und automatisch ein wechselseitiger Austausch von Wahrnehmen, kognitivem Bewerten sowie Verhalten und Handeln innerhalb einer Person und zwischen den Personen statt.

WATZLAWICK et al verwenden die Begriffe Verhalten und Kommunikation gleichbedeutend, denn *„das Material der Pragmatik sind nicht nur Worte, ihre*

Konfigurationen und ihre Bedeutungen -...-, sondern auch alle nichtverbalen Begleiterscheinungen, die sogenannte Körpersprache inbegriffen. Und schließlich ist die die kommunikativen Abläufe mitbestimmende Rolle des Kontextes, also der „Umwelt“ jeder Kommunikation, in Betracht zu ziehen.“ Demnach ist *„nicht nur die Sprache, sondern alles Verhalten Kommunikation, und jede Kommunikation -selbst die kommunikativen Aspekte jedes Kontextes- beeinflusst das Verhalten.“* (WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.25f). Hiernach sind die räumlichen, zeitlichen, sozialen und programmatischen Aspekte einer Beratungssituation (Behavior-Setting-Konzept) als Kommunikation anzusprechen und als Basis für die *“Sender-Empfänger-Beziehung“* zu sehen (vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.26).

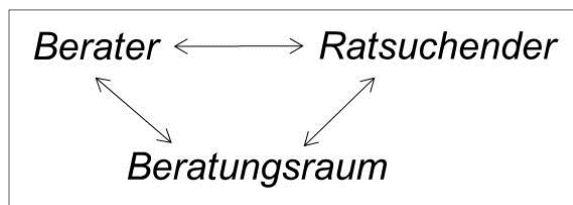
Damit Verhalten wahrgenommen werden kann, bedarf es grundsätzlich in irgendeiner Form an Bewegung. Diese ist relativ und geht immer von einem Bezugspunkt aus. Somit beruht *„jede Wahrnehmung auf Bewegung, abtasten oder Scanning.“*, wie das Ertasten der Tischoberfläche der Beratungstisches zur Feststellung seiner Oberflächenbeschaffenheit. Diese Informationen werden vom Gehirn in Form von Beziehungen und Beziehungsstrukturen wahrgenommen und führen im Ergebnis zum Erleben der äußeren Wirklichkeit (WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.32f).

WATZLAWICK et al differenzieren zwischenmenschliche Kommunikation grundsätzlich in eine Singulare, in der sie gleichbedeutend mit einer *„Mitteilung (message)“* ist und in die Interaktion, als *„wechselseitiger Ablauf von Mitteilungen zwischen zwei oder mehreren Personen.“* (WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.58). Zur Kommunikation innerhalb eines Kontextes, wie dem des Beratungsgespräches, gehören sämtliche Worte, paralinguistische Aspekte (Tonfall, Geschwindigkeit des Sprechens, Pausen, Lachen, Seufzen, usw.), Körperhaltung und Körpersprache usw. Dieses Verhalten jeglicher Art hat in einer zwischenmenschlichen Interaktion immer Mitteilungscharakter. Da man sich nicht nicht verhalten kann, kann man auch nicht nicht kommunizieren. Die Person gegenüber wird, unabhängig ob sie möchte oder nicht, bspw. Schweigen oder Nichthandeln wahrnehmen und kann ihrerseits wiederum nicht nicht kommunizieren, womit Interaktion als wechselseitiger Prozess ohne Anfang und Ende, entsteht. Die Mitteilung des Senders ist dabei eine Stellungnahme, mit der er seine Beziehung zum Empfänger ausdrückt. Somit wird mit jeder Art von zwischenmenschlicher Interaktion neben inhaltlichen Aspekten, immer auch die Natur der Beziehung zwischen den beteiligten Personen definiert (vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.58ff). Es zeigen sich hier sehr deutlich die Parallelen in der zwischenmenschlichen Interaktionsform des Einzelberatungsgespräches mit den aufgezeigten

Interaktionen zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum. Folglich kann unterstellt werden, dass dieses Axiom von WATZLAWICK et al ebenfalls für die Interaktion zwischen der jeweiligen Person (Berater und Ratsuchender) und dem Beratungsraum als Umweltform, Gültigkeit besitzt. Insbesondere die dynamischen Umweltaspekte unterliegen einer permanenten Veränderung. Jede dieser Interaktionsebenen enthält Beziehungs- und Inhaltsaspekte, die im Rahmen der Beratungssituation als wechselseitige Prozesse ablaufen. Folgernd bietet es sich für das weitere Vorgehen an, auf die drei Interaktionsebenen: Berater - Ratsuchender, Ratsuchender - Beratungsraum sowie Berater - Beratungsraum abzielen. Diese lassen sich mit der Abbildung „Das Interaktionsdreieck im Setting Einzelberatungsgespräch“ grafisch darstellen.

Eine vertiefende Konkretisierung dieser Interaktionsebenen erfolgt im Rahmen der weiteren Ausführungen in implizierter wie explizierter Form. So wird die zwischenmenschliche Interaktionsebene fokussiert in dem sich hieran anschließenden Kapitel zur Beratung betrachtet werden. Die Interaktionsebenen zwischen den Akteuren und dem Raum werden nach der thematischen Bestimmung des Raumbegriffes in den Fokus rücken. Im Ergebnisteil wird vom Verfasser ein zusammenführendes theoretisches Interaktionsmodell vorgestellt werden.

Abb. 1: Das Interaktionsdreieck im Setting Einzelberatungsgespräch



Quelle: eigene Darstellung.

3. Einzelberatungsgespräche im Kontext Beratung

Fall 1: Ein landwirtschaftlicher Unternehmer möchte seinen Betrieb, mit geografischer Lage in Niedersachsen, weiter entwickeln. Er hat mehrere Szenarien entwickelt, sich mit vertrauten Personen darüber beraten und Stellungnahmen verschiedener Fachexperten eingeholt. Zwischen zwei übrig gebliebenen Entwicklungsvarianten mit vergleichbarer ökonomischer Vorzüglichkeit, kann er sich einfach nicht entscheiden, obwohl er dies gerne möchte. Mal tendiert er mehr zu der einen, mal mehr zu der anderen Variante. Er erkennt, dass er zur Lösung professionelle externe Hilfe benötigt und macht sich auf die Suche nach „passender“ Beratung.

Fall 2: Ein junger Mitarbeiter einer Genossenschaft wurde nach seiner erfolgreichen Ausbildung und ergänzender Weiterbildung, durch den Geschäftsführer zum Qualitätsbeauftragten ernannt. Er sieht die damit verbundenen Aufgaben als große Herausforderung und zugleich als berufliche Entwicklungschance. Trotz seiner Motivation und Qualifikation hat er große Probleme damit, dass Qualitätsmanagement und den Qualitätsgedanken im Unternehmen zu etablieren. Dies äußert sich insbesondere bei älteren Mitarbeitern an den einzelnen Standorten der Genossenschaft, in dem sie sowohl der Umsetzung des Qualitätsmanagements als auch dem jungen Mitarbeiter gegenüber, sehr kritisch bis abweisend reagieren. Der Geschäftsführer bietet ihm zur Lösung des Problems die Inanspruchnahme von externer Beratung an, die der junge Qualitätsbeauftragte gerne annimmt. Es stellt sich ihm nun die Frage, welche Art von Beratung er überhaupt benötigt?

Fall 3: Eine übergewichtige Person hat es trotz verschiedenster Diäten, die sie aus Journalen und Zeitschriften hat, nicht geschafft abzunehmen. Ein genetisch- oder krankheitsbedingtes Übergewicht konnte durch Besuche bei diversen Fachärzten ausgeschlossen werden. Sie hat aber nach wie vor das Ziel der Gewichtsreduzierung nicht aufgegeben und begibt sich auf die Suche nach einem bzw. einer qualifizierten Ernährungsberater/in. Nur wer ist, beim Blick auf die große Anzahl verschiedener Ernährungsberater oder entsprechender Organisationen in den örtlichen Gelben Seiten, kompetent? Würde die Person bspw. aus der Stadt Münster kommen und hätte am 04.11.12 unter www.gelbeseiten.de „Ernährungsberatung“ und „Münster“ als Suche eingegeben, so hätte sie die Wahl zwischen 25 verschiedenen Ernährungsberaterinnen bzw. -beratern bzw. entsprechenden Beratungsunternehmungen gehabt.

Diese drei genannten Alltagsbeispiele stehen exemplarisch für eine Vielzahl an praktischen Problemen oder Fragestellungen, die Personen haben können. Die jeweilige Person schafft es

dabei in ihrem (Berufs-)Alltag nicht, dass mehr oder weniger identifizierte und konkretisierte Problem oder die Probleme selbst zu lösen bzw. die Fragestellung(en) selbst zu beantworten, obwohl sie gewillt ist, dies zu tun. Sie hat grundlegend zwei Endskalenpunkte möglicher Reaktionen: scheitern oder lösen. Entscheidet sie sich, wie in den o.g. Fällen für die Lösung des Problems bzw. der Probleme, so kann dies durch die Inanspruchnahme von professioneller Beratung als externe Hilfe erfolgen. Die Person wird zum Ratsuchenden, mit dem Ziel, die Diskrepanz zwischen einer unerwünschten IST- und einer erwünschten SOLL-Situation zu beheben.

Für die durch den Ratsuchenden kontaktierte Beratungsunternehmung bedeutet dies im Umkehrschluss, dass möglichst schnell bei der ersten Kontaktaufnahme herausgefunden werden muss, ob diese die „passende“ Ansprechpartnerin ist.

Es ist zu vermuten, dass es in dieser Phase den drei Personen in den Fällen 1-3 gar nicht so einfach fallen wird, herauszufinden was für eine Beratung sie überhaupt benötigen. Welche Beratungsunternehmung bietet die „passende“ Beratungsleistung an? Wer ist kompetent? Soll es eine Beraterin oder ein Berater sein? Ebenfalls zu klären ist der Ort der Beratung: kommt der Berater zum Ratsuchenden oder umgekehrt oder findet das Beratungsgespräch an einem neutralen Ort statt? Reicht evtl. schon eine Beratung via Telefon oder via Internet oder ist doch das persönliche Gespräch von Vorteil? Eine große Vielzahl weiterer Fragen könnten hier noch genannt werden.

Um sich den aufgezeigten Fragestellungen zu nähern erfolgt zuerst eine Begriffsbestimmung von Beratung. Die damit einhergehende aktive Beteiligung der beiden Akteure am Beratungsgeschehen wird mit dem Funktionsmodell der Beratung von BOLAND verdeutlicht werden. Der Berater als Prozessverantwortlicher hat dabei eine besondere Verantwortung für das Gelingen des Beratungsgesprächs. Er hat des Weiteren den Ratsuchenden so zu akzeptieren wie er ist und wie er in das Beratungsgespräch kommt.

Mit Blick auf eine „geeignete“ Beratung in den Fällen 1-3 schließt sich die Klärung eines theoretischen Beratungsverständnisses mit entsprechenden praxisrelevanten Beratungskonzepten an. Auf die große Vielzahl verschiedener Beratungsansätze und Beratungsfelder wird dabei aufgrund des eingangs definierten Forschungsproblems und -zieles und der vorliegenden drei Fälle nicht eingegangen.

Die Einordnung der sozialen Konstellation Einzelberatungsgespräch sowie der horizontalen Betrachtungsebene schließt sich daran an, in dem die äußere und innere Gestalt von Beratung bestimmt wird. Da hinter einer horizontalen Beratung im Gegensatz zu einer vertikalen

Beratung ein differentes Menschenbild steht, erfolgt zum Erstgenannten die Vorstellung des zugrunde liegenden Menschenbildes. Hieraus erwächst letztlich Verhalten und Handeln auf der Interaktionsebene in der Beratungssituation, mit dem immer auch die Natur der Beziehung zwischen den beiden Akteuren definiert wird. Neben diesen grundsätzlichen Aspekten menschlichen Handelns ist es im Weiteren erforderlich, hinter die Kulissen der Rollen „Berater“ und „Ratsuchender“ zu schauen.

Um der besonderen Bedeutung der Beratungsbeziehung sowie des gegenseitigen Vertrauens Rechnung zu tragen, wird dieser Aspekt darauf folgend aufgegriffen und konkretisiert.

Im Anschluss wird der Fokus wieder mehr in Richtung Beratungsalltag gelegt und das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch als Arbeitsaufgabe definiert. Diese Arbeitsaufgabe des Beraters setzt sich aus einer vorzunehmenden Einordnung in den Beratungsprozess, der Festlegung der Interaktionsstruktur des Gespräches, der eingehenden Bestimmung der Interaktionsebene zwischen ihm und dem Ratsuchenden sowie die Berücksichtigung der Rahmenbedingungen „Ort“ und „Zeit“.

3.1 Beratung als soziale Interaktion -eine begriffliche Konkretisierung

Für die Fälle 1-3 könnte neben einer Reihe von Weiteren, die psychosoziale Beratungsmethode „*Kooperative Beratung*“ von MUTZECK zum Einsatz kommen, da sie überall dort Anwendung finden kann, wo ein kooperativer und dialogischer und damit horizontaler (nichtdirektiver) Beratungsansatz vom Berater gewählt wird. MUTZECK beschreibt Beratung kurz und knapp als „*vertrauensvolle, zielgerichtete, nach Rat suchende Interaktion...*“ (MUTZECK 2008: S.12 sowie vgl. S. 9 und S.49ff). Er verweist zur Konkretisierung auf die beschreibende Definition von DEROW: „*Beratung ist ein vom Berater nach methodischen Gesichtspunkten gestalteter Problemlöseprozess, durch den die Eigenbemühungen des Ratsuchenden unterstützt/optimiert bzw. seine Kompetenzen zur Bewältigung der anstehenden Aufgabe/des Problems verbessert werden.* Beratung vollzieht sich daher i.w.S. als Kommunikationsprozess zwischen zwei Interaktionspartnern (*Individualberatung*) oder mehreren (*Gruppenberatung, Systemberatung*) verstanden. ... Von der Psychotherapie ist Beratung nur schwer abgrenzbar (in MUTZECK 2008: S.13).

NESTMANN et al führen unter der Prämisse sozialpädagogischer und psychosozialer Beratungsansätze aus: „*Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchende(n) - mit Einsatz von kommunikativen Mitteln - dabei unterstützen, in bezug auf eine Frage oder auf ein Problem*

mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen.“, wobei sich die Interaktionen auf „kognitive, emotionale und praktische Problemlösung und -bewältigung“ von Ratsuchenden oder deren Systemen, wie im Fall 2 auf die Organisation der Genossenschaft, richten können (NESTMANN, ET AL. 2002: S.13).

In neueren Veröffentlichungen heben die Autoren die professionelle Hilfe durch den Berater hervor, die vielseitig ist (Beratungsansätze, -methoden und -techniken) und ständigen Veränderungen (Dimension Zeit; Variable: Flexibilität) unterliegt und von vielen Einflussfaktoren abhängt. Beratung ist demnach *„eine vielseitige, sich ständig verändernde und durch viele interne und externe Einflussfaktoren bestimmte professionelle Hilfeform. Sie unterstützt in variantenreichen Formen bei der Bewältigung von Entscheidungsanforderungen, Problemen und Krisen und bei der Gestaltung individueller und sozialer Lebensstile und Lebensgeschichten.“* (in NUßBECK 2010: S.20).

BOLAND verbindet die aktive Beteiligung der Akteure „auf Augenhöhe“ im Rahmen des Beratungsprozesses mit implizierten methodischen und fachlichen Anforderungen an den Berater. Er definiert Beratung als: *„Im Beratungsprozeß läßt sich der Berater auf eine partnerschaftliche Interaktion mit einem verunsicherten, aber zur Bearbeitung seiner Situation motivierten Ratsuchenden ein, die zum Ziel hat, die Schwierigkeiten des Ratsuchenden durchsichtig zu machen und ihn zu befähigen und zu ermutigen, eine persönliche und sachliche Entwicklung einzuleiten. Dabei soll sich keine Abhängigkeit zu dem Berater entwickeln, vielmehr soll dem Ratsuchenden seine eigene Verantwortung für die Ingangsetzung und Durchführung von Änderungen verdeutlicht werden.“* (BOLAND 1991: S.16).

SCHWARZER&POSSE kombinieren auf der Interaktionsebene ebenfalls methodische und fachliche Aspekte und definieren Beratung als: *„eine freiwillige, kurzfristige, oft nur situative, soziale Interaktion zwischen Ratsuchendem (Klienten) und dem Berater mit dem Ziel, im Beratungsprozess eine Entscheidungshilfe zur Bewältigung eines vom Klienten vorgegeben aktuellen Problems durch Vermittlung von Informationen und/oder Einüben von Fertigkeiten gemeinsam zu erarbeiten.“* (in NUßBECK 2010: S.20).

So ist im Fall 3 vom Berater zu erwarten, dass er zum Einen ein methodisches Wissen über Beratungsmethoden, den Beratungsprozess, die Interaktionen mit dem Ratsuchenden, Kommunikationstechniken, usw. hat. Zum Anderen benötigt er auch ein spezifisches Fachwissen rund um den Komplex Ernährung und Übergewicht von Menschen.

Für die weiteren Ausführungen werden die drei letztgenannten Begriffsdefinitionen als Beratungsverständnis mit auf den Weg genommen, da sie den in vielen Beratungsanlässen wichtigen Aspekt des Fachwissens des Beraters mit berücksichtigen. Auf eine eigene Begriffsdefinition wird aufgrund der vielen bereits vorliegenden Definitionen und der noch ausstehenden allgemeingültigen und all umfassenden Beratungstheorie, welche letztlich ebenfalls zu einer entsprechenden allgemeingültigen Definition führen würde, verzichtet.

Exkurs: Beratung vs. Therapie

In den bisherigen und weiteren Ausführungen tauchte und taucht immer wieder der Begriff der Therapie mit entsprechenden Ansätzen, Konzepten, etc. auf, so dass an dieser Stelle ein erklärender Exkurs zur begrifflichen Einordnung erfolgt. Eindeutige Grenzziehungen werden dabei nicht vorgenommen.

ROGERS macht im Hinblick auf die Differenzierung zwischen Psychotherapie und Beratung deutlich „...es läßt sich aber nicht bestreiten, daß intensive und erfolgreiche Beratung von intensiver und erfolgreicher Psychotherapie nicht zu unterscheiden ist.“ und verwendet aufgrund der selben zugrunde liegenden theoretischen Annahmen, in seinen Ausführungen beide Begriffe synonym (Rogers 2007a: S.17). Im Gegensatz dazu stellt NUßBECK sehr deutlich die Unterschiede zwischen Beratung, Therapie und Mediation heraus. Sie grenzt anhand der wissenschaftlichen Zuordnung, den Zugängen, den Inhalten, dem zu Fokussierenden bis hin zur Kostenübernahme ab. In der Abbildung „Abgrenzung von Beratung zur Therapie und zur Mediation“ lässt sich dies nach NUßBECK mit der Abbildung „Abgrenzung von Beratung zur Therapie und zur Mediation“ (NUßBECK 2010: S.24).

Abb. 2: Abgrenzung von Beratung zur Therapie und zur Mediation

	Therapie	Beratung	Mediation
Zuordnung	Heilkunde	außerhalb der Heilkunde	außerhalb der Heilkunde
Zugang	Gutachten über Therapiebedürftigkeit	offener Zugang für alle Ratsuchenden	ausgehandelter Vertrag
Inhalt	Fehlanpassung/ Störung	(Wieder)erlangen von Wohlbefinden und Selbstwirksamkeit	Konfliktlösungen
Fokus	Veränderung der Person	Lösung des Problems, Stärken und Ressourcen	Vermittlung
Kostenübernahme	Krankenkassen	kostenfrei im Rahmen der psychosozialen Betreuung, SGB	in der Regel Bezahlung durch die Konfliktparteien

Quelle: NUßBECK 2010: S.24.

So werden im Rahmen von Therapien psychische Störungen des Individuums geheilt (Verankerung in der Heilkunde), die somit einen „Krankheitswert“ haben und gemäß gesetzlichen Vorgaben die Approbation des Therapeuten voraussetzt. Der Therapieprozess kann sich auf einen längeren Zeitraum beziehen und die Veränderung der Person im Fokus. Beratung hingegen fokussiert Stärken, Potentiale und Ressourcen des Ratsuchenden, damit er in die Lage versetzt, das Problem bzw. die Probleme zu lösen. Der Beratungsprozess wird hierzu von GELSO&FRETZ als zeitlich begrenzter gesehen (vgl. NUßBECK 2010: S.21ff).

Wie eingangs angeführt, liegt der Fokus der Ausführungen auf der Beratung, wobei an vielen Stellen der fließende Übergang zur Therapie sichtbar wird. So finden sich therapeutische Grundannahmen wie die von ROGERS in einer Reihe von Beratungskonzepten wieder, wie sich u.a. im folgenden Kapitel zeigen wird.

3.2 Das Funktionsmodell der Beratung -vom Akteur bis zum Ergebnis

BOLAND konkretisiert die genannten definitorischen Inhalte des Beratungsbegriffes, basierend auf der zugrunde liegenden Formel von KLASZ: „*Beratungsergebnis (E) = Fachwissen (F) * Methodenkönnen (M)*“, in einem hypothetischen Funktionsmodell für sachorientierte Beratungsgespräche (in Boland 1991: S.25). Der Aufbau dieses Modells lässt sich in enger Anlehnung an die Ausführungen von BOLAND anhand von einzelnen Schritten wie folgt darstellen (BOLAND 1991: S.25ff):

1. Aspekt Berater: Die multiplikative Verknüpfung zwischen der Methodenkompetenz (M) und der Fachkompetenz (F) wird aufgehoben und als funktionaler Zusammenhang in einem generellen Wirkmodell in Bezug auf das Beratungsergebnis (E) dargestellt: $E = f(F, M)$. Als Grund hierfür wird u.a. die qualitative Prägung der zugrunde liegenden Faktoren, sowie die nahezu gleichhohe Wichtigkeit von Methoden- und Fachkompetenz für das Ergebnis gesehen.
2. Aspekt Interaktion: Ohne Interaktion (I) und damit ohne den Interaktionsprozess zwischen Berater (B) und Ratsuchenden (R) kann keine Beratung stattfinden, was sich mit Wirkung auf das Beratungsergebnis (E) wie folgt darstellen lässt: „ $E = f(B, R, I)$ “.
3. Aspekte Inhalt und Beziehung: Bezug nehmend auf WATZLAWICK, finden nach BOLAND Interaktionen immer auf einer Inhaltsebene und einer Beziehungsebene statt. So erfolgt in den Fällen 1-3 sowohl eine inhaltliche Sachklärung (S) des Problems als auch eine Beziehungsklärung (Z) zwischen dem Berater und dem Ratsuchenden.
4. Aspekt Ratsuchender: Befindet sich der Ratsuchende im Beratungsgespräch, so wird er zum einen sein Problem wahrnehmen (Problemwahrnehmung) (W). Ferner wird er im

Hinblick auf dessen Lösung einen gewissen Druck (Lösungsdruck) (D) spüren. Des Weiteren hat er verschiedene mögliche Handlungsfelder (M) zur Problemlösung. Werden Problemlösungen in der Interaktion mit dem Berater aufgezeigt, so sind diese noch von der Akzeptanz (A) des Ratsuchenden abhängig.

5. Aspekt Methodik. Bedingt durch die unter Pkt.3 aufgezeigten Ebenen Inhalt und Beziehung, ist es auch für die Methodenkompetenz des Beraters wichtig, dass er diese beiden Ebenen Methodenkönnen der Informationsarbeit (MI) und Methodenkönnen der Beziehungsarbeit (MB), die funktional miteinander verknüpft sind, im Rahmen seiner Methodenkompetenz zu gleichen Teilen beherrscht.

Als Ergebnisdarstellung der generellen funktionalen Zusammenhänge in Beratungen fasst BOLAND zusammen: „*Das Beratungsergebnis (E) ist eine Funktion von Fachwissen (F), Methodenkönnen der Informationsarbeit (MI) und Methodenkönnen der Beziehungsarbeit (MB) des Beraters, Problemwahrnehmung (W), Lösungsdruck (D), möglichem Handlungsfeld (M) und Akzeptanzbereich (A) des Ratsuchenden sowie Sachklärung (S) und Beziehungsklärung (B) in der Interaktion.*“ oder als Formel dargestellt:

„ $E = f((F_B, MI_B, MB_B), (W_R, D_R, M_R, A_R), (S_I, Z_I))$ “ (BOLAND 1991: S.27).

Mit dieser Darstellung ist neben den zwei Einflussgrößen Berater und Ratsuchender nach KLASZ, auch deren Interaktion im Hinblick auf das Beratungsergebnis dargestellt worden. Ferner wurden Einzelvariablen vom Berater und Ratsuchendem, ausgehend von der begrifflichen Klärung des Beratungsbegriffs, in das Funktionsmodell aufgenommen (vgl. BOLAND 1991: S.25ff).

Für das Beratungsgespräch gilt jedoch nach ROGERS für den Berater, dass der Ratsuchende zu akzeptieren ist, wie er ist (vgl. ROGERS 2007A: S.84ff). MUTZECK verweist hierzu auf eine Modellfunktion im Handeln des Beraters (Mutzeck 2008: S.75). Folglich liegt die Verantwortung für ein gelingendes Beratungsgespräch bei Berater.

Um diesen Aspekt zu berücksichtigen, passt BOLAND sein Modell an und kommt so zu dem Ergebnis: „*Der Erfolg des Beratungsgesprächs (E) ist eine Funktion von Fachwissen des Beraters (FB) seinem Methodenkönnen der Informationsarbeit (MIB), abhängig von Problemwahrnehmung (WR) und möglichem Handlungsfeld (MR) des Ratsuchenden, sowie seinem Methodenkönnen der Beziehungsarbeit MBB), abhängig von dem Lösungsdruck (DR) und der Akzeptanz (AR) des Ratsuchenden.*“, oder als Formel dargestellt:

„ $E = f((F_B, MI_B (W_R, M_R), MB_B (D_R, A_R))$ “ (BOLAND 1991: S.28).

Das vorgestellte Funktionsmodell zeigt, dass grundlegend nicht ein bestimmtes Beratungskonzept oder „ein“ bzw. „der“ Beratungsansatz im Fokus einer gelingenden Beratung steht, welches bzw. welcher vom Berater anzuwenden ist, sondern diese dem Methodenkönnen der Informationsarbeit zugeordnet werden können.

Mit dem Verweis auf BÜRG&EBERHART und auf TSCHUSCHKE inkludiert NUßBECK diese Annahme, hebt aber gleichzeitig den hohen Stellenwert der Beziehung zwischen den Akteuren hervor, in dem sie ausführt: *„Entscheidend für Verlauf und Erfolg von Beratungen scheint weniger die theoretische Ausrichtung des Beraters zu sein als die Beziehung zwischen Berater und Klient, das Einlassen auf den Klienten und das intuitive Erfassen seiner Bewertungsmuster, die Gelegenheit für den Klienten, über das Problem sprechen zu können, und das Gefühl, akzeptiert zu werden.“* (NUßBECK 2010: S.132).

Für den jeweiligen Berater in den Fällen 1-3 unterstreicht dies sind besondere den Stellenwert seines Methodenkönnens der Beziehungsarbeit für den Aufbau einer tragfähigen vertrauensvollen Beratungsbeziehung. Wie im weiteren Verlauf ersichtlich wird, ist dies die Basis für das Methodenkönnen (Methodenkompetenz) der Informationsarbeit sowie für die jeweilig eingesetzte Fachkompetenz des jeweiligen Beraters im Beratungsprozess.

Neben dieser Vorbildfunktion des Beraters verdeutlicht dies Modell auch, dass ein entsprechendes Beraterverhalten nicht ohne einen engagierten und damit aktiv handelnden Ratsuchenden funktioniert, wenn sich ein positives Beratungsergebnis einstellen soll.

3.3 Vom theoretischen Beratungsverständnis und den praktischen Konzepten

Begeben sich in den Fällen 1-3 die Ratsuchenden auf die Suche nach einer „geeigneten“ Beratungsunternehmung, so stehen sie zuerst einmal vor der Frage: Welche Art von Beratung benötige ich? So wird es für die Person im Fall 3 noch relativ einfach sein, da die angebotene Beratung mit dem Praxisfeld unter dem Namen „Ernährungsberatung“ in der Gesellschaft bekannt ist. Für die beiden anderen Ratsuchenden ist das schon schwieriger: benötigen sie eine Unternehmensberatung, eine Organisationsberatung oder ...?

Erfolgt hierzu ein Blick in die einschlägige Beratungsliteratur, so spiegelt sich auch hier die Vielfalt anhand von verschiedener Theorien und Ansätze wieder. Nach NESTMANN et al sind dafür vor allem die jeweiligen fachlichen und theoretischen Standpunkte der Verfasser ausschlaggebend (vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.15). Nach NUßBECK wird in sämtlichen Lebenslagen und allen Bereichen beraten, sodass Beratung in nahezu allen Berufsfeldern und Privatbereichen anzutreffen ist und durch die entsprechende Verbindung

des jeweiligen Feldes mit dem Begriff Beratung, wie bspw. Unternehmensberatung, Organisationsberatung oder Ernährungsberatung der jeweilige fachliche Inhalt herausgestellt wird. Dem gegenüber steht eine geringe Anzahl allgemeingültige theoretischer Beratungskonzepte (vgl. NUßBECK 2010: S.18). MUTZECK zeigt auf, dass es sich trotz der großen Vielzahl an vermeintlichen Theorien, Konzepten und Beratungsansätzen, im Kern immer um Erklärungs- bzw. Störungsansätze sowie um Behandlungs- oder Therapieansätze handelt. Unter Verweis auf GERSTEMAIER&NESTMANN führt er weiter aus: *„Es existiert bis zum heutigen Tag nicht die konsistent, hinreichend umfassende, aber auch detaillierte, eindeutig formulierte, erklärungs- und begründungsstarke sowie handlungsanleitenden Beratungstheorie“* (in MUTZECK 2008: S.34). Nach MUTZECK sollte es die auch nicht geben. Vielmehr fordert er die Konzeption in sich stimmiger Beratungsansätze, die je nach Beratungsanlass zum Einsatz kommen können bzw. vom Berater angewendet werden können. Dabei sollten diese Ansätze, synonym verwendet er den Konzeptbegriff, sowohl theoriegeleitet als auch praxisorientiert sein. So könnte ein Berater im Fall 2 zur Problemlösung einen systemischen, einen organisationspsychologischen oder einen kooperativen Beratungsansatz wählen (MUTZECK 2008: S.34ff). Würde der Berater in seiner Tätigkeit ausschließlich nur einen Ansatz wählen, so würde dies nach BOMMERT&PLESSEN seine Möglichkeit der Hilfe zur Problemlösung reduzieren (vgl. in MUTZECK 2008: S.36).

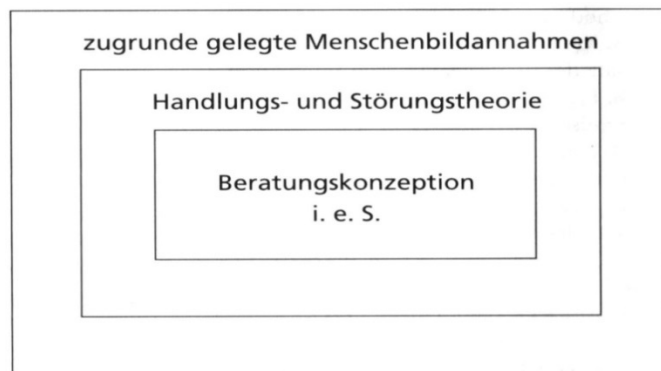
Es ist aus Sicht des Verfassers zu vermuten, dass dies sowohl auf den Beratungsprozess wie auch auf das Gelingen der Beratung Einfluss haben wird. Des Weiteren besitzt der Berater ein „Mehr“ an Methodenkompetenz und kann, wenn in der Startphase das (eigentliche) Problem konkretisiert wurde, den Ratsuchenden bei verschiedenste Problemtypen kompetent beraten: Beratungsansätze mit entsprechenden Techniken werden somit zum „Rüstzeug“ eines Beraters, einem „Konzept-Pool“ aus dem er sich je nach Problem oder Fragestellung des Ratsuchenden bedienen kann.

Um dies zu können, bedarf es nach MUTZECK eines Bezugsrahmens, der die Gegenstandskonzeption (Handlungs- und Störungstheorie bzw. Verhaltens- und Abweichungstheorie) wie das jeweilige Problem in den Fällen 1-3, inkludiert. In den oben genannten Fällen geht es um Probleme bzw. Fragestellungen von Personen und damit auch um Menschbildannahmen, die jeder Mensch individuell über sich und andere hat. So wird sich der Ratsuchende im Fall 2 die Frage gestellt haben, ob es nun an ihm oder an den älteren Mitarbeitern gelegen hat, dass es mit der Umsetzung des QM-Systems nicht klappt und er so viel Widerstand erfährt. Die älteren Mitarbeiter wiederum, werden sich auch so ihre

Gedanken bzgl. dem jungen QM-Beauftragtem und dessen „Mission QM-System“ gemacht haben. Für den Berater ist es folglich wichtig, über mögliche zugrundeliegende Menschenbildannahmen Kenntnisse zu haben und sich seiner eigenen bewusst zu sein bzw. zu werden, damit er adäquat und damit kongruent, in den Beratungssituationen dem Ratsuchenden gegenüber treten kann (vgl. MUTZECK 2008: S.35ff).

MUTZECK stellt diese Ebenen anhand der Abbildung „Aufbau und Bestandteile einer Beratungstheorie wie folgt dar:

Abb. 3: Aufbau und Bestandteile einer Beratungstheorie



Quelle: MUTZECK 2008: S.36; i.e.S. = im engeren Sinne.

Die zugrunde gelegte Menschenbildannahme ist demnach die handlungsleitende Ausgangstheorie für einen Beratungsansatz, wie ein organisationspsychologischer, handlungstheoretischer oder systemischer Ansatz. Beziehen sich Beratungsansätze auf die Ebene der Handlungs- und Störungstheorie, wie die personenzentrierte Gesprächspsychotherapie, die Kommunikationstheorie oder die systemische Therapie, so haben sie erklärenden bzw. bewältigenden Charakter und können als psychologische Grundlage entsprechender Beratungskonzepte i.e.S. gewertet werden.

Für ein kongruentes Handeln des Beraters ist es damit wichtig, dass er nur die Beratungskonzepte mit den entsprechenden Techniken aus seinem „Konzepte-Pool“ für seine Beratungsgespräche auswählt und verwendet, die sowohl eine gleiche bzw. vergleichbare zugrunde liegende Menschenbildannahme wie auch Gegenstandskonzeption haben. Im Rahmen der Beratungskonzepte i.e.S. geht es um das „Wie“ des Beratens durch den einzelnen Berater im Rahmen des jeweiligen Beratungsansatzes. So muss der Berater für die Auswahl eines Ansatzes über diesen gewisse Kenntnisse haben, damit er abschätzen kann, ob dieser in der gegebenen Beratungssituation zum Einsatz kommen kann oder ein anderer

Ansatz zu wählen ist. Nach MUTZECK umfasst diese Kenntnis die Aspekte der Realitäts-, Beziehungs-, Methoden-, Bedingungs-, sowie der Evaluations- und Supervisionskonzeption. Die Auswahl eines geeigneten Ansatzes wird in der Beratungssituation aber nicht nur durch das professionelle Beratungsverständnis des Beraters beeinflusst, sondern auch durch seine ganz persönlichen Vorstellungen wie eine Beratung „abzulaufen hat“. Handelt es sich um einen angestellten Berater, so ist ebenfalls ein Einfluss durch die Beratungsunternehmung zu erwarten. Gleiches gilt für mögliche relevante rechtliche Vorgaben oder Einschränkungen. Und nicht zuletzt ist da noch der Ratsuchenden mit seinem eigenen subjektiven Beratungsverständnis zu nennen, welches er in Form von Erwartung(en) oder Befürchtungen mit in die Interaktion mit dem Berater einbringt und damit von einem nichtdirektiven Berater (erst einmal) zu akzeptieren ist (vgl. MUTZECK 2008: S.34ff).

Wirft man einen Blick auf die in der vorliegenden Literatur aufgeführten Beratungsansätze, so können zwei unscharf voneinander abgrenzbare Gruppen gebildet werden. Zum Einen sind es die der Therapie zugewandten, wie psychoanalytisch orientierte, klienten- bzw. personenorientierte oder kognitiv-behavioral orientierte Beratungsansätze. Diese haben den Fokus auf eine Person, eine Gruppe oder eine Organisation gerichtet. Im Kern geht es hier um die Frage nach dem „Weshalb“. So könnte im Fall 3 ein personenzentrierter Beratungsansatz vom Berater gewählt werden. Zum Anderen sind es systemische Ansätze, wie die systemische, lösungsorientierte oder ressourcenorientierte Beratung. Hier steht das „Wie“ der zwischenmenschlichen Interaktion sowie die Beziehung zwischen beteiligten Personen im Fokus. So könnte im Fall 2 ein systemischer Beratungsansatz vom Berater für die Problemlösung zwischen dem jungen Mitarbeiter und den älteren Mitarbeitern gewählt werden (vgl. NUßBECK 2010: S.51ff sowie vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.25ff). Sowohl die Interaktionen zwischen dem jungen Mitarbeiter und den älteren Mitarbeitern im Fall 2, als auch die zwischen dem Berater und dem Ratsuchenden, sind als zwischenmenschliche Systeme anzusprechen, die sich nach WATZLAWICK et al als „*zwei oder mehrere Kommunikanten, die die Natur ihrer Beziehung definieren*“ lassen (WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.138). Somit erfolgt durch die jeweilige Kommunikation (Interaktionsebene) zwischen den Akteuren neben dem Informationsaustausch (Inhaltsebene) immer auch eine Beziehungsklärung (Beziehungsebene). Interaktion beschreibt nach BOLAND einen Prozess, „*in dem Menschen wechselseitig aufeinander einwirken*“ und damit kann man Kommunikation als „*einen Interaktionsprozess verstehen, in dem Informationen übermittelt werden.*“ und im Weiteren:

„In einer Interaktion bestimmen alle beteiligten Elemente das erreichbare Ergebnis.“ (BOLAND 1991: S.237 sowie S.195). WATZLAWICK et al verwenden die Begriffe Kommunikation und Verhalten synonym. Demnach ist *„nicht nur die Sprache, sondern alles Verhalten Kommunikation, und jede Kommunikation -selbst die kommunikativen Aspekte jedes Kontextes -beeinflusst das Verhalten.“*. Unter dem Begriff Kontext verstehen sie die *„Umwelt jeder Kommunikation,“* (WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.25f). SCHULZ VON THUN führt aus: *„Kommunikation ist eine Wechselwirkungsgeschäft mit mindestens zwei Beteiligten. Persönliche Eigenarten, individuelle Verhaltensweisen sind interaktionsbedingt. Es gehören immer (mindestens) zwei dazu.“* Persönliche Eigenarten sind dabei als *„Ausdruck der derzeitigen kommunikativen Verhältnisse“* zu konkretisieren (SCHULZ VON THUN 2001: S.83 sowie S.82). FORGAS führt hierzu aus: *„das Kommunikation gewöhnlich ein dynamischer Prozess in zwei Richtungen ist, wobei die Beteiligten gleichzeitig Botschaften senden und darauf achten, was der Partner signalisiert.“* (FORGAS 1999: S.106). Im Weiteren betont er, dass die Bedeutung der gesendeten und empfangenen Botschaften vor einem gemeinsamen sozialen und damit auch vor einem kulturellen Hintergrund zu sehen ist. Er verweist auf die dahinter liegenden vier Grundelemente der Kommunikation: Sender, Botschaft, Kanal und Empfänger. Deren Eigenschaften wiederum haben einen wesentlichen Einfluss auf den Kommunikationsprozess (vgl. FORGAS 1999: S.106f). Folglich ist Beratung immer auch eine soziale Interaktion, die sich u.a. als bestimmte soziale Konstellation in verschiedenen Beratungsformen wie Team-, Gruppen-, Organisation-, Unternehmens- oder die hier im Fokus stehende Einzelberatung widerspiegelt und im folgenden Kapitel näher erörtert wird (vgl. MUTZECK 2008: S.27ff).

3.4 Beratung -eine Betrachtung der äußeren und inneren Gestalt

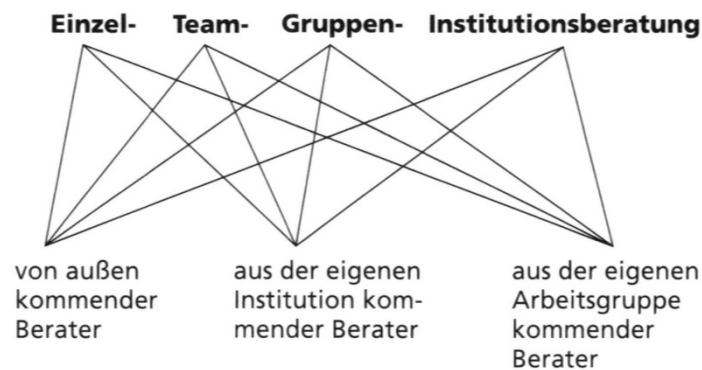
In den obigen Ausführungen wurden die theoretischen Konzepte und Ansätze beschrieben. Im Weiteren soll der Frage nachgegangen werden, wie diese sichtbar, erfahrbar und damit auch evaluiert werden können. Hierzu werden Aspekte der äußeren und inneren Gestalt von Beratung beschrieben und erörtert.

Äußere Gestalt

Die im vorherigen Kapitel beispielhaft genannten Beratungsformen sind ein solcher äußerer Aspekt, der sich u.a. auf die Anzahl und Art der Ratsuchenden bezieht und sich nach MUTZECK mit der folgenden Abbildung „Beratungsformen als eine Aspekt der äußeren Gestalt“ darstellen lässt. Die Abbildung fasst dazu die beiden oben letztgenannten Formen als

Institutionsberatung zusammen. Ferner unterscheidet sie drei Herkünfte der Berater und zeigt die unterschiedlichen sozialen Konstellationsmöglichkeiten auf (vgl. MUTZECK 2008: S.27ff):

Abb. 4: Beratungsformen als ein Aspekt der äußeren Gestalt von Beratung



Quelle: MUTZECK 2008: S.26.

Neben diesem Aspekt der äußeren Gestalt finden sich noch weitere. Hat bspw. der Ratsuchende im Fall 1 zuerst zur Entscheidungsfindung Literatur herangezogen, die ihm ein mögliches Vorgehen zur Lösung seines Problems aufzeigt hat und hat er ausprobiert dieses umzusetzen, so hat er sich selbst beraten (Selbstberatung i.e.S.). War dies nicht zielführend für ihn und er berät sich wie dargestellt, anschließend zur Problemlösung mit vertrauten Personen die keine Berater sind, so hat er Selbstberatung i.w.S. erfahren. Mit dem Schritt in Richtung externer Beratung wurde die Selbstberatung zur Fremdberatung.

Der Fall 1 zeigt einen weiteren Aspekt auf. So fand in den beiden Selbstberatungen eine nicht-professionelle Beratung statt. Durch die Hinzuziehung eines externen Beraters, der Beratung als Beruf ausübt, erfolgt professionelle Beratung durch diesen (vgl. MUTZECK 2008: S.14ff).

Ferner ist in den Fällen 1-3 zwischen Ratsuchendem und Berater beim ersten Kontakt, bspw. im Rahmen eines Anrufes des Ratsuchenden beim Berater, zu klären, ob die Beratung in einem gemeinsamen Gespräch unter vier Augen (unmittelbare Beratung) oder via Telefon, Skype o.ä. (mittelbare Beratung) erfolgen kann bzw. erfolgen soll. Kommt die erstgenannte Beratungsform des Beratungsgespräches (kurz: Gespräch) zum Tragen, so haben die beiden Akteure als weiteren Aspekt zu klären, wo dieses stattfinden soll: kommt der Berater zum Ratsuchenden und findet das Gespräch so in einer dem Ratsuchenden vertrauten (natürliche) Umgebung statt; sucht der Ratsuchende die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung auf oder treffen sich die Beiden an einem neutralen Ort, so handelt es sich für den Ratsuchenden

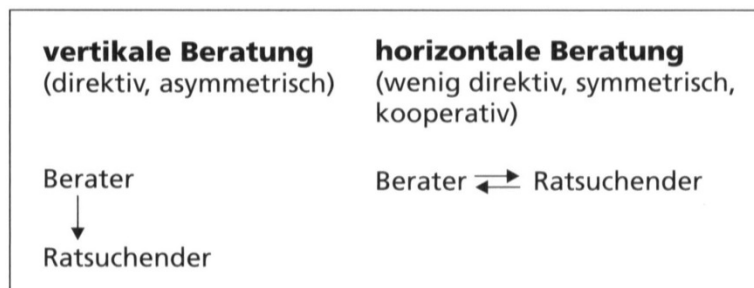
um eine fremde (künstliche) Umgebung. Die zuletzt Genannten können noch im Hinblick auf die geografische Entfernung zum Ratsuchenden und damit auf die Erreichbarkeit differenziert werden. Sucht sich im Fall 3 die Person aus der Liste der Anbieter einen Ernährungsberater heraus, der seine Beratungsräumlichkeiten in dem Stadtviertel hat, in dem der Ratsuchende wohnt, findet eine gemeindenaher Beratung statt. Fährt der Ratsuchende um anonym zu bleiben bis in eine andere Stadt, so ist dies als gemeindeferne Beratung zu bezeichnen (vgl. MUTZECK 2008: S.14ff).

BOLAND differenziert in eine organisatorische Ebene, in der Beratung als Dienstleistung einer Beratungsorganisation betrachtet wird sowie in eine prozessuale Ebene der Beratung, in Form der Interaktion zwischen Menschen. Dies wird im Fall 1 deutlich, in dem sich der landwirtschaftliche Unternehmer zuerst mit Vertrauten „beraten“ hat und anschließend professionelle externe Beratung in Anspruch nimmt (vgl. BOLAND 1991: S.12 sowie vgl. BOLAND, ET AL. 2005: S.3f).

Innere Gestalt

Die innere Gestalt zeigt sich insbesondere im Beraterverhalten und seiner Struktur im Vorgehen. In der Literatur werden als mögliche Skalenendpunkte, die direktive (vertikale; transitive) und die für die vorliegenden Ausführungen unterstellte nichtdirektive (horizontale; intransitive) Beratung genannt. Sie sind Ausdruck von zwei unterschiedlichen zugrunde gelegten Menschenbildannahmen, wie die folgende Abbildung „Horizontale vs. vertikale Beratung“ verdeutlicht:

Abb. 5: Horizontale vs. vertikale Beratung



Quelle: MUTZECK 2008: S.33.

In der vertikalen Beratung ist der Berater sowohl der fachliche wie auch der methodische Experte. Er strukturiert und führt mehr oder weniger allein durch den Beratungsprozess und

durch das jeweilige Beratungsgespräch. Das Problem steht im Mittelpunkt der Betrachtung und der Berater unterbreitet als „(Fach-)Experte“, wenn er das vermeintliche Problem erkannt hat oder zu kennen glaubt, dem Ratsuchenden Lösungen und Handlungsvorschläge. Damit hebt er sich auch im Hinblick auf Status und Macht vom Ratsuchenden ab und wird dies auf verbalem und nonverbalem Wege kommunizieren. Hierdurch wird die Beratungsbeziehung und damit die Interaktion zwischen ihm und dem Ratsuchenden asymmetrisch und direktiv. Die Reaktionen des Ratsuchenden sind reaktiver und rezeptiver Natur.

In der hier fokussierten horizontalen Beratung sind Berater und Ratsuchender (Fach-)Experten auf Augenhöhe. Die Kompetenzen der beiden Akteure werden als gleichwertig eingestuft, obwohl sie unterschiedlich gelagert sind. So ist der ratsuchende Unternehmer im Fall 1 Experte seines Alltages, seines Berufslebens usw. Der bspw. aufgesuchte landwirtschaftliche Ringberater bringt seine Methoden- und Fachkompetenz in die Interaktion ein: sie können sich somit auf Augenhöhe beraten. Im Kern dieses Beratungsfalls geht es folglich um die (Wieder-) Herstellung von Handlungskompetenz des Ratsuchenden durch unterstützende professionelle Hilfe, damit der Ratsuchende sein Problem weitestgehend selbst lösen kann. Folglich steht hier der Ratsuchende im Mittelpunkt der Betrachtung und nicht das Problem. Die Beratungsbeziehung und damit auch die Interaktion, sind in diesem Vorgehen symmetrisch, wenig direktiv und kooperativ. Ratsuchender und Berater handeln in nahezu gleichen Anteilen, wobei die Gewichtung möglichst weit auf Seiten des Ratsuchenden liegen sollte, welches sich bspw. in Gesprächsanteilen äußert. Um dieses zu ermöglichen, verweisen verschiedene Autoren auf die dafür erforderliche Beratungsbeziehung zwischen den beiden Akteuren, die es durch ein bestimmtes Beraterverhalten, insbesondere in der Startsituation des Beratungsprozesses, aufzubauen gilt (vgl. MUTZECK 2008: S.31ff sowie vgl. ROGERS 2007A: S.36ff;). BOLAND hat zur Darstellung dieser horizontalen Interaktionsebene ein 3-Ebenen-Modell entwickelt, welches an späterer Stelle in diesem Kapitel erörtert werden wird (BOLAND 1991: S.221f). Der diesem Beratungsverständnis zugrunde liegende Bezugsrahmen, mit den daraus erwachsenen personenzentrierten Beratungsansätzen, wird im Folgenden konkretisierend betrachtet.

3.5 Beratung -Menschenbild, Wirklichkeit und Handlung

Wie bereits angesprochen, liegen den verschiedenen Beratungsansätzen bestimmte Menschenbildannahmen als Bezugsrahmen zugrunde. So beschreibt MUTZECK im Rahmen der Konzeption seines Beratungsansatzes „*Kooperative Beratung*“ den Bezugsrahmen anhand der drei Teilaspekte: Menschenbildkonzeption, Wirklichkeitskonstruktion sowie der

Konstruktion eines Handlungsmodells. Da diese Annahmen nicht nur für einen nicht-direktiven Beratungsansatz, sondern auch für die spätere Betrachtung der Mensch-Umwelt-Beziehung von grundlegender Relevanz sind, erfolgt hier eine konkretisierende Betrachtung (vgl. MUTZECK 2008: S.44ff).

Menschenbildkonzeption

Die Menschenbildkonzeption nach MUTZECK orientiert sich am humanistischen Menschenbild. Ratsuchender und Berater sind demnach als (potentielle) aktive und ganzheitliche Wesen mit den (potentiellen) Fähigkeiten: Denken, Fühlen, Sprechen und Handeln, anzusprechen. Sie haben als Bezugssystem auf der einen Seite ihren Körper und ihren Geist und auf der anderen Seite ihre Umwelt, Soziabilität und Historizität. Sie können mit sich selbst intraagieren sowie mit Ihrer Umwelt und damit auch mit dem Gegenüber interagieren (vgl. MUTZECK 2008: S.49ff).

Zur Wirklichkeitskonstruktion, in Anlehnung an WATZLAWICK, stellt er postulierend fest, *„dass in unserer Welt- und Selbstsicht das Geschehene, Gehörte, Gespürte etc. nicht als solches besteht (Inhaltsaspekt), sondern ihm durch die Verarbeitung des Wahrgenommenen ein Sinn, eine Bedeutung, ein Wert zugeschrieben wird (Beziehungsaspekt). Auf Grund dieser uns eigenen Sichtweise (Konstruktion) von Wirklichkeit treffen wir Entscheidungen und kommen zu Handlungen.“*, und im weiteren Verlauf in Anlehnung an STANGL: *„Durch mündliche oder schriftliche Versprachlichung kann ein reflexives autonomes Subjekt seine Welt- und Selbstsicht direkt abbilden und rekonstruieren. Jedes Gesagte ist aber von jemandem gesagt, jede Handlung von jemandem getan und damit von subjektiver Bedeutung.“* (MUTZECK 2008: S.57). Basierend u.a. auf diesen Annahmen, hat ROGERS seinen personenzentrierten/klientenzentrierten Beratungsansatz entwickelt. Folglich sind in der Beratungssituation: Wahrnehmen und Interpretieren durch sowie Verhalten und Handeln der beiden Akteure immer subjektiver Natur. In deren zwischenmenschlicher Interaktion in Form des Beratungsgespräches, sind damit immer Inhalts- und Beziehungsaspekte zu klären. Hierbei gilt der Grundsatz: *„über das selbe zu reden heißt noch lange nicht, auch das gleiche zu meinen“* (vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.1ff; vgl. MUTZECK 2008: S.56ff sowie vgl. ROGERS 2007A: S.1ff).

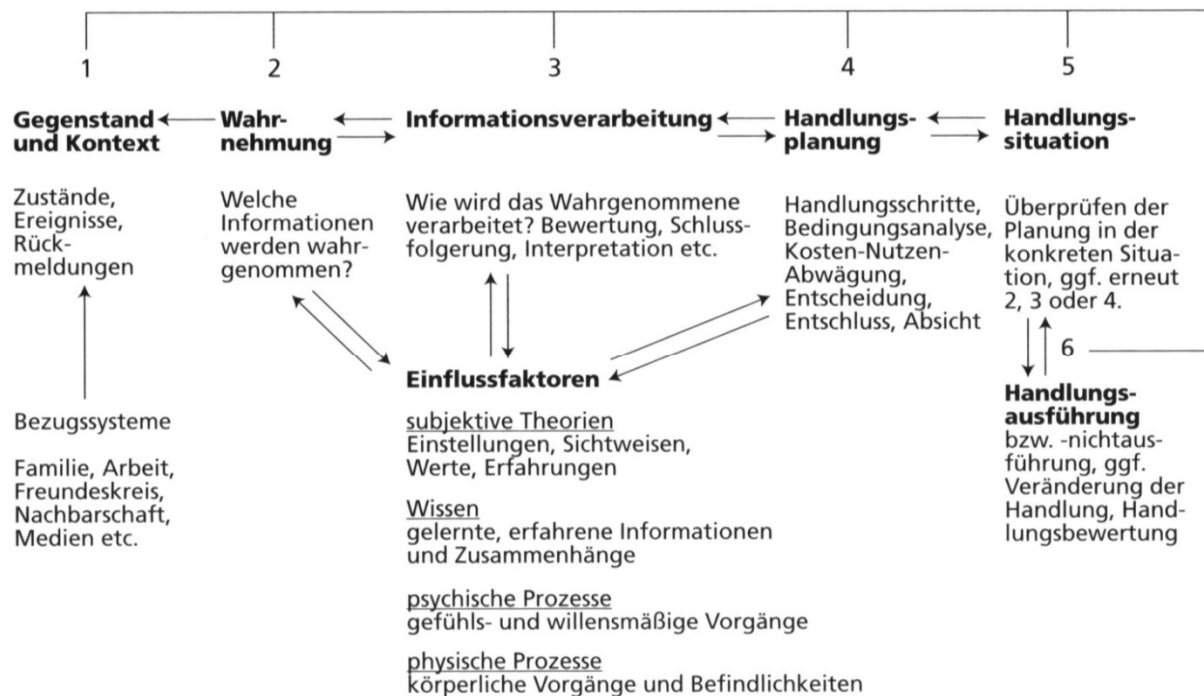
Um den Bezugsrahmen zu vervollständigen, fehlt noch der Blick auf das von MUTZECK vorgestellte Handlungsmodell. Hiernach sind Berater und Ratsuchender vornehmlich

handelnde Personen. Dieses Handeln geschieht im Kontext des Einzelberatungsgesprächs, wobei Erfahrungen aus anderen Kontexten mit einbezogen werden. Im Fall 2 ist der junge Mitarbeiter im Kontext Arbeit der QM-Beauftragte. Er hat bestimmte Arbeitsaufgaben gemäß seiner Funktionsbeschreibung für das Unternehmen durch ein bestimmtes Handeln zu erfüllen. Befindet er sich im Beratungsgespräch, so ist er Ratsuchender, der in der Interaktion mit dem Berater zu einer Lösung seines Problems kommen möchte. Hierzu ist ebenfalls ein spezifisches Handeln erforderlich. Es ist dabei davon auszugehen, dass der Ratsuchende Handlungsweisen aus dem Kontext Arbeit mit denen des Kontextes Beratung verbinden wird, zumal Ausgangspunkt für die Beratung seine Arbeit ist.

Einen zusammenfassenden Blick auf dieses Handlungsmodell mit seinen Komponenten, Prozessschritten und Verknüpfungen, zeigt überblickend die unten dargestellte Abbildung „Beratung -eine Handlungsmodell“ (vgl. MUTZECK 2008: S.61). Nach diesem Modell handeln Berater und Ratsuchender auf der jeweiligen inneren Ebene der Person sowie auf der Interaktionsebene zwischen den beiden Akteuren, welches sich im Kontext des Einzelberatungsgesprächs vollzieht. Berater und Ratsuchender nehmen bestimmte Informationen wahr (Wahrnehmungsprozesse) und verarbeiten sie (Bedeutungszuschreibung, Interpretation) zu ihrer jeweiligen subjektiven Wirklichkeit. Hierauf planen sie ihre Handlungen, führen sie aus, nehmen sie wahr, bewerten sie usw., welches als ein wechselseitiger Prozess ohne Start- oder Endpunkt zu beschreiben ist (MUTZECK 2008: S.54f sowie S.58ff).

MUTZECK führt zur Handlungskompetenz aus: *„Der Mensch verhält sich nicht nur im Sinne eines Reagierens auf Umweltreize, sondern er verhält sich zu seiner Umwelt und zu sich selbst; und dieses Verhalten ist dabei meist auf einen Sinn, auf ein Ziel hin orientiert: Er handelt also.“* An anderer Stelle beschreibt er *„Handeln“* zusammenfassend als *„ein von Gedanken und Empfindungen ausgehendes Verhalten“*, womit für die vorliegenden Ausführungen eine grundlegende Differenzierung von Verhalten und Handeln bestimmt wird (MUTZECK 2008: S.54f sowie S.62).

Abb. 6: Beratung -ein Handlungsmodell



Quelle: MUTZECK 2008: S.61.

Für den Berater im Fall 1 bedeuten die Ausführungen, dass der Ratsuchende mit seiner erlebten Unsicherheit, seiner Orientierungslosigkeit, usw. und den dazu entwickelten reaktiven Verhaltensweisen zur Beratung kommt. Ziel im Beratungsprozess ist es somit für den Berater, den Ratsuchenden zu einem eigenverantwortlichen und selbstständigen Handeln zu führen und sich selbst zurückzuziehen. Das Handeln des Beraters hat Vorbildfunktion und beinhaltet entsprechende Verhaltensweisen gegenüber dem Ratsuchenden. Handlungsspielräume sind dem Ratsuchenden zu ermöglichen bzw. aufzuzeigen. Es tritt hier ein einhergehendes Rollenverständnis des Beraters zu Tage, welches zusammen mit den verschiedenen Rollen, die ein Ratsuchender einnehmen kann, im folgenden Kapitel betrachtet wird.

Wie sich an späterer Stelle noch verdeutlichen lässt, besitzt dieses grundlegende Handlungsmodell ebenfalls für die Interaktion zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum Gültigkeit.

Mit Blick auf die vorliegende Literatur fällt ferner auf, dass vielfach von „Beraterverhalten“ gesprochen wird, statt wie erörtert von „Beraterhandeln“. In den vorliegenden Ausführungen wird, wenn nicht anders vermerkt, begrifflich „handeln“ verwendet um die aufgezeigte

notwendige aktive Beteiligung beider Akteure zu unterstreichen und den obigen Ausführungen Rechnung zu tragen.

3.6 Das Rollenverständnis -Berater und Ratsuchender

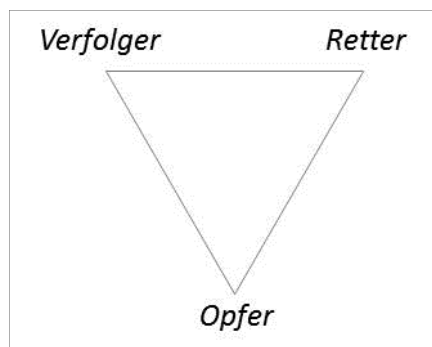
Im vorliegenden Kapitel wird das den Ausführungen zugrunde liegende Rollenverständnis der beiden Akteure konkretisiert. So stehen entsprechende Charaktereigenschaften und nicht das Individuum mit seinem Wissen, seinen Fähigkeiten, seinen Erfahrungen mit Beratung, möglichen Dispositionen, usw. im Vordergrund der Betrachtung.

Der kompetente Berater - Handeln mit Vorbildfunktion

In den Fällen 1-3 wird sich beim Blick des Ratsuchenden auf das Beratungsangebot wie im Fall 3 mit 25 Anbietern, mit Sicherheit die Frage nach dem „passenden“ oder dem „kompetenten“ Berater stellen. Nach ROGERS ließe sich diese Frage kurz und knapp mit: *„Die wichtigste Voraussetzung für einen guten Berater ist die Fähigkeit, menschlichen Beziehungen gegenüber feinfühlig sein zu können.“* beantworten, wozu er direkt bemerkt: *„Diese Fähigkeit läßt sich nur unzureichend definieren, man begegnet ihr aber in fast allen sozialen Situationen.“* (ROGERS 2007A: S.221). Grundlegend geeignet und damit qualifiziert für den Beruf des Beraters ist demnach, wer das Gespür für das Zwischenmenschliche und für die Gefühlslagen des Gegenübers hat. Ferner sieht er eine objektive Einstellung mit echter Zuneigung in Form eines tiefgründigen Verstehens als Grundvoraussetzung sowie erweiternd die Achtung vor der Integrität des Individuums. Ebenso soll der Berater seine eigene emotionale Struktur, seine Grenzen sowie seine Unzulänglichkeiten kennen und verstehen. Im Rahmen einer fundierten Ausbildung sollte er des Weiteren ein fundiertes Wissen über den Menschen und seine Verhaltensweisen besitzen. Bis auf Letztgenanntes zeigt sich auch hier die Wichtig- und Wertigkeit des zugrundeliegenden Menschenbildes einer Person. Folglich lässt sich die Qualifikation damit grundlegend in eine persönliche und eine fachliche Ebene differenzieren. Im Umkehrschluss sind beide Ebenen zu erfüllen, damit man von einem qualifizierten Berater auf methodischer Ebene (Methodenkompetenz) sprechen kann (vgl. ROGERS 2007A: S. 221ff). Wie beim Ratsuchenden auch, wird dabei die Motivation des Beraters keine unwesentliche Rolle spielen (vgl. MUTZECK 2008; S.165). Nach GEISLER muss der Berater *„nicht nur körperlich anwesend, sondern wirklich präsent sein mit seinen Gedanken, seinen Sinnen und seiner Emotionalität.“* (GEISLER, L. 1992: S.24).

Nicht nur im Fall 1 wird ersichtlich, dass neben dem Methodenkönnen des Beraters auch fachliches Wissen, in diesem Fall im Bereich der landwirtschaftlichen Betriebswirtschaft, von ihm erwartet wird und dem entsprechend auch vorhanden sein sollte. BOLAND führt im Hinblick auf sachbezogene Beratungsgespräche aus, dass *„Fachkompetenz und Methodenkompetenz die zwei entscheidenden Komponenten einer jeden Berateraktivität“* sind, *„aus denen dann fachliche und methodische Verantwortung resultieren“* (BOLAND 1991: S.25). In seinem Funktionsmodell der Beratung berücksichtigt er die Differenzierung der zwischenmenschlichen Interaktion in eine Beziehungs- und eine Inhaltsebene, in dem er die Methodenkompetenz in ein Methodenkönnen der Beziehungsarbeit sowie ein Methodenkönnen der Informationsarbeit unterscheidet (vgl. BOLAND 1991: S.25ff). SCHULZ VON THUN differenziert in seinem Nachrichtenmodell ebenfalls in die zuvor genannten Ebenen und weist noch die Ebenen *„Selbstoffenbarung“* und *„Apell“* aus (SCHULZ VON THUN 2001: S.13ff). Demnach bringt ein qualifizierter Berater seine Fachkompetenz sowie sein Methodenkönnen auf den Ebenen Beziehung und Inhalt in die Interaktion mit dem Ratsuchenden ein und hat in dem zirkulären Interaktionsgeschehen folglich eine Vorbildfunktion. Es besteht die Gefahr, dass er als Experte voll in der Rolle des Helfers, gemäß dem folgend abgebildetem Drama-Dreieck aufgeht und damit von einem nicht-direktiven in ein direktives Beraten „abrutscht“: er wird zu „dem“ Experten; er agiert, der Ratsuchende reagiert.

Abb. 7: Beratung -ein mögliches Drama



Quelle: eigene Darstellung nach BOLAND 1991: S.264.

Nach BERNE werden verschiedene Verhaltensweisen (Gefühlsmasken) als Taktik zur Durchsetzung der persönlichen Vorstellung(en), in diesem Fall die des Beraters wie auch derer des Ratsuchenden eingesetzt. Er hat hierzu die drei Rollen Retter, Opfer und Verfolger beschrieben, die sich aufeinander beziehen und gegenseitig abhängig sind: bspw. ohne Retter kein Opfer -und umgekehrt. Kommt im Fall 3 der mit sich unzufriedene übergewichtige

Ratsuchende zum Berater und findet durch dessen nicht-direktive Haltung Bestätigung für seine Situation und seine Lage, so kann es passieren, dass er im Berater den „Retter“ seiner Probleme sieht. Ein affiner Berater, der diesen „Retter“ annimmt und in dieser Rolle aufgeht, wird mit direktivem Verhalten reagieren: er ist jetzt „der (handelnde) Experte“ zur Lösung des Problems und trägt damit auch die Verantwortung. Dies wiederum bestärkt den Ratsuchenden in seiner Opfer-Rolle usw.: „das Drama nimmt seinen Lauf“. SCHULZ VON THUN spricht im Rahmen seiner Ausführungen zur Interaktion, vom „*Mitspielerbeitrag*“ den jede Person in eine zwischenmenschliche Interaktion einbringt.

Die daraus resultierende Diskrepanz (Inkongruenz) zwischen einer nicht-direktiven Grundhaltung und einem direktivem Verhalten und Handeln des Beraters kann zu Störungen in der Interaktion zwischen den beiden Akteuren führen. Die einhergehende Übernahme der Verantwortung widerspricht den Grundsätzen, insbesondere dem der Selbstständigkeit und dem der freien Entscheidung, des hier unterstellten Beratungsverständnis. Vom Berater ist folgernd zu fordern, dass er sich seiner Rolle bewusst ist bzw. wird und dem Ratsuchenden ein klar definiertes Rollenverständnis kommuniziert (vgl. BOLAND 1991: S.263ff sowie vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.82ff).

Um nach MUTZECK beim vorliegenden Beratungsverständnis einer Methodengläubigkeit entgegenwirken zu können, gehören zur Qualifizierung von Beratern folgende Aspekte, die durch Ausbildung und Berufserfahrung zu erlangen sind (vgl. Mutzeck 2008: S.37f):

1. Realitäten: Welches Beratungskonzept lässt sich in welchem Beratungsfeld bei welcher Beratungsform einsetzen?
2. Beziehung: Wie soll das Beziehungsgefüge zum Ratsuchendem und dem Berater aussehen? Welche inneren und äußeren Haltungen des Beraters sind für die Bewältigungskompetenz des Ratsuchenden förderlich?
3. Methoden: Welche Methode hat welche Ziele, gibt dem Beratungsprozess welche Struktur? Welche Prozesse sollten sich bei welcher Methode beim Ratsuchenden einstellen?
4. Äußere Bedingung: Welche äußeren Bedingungen sollten vorhanden sein bzw. hergestellt werden, um die Prozesse in der Beratungssituation zu fördern, zu erleichtern bzw. anzuregen?
5. Evaluation und Supervision: Wie kann der Berater sein Handeln reflektieren? Wie kann der Beratungsprozess evaluiert werden?

Als Forderung an qualifizierte Berater, die professionell beraten bzw. wollen, formuliert er im Weiteren: „*Professionelle Beratung hat geradezu die Pflicht, Abhängigkeit zu vermeiden und sowohl Selbstständigkeit als auch Kooperation aufzubauen und zu fördern.*“ (MUTZECK 2008: S.47).

NESTMANN et al führen zu der hier im Fokus stehende Arbeitsaufgabe des Beraters aus: „*Berater machen sich im Beratungsprozess ein Bild von der Person, Situation und Umwelt der Ratsuchenden (wahrnehmen), unterstützen die Ratsuchenden, Strukturen und Muster ihrer individuellen Lage zu erkennen (ordnen), wenden sich den Ratsuchenden zu und zeigen sich zur Mitwirkung an der Problemlösung bereit (teilnehmen) und helfen ihnen schließlich als ermutigende PartnerInnen, Auswege und Lösungen zu entwickeln und Fähigkeiten und Autonomie (zurück) zu gewinnen (für möglich halten).*“ (NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.14).

Eine nicht-direktive Grundhaltung des Beraters mit dem daraus resultierenden Beratungsverständnis erfordert die von ROGERS formulierten drei Aspekte: Akzeptanz, Empathie und Kongruenz. In diesem Zusammenhang wird vom ihm das gegenseitige Vertrauen im Rahmen einer gut funktionierenden Beratungsbeziehung genannt. Folglich ist für eine nicht-direktive Beratung vom Berater eine vertrauensschaffende und personenzentrierte Haltung, über den gesamten Zeitraum des Beratungsprozesses, gegenüber dem Ratsuchenden zu fordern (vgl. ROGERS 2007A: S.108ff). Die genannten drei Aspekte von ROGERS sowie weitere relevante Aspekte, werden im sich anschließenden Kapitel zur Beratungsbeziehung konkretisierend erörtert.

Der Ratsuchende als Rat Suchender

In den Fällen 1-3 haben die drei ratsuchenden Personen erkannt, dass sie zur Lösung ihrer Problemstellung externe professionelle Hilfe in Form von Beratung benötigen. Sie werden folglich zu Ratsuchenden. Gemäß den obigen Ausführungen kommen die Ratsuchenden aber nicht nur mit ihrer Problemstellung und damit mit einem gewissen Lösungsdruck, sondern mit ihrem ganz „persönlichen“ Menschenbild, ihren eigenen Bedürfnissen, ihren Erfahrungen aus vorherigen Beratungen und damit mit bestimmten wie auch unbestimmten Erwartungen in das Beratungsgespräch. Sie haben folglich ihr eigenes individuelles Bild von der Beratungssituation vor Augen. Dies kann sich auf den Berater, das Gespräch mit ihm, auf das Problem, auf das Ziel, auf den Beratungsraum usw. beziehen. Ebenso kommen sie freiwillig und damit auch handelnd in die Beratung. Sie sind u.a. durch das Ziel der Problemlösung zur Beratung motiviert. Als mögliche Determinanten sind bspw. noch bereitgestelltes Budget oder

die mögliche Zeit bis zur Problemlösung zu nennen. So sind vermutlich im Fall 2 sowohl „gedeckeltes“ Budget für die Beratung, als auch Zeitvorgaben für die Dauer des Beratungsprozesses von Seiten des Arbeitgebers vorhanden.

„Viel zuwenig Beachtung hat man hingegen der Vielzahl von Einstellungen geschenkt, die das Individuum gegenüber Hilfe haben kann, und viel zuwenig ist bedacht worden, welchen Einfluß diese Einstellungen auf das therapeutische Verfahren haben.“, formuliert ROGERS kritisierend die wissenschaftliche Beachtung bzw. Betrachtung des Ratsuchenden, insbesondere mit Blick auf die Startsituation in Beratungsprozessen (ROGERS 2007A: S.55). Nach BOLAND kann davon ausgegangen werden, dass der Ratsuchende von seiner Problemwahrnehmung, der Wichtigkeit seines Problems bzw. seiner Probleme (verspürter Lösungsdruck), dem möglichen Handlungsfeld auf der Sachebene sowie dem Akzeptanzbereich für mögliche Lösungen beeinflusst wird (vgl. BOLAND 1991: S.26ff). In Richtung Problemstellung zum Startzeitpunkt im Beratungsprozess verdeutlicht ROGERS: *„Ein Berater muß sich der Tatsache bewußt sein, daß das erklärte Problem häufig nicht das wirkliche Problem ist.“* (ROGERS 2007A: S.141).

BOLAND differenziert, ausgehend von Ergebnissen einer von ihm durchgeführten Befragung von selbständigen Unternehmern zu Einzelberatungen, die Erwartungen von Ratsuchenden an Berater in sachliche und in persönliche. Zu den Erstgenannten zählen Fachkompetenz und Praxiskenntnisse, sowie Persönlichkeit und Gesprächskompetenz zu den Zweitgenannten (vgl. BOLAND 1991: S. 25ff).

Er nimmt des Weiteren anhand ihrer Hilfebedürftigkeit und ihrem Problemlöseverhalten eine Typisierung der Ratsuchenden vor, die sich auf die Zeit vor dem Erstberatungsgespräch bezieht. Diese besitzt aus Sicht des Verfassers für eine große Kontextbreite des Beratungsalltages Gültigkeit (vgl. BOLAND 1991: S.195ff):

1. Der Autonome: Dies wäre der Ratsuchende im Fall 1, der sämtliche Schritte selbst nachvollziehen kann und somit tendenziell nicht beratungsbedürftig wäre. Er benötigt die Beratung zur Entscheidungsfindung, zur externen Diskussion und Überprüfung seiner beiden Varianten.
2. Der Lösungslose: Dies könnte bspw. der Ratsuchende im Fall 2 sein, wenn er seine eigentliche Problemstellung bereits im Vorfeld genau kennt. Ferner hat er die erfolgreiche

Umsetzung des QM-Systems als klare Zielsetzung vor Augen. Was im fehlt sind mögliche Lösungen bzw. Lösungswege dies zu erreichen.

3. Der Ziellose: Der Ratsuchende kennt (vielleicht) seine eigenen Bedürfnisse, hat bestimmte Erwartungen an den Berater und an die Beratungssituation, kann aber kein konkretes Ziel und damit keine konkrete Aufgabenstellung an den Berater formulieren.
4. Der Orientierungslose: Problemwahrnehmung und Zielvorstellung(en) des Ratsuchenden sind different und damit muss Beratung sowohl auf der Problem- wie auch auf der Zielseite und damit auch auf der Problemlöseebene ansetzen.
5. Der Hilfloose: weder die Problemstellung, noch die Zielvorstellung(en) sind dem Ratsuchenden bekannt. Er weiß gerade, dass irgendetwas nicht passt und es dieses nicht selbst lösen kann.

Jeder dieser Typen beinhaltet unterschiedliche inhaltliche und methodische Themenschwerpunkte für den Beratungsprozess und stellt damit differente Anforderungen an den Berater. Sowohl aus sachlicher wie aus methodischer Sicht ist demnach keine Beratungssituation wie die andere. Umso wichtiger ist es folgernd für den Berater, in der Startsituation des Beratungsprozesses den Ratsuchenden dort abzuholen, wo er steht und ihm mit einer nicht-direktiven Haltung zu begegnen. VAN DEN BAN&WEHLAND fordern hierzu: *„Beratung muß dort beginnen, wo die Klienten stehen, nicht dort, wo Beraterinnen und Berater meinen, sie stehen zu sehen“*. (BAN, ET AL. 1984: S.93). Misslingt dies, so ist zu erwarten, dass sich negative (Aus-)Wirkungen auf den Beratungsprozess und damit auf den Beratungserfolg einstellen. Dies soll im Umkehrschluss nicht bedeuten, den Ratsuchenden möglichst schnell in eine dieser „Typisierungs-Schubladen“ zu stecken und damit evtl. in die direktive Beratungsrichtung zu gleiten. Vielmehr ist die aufgezeigte Typisierung als Orientierung des Beraters für sein Verhalten und Handeln geeignet. Ebenfalls ist zu vermuten, dass von Typ 1 bis Typ 5 der Beratungsaufwand für den Berater steigt.

Aus Sicht der Beratung sind folgernd von einem aktiv mitwirkenden Ratsuchenden, bestimmte Aufgaben zu erwarten. Er sollte sich auf die Beratungsgespräche vorbereiten, den Auftrag definieren, die vom Berater erbrachte Dienstleistung Beratung kontrollieren sowie den Beratungsprozess und das Beratungsergebnis im Nachgang bewerten (vgl. BOLAND 1991: S.195ff).

Nach ROGERS ist in den Beratungsprozessen der Fälle 1-3 zu erwarten, dass die Ratsuchenden sowohl positive wie auch negative Gefühle gegenüber dem Berater äußern

werden und damit auf die Beziehungsebene zielen. Als Grund hierfür nennt er gemachte Beratungserfahrungen des Ratsuchenden (vgl. ROGERS 2007A: S.138ff). Neben den oben genannten fachlichen und methodischen Aspekten im Rahmen der Typisierung wird hier der Beziehungsaspekt hervorgehoben.

Ferner weist ROGERS darauf hin, dass Ratsuchende, die ihre Hilfsbedürftigkeit bewusst erkennen und (externe) Hilfe wollen, schnelle Fortschritte im Lösungsprozess und damit im Beratungsprozess machen können. Dies ist bei den drei Ratsuchenden in den Fällen 1-3 zu erwarten (vgl. ROGERS 2007A: S.66).

Neben den angesprochenen Aspekten verweist ROGERS des Weiteren auf die „*therapeutische Atmosphäre*“, in der der Ratsuchende seine Gefühle und Wünsche äußern und/oder ausdrücken kann. Aufgrund der erörterten synonymen Begriffsverwendung von Beratung und Therapie kann aus Sicht des Verfassers in der Beratungssituation entsprechend von der „Beratungsatmosphäre“ gesprochen werden. Diese kann nach ROGERS bspw. durch eingesetzte Arbeitsmittel wie Flipcharts oder Modelle erzielt werden. Für deren konstruktiven Gebrauch formuliert er die Bedingung des aktiven Handelns des Ratsuchenden als verantwortlicher Akteur (ROGERS 2007A: S.76ff).

Diese Verantwortlichkeit sieht er besondere in der Motivation des Ratsuchenden begründet, in dem er formuliert: „*Ich bin gegenwärtig davon überzeugt, daß der Mangel an Motivation in der Arbeit mit einem Klienten ein größeres Problem darstellt als das Vorhandensein eines Psychose.*“ (ROGERS 2007B: S.196).

Es lässt sich für die Fälle 1-3 festhalten, dass die drei Ratsuchenden insbesondere in der Startsituation des Beratungsprozesses, vom Berater nicht nur dort abzuholen sind, wo sie jeweils stehen, sondern auch wie sie dort stehen. Wie an späterer Stelle dargestellt wird, betrifft dies sowohl die verbale wie auch die nonverbale Kommunikation. Ratsuchende bringen folglich in die Interaktion und damit in die Beratung, ihre Ausgangssituation (bspw. Problemstellung), ihre Problemlösegewohnheiten (bspw. Beratungserfahrungen) und ihren Beziehungsstil (Menschenbildannahme) mit ein.

Nachdem das Rollenverständnis für Berater und Ratsuchenden bestimmt wurde, werden aufgrund deren Relevanz für ein gelingendes Beratungsgespräch im sich anschließenden Kapitel die mehrfach angesprochene Beratungsbeziehung sowie das gegenseitige Vertrauen im Fokus stehen.

3.7 Die Beratungsbeziehung und das gegenseitige Vertrauen

ROGERS stellt in seiner grundlegenden Hypothese, die explizit erklärend und zugleich implizit fordernd ist, die Wichtigkeit der Beziehung im Hinblick auf die Wirksamkeit von Beratung mit folgenden Worten heraus: *„Wirksame Beratung besteht aus einer eindeutig strukturierten, gewährenden Beziehung, die es dem Klienten ermöglicht, zu einem Verständnis seiner selbst in einem Ausmaß zu gelangen, das ihn befähigt, aufgrund dieser neuen Orientierung positive Schritte zu unternehmen.“* (ROGERS 2007A: S.28). Hierauf haben die entsprechenden Beratungstechniken aufzubauen und nicht umgekehrt. Er sieht den Erfolg der Beratung vorrangig von der o.g. Grundhaltung des Beraters und nicht vom fachlichen Wissen und Können des Beraters abhängig. Hierzu ist es erforderlich, dass der Berater diese Haltungen vermittelt und dass der Ratsuchende diese auch wahrnimmt (vgl. ROGERS 2007A: S.28). Damit diese Beziehung zum Ratsuchenden hilfreich ist, adressiert er an Berater in einer weiteren Grundhypothese: *„Wenn ich eine gewisse Art von Beziehung herstellen kann, dann wird der andere die Fähigkeit in sich selbst entdecken, diese Beziehung zu seiner Entfaltung zu nutzen, und Veränderung und persönliche Entwicklung finden statt.“* (ROGERS 1991: S.47). Nach NESTMANN et al zeichnet sich eine optimale Beratungsbeziehung *„durch Sicherheit, offene Entwicklungsmöglichkeiten und durch ein grundlegendes Interesse des Beraters für die Anliegen und Probleme des Klienten sowie die Beschäftigung damit“*, aus (NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.152).

Damit bedarf es wiederum dem oben bereits beschriebenen Methodenkönnen des Beraters in der Beziehungsarbeit (vgl. ROGERS 2007B: S.22f sowie vgl. BOLAND 1991: S.25ff). NUßBECK führt zur aufgezeigten Wichtigkeit und Wirksamkeit dieser personenzentrierten Grundhaltung und damit von entsprechenden Beratungsansätzen aus: *„Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater ist die wichtigste Variable im Beratungsprozess. Die aus der personenzentrierten Beratung übernommen „Beratervariablen“ Empathie, Kongruenz und Akzeptanz sind dabei weniger Techniken als eine Grundhaltung, die der Berater einnimmt.“* (NUßBECK 2010: S.109). NESTMANN et al beziehen neben dem Berater als Prozessverantwortlichen, den Ratsuchenden als ebenfalls aktiven Akteur mit ein. So formulieren sie: *„Ohne eine offene, vertrauensvolle und auf Zusammenarbeit orientierte Beziehung aller Beteiligten ist keine erfolgsversprechende Beratung möglich. Keine noch so differenzierte Methodenauswahl und kein noch so gekonnter Methodeneinsatz können Beratungserfolg, die Kontinuität von Beratungsprozessen und die Verbindlichkeit von gemeinsamen Beratungsabsprachen sichern, wenn keine positive und von Vertrauen getragene Beratungsbeziehung existiert.“* (NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.129).

Eine Beratungsbeziehung wird folglich durch die Interaktion zwischen den beiden Akteuren aufgebaut, verfestigt und am Ende des Beratungsprozesses bzw. bei Abbruch vorab, beendet. Der Berater hat hier wie bereits beschrieben eine Vorbildfunktion und ist damit auch Prozessverantwortlicher.

Nach MUTZECK ist das Vertrauensverhältnis zwischen den beiden Akteuren „*ein wechselseitiger Prozess, der kognitive und emotionale Anteile beinhaltet.*“ und Vertrauen als eine personen- und situationsabhängige Variable zu werten. In der Beratungssituation kann Vertrauen durch gegenseitige Offenheit, Sicherheit sowie durch eine als angenehm empfundene interpersonelle Distanz auf beiden Seiten entstehen (MUTZECK 2008: S.73 sowie vgl. S.73ff).

Unter „Beraten“ ist mit den Worten von CULLEY, „*im wesentlichen eine menschliche Aktivität, die durch eine besonderen Typ von Beziehung zwischen BeraterIn und Klient gekennzeichnet ist.*“, zu verstehen (CULLEY 2011: S.28). Aus Sicht des Verfassers entspricht in diesem Kontext das Umgangssprachliche „sich beraten“ eher einem nicht-direktivem und „jemanden beraten“ eher einem direktivem Ansatz.

ROGERS hat hieraus mit Echtheit (Kongruenz; Authentizität), Akzeptanz (Wertschätzung, Wärme) und Empathie (einführendes Verstehen) die drei klassischen Einstellungen eines Beraters, im Rahmen eines personen-/klientenzentrierten Beratungsansatzes und damit zugleich Bedingungen für eine wirksame und damit hilfreiche Beratungsbeziehung formuliert. Diese lässt sich gemäß seinen Ausführungen wie folgt charakterisieren (vgl. ROGERS 2007B: S.22ff):

1. Echtheit: Die von Rogers als grundlegendste titulierte Einstellung bezieht sich auf das Sein des Beraters in der Beratungssituation: „*er ist er selbst und steht dazu*“ (kongruent). Das bedeutet, dass der Berater „*sich dessen, was er erlebt oder leibhaft empfindet, deutlich gewahr wird und daß ihm diese Empfindungen verfügbar sind, so daß er sie dem Klienten mitzuteilen vermag, wenn es angemessen ist.*“ (ROGERS 2007B: S.31). Durch Worte und entsprechendes Verhalten werden so vom Berater Offenheit und Vertrauen kommuniziert, welches vom Ratsuchenden wahrgenommen werden kann, worauf er auf gleiche Art und Weise antworten bzw. sich verhalten kann.
2. Akzeptanz: Der Berater ist gegenüber den Gefühlen, Gedanken, Vorstellungen, Erwartungen sowie Phantasien des Ratsuchenden offen, bewertet sie nicht und nimmt sie mit in den Beratungsprozess auf. Damit er dies kann, muss er sich selbst auch so

akzeptieren wie er ist, wofür er wiederum die Akzeptanz durch sein Gegenüber, nicht nur in der Beratungssituation, braucht.

3. Empathie: Der Berater begegnet dem Ratsuchenden mit einem präzisen einführendem Verstehen. Dabei erfasst er sensibel und scharf das, was der Ratsuchende an Gefühlen, Gedanken usw. mitbringt und äußert. Dies ist bspw. auch im Hinblick auf das Problem wichtig, weil die zuerst offenbarten Probleme vielfach nur vordergründlichen Charakter haben. Der Berater versetzt sich in die Lage des Ratsuchenden, ohne seinen externen Status zu verlassen um damit objektiv zu bleiben. Schafft es dies nicht, so wird er sich aller Wahrscheinlichkeit nach im Drama-Dreieck wiederfinden.

BOLAND führt ergänzend aus: *„Somit ist Empathie keineswegs nur passiv aufnehmend, sondern immer dialogisch rückmeldend. Eine empathische Haltung ist darum bemüht, die Zwischentöne zu hören, das Nicht-Gesagte mit zu erfassen, die nonverbale Ebenen zu berücksichtigen, kurz den Gesprächspartner ganzheitlich zu verstehen.“* (BOLAND 1991: S.23).

Nach ROGERS führen diese drei Grundhaltungen, wenn der Berater es schafft, diese gegenüber dem Ratsuchenden mittels verbaler und nonverbaler Kommunikation zu übermitteln, zu einem wachsenden Vertrauen und damit zu einem geänderten Selbstbild des Ratsuchenden (vgl. ROGERS 2007B: S.22ff). Folgernd ist die Beratungsbeziehung der Rahmen für die Beratung in dem sämtliche Methoden und Techniken eingebettet sind.

CARKHUFF erweitert die drei genannten Grundhaltungen um drei weitere Beziehungsvariablen, die folgend in enger Anlehnung an NESTMANN et al skizziert werden (vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.130f):

4. Unmittelbarkeit: Der Berater konzentriert sich auf die Erfahrungen des Ratsuchenden in der aktuellen Beratungssituation, in der vergangene (Selbst-)Erfahrungen, Erlebtes sowie Erkenntnisse ebenso verarbeitet werden, wie mögliche künftige Änderungen (Lösungen) bearbeitet werden können.
5. Konkretheit: Durch eine präzise und exakte Kommunikation und Vermittlung seiner Gefühle, Gedanken und Verhaltensweisen ermöglicht der Berater dem Ratsuchenden, sich entsprechend (kooperativ) unmissverständlich, adressiert und transparent verhalten und handeln zu können.
6. Konfrontation: Sie ist getragen durch *„sichernde Empathie, Akzeptanz, Authentizität, Unmittelbarkeit und Konkretheit der Beziehung, erlaubt die Gegenüberstellung von*

Einstellungen und Handeln des Klienten, von Wunsch und Wirklichkeit, von Selbstbild und Fremdbild, von innen und außen.“ Sie „umfasst provokante Beziehungselement, erlaubt kein Ausweichen und ist dennoch nicht verletzend und abschreckend.“ (NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.130f).

Nachdem die Grundhaltungen des Beraters für den Beziehungsaufbau konkretisiert wurden, erfolgt ein Blick auf den Prozess des Beziehungsaufbaus, denn trotz aller Bemühungen kann der Beziehungsaufbau zwischen ihm und dem Ratsuchenden scheitern. Mithilfe der Abbildung „Modell der Beziehungsentwicklung“ wird das Modell der persönlichen Beziehungsentwicklung von LEVINGER&SNOEK vorgestellt. Hiermit lassen sich die einzelnen Stadien zwischen den beiden Skalenendpunkten gar kein Kontakt und vollkommener Wechselseitigkeit (Identität) beschreiben. Mit zunehmender Intensität der Beziehung ändern sich u.a. Vertrauen, Vorhersagbarkeit, Abhängigkeiten und Involviert sein. Als wesentlichstes Merkmal nennen die Beiden das Engagement und damit auch die an verschiedener Stelle angesprochene Motivation. Wie bereits erörtert, hat der Berater Vorbildfunktion im Interagieren mit dem Ratsuchenden, so dass sein Engagement dem Ratsuchenden gegenüber, dem des Ratsuchenden ihm gegenüber, vorausgehen sollte. Wobei dies sicherlich immer nur bis zu einem bestimmten Punkt gehen kann, da letztlich beide aktiv am Beratungsgeschehen teilnehmen müssen.

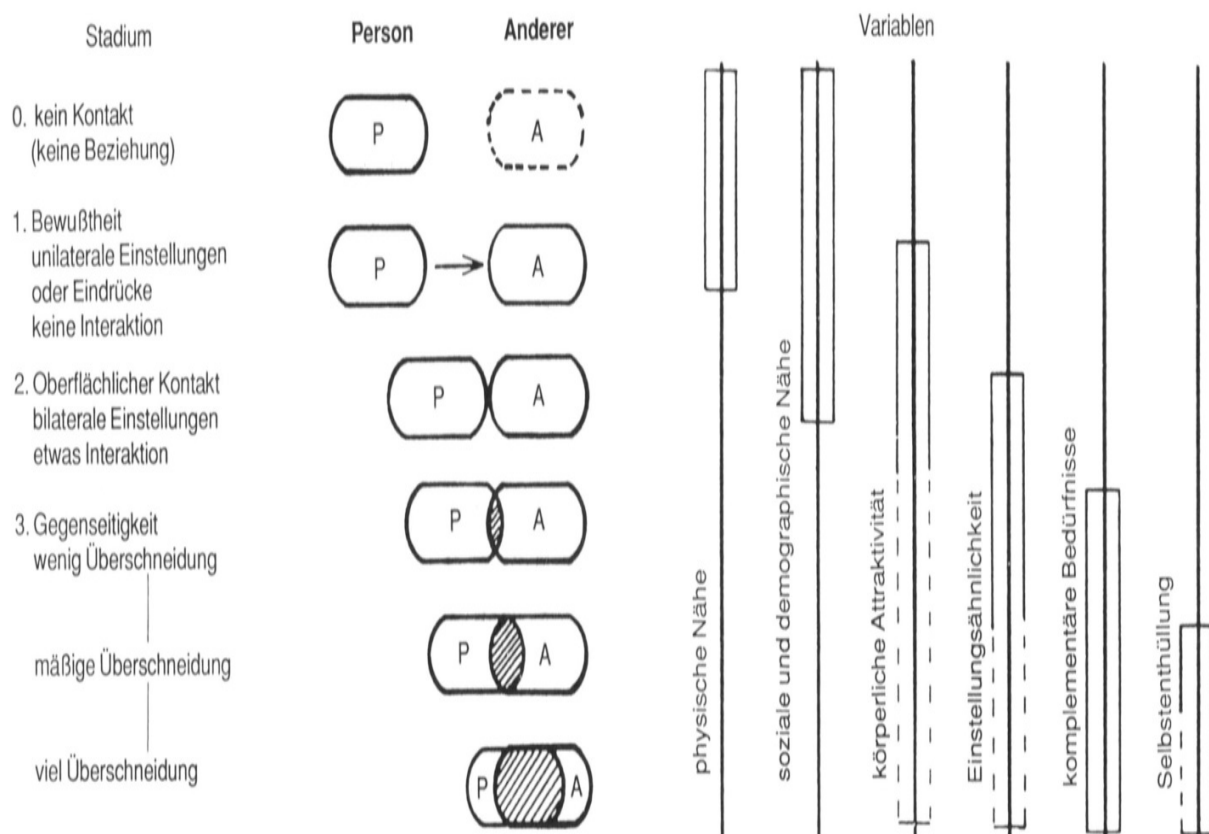
Auf der linken Seite des Modells sind die jeweiligen Stadien (Ebenen) abgebildet, die mit Erreichen des nächsten Stadiums ein größeres Engagement von den beiden Akteuren verlangt. Auf der rechten Seite sind die wichtigsten Variablen mit ihrer jeweiligen Relevanz in den unterschiedlichen Stadien, die entscheidend für den weiteren Beziehungsaufbau sind.

Im Stadium 1 kennen sich Berater und Ratsuchender im Fall 1 vom Sehen auf der Straße. Wird Stadium 2 erreicht, so besteht oberflächiger Kontakt als *„eine Beziehung mit minimalem persönlichen Kontakt, wobei die Beteiligten hauptsächlich im Rahmen streng vorgeschriebener Rollen miteinander interagieren.“* (FORGAS 1999: S.206). Berater und Ratsuchender betrachten sich hier als Rollenträger („Ringberater“ und „ratsuchender Landwirt“), welches folglich mit einer unpersönlichen Beziehung einhergeht. Für die beiden Akteure sind dabei mehrheitlich unmittelbar beobachtbare Oberflächenmerkmale des Gegenübers ausschlaggebend für entgegengebrachte Sympathie und für den weiteren Beziehungsaufbau. Hierunter fallen Aussehen, körperliche Attraktivität, verbale wie

nonverbale Signale und persönliche Eigenheiten aber auch Kleidung und die Rollenmerkmale: Berater und Ratsuchender.

Im Stadium 3 findet sich das von ROGERS geforderte Niveau für Beratungsbeziehungen. Hier besteht persönliches Engagement und eine gegenseitige Vertrauensebene. Berater und Ratsuchender sehen sich gegenseitig als Individuen, verstehen und schätzen die jeweils subjektiven Sichtweisen. Selbstenthüllungen, gegenseitig geschätzte persönliche Eigenschaften, ähnliche Einstellungen und Werte zeigen sich sowohl auf der emotionalen und kognitiven Ebene wie auch auf der Verhaltensebene (vgl. FORGAS 1999: S.203ff).

Abb. 8: Modell der Beziehungsentwicklung



Quelle: LEVINGER&SNOEK in FORGAS 1999: S.205.

FORGAS führt ergänzend zu denen im Modell auf der rechten Seite genannten sechs Variablen, weitere Variablen wie die Kompetenz und Anziehung an. Demnach fühlen sich Personen zu kompetenten und fähigen Personen mehr hingezogen als zu Gegenteiligen, wobei dies nur bis zu einem gewissen Maß gilt. Findet das Beratungsgespräch im Fall 1 in einem Beratungsraum statt, der voll von persönlichen und/oder beruflichen Auszeichnungen

(Urkunden, Pokale etc.) der Beraters ist, könnte dies zur Folge haben, dass der Ratsuchende ihn als „Überrausch“ sieht und dies als bedrohlich empfindet und mit Ablehnung reagiert. Dieses wird sich negativ auf den Beziehungsaufbau bis hin zur Störung auswirken (vgl. FORGAS 1999: S.218f).

Das Modell zeigt ebenfalls, dass der Berater mit seiner Menschenbildannahme und einem entsprechenden Handeln in verbaler wie nonverbaler Form in der Startsituation nicht gleich „mit der Beziehungstür ins Haus des Ratsuchenden“ fallen darf, da dies zu einer ablehnenden Reaktion beim Ratsuchenden führen kann. Ebenfalls zeigt sich im Stadium 3 eine Gefährdung des Beraters in Richtung (emotionaler) Abhängigkeit, Drama-Dreieck und/oder „Befangenheit“.

Mit den fortschreitenden Beziehungsebenen steigt im Ergebnis auch das gegenseitige Vertrauen der beiden Akteure. Dies ist besonders wichtig, damit der Ratsuchende im Beratungsgespräch ohne Verfälschungen und Verzerrungen seine Gefühle, Gedanken, Erfahrungen etc. (Beziehung) wie auch die eigentlichen Probleme bzw. Fragestellungen (Inhalt) frei äußert bzw. äußern kann. Wie im Beziehungsaufbau auch, handelt es sich um einen wechselseitigen Prozess des Gebens und Nehmens, in dem der Berater eine Vorbildfunktion hat. ROTTER beschreibt dies mit den Worten: *„Vertrauensvolle Menschen wecken Vertrauen bei anderen, gehen positiv an Probleme heran und werden als verlässliche Partner geschätzt. Sie halten es für besser, ab und zu betrogen zu werden, als gar nicht erst zu vertrauen.“* (in MUTZECK 2008: S.74).

Als Basisvariablen für ein Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Ratsuchendem führt MUTZECK: Offenheit, Sicherheit und ein als angenehm empfundenes Nähe-Distanz-Verhältnis, an. Offenheit kann durch eine klare verständliche Kommunikation von Zielen, den Absichten, dem zugrunde gelegten Menschenbild, dem Vorgehen, der Methodenauswahl sowie dem Vertrauen in die Lösekompetenz des Ratsuchenden, des Beraters erfolgen. Sicherheit als Sicherheit kann bspw. durch eine Schweigepflicht gegeben werden, durch die der Umgang mit sensiblen Daten geregelt wird. Ebenfalls müssen getroffene Vereinbarungen von beiden Seiten eingehalten werden (Sicherheit in Form von Verlässlichkeit). Um ein für beiden Seiten angenehmes Verhältnis von Nähe und Distanz zu erreichen, ist Fingerspitzengefühl des Beraters gefragt. Dies ist je nach Person des Ratsuchenden und je nach Beratungssituation individuell vom Berater zu erspüren. Die Beratungssituation als Setting, bestehend aus personellen, räumlichen und zeitlichen Charakteristika, ist dafür förderlich zu gestalten (vgl. MUTZECK 2008: S.74ff). BIRKENBIHL konkretisiert das Nähe-

Distanz-Verhältnis mit Blick auf die nonverbale Kommunikation zusammenfassend: „*Die Bedingung, unter der wir jemanden freiwillig in unsere Intimzone*“ (ca. halbe Armlänge) „*eintreten lassen, ist Vertrauen.*“, welches nicht gleichbedeutend ist mit: „*Nicht jeden, dem wir vertrauen, lassen wir auch freiwillig in unsere Intimzone hinein! Wenn wir jemanden aber hereinlassen, dann nur, weil wir Vertrauen haben.*“ Mit Blick auf die daraus resultierende Konsequenz formuliert sie: „*Jemanden der die Intimzone eines anderen mißachtet, mißachtet gleichzeitig auch die Person.*“. (BIRKENBIHL 2002: S.140 sowie S.141). Ebenfalls wird durch ein bewusstes oder unbewusstes Eindringen in diese Zone die gefühlte Sicherheit, als bereits genannte Basisvariable für Vertrauen, angegriffen (vgl. BIRKENBIHL 2002: S.140ff). Wie sich im weiteren Verlauf zeigen wird, lassen sich für den Beratungsalltag bestimmte interpersonelle Abstände in Meter formulieren.

Nach MUTZECK entwickelt sich Vertrauen in drei Phasen, die parallel verlaufen können und sich wie folgt darstellen lassen (MUTZECK 2008: S.75ff):

1. Herstellen einer vertrauensfördernden Kommunikation: Der Berater sorgt u.a. für räumliche und zeitliche Bedingungen, damit das Beratungsgespräch ungestört erfolgen kann. Er kommuniziert verbal, bspw. durch Beschreibung seiner Vorgehensweise in den Beratungsgesprächen, wie nonverbal über seine Körpersprache (Gestik, Mimik, Körperhaltung) seine zugrunde liegende Menschenbildannahme. Er macht auf mögliche Störungen aufmerksam und hilft bei diesen. Ebenfalls gibt er positives Feedback bei gelungenem Fortschreiten.
2. Vorbeugen bzw. Abbau von vertrauenshemmenden Bedingungen: Externe wie interne Störquellen werden weitestgehend unterbunden. Der Berater hält sich weiterhin an die oben genannten sechs Merkmale der nicht-direktiven Gesprächshaltung. In der Vorgehensgeschwindigkeit und -tiefe passt sich der Berater den Fähigkeiten und Fertigkeiten des Ratsuchenden an.
3. Sichern einer vertrauensvollen Kommunikation: Die unter Punkt 1 und Punkt 2 genannten Merkmale und Haltungen sind zu bestätigen und können vertieft werden, ohne allerdings dabei zu überstrapazieren.

In allen 3 Phasen gibt es jeweils umweltbezogene und/oder personenbezogene Bedingungen, die situationsübergreifender und/oder situationsbedingter Art sein können. Aufbauend und fördernd für das gegenseitige Vertrauen ist demnach eine offene, sichere, nachvollziehbare und zuverlässige verbale wie nonverbale Kommunikation des Beraters gegenüber dem Ratsuchenden (vgl. MUTZECK 2008: S.75ff).

Wie der Berater seine Grundhaltungen kommunizieren kann bzw. muss, damit eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann, wird im Rahmen der folgenden Betrachtung der Arbeitsaufgabe des Beraters, ein personenzentriertes Einzelberatungsgespräch zu führen, betrachtet. Hierzu ist es zuerst erforderlich, eine Einordnung in den Beratungsprozess vorzunehmen, um eine Aussage über das Stadium des Beziehungsaufbaus treffen zu können.

3.8 Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch

Nachdem bspw. der Ratsuchende im Fall 1 im Rahmen eines Anrufes bei der Beratungsunternehmung (Erstkontakt) einen Termin in deren Räumlichkeiten vereinbart hat, sitzt er nun mit seinen Problemen, Gedanken, Erwartungen, usw. in einem dafür vorgesehen Raum der Unternehmung und wartet auf den Berater. Der Berater kommt herein und das Einzelberatungsgespräch kann beginnen. Wie bereits erörtert, hat zu diesem Zeitpunkt der Beziehungsaufbau zum Ratsuchenden im Fokus des Beraters zu stehen. Misslingt dies aus Sicht einer der beiden Personen, sollte die Beratung gemäß den obigen Erörterungen, bereits an diesem Punkt abgebrochen werden. Um den Ratsuchenden nicht weiter zu verunsichern, sollte der Berater ihm einen direkten Kontakt zu einem kompetenten Kollegen anbieten und ggfs. herstellen. Bei einem gelingenden Beziehungsaufbau wird der Berater im Verlauf des Beratungsprozesses unterschiedliche Schwerpunkte in seiner Arbeitsaufgabe setzen müssen: ist es zu Anfang der Beziehungsaufbau der im Fokus steht, so ist es im weiteren Verlauf der Inhalt, das Problem des Ratsuchenden.

Folglich ist es für das weitere Vorgehen erforderlich, zuerst den Beratungsprozess zu betrachten, um die Startphase in der sich der Ratsuchende befindet, in den Prozess einordnen zu können. Daran anschließend, wird die Interaktionsstruktur des Beratungsgesprächs aufgezeigt. Über diese hat sich der Berater im Klaren zu sein, damit er auf der Interaktionsebene kompetent dem Ratsuchenden gegenüber treten kann. Bei der darauf folgenden Betrachtung der Interaktionsebene werden die verbalen wie nonverbalen Kommunikationswege, als Verhalten und Handlungen, zwischen den beiden Akteuren fokussiert betrachtet. Es wird hierbei der Beziehungsaspekt im Fokus stehen. Die Betrachtung des Problems oder der Fragestellung (Sachinhalt) des jeweiligen Ratsuchenden bleiben in der vorliegenden Betrachtung außen vor, da zu diesem Zeitpunkt das gegenseitige Kennenlernen sowie der Aufbau einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung im Vordergrund stehen.

Wie eingangs aufgezeigt, findet das Einzelberatungsgespräch im Beratungsraum des Beraters statt, womit der Berater für diesen räumlichen Aspekt des Settings ebenfalls die

Verantwortung trägt. Entsprechendes gilt für den Aspekt der Zeit, in Form von Datum, Tageszeit, Dauer, Pausen, usw. Beide Aspekte fließen als Rahmenbedingung mit in die hier vorliegende Beschreibung der Arbeitsaufgabe ein. Auf die weiteren Rahmenbedingungen wie bspw. die Verwendung und Aufstellung von Arbeitsmitteln sowie rechtliche wie formale Vorgaben, wird an späterer Stelle thematisiert werden.

3.8.1 Einordnung in den Beratungsprozess

Nach MUTZECK können Beratungsgespräche generell als *„eine besondere zwischenmenschliche Interaktionsform, die im Gegensatz zum Alltagsgespräch planvoll, fachkundig und methodisch geschult durchgeführt wird und die auf einer beidseitigen Verbindlichkeit, Verantwortung und auf einem arbeitsfördernden Vertrauensverhältnis beruht.“*, definiert werden, die somit über eine reine Informationsübermittlung hinaus gehen (MUTZECK 2008: S.14). Diese Definition beinhaltet u.a. ein planvolles Vorgehen (Methode) des Beraters, welches sich vom Kennenlernen über den Aufbau einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung, über das eigentliche Problem bis hin zu Problemlöseschritten und einem Abschluss erstreckt. NESTMANN et al definieren in diesem Zusammenhang Methode als *„eine bewusst und geplant eingesetzte, häufig bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll.“* (NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.133).

Die Struktur bzw. Ordnung des Vorgehens kann mit einem entsprechenden Beratungsprozess beschrieben werden. Nach CULLEY bezieht sich dieser: *„auf das, was zwischen uns und unseren Klienten passiert und auf welche Weise wir zusammenarbeiten.“*, und weiter mit dem Blick auf dessen Verständnis: *„Einen Prozess verstehen, bedeutet die Interaktionen zwischen Klienten und Berater innerhalb eines konzeptuellen Gesamtplans zu verstehen.“* (CULLEY 2011: S.13).

Je nach Autor und dessen verwendetem Beratungsansatz, finden sich in der Literatur Prozessbeschreibungen mit einer unterschiedlichen Anzahl von Einzelschritten. Der Beratungsprozess verkörpert somit u.a. die zugrunde gelegte Menschenbildannahme sowie entsprechende Störungs- und/oder Handlungstheorien. Die Bandbreite reicht dabei bspw. von drei Phasen: Anfang, Mitte und Ende bis hin zu zehn oder mehr Prozessschritten. MUTZECK beschreibt neun Schritte, welche sich mit der unten folgenden Abbildung „Der Beratungsprozess im Modell der Kooperativen Beratung“ übersichtlich darstellen lassen. Es wurde ganz bewusst dieses Prozessmodell im Kontext seines Modells *„Kooperative Beratung“* gewählt, da es die bisherigen Ausführungen zum Themenkomplex Beratung mit

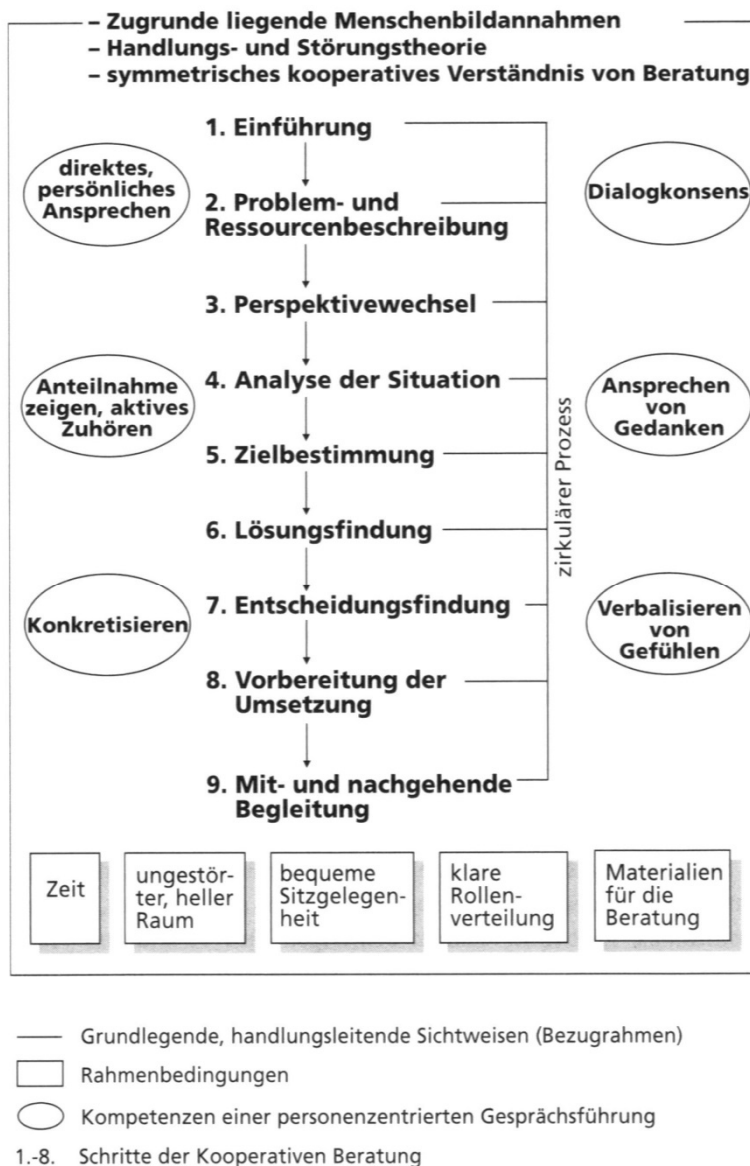
einem Großteil der relevanten Einzelaspekte auf anschauliche Art und Weise darstellt und den vorliegenden Ausführungen grundlegend inhaltlich entspricht. Die Abbildung zeigt dabei sowohl den Bezugsrahmen in den sämtliche Einzelaspekte und Prozesse eingebettet sind, als auch einflussnehmende Rahmenbedingungen, wie Zeit, räumliche Gegebenheiten und eingesetzte Materialien sowie die mehrfach angesprochene durch den Berater zu konkretisierende Rollen „Berater“ und „Ratsuchender“.

Ebenfalls werden bestimmte Kompetenzanforderungen an den Berater dargestellt, die er im Rahmen seines beschriebenen Rollenverständnisses als Berater wahrzunehmen hat, damit u.a. der Prozessablauf im Hinblick auf eine gelingende Beratung und auf das Beratungsziel gewährleistet werden kann (Methodenkönnen; Prozessverantwortlicher). Der Ratsuchende ist gemäß den obigen Erörterungen erst einmal ausgeklammert, wobei er durch die Berateraktivitäten in seinen Bemühungen, weg von einem Verhalten hin zu einem aktiven Handeln, geführt werden soll. Grundsätzlich bedarf es dazu wie beschrieben der Motivation, des aktiven Wollens beider Akteure, zu einer Beratung. Zu den Weiteren nicht explizit aufgeführt, aber implizit vorhandenen, Einflussfaktoren zählen kulturelle und soziale Einflüsse, Alter, Geschlecht sowie die Persönlichkeiten der beiden Akteure.

Für jeden dieser Prozessschritte können entsprechende Ziele (Strategien) formuliert werden, die durch ein bestimmtes verbales wie nonverbales methodisches Beraterverhalten und -handeln (Methoden) mit entsprechenden Beratungstechniken (Operationalisieren) umgesetzt werden können bzw. sollten (vgl. CULLEY 2011: S.13ff; vgl. MUTZECK 2008: S.81ff sowie vgl. ROGERS 2007A: S.38ff).

Es ist zu erwarten, dass bis auf wenige Ausnahmen, sich der Beratungsprozess über mehrere Termine erstrecken wird, so dass dem Erstberatungsgespräch als Startsituation des Prozesses, eine besondere Bedeutung zugesprochen werden kann. Insbesondere hier entscheidet sich, ob eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann. Gelingt dies nicht, so ist die Beratung als gescheitert zu erklären. Dies bedeutet für den Berater ein besonders hohes Maß an Sensibilität und Flexibilität in seiner Kommunikation mit dem Ratsuchenden (Interaktionskompetenz), wie die von MUTZECK formulierten Berateraktivitäten bereits erahnen lassen.

Abb. 9: Der Beratungsprozess im Modell der Kooperativen Beratung



Quelle: MUTZECK 2008: S.82.

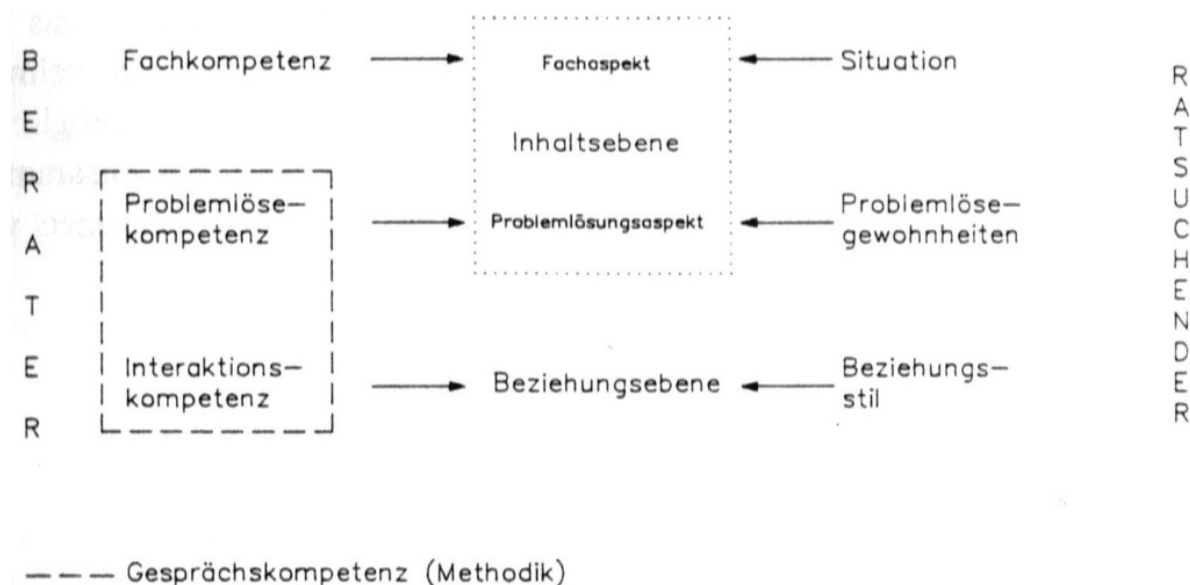
Für den Berater bedeutet dies mit Blick auf seine Arbeitsaufgabe grundlegend, dass er vor jedem Termin genau wissen muss, bei welchem Schritt er aktuell mit dem jeweiligen Ratsuchenden im Beratungsprozess steht, damit er entsprechend seine Methoden- und Fachkompetenz auf der Interaktionsebene einsetzen kann. Hierfür ist sowohl genügend Vorbereitungszeit einzuplanen, als auch Notizen oder gedankliche Erinnerungen an die „Vorgeschichte“ heranzuziehen. Ebenfalls ist die Dimension Zeit im Hinblick auf den Gesprächstermin und die Dauer einzuhalten.

3.8.2 Die Interaktionsebene des Einzelberatungsgespräches

Aus kommunikationspsychologischer Sicht kann in inhalts- oder beziehungsorientierte Gesprächsmodelle differenziert werden, auf die aufgrund der Kontextbeschreibung nicht näher eingegangen wird. Wie aufgezeigt, ist hier die Betrachtung der Ebene der Interaktionsstruktur von Einzelberatungsgesprächen geeigneter, da sie grundlegend eine Ein- bzw. Zuordnung in das Konzept Setting ermöglicht. Ebenfalls lassen sich die relevanten Einzelaspekte für eine gelingende Beratung im Gesamtkontext abbilden, ohne dabei bis auf die Ebene des Beraters zu gehen und damit den Ratsuchenden als zweiten Akteur „außen vor“ zu lassen. Schließlich ist es aus Sicht des Verfassers von geringerer Bedeutung, ob der Berater die Beratungsbeziehung in einem inhaltsorientierten oder beziehungsorientierten Gesprächsmodell würdigt, sondern das er sie würdigt und je nach Situation und Ratsuchendem flexibel reagieren kann und damit handlungsfähig bleibt.

Aufbauend auf seinem Funktionsmodell, stellt BOLAND für die Betrachtung der Interaktionsebene, ein 3-Ebenen-Modell für sachorientierte Beratungsgespräche vor, welches sich mit der Abbildung „3-Ebenen-Modell des Einzelberatungsgespräches“ abbilden lässt (BOLAND 1991: S.221).

Abb. 10: 3-Ebenen-Modell des Einzelberatungsgespräches



Quelle: BOLAND 1991: S.221.

Es zeigt, dass sowohl Berater als auch Ratsuchender aktive Akteure im Beratungsgeschehen sind. Es würdigt den Sachverhalt, dass beide Experten sind. Der Berater im Hinblick auf Fachkompetenz sowie Gesprächskompetenz (Methodenkompetenz), mit der Unterteilung in Problemlöse- und Interaktionskompetenz und der Ratsuchender als Experte seines Alltages,

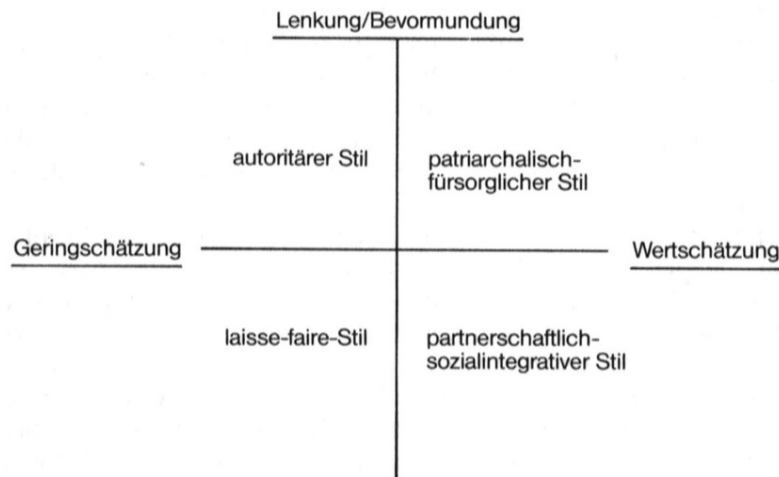
seines Problems und seiner Problemlösegewohnheiten. Durch die Würdigung des Beraters auf der linken Seite, zeigt sich seine Prozessverantwortlichkeit. Durch die Anordnung der beiden Akteure nebeneinander wird die horizontale und damit nicht-direktive Betrachtungsebene deutlich (vgl. BOLAND 1991: S.221f). Wie eingangs definiert ist Beratung nach MUTZECK „eine besondere zwischenmenschliche Interaktionsform“, die über die in der Mitte abgebildete Interaktionsebene dargestellt werden kann und die beiden Ebenen Beziehung und Inhalt aufgreift. Je nach Ausgangssituation des Ratsuchenden sowie nach dessen Typ, wird der Fokus auf der Inhaltsebene mal mehr auf dem Problemlöseaspekt mal mehr auf dem Fachaspekt liegen. So ist für den Fall 1 zu erwarten, dass der Fachaspekt aufgrund der der Beratung vorausgehenden intensiven Bearbeitung durch den Ratsuchenden, eine untergeordnete Rolle im Beratungsprozess spielen wird. Vielmehr wird der Berater sein Methodenkönnen in Richtung Problemlösekompetenz (Problemlöseaspekt) anzuwenden haben. Das Modell zeigt auf, dass der Ratsuchende mit seinem persönlichen Beziehungsstil in das Erstberatungsgespräch kommt. Um den Ratsuchenden im Hinblick auf den Beziehungsaufbau dort abzuholen wo er steht, bedarf es seitens des Beraters einer exakten Wahrnehmung der verbalen, paraverbalen und nonverbalen Botschaften.

FORGAS sieht diese Personenwahrnehmung als: „das erste, entscheidende Stadium jeder zwischenmenschlichen Interaktion. Bevor wir uns sinnvoll auf andere beziehen können, müssen wir sie wahrnehmen und interpretieren.“ (FORGAS 1999: S.20), welches sich als einschätzendes Beobachten über die Dauer des gesamten Beratungsprozesses hinzieht. Im Ergebnis hinterlässt jede Interaktion der beiden Akteuren jeweils einen individuellen Eindruck vom Anderen sowie bestimmte Erwartungen, Einschätzungen und Vorhersagen (vgl. FORGAS 1999: S.20ff). Nach SCHULZ VON THUN enthalten diese Beziehungsbotschaften zwei Hauptmerkmale (vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.162ff):

1. Wertschätzung vs. Geringschätzung: Zu Erstem zählen u.a. Höflichkeit, Takt, und Reversibilität im Sprachverhalten. Zu Zweitem gehören u.a. Abweisung, Unterwerfung, Herabweisung und emotionale Kälte. Kern dieser beiden Skalenendpunkte ist somit eine emotionale Dimension.
2. Lenkung/Bevormundung vs. Einräumen von Entscheidungen: Erstes ist bspw. gegeben, wenn der Ratsuchende versucht, den Berater so tief zu involvieren, zu instrumentalisieren oder anzuweisen, dass der Berater sein Denken, Verhalten und Handeln anpasst, statt zu führen (Drama-Dreieck). Zweites liegt vor, wenn der Ratsuchende auf die Kompetenz des Beraters vertraut und ihm damit Handlungsspielräume einräumt. Kern dieser beiden Skalenendpunkte ist somit eine Lenkungs-Dimension.

Die Kombination dieser beiden Hauptmerkmale hat SCHULZ VON THUN in ein Verhaltenskreuz überführt, welches sich mit der Abbildung „Das Verhaltenskreuz und die Dimensionen auf der Beziehungsseite“ darstellen lässt (SCHULZ VON THUN 2001: S.164).

Abb. 11: Das Verhaltenskreuz und die Dimensionen auf der Beziehungsseite



Quelle: SCHULZ VON THUN 2001: S.164.

Es lassen sich anhand dieses Modells vier verschiedene Grundtypen von Beziehungsstilen formulieren. Kommt im Fall 1 der Rat suchende Unternehmer zum Berater und dieser Berater nimmt im Eröffnungsgespräch wahr, dass dieser Ratsuchende einen autoritären Beziehungsstil pflegt, so ist das vom Berater zu akzeptieren. Wählt der Berater im Rahmen seines Methodenkönnens daraufhin einen nicht-direktiven Beratungsansatzes, kann er dem Ratsuchenden einen partnerschaftlich-sozialintegrativen Beziehungsstil entgegenbringen und ihm diesen in seiner Vorbildfunktion durch Worte und Taten „vorleben“ (vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.162ff sowie vgl. BOLAND 1991: S.276ff).

CULLEY formuliert hierzu treffend: „*Es reicht nicht, daß wir erwarten, daß unsere Klienten wissen, daß wir sie akzeptieren und verstehen. Wir müssen es demonstrieren und wir müssen es kommunizieren (vermitteln) und zwar sowohl verbal - in dem, was wir sagen - als auch nichtverbal - in dem, wie wir es sagen und wie wir uns gegenüber unseren Klienten verhalten.*“ (CULLEY 2011: S.43). Gemäß dem Setting-Konzept ist dieses verbale und nicht-verbale Verhalten von den anderen Aspekten des Beratungssettings beeinflusst und kann damit nicht losgelöst davon betrachtet werden.

Für den Berater bedeutet dies mit Blick auf seine Arbeitsaufgabe grundlegend, dass er in die Interaktion mit dem Ratsuchenden seine Methodenkompetenz mit den beiden Aspekten Problemlöse- und Interaktionskompetenz einbringen zu hat. Hinzu kommt die

Fachkompetenz, welche wie ausgeführt notwendig ist, um dem Ratsuchenden als Fachexperte auf Augenhöhe begegnen zu können. Diese Kompetenzen dienen der Klärung der Beziehungs- und Inhaltsebene in dem Beratungsgespräch, womit die Relevanz der Interaktionsebenen erneut zum Vorschein tritt.

3.8.3 Die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchendem

Wie bereits aufgeführt, bedarf es zu Beginn des Beratungsgesprächs für beide Akteure, sich im Rahmen dieses sozialen Interaktionsprozesses sich gegenseitig wahrzunehmen und sich einen Eindruck vom Gegenüber zu bilden, um u.a. eine vertrauensvolle Beziehung aufbauen zu können. Um dies zu können, erfolgt ein sozial und kulturell geregelter Austausch von Botschaften, der sogenannten Kommunikation, mit den vier Grundelementen: Sender, Nachricht, Kanal und Empfänger. Diese stehen in einem wechselseitigen dynamischen Prozess, bestehend aus gleichzeitigem Senden und Empfangen von Botschaften (Interaktions-/Kommunikationsprozess). Jedes dieser vier Grundelemente resultiert aus besonderen Eigenschaften, Kenntnisse oder Können der beiden Akteure, wie das Methodenkönnen des Beraters, die beiden Persönlichkeiten, deren Fachwissen sowie der Beziehungsstil des Ratsuchenden, die sowohl ermöglichend als auch determinierend sind. Fehlt im Erstberatungsgespräch im Fall 2 einem fachlich versiertem Berater mit einer nicht-direktiven Einstellung Methodenkönnen im Hinblick auf den Beziehungsaufbau, so wird dies nicht ohne Einfluss auf die Beratungsbeziehung und damit auf den Beratungsprozess bleiben. Mit anderen Worten: „was nützt es einem Berater, wenn er zwar eine nicht-direktive Grundhaltung hat, dies aber dem Ratsuchenden nicht verbal wie nonverbal vermitteln kann?“ Die Abbildung „Kritische Bewertungsgesten eines Beraters“ soll dies als nonverbales Negativbeispiel exemplarisch darstellen (PEASE, ET AL. 2003: S.25).

Abb. 12: Kritische Bewertungsgesten eines Beraters



Quelle: PEASE/PEASE 2003: S.25; Verwendungszweck geändert.

Ebenfalls setzt die Physis, definiert als „*körperliche Beschaffenheit*“ (DUDEN (HRSG.) 1986: S.528) der jeweiligen Person Grenzen. So führen Einschränkungen der Gehör- und Sehorgane zu einer eingeschränkten Wahrnehmung (vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.54 sowie vgl. FORGAS 1999: S.106ff).

Eine vom Akteur gesendete Nachricht, die als „*ganzes vielseitiges Paket mit seinen sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen.*“ definiert wird und sowohl verbal wie nonverbal gesendet werden kann, enthält gleichzeitig viele verschiedene Botschaften. Mögliche Fehler im Senden und Empfangen treten bereits hier implizit zu Tage (SCHULZ VON THUN 2001: S.33). SCHULZ VON THUN hat hierzu das Modell des Nachrichtenquadrates entwickelt, welches für verbale wie nonverbale Nachrichten Gültigkeit besitzt. Demnach enthält jede Nachricht an den Gegenüber Botschaften über den Sachinhalt, die Selbstoffenbarung, den aktuellen Beziehungsstatus sowie einen Apell mit Aufforderungscharakter. Die Nachricht kann in Form eines Wortes sowie eines oder mehrerer Sätze in gesprochener wie schriftlicher Weise sein. Ebenfalls sind Blicke, Gesten etc. als Nachrichten anzusprechen. Die enthaltenen Botschaften können expliziter (direkt formuliert) oder impliziter (interpretierbar) Natur sein und in unterschiedlichen Anteilen in einer Nachricht vorkommen, wobei vor allem implizite Botschaften nonverbal u.a. über Stimme, Betonung, Lautstärke sowie über Mimik und Gestik kommuniziert werden. Jede Nachricht enthält folglich verbale (Sprachkommunikation) und nonverbale (Körpersprache) Anteile, die sich ergänzen oder widersprüchlich sein können (vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.31ff). Demnach ist eine Nachricht als kongruent zu bezeichnen, wenn „*alle Signale in die gleiche Richtung weisen, wenn sie in sich stimmig ist.*“, bzw. inkongruent, wenn „*die sprachlichen und nicht-sprachlichen Signale nicht zueinander passen, in Widerspruch zueinander stehen.*“ (SCHULZ VON THUN 2001: S.33). Erklärt bspw. der Berater im Fall 1 in der Startphase des Beratungsgesprächs dem Ratsuchenden verbal sein geplantes nicht-direktives Vorgehen und seine Rolle im Beratungsprozess, verhält sich aber nonverbal konträr, so kann dies bei einem wahrnehmenden Ratsuchenden zu einer Störung in der Kommunikation und damit zu einer Störung im Beziehungsaufbau bis hin zum Abbruch, führen (vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.25ff sowie vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.61ff). Ferner ist eine Nachricht vorm Hintergrund der Situation zu sehen. So kann ein und derselbe Satz in unterschiedlichem situativen Kontext eine vollkommen unterschiedliche Bedeutung sowohl beim Sender wie auch beim Empfänger haben. Ebenfalls von Bedeutung ist der kulturelle Hintergrund zu sehen (vgl. FORGAS 1999: S.106ff).

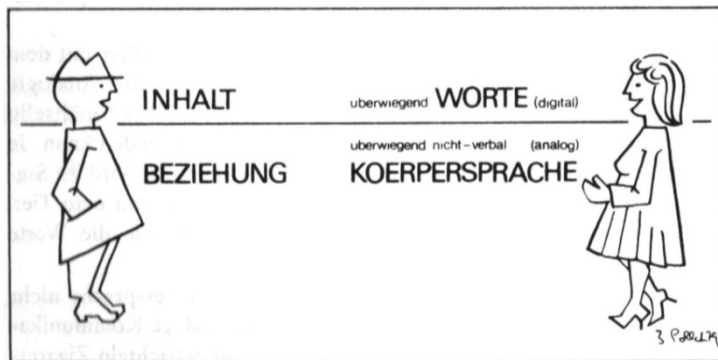
WATZLAWICK et al verdeutlichen die Vielseitigkeit der Einzelaspekte zusammenfassend mit den Worten: „dass das „Material“ jeglicher Kommunikation keineswegs nur Worte sind, sondern auch alle paralinguistischen Phänomene (wie z.B. Tonfall, Schnelligkeit, oder Langsamkeit der Sprache, Pausen, Lachen und Seufzen), Körperhaltung, Ausdrucksbewegungen (Körpersprache) usw. innerhalb eines bestimmten Kontextes umfasst - kurz, Verhalten jeglicher Art.“ und stellen anhand der grundlegenden Eigenschaft von Verhalten postulierend in ihrem ersten Axiom fest: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.58 sowie S.59). Damit haben im Beratungsgespräch sämtliche Worte wie auch Schweigen, jegliches Verhalten wie auch Handeln in unterdrückter oder offener Form, Mitteilungscharakter an den Gegenüber, der wiederum darauf nicht nicht reagieren kann -usw., womit es keinen Anfang und kein Ende für die Dauer des Interaktionsprozesses Einzelberatungsgespräch gibt und dieses auch nicht wiederholbar ist (vgl. WATZLAWICK, BEAVIN, ET AL. 2011: S.58ff).

Um im Hinblick auf die oben angeführte begriffliche Definition von Verhalten, Klarheit zu gewährleisten, wird weiterhin zwischen verbalen Äußerungen (Sprachkommunikation) wie Sprache, Gesagtem und paralinguistischen Phänomenen vs. nichtverbalen Äußerungen (Körpersprache) wie Gestik, Mimik und Körperhaltung unterschieden. Verhalten und Handeln bezieht sich auf die Kombination mehrerer nonverbaler Äußerungen, wie der Berater, der mit einer offenen Körperhaltung und einem Lächeln den Ratsuchenden begrüßt. Falls davon abgewichen wird, wird dies vermerkt.

Nach FORGAS und BIRKENBIHL unterscheiden sich verbale und nonverbale Kommunikation insbesondere in der Geschwindigkeit des Kodierens (Senden) und Dekodierens von Botschaften (Empfangen und Interpretieren) sowie des anschließenden Reagierens auf diese. Die nonverbale Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchendem wird dabei unvermittelter geschehen als über Worte. Reagiert bspw. der Berater im Fall 3 auf Gesagtes vom Ratsuchenden mit einem Kopfnicken als Zeichen der Zustimmung, so kann dies wesentlich schneller erfolgen, welches wiederum wesentlich schneller beim Ratsuchenden wahrgenommen und als Feedback interpretiert werden kann. Würde er seine zustimmende Haltung erst in Worte fassen, so würde dies länger dauern und damit den vornehmlich inhaltlichen Botschaften „hinter her laufen“. Ferner erfolgt die Interpretation unbewusster und automatischer, wodurch es passieren kann, das wohl überlegte verbale Äußerungen durch nonverbale Botschaften konterkariert werden (Inkongruenz) und wahre(n) Haltung(en), Einstellungen sowie Gefühle (Emotionen) offenbart werden. Folglich werden im

Umkehrschluss diese, sowie Werte, Sympathien usw. wesentlich effektiver als Sprache durch nonverbale Botschaften, in Form von direkten und bildhaften (analogen) Signalen kommuniziert. Sprachkommunikation in Form von symbolhaften und abstrakten (digitalen) Zeichen wiederum, ist geeigneter um Gesprächsinhalte, wie das Entscheidungsproblem des Ratsuchenden im Fall 1 zu kommunizieren (vgl. FORGAS 1999: S.106ff sowie vgl. BIRKENBIHL 2002: S.17ff). Die Abbildung „Die interpersonelle Kommunikation“ nach BIRKENBIHL stellt dies beschreibend dar (BIRKENBIHL 2002: S.18).

Abb. 13: Die interpersonelle Kommunikation



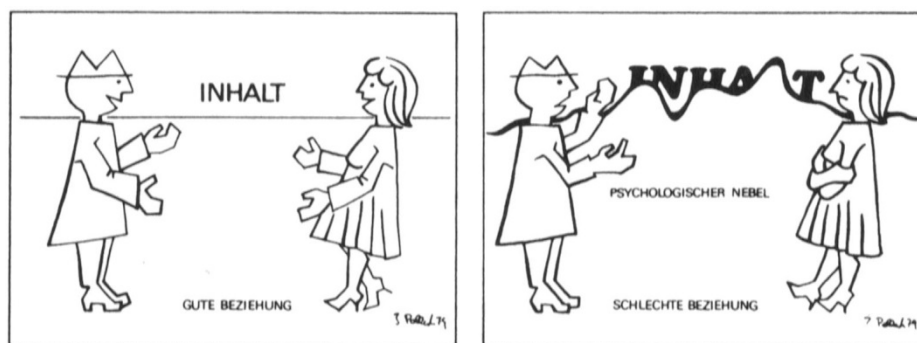
Quelle: BIRKENBIHL 2002: S.18.

FORGAS unterstreicht des Weiteren die Verbindung von verbaler und nonverbaler Kommunikation mit den Worten: „Im Grunde kann man jemandem erst dann Sprachbeherrschung bescheinigen, wenn er es auch versteht, seine Worte mit den sprachüblichen Gesten zu begleiten.“ und an weiterer Stelle: „Eine Sprache wird nicht nur mit Wörtern, sondern mit dem ganzen Körper gesprochen“, wobei hier besonders der kulturelle Hintergrund eine Rolle spielt. Ferner können diese beiden Kommunikationskanäle völlig unabhängig voneinander kommunizieren, wenn sich bspw. Berater und Ratsuchender im Fall 2 über einen Sachverhalt unterhalten und der Berater gleichzeitig Arbeitsmaterial aus einem Schrank holt (FORGAS 1999: S.132 sowie S.133).

LOWEN konkretisiert dies am Beispiel von Sicherheit: „Das Problem der emotionalen Sicherheit eines Menschen kann nicht getrennt werden von der Frage nach der physikalischen Sicherheit, nach seiner Bodenhaftung durch die Füße“, womit ein direkter Verweis auf räumliche Anforderungen einhergeht (in BIRKENBIHL 2002: S.72). Im Umkehrschluss kann sich der Ratsuchende im Beratungsgespräch nur dann sicher fühlen, wenn die räumlichen Bedingungen dafür gegeben sind.

Die Interaktionskompetenz des Beraters ist demnach nicht nur auf Sprache und Gesprächstechniken zu beziehen, die im Wesentlichen auf die Inhaltsebene zielen, sondern auch auf seine Verhaltens- und Handlungsweisen. Auf dieser Ebene werden die für die Beratungsbeziehung wichtigen Aspekte: Emotionen, Gefühle, Sympathien etc. kommuniziert. BIRKENBIHL konkretisiert dies in Form einer Regel: „*Signale der Inhaltsebene können um so besser verstanden werden, je positiver die Beziehung der Gesprächspartner verläuft!*“ (BIRKENBIHL 2002: S.20), welches sich mit der Abbildung „Beziehung und Inhalt -zwei Seiten einer Medaille“ darstellen lässt.

Abb. 14: Beziehung und Inhalt -zwei Seiten einer Medaille



Quelle: BIRKENBIHL 2002: S.20.

Verbale Kommunikation (Sprachkommunikation)

Auf der Interaktionsebene können folgende Faktoren bestimmt werden, die Einfluss auf die verbale Interaktion zwischen den beiden Akteuren haben (vgl. SUST, ET AL. 2007: S.10ff):

1. Fähigkeiten und Kompetenzen von Sprecher und Hörer: Hierzu zählen Hörvermögen, Sprechkompetenz, Sprachmaterial (Inhalt), Sprachkompetenz, kognitive Kompetenz, visueller Kontakt und Motivation zu Sprechen.
2. Tätigkeitsbezogene Aspekte: Hierzu zählen die Art der Kommunikation (in diesem Fall Beratungsgespräch), die Notwendigkeit zum und Häufigkeit von Beratungsgesprächen; die Kenntnis und das Wissen über die Gesprächsinhalte (bspw. Fachjargon) sowie gleichzeitig auszuführenden Tätigkeit(en), wie bspw. sich Gesprächsnotizen machen.
3. Physikalische Bedingungen: Hierzu zählen Lautstärke des Sprechers, Entfernung zum Hörer, Nachhallzeit des Raumes und der Geräuschpegel der Umgebung.

Die Faktoren zeigen, dass sowohl die beiden Akteure wie auch der Beratungsraum Einfluss auf deren verbale Kommunikation haben, womit die drei aufgezeigten Interaktionsebenen des Einzelberatungsgesprächs erneut direkt und deutlich zum Vorschein treten.

SUST et al führen hierzu im Weiteren aus: „*Unter dem Aspekt, dass Sprachkommunikation vordringlich funktional ist für die Ausübung einer Vielfalt von Tätigkeiten mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad, sollte gerade für mental anspruchsvolle Tätigkeiten, der mentale Aufwand für die Sprachkommunikation so gering wie möglich sein. Das heißt, Sprachkommunikation sollte gerade in diesen Fällen weitgehend anstrengungslos sein*“ (SUST, STECKEL, ET AL. 2007: S.101). Für die Beratungssituation, als Tätigkeit mit hohem Schwierigkeitsgrad für beide Akteure, wird ein weiterer Aspekt aufgezeigt, und zwar der der Bindung von Ressourcen. Hierzu zählen u.a. die Leistungsfähigkeit und die Konzentrationsfähigkeit, welche ebenfalls Einfluss auf die verbale Kommunikation haben. Mit Blick auf den Beratungsraum und seinem Interieur ist folglich grundlegend zu fordern, dass es möglichst keine Behinderung(en) geben sollte, damit möglichst ungestört die verbale Kommunikation zwischen den beiden Akteuren stattfinden kann.

Nonverbale Kommunikation (Köpersprache)

Auf der nonverbalen Ebene ist wie bereits dargestellt, ebenfalls zwischen Senden und Empfangen der entsprechenden Botschaften zu unterscheiden. FORGAS räumt der nonverbalen Kommunikation mit ihrer Unabdingbarkeit in der zwischenmenschlichen Interaktion, sowie ihrem Einfluss auf den Interaktionserfolg ein: „*Interpersonale Kommunikation besteht nur zu einem kleinen Teil aus verbalen Botschaften. Gewöhnlich übermitteln wir zusammen mit Worten und Sätzen eine Vielfalt nonverbaler Signale, die der verbalen Botschaft Nachdruck verleihen, sie aber auch modifizieren oder völlig ersetzen können.*“, und im Weiteren: „*Ohne die Fähigkeit, solche nonverbalen Botschaften zu senden und zu empfangen, ist, ..., erfolgreiche soziale Interaktion unmöglich.*“ (FORGAS 1999: S.126).

Nonverbale Botschaften werden nach ARGYLE gesendet und empfangen um in sozialen Interaktionen wie dem Beratungsgespräch, bestimmte Funktionen zu übernehmen, die verbal schwer zu kommunizieren sind (vgl. in FORGAS 1999: S.133ff):

1. Steuerung der sozialen Situation: Berater und Ratsuchender reagieren kontinuierlich positiv oder negativ auf die Nachrichten des Gegenübers, um zu zeigen, ob die Interaktion fortgesetzt werden soll oder nicht. Zeigt bspw. der Ratsuchende verbal Interesse, wendet sich aber gleichzeitig mit seinem Körper ab, so zeigt er nonverbal Desinteresse oder Langeweile. Folge dieser fehlenden Regulierung, Unterstützung und Überwachung der Kommunikation des Gegenübers ist eine Interaktionsstörung. Ist der Berater in der Lage, auftretende Störungen wahrzunehmen, kann er handelnd eingreifen und entsprechend

- reagieren. FORGAS verweist in diesem Zusammenhang auf die besondere Herausforderung, Gespräche einzuleiten: in der Regel ist dies der erste Blickkontakt, der von einem der Beiden gesendet und durch den Gegenüber erwidert wird und damit die Interaktion in Gang setzt. Für den Berater bedeutet dies, dass er bei der Begrüßung des Ratsuchenden einen Blickkontakt aufbauen sollte. Nähert sich die Gesprächszeit ihrem Ende, so kann der Berater durch einen Blick auf die Uhr, das nahende Ende signalisieren.
2. Selbstdarstellung: Gemäß dem vorliegenden Beratungsverständnis ist zu erwarten, dass der Ratsuchende verunsichert ist und dies bewusst oder unbewusst an seinem Selbstbewusstsein und seinem Selbstbild „kratzt“. Kommt er zum Erstberatungsgespräch, so ist davon auszugehen, dass er dem Berater davon nicht sofort erzählen wollen wird bzw. kann. Ein sensibler Berater wird dies aber über die nonverbalen Botschaften wahrnehmen können. Der Berater wiederum, sollte aufgrund des kulturellen Hintergrundes, dem Ratsuchenden nicht sofort und direkt seine nicht-direktiven Verhaltensweisen mit Worten erklären, sondern sie nonverbal durch entsprechendes Verhalten, wie bspw. eine freundliche Gestik und Mimik kommunizieren.
 3. Kommunikation emotionaler Zustände: Der Berater kann über seinen Gesichtsausdruck, als besonders spezialisierter und kulturabhängiger Informationsträger, wesentlich schneller, direkter, eindeutiger und präziser seine Emotionen wie bspw. Sympathie und Freude kommunizieren als über das gesprochene Wort. FORGAS verweist hierzu auf MEHRABIAN der nachweisen konnte, dass stimmliche Reize fünfmal und Gesichtsausdrücke achtmal so effektiv sind wie sprachliche Reize. Neben dem Gesichtsausdruck werden die Emotionen auch über Gestik, Blicke, Körperhaltung etc. gesendet, wobei nicht jede Person in gleichem Maße zum Senden und Empfangen dieser fähig ist.
 4. Kommunikation von Einstellungen: Beide Akteure haben sowohl dauerhafte wie auch kurzzeitige (flüchtige) Einstellungen. Erste werden bzw. können über beide Kommunikationskanäle übermittelt (werden), zweite fast ausschließlich auf nonverbalem Wege.
 5. Kanalkontrolle: Im Beratungsgespräch werden im Normalfall Berater und Ratsuchender abwechselnd sprechen. Um kontrollieren zu können, wer wann wie lange spricht und damit das Rederecht hat, nutzen beide Akteure nonverbale Botschaften. Möchte bspw. der Berater im Fall 3 dem Ratsuchenden signalisieren, dass er gerne sprechen möchte, so wird er dies durch sein Blickverhalten, seine veränderte Atmung, durch eine nach vorne gerichtete Körperhaltung oder durch Gesten kommunizieren.

Die fünf Funktionen verdeutlichen aus Sicht des Verfassers zum einen die Vielfalt und Komplexität von nonverbalen Nachrichten und zeigen, dass das Verhalten der beiden Akteure immer aus einer Kombination von Blick, Gestik, Mimik, Körperhaltung usw. besteht. Zum anderen zeigt sich erneut die Wichtigkeit, dass sich der Berater im Rahmen seines Methodenkönnens dieser Thematik annimmt und sich sensibilisiert. Durch die Bedingtheit, dass das Beratungsgespräch in einem Raum stattfindet, hat auch dieser ermöglichenden wie determinierenden Einfluss auf das interpersonelle Verhalten zwischen den beiden Akteuren. So bietet ein kleiner Raum mit enger Bestuhlung wenig Platz für „große“ Gestik oder weitläufige Veränderungen der Körperhaltung. Ein im Weg stehendes Tischbein kann dabei ebenso hindernd sein wie ein ständiges „Aufpassen“, dass die Beine oder Füße des Gegenübers nicht berührt werden.

MEHRABIAN hat verschiedene nonverbale Verhaltensweisen zu drei Bedeutungsdimensionen zusammengefasst. In der Ersten werden nonverbale Botschaften aufgeführt, die Vertraulichkeit, Sympathie und Bewertungen (Unmittelbarkeitsreize) kommunizieren. In der Zweiten werden Status und soziale Kontrolle (Entspannungsreize) übermittelt und in der Dritten, Aufmerksamkeit und Reaktionsbereitschaft (Aktivitätsreize). Die Abbildung „Von der Einzelbotschaft zum Gesamteindruck“ zeigt beispielhafte Botschaften für die drei Dimensionen wie sie in den Fällen 1-3 auftreten können (vgl. in FORGAS 1999: S.138ff).

Für das Beratungsgespräch bspw. im Fall 1 bedeutet diese Kategorisierung nicht, dass ein wahrgenommener Blickkontakt automatisch als Sympathie oder Antipathie interpretiert werden darf. Es ist lediglich ein Indiz dafür. Der Gesamteindruck (Interpretation) kann sich erst durch mehrere entsprechende Botschaften einer Dimension in einer jeweils aktuellen Situation bilden. Beim Blick auf die Einzelbotschaften wird deutlich, dass deren Wahrnehmung vornehmlich über das menschliche Auge als Sinnesorgan erfolgt. Folgernd kann unterstellt werden, dass hierfür optimale Lichtverhältnisse am Ort des Geschehens vorhanden sein sollten (vgl. in FORGAS 1999: S.138ff).

Abb. 15: Von der Einzelbotschaft zum Gesamteindruck

-
1. Unmittelbarkeitsreize (zur Kommunikation von Sympathie und Antipathie)
 - Blickkontakt
 - Körperorientierung
 - Vorwärtsneigung des Körpers
 - Interpersonale Distanz
 - Berühren
 2. Entspanntheitsreize (zur Kommunikation von Status und sozialer Kontrolle)
 - Seitwärtsneigung des Körpers
 - Arme gekreuzt/nicht gekreuzt
 - Entspanntheit des Torso/Neigungswinkel
 - Entspanntheit der Hände
 - Beine übereinandergeschlagen/nicht übereinandergeschlagen
 3. Aktivitätsreize (zur Kommunikation von Reaktionsbereitschaft)
 - Ausmaß der Gestik
 - Bein- und Fußbewegungen
 - Kopfnicken
 - Aktivität des Gesichts und Freundlichkeit
 - Stimmvolumen, Sprechgeschwindigkeit und Intonation
-

Quelle: MEHRABIAN in FORGAS 1999: S.139.

FORGAS macht auf empirische Studien von EKMANN&FRIESEN aufmerksam, in denen nachgewiesen werden konnte, dass wahrgenommene Botschaften des Körpers wesentlich exakter und konkreter über den Gemütszustand einer Person Auskunft geben, als dessen gesendeten Botschaften des Kopfes. Grund dafür ist die bessere Kontrolle von zentralen gegenüber von peripheren Reizen (vgl. FORGAS 1999: S.127ff).

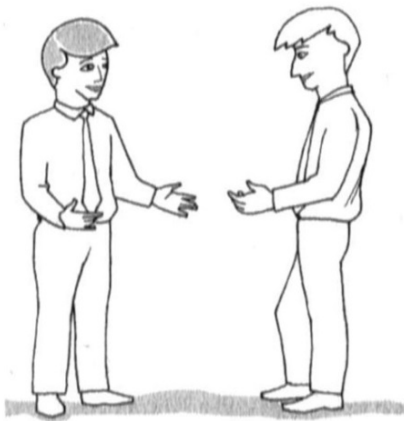
Nach dem Senden und Empfangen von nonverbalen Botschaften, sowie deren Interpretation und Bedeutung, soll ein strukturierter Blick auf die dafür benutzten nonverbalen Kommunikationskanäle gerichtet werden. BIRKENBIHL unterscheidet, mit dem Hinweis auf eine nicht immer zu gewährleistende exakte Zuordnung einzelner Signale, die folgenden fünf Kanäle. Diese sind nach FORGAS u.a. immer vor dem Hintergrund von Geschlecht und Kultur zu betrachten (vgl. BIRKENBIHL 2002: S.43ff sowie vgl. FORGAS 1999: S.159f):

1. Körperhaltung: Hierzu zählen die Körperhaltungen und Bewegungen zu deren Veränderung, die Berater und Ratsuchender während des Beratungsgesprächs einnehmen, wie vor- vs. zurücklehnen sowie hinwenden vs. wegdrehen.

2. Mimik: Hierzu zählen alle Erscheinungen, die im Gesicht des Gegenübers, inkl. psychosomatischer Prozesse (bspw. Erröten, Zuckungen) wahrgenommen werden können.
3. Gestik: Hierzu zählen Hand-, Arm- und Beinbewegungen sowie Handlungen, wie bspw. das Türöffnen um den Ratsuchenden herein zu bitten oder die offen gereichte Hand zur Begrüßung bzw. zur Verabschiedung.
4. Abstand: Hier ist die interpersonelle Distanz zwischen den beiden Akteuren, sowie der jeweilige Abstand von Berater und Ratsuchender zu Objekten, wie zur Wand oder zur Tür, gemeint. Als plötzliche Distanzveränderungen sind bspw. unvermittelt einen Schritt bis in körperrnahe herantreten oder eine Umarmung bei der Begrüßung zu nennen.
5. Tonfall: Hierzu zählen, bis auf das gesprochene Wort, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Tonfall, Sprechpause, usw. sowie parasprachliche Äußerungen, wie „mmh“- und „ähm“-Laute, Lachen sowie Seufzen.

Nach PEASE&PEASE kann eine offene, entspannte und akzeptierende Körperhaltung des Beraters (links) zur Begrüßung oder zur Verabschiedung des Ratsuchenden (rechts) im Fall 1 gemäß der Abbildung „Nicht-direktive Körperhaltung des Beraters“ wie folgt aussehen.

Abb. 16: Nicht-direktive Körperhaltung des Beraters



Quelle: PEASE, ET AL. 2007: S.204; Verwendungszweck geändert; Berater links, Ratsuchender rechts im Bild.

Um noch einmal auf die dargestellte Vielfältigkeit und die Gefahr von Fehlinterpretationen hinzuweisen, wird die Abbildung „Akustische Signale und wahrgenommene Emotionen“ nach SCHERER herangezogen, die die zuvor unter Punkt 5 „Tonfall“ genannten akustischen Variablen in unterschiedlicher Ausprägung, sowie die anhand derer wahrnehmbaren Emotionen durch den Gegenüber zeigt (vgl. FORGAS 1999: S.157).

Abb. 17: Akustische Signale und wahrgenommene Emotionen

Akustische Variable	Ausprägung	Wahrgenommen als
Amplitude	mittel	Heiterkeit, Aktivität, Glück
Variation	extrem	Furcht
Tonhöhenvariation	mittel	Zorn, Langeweile, Ekel, Furcht
	extrem	Heiterkeit, Aktivität, Glück, Überraschung
Tonhöhenverlauf	fallend	Heiterkeit, Langeweile, Traurigkeit
	steigend	Stärke, Zorn, Furcht, Überraschung
Tonhöhenniveau	niedrig	Heiterkeit, Langeweile, Traurigkeit
	hoch	Aktivität, Stärke, Zorn, Furcht, Überraschung
Tempo	langsam	Langeweile, Ekel, Traurigkeit
	schnell	Heiterkeit, Aktivität, Stärke, Zorn, Furcht, Glück, Überraschung
Dauerverlauf	rund	Stärke, Langeweile, Ekel, Furcht, Traurigkeit
	scharf	Heiterkeit, Aktivität, Glück, Überraschung
Filtercharakteristik (Fehlen von Ober-tönen)	wenig	Traurigkeit, Heiterkeit, Langeweile, Glück
	mittel	Stärke, Aktivität
	viel	Zorn, Ekel, Furcht, Überraschung
Tonalität	atonal	Ekel
	Moll	Zorn
	Dur	Heiterkeit, Glück
Rhythmus	nicht rhythmisch	Langeweile
	rhythmisch	Aktivität, Furcht, Überraschung

Quelle: FORGAS 1999: S.157.

Die vorliegenden Ausführungen verdeutlichen die Wichtigkeit und den Einfluss der nonverbalen Kommunikation in und an der Interaktion zwischen Berater und Ratsuchendem. Für den Berater bedeutet dies: „*Körpersprachliche Analyse setzt nämlich nicht nur einen „scharfen“ (sprich: geschulten) Blick und ein „gutes“ (i.e. geschultes) Gehör voraus, sondern wahrscheinlich in weit höherem Maße ein gutes Gespür.*“ (BIRKENBIHL 2002: S.51). Wobei nach GEISLER in unserer westlichen Kultur ein Blickkontakt zwischen dem Berater und Ratsuchender in der Startphase des Beratungsprozesses nicht länger als zwei bis vier Sekunden dauern sollte. Werden Blickkontakte nicht eingehalten, so kann dies kränkend wirken. Fixiert einer der beiden Akteure den Anderen mit einem lang anhaltenden Blickkontakt, kann es dazu führen, dass sich die Person angestarrt fühlt, nicht mehr zuhört, ihr Sprechen einstellt und irritiert ist. Stellt einer der beiden Akteure den Blickkontakt ein, so wird dies ebenfalls zu einer schwerwiegenden Kommunikationsstörung bis hin zum Gesprächsabbruch führen. Bei intensiven Gesprächen wie dem des Beratungsgesprächs, ist es ferner wichtig, dass beide Akteure die Möglichkeit bekommen, ihren Blick wegrichten zu können (vgl. GEISLER, L. 1992: S.143).

Nimmt der Berater seine Vorbildfunktion wahr und kommuniziert dem Ratsuchenden im Fall 3 nonverbal seine nicht-direktive Haltung, so wird nach FORGAS der Ratsuchende i.d.R. seine Körperbewegungen und Gesten mit denen des Beraters koordinieren (synonym: spiegeln). Es entsteht die sogenannte Interaktionssynchronie mit simultan durchgeführten Bewegungsmustern (vgl. FORGAS 1999: S.159), wie die Abbildung „Interaktionssynchronie zwischen Berater und Ratsuchendem“ von PEASE&PEASE beispielhaft zeigt (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.240).

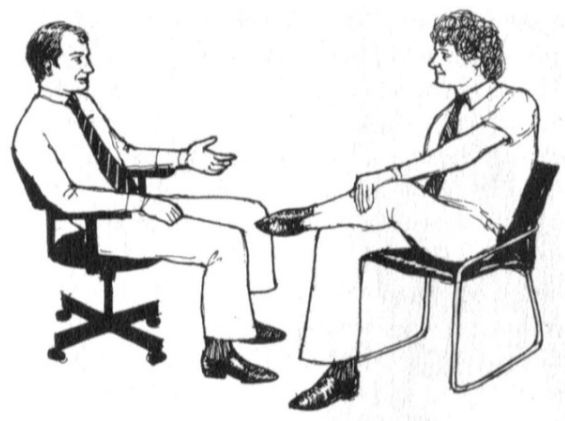
Abb. 18: Interaktionssynchronie zwischen Berater und Ratsuchendem



Quelle: PEASE/PEASE 2007: S.240; Berater zur Linken; Ratsuchender zur Rechten.

Aus Sicht des Verfassers ist es mit Blick auf den „Ort des Geschehens“ schlussfolgernd notwendig, dass beide Akteure die gleichen Ausgangsbedingungen für ihre Körpersprache haben. Wie sollte ein Ratsuchender im Fall 1, der auf einem einfachen schmalen unbeweglichen Besucherstuhl mit niedrigen Armelehnen sitzt, seine Bewegungen und Gesten mit denen des Beraters koordinieren können, wenn dieser auf einem drehbaren Bürostuhl mit Armelehnen und mit breiter Sitzfläche sitzt? Die Abbildung „Ungleiche Ausgangsbedingungen für Berater und Ratsuchenden“ soll diese Aussage grafisch untermauern (vgl. PEASE/PEASE 2003: S.225).

Abb. 19: Ungleiche Ausgangsbedingungen für Berater und Ratsuchenden



Quelle: PEASE/PEASE 2003: S.225; Berater zur Linken; Ratsuchender zur Rechten.

Die Ausführungen haben ebenfalls gezeigt, dass das eingangs beschriebene verbale „Abholen“ des Ratsuchenden durch den Berater ebenfalls auf nonverbalem Wege zu erfolgen hat um einen kongruenten Eindruck zu vermitteln. Für den Berater bedeutet dies mit Blick auf seine Arbeitsaufgabe grundlegend, dass er für eine möglichst präzise verbale wie nonverbale Kommunikation von Beziehung und Inhalt sorgen muss. Dies gilt sowohl für ihn wie auch für den Ratsuchenden. Wie aufgezeigt, sind dafür neben den personenbezogenen Merkmalen des Weiteren möglichst optimale Kommunikationsbedingungen für die beiden Umweltdimensionen Zeit und Raum zu gewährleisten. Mit Blick auf die personenbezogenen Merkmale des Beraters, sind von ihm Motivation, nicht-direktive Grundhaltungen, Leistungsbereitschaft, usw. zu erfüllen. Der Ratsuchende als zweite Person in dieser sozialen Interaktion, ist gemäß dem nicht-direktiven Ansatz so anzunehmen wie er ist.

3.9 Ort und Zeit als Rahmenbedingungen für Einzelberatungsgespräche

Wie aufgezeigt, sind beide Dimensionen Zeit und Raum in der Beratungssituation anzutreffen und von Relevanz für diese. In den folgenden Ausführungen erfolgt deren Betrachtung aus Sicht der vorliegenden Beratungsliteratur. Aufgrund dessen, dass es aus dieser Blickrichtung keine systematische Beschreibung gibt, haben die folgenden Ausführungen einen sammelnden und darstellenden Charakter. Für die Dimension Zeit kann dabei eine exaktere Bestimmung vorgenommen werden, da die entsprechenden Autoren hierzu präzisere Konkretisierungen vorgenommen haben. Die Dimension Raum bedarf gemäß des Forschungsanliegens einer späteren Bestimmung.

3.9.1 Die Dimension Zeit

ROGERS terminiert die Dauer von Beratungsprozessen auf 6 bis 15 Termine, in denen der Ratsuchende bspw. im Fall 3 seine Eigenverantwortlichkeit und Selbstständigkeit wiedergewinnen kann. Als Bedingung dafür adressiert er an den Berater: *„Es besteht guter Grund zu der Annahme, dass die Länge des Beratungsprozesses in direkter Beziehung zur Genauigkeit und Findigkeit der Handhabung durch den Berater steht.“* (ROGERS 2007A: S.209), womit er direkt auf dessen Kompetenz zielt. Für ein Beratungsgespräch (Termin), insbesondere in der Startsituation, in der der Beziehungsaufbau wie auch die inhaltlichen Klärungen erfolgen, konkretisiert er die Gesprächsdauer auf maximal 60 Minuten um beide Akteure nicht zu überfordern. Die Gesprächsdauer ist somit dem Ratsuchenden genau zu kommunizieren und sollte von beiden Seiten eingehalten werden. Zwischen den einzelnen

Terminen (Intervall; als dritte Variable) sollte für eine hohe Wirkung beim Ratsuchenden, ein Zeitraum von mehreren Tagen bis zu einer Woche liegen (vgl. ROGERS 2007A: S.215f).

Nach SCHLIPPE&SCHWEITZER sollte der Ratsuchende im Vorfeld über die „geplante“ Anzahl an Beratungsgesprächen informiert („*Informed Consent*“) werden bzw. sein, damit er sich darauf einstellen kann. Je nach Problemstellung des Ratsuchenden und Handhabung des Beraters, geben sie ebenfalls eine Gesamtanzahl von 5 bis 15 Terminen an. Als Zeitraum zwischen den einzelnen Beratungsgesprächen geben sie i.d.R. mindestens 3 bis 4 Wochen an, welches wesentlich länger als der zuvor genannte von ROGERS. Mit steigender Intensität der ausgelösten und eingetretenen Veränderung(en) beim Ratsuchenden, sollte der Zeitraum verkürzt bzw. bei geringer Intensität verlängert werden. Als Kerngedanke formulieren sie hierzu im Weiteren: *„daß die entscheidenden Prozesse nicht während der Sitzung selbst geschehen, sondern zwischen den Sitzungen. Dem ratsuchenden System soll ein signifikanter Impuls gegeben werden: „Anstoßen statt Durcharbeiten“.*“ (SCHLIPPE, ET AL. 2003: S.205). Ferner bewerten sie die o.g. vorherige Information des Ratsuchenden über die Anzahl der Termine sowie über deren jeweilige Dauer bereits als Intervention, die dessen Selbstständigkeit (Autonomie) unterstreicht. Der Berater kann folglich bereits im Rahmen des Erstkontaktes via Telefon als „Auslöser und Impulsgeber“ fungieren und damit bereits Veränderungsprozesse anregen. Ebenfalls kann er bereits zu diesem Zeitpunkt seine nicht-direktive Haltung verbal zum Ausdruck bringen und dem Ratsuchenden kommunizieren (vgl.: S.205ff).

Ferner verweisen die beiden Autoren auf TALMON und dessen Konzeption der sogenannten „*Single-Session-Therapies*“ (Beratung in einem Termin) hin, über dessen Wirksamkeit dieser ausführt, *„daß etwa ein Drittel der Leute, die zur Therapie kommen, bereits eine Sitzung als hilfreich und ausreichend empfunden haben.“*, wobei dem Ratsuchenden falls erforderlich oder gewünscht, immer auch weitere Termine seitens des Beraters anzubieten sind (in SCHLIPPE/SCHWEITZER 2003: S.208). Auch bei dieser Konzeption sollte idealerweise dem Ratsuchenden bereits im Rahmen des Erstkontaktes (bspw. Telefonat) dieses beabsichtigte Vorgehen mitgeteilt werden, damit er seine Erwartungen an die ihm zur Verfügung stehende bzw. gestellte Zeit anpassen, sowie sich sorgfältig vorbereiten kann und bereits genannte Veränderungsprozesse eingeleitet werden (können). So könnte im Fall 1 der Ratsuchende, der durch seine nicht-professionelle „Vorberatung“ sowie durch die Hinzuziehung von Fachexperten als „gut vorbereitet“ beschrieben werden kann, mit lediglich einem Termin auskommen kann, wenn er an einen kompetenten und ebenfalls gut vorbereiteten Berater gerät. Während des Beratungsgesprächs, welches mit viel Zeit -eine Konkretisierung wird

seitens der Autoren nicht vorgenommen- und großer Aufmerksamkeit durch den Berater zu führen ist, sollten ggfs. Pausen eingelegt werden (vgl. SCHLIPPE/SCHWEITZER 2003: S.205ff).

Nach CULLEY sollte die geplante Anzahl der Gesprächstermine, der Zeitraum sowie die Dauer je Beratungsgespräch wenn möglich bereits mit Datum und Uhrzeit zusammen mit der Bezahlung durch einen Beratungsvertrag, als *„spezielle Form der Selbstverpflichtung für Beraterin und Klientin im Hinblick auf klar definierte Tätigkeiten und Handlungen“* konkret vom Berater in der Startphase (3-teiliger Beratungsprozess) angesprochen und idealerweise in schriftlicher Form fixiert werden. Die Beratungsbeziehung zwischen den Beiden kann damit eindeutig als Arbeitsbeziehung mit klaren Grenzen definiert werden, innerhalb derer sich beide frei bewegen können und ihre Spielräume haben. Auf beiden Seiten wird Verbindlichkeit demonstriert und festgelegt, auf die sich Beide im Umkehrschluss auch *„berufen“* können (CULLEY 2011: S.57 sowie S.61). Des Weiteren sollte die Verschwiegenheit des Beraters und die der Beratungsunternehmung ebenfalls besprochen und schriftlich festgehalten werden (vgl. MUTZECK 2008: S.79). Aus Sicht des Verfassers vermittelt ein sich an diese klaren Absprachen (als Rahmenbedingungen) haltender Berater, u.a. dem Ratsuchendem Sicherheit, Wertschätzung, Akzeptanz, (Zu-)Verlässlichkeit und Orientierung.

Um eine intensive konzentrierte Arbeit der beiden Akteure zu ermöglichen, begrenzt CULLEY die Dauer von Beratungsgesprächen auf maximal 50 Minuten. Wartezeiten, verursacht durch den Berater, sind zu vermeiden: *„Pünktlichkeit des Beraters ist angesagt!“* (vgl. CULLEY 2011: S.57ff).

Nach GEISLER darf bei Beratungsgesprächen kein Zeitdruck mit einhergehender Zeitnot aufkommen. So steht ein Berater, der in enger zeitlicher Folge einen Folgetermin hat, unter Zeitnot. Dies würde sich konträr auf einem guten Gesprächsverlauf auswirken. Er unterscheidet zwischen tatsächlichem Zeitdruck, wenn sich bspw. der Ratsuchende im Fall 2 erst zum Ende der Gesprächszeit dem Berater öffnet, einem vermeintlichem Zeitdruck, wenn der Berater im Fall 3 bspw. innerhalb des vierten Gesprächstermins den Beratungsprozess abschließen will, obwohl ihm dafür fünf vereinbarte Termin zur Verfügung stünden, sowie dem vermeidbarem Zeitdruck, wenn bspw. der Berater im Fall 1 seine einzelnen Beratungstermine im Tagesablauf zu eng terminiert. Als wichtigste zeitsparende Variable sieht er Aktives Zuhören, Empathie sowie die Interaktionskompetenz. Dieses entspricht einem

nicht-direktivem Verhalten und Handeln des Beraters nach ROGERS mit implizierter Kompetenzanforderung.

Erweiternd macht er auf die persönliche Leistungskurve im Tagesverlauf von Menschen aufmerksam. Demnach sollte bspw. der Berater im Fall 1 vornehmlich zu den Tageszeiten Beratungsgespräche führen, zu denen er an seinem Leistungsmaximum ist und dies voll und ganz in das Beratungsgespräch einbringen kann: „denn, wie erfolgreich wäre wohl das Erstberatungsgespräch in diesem Fall, wenn der Berater ein Morgenmuffel ist und er einen entsprechenden Termin um 8:00 Uhr morgens vereinbart?“ Bestenfalls entspräche dies sogar der Leistungskurve des Ratsuchenden, welches theoretisch bei der im Vorfeld stattfindenden Terminierung (indirekt) erfragt werden könnte.

Er fordert ebenfalls, dass die Gesprächsdauer spätestens zum Gesprächsanfang festzulegen ist und auf deren Einhaltung strikt geachtet werden soll. Ziel ist es dabei, den Ratsuchenden zu ermuntern, möglichst konkret und schnell sowohl Gesprächsziel wie auch das Anliegen (Problem) zu formulieren. Ferner ist zu erwarten, dass es der Ratsuchenden dann nicht als unhöflich ansehen wird, wenn der Berater gegen Ende des Gespräches dieses verbal wie auch nonverbal kommuniziert (vgl. GEISLER 1992: S24ff).

Nach MUTZECK sind Beratungsgespräche generell, ohne eine von ihm vorgenommene Zeitvorgabe, zeitlich zu begrenzen. Innerhalb dieser Grenzen gilt es, dem Ratsuchenden Zeit zu geben, damit er sich u.a. öffnen, seine Probleme bearbeiten, sich reflektieren sowie Handlungsalternativen erarbeiten kann. Dies sollte vom Berater dem Ratsuchenden durch eine nicht-direktive Haltung wie auch durch Sprache vermittelt werden. Hierzu zählt auch, einen permanent redenden Ratsuchenden bewusst zu unterbrechen und zu Gesprächspausen einzuladen. Legt bspw. im Fall 3 der Ratsuchende von sich aus solch eine Pause mit einhergehender Stille ein, ist diese vom Berater „auszuhalten“, da innerhalb derer vielfach interne Prozesse wie sich reflektieren, auftretende Gefühle wahrnehmen sowie gedanklich neuen Gedankengängen im Hinblick auf die Problemlösung nachgehen, ablaufen. Zeit geben bedeutet folglich, dem Ratsuchenden Autonomie zuzusprechen und ihm Selbstständigkeit zu ermöglichen bzw. ihn wieder zu erlangen lassen (vgl. MUTZECK 2008: S.85f). Um diese Gesprächspausen mit einhergehender Ruhe wahren zu können, ist es folgernd wichtig und notwendig, dass insbesondere innerhalb derer keine internen oder externen Störungen auftreten.

Die Betrachtung der Dimension Zeit zeigt die direkte Verknüpfung zwischen den einzelnen Rahmenbedingungen unter denen Beratungsgespräche stattfinden. So ist Zeit sowohl Wirkung

als auch Bedingung für die weiteren Rahmenbedingungen. Des Weiteren wird eine vielfach nicht mögliche exakte Grenzziehung zwischen den einzelnen Variablen sowie zwischen den Dimensionen sichtbar. So treten Störungen durch eintretende Dritte oder durch das Mithören von Gesprächen von Dritten außerhalb des Raumes in der Dimension Zeit auf, wenn einzelne Variablen der Dimension Raum nicht „passend“ in der Gesprächssituation sind. Findet im Fall 1 das Beratungsgespräch aufgrund eines heißen Sommertages bei offenem Fenster statt, da keine Klimaanlage vorhanden ist, so wären bereits mithörbare Unterhaltungen von Passanten auf dem Gehweg vor dem Haus als Störungen nicht nur in den Gesprächspausen, zu bewerten.

Für den Berater bedeutet dies mit Blick auf seine Arbeitsaufgabe grundlegend, dass die Dimension Zeit sowohl bei der Vorbereitung, der Durchführung als auch der Nachbereitung zu beachten ist und die aufgezeigten Anforderungen zu erfüllen sind. Des Weiteren steht sie im Zusammenhang mit räumlichen Aspekten, so dass auch dort die für diese Dimension relevanten Anforderung zu erfüllen sind.

3.9.2 Der Ort des Geschehens

In den Fällen 1-3 ist zu erwarten, dass die drei Ratsuchenden vor dem ersten Beratungstermin, entsprechend den beschriebenen Erwartungen, Emotionen, etc., ein inneres Bild von den räumlichen Gegebenheiten (Raumgröße, -form, -höhe, etc.) und dem räumlichen Arrangement (Interieur, Deko, Aufstellung der Möbel) vor Augen haben werden. Je nach Persönlichkeit, gemachten Beratungserfahrungen, Vorabinformationen von der bzw. über die Beratungsunternehmung (Flyer, Homepage, usw.), kann dieses innere subjektive Bild eine Bandbreite von sehr „nebulös“ bis hin zu sehr konkret aufweisen. Betritt bspw. im Fall 2 der Ratsuchende die Räumlichkeiten, so wird er wie bereits grundlegend ausgeführt, mit diesen interagieren.

Wird ein Perspektivwechsel auf die Bereitstellung eines adäquaten Raumes durch die Beratungsunternehmung, als „Äußerer Rahmen“, „Gesprächsrahmen“ oder als „Gesprächsgrundlage“ für das Einzelberatungsgespräch vorgenommen, so wird in der vorliegenden Beratungsliteratur zum Einen explizit gefordert, dass es ein ungestörter heller Raum mit bequemen Sitzgelegenheiten sein soll und/oder dass je nach Geschmack des Beraters Farbe und Formen von Möbeln, Tapeten, etc. ausgewählt werden sollten. Zum Anderen sollen bestimmte Verhaltens- bzw. Handlungsweisen der beiden Akteure ermöglicht werden, womit implizite Anforderungen an den Raum einhergehen. Soll bspw. im Fall 1 der Berater einen gewissen inneren Abstand zum Ratsuchenden einhalten (Nähe-Distanz-

Verhältnis), so bedingt dies für ein kongruentes nonverbales Verhalten des Beraters ebenfalls die Wahrung eines körperlichen Abstandes zum Ratsuchenden, welches wiederum einen ausreichend flächengroßen Raum mit genügend Platz bedingt. Konkret messbare Größen, wie ein interpersonaler Abstand in Metern (m) oder die Beleuchtungsstärke in Lux werden nicht genannt.

Wie eingangs beschrieben, erfolgt eine subjektive Bewertung dieser „räumlichen“ Variablen, in dem ihnen ein unterschiedlicher Stellenwert zugesprochen wird. Die Bandbreite reicht dabei im Sinne von „wenn der Berater kompetent ist, dann spielt der Raum keine Rolle“ bis hin zum Setting-Konzept, in dem physikalisch-räumliche, neben sozialen, programmatischen und zeitlichen Variablen in einer Beratungssituation auf das Verhalten der beiden Akteure wirken (BARKER, R. G. 1968: S.29ff; vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.197ff; vgl. MUSAPH 1972: S.23ff; vgl. GEISLER 1992: S.21; vgl. MUTZECK 2008: S.75ff und S.85ff sowie vgl. NUßBECK 2010: S.82ff).

Nach FORGAS finden soziale Interaktionen und damit auch Beratungsgespräche, in einer physikalischen Umwelt (Umgebung), in den Fällen 1-3 in einem Raum der Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung, statt. Dieser hat bzw. diese haben einen bestimmenden Einfluss auf das interpersonelle Verhalten und Handeln der beiden Akteure (vgl. FORGAS 1999: S.280ff). So wird es wie von ROGERS gefordert, einem Berater schwer fallen, die Körpersprache des Ratsuchenden wahrzunehmen und zu interpretieren, wenn der Beratungsraum „schlecht“ beleuchtet ist, er permanent von Sonnenstrahlen geblendet wird oder er aufgrund einer engen Bestuhlung dem Ratsuchenden quasi direkt „auf der Pelle“ sitzt und damit keinen ausreichenden körperlichen Abstand wahren kann (vgl. ROGERS 2007B: S.22ff).

Der Aufbau der entscheidenden Beratungsbeziehung beginnt dabei nach NUßBECK bereits mit dem Eintreten des Ratsuchenden in die Räumlichkeiten, wenn er damit die letzte große Schwelle auf seinem physischen Wege zum Erstberatungsgespräch überschreitet (vgl. NUßBECK 2010: S.85ff).

Nach GEISLER ist hierzu u.a. eine räumliche Situation herzustellen, die ein möglichst ungestörtes Gespräch ermöglicht. Folglich haben die drei Berater in den Fällen 1-3 dafür Sorge zu tragen, dass Unterbrechungen durch Dritte, Telefonanrufe, etc. vermieden werden. Besonders hebt er erweiternd auch auftretende Situationen außerhalb des eigentlichen Beratungsraumes ab, in dem er ausführt: *„Gespräche irgendwo auf dem Flur, bei offener Tür oder im Vorübergehen zählen zu den kommunikativen Todsünden. Dennoch sind sie eine Alltagserscheinung.“* (GEISLER, L. 1992: S.24).

Nach MUSAPH sollte die Lage des Beratungsraumes im Haus bzw. im Stockwerk so gewählt werden, dass insbesondere ein „Mithören“ von anderen Ratsuchenden ausgeschlossen werden kann. Dies gilt für Wartezimmer, Sozialräume (WC, Kaffeeräume) und für Flure, innenliegende Treppen, etc. Die Räume sind klar zu kennzeichnen (Türschilder), um Verwechslungen und damit mögliche Störungen zu vermeiden. Des Weiteren sollte auf jeden Fall ein WC vorhanden und adäquat ausgestattet sein (vgl. MUSAPH 1972: S.24f).

Er geht sogar noch einen Schritt weiter, in dem er fordert: *„Man tut gut daran, zu sorgen, daß er“* (der Ratsuchende) *„allein“* (im Wartezimmer) *„ist, so daß die erste Begegnung beim Holen aus dem Wartezimmer möglichst ungestört vor sich geht.“* (MUSAPH 1972: S.39). Hierdurch wird bspw. im Fall 1 dem Ratsuchenden auf nonverbalem Wege die erste Wertschätzung im persönlichen Kontakt entgegen gebracht und beide Akteure können sich einen ersten Eindruck vom Gegenüber verschaffen. Ein Hereinbitten durch Mitarbeiter sollte demnach nicht erfolgen (vgl. MUSAPH 1972: S.39). KAMINSKI/OSTERKAMP führen hierzu aus: *„Diejenigen, die zu zweit den Weg zu den Tischen machen, haben immerhin schon etwas gemeinsam gemacht; erste keimhafte Gruppenbeziehungen sind konstituiert und haben zu einer ersten Entspannung der prekären Anfangssituation geführt, ...“* (in HELLBRÜCK, ET AL. 1999S. 280). Folgernd hat der Berater, wenn er den Ratsuchenden aus dem Wartezimmer abholt, darauf zu achten, dass weder wesentliche Gesprächsinhalte auf dem Flur angesprochen werden, noch mögliche parallel stattfindende Beratungsgespräche in anderen Räumen, gestört werden. Gleiches gilt für die Verabschiedung und Begleitung des Ratsuchenden zur Ausgangstür, womit nach MUTZECK dem Ratsuchenden die Angst *„fallen gelassen zu werden“* genommen werden kann (MUTZECK 2008: S.77f).

Des Weiteren spielt nach GEISLER die „richtige“ Sitzordnung mit Sitzhöhe, Sitzposition/en und Sitzhaltungen sowie die interpersonelle Distanz zwischen den beiden Akteuren eine Rolle, auf die im Rahmen der Arbeitsplatzuntersuchung konkretisierend eingegangen wird (vgl. GEISLER, L. 1992: S.24 und S.37ff).

Nach MUSAPH ist bei der Einrichtung von Beratungsräumen in persönliche und sachliche Variablen zu differenzieren. Er befürwortet zu Ersten ein Interieur mit *„persönlicher Note“* vom bzw. des Beraters, damit er gerne darin arbeiten und sich zuhause fühlen kann. Dies kann durch die Auswahl von bestimmten Formen und Farben der Möbel, von Bildern und durch Raumtextilien (Tapeten, etc.) gestalterisch umgesetzt werden. Als sachliche Variablen benennt er eine Sitzordnung mit Tisch und Stühlen, vorhandenes Schreibmaterial für Notizen,

eine „gute“ Beleuchtung die gleichzeitig nicht zu „stark“ sein soll. Des Weiteren soll keiner der beiden Akteure im Schatten sitzen. Für eine leichte Belüftungsmöglichkeit zur Abführung von Schweißgerüchen ist ebenfalls zu sorgen, was im Umkehrschluss eine „gute“ Versorgung mit Frischluft bedeutet. Als Randaspekt sollten Blumen aufgestellt sein, da sie von den meisten Menschen als angenehm empfunden werden. Mit Blick auf die mögliche Gesamtwirkung des Raumes auf den Ratsuchenden und auch auf den Berater formuliert er: *„der Besucher möge ruhig eine persönliche Note im Raum spüren. Eine zu sachliche, unpersönliche Atmosphäre des Sprechzimmers ist nach unserem Empfinden sogar eine Beleidigung für beide Gesprächspartner.“* (MUSAPH 1972: S.23ff).

Nach MUTZECK ist es zum Vertrauensaufbau notwendig, auch bei den räumlichen Variablen sicherzustellen, dass das Beratungsgespräch als „Arbeit“, ungestört und ruhig und damit konzentriert ablaufen kann. Mit Blick auf die methodische Kompetenz von Beratern wird von ihm gefordert, dass der Berater bspw. durch bestimmte Gesprächstechniken, wie durch Einsatz der Dialog-Konsens-Methode, verbale wie nonverbale Botschaften reflektieren soll, welches eine möglichst exakte Wahrnehmung dieser beiden Kommunikationskanäle bedingt. Folglich ist für die optische Erfassung der Körpersprache mit den Augen, der Beratungsraum durch natürliche und/oder auch durch künstliche Beleuchtung „hell“ zu gestalten.

Ferner sollten für mögliche Mitschriften und Notizen entsprechende Materialien (Stifte, Blätter) vorhanden sein. Deren Verwendung ist zu Beginn bzw. vorab mit dem Ratsuchenden abzusprechen.

Es sollten des weiteren Sitzmöbel verwendet werden, die ein „darin rumflegeln“ möglichst ausschließen, da ein entsprechendes Verhalten des Beraters auf den Ratsuchenden verunsichernd wirkt (vgl. MUTZECK 2008: S.74ff).

Resümierend lässt sich feststellen, dass die Anforderungen an den Ort des Geschehens aus Sicht der Beratung ein breites Spektrum, sowohl in der Anzahl der unterschiedlichen Themen wie auch in deren Betrachtungstiefe, aufweisen. Somit zeigt sich theoriegeleitet noch einmal sehr deutlich der erörterte Forschungsbedarf.

Für die Berater in den Fällen 1-3 bedeutet dies mit Blick auf seine Arbeitsaufgabe grundlegend, dass sowohl der Beratungsraum, als auch die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung so zu gestalten, vorzubereiten und zu nutzen ist bzw. sind, dass die aufgezeigten Anforderungen erfüllt werden und damit ein nicht-direktives Beratungsgespräch

stattfinden kann. Bei der Betrachtung der räumlichen Aspekte zeigte sich explizit wie implizit der direkte Zusammenhang zum Aspekt der Zeit und damit das Setting-Konzept.

3.10 Zusammenfassung

Um einen engen Praxisbezug zu halten, wurden zu Anfang drei exemplarische Beratungsanlässe vom Verfasser konstruiert, die für eine Vielzahl an praktischen Problemen oder Fragestellungen im Beratungsalltag stehen. Des Weiteren wurde festgelegt, dass es bei dem Ort des Beratungsgeschehens um die Räumlichkeiten einer Beratungsunternehmung handelt und es sich um Einzelberatungsgespräche zwischen einem Berater und einem Ratsuchenden handelt.

Im Rahmen der folgenden definitorischen Betrachtung von Beratung konnte aufgezeigt werden, dass es sich bei Beratungen immer um eine soziale Interaktion handelt, in der sowohl die Beziehung zwischen den beiden Akteuren als auch die inhaltliche Klärung des Problems stattfindet und somit beide Aspekte deren Bestandteil sind. Diese spielt sich immer innerhalb eines bestimmten Bezugsrahmens ab, womit der situative Charakter zum Vorschein tritt.

BOLAND verbindet die aktive Beteiligung der beiden Akteure „auf Augenhöhe“ im Beratungsprozess mit implizierten methodischen und fachlichen Anforderungen an den Berater. Da die Ratsuchenden in den Fällen 1-3 so zu akzeptieren ist wie er ist, sind die Berater folglich jeweils Prozessverantwortliche und tragen die Verantwortung für das jeweilige Einzelberatungsgespräch.

Das von BOLAND vorgestellte Funktionsmodell zeigt, dass grundlegend nicht ein bestimmtes Beratungskonzept oder „ein“ Beratungsansatz im Fokus einer gelingenden Beratung steht, welches bzw. welcher von den drei Beratern anzuwenden ist bzw. sind, sondern diese dem Methodenkönnen der Informationsarbeit zugeordnet werden können. Für die Berater in den Fällen 1-3 ist der besondere Stellenwert ihres Methodenkönnens der Beziehungsarbeit für den Aufbau einer tragfähigen vertrauensvollen Beratungsbeziehung hervorzuheben, da dies die Basis für das Methodenkönnen (Methodenkompetenz) der Informationsarbeit sowie für die jeweilig eingesetzte Fachkompetenz des jeweiligen Beraters im Beratungsprozess ist. Neben dieser Vorbildfunktion der Berater verdeutlicht dies Modell auch, dass ein entsprechendes Beraterverhalten nicht ohne einen engagierten und damit aktiv handelnden Ratsuchenden in den Fällen 1-3 funktioniert, wenn sich ein positives Beratungsergebnis einstellen soll.

Die Beziehungsklärung (Beziehungsebene) und der Informationsaustausch (Inhaltsebene) erfolgt dabei immer durch Kommunikation. Diese ist als ein Interaktionsprozess anzusprechen, in dem Informationen übermittelt werden. Kommunikation ist somit immer auch Verhalten in einem bestimmten Kontext. Diese ist ein dynamischer Prozess in beide Richtungen ohne Anfang und ohne Ende und nicht wiederholbar.

In der unterstellten horizontalen bzw. synonym: nicht-direktiven Beratung sind Berater und Ratsuchender in den Fällen 1-3 (Fach-)Experten auf Augenhöhe. Die Kompetenzen der jeweiligen Akteure werden als gleichwertig eingestuft, obwohl sie unterschiedlich gelagert sind. Folglich steht jeweils der Ratsuchende im Mittelpunkt der Betrachtung und nicht das Problem. Die Beratungsbeziehung und damit auch die Interaktion, sind in diesem Vorgehen symmetrisch, wenig direktiv und kooperativ. Ratsuchender und Berater handeln jeweils in nahezu gleichen Anteilen. Um dieses zu ermöglichen, ist ein entsprechendes Verhalten und Handeln von den Beratern zu fordern.

Das Verhalten des jeweiligen Akteurs orientiert sich dabei immer an dessen Bezugssystem: Körper und Geist, die ihn umgebende Umwelt sowie seine Soziabilität und Historizität. Er kann mit sich selbst intraagieren sowie mit seiner Umwelt und damit auch mit dem Gegenüber interagieren. Somit reagiert nicht nur der jeweilige Akteur, sondern er verhält sich bzw. handelt wenn das Verhalten zielgerichtet ist. Folgernd ist es aus Sicht des Verfassers richtig, statt vom „Beraterverhalten“ richtigerweise vom „Beraterhandeln“ zu sprechen.

Die Grundhaltung der Berater sollte hierzu nicht-direktiv sein, um inkongruente Handlungsweisen zu reduzieren. Die drei Aspekte: Akzeptanz, Empathie und Kongruenz sind dazu als wesentliche Merkmale zu nennen. Folglich ist über den gesamten Zeitraum des jeweiligen Beratungsprozesses eine vertrauensschaffende und personenzentrierte Haltung des Beraters gegenüber dem Ratsuchenden zu fordern.

In den Fällen 1-3 sind somit die Ratsuchenden vom Berater nicht nur dort abzuholen sind, wo sie jeweils stehen, sondern auch wie sie dort stehen. Sie bringen folglich in die Interaktion und damit in die Beratung, ihre Ausgangssituation (bspw. Problemstellung), ihre Problemlösegewohnheiten (bspw. Beratungserfahrungen) und ihren Beziehungsstil (Menschenbildannahme) mit ein.

Die drei genannten Grundhaltungen führen, wenn die Berater es schaffen sie gegenüber den Ratsuchenden mittels verbaler und nonverbaler Kommunikation zu übermitteln, zu einem wachsenden Vertrauen und damit zu einem geänderten Selbstbild des jeweiligen Ratsuchenden. Es ist von den Berater dabei zu berücksichtigen, dass sie in der Startsituation nicht gleich „mit der Beziehungstür ins Haus der Ratsuchenden“ fallen, da dies zu einer ablehnenden Reaktion beim Ratsuchenden führen kann.

Die aufgezeigten Grundhaltungen sind den Ratsuchenden möglichst präzise auf verbalem wie nonverbalem Wege zu kommunizieren. Für die Inhaltsaspekte gilt entsprechendes. Die Anteile von Beziehung und Inhalten verändern sich im Beratungsprozess. Jede Nachricht enthält folglich verbale (Sprachkommunikation) und nonverbale (Körpersprache) Anteile, die sich ergänzen oder widersprüchlich sein können. Hierfür sind möglichst optimale Kommunikationsbedingungen. Diese sind abhängig von den Beiden Akteuren sowie den weiteren kontextrelevanten Aspekten, wie Zeit und Ort. Inkongruente Kommunikation sowohl auf verbalem wie auch auf nonverbalem Wege, führt zu einer Störung im Beziehungsaufbau bis hin zum Abbruch der Beratung.

Werte, Sympathien, Emotionen, Gefühle, usw., werden wesentlich effektiver als Sprache, durch nonverbale Botschaften in Form von direkten und bildhaften (analogen) Signalen kommuniziert. Sprachkommunikation in Form von symbolhaften und abstrakten (digitale) Zeichen wiederum, ist geeigneter um Gesprächsinhalte zu vermitteln.

Die verbale Kommunikation (Sprachkommunikation) sollte bei dem als anspruchsvoll zu wertenden Beratungsgespräch möglichst anstrengungslos sein, da sonst unnötig menschliche Ressourcen, wie Leistungsfähigkeit und Konzentrationsfähigkeit gebunden werden. Mit Blick auf den Beratungsraum und seinem Interieur ist folglich grundlegend zu fordern, dass es möglichst keine Behinderung(en) geben sollte um eine möglichst ungestörte verbale Kommunikation zwischen den beiden Akteuren zu ermöglichen.

Die nonverbale Kommunikation ist sehr vielfältig und komplex. So besteht das Verhalten der beiden Akteure immer aus einer Kombination von Blick, Gestik, Mimik, Körperhaltung usw. Hier wird noch einmal deutlich, dass sich die Berater im Rahmen ihres Methodenkönnens dieser Thematik annehmen und sich sensibilisieren. Durch die Bedingtheit, dass die Beratungsgespräche in den Fälle 1-3 in einem Raum stattfinden, hat auch dieser jeweils

ermöglichenden wie determinierenden Einfluss auf das interpersonelle Verhalten zwischen den beiden Akteuren.

Aus Sicht der Verfassers ist es mit Blick auf den Ort des Geschehens schlussfolgernd notwendig, dass beide Akteure die gleichen Ausgangsbedingungen für ihre Bewegungen, Haltungen, Gesten (kurz: Körpersprache) haben. Wie sollte ein Ratsuchender im Fall 1, der auf einem einfachen schmalen unbeweglichen Besucherstuhl mit niedrigen Armelehnen sitzt, seine Bewegungen und Gesten mit denen des Beraters koordinieren können, wenn dieser auf einem drehbaren Bürostuhl mit Armelehnen und mit breiter Sitzfläche sitzt?

Es zeigt sich grundsätzlicher Art, dass mit einem nicht-direktiven Beratungsverständnis bestimmte Anforderungen an den Ort des Geschehens, an den Aspekt Zeit sowie an die weiteren Rahmenbedingungen einhergehen.

Die Ausführungen haben ebenfalls verdeutlicht, dass das beschriebene verbale „Abholen“ der Ratsuchenden durch die Berater ebenfalls auf nonverbalem Wege zu erfolgen hat, um einen kongruenten Eindruck zu vermitteln.

Die Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ wurde im weiteren Verlauf anhand der vier Aspekte: Beratungsprozess, Interaktionsebene des Gespräches, Kommunikation zwischen den beiden Akteuren sowie Rahmenbedingungen mit den Einzelaspekten Zeit und Ort definiert. Die jeweils aufgeführten Anforderungen aus Sicht der Beratung gilt es von den Beratern zu erfüllen. Insbesondere beim Aspekt „Ort des Geschehens“ konnte der Forschungsbedarf sehr deutlich aufgezeigt werden, da es „den“ Beratungsraum nicht gibt und eine systematische Beschreibung des Arbeitsplatzes von Beratern inklusive der Arbeitsumgebung noch aussteht, womit in das methodische Vorgehen dieser Ausführungen eingestiegen werden kann.

4. Methodisches Vorgehen

Die Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung wurde im Kontext Beratung theoretisch bestimmt. Es wurden dazu die Rahmenbedingungen „Ort“ und „Zeit“ aufgezeigt. Im methodischen Teil der vorliegenden Ausführungen rückt der „Ort des Beratungsgeschehens“ als Teilaspekt des Settings in den Fokus der Betrachtung. Folglich ist ein Perspektivwechsel inkludiert.

Um eine Bestimmung des „Ortes“ und eine exemplarische Untersuchung eines Beratungsraumes für einen der drei Beratungsanlässe (Fall 1-3) durchführen zu können, ist es erforderlich, zuerst die forschungsleitenden Fragestellungen zu formulieren und das Untersuchungsdesign zu bestimmen.

Im Anschluss daran wird der Begriff des Beratungsraumes als „Ort des Geschehens“ bestimmt. Es wird sich zeigen, dass die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung mehr als nur geometrische objektive Räume sind. Sie sind subjektive Konstrukte des jeweiligen Akteurs, womit die bereits dargestellte Beziehung des jeweiligen Akteurs zum Beratungsraum implizit zum Vorschein tritt. Um diese jeweilige Beziehungsebene zu bestimmen, werden relevante umweltpsychologische Konzepte vorgestellt und Qualitätsparameter aufgezeigt. Entsprechend der zwischenmenschlichen Interaktion zeigt sich dies im Wahrnehmen und Handeln der beiden Akteure, welches ferner betrachtet wird. Eine Darstellung der grundlegenden Wirkungen der räumlichen Aspekte auf die beiden Akteure schließt sich daran an.

Im Rahmen der darauf folgenden Untersuchung eines exemplarischen Beratungsraumes für den Fall 1, werden die zuvor angesprochenen räumlichen Aspekte des Settings aufgegriffen und untersucht. Aufgrund der Umfänglichkeit der vom Verfasser vorgenommen Untersuchung erfolgt dessen Darstellung in geteilter Form: Ergebnisse und Diskussion im Text; detaillierte Untersuchung der Einzelaspekte im Anhang.

4.1 Forschungsleitende Fragestellungen

In den vorausgehenden Kapiteln kristallisierten sich mehr und mehr die forschungsleitenden Fragestellungen heraus. So konnte die Arbeitsaufgabe der drei Berater, ein „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ zu führen, bestimmt werden. Bei der Betrachtung der dazugehörigen Rahmenbedingungen zeigten sich im Wesentlichen die beiden

Aspekte Zeit und Raum. Der Aspekt der Zeit konnte aus Blickrichtung der Beratung konkretisierend betrachtet werden. Beim Aspekt Raum zeigte sich eine große ungeordnete Bandbreite an unterschiedlichen Anforderungen an den „Ort des Beratungsgeschehens“. Womit sich theoriegeleitet die Frage nach einer entsprechenden systematischen Arbeitsplatzbeschreibung für nicht-direktiv handelnde Berater stellte und stellt.

Um hier eine Bestimmung vornehmen zu können wurde grundlegend vom Verfasser festgelegt, dass die Beratungsgespräche in den skizzierten Beratungsanlässen (Fall 1-3) in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung stattfinden. Anschließend wurde eine Einordnung des Raumbegriffes im Allgemeinen und eine Bestimmung des Beratungsraumes im Speziellen vorgenommen, da es bis Dato „den“ Beratungsraum nicht gibt. Im Rahmen der vertiefenden Betrachtung der Beziehung der Person zum Beratungsraum wurde festgestellt, dass diese letztlich immer Interaktion mit dem Raum bedeutet und Wirkungen auf das Beratungsgespräch zu erwarten sind. Für eine Bewertung der zugehörigen Qualitätsparameter für diese Beziehung wird grundlegend gefordert, dass hierzu sämtliche räumliche Einzelaspekte des Beratungsraumes exakt bestimmt werden. Womit sich die Frage nach der Art und Anzahl sowie deren Vorhandensein in der Beratungssituation stellte. Bei der anschließenden Betrachtung der Interaktionsebenen und den grundsätzlichen Wirkungen von räumlichen Einzelaspekten stellte sich diese Frage erneut.

Forschungsleitende Fragestellungen

Ausgehend auf den Ausführungen können somit die forschungsleitenden Fragestellungen formuliert werden. Wie bereits zu Anfang erörtert, geht es im Kern dabei um die Frage nach optimalen räumlichen Kommunikationsbedingungen für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche in einem Raum der Beratungsunternehmung:

1. Wie lässt sich eine systematische Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters vornehmen?
2. Welche räumlichen Aspekte sind in der Beratungssituation „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ am Arbeitsplatz des Beraters und damit im Beratungsraum anzutreffen?
3. Was ist definitorisch unter dem jeweiligen Einzelaspekt zu verstehen?
4. Welche Wirkung/en hat der definierte Einzelaspekt auf den jeweiligen Akteur und auf das Beratungsgespräch? Gibt es Zusammenhänge zwischen den Einzelaspekten?
5. Welche Kennwerte oder Gestaltungsempfehlungen liegen für die Einzelaspekte vor? Eignen sich diese, damit der Berater seine nicht-direktive Grundhaltung dem

Ratsuchenden verbal wie nonverbal kommunizieren kann und damit seine Arbeitsaufgabe erfüllen kann?

Auf die Formulierung von Arbeitshypothesen wird aufgrund des gewählten qualitativ hermeneutischen Forschungsansatzes an dieser Stelle bewusst verzichtet.

4.2 Forschungsdesign

Nachdem die Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ bzw. im Folgenden synonym verwendet, „Einzelberatungsgespräch“ oder „Gespräch“ für den Berater konkretisiert wurde, erfolgte dessen Einordnung in den räumlichen Kontext, da Beratungsgespräche zwangsläufig an irgendeinem Ort stattfinden. Hierauf aufbauend wird das Forschungsdesign beschrieben, welches dem methodischen Vorgehen zugrunde liegt. Da bis dato keine systematische Arbeitsplatzbeschreibung für nicht-direktiv beratende Berater vorliegt, stehen im Rahmen der Operationalisierung qualitativ hermeneutische Erhebungsformen im Vordergrund. Aus forschungsökonomischen Gründen fiel die Entscheidung zugunsten einer Inhaltsanalyse am Beispiel einer Gestaltungsvariante für einen Büroraum. Ausgewählt wurde ein Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich.

Zur Beibehaltung des engen Praxisbezuges erfolgt die Analyse anhand des Beratungsanlasses (Fall 1) „Selbstständiger Unternehmer“. Hierzu wird unterstellt, dass dieser Ratsuchende zu seiner Problemlösung einen landwirtschaftlichen Ringberater eines niedersächsischen Beratungsrings in einem der „grünen Zentren“ aufsucht. Fachlich fundiertes Fachwissen des Ringberaters somit vorausgesetzt werden (vgl. BOLAND, EHLERS, ET AL. 2005: S.23). Das Einzelberatungsgespräch zwischen dem Ratsuchendem und dem Ringberater findet am separaten Besprechungsbereich im Einzelbüro des Beraters statt. Der Ringberater befindet sich in einem Angestelltenverhältnis beim Beratungsring.

Im Anschluss werden die Untersuchungseinheit, die Datenerhebung, -erfassung und -analyse bestimmt und die Ergebnisdarstellung vorgestellt.

Bestimmung der Untersuchungsform

Im Rahmen der Überlegungen zum methodischen Vorgehen wurden verschiedene Erhebungsformen diskutiert. Aufgrund dessen, dass der Fokus der vorliegenden Ausführungen auf einer systematischen Arbeitsplatzbeschreibung von Beratern liegt und es nicht „den“ Beratungsraum gibt, fiel die Wahl auf die Inhaltsanalyse. Ein alternatives Aufsuchen von Ringberatern in ihren Beratungsräumen mit einer umfassenden Bestandsaufnahme der dort vorzufindenden Gegebenheiten schied aus Gründen der

Realisierbarkeit und des damit verbundenen Aufwandes aus. Um dennoch einen möglichst engen Praxisbezug zu gewährleisten, wurde eine Gestaltungsempfehlung für Büroräume der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) mit Hauptsitz in Hamburg, als Untersuchungseinheit gewählt. Die VBG ist eine der großen Trägerinnen der gesetzlichen Unfallversicherungen und betreut laut eigenen Angaben auf ihrer Homepage, über einer Million Mitgliedsunternehmen aus über 100 Branchen mit insgesamt über neun Millionen versicherten Arbeitnehmern. Neben den pflichtversicherten Arbeitnehmern, können sich dort u.a. Unternehmen wie ein selbstständiger Berater freiwillig absichern. Wesentliche Themen der VBG sind Arbeitsschutz, Gefährdungsbeurteilungen nach Arbeitsstättenverordnung, Planung und Gestaltung von Arbeitsstätten, Gesundheit im Unternehmen und Büroarbeit. Den Mitgliedern stehen sowohl über eine Datenbank als auch in gedruckter Form umfangreiche Informationsschriften zu den genannten Themenbereichen zur Verfügung (vgl. VBG (HRSG.) 2013).

Für eine systematische Beschreibung und Beurteilung des Arbeitsplatzes des Ringberaters, und damit auch für eine Beurteilung möglicher Belastungen und Beanspruchungen von Berater und Ratsuchendem, erfolgt vertiefend eine grundlegende Orientierung an den berufsgenossenschaftlichen Informationen (BGI) *„Büroraumplanung -Hilfen für das systematische Planen und Gestalten von Büros“* (BGI 5050) sowie an der *„Bildschirm- und Büroarbeitsplätze -Leitfaden für die Gestaltung“* (BGI 650) der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) (VBG (HRSG.) 2009: S.1ff sowie VBG (HRSG.) 2012A: S.1ff). Begründet ist diese Literaturauswahl darin, dass es sich bei Arbeitsplätzen von Ringberatern i.d.R. um Büroarbeitsplätze handelt und folglich diese Informationsschriften von Relevanz sind und Gültigkeit besitzen. Hier fließen staatlicher Arbeitsschutz, Unfallverhütungsvorschriften, Normen und praktische Erfahrungen der VBG aus ihrer Präventionsarbeit in den Unternehmen, zusammen. Mit praktischer Perspektive wird somit auf ergonomische, arbeitstechnische, arbeitspsychologische sowie auf sicherheitstechnische Aspekte für sämtliche Räume einer Beratungsorganisation eingegangen und darauf basierende Gestaltungshinweise gegeben. Des Weiteren sind die jeweils aktuellen arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) integriert.

Selbstständige Berater sollten sich aus Sicht des Verfassers ebenfalls an diesen Informationen orientieren, um Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und entsprechende Gesundheitsverfahren

zu vermeiden. Werden von ihnen Mitarbeiter beschäftigt oder steht dieser Entwicklungsschritt an, so besteht im Regelfall Versicherungspflicht. Gesetzliche Vorgaben zum Arbeitsschutz sind dann verpflichtend einzuhalten und entsprechende Anforderungen zu erfüllen. Des Weiteren bietet die VBG Fachberatung zu diesen Themen an (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.1ff sowie vgl. BMJ (HRSG.) 1996A: S.2ff).

Es bleibt anzumerken, dass die in den Informationsschriften und Normen genannten Kennzahlen, bspw. von Stuhl- und tischmaßen, für 95% der Berater und Ratsuchenden Gültigkeit besitzen und damit im Umkehrschluss für 5% individuelle Anpassungen erforderlich sind. Gründe hierfür sind der hohe Varianzbereich in den anthropometrischen Körpermaßen sowie mögliche Behinderungen oder Einschränkungen der jeweiligen Person (vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.4).

Ferner ist darauf hinzuweisen, dass die Gestaltungsbeispiele der VBG für Büroräume als Musterlösungen zu werten sind und vergleichbare, wenn sie ebenfalls den jeweils gültigen arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben entsprechen, nicht ausschließen (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.4).

Im Rahmen der Untersuchung der Arbeitsumgebung des Einzelbüros wird sich zeigen, dass hierzu keine unmittelbaren Gestaltungsvorschläge seitens der VGB eingezeichnet oder benannt werden. Für das Einzelbüro liegt auch keine perspektivische Ansicht aus einer weiteren Blickrichtung vor, so dass u.a. nicht alle aufgestellten Möbel exakt bestimmt werden können. Zu Aspekten der Arbeitsumgebung in dem zu untersuchenden Büroraum, wie Licht, Temperatur oder Farbgestaltung liegen keine Angaben vor. Gleiches gilt für verwendete Materialien für Möbel, Wände, Decke und Boden. Hier werden grundlegende Anforderungen bzw. Empfehlungen und mögliche Wirkungen auf die beiden Akteure und damit auf das Beratungsgespräch anhand weiterführender Literatur aufgezeigt und bewertet.

Es wird somit zusammenfassend davon ausgegangen, dass in der Beratungspraxis Büroräume mit vergleichbarer Geometrie, Aufteilung von zwei Arbeitsbereichen sowie entsprechendem Interieur in nicht unerheblichem Umfang vorhanden sind.

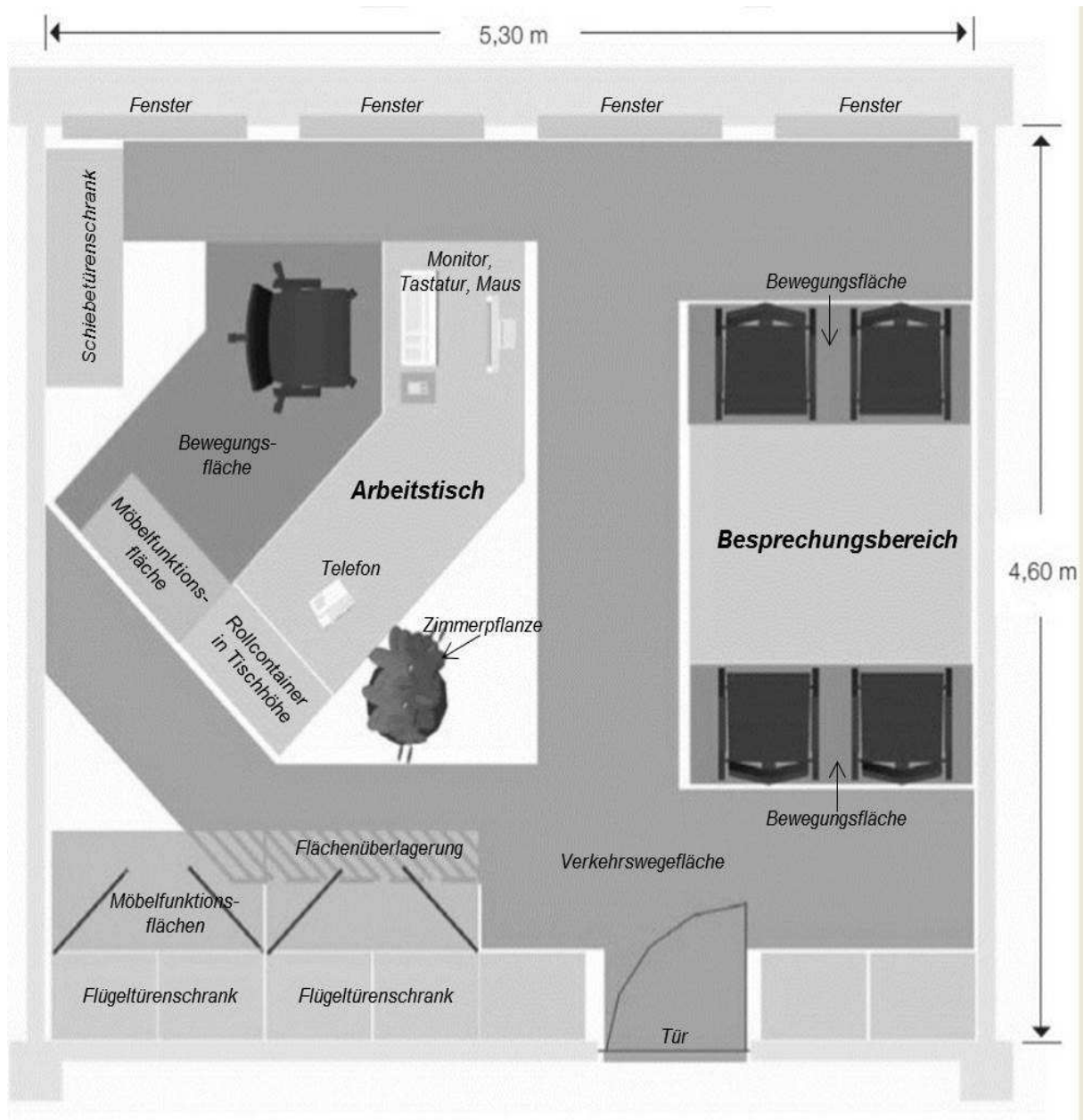
Auswahl der Untersuchungseinheiten

Im Rahmen der Literaturrecherche konnte nicht „der“ Beratungsraum ermittelt werden. Seitens der VBG gibt es fünf verschiedene Bürokonzepte. Dies sind das Einzel-, Mehrpersonen-, Gruppen-, Kombi- sowie das Großraumbüro. Hieraus resultieren verschiedene Raumfunktionskonzepte mit Hilfe derer bspw. die Nutzung der Räumlichkeiten durch die Beratungsorganisation als Büro-, Besprechungs-, Technik- oder Sozialräume festgelegt wird.

Prinzipiell stehen somit Ringberatern Büro und Besprechungsräume zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „Einzelberatungsgespräch“ zur Verfügung (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.9ff).

Wie oben beschrieben, erfolgt hier eine bewusste Stichprobenauswahl aus mehreren Gestaltungsbeispielen der VBG durch den Verfasser, da diese als „typischer Fall“ in der Beratungspraxis anzusprechen ist. Ausgewählt wurde das Bürokonzept „*Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich*“, welches in der BGI 5050 auf S.41 sowohl im Grundriss im Maßstab 1:50 als auch in der ISO-Ansicht (Perspektive) gemäß den Abbildungen „Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich -Grundriss“ und „Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich -ISO-Ansicht“ grafisch abgebildet und beschrieben ist (VBG (HRSG.) 2009: S.41).

Abb. 20: Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich -Grundriss



Quelle: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S. 41: Grundriss; Darstellung erfolgt nicht maßstabsgetreu; zur Übersichtlichkeit mit Text versehen; bei den nicht benannten Möbeln kann es sich um Regale oder ebenfalls um Schiebetürenschränke handeln.

Abb. 21: Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich -ISO-Ansicht



Quelle: VBG (HRSG.) 2009: S. 41: perspektivische Ansicht (=ISO-Ansicht); Darstellung erfolgt nicht maßstabsgetreu.

Es stehen demnach dem Ringberater zur Erledigung seiner Arbeitsaufgaben zwei räumlich voneinander getrennte Bereiche in dem Einzelbüro zur Verfügung. Laut BGI 5050 ist es mit einem „*Arbeitstisch mit Freiformplatte*“, einem „*Container in Arbeitstischhöhe*“, zwei „*Flügeltürenschränke*“, einem „*Schiebtürenschränk*“ (Sideboard) und einem „*Besprechungsbereich*“, bestehend aus eine viereckigem Tisch mit vier Stühlen, ausgestattet. Die im Grundriss unterschiedlich farblich markierten Bereiche stellen die verschiedenen Flächennutzungen bzw. -überlagerungen dar. Die in verschiedenen Grautönen dargestellten Bereiche markieren die unterschiedlichen Flächennutzungen, die zur Nachvollziehbarkeit (im Original sind beide Abbildungen farblich dargestellt und beschrieben) nachträglich mit beschreibendem Text versehen wurden. Gleiches gilt für die abgebildeten Möbel usw. Der

straffierte Bereich zeigt eine „Überlagerungsfläche“ die durch geöffnete Schranktüren entsteht (VBG (HRSg.) 2009: S.41).

Ferner ist am Arbeitstisch ein Bildschirmarbeitsplatz mit Bildschirm, Tastatur und Maus eingerichtet. Ein Telefon ist ebenfalls auf diesem Tisch aufgestellt.

Hinzu kommen drei nicht bestimmbar Möbelstücke, welches offene Regale oder ebenfalls Schiebetürenschränke sein können. Eine Zimmerpflanze ohne Nennung von Art und Wuchshöhe bzw. -breite ist des Weiteren erkennbar vorhanden.

Das Einzelbüro ist durch eine nicht näher bestimmte Eingangstür zugänglich. Es hat des Weiteren vier Fenster mit davor angebrachten Heizkörpern (vgl. VBG (HRSg.) 2009: S.41).

Datenerhebung

Die Datenerhebung erfolgt in Form einer Inhaltsanalyse in qualitativ hermeneutischer Verfahrensform. Anhand eines maßstabgetreuen Ausdruckes des zu untersuchenden Einzelbüros können mithilfe eines Maßstablineals (Maßstab 1:50) bestimmte Werte wie Tischmaße, lichte Türbreite und Verkehrswegeflächen im Messverfahren ermittelt werden. Anhand derer lassen sich bspw. Flächenmaße berechnen. Nicht bekannte, aber zur Bewertung benötigte Werte, werden durch recherchierte Literaturwerte ergänzt. Zusammen mit den zuvor genannten Werten können weitere Werte berechnet werden. So ist bspw. das Raumvolumen durch die Multiplikation der berechneten Grundfläche mit einer in der Literatur empfohlenen Mindestraumhöhe zu ermitteln. Zur Fehlervermeidung werden sowohl Messungen als auch Berechnungen wiederholt.

Falls vorhanden, werden vergleichbare Abbildungen aus der Literatur herangezogen. Wie beschrieben, können aufgrund der Untersuchungsform für die Aspekte der Arbeitsumgebung keine Werte wie Temperatur, Helligkeit oder Gerüche ermittelt werden. Hier wird ebenfalls auf Kenn- bzw. Richtwerte in der untersuchten Literatur zurückgegriffen.

Für ein systematisches Forschungsvorgehen wurden vom Verfasser, mit Bezug auf die Leittheorien, im Vorfeld folgende Fragestellungen handlungsleitend für jeden zu untersuchenden Einzelaspekt formuliert:

1. Welche Einzelaspekte sind im Einzelbüro anzutreffen?
2. Was für ein Aspekt ist es und wie kann dieser definiert werden?
3. Liegt eine Wirkung des Aspektes auf zumindest einen der beiden Akteure und/oder auf das Beratungsgespräch vor?

4. Gibt es Wechselwirkungen zwischen den Einzelaspekten?
5. Wenn ja, welche und in welcher Richtung (positiv vs. negativ) wirkt dieser Aspekt?
6. Welche Zielwerte bzw. -größen lassen sich für die Beratungspraxis formulieren?

Datenerfassung und -analyse

Die Datenerfassung erfolgte in einem ersten Schritt orientiert an den Inhaltsverzeichnissen der BGI 5050 sowie der BGI650 (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.3 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.2). Hier konnte der Großteil der relevanten Aspekte der Arbeitsumgebung, der Arbeitsmittel die der Anordnung der Arbeitsplätze sowie die der Flächennutzungen im zu untersuchenden Einzelbüro bestimmt werden. Durch die jeweilige Hinzuziehung weiterer Fachliteratur wurde in einem zweiten Schritt die Betrachtungsebene zur Beantwortung der obigen Fragestellungen vertieft. Bei weiterer Untersuchung des Einzelbüros stellte sich ein weiterer Aspekt der Arbeitsumgebung heraus, der zu Anfang recht unscheinbar war: die abgebildete Zimmerpflanze. Im Laufe deren Betrachtung zeigte sich auch hier eine deutliche Wirkung auf die beiden Akteure und damit auch auf das Beratungsgespräch.

Technisch erfolgte die jeweilige Datenerfassung des Einzelaspektes sowie des Gesamtbetrachtungskontextes zuerst anhand von MindMaps auf verschiedenen Betrachtungsebenen. Grund hierfür war eine notwendige übersichtliche und möglichst fehlerfreie Darstellung der generierten sehr umfangreichen und zum Teil inhaltlich sehr komplexen Untersuchungsergebnisse. Hinzu kann, dass zwischen den einzelnen Aspekten zum Teil wechselseitige Wirkungen nachgewiesen werden konnten. Im weiteren Verlauf der Untersuchung, der Datenanalyse, wurden diese durch Kurzzusammenstellungen der wesentlichen Inhalte auf DIN A3-Blättern ergänzt, um sie für die Ergebnisdarstellung aufzubereiten.

Um die Untersuchungen über die gesamte Dauer des Forschungsprozesses nachvollziehen zu können, wurden sämtliche der genannten MindMaps usw. mit Datum der Bearbeitung/en versehen. Ferner ist von Anfang an vom Verfasser ein Forschungstagebuch geführt worden.

Ergebnisdarstellung

Aufgrund der thematischen Vielfalt und Umfänglichkeit der einzelnen untersuchten Aspekte, erfolgt die Ergebnisdarstellung separat vom Untersuchungsteil.

Die zusammenfassende Ergebnisbetrachtung erfolgt hierzu am Beispiel eine Beratungsanlasser, welcher im Kapitel „Einzelberatungsgespräche im Kontext Beratung“ eingangs konkretisierend beschrieben ist, im Kapitel „Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“. Dieser Arbeitsplatz von Beratern besteht beginnend aus einer Verallgemeinerung der im Rahmen der Untersuchung generierten Begriffsbestimmungen. Des Weiteren zählen hierzu optimale Kommunikationsbedingungen des bzw. im Beratungsraum(es). Um den dargestellten engen Praxisbezug zu halten, werden diese bei dem untersuchten Einzelbüro angewendet und entsprechende Gestaltungsempfehlungen aufgezeigt. Daran anschließend, werden gestalterische Konsequenzen für den Beratungsalltag aufgezeigt. Hierzu wird des Weiteren anhand des exemplarisch untersuchten Einzelbüros eine Gestaltungsempfehlung vorgenommen.

Auf der theoretischen Ebene wird der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters in ein grafisches Modell, basierend auf dem 3-Ebenen-Modell von BOLAND, überführt. Hiermit lassen sich die drei Interaktionsebenen: Berater - Ratsuchender, Ratsuchender - Beratungsraum sowie Berater - Beratungsraum im Setting „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ darstellen.

Die Stellungnahme zu den Forschungsfragen, eine kritische Betrachtung der Aussagefähigkeit der Ergebnisse sowie die Formulierung von Arbeitshypothesen bilden den Abschluss der Ergebnisdarstellung.

Mit den zuvor aufgeführten Einzelpunkten zum „Kommunikationsarbeitsplatz von Beratern in personenzentrierten Einzelberatungsgesprächen“ wird das eingangs formulierte Forschungsziel erreicht werden. Des Weiteren erfolgt ein Betrag zur Schließung der aufgezeigten Forschungslücken im Rahmen der Formulierung des Forschungsbedarfes.

5. Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch im räumlichen Kontext

Betritt der ratsuchende landwirtschaftliche Unternehmer die Räumlichkeiten des Beratungsrings („grünes Zentrum“), so findet er zuerst einmal verschiedene Raumtypen, wie einen Empfangsbereich, Büroräume, Konferenz-/Besprechungsräume, Flure, Toiletten oder eine Teeküche vor. Jeder dieser Räume erfüllt aus Sicht der Beratungsunternehmung im Hinblick auf die Dienstleistung Beratung bestimmte funktionelle Aufgaben. Die Bandbreite reicht dabei von direkten Aufgaben, wie die Durchführung von Beratungsgesprächen, Büroarbeiten, Besprechungen bis hin zu ergänzenden Aufgaben, wie der Empfangsbereich zur Anmeldung oder die Teeküche zum Bereitstellen von Getränken für das Gespräch zwischen dem Ringberater und dem Ratsuchenden.

5.1 Die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung

Die entsprechenden Räume der Beratungsunternehmung (synonym: Beratungsräumlichkeiten) sind gemäß dem Rat von Sachverständigen für Umweltgutachten, in einem ersten Schritt, als „*Innenräume*“ (synonym: Raumtypen) zu definieren (in HVBG (HRSG.) 2005: S.17ff). Für eine konkretisierende Einordnung werden im Folgenden eine technische sowie eine funktionale Einordnung der Räumlichkeiten vorgenommen.

Arbeitsräume -eine technische Einordnung

Die Beratungsräumlichkeiten können über ihre Grundflächen und Raumvolumen beschrieben und bestimmt werden. Dies erfolgt gemäß der DIN 277-2:2005-02. Ein Auszug über die dortige systematische Einordnung der sogenannten Bauwerksflächen gibt die Abbildung „Die Bauwerksflächen der Beratungsunternehmung“ (vgl. DIN (HRSG.) 2005B: S.4). Gemäß der DIN 277-2:2005-02 lassen sich in einem ersten Schritt, nach Abzug der Konstruktions-Grundflächen von der Brutto-Grundflächen sämtlicher zur Unternehmung gehörender Räume, die Netto-Grundflächen ermitteln. Diese Fläche ist die Summe der Nutzflächen, technischen Funktionsflächen sowie die der Verkehrsflächen. Der Nutzfläche werden einzelne Nutzungsgruppen, definiert als „*Zusammenfassung einzelner Grundflächen und Räume mit gleicher Nutzung*“, zugeordnet. In einem weiteren Differenzierungsschritt werden bspw. der Nutzungsgruppe „*Büroarbeit*“ die Raumtypen, mit entsprechenden Grundflächen, „*Büroräume*“ und „*Besprechungsräume*“ zugeordnet. Erstgenannte werden bspw. als „*Büro- und Diensträume für eine oder mehrere Personen*“ genutzt. Zweitgenannte sind u.a. Sitzungs-

oder Prüfungsräume (DIN (HRSG.) 2005B: S.4). Weder in den Nutzungsgruppen, noch in den Raumtypen, noch in den beispielhaften Nutzungsarten werden Beratungsräume namentlich benannt. Zur Einordnung der weiteren Raumtypen wie Flure, Warteräume, Teeküchen, usw., wird auf die hier angegebenen Literaturquellen verwiesen (vgl. DIN (HRSG.) 2005A: S.1ff; vgl. DIN (HRSG.) 2005B: S.1ff sowie vgl. REFA (HRSG.) 1991: S.173).

Abb. 22: Die Bauwerksflächen der Beratungsunternehmung

Nr	Netto-Grundflächen	Nutzungsgruppe
1	Nutzfläche (NF)	Wohnen und Aufenthalt
2		Büroarbeit
3		Produktion, Hand- und Maschinenarbeit, Experimente
4		Lagern, Verteilen und Verkaufen
5		Bildung, Unterricht und Kultur
6		Heilen und Pflegen
7		Sonstige Nutzflächen
8	Technische Funktionsfläche (TF)	Technische Anlagen
9	Verkehrsfläche (VF)	Verkehrerschließung und -sicherung

2 Büroarbeit		Nutzungsart: Beispiele
2.1	Büroräume	Büro-, Diensträume für eine oder mehrere Personen
2.2	Grossraumbüros	Flächen für Büroarbeitsplätze einschließlich der im Grossraum enthaltenen Flächen für Pausenzonen, Besprechungszonen, Garderoben, Verkehrswege
2.3	Besprechungsräume	Sitzungsräume, Prüfungsräume, Elternsprechzimmer
2.4	Konstruktionsräume	Zeichenräume
2.5	Schalerräume	Kassenräume
2.6	Bedienungsräume	Schalräume und Schaltwarten für betriebstechnische Anlagen oder betriebliche Einbauten; Regieräume, Vorführkabinen; Leitstellen
2.7	Aufsichtsräume	Pförtneräume, Wachräume, Haftaufsichtsräume
2.8	Bürotechnikräume	Photolabor-Räume, Vervielfältigungsräume, Räume für EDV-Anlagen
2.9	Sonstige Büroflächen	

Quelle: vgl. DIN (HRSG.) 2005B: S.4: geändert.

Grundflächen werden gemäß der DIN 277-1:2005-02 in Quadratmetern (m²) und die Rauminhalte in Kubikmeter (m³) angegeben. Raumhöhen werden als lichte Höhen in Metern (m) angegeben (vgl. DIN (HRSG.) 2005A: S.5).

Es zeigt sich, dass im Rahmen der technisch unktionalen Einordnung der Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung keine exakte Bestimmung und Einordnung von Beratungsräumen vorgenommen werden kann, da sie in den genannten Quellen nicht bestimmt sind. Aufgrund der angegebenen Nutzungsgruppen wird vom Verfasser unterstellt, dass sie der Nutzungsgruppe „Büroarbeit“ zuzuordnen sind und Beratungsgespräche grundsätzlich in

Büro- und/oder Besprechungsräumen stattfinden werden. Um hier eine exaktere Bestimmung vornehmen zu können, empfiehlt es sich in einem nächsten Schritt, die beiden genannten Raumtypen auf ihre Funktionalität hin zu überprüfen.

Arbeitsräume -eine funktionale Einordnung

Nach FISCHER können die Arbeitsräume grundsätzlich in die vier Haupttypen: Büro-, Verkehrs-, Sozial- und Produktionsräume unterschieden werden. Aufteilung, Räumgröße und Positionierung einzelner Räume sind dabei zum Einen durch die funktionalen Aufgaben, die die Räume im Rahmen der Arbeitsorganisation zu erfüllen haben und zum Anderen durch die hierarchische Struktur der Unternehmung bedingt (vgl. FISCHER 1990: S.80ff). Hinzu kommen rechtliche Vorgaben auf die an späterer Stelle eingegangen wird. Die Produktionsräume unterliegen aus thematischen Gründen der vorliegenden Ausführungen keiner Betrachtung.

1. Büroräume

FISCHER konkretisiert Büroräume als „*Gesamtheit der Räume, die für Administration und die Bearbeitung von Schriftstücken reserviert sind*“ (FISCHER 1990: S.82). Die DIN 4543-1:1994-09 definiert Büroräume recht allgemein als „*Räume in Betrieben/Arbeitsstätten, in denen ihrer Zweckbestimmung entsprechend Arbeiten ausgeführt werden.*“ (DIN (HRSG.) 1994: S.1). Beide Definitionen haben ihren Ursprung in den Arbeitsaufgaben, die dort zu verrichten sind und als „*eine Aufforderung an Menschen, Tätigkeiten auszuüben, die der Zielerreichung dienen.*“ definiert werden (REFA (HRSG.) 1991: S.39). Es zeigt sich eine tayloristische Prägung, die Büroräume grundlegend nach der Maxime organisiert, „*daß ein Arbeitsprozess als standardisierte Sequenz von Operationen, die in einem homogenen Milieu von Menschen und Maschinen ausgeführt wird.*“ (FISCHER 1990: S.82ff). Räume strukturieren im Umkehrschluss somit die Tätigkeiten, die in ihnen verrichtet werden und kennzeichnen das Arbeitssystem (vgl. REFA (HRSG.) 1991: S.39ff). Die objektive Betrachtung von Arbeitsräumen lässt folglich immer auch Rückschlüsse auf deren Nutzung zu.

2. Verkehrsräume

Verkehrsräume werden von FISCHER als „*Gesamtheit der der Ortsveränderung von Personen oder Sachen dienenden Räumen*“ (FISCHER 1990: S.85) definiert. Diese sind zu unterscheiden in die drei Kategorien: Gänge und Zugangswege in den Büroräumen selbst, Verkehrswege in den Räumlichkeiten der Beratungsorganisation und drittens Zufahrten bzw.

Geh-/Radwege auf dem Grundstück. Sie nehmen eine Vielzahl von Aufgaben war, die über eine reine physische Ortsveränderung hinausgehen. Verlässt bspw. der Ringberater seinen Büroraum um Unterlagen im Drucker- und Kopierraum zu kopieren, so ist dies zum Einen ein Ortswechsel zu einem Technikraum im Rahmen seiner auszuführenden Tätigkeiten. Zum Anderen ermöglicht ihm die genutzte Wegstrecke auf den Fluren, sich bspw. dem räumlichen Arrangement mit seinen psychischen Wirkungen auf ihn oder seiner eigentlichen Arbeitsaufgabe(n) zu entziehen (Flucht), einmal Durchzuatmen (Erholung) oder kurze Gespräche mit Kollegen (Ablenkung, Unterstützung, etc.) zu führen (vgl. FISCHER 1990: S.85).

3. Sozialräume

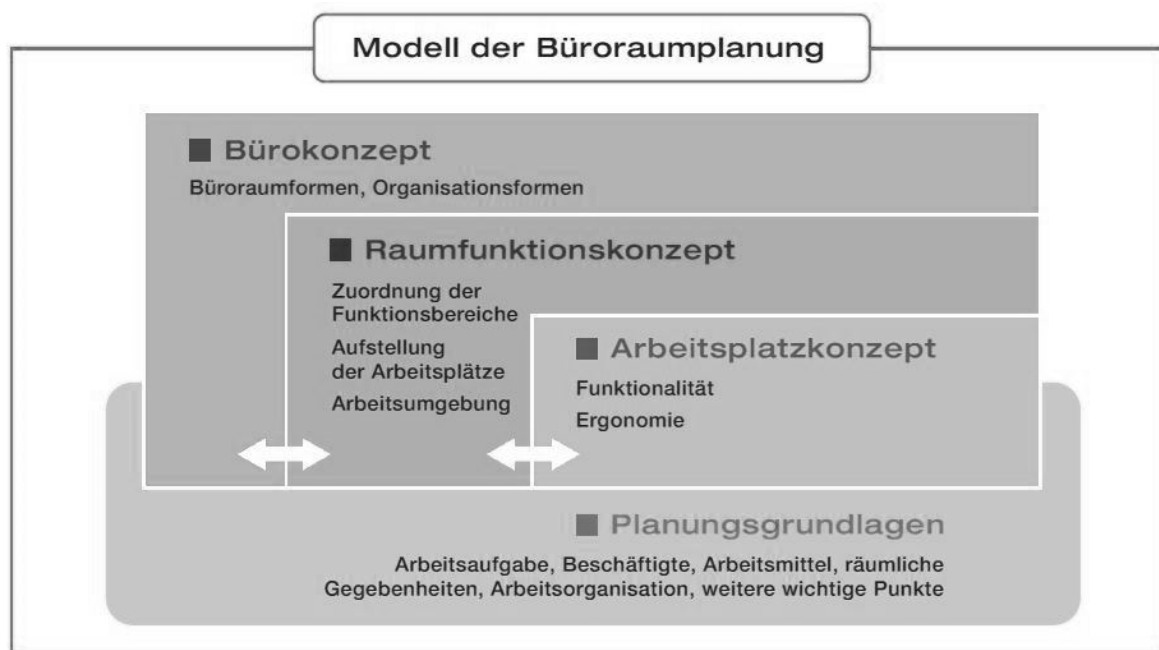
Sozialräume differenziert FISCHER in zwei Kategorien: Die Erste ist die der konventionellen Sozialräume, zu denen u. a. Empfangsbereiche, Wartezimmer, Teeküchen, Pausenräume und die Toiletten gehören. Diese liegen in unmittelbarer räumlicher Nähe zu den Büroräumen und ergänzen diese im Rahmen des Raumfunktionskonzeptes. Empfangsbereiche, Wartezimmer, Garderoben, Umkleidebereiche dienen ferner als physikalische und psychische Zwischenzonen zwischen Drinnen und Draußen bzw. umgekehrt. In ihnen stellt sich der Beraters mental auf seine Arbeit und der landwirtschaftliche Unternehmer auf das Beratungsgespräch ein: es findet ein Identitätswechsel (Metamorphose) zum Ringberater bzw. zum Ratsuchenden statt. Das Eintreten durch die Eingangstür in die Räumlichkeiten des Beratungsrings ist somit insbesondere für den Ratsuchenden, der erstmalig dort vor Ort ist, mehr als nur ein Tür öffnen und ein Eintreten: er wird zum Ratsuchenden. Er ist nun nicht mehr ein Individuum draußen auf der Straße, welches mehr oder weniger anonym unterwegs ist, sondern er ist der Ratsuchende, der seinen Termin zum Beratungsgespräch wahrnimmt (vgl. FISCHER 1990: S.82ff). Nach FUHRER entspricht dies einem Wechsel von einem Behavior-Setting in ein anderes, welches eine Veränderung und Anpassung der Person an Dieses bedingt (vgl. FUHRER 1990: S.34ff).

Als zweite Kategorie führt FISCHER nicht-konventionelle Sozialräume, sogenannte „*social buffer space*“ an. Dies können bspw. Teeküchen oder Pausenräume sein, die für spontane und inoffizielle Treffen mit offenem Gedankenaustausch dienen können. Sie zeigen die humane Komponente der Arbeit, die in den Arbeitsräumen vielfach nicht ausgelebt werden kann oder darf (Fischer 1990: S.82ff).

Modell der Büroraumplanung

In der BGI 5050 wird zur Planung und Gestaltung von Büroräumen und -gebäuden ein Modell vorgestellt, welches mit der Abbildung „Modell der Büroraumplanung“ grafisch dargestellt wird. Basierend auf verschiedenen Planungsgrundlagen und rechtlichen Bedingungen kann damit basierend auf funktionalen und ergonomischen Aspekten, eine systematische Beschreibung und Einordnung der Räumlichkeiten des Beratungsringes erfolgen (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.9ff).

Abb. 23: Modell der Büroraumplanung



Quelle: VBG (HRSG.) 2009: S.9.

1. Bürokonzept

Im Rahmen des Bürokonzeptes wird ermittelt, wie eine effektive Erledigung der unterschiedlichen Arbeitsaufgaben durch die Ringberater und weitere Mitarbeiter erfolgen soll bzw. erfolgt. Diese organisatorische Betrachtung, die ergänzend die Unternehmenskultur fördern soll, regelt bspw. die Anzahl der Berater in einem Raum, die Teilung von Arbeitsplätzen usw. Als Beispiele seien hier Einzel-, Mehrpersonen- und Großraumbüros sowie deren Kombinationen bis hin zum Desk Sharing (Non-territoriales Büro) genannt, die ausgehend von Arbeitsplatzkonzepten und einem entsprechenden Raumfunktionskonzept in der Praxis Anwendung finden. Einzelbüros können des Weiteren gänzlich ohne bzw. mit einem integriertem oder einem separatem Besprechungsbereich sein (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.24ff).

2. Raumfunktionskonzept

Hierunter fällt zum Einen die grundsätzliche Raumbelage und Zuordnung der einzelnen Räume der Beratungsunternehmung zu Funktionsbereichen. So werden bspw. Räume für die Büroarbeit, als Technik-, Sozialräume oder als Empfangsbereich festgelegt. Zum Anderen wird die Aufstellung der Arbeitsplätze im Raum (Arbeitsplatzanordnung) und die Gestaltung der Arbeitsumgebung bestimmt. So wird bspw. festgelegt, dass jedem Ringberater ein Einzelbüro mit einem Büroarbeitsplatz und einem separaten Besprechungsbereich zugewiesen bekommt (vgl. VBG (Hrsg.) 2009: S.15ff).

Die BGI 650 führt grundlegend zur Arbeitsumgebung aus, dass dies: „*die physikalischen, chemischen und biologischen Faktoren am Arbeitsplatz.*“, wie der Platzbedarf der beiden Arbeitsplätze des Beraters, Klima, Lärm, Farbgestaltung und Beleuchtung sind (VBG (Hrsg.) 2012a: S.7).

3. Arbeitsplatzkonzept

Hier wird der oben genannte Büroarbeitsplatz des Ringberaters in dem Einzelbüro neben funktionalen unter ergonomischen Aspekten betrachtet. So wird zum Einen anhand der zu erledigenden Arbeitsaufgabe/n und der dazu erforderlichen Arbeitsmittel, der Flächenbedarf ermittelt und daraufhin die erforderliche Netto-Grundfläche des Einzelbüros bestimmt. Ist bspw. am Büroarbeitsplatz des Beraters ein Bürostuhl für seine dortige Arbeit ausreichend, so benötigt er je nach Anzahl Ratsuchender die zu einem Beratungstermin kommen, eine unterschiedlich große Anzahl Stühle, die wiederum unterschiedlich viel Platz der Grundfläche des Raumes beanspruchen. Als weitere Betrachtungsaspekte sind der benötigte Stauraum für Unterlagen, Bürobedarf, usw. sowie das Vorhandensein von benötigten Arbeitsmitteln, wie Flipcharts, Beamer oder Projektionswände, etc. zu nennen, die ebenfalls entsprechende Raumflächen zur Aufstellung benötigen.

Neben der beschriebenen Funktionalität gehört zum Arbeitsplatzkonzept ferner die Betrachtung der Ergonomie. Hierzu zählen Punkte wie die erforderliche Größe der beiden Arbeitstische sowie deren Tischhöhen, die Auswahl von Bürostühlen, ausreichende Sehabstände zu Bildschirmen sowie eine den Arbeitsaufgaben angepasste optimale Anordnung von Arbeitsmitteln (vgl. VBG (Hrsg.) 2009: S.13ff).

Mit den beiden vorgestellten Systematiken kann folglich eine Einordnung und Beschreibung der Beratungsräumlichkeiten erfolgen. Im Vordergrund der Gestaltung und Nutzung der Beratungsräumlichkeiten steht bei dieser Betrachtungsperspektive die strukturierte Erledigung

der jeweiligen Arbeitsaufgabe/n durch den Ringberater sowie durch weitere Personen der Unternehmung. Im Umkehrschluss strukturieren diese Räume somit die darin zu verrichtenden Arbeitsaufgaben. Bei einer empirischen Untersuchung dieser Räume würde sich folglich das vorherrschende Arbeitssystem feststellen lassen. Ferner könnten Aussagen über die jeweilige Nutzung getroffen werden.

Anhand des vorgestellten Modells zur Büroraumplanung in BGI 5050 kann eine praxisnahe und nahezu vollumfängliche Einordnung der Beratungsräumlichkeiten erfolgen. Nach einem Perspektivwechsel bietet dieses Modell einen Analyserahmen für die Räumlichkeiten des Beratungsrings, für einzelne Raumtypen oder für jeweilige Arbeitsplätze in den Räumen.

Grundlegend kann auch unter dieser Perspektive festgestellt werden, dass der Raum, in dem das Einzelberatungsgespräch stattfindet, als Büroraum anzusprechen ist. Die nach wie vor ausstehende Benennung von Räumen als „Beratungsraum“ erfolgt im nächsten Schritt.

5.2 Von den Räumlichkeiten zum Beratungsraum

Gemäß der DIN 4543-1:1994-09 zählen Räume in denen beraten wird, zu den Büroarbeitsplätzen, da diese dort als *„Arbeitsplätze, an denen Informationen erzeugt, erarbeitet, bearbeitet, ausgewertet, empfangen oder weitergeleitet werden. Dabei werden beispielsweise Planungs-, Entwicklungs-, Beratungs-, Leitungs-, Verwaltungs- und kommunikative Tätigkeiten sowie die diese Tätigkeiten unterstützenden Funktionen ausgeführt.“*, definiert sind (DIN (HRSG.) 1994: S.2; ergänzend siehe: VBG (HRSG.) 2012A: S.7). Wird dem Ringberater ein Büroarbeitsplatz zur Erledigung seiner Aufgaben zugewiesen, so definiert dies die genannte Norm als *„Persönlich zugewiesener Arbeitsplatz“* (DIN (HRSG.) 1994: S.2).

Im Sinne der deutschen Norm für Flächen für Kommunikationsarbeitsplätze in Büro- und Verwaltungsgebäuden (DIN 16555:2002-12) sind Kommunikationsräume *„z.B. Besprechungsräume, Konferenzräume, und Schulungsräume in Büro- und Verwaltungsgebäuden.“* (DIN (HRSG.) 2002A: S.3). Handelt es sich um Teilflächen in den genannten Räumen, so sind diese gemäß dieser Norm als *„Kommunikationszonen“* zu definieren (DIN (HRSG.) 2002A: S.3). Nutzt der Ringberater für seine Beratungsgespräche z.B. einen separaten Bereich in seinem Büro (Kommunikationszone) oder einen separaten Besprechungsraum (Kommunikationsraum), so ist dieser Bereich bzw. Raum als

„*Kommunikationsarbeitsplatz*“ gemäß der DIN 16555:2002-12 zu definieren, der zusätzlich zum persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz nach DIN 4543-1:1994-09 vom Ringberater genutzt wird bzw. werden kann. Die genannte DIN 16555:2002-12 bezieht Besucher in die Nutzung mit ein, so dass Kommunikationsarbeitsplätze auch vom Ratsuchenden genutzt werden können (DIN (HRSG.) 2002A: S.3). Beratungsgespräche können hiernach grundlegend in Büro-, Besprechungs-, Konferenz-, Schulungs- oder Seminarräumen stattfinden.

Für die vorliegende wissenschaftliche Arbeit wird der Begriff „Büroarbeitsplatz“ gemäß der entsprechenden obigen Definition abgewandelt und bezieht sich auf sämtliche Tätigkeiten, die der Ringberater außerhalb seiner Beratungsgespräche erledigt bzw. ausführt. Er wird definiert als *„Arbeitsplatz, an dem der Berater seine Büroaufgaben erledigt. An diesem werden Informationen erzeugt, erarbeitet, bearbeitet, ausgewertet, empfangen oder weitergeleitet.“* (vgl. DIN (HRSG.) 1994: S.2). In den vorliegenden Ausführungen wird synonym „Arbeitsbereich Büro“ verwendet.

Für eine bessere Übersichtlichkeit und für einen Geltungsbereich der Ausführungen, sowohl für den angestellten Ringberater wie auch für selbstständige landwirtschaftliche Berater, wird nur dort wo es relevant ist, weiter differenziert in den persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz. Sämtliche damit verbundenen rechtlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorgaben sollten aus Sicht des Verfassers von einem selbstständigen Berater berücksichtigt und eingehalten werden, da er sie zum Einen spätestens bei der Beschäftigung von Mitarbeitern per Gesetz zu berücksichtigen hat und sie zum Anderen u.a. im Ergebnis für seine Sicherheit, Gesundheit, Leistungsfähigkeit, Leistungsbereitschaft und sein Wohlbefinden an seinem Arbeitsplatz sorgen (vgl. REFA (HRSG.) 1991: S.170).

Der oben genannte Begriff „Kommunikationsarbeitsplatz“ wird abgewandelt und wie folgt für die vorliegenden Ausführungen durch den Verfasser definiert: *„es ist der Arbeitsplatz, den der Berater für seine Beratungsgespräche nutzt. Dabei kann es sich um einen integrierten Bereich an seinem Büroarbeitsplatz, um einen separaten Bereich in „seinem“ Einzelbüro, (beide Bereiche sind im Rahmen des Beratungsgesprächs als Kommunikationszonen anzusprechen) oder um einen separaten Besprechungsraum (Kommunikationsraum) handeln.“* (vgl. DIN (HRSG.) 2002A: S.3). In den vorliegenden Ausführungen wird synonym „Arbeitsbereich Beratung“ verwendet.

Der Begriff des Beratungsraumes wird durch den Verfasser definiert als: *„Raum in dem Beratungsgespräche stattfinden. Dies kann ein Büroraum, bestehend aus einem Büroarbeitsplatz mit integriertem oder separatem Kommunikationsarbeitsplatz oder ein gänzlich separater Besprechungsraum sein.“* Im diskutierten Beratungsanlass setzt sich der Beratungsraum folglich aus einem Büroarbeitsplatz und einem Kommunikationsarbeitsplatz mit jeweils entsprechenden Flächennutzungen zusammen.

Nachdem sowohl der Beratungsraum, der Büroarbeitsplatz und der Kommunikationsarbeitsplatz des Ringberaters begrifflich bestimmt wurden, wird der Fokus auf die ökologische Perspektive der Beratungsräumlichkeiten des Beratungsringes gerichtet. Grund hierfür ist, dass die Räumlichkeiten und deren Interieur mehr als nur geometrische Objekte aus unterschiedlichen Materialien sind in denen Arbeitsaufgaben erledigt werden.

5.3 Der Beratungsraum als gestaltete Umwelt

„Jede Begegnung“, wozu ein Beratungsgespräch gehört, *„findet notwendiger Weise in irgendeiner physikalischen Umwelt statt, die häufig bestimmenden Einfluß auf das interpersonale Verhalten nimmt.“*. Mit diesen Worten von FORGAS lässt sich die Ökologie der sozialen Interaktion „Einzelberatungsgespräch“ einleitend beschreiben (FORGAS 1999: S.280).

Umwelt und Raum

Beratungsräume sind auf einer ersten Betrachtungsebene als von Menschenhand gestaltete und erbaute Umwelten, im Gegensatz zu ungestalteten (natürlichen) Umwelten wie ein unberührter Regenwald als „freie Natur“, zu unterscheiden. MEHRABIAN differenziert in seinen grundlegenden Ausführungen zur Umweltpsychologie, mit der sich Umwelten als Ganzes beschreiben lassen, Umwelten in die drei Kategorien: Intime Umwelten, Wohnumwelten und Öffentliche Umwelten. Zur Ersten gehören u.a. Musik, Essen und Entspannung als auf den Mensch wirkende Variablen, wie auch in umgekehrter Richtung der Mensch selbst Umwelt bspw. durch Kleidung, Kosmetika und Verhaltenseigentümlichkeiten ist. Zur Zweiten zählen verschiedene Wohnformen, die im zeitlichen Wandel betrachtet werden. Zu den öffentlichen Umwelten, als dritte Kategorie, zählen u.a. Büros, Schulen und Museen (vgl. MEHRABIAN 1987: S5 ff).

DIECKMANN et al unterscheiden ebenfalls grundlegend in natürliche (nicht gestaltete) Umwelten sowie in gebaute (gestaltete) Umwelten (Räume) wie die des Beratungsraumes. Sie bescheinigen den gebauten Umwelten eine große Vielfältigkeit in der Gestaltung und verdeutlichen die einhergehende Vielfältigkeit in den Wirkungen auf den Menschen. Neben dem sind die einzelnen Faktoren auf verschiedenste Art und Weise miteinander verbunden bzw. greifen ineinander. Diese wechselseitigen Beziehungen zwischen Mensch und Umwelt sind zentrales Element der Umweltpsychologie (vgl. DIECKMANN, ET AL. 2004: S.3ff).

MEHRABIAN formuliert für den Begriff der Umwelt, den er synonym mit dem Umgebungsbegriff verwendet: „*Jeder Ort, an dem wir uns befinden, alles, was sich innerhalb des Wahrnehmungsbereichs der Sinne befindet, bildet eine Umwelt, die knapp und zutreffend beschrieben werden kann.*“. Räume betrachtet er als eine Umweltform (MEHRABIAN 1987: S.7).

FISCHER verwendet die Begriffe Raum und gestaltete Umwelt synonym und betrachtet Räume als soziale Konstrukte, die er „*als Ergebnis des Einwirkens der Gesellschaft auf sich selbst, durch das unterschiedliche Umwelten geschaffen oder umgestaltet werden.*“ definiert (FISCHER 1990: S.14). Nach KANT ist Raum als „*Bedingung zur Möglichkeit sozialen Handelns ein Apriori des Sozialen...*“ zu verstehen (in SCHÄFERS 2006: S.31). Das Beratungsgespräch als spezifische Form einer sozialen Interaktion benötigt damit zwangsläufig eine räumliche Fixierung wie die des Beratungsraumes. Dieser kann die beiden Akteure als Person und damit deren Interaktion, in ihrem Wahrnehmungs- und Handlungsraum begrenzen oder stören, erweitern oder fördern.

Der Beratungsraum ist somit nach FISCHER immer gleichzeitig äußere Gestalt und Struktur der Arbeitsprozesse in dem Raum. So wird der aus gleicher Kultur stammende Ratsuchenden beim Betreten des Raumes sofort erkennen, dass dieser aus einem Arbeitsbereich zur Erledigung der Bürotätigkeiten des Ringberaters und einen separaten Besprechungsbereich für das Beratungsgespräch besteht. Jeder dieser beiden Bereiche ermöglicht und determiniert zugleich mögliche Tätigkeiten und Handlungen des Ringberaters. In der Beratungssituation trifft dies ebenfalls für den Ratsuchenden sowie die für die beiden Akteure als Gesprächspaar zu (vgl. FISCHER 1990: S.77ff).

Nach BELL et al. stellt der Beratungsraum als gestaltete und gebaute Umwelt „*einen Rahmen bzw. einen objektiven Möglichkeitsraum dar, in dem Individuen und Gruppen sich entfalten können („environment possibilism“).*“ (FLADE 2004A: S.11).

DIECKMANN et al verweisen auf begriffliche Unschärfen zu den Begrifflichkeiten „Umwelt“ und „Raum“ sowie auf unpräzise inhaltliche Abgrenzungen zwischen entsprechenden Konzepten. Diese sind in: Komplexität, Wechselwirksamkeit sowie in personellen Attributen begründet. Die Definition einer allgemein gültigen Theorie steht diesbezüglich noch aus. Sie heben bei der Betrachtung von Umwelten den Bezug zwischen einer Person und einer bestimmten Umwelt hervor. Zielgröße ist dabei ein Beziehungsaufbau zur jeweiligen Umwelt. Entsprechende umweltpsychologischen Forschungsansätze richten sich dazu auf die Analyse von räumlich-materiellen Umwelten und deren Ambiente/Atmosphäre aus (vgl. DIECKMANN, WALDEN, ET AL. 2004, S.48 und S.11).

Bedingt hierdurch, sowie der thematischen Ausrichtung der vorliegenden Ausführungen, wird es im Folgendem an verschiedenen Stellen zu unvermeidbaren definitorischen und/oder inhaltlichen Überschneidungen kommen. Aus Sicht des Verfassers ist dies tolerierbar, da die grundlegende thematische Verknüpfung von Einzelberatungsgesprächen mit dem räumlichen Kontext aufgezeigt und verdeutlicht werden soll.

Der oben angesprochene Gestaltungsbegriff bedeutet nach RICHTER „*Veränderung*“. Die Bandbreite reicht bei Beratungsräumen dabei vom kurzzeitigem Umstellen von Tischen und Stühlen für die Dauer des Beratungsgesprächs bis hin zur irreversiblen Veränderung der ehemaligen Ackerfläche, auf dem das Gebäude des Beratungsrings („Grünes Zentrum“) geplant und errichtet wurde (RICHTER 2004: S.24). Die im Alltag anzutreffende große Vielzahl an verschiedenen und unterschiedlich gestalteten Büro- und Besprechungsräumen ist nach SCHÄFERS als Ausdruck der Kreativität und Vielseitigkeit des Menschen zu sehen (vgl. SCHÄFERS 2006: S.31f).

Geometrischer vs. gelebter Raum

Nach RUMP kann eine Unterscheidung des Beratungsraumes in den geometrischen sowie in den gelebten Beratungsraum, auch als „*(Luft-)Blase*“ (HALL) oder als „*body buffer zone*“ (HORROWITZ) bezeichnet, erfolgen. In Anlehnung an KRUSE et al hebt RUMP für den gelebten Raum die beiden Merkmale: Orientierung („sich darin zurecht finden“) und Gestimmtheit („Ambiente“, „Atmosphäre“, „Ausdruck“) hervor (RUMP 2004: S.243ff).

Der geometrische Raum ist demnach „*homogen, kontinuierlich und isotrop (= sich in alle Richtungen gleich erstreckend)*.“ und somit objektiv mess- und beschreibbar. Wird der geometrische Raum während eines Beratungsgesprächs betrachtet, so sind die beiden Akteure ebenfalls Gegenstand dieser Betrachtung (RUMP 2004: S.243). Die bereits

vorgenommene technische Einordnung der Beratungsräumlichkeiten ist eine Darstellungsform des geometrischen Raumes.

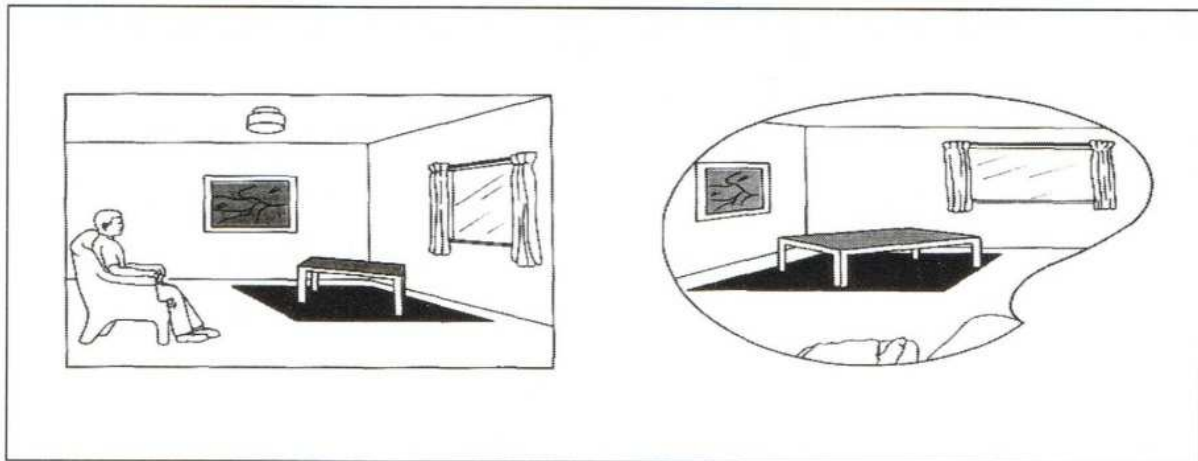
Der gelebte Raum hingegen ist „*inhomogen, diskontinuierlich und anisotrop*.“, da hier Dreh- und Angelpunkt der Standpunkt und Blickrichtung des jeweiligen Akteures ist (RUMP 2004: S.243). Sitzen sich bspw. Ringberater und Ratsuchender am Tisch gegenüber, so wird jeder der Beiden einen anderen „Ausschnitt“ aus dem geometrischen Raum wahrnehmen und erleben. Hinzu kommt, dass der Berater den Raum bedingt durch seinen dortigen Arbeitsplatz an dem er an seinen Arbeitstagen viele Arbeitsstunden verbringt, vielfach wahrgenommen und bewertet hat. Er hat ihn sich im Rahmen seiner Möglichkeiten, nach seinen persönlichen Wünschen und/oder nach den zu verrichtenden Arbeitsaufgaben angepasst und damit angeeignet. Der Beratungsraum ist für ihn somit „sein“ Raum/„Zimmer“. Es ist somit zu erwarten, dass sein gelebter Raum wesentlich detaillierter ist als der des Ratsuchenden, der sich erstmalig dort aufhält. Für den Ratsuchenden kann es somit lediglich „ein“ Raum sein, in dem er sich nur für die Dauer des Beratungsgesprächs aufhält. Beide Akteure können folglich eine vollkommen differente „Sichtweise“ über den Beratungsraum haben. Es ist zu erwarten, dass davon deren interpersonelle Interaktion nicht unbeeinflusst bleiben wird.

Gegenstand der Betrachtung ist hier ferner der Akteur gegenüber und nicht die eigene Person. RUMP führt hierzu aus: „*Als gelebter Raum wird der Ort bezeichnet, welcher sich durch Bewegung, Verhalten und Erleben einer Person erschließt und manifestiert*.“. Der gelebte Beratungsraum ist folglich ein geistiges Konzept der jeweiligen Person, welches somit personenbezogen ist und je nach situativer kognitiver Bewertung unterschiedlich ausfallen wird. Es beinhaltet Emotionen, Werten und Normen und führt zur sozialen Identität (RUMP 2004: S.243).

Die Darstellung „Geometrischer Raum vs. gelebter Raum“ nach ZIMBARDO bildet den dargestellten Sachverhalt veranschaulichend ab (in RUMP 2004: S.244).

Strukturiert wird der gelebte Raum durch die verschiedenen Standpunkte des Akteures in dem Beratungsraum (hier vs. dort) mit einhergehenden Distanzen zu Objekten und zum Gegenüber, sowie durch seine Bewegungsrichtungen (hin vs. weg) innerhalb des Raumes. Die Richtungen lassen sich in oben vs. unten, vorn vs. hinten sowie in rechts vs. links, jeweils mit unterschiedlichen Qualitäten, differenzieren (RUMP 2004: S.244). Der Qualitätsgedanke wird an späterer Stelle aufgegriffen.

Abb. 24: Geometrischer Raum vs. gelebter Raum



Quelle: ZIMBARDO in RUMP: S.244; Objektiver geometrischer Raum zur Linken; subjektiver gelebter Raum aus Sicht der Person zur Rechten.

Hinzu kommen die verschiedenen Interaktionen zwischen den beiden Akteuren und dem Beratungsraum, bedingt durch die Gestaltung des Raumes als Verhaltensrahmen (vgl. RICHTER: S.14). Als beispielhafte Faktoren, die direkt das Verhalten der beiden Akteure beeinflussen, seien hier nach FISCHER der interpersonelle Abstand, die Position der Einzelperson in Bezug auf Wände, Fenster oder Türen sowie die Rückzugsmöglichkeit zum Beratungsgespräch genannt (FISCHER 1990: S.83ff). Eine vertiefende Betrachtung erfolgt im Rahmen der Vorstellung der umweltpsychologischen Konzepte.

Der Gesamteindruck des Beratungsraumes

Der Beratungsraum wird durch die beiden Akteure des Weiteren anhand seines Gesamtausdruckes bzw. -bildes, seiner Atmosphäre bzw. seiner Gestimmtheit (Stimmung) wahrgenommen und erlebt. Im Zentrum der Betrachtung steht hier das emotionale Raumerleben der jeweiligen Person wie „hell“, „freundlich“, „kühl“, „nüchtern“, „dunkel“, usw. Neben dem kann die Atmosphäre angenehm oder unangenehm sein und wird gemäß der oben erörterten dritten Leittheorie zu einer Reaktion zwischen den Skalenendpunkten „Annäherung vs. „Rückzug“ führen. Gestimmt ist bspw. der Beratungsraum, wenn der Ratsuchende das Gefühl hat, „der Beratungsraum passt zum Berater“ und/oder „der Raum ist für das Beratungsgespräch angemessen“. Für dieses Erleben bzw. für diesen Eindruck des Beratungsraumes spielt es folglich keine Rolle, wo sich Berater oder Ratsuchender physisch im Beratungsraum aufhalten, da Eindruck bzw. Erleben an jedem Standort im Beratungsraum gleich bleiben.

Als wesentlicher Einflussfaktor ist dabei die individuelle Stimmung des Ratsuchenden und die des Ringberaters zu sehen, da die jeweilige Stimmung (Gestimmtheit) auf den Beratungsraum übertragen wird: ist bspw. der Ratsuchende beim Gespräch positiv und glücklich gestimmt, so wird er den Beratungsraum hell und freundlich erleben; ist er ängstlich und traurig, so wird er den selben Raum als erdrückend und dunkel erleben. Als weitere Einflussfaktoren sind die Situation und der Faktor Zeit zu nennen. So kann die Person des Ratsuchenden noch auf dem Weg zur Beratungsorganisation fröhlich und nicht ängstlich gewesen sein, beim anschließenden Identitätswechsel in den Räumlichkeiten der Organisation zum Ratsuchenden mit einem Problem, macht sich hingegen Unsicherheit und Angst breit, welches auf den Beratungsraum übertragen wird. Gleiches gilt mit Blick auf mehrere Beratungstermine in selben Beratungsraum im Rahmen des Beratungsprozesses: je nach Stimmung des Akteures sind folglich deutliche Schwankungen im Erleben zu erwarten. Neben der Übertragung der persönlichen Stimmung der beiden Individuen auf den Beratungsraum, beeinflusst dieser in umgekehrter Richtung das Verhalten der beiden Akteure. Es kommt nach KEUL zu einem raumbezogenen Identitätserleben (vgl. und in RUMP 2004: S.243ff).

Gemäß der BGI 5050 wird die Ästhetik (der Gesamteindruck) des Beratungsraumes den beiden Akteuren durch das Arbeitsplatz- und Raumfunktionskonzept vermittelt. Hinzu kommen Formen, Oberflächen und Farben von Tischen und Schränken, die dem Beratungsraum eine bestimmte Charakteristik geben und für einen bestimmten Helligkeitseindruck sorgen. Abgerundet wird der Gesamteindruck durch eine entsprechend gestaltete Arbeitsumgebung (vgl. VBG (Hrsg.) 2009: S.23).

Nach FORGAS sind Beratungsräume, die bedingt durch ihren Gesamteindruck der sozialen Interaktion förderlicher sind als andere, als „*soziopetal*“ zu bezeichnen. Für das Pendant verwendet er den Begriff „*soziefugal*“ (FORGAS 1999: S.282). Er verweist neben dem räumlichen Einfluss ebenfalls auf die persönlichen Stimmungen, auf die beeinflussten Wahrnehmungen und Gefühle bis hin zu sehr subtilen Wirkungen. So bezieht er sich auf Studien von SCHWARZ/CLORE in denen festgestellt wurde, dass die Qualität eines Raumes bereits durch einen sehr kurzen Aufenthalt in ihm, sogar Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Leben dieser Person hat: je geringer die dem Raum zugesprochene Qualität, desto geringer die Zufriedenheit mit dem eigenen Leben. Entsprechendes gilt in umgekehrter Richtung (vgl. FORGAS 1999: S.282f).

Es zeigt sich insgesamt ein hohes Maß an Subjektivität im Raumerleben, womit davon auszugehen ist, dass das Erleben des Beratungsraumes von den beiden Akteuren keine Deckungsgleichheit aufweisen wird.

Nach RUMP kann der Beratungsraum ferner anhand soziokultureller, symbolischer und mythischer Merkmale betrachtet werden (vgl. RUMP 2004: S.243ff). Letztgenannte werden hier nicht näher spezifiziert. Das erste Merkmal wird im Rahmen der Ausführungen inkludierend mit betrachtet, da bereits ein gleicher kultureller Hintergrund der beiden Akteure vom Verfasser bestimmt wurde. Die symbolischen Aspekte des Beratungsraumes werden direkt folgend konkretisiert.

5.4 Der Beratungsraum und seine Raumsymbolik

Der Beratungsraum hat wie angesprochen, ferner eine symbolische Dimensionen, die sogenannte Raumsymbolik (FISCHER 1990: S.46ff). Diese definiert FISCHER im Rahmen seines anthropologischen Ansatzes als *„materieller Bedeutungsträger, der auf die Werte einer Gruppe verweist; er ist das physische Element, in dem die Gruppe ihre eigenen Wert darstellt, aber auch gleichzeitig ein Ort, der sich selbst als Verkörperung der Gruppenwerte zu erkennen gibt.“* (FISCHER 1990: S48). Hiermit wird erneut deutlich, dass der Beratungsraum immer gleichzeitig äußere Gestalt sowie Struktur der darin stattfindenden Arbeitsprozesse ist. GOLLER/RICHTER verweisen auf die synonyme Verwendung der Begriffe Symbol und Zeichen und definieren ein Symbol *„als Informationsträger, der vermittelt seiner Bedeutung für das steht, was er symbolisiert oder bezeichnet. Er ist Repräsentant seines Designatums“* (GOLLER, ET AL. 2004B: S.122).

Durch die Nutzung von Räumen für die Beratung werden diese zu Beratungsräumen, die wiederum für Menschen mit gleichem oder vergleichbarem kulturellen Hintergrund als solche erkennbar sind und Rückschlüsse auf die Nutzungsmöglichkeiten dieser Räume zulassen. So wird der Ratsuchende beim Eintreten in den Beratungsraum erkennen, ob dieser sich aus seiner Sicht für das Beratungsgespräch eignet. Des Weiteren wird er anhand einer symbolischen Bewertung der raumspezifischen Merkmale und den vorgefundenen räumlichen Gegebenheiten, eine Einschätzung über Status und Macht des Ringberaters in der Unternehmenshierarchie (als soziales System) des Beratungsringes vornehmen. Nach FISCHER sind Raum und Machtsymbolik direkt und korrelierend miteinander verknüpft: je größer der geometrische Raum, desto größer die objektive bzw. dem Berater subjektiv zugesprochene Macht. Entsprechendes gilt in umgekehrter Richtung. Hinzu kommt das erörterte Raumarrangement, welches ebenfalls als Zeichen der Macht und als Statussymbol

fungiert. Die vom Ratsuchenden vorgefundenen Räumlichkeiten des Beratungsringes geben ihm folglich einen Aufschluss über die hierarchische Struktur der Organisation sowie über das innerhalb herrschende Machtgefüge (vgl. FISCHER 1990: S.48ff und S.116ff).

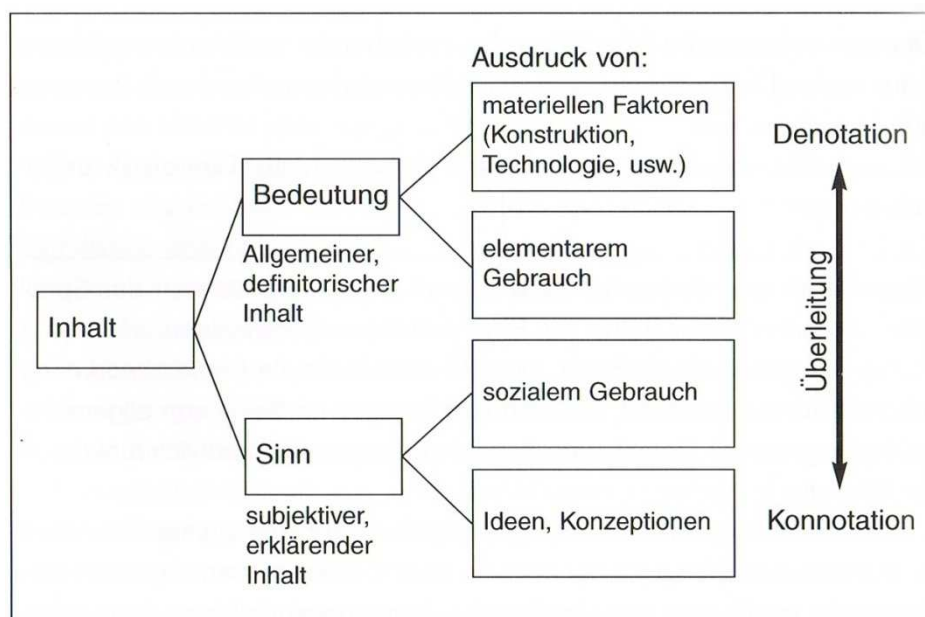
Nach SADALLA/SHEETS geht die Symbolik bis hin zu den verwendeten Baumaterialien. So unterstützen ihre Studien die Annahme, dass verschiedene Baumaterialien nicht nur wahrgenommen werden, sondern ihnen eine Art „*Persönlichkeit*“, „*Charakter*“ zugeschrieben wird. So wird Beton als „*kälter*“, „*emotionsloser*“ und „*härter*“ bewertet und empfunden als bspw. Blockholz (in sowie vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.132). Nach DIECKMANN et al ist Beton sogar ein Symbol für eine abweisende Umwelt geworden. Als Wirkung sehen sie einen nicht möglichen Beziehungsaufbau zwischen dem Menschen und aus Beton gestalteten Räumen. Solche aus Beton gestaltete Umwelten sind für den Nutzer unveränderbar und werden von GIFFORD als „*harte Architektur*“ bezeichnet (in sowie vgl. DIECKMANN, WALDEN, ET AL. 2004: S.5f).

GOLLER/RICHTER zeigen auf, dass für die Gestaltung von Hausaußenseiten verwendete Baumaterialien, Informationen über „*die soziale Identität des Hausbesitzers auf den drei orthogonalen Faktoren kreativer Ausdruck, interpersonaler Stil und soziale Klasse.*“ vermitteln und sie somit einen „*symbolischen Interaktionismus*“ unterstützen (GOLLER/RICHTER 2004B: S.132).

Neben den verwendeten Baumaterialien und den Raumtextilien, die für die Errichtung und Gestaltung der Räumlichkeiten des Beratungsringes eingesetzt werden, kann u.a. dem Mobiliar, den Arbeitsmitteln sowie der Dekoration eine jeweilige Symbolik in Form von Wertigkeiten zugesprochen werden. Neben dieser Einzelbewertung erfolgt auch eine Gesamtbewertung des Beratungsraumes als Ganzes, wodurch sich der jeweilige Akteur ein ästhetischer Eindruck bilden kann. Ferner ist ein unterschiedliches Handeln und Verhalten der beiden Akteure bedingt durch das jeweilige räumliche Arrangement (sozialer Gebrauch) zu erwarten: auf einem Stuhl sitzt und bewegt man sich anders als in einem Sessel oder gar auf einem Sofa -obwohl sich beides zum Sitzen für die Dauer des Gespräches eignet. Gestaltete Beratungsräume haben somit in Anlehnung an WEBER auf einer ersten Ebene für die Akteure eine relativ allgemeingültige und rationale Bedeutung (die sogenannte Denotation). Diese ist bedingt durch die Raumgeometrie, die Aufteilung der Arbeitsflächen, das vorhandene Mobiliar sowie die Arbeitsmittel, die im Hinblick auf ihre jeweilige Funktionalität sowie ihren funktionalen Gebrauch zur Erfüllung der Arbeitsaufgabe Beratung

betrachtet wird. Im Rahmen der kognitiven Bewertung durch die Akteure, werden die räumlichen Gegebenheiten darüber hinaus auf einer zweiten Ebene emotional und ästhetisch betrachtet und im Hinblick auf die persönliche Wertschätzung ihnen gegenüber interpretiert. Die beiden Akteure geben den räumlichen Gegebenheiten des Beratungsraumes somit ihre ganz persönliche Sinndeutung (die sogenannte Konnotation), die über die reine funktionale Bedeutung hinausgeht. Grundlegend bedeutet dies, dass durch Gestaltung von Räumen bestimmte soziale Verhaltensweisen konnotiert und damit stimuliert werden können. So sind die Sitzmöbel zum Sitzen denotiert und gestalterisch durch Formgebung, Verarbeitung sowie deren Farbgebung konnotiert (vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.133ff). Einen zusammenfassenden Überblick gibt die Abbildung „Denotation und Konnotation des Beratungsraumes“ nach WEBER (vgl. in GOLLER/RICHTER 2004B: S.134).

Abb. 25: Denotation und Konnotation des Beratungsraumes



Quelle: nach WEBER in GOLLER/RICHTER 2004B: S.134.

Die subjektive zweite Betrachtungsebene kann dazu führen, dass Ringberater und Ratsuchender dem Beratungsraum mit seinem Interieur eine unterschiedliche Sinndeutung geben, insbesondere wenn beide unterschiedlicher kultureller Herkunft sein sollten oder aus verschiedenen sozialen Schichten kommen (vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.135).

FISCHER bezeichnet die subjektive Sinndeutung als „sozio-emotionale“ Bedeutungsvorstellungen die zusammen mit den symbolischen Wertvorstellungen, aus den räumlich-physikalischen Gegebenheiten des Beratungsraumes, einen topologischen Raum

werden lassen. Demnach sind Beratungsräume als symbolische Konstrukte, *„als konkrete physische Systeme, die als Träger von Regeln, Werten und Normen der Außenwelt dienen und auf die eine oder andere Weise die Modalitäten von deren sozialer Organisation widerspiegeln.“* anzusprechen (FISCHER 1990: S.97). Das bedeutet, dass der gestaltete Beratungsraum mit seinen materiellen und geometrischen Gegebenheiten für einen bestimmten Kulturkreis im sozialen Bewusstsein ist und kognitiven Bewertungsprozessen unterliegt. HALL hat für diese kulturelle Betrachtungs- und Bedeutungsebene und der daraus resultierenden Handhabung von Räumen, den Begriff Proxemik (*„proxemics“*) geprägt. Kerngedanke dieses Ansatzes ist die Annahme, *„das nämlich Kommunikation den Kern der Kultur und recht eigentlich des Lebens selbst ausmacht.“* (HALL 1976: S.15). Er verwendet für die sich daraus manifestierenden interpersonellen Distanzen synonym den Begriff des Territoriums. Ferner weist er mehrfach darauf hin, dass das menschliche Verhalten je nach Person, Situation und kulturellen Aspekten variieren kann und dies in der Aussagebreite und -kraft der Ergebnisse zu berücksichtigen ist (HALL 1976: S.12ff). In Anlehnung an LEWIN geht dieser anthropologische Ansatz davon aus, *„daß die Arbeitsräume als solche topologische Felder (Lewin) bilden, das heißt, daß sie jederzeit in positiver oder negativer Weise qualifiziert werden sowohl durch die Natur der Interaktionen als auch durch die verschiedenen kognitiven Systeme der Raumbeurteilung, die ihrerseits sowohl Information als auch affektive Bewertungen enthalten.“* (FISCHER 1990: S.98).

Die Ausführungen machen deutlich, dass sämtliche Räumlichkeiten des Beratungsringes bis hin zum Gebäude in dem sich diese befinden, symbolische Bedeutungsträger sind. Es konnte aufgezeigt werden, dass neben der Gestaltung dieser Räumlichkeiten (Raumfunktionskonzepte) auch die verwendeten Baumaterialien, Mobiliar und Arbeitsmittel für die Akteure eine allgemeingültige und rationale Bedeutung haben. Hinzu kommt eine subjektivere Ebene, auf der die jeweilige Person diesen Dingen noch einen persönlichen Sinn zuschreibt. Nutzt der Ringberater seinen Bürostuhl für das Beratungsgespräch, so ist davon auszugehen, dass er diesen Stuhl als „seinen“ Stuhl betrachtet, der nur ihm zur Verfügung steht. Rein funktional könnte aber auch der Ratsuchende diesen Stuhl zum Sitzen gebrauchen. Durch diese konnotierende Betrachtungsebene kann es passieren, dass Berater und Ratsuchender den räumlichen Dingen einen unterschiedlichen Sinn geben.

5.5 Die Beziehungsebene des jeweiligen Akteurs zum Beratungsraum

In den folgenden Ausführungen werden die unterschiedlichen umweltpsychologischen Konzepte zur mehrfach angesprochenen Mensch-Umwelt-Beziehung vorgestellt. Es findet somit ein Perspektivwechsel vom Beratungsraum hin zum jeweiligen Akteur statt: stand zuvor der Raum mit dem vom ihm ausgehenden Botschaften im Fokus, sind es jetzt das Wahrnehmen des Raumes und das Handeln im Raum aus Sicht der Person. Wie sich zeigen wird, manifestieren sich diese letztlich auf der Interaktionsebene zwischen der Person und dem Beratungsraum als gestaltete Umwelt und damit auch auf der zwischenmenschlichen Interaktionsebene, da sich zeitgleich zwei Personen in diesem Raum zu dem Beratungsgespräch befinden.

5.5.1 Umweltpsychologische Konzepte zur Mensch-Umwelt-Beziehung

Aufgrund fehlender Abgrenzungen und ausstehender Basistheorien werden sich wie bereits dargestellt, inhaltliche Überschneidungen bis hin zu Doppelungen ergeben. Die aufgeführte Reihenfolge beinhaltet keine Gewichtung in Richtung Relevanz oder Wirkungsintensität auf den jeweiligen Akteur oder auf das Beratungsgespräch.

Territorium und Territorialität

Bereits beim Betreten des Grundstücks, wenn sich das Gebäude mit dem Grundstück in der Verfügungsgewalt des Beratungsringes befindet, betritt der ratsuchende Unternehmen dessen Territorium. Dabei spielt es keine Rolle, ob es gemietet oder es sich im Eigentum befindet. Eine gemietete Etage, einzelne Areale im Gebäude oder einzelne Räumlichkeiten sind ebenfalls als Territorien anzusprechen. SCHULZ-GAMBARD definieren Territorium als *„geografisch fixierte Räume oder Gebiete für die eine Person, eine Gruppe oder ein anderes Kollektiv einen tatsächlichen oder potentiellen Besitzanspruch (Verfügungsgewalt) erhebt“* (in CHRISTL, ET AL. 2004: S.197). Sämtliche Räume des Beratungsringes sind somit als Territorien anzusprechen. Diese Definition impliziert das Vorhandensein von räumlich-physikalischen Grenzen mit möglichen Zugangsbeschränkungen. Je weiter sich der Ratsuchende dem eigentlichen Beratungsraum nähert, desto tiefer dringt er in das für ihn fremde Territorium ein.

Vom Grundstück bis in den Beratungsraum durchläuft der Ratsuchende nach ALTMANN dabei drei Ebenen (vgl. in DIECKMANN 2004B: S.56):

1. Ebene 1: Befindet er sich auf dem Grundstück außerhalb des Gebäudes, welches nicht durch eine Zugangsbeschränkung wie eine geschlossene Einzäunung abgegrenzt ist, so ist dies als ein öffentliches Territorium anzusprechen. Kennzeichnend sind der nahezu freie Zutritt und die uneingeschränkte Nutzung. Es gelten bestimmte Verhaltensregeln und Gebräuche.
2. Ebene 2: Als sekundäres Territorium ist das Gebäude der Beratungsringe und der Landwirtschaftskammer Niedersachsen bei gemeinsamer Nutzung als „grünes Zentrum“ (vgl. BOLAND, EHLERS, ET AL. 2005: S.23), zu benennen. Berater und weitere Mitarbeiter üben hier das Nutzungsrecht über das Gebäude mit den innenliegenden Räumlichkeiten aus. Dabei kann das genannte Recht für die einzelnen Personen des Beratungsringe je nach hierarchischem Rang bzw. Status beschränkt oder unbeschränkt sein. Neben dem gibt es bestimmte Zugangskriterien bzw. Zugangsbeschränkungen für Außenstehende, wie eine verschlossene Haustür mit Kameraüberwachung, die erst nach erfolgtem Klingeln und Rücksprache über die Sprechanlage geöffnet wird.
3. Ebene 3: Als primäres Territorium ist der Büroraum des Ringberaters zu identifizieren. Hier hat er, z.B. gesichert durch die alleinige Schlüsselgewalt, das ausschließliche Nutzungsrecht und kann entscheiden, wer wann seinen Arbeitsbereich betritt und diesen nutzen kann oder auch nicht.

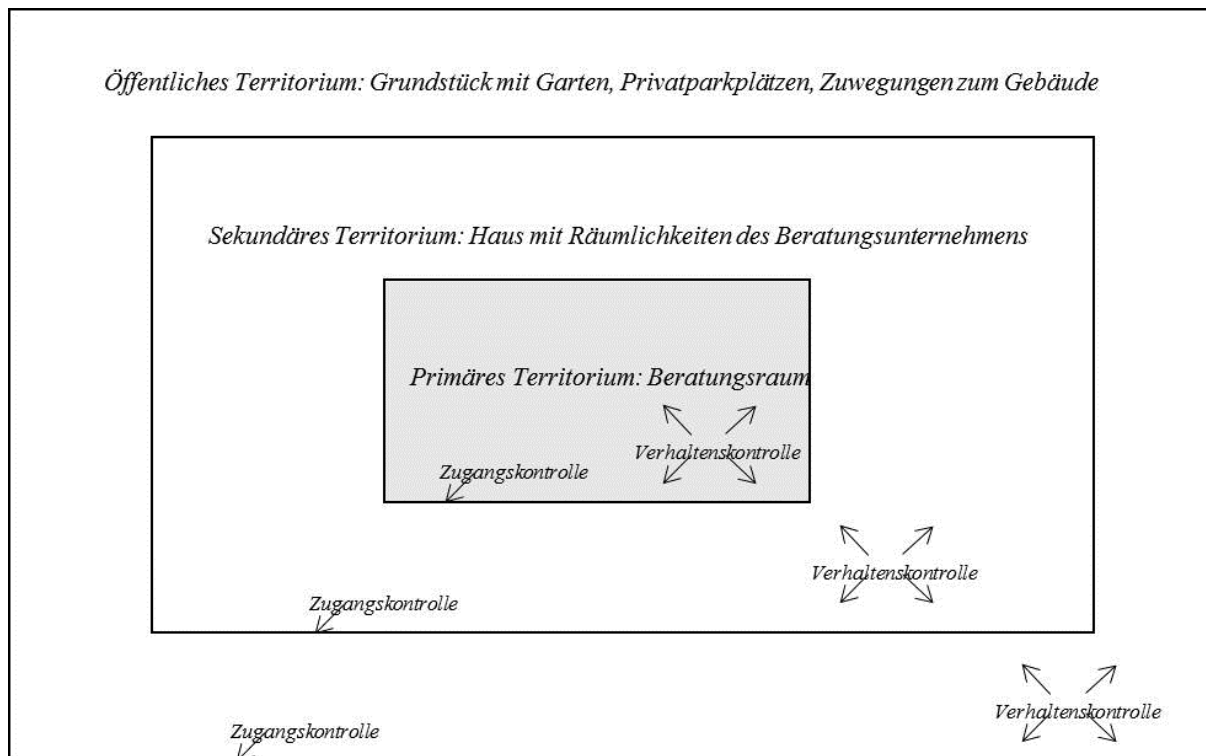
Die eigene Abbildung „Territorien und Territorialität in der Beratungssituation“ nach ALTMANN stellt die zuvor genannten drei Ebenen mit der jeweils grundlegend vorhandenen Zugangs- und Verhaltenskontrolle grafisch dar (vgl. in DIECKMANN 2004B: S.56).

FORGAS formuliert zum Betreten von Beratungsräumen: *„Ein Klient wird nach höflichem Anklopfen zum Eintreten aufgefordert und so vom räumlichen Arrangement gezwungen, sich symbolisch als unbefugter Eindringling wahrzunehmen. Natürlich wird die Interaktion zwischen den beiden Menschen davon nicht unbeeinflusst bleiben.“* (FORGAS 1999: S.283).

Auf dem Weg zum Beratungsgespräch durchläuft der Ratsuchende die oben konkretisierten Ebenen 1-3 mit einem für ihn sinkenden Grad an Zugangs- und Nutzungsrechten, reziprok zum entsprechenden Grad für die bzw. den Berater und mögliche Mitarbeiter. Die damit einhergehende Verfügbarkeit über Räume, Areale und Objekte durch diese Personengruppe wird als dauernde Territorialität bezeichnet. Sie dient u.a. zur Identitätsbildung, zeigt Macht- und Statusverhältnisse und dient zur Verhaltens- und Handlungskontrolle gegenüber Außen- und Innenstehenden. Sie äußert sich durch gesetzte Markierungen, wie ein Türschild mit dem

Namen des Beraters an der Tür seines Büroraumes. Die Beanspruchung von Arealen im Raum während des Beratungsgesprächs, wie den Sitzplatz und Bereiche des Tisches durch den Ratsuchenden, werden als Aktual Territorialität bezeichnet. Sie ist zeitlich befristet für die Dauer des Gesprächs und überlagert die dauernde Territorialität (DIECKMANN 2004B: S.55).

Abb. 26: Territorien und Territorialität in der Beratungssituation



Quelle: eigene Darstellung nach ALTMANN (vgl. in DIECKMANN 2004B: S.56); Die Darstellung zeigt die territorialen Zonen mit der Ausübung von Territorialität in Form von möglicher Zugangskontrolle gegenüber dem außerhalb stehenden Ratsuchenden bzw. möglicher Verhaltenskontrolle gegenüber dem Ratsuchenden innerhalb dieser Zonen.

Für das Vorhandensein der Territorialität gibt es zwei grundsätzlich verschiedene Ansätze. Wird es zum Einen als ein angeborenes, instinkthafes Verhalten gesehen, so ist es zum Anderen ein kulturell erworbenes Verhalten (vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.193ff).

HALL macht deutlich, dass Territorialität für Mensch und Tier ein Verhaltenssystem ist, dass grundlegend und charakteristisch ist. Als Funktionen verweist er neben dem Erhalt von Art und Umwelt auf den Zusammenhang mit persönlichen und sozialen Funktionen (HALL 1976, S.22ff). FISHER definiert in Anlehnung an ALTMANN Territorialität als „Verhalten, das die Wahrnehmungen, die Nutzung und individuelle Verteidigung bestimmter Zonen, Objekte und Ideen miteinander verknüpft“ (in FISHER 1990, S.28). Unter weiterem Bezug auf ALTMANN begründet er das Vorhandensein und die Aufrechterhaltung von Territorien als

Reaktion auf die (potentielle) Gegenwart von Dritten, auf den Umgang mit Umweltaspekten und der Befriedigung motivationaler Zustände. Mit der Form des Verhaltens, dem situativen Kontext, mit gemachten Erfahrungen und physiologischen Faktoren beschreibt er in weiterer Anlehnung die vier Dimensionen von Territorialität. Die Aneignung des Raumes mit der Zugangskontrolle gegenüber Außenstehenden und der Verhaltenskontrolle gegenüber Innenstehenden sieht er als die zwei wesentlichen Funktionen von Territorialität. Territorialität ist somit Kommunikation und nach FORGAS ein universaler nonverbaler Kommunikationskanal (vgl. FORGAS 1999: S.149ff). Sie regelt u.a. die Privatsphäre und Intimität der beiden Akteure in der Beratungssituation. Nach ALTMANN determinieren Territorien die interpersonelle Beziehung zwischen den beiden Akteuren und ist damit ein Regulationssystem für deren soziale Beziehung zu sehen (vgl. FISCHER 1990: S.26ff).

FISCHER führt an, dass es noch eine Vielzahl weiterer theoretischer Erklärungsansätze zu den Konzepten Territorium und Territorialität gibt, die neben der aufgezeigten geografischen Fixierung auf einen bestimmten Raum, auch die subjektiven Territorien des Individuums mit einbeziehen. Mit diesen Konzepten wird ebenfalls versucht, Begriffsdefinitionen zu finden und eine systematische Beschreibung und Einordnung durchzuführen. Ziel ist es dabei, dass individuelle menschliche Verhalten im Zusammenhang mit Aspekten der Umwelt interpretieren zu können (vgl. FISCHER 1990, S.26ff).

Verstöße wie ein unerlaubtes Betreten des Büroraumes des Ringberaters durch den Ratsuchenden können beim Berater zu verschiedenen Reaktionen führen: physische und psychische Abwehrreaktion des Beraters sind ebenso möglich, wie die temporäre Aufgabe seines Territoriums für die Dauer des Einzelberatungsgesprächs. Als Verstoß gilt auch die Kontamination durch externe Störquellen wie Gespräche Dritter in Nebenräumen oder auf dem Flur wenn diese mitgehört werden können (vgl. DIECKMANN 2004B: S.57).

Die Ausführungen machen deutlich, dass Territorialität als ein bestimmtes Verhalten und Handeln gegenüber Dritten, individuell und situationsabhängig ist und somit eine hohe Variabilität aufweist. Geltende Zugangsrechte bzw. -beschränkungen der einzelnen territorialen Zonen, dargestellt durch Gebietsmarkierungen, haben jeweils die Wirkung einer Barriere, die vom Ratsuchenden überwunden werden muss. In jeder dieser Zonen gelten bestimmte Nutzungsrechte mit implizierten Verhaltensregeln. Die Ausübung der Zugangs- und Verhaltenskontrolle verleiht dem Ringberater bzw. dem Beratungsring Macht und zeigt oftmals den Status von Personen in der Unternehmenshierarchie.

Folgernd ist aus Sicht des Verfassers für die Beratungssituation zu fordern, dass die Barrieren auf dem Weg zum Beratungsgespräch für den verunsicherten Ratsuchenden einfach zu überwinden sind sowie vom Beratungsring gewünschte oder geforderte Verhaltensregeln klar und verständlich kommuniziert werden. Dies kann bspw. durch Schilder „Bitte klingeln“ oder „Bitte am Empfang melden“ erfolgen.

Persönlicher Raum und interpersonelle Distanzen

Neben dem Territorium als geografisch fixierter Raum gibt es den persönlichen Raum, der subjektiv und geografisch nicht festgelegt ist und der jeden der beiden Akteure ständig umgibt. Neben HALL, der diesen subjektiven Raum als „(Luft-)Blase“ umschreibt, verwenden andere Autoren Begriffe wie „*body buffer zone*“ (HORROWITZ), „*Schale*“ (MOLES) oder „*persönlicher Raum*“ (SOMMER) zur Konkretisierung (vgl. FISCHER 1990: S.34f). Die Größe dieses Raumes variiert je nach Person und Situation. Die unsichtbaren Grenzen dieses Raumes bilden eine psychologische Barriere gegenüber Außenstehenden und dienen in der Beratungssituation Berater und Ratsuchendem zur Regulierung ihrer persönlichen Privats- und Intimsphäre. Es gelten analog zum Territorium für den jeweils anderen Akteur, Zugangsbeschränkungen für den persönlichen Raum sowie Verhaltensregeln und Nutzungsrechte innerhalb dessen.

Messbar wird der persönliche Raum durch die interpersonelle Distanz zwischen den beiden Akteuren. HALL hat hierzu den Begriff „*Proxemics*“ geprägt, der sich mit dem Begriff Beziehungsforschung übersetzen lässt. Er unterteilt den persönlichen Raum in eine „*intime*“, eine „*persönliche*“, eine „*soziale*“ und eine „*öffentliche Zone*“. Innerhalb jeder dieser Zonen gibt es jeweils eine nahe und eine weite Phase für die er anhand von Beobachtungen messbare Distanzbereiche festgelegt hat (HALL 1976: S.125ff sowie vgl. FORGAS 1999: S.32f). Nach FISCHER ist die interpersonelle Distanz „*jener Abstand, den sozial interagierende Individuen untereinander aufrecht erhalten.*“ (FISCHER 1990: S.36). RUHLEDER differenziert vertiefend interpersonelle Distanzen anhand der grundlegenden Persönlichkeitsmerkmale extrovertiert bzw. introvertiert sowie nach dem Bekanntheitsgrad zwischen Personen. Für eher extrovertierte Personen führt er wesentlich geringere Distanzen in den einzelnen Distanzzonen an, als für eher Introvertierte. Der Bewegungsspielraum zwischen einem „angenehmen“ bzw. „unangenehmen“ Distanzempfinden in den einzelnen Zonen ist demnach bei eher extrovertierten und/oder unbekannten Personen größer als bei eher Introvertierten (vgl. in GEISLER, L. 1992: S.32ff). In der eigenen Abbildung „Distanzzonen und interpersonelle Distanzen zwischen den Akteuren“ nach HALL, FORGAS

und GEISLER sind die von den beiden Autoren angegebenen Distanzen vergleichend aufgeführt (vgl. HALL 1976: S. 125ff; vgl. FORGAS 1999: S.149ff sowie vgl. GEISLER, L. 1992: S.32).

Abb. 27: Distanzzonen und interpersonelle Distanzen zwischen den Akteuren

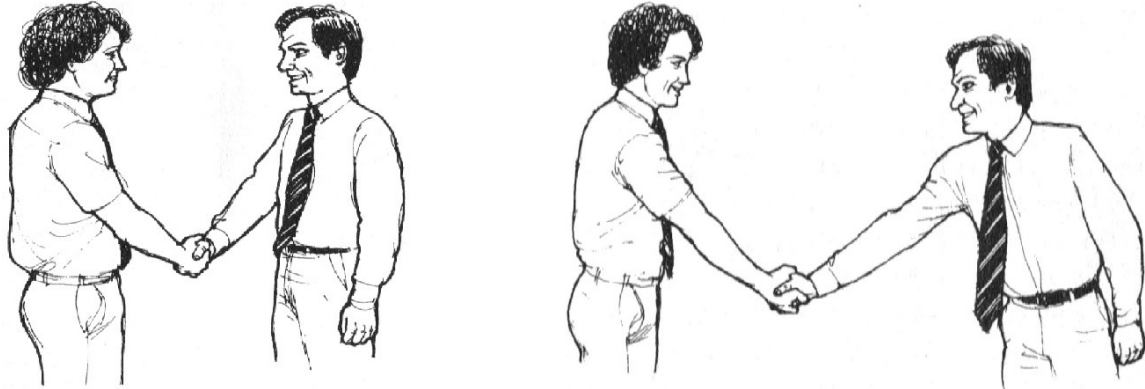
Autor	Distanzzonen							
E.T.Hall	intime Zone		persönliche Zone		soziale Zone		öffentliche Zone	
	nahe Phase	weite Phase	nahe Phase	weite Phase	nahe Phase	weite Phase	nahe Phase	weite Phase
	< 15cm	15 - 45cm	45 - 75cm	75 - 120cm	120 - 220cm	220 - 360cm	360 - 750cm	> 750cm
R.H.Ruhleder	Intimdistanz		persönliche Distanz		gesellschaftliche Distanz		Ansprachedistanz	
	40 - 150cm		150 - 200cm		200 - 400cm		> 400cm	
	30 - 50cm		40 - 150cm		150 - 300cm		> 300cm	
	< 50cm		150 - 300cm		150 - 300cm		> 300cm	

Quelle: eigene Darstellung (vgl. HALL 1976: S. 125ff; vgl. FORGAS 1999: S.149ff sowie vgl. GEISLER, L. 1992: S.32).

Größere Distanzzonen werden nach CHRISTL/RICHTER von ängstlichen bzw. gewalttätigen Personen beansprucht. Als weiterer personenbezogener Einflussfaktor mit raumvergrößernder Wirkung ist eine als „stressreich“ empfundene Interaktion zu nennen. Dies kann in der Beratungssituation beim Ratsuchenden auftreten, wenn er von einem unbekannten oder negativem Gesprächsinhalt ausgeht und der Ringberater ihm fremd ist (CHRISTL/RICHTER 2004: S.193ff). Alter, Geschlecht, sozialer Status und Gruppenzusammensetzungen sind nach ALTMAN als weitere personenbedingte Variablen zu nennen. Hinzu kommen des Weiteren kulturell bedingte Faktoren, die ebenfalls die Wahl der interpersonellen Distanz beeinflussen (in FISCHER 1990: S.36). Innerhalb der Kultur ist zwischen Land- und Stadtbevölkerung zu unterscheiden. PEASE/PEASE verdeutlichen dies bereits an der Begrüßung von zwei Personen: Begrüßen sich zwei Stadtbewohner, so strecken sie die Hände 45cm aus und gehen auf den Gegenüber einen Schritt zu. Landbewohner wie der Rat suchende Unternehmer hingegen, halten eine Armlänge von 100-120cm Abstand, stehen fest auf dem Boden und neigen lediglich den Oberkörper vor. (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.187). Die Abbildung „Interpersonelle Distanzen zur Begrüßung des Ratsuchenden“ von PEASE&PEASE illustriert zur Linken die Begrüßung zweier Stadtbewohner und zur Rechten die zweier Landbewohner. Für den Ringberater bedeutet dies, dass er zur Begrüßung eher einen größeren Abstand wahren sollte. Im Umkehrschluss sollte er nicht verwundert sein, wenn der Ratsuchende bei der Begrüßung einen größeren Abstand einhält. Es zeigt sich, dass bereits zur Begrüßung der

beiden Akteure eine mögliche Interaktionsstörung aufgrund einer falsch gewählten interpersonellen Distanz auftreten kann (vgl. PEASE/PEASE 2003: S.48f).

Abb. 28: Interpersonelle Distanzen zur Begrüßung des Ratsuchenden



Quelle: PEASE/PEASE 2003: S.48; Verwendungszweck geändert; links: Begrüßung eines Stadtbewohners; rechts: Begrüßung eines Landbewohners.

Neben diesen Personen- und Situationsvariablen hat die Gestaltung des Beratungsraumes Auswirkung auf die Größe des persönlichen Raumes: empfundene Offenheit und Übersichtlichkeit und damit einhergehende Kontrolle über den Beratungsraum führen ebenso zu einer geringeren interpersonellen Distanz, wie Lärmstörungen von außerhalb oder ein geringes Beleuchtungsniveau (vgl. CHRISTL/RICHTER 2004:S.198ff sowie vgl. HALL 1976: S.118ff).

Nach HALL kann erwartet werden, dass die beiden Akteure wahrscheinlich unbewusst eine angemessene Distanz in der sozialen Interaktion Einzelberatungsgespräch einhalten werden. Er hebt hierbei besonders die Verbindung zwischen der jeweiligen Distanz und der Beziehungsqualität hervor. Mit steigender Beziehungsqualität ist folgernd eine Verringerung der interpersonellen Distanz zwischen dem Ringberater und dem Ratsuchenden zu erwarten (vgl. HALL 1976: S.118ff). ALTMAN beschreibt dies mit interpersonellen Faktoren. Demnach wird die gegenseitig aufgebrachte Sympathie bzw. Antipathie, eine generelle Anziehung bzw. Meidung sowie der empfundene Zusammenhalt zwischen dem Berater und dem Ratsuchenden Einfluss auf die Wahl der Distanz zwischen den Beiden haben (vgl. FISCHER 1990: S.36f). Distanzverhalten als nonverbales Kommunikationsmittel ist somit immer auch von symbolischer Bedeutung für den Gegenüber und zeigt dem Gegenüber, wie man (aktuell) zu ihm steht bzw. was man von ihm hält (GEISLER, L. 1992: S.31). Aus Sicht des Verfassers bleibt in der Annahme von HALL, dass beide Akteure quasi „automatisch“ eine als angenehm

empfundene Distanz einnehmen, der erörterte Aspekt der räumlich-physikalischen Bedingungen des Raumes unterrepräsentiert. Wie soll dieses bspw. an einem Tisch „automatisch“ erfolgen können, wenn dieser eine große Tischtiefe hat, wodurch beide Akteure eine weite interpersonelle Distanz einnehmen „müssen“?

Nach FISCHER hat die Aktivität der jeweiligen Person ebenfalls Einfluss auf die Distanz. So wird von ansprechenden Personen eine geringere Distanz gewählt als von der angesprochenen Person (FISCHER 1990: S.37).

Die jeweils eingenommene Distanz der beiden Akteure im Beratungsgespräch ermöglicht und determiniert somit zugleich deren soziale Interaktion, wie die Abbildung „Empfindungen und Aktivitäten in den interpersonellen Distanzzonen“ von CHRISTL/RICHTER für die vier Distanzzonen zeigt (vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.198).

Abb. 29: Empfindungen und Aktivitäten in den interpersonellen Distanzzonen

Distanz	Zone	Aktivitäten	Empfindungen
0 bis 45 cm	intim	Sportarten mit Körperkontakt (Sex, Ringen)	Sehr stark. Berührung geht vor Sprechen.
45 bis 120 cm	persönlich	Interaktionen mit Freunden und Bekannten	Gemäßigt. Normale Sichtverhältnisse. Sprechen geht vor Berühren.
120 bis 360 cm	sozial	Arbeit und Geschäft	Minimal. Normale Sprechlautstärke. Keine Berührungen.
über 360 cm	öffentlich	Formelle Interaktionen – z. B. das Halten einer Rede	Sehr schwach. Übertriebene Gestik unterstreicht das Gesagte.

Quelle: CHRISTL/RICHTER 2004: S.198.

Nach HALL bezieht sich demnach die von CHRISTL/RICHTER genannte Aktivität „*Arbeit und Geschäft*“ auf gewöhnliche Geschäftsvorfälle und den Umgang zwischen Arbeitskollegen (CHRISTL/RICHTER 2004; HALL 1976: S.126f). Es wird deutlich, dass in jeder dieser Zonen bestimmte Aktivitäten möglich sind. Ebenfalls bedingen die Zonen mögliche körperliche Berührungen oder schließen sie aus. Empfindungen der Personen nehmen mit zunehmender Distanz ab (CHRISTL/RICHTER 2004:198ff). SCHÄFERS führt hierzu aus: „*Alle vier Distanzen haben mit spezifischen Empfindlichkeiten des menschlichen Raumverhaltens zu tun; sie nehmen von den Extremitäten (z.B. Armlänge) und dem Gesichtswinkel der Wahrnehmung wie den anderen Sinnesorganen (Geruchssinn) ihren Ausgang.*“ (SCHÄFERS 2006: S.33).

Gemäß den Ausführungen von HALL ist somit für das Beratungsgespräch zu erwarten, dass es in der weiten persönlichen Zone (Entfernung 75 - 120cm) stattfinden wird, da in dieser Zone „*Themen von persönlichem Interesse und Engagement*“ behandelt werden können. Für die beiden Akteure bedeutet dies im Umkehrschluss einen nonverbalen Bewegungsspielraum von ca. 45cm zwischen den negativen Empfindungen „zu nah“ vs. „zu weit“. Den Übergang von der weiten persönlichen zur nahen sozialen Zone (120cm Distanz) bezeichnet er als „...*Grenze der körperlichen Herrschaft in eigentlichen Sinn.*“, da ab hier keine körperliche Berührung bei beidseitigem ausgestrecktem Arm von Berater und Ratsuchendem, mehr stattfinden kann. Die jeweilige Armlänge der beiden Akteure kennzeichnet den Beginn der weiten persönlichen Zone. In dieser weiten Zone können Kopfgröße und Einzelheiten der Gesichtszüge vom Gegenüber ebenso normal wahrgenommen werden, wie Hand- und Körperbewegungen. Körperwärme, Körpergeruch und Atemgeruch sind normalerweise hier nicht wahrnehmbar. Berührungen sind möglich (HALL 1976: S.125ff).

GEISLER gibt für eine optimale Gesprächsdistanz zwischen Arzt und Patient die weite persönliche Distanz von 90 - 150cm an. Innerhalb derer wird dem Gegenüber eine offene und neutrale Gesprächsbereitschaft signalisiert und ein vertrauliches Gespräch ist möglich (GEISLER, L. 1992: S.34).

Die eigene Abbildung auf Basis der BGI 5050, „*Persönlicher Raum und Interpersonelle Distanzen im Beratungsraum*“ soll dies exemplarisch nach HALL sowie nach FORGAS für das Einzelberatungsgespräch im Beratungsraum mit einer geometrischen Größe von ca. 5,30m Länge und 4,60m Breite darstellen. Auf die Darstellung von Stühlen und Tischen wurde für eine bessere Übersichtlichkeit verzichtet. Gleiches gilt für die Abbildung der nahen Phase in der intimen Distanzzone sowie für die aufgrund der Raumgröße irrelevante, weite soziale sowie die öffentliche (nahe und weite Phase) Distanzzone.

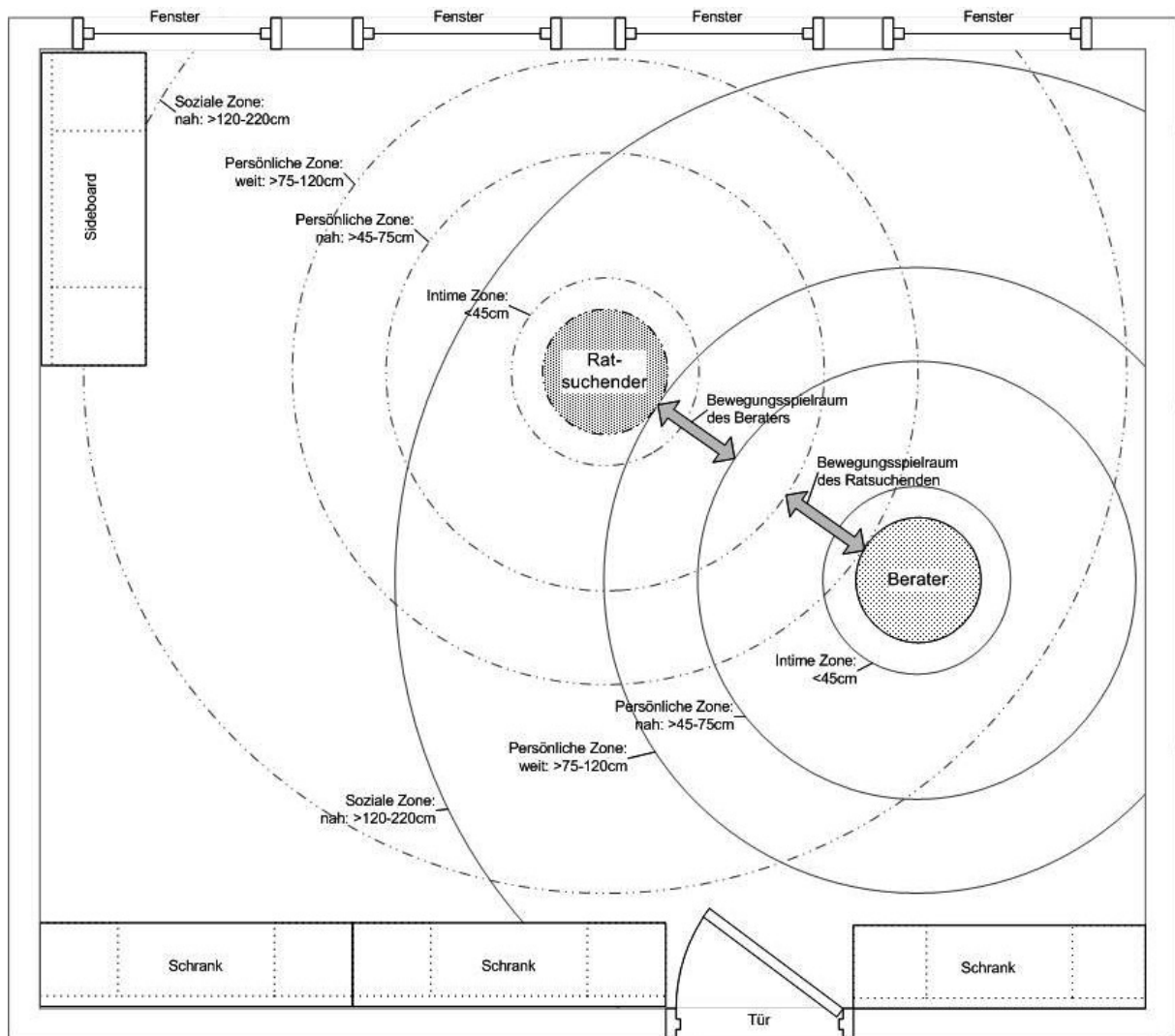
Der genannte nonverbale Bewegungsspielraum der beiden Akteure von 45cm in der weiten Phase der persönlichen Zone (75-120 cm interpersonelle Distanz) ist als Doppelpfeil dargestellt. Es zeigt sich, dass die Verringerung der Distanz durch eine Person (Verhalten und Handeln) immer automatisch eine Distanzverringerung für die andere Person bedeutet, welches von der betroffenen Person als angenehm oder unangenehm empfunden werden kann (vgl. vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.41; vgl. HALL 1976: S.125ff sowie vgl. FORGAS 1999: S.149ff).

In der Beratungssituation werden folgernd beide Akteure versuchen, die weite persönliche Zone aufrecht zu halten. Kurzzeitige Verletzungen wie ein Nachvornehmen des Ringberaters

in Richtung Ratsuchenden, kann von diesem entweder toleriert werden oder durch ein Zurücklehnen in den Stuhl kompensiert werden (vgl. DIECKMANN 2004A: S.52). Kommt es nach GEISLER, bedingt durch ein nicht veränderbares Raumarrangement des Beratungsraumes oder durch anhaltende Missachtung von einem der Akteure, zu anhaltenden wesentlichen Über- bzw. Unterschreitungen der weiten persönlichen Distanzzone beim Gegenüber, so kann dies zu deutlichen Kommunikationsstörungen führen. Für zwei sich unbekannte Männer, die sich in der weiten intime Distanzzone befinden, kann bereits ein Blickkontakt von mehr als 3 Sekunden als aufdringlich bis hin zur Zumutung empfunden werden (vgl. GEISLER, L. 1992: S.32ff). Diese Verletzungen des persönlichen Raumes werden von beiden Akteuren bei gesteigerter negativer Erregung als unangenehm empfunden werden. Zieht sich der „Eindringling“ nicht wieder zurück, so wird der „Betroffene“ zwischen den Skalenendpunkten Flucht vs. Angriff mit reserviertem Verhalten und Rückzugshandlungen reagieren. Dies äußert sich nonverbal durch Senken des Kopfes, ausweichende Blicke oder durch Wegdrehen des Körpers (vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.199ff; vgl. HALL 1976: S.118 sowie vgl. FISCHER 1990: S.38). Auf der kognitiven Ebene kommt es zu einer negativen Bewertung des „Eindringlings“ (vgl. DIECKMANN 2004A: S.54).

Die interpersonelle Distanzwahl erfolgt somit individuell nach der jeweiligen Person, der anzutreffenden Situation, der Beziehung zum Gegenüber und ist geprägt von kulturellen Aspekten. Verletzungen der Distanzen werden als unangenehm und negativ erregend empfunden und führen zu einer Reaktion zwischen den Skalenendpunkten Flucht vs. Angriff. Grundlegend formulieren PEASE&PEASE: *„Wenn Sie möchten, dass sich Menschen in Ihrer Umgebung wohl fühlen, beherzigen Sie die goldene Regel: „Abstand halten“. Je enger Ihr Verhältnis zu anderen, desto näher dürfen Sie sich in ihren verschiedenen Abstandszonen an sie heranwagen.“* (PEASE/PEASE 2007: S.187).

Abb. 30: Persönlicher Raum und Interpersonelle Distanzen im Beratungsraum



Quelle: eigene Darstellung auf Basis BGI5050: Verwendungszweck geändert (vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.41); interpersonelle Distanzen zwischen Berater und Ratsuchendem nach HALL (vgl. HALL 1976: S.125ff sowie vgl. FORGAS 1999: S.149f); die dargestellte interpersonelle Distanz als messbare Größe des persönlichen Raumes, ist situations- und personenabhängig sowie kulturspezifisch und verändert sich je nach Beziehungsqualität zwischen dem Berater und dem Ratsuchenden; abgebildet ist ein Erstberatungsgespräch.

Folgernd ist aus Sicht des Verfassers für eine gelingende Beratungsbeziehung zu fordern, dass dem verunsicherten Ratsuchenden eine möglichst freie Distanzwahl gegenüber dem Ringberater ermöglicht wird. Dies kann z.B. durch eine freie Sitzplatzwahl und der damit verbundenen Ausrichtung der Sitzposition zueinander erfolgen. Mit zunehmender Festigung der Beratungsbeziehung kann anhand der Darstellungen gefolgert werden, dass die interpersonelle Distanz während des Beratungsgesprächs angepasst werden kann bzw. muss. Um dies auf Seiten des Beraters und des Ratsuchenden zu können, sollten Stühle zum Einsatz kommen, die entweder mit Rollen ausgestattet sind oder sich aufgrund geringen Gewichtes oder anderweitiger technischer Lösungen, leicht verschieben lassen.

Privatsphäre

Ziehen sich Ringberater und Ratsuchender für das Beratungsgespräch in den Beratungsraum zurück, so dient dies der Herstellung von Privatsphäre. Ziel ist es, ungestört durch Dritte, eingehende Anrufe usw., das Beratungsgespräch führen zu können. Diese ist gleich zu setzen mit „Privacy“, „das Private“, „Intimität“ (FISCHER 1990: S.41f), „Privatheit“ (CHRISTL/RICHTER 2004: S.201ff), „Alleinsein“ oder „Vor-den-Blicken-Anderer-Geschützt-Sein“ (FLADE 2004B: S.58ff). Nach ALTMANN ist Privatheit als „Prozeß der Kontrolle über den Zugang anderer zu sich selbst oder zur eigenen Gruppe“ zu definieren (in FLADE 2004B: S.58). Privatsphäre definiert nach WESTIN, ist „das Recht des Individuums, zu entscheiden, welche Informationen über sich anderen mitgeteilt werden dürfen und unter welchen Bedingungen.“ (in FISCHER 1990: S.41). Der im Folgenden synonym verwendete Begriff Privatsphäre impliziert das Vorhandensein von Schranken und Barrieren physischer wie psychischer Natur. Privatsphäre dient durch Öffnung bzw. Rückzug als wichtiger Regulierungsfaktor sozialer Beziehungen zu anderen Personen und zeigt die direkte Verbindung zur Territorialität und dem persönlichen Raum (vgl. FISCHER 1990: S.41ff). ALTMANN sieht diese „Rückzugs-Regulations-Mechanismen“ („privacy regulation mechanisms“) in engem Zusammenhang zwischen den jeweiligen subjektiven Erwartungen einer Person an die jeweilige Situation. Ziel der Person ist dabei es, durch das Ausmaß an sozialen Kontakten, dass jeweils gewünschte Privatisierungsniveau zu halten bzw. für eine bestimmte Situation zu erreichen. Das jeweils als angenehm empfundene Ausmaß an menschlicher Nähe kann sowohl von Situation zu Situation als auch über den Tagesverlauf unterschiedlich sein (in FORGAS 1999: S.287). Erwartet zum Beispiel der Ratsuchende zum Beratungsgespräch allein mit dem Berater im Beratungsraum zu sein, es befindet sich aber noch ein weiterer Berater mit im Raum da es sich um ein Mehrpersonenbüro handelt, so ist davon auszugehen, dass der Ratsuchenden sein gewünschtes Privatisierungsniveau nicht erreicht und dies negative Auswirkungen auf das Gespräch hat (vgl. FORGAS 1999: S.287).

Es kann davon ausgegangen werden, dass die beiden Akteure der Privatsphäre eine breite Sinndeutung geben. Nach WESTIN lassen sich folgende vier Dimensionen für eine systematisierende Einordnung darstellen (vgl. FISCHER 1990: S.41f sowie vgl. FORGAS 1999: S.287):

1. Einsamkeit: der Ratsuchende ist ohne physischen Kontakt zu anderen Personen bzw. von Ihnen isoliert und bleibt somit unbeobachtet. Selbstreflexion und Entspannung sind möglich.

2. Intimität: der Berater und der Ratsuchende ziehen sich zum ungestörten Beratungsgespräch zurück. Äußerungen von Gefühlen und Emotionen sowie zu Inhalten bleiben im Raum.
3. Anonymität: der Ratsuchende geht zu einer anonymen Beratung -ist somit für den Berater ohne Identität und bleibt unerkant.
4. Reserviertheit: Aufbau von psychologischen Barrieren im Verlauf des Interaktionsprozesses zwischen Berater und Ratsuchendem aufgrund Störungen von Dritten. Äußerungen von Gefühlen, Emotionen und über sich selbst werden zurückhaltend bis gar nicht vom Ratsuchenden Preis gegeben.

Die beiden Dimensionen Einsamkeit und Intimität sind hiernach abhängig von der Anzahl möglicher Personen in einem physikalischen Raum und die mögliche bzw. benötigte Kontrolle über diesen. Anonymität und Reserviertheit sind unabhängig von der Personenanzahl und beziehen sich auf psychische Barrieren zwischen Personen (vgl. FORGAS 1999: S.287).

FLADE differenziert Privatsphäre in eine interne und eine externe Privatheit. Erstgenannte bezieht sich auf die Privatsphäre des einzelnen Akteures und Zweitgenannte auf die beiden Akteure als Gesprächspaar, die sich gegenüber Dritten für das Gespräch abgrenzen. Das dabei jeweils gewünschte Ausmaß an Regulation von Privatheit lässt sich nach FLADE mit dem Modell der Privatheitsgradienten beschreiben. Überträgt man dieses Modell, welches ursprünglich für Wohnungen konzipiert wurde, auf die Beratungssituation, so hat der Beratungsraum im Gegensatz zum Eingangsbereich des Beratungsrings, den höchsten Gradienten. Es wird ferner aus Sicht des Verfasser vermutet, dass dies ebenfalls für den Beratungsraum als Solchen gilt: mit zunehmender Entfernung zur Eingangstür steigt der Gradient bis zu dem Punkt, an dem es in Richtung Fensternähe geht, insbesondere wenn diese(s) von außen leicht einsehbar ist bzw. sind (vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.202f).

Neben den bereits genannten Funktionen dient nach PASTALAN die Privatsphäre vornehmlich der Identitätsbildung, dem Schutz der Individualität vor Beeinflussung und dem freien Ausdruck von Emotionen. Als Beispiel für Identitätsbildung seien private Fotos von Familienangehörigen und persönliche Gegenstände im Beratungsraum des Ringberaters genannt. Diese haben wie bereits erörtert, darüber hinaus territoriale Markierungsfunktionen des Beraters über „seinen“ Büroraum. MADERTHANER benennt mit Blick auf Privatsphäre, die Aufrechterhaltung der Intimsphäre sowie den Schutz vor Einsehbarkeit und Mithören durch Dritte als lebensraumbezogene Bedürfnisse (vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.202f).

Die genannten Funktionen zeigen aus Sicht des Verfassers im Umkehrschluss auf, dass Störungen durch Dritte, eingehende Anrufe, usw., während des Beratungsgesprächs zur Reserviertheit des Ratsuchenden führen und er sich dem Berater im Hinblick auf Gefühlsäußerungen und wichtige thematische Gesprächsinhalte nicht öffnen wird. Gleiches ist für eine fehlende Rückzugsmöglichkeit zum Beratungsgespräch in einen entsprechenden Beratungsraum zu erwarten. Nach FLADE kann dies bis hin zu Konflikten zwischen den beiden Akteuren führen, welches ein Scheitern der Beratung nach sich ziehen kann (vgl. FLADE 2004B: S.58).

In einer groß angelegten amerikanischen Studie bei 2600 Büroangestellten, wurden verschiedene Gestaltungsaspekte bzgl. ihrer Relevanz auf deren Leistung, der Zufriedenheit mit der Arbeit und dem physischen Umfeld sowie auf Leichtigkeit zur Kommunikation von arbeitsrelevanten Inhalten untersucht. In dieser sogenannten BOSTI-Studie konnte belegt werden, dass Einzelbüros mit vier Wänden bis zur Decke und einer Tür als Optimum für Zufriedenheit und Leistung bewertet wurden. Gegensätzlich wurden Großraumbüros bewertet. Als Grund wird die Steigerung der Privatheit gesehen, die durch einhergehende Verringerung von Lärm erreicht wird. So konnte ungestörter kommuniziert und konzentrierter gearbeitet werden und vertrauliche Gespräche konnten stattfinden (vgl. WALDEN 2004B: S.272f).

FLADE verweist ergänzend insbesondere auf kulturelle Unterschiede, die das Bewältigungsverhalten einer Person bzw. einer Gruppe in Form der Wahl von Handlungsmöglichkeiten zur Herstellung des gewünschten Privatisierungsniveaus, beeinflussen (vgl. FLADE 2004B: S.58).

Die Ausführungen machen deutlich, dass Privatsphäre ein komplexer dynamischer Prozess ist. Je nach Person, Situation, Umgebung oder Tag bzw. Tageszeit kann das gewünschte Ausmaß an Einsamkeit oder Intimität bei jedem Akteur unterschiedlich hoch sein. Ziel ist es jeweils für die Einzelperson und die beiden Akteure als Gesprächspaar, dass gewünschte Privatisierungsniveau durch Regulation der Anzahl an Kontakten mit anderen Personen in der Beratungssituation zu erreichen. Für das Beratungsgespräch kann dies bedeuten, dass Ringberater und Ratsuchender ein unterschiedliches Privatisierungsniveau für das Beratungsgespräch erwarten und auf unterschiedliche Art und Weise versuchen werden, dies jeweils zu erreichen. Gelingt dies nicht, so ist mit negativen Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf zu rechnen. Neben dem jeweiligen psychischen Zustand der beiden

Akteure, der Situation Beratung und dem Faktor Zeit, spielt dabei die Gestaltung des Beratungsraumes eine bedeutende Rolle.

Um somit ein möglichst hohes Privatisierungsniveau für beiden Akteure zu erreichen, sollten verschiedene Maßnahmen durch den Beratungsring erfolgen. So sollten Zimmertüren geschlossen und ein separater Anmelde-/Wartebereich vorhanden sein. Durch Schilder an den Zimmertüren mit Aufschriften „Bitte nicht stören“ oder „besetzt“ können Störungen durch plötzlich eintretende Dritte vermieden werden. Zuziehbare Gardinen, Jalousetten usw. vor den Fenstern verhindern eine mögliche Einsehbarkeit von außen. Des Weiteren sollten bestimmte Verhaltensregeln, wie das Anklopfen vorm Eintreten und/oder leises Sprechen ohne beratungsrelevante Gesprächsinhalte auf Fluren von Beratern und (weiteren) Mitarbeitern eingehalten werden.

Dichte und Beengung

Sowohl der Beratungsraum als auch die Beratungssituation als solche, kann vom Ratsuchenden als beengend erlebt werden. Dieses subjektive Erleben von Beengung kann aus einem bestimmten Ausmaß an Dichte entstehen (vgl. SCHUEMER 2004A: S.57 sowie vgl. SCHÖNBORN, ET AL. 2004: S.215). SCHÖNBORN/SCHUMANN, die Beengung, Beengungserleben und Crowding als synonyme Begriffe verwenden, definieren diese als *„Produkt eines Bewertungsprozesses der Umwelt, der eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Dichte und der Persönlichkeitseigenschaften...“* (SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.216). Nach SCHULTZ-GAMBARD definieren sie Dichte als *„ein objektives Maß an räumlicher Begrenzung einer Situation...“* und unterscheiden dies im Weiteren in räumliche Dichte als *„Ausmaß an verfügbarem Raum für eine konstante Anzahl an Personen“* und in soziale Dichte als *„Anzahl von Personen pro konstanter Raumgröße“* (SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.215). Werden während des Beratungsgesprächs noch Fachexperten hinzugezogen, so sinkt in dem Beratungsraum die räumliche Dichte wobei die soziale Dichte steigt. Dieses kann zur Empfindung „Überfülltheit“ bzw. „Überfüllung“ führen. Ob die soziale Dichte in der Beratungssituation bei nur zwei Personen im Raum auftreten wird, wird folglich von dessen Raumgröße abhängen. Des Weiteren weisen sie Bezug nehmend auf das Störungsmodell von SCHOPLER/STOCKDALE darauf hin, dass bei hohen sozialen Dichten neben der Gesamtpersonenzahl in einem bestimmten Raum, auch deren Verhalten zu einem Beengungserleben führen kann. Dies kann zu Verletzungen der Privatsphäre führen (vgl. SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.220f).

Für die Beratungssituation lassen sich folgende weitere mögliche Einflussfaktoren darstellen (vgl. SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.215ff, vgl. SCHÄFERS 2006: S.35f sowie vgl. FORGAS 1999: S.286):

1. Persönlichkeitsmerkmale: Geschlecht, Kultur, Städter oder Landbewohner, grundlegende Auffassung gegenüber hoher bzw. niedriger Dichte; Vertrautheit mit Beratungssituationen.
2. Soziale Merkmale: Beziehungsqualität zwischen Berater und Ratsuchendem; Gesamtpersonenzahl im Raum bei weiteren Teilnehmern; Hierarchische Unterschiede zwischen den Personen.
3. Physikalische Merkmale: Raumgröße, Raumaufteilung, Deckenhöhe, Temperatur, Farben, Tageslicht bzw. Beleuchtung, Anzahl Fenster und Türen, Bilder, etc.
4. Intensität der Störung: Beratung als anspruchsvolle Tätigkeit für beide Akteure mit hoher Sensibilität gegenüber Beengungserleben. Dauer und Häufigkeit von anwesenden Dritten im Raum.

Ein mögliches Beengungserleben des Ratsuchenden und des Ringberaters kann aufgrund der Vielschichtigkeit der Einflussfaktoren zu sehr unterschiedlichen Wirkungen, Reaktionen und Verhaltensweisen führen. Diese können grundlegend als positiv (bspw. „ich fühle mich durch die Gegenwart von Dritten in einem Raum nicht allein“) wie auch negativ (bspw. „ist das eng hier“) empfunden werden und zu entsprechenden Erregungen führen (vgl. FORGAS 1999: S.35f). Negative Wirkungen und Reaktionen können gesteigerte physiologische Erregung (Hautwiderstand, Blutdruck, endokrine Aktivität), Überlastung bzw. schneller Aufgebrauch der verfügbaren Aufnahmekapazität, negative Empfindlichkeit, Irritation, Verärgerung, Beunruhigung bis hin zu Verängstigung sowie Leistungsminderungen bei komplexen Aufgaben, wie es der Beratungssituation unterstellt werden kann, sein. Hieraus kann auf der zwischenmenschlichen Interaktionsebene Handlungsreduzierung, eine vergrößerte interpersonelle Distanz mit den daraus wiederum resultierenden Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf, Vermeidung von Augenkontakt sowie ein aggressives Verhalten resultieren. Neben diesen aufgezeigten negativen Reaktionen auf Beengungserleben, können sich Berater und Ratsuchender im Rahmen der Bewältigung („Coping“) auch mit den situativen Gegebenheiten arrangieren und sich auf die Beratung konzentrieren (vgl. SCHUEMER 2004A: S.57; vgl. FORGAS 1999: S.35 sowie vgl. SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.223ff). Für die Bewältigung verwenden SCHÖNNBORN/SCHUMANN synonym den Begriff „*Coping*“ (SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.223).

Anhand von empirischen Untersuchungen in denen einzelne physikalische Raummerkmale in Bezug zu einem möglichen Beengungserleben gesetzt wurden, lassen sich aus Sicht des Verfassers im Umkehrschluss mögliche Gestaltungskriterien für den Beratungsraum ableiten. Die Raumdecken sollten ausreichend hoch sein, da nach SAVINAR männliche Personen auf geringe Deckenhöhe mit einem größeren Raumbedürfnis reagieren. Der Grundriss des Beratungsraumes sollte rechteckig sein, da nach DESOR quadratische Räume eher zu einem Beengungserleben führen. Der Raum sollte Fenster haben, da nach McCLELLAND/AUSLANDER Fenster und Türen ein mögliches Beengungserleben reduzieren. Ist aufgrund baulicher Bedingungen eine räumliche hohe soziale Dichte unvermeidbar, so sollten nach WORCHEL/TEDDLIE bspw. Bilder als visuelle Ablenkung aufgehängt werden. Es sollte in den Raum nach SCHULTZ-GAMBARD/HUMMEL nach Möglichkeit keine aufstellbaren Raumteiler geben, da dies zu einer mangelnden Kontrolle des „Dahinter“ mit einhergehender Störwirkung für den Akteur führen kann (vgl. SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.232).

Es zeigt sich, dass das Beengungserleben von vielen verschiedenen variablen Einflussfaktoren abhängig ist und sich in sehr unterschiedlichen Verhaltensweisen der Personen darstellen kann.

Hat bspw. der Ratsuchende eine abweichende Erwartung von der Raumgröße und der Anzahl der anwesenden Personen während des Beratungsgesprächs im Raum, so kann dies bei ihm zu einem Beengungserleben führen. Gelingt es ihm nicht, diese Störung zu bewältigen, so ist zu erwarten, dass die Interaktion zwischen ihm und dem Ringberater gestört sein wird. Zur Bewältigung stehen ihm eine Vielzahl an Möglichkeiten zur Verfügung. Die Bandbreite reicht dabei von „sich mit den Gegebenheiten arrangieren“ bis hin zu aggressivem Verhalten. Eine hohe Sensibilität wird der Ringberater benötigen, wenn er in einem flächenkleinem Beratungsraum mit niedrigen Deckenhöhen oder Dachschrägen beraten soll.

Kennenlernen

Betritt der Ratsuchende das erste Mal den Beratungsraum des Ringberaters, so wird er sich zuerst einmal bewusst oder unbewusst umschaun. Dieses Bedürfnis des Kennenlernens ist nach FISCHER ein Fundamentales. Ziel ist es dabei für den Ratsuchenden, sich in dem Raum zurechtzufinden und sich den räumlichen Gegebenheiten anzupassen. Hieraus kann im Anschluss Aneignung erfolgen. Neben dem ist das Kennenlernen Basis für die soziale Integration des Ratsuchenden. PIAGET führt hierzu aus: „*Jedes Kennenlernen führt zu einer*

Verhaltenskoordination, die ihrerseits auf die Gesamtheit der Element einer zu erforschenden Umwelt gerichtet ist.“ (in FISCHER 1990: S.58). Der Ratsuchende wird zum Erkennen und Kennenlernen des Beratungsraumes die Gegenstände im Raum identifizieren und markieren, eine Ortsbestimmung durchführen sowie Distanzen im Raum abschätzen. In einer ersten Phase steht dabei die Erkundung im Vordergrund, in der der Ratsuchende die räumlichen Gegebenheiten wahrnimmt und auf die räumlichen Reize reagiert. In der zweiten Phase werden die wahrgenommenen Gegebenheiten symbolisch bewertet und dem Repertoire an räumlichen Qualifikationen des Ratsuchenden hinzugefügt. Die Interpretation steht dabei im jeweiligen Kontext zur kulturellen Bedeutung (vgl. FISCHER 1990: S.57ff).

Das Kennenlernen erfolgt zum Einen auf der kognitiven Ebene, auf der für die Beratungssituation Handlungsstrategien entwickelt, Decodierungen und Interaktionen vorgenommen werden um damit die Brauchbarkeit des Raumes für die Beratung und die Vertrautheit zu ihm zu ermöglichen. Zum Anderen ermöglicht eine affektive Ebene es dem Ratsuchenden, sich mit den kulturellen Verpflichtungen des Beratungsraumes zu identifizieren und sich seine eigenen Interaktionscodes aufzubauen (vgl. RUMP 2004: S.251 sowie vgl. FISCHER 1990: S.59).

Für die Beratungssituation kann dies somit aus Sicht des Verfassers folgernd bedeuten, dass dem Ratsuchenden beim erstmaligen Betreten des Beratungsraumes, Zeit zum Kennenlernen der räumlichen Gegebenheiten gegeben werden sollte. Je nach Umfang der wahrzunehmenden und zu bewertenden Gegebenheiten sowie der Kenntnis des Ratsuchenden über Beratungsräumlichkeiten, sollte dabei eine unterschiedlich lange Zeit vom Ringberater angesetzt werden.

Kognitive Karten

Im Vorfeld vor dem Erstberatungsgespräch ist davon auszugehen, dass der Rat suchende landwirtschaftliche Unternehmer ein geistiges Bild des Beratungsraumes vor Augen hat. Dieses Bild wird als kognitive Karte („*cognitive map*“) bezeichnet und ist die strukturelle Abbildung der räumlichen Umwelt aus Sicht einer Person zu einem bestimmten Zeitpunkt (vgl. STÖHR 2004: S.94). Nach STÖHR versteht man unter kognitivem Kartieren („*cognitive mapping*“) „*kognitive oder geistige Fähigkeiten, die es dem Menschen ermöglichen, Informationen über die räumliche Umwelt zu sammeln, zu ordnen, zu speichern, abzurufen und zu verarbeiten.*“ (STÖHR 2004: S.94). FISCHER verwendet synonym den Begriff „*Mentale Karten*“, die er als „*kognitiver Prozess definiert ..., über den Individuen die sie*

umgebenden Welt strukturieren und verstehen.“ (FISCHER 1990: S.62). Aus Sicht des Verfassers entspricht dies dem bereits erörterten Begriff des gelebten Raumes. Das kognitive Kartieren ist somit ein individueller Informationsverarbeitungsprozess und gleichzeitig ein individueller zielgerichteter Handlungsprozess. Die mentale Karte ist das Ergebnis dieses gesamten Konstruktionsprozesses, welche gegenüber topografischen Karten oder Fotos stark verzerrt oder vereinfacht sein kann. Sie werden somit erstellt (enkodiert) und anschließend gelesen (dekodiert) (vgl. STÖHR 2004: S.94ff). Nach FISCHER nutzen Personen dafür ein bestimmtes Regelsystem, das auf vier Entscheidungen beruht und die als Merkmale in allen kognitiven Karten vorhanden sind. Geht es in der ersten Entscheidung um die Frage nach dem verfolgten Ziel des Darzustellenden, ist bei der Zweiten die Perspektive (der Blickwinkel) zu klären. In der Dritten ist der Maßstab (Größenverhältnis) der Darstellung festzulegen und in der vierten Entscheidung ist die bildliche Darstellung (Symbolisierung) zu definieren (vgl. FISCHER 1990: S.65f).

FISCHER führt grundlegend zum kognitiven Kartieren aus: *„Das Konzept des mentalen Bildes hilft uns sowohl zu verstehen, wie sich das Individuum, ausgehend von der „Karte, die es im Kopf hat“, den Raum vorstellt, als auch die Beziehung zu fassen, die es selbst zu den physischen Gegebenheiten seiner Umgebung und der Relevanz, die diese für es haben, herstellt.“* (FISCHER 1990: S.63).

Das Konzept der kognitiven Karten beruht auf zwei grundsätzlichen Annahmen. LYNCH fokussierte die physischen Gegebenheiten unserer Umgebungen als Basis zur Strukturierung dieser Karten. Bezug nehmend auf Analysen von mentalen Karten von Städten, formulierte er die fünf strukturierenden Elemente (Raumformen): Verkehrswege, Schranken, Viertel, Knotenpunkte und Orientierungshilfen als Grundbausteine der mentalen Karten. DOWNS und STEA nahmen die psychologischen Funktionsweisen der Person in den Fokus. Demnach ist das Bild des Ratsuchenden vom Beratungsraum als eine reine gedankliche Vorstellung von der räumlichen Organisation des Raumes zu sehen. Die Karte ist somit *„ein Produkt, das heißt, als die organisierte Vorstellung, die eine Person von einem bestimmten Ausschnitt ihrer Umgebung besitzt.“* (FISCHER 1990: S.64). Demnach ist sie als kognitiver Rekonstruktionsprozess zu verstehen, da sie das Ergebnis der Erfahrungen des Ratsuchenden aus vorhergehenden Interaktionen mit Beratungsräumen ist. In der Beratungssituation steht anfangs für den Ratsuchenden das handelnde Kennenlernen des Beratungsraumes mit dem konstruieren des Bezugsrahmens als Interaktionsprozess im Vordergrund. Neben dem werden

wahrgenommene Elemente des Raumes auf Wichtigkeit und Funktionalität durch Weglassen oder Hinzufügen selektiert, ihnen eine Bedeutung verliehen und gedanklich strukturiert (vgl. FISCHER 1990: S.64ff sowie vgl. STÖHR 2004: S.105ff). STÖHR verweist in diesem Zusammenhang auf den Aktivitätsgrad der Person im Rahmen des Interaktionsprozesses. Ein aktives und handelndes („*sich durch den Raum bewegen*“) Kennenlernen des Beratungsraumes führt somit beim Ratsuchenden zu einer intensiveren Verarbeitung der Informationen des Beratungsraumes und damit zu einer detaillierteren kognitiven Karte. Gegensätzlich ist passives Erfahren von räumlichen Gegebenheiten anhand von Fotos, Erzählungen, usw., zu werten (STÖHR 2004: S.102). Nach MOORE und DREESSEN gilt eine detailliertere Wirkungsrichtung ferner für eine zunehmende Vertrautheit über ein Gebiet, wobei auch hier der Aktivitätsgrad der Person entscheidend ist. Eine geringe Vertrautheit des Ratsuchenden mit Beratungsräumlichkeiten kann folgernd durch ein aktives handelndes Kennenlernen kompensiert werden (vgl. STÖHR 2004: S.102ff).

Neben der Vertrautheit mit Beratungssituationen und dem Aktivitätsgrad des Ratsuchenden, wird nach LYCHNS, die Lesbarkeit und die Ordnung der räumlichen Umwelt des Beratungsraumes mit seinem Interieur, Einfluss auf seinen gedanklichen Strukturierungsprozess zur Erstellung der entsprechenden kognitiven Karte zu diesem Raum haben. STÖHR führt hierzu aus: „*Manche Orte lassen sich leichter überschauen, schneller kennen lernen, besser in Erinnerung behalten, und es ist weniger schwer, sich dort zurechtzufinden.*“ (STÖHR 2004: S.111). Dabei ist auch ein Abgleich zwischen dem gedanklichen Bild vor dem Beratungsgespräch und der kognitiven Karte während des Gespräches im Rahmen des Kartierens zu erwarten. Je nach Fähigkeit zur Neustrukturierung des Ratsuchenden ist aus Sicht des Verfassers folgernd zu vermuten, dass eine geringe Fähigkeit zu Irritationen beim Ratsuchenden, wie „den Raum hatte ich mir aber viel größer vorgestellt -der ist ja viel zu klein für die Beratung“ führen kann.

Sind die Räumlichkeiten des Beratungsraums dem Ratsuchenden gänzlich unbekannt, so benötigt er zur Orientierung Orientierungshilfen, wie Hinweisschilder vor dem Gebäude, auf Fluren und vor Türen (vgl. SCHUEMER 2004B: S.61).

STÖHR führt zum Zusammenhang vom mentalen Kartieren und räumlichem Verhalten aus: „*Die leistungsfähigste, flexibelste und zuverlässigste Methode, räumliche Probleme zu lösen, ist das kognitive Kartieren. Die Grundlage für einen großen Teil unseres räumlichen Verhaltens ist unser Bild von der Welt,...*“ (STÖHR 2004: S.94). Nach SCHUEMER ist

ebenfalls eine grundlegende Wirkung dieser Karten für das räumliche Verhalten der beiden Akteure in dem Beratungsraum zu erwarten. Neben der Erstellung der mentalen Karte von dem Beratungsraum ist nach STÖHR des Weiteren zu erwarten, dass der Ratsuchende dem Raum und den Gegenständen darin eine Bedeutung im Hinblick auf einen praktischen oder gefühlsmäßigen Nutzen für das Beratungsgespräch geben wird (vgl. STÖHR 2004: S.107ff). Diese entspricht der bereits erörterten Denotation und Konnotation.

Für die Beratungssituation wird vom Verfasser folgernd unterstellt, dass der Ratsuchende den Beratungsraum kognitiv kartieren wird. Je nach Aktivitätsgrad des Ratsuchenden, seiner Vertrautheit zu Beratungsräumlichkeiten und der Komplexität der räumlichen Gegebenheiten kann dies unterschiedlich lange dauern. Das Kartieren ist ein aktiver komplexer Prozess, so dass davon auszugehen ist, dass dies geistige Kapazität des und Aufmerksamkeit vom Ratsuchenden fordert. Im Umkehrschluss sollte somit der Ringberater vor dem eigentlichen Beratungsgespräch dem Ratsuchenden die Zeit und die Möglichkeit der aktiven Erkundung sowie zum kognitiven Kartieren der Gegenstände im Hinblick auf den Nutzen für das Gespräch ermöglichen. Der Beratungsraum sollte zur Verringerung der Komplexität leicht überschaubar, geordnet und mit Gegenständen nicht „überfrachtet“ sein. Wenn die Räumlichkeiten des Beratungsrings sich an einem schlecht zu erreichenden bzw. unübersichtlichen Standort befinden, sollten Wegweiser als Orientierungshilfen für den Ratsuchenden aufgestellt oder im Vorfeld eine Wegbeschreibung zugesendet werden.

Aneignung

Richtet der Ringberater den Beratungsraum nach seinen Wünschen, Bedürfnissen, Vorstellungen, usw. ein, so hat er sich ihn zu „seinem“ Beratungsraum umgewandelt und damit angeeignet. Nach CHOMBART DE LAUWE ist Aneignung als *„Resultat der Möglichkeit, sich im Raum frei zu bewegen, sich entspannen, ihn besitzen zu können, etwas empfinden, bewundern, träumen etwas kennenlernen, etwas den eigenen Wünschen Ansprüchen, Erwartungen und konkreten Vorstellungen gemäÙes zu tun und hervorbringen zu können“*, zu definieren (in WALDEN 2004A: S.63). Sie zeigt sich nach PROSHANSKY in der *„Ausübung von Herrschaft, Kontrolle, physischer oder psychischer Macht“* (in FISCHER 1990: S. 67) auf den Ebenen Individuum, Gruppe oder Kollektiv erfolgen (RUMP 2004: S.253). Durch Aneignung des Beraters wird der Beratungsraum personalisiert, es findet ein Beziehungsaufbau statt und die Sichtweise gegenüber „seinem“ Raum verändert sich. Dieses wirkt wiederum auf den Berater, womit es zu einer fortschreitenden Intensivierung der

Beziehung zu diesem kommt. Aus Aneignung kann somit für den Ringberater Ortsidentität entstehen. Die dazu im Beratungsraum vorhanden persönlichen Gegenstände des Beraters werden im Rahmen des Kennenlernens des Raumes durch den Ratsuchenden wahrgenommen und kognitiv bewertet. So wird sich dieser „ein Bild“ von der sozialen und geistigen Welt des Beraters machen können. Die persönlichen Gegenstände sind folglich als Botschaften des Ringberaters anzusprechen (vgl. RUMP 2004: S.63 und FISCHER 1990: S.68ff). Ziel dieses Verhaltens ist es nach FISCHER, auf das Territorium des Beratungsraumes zuzugreifen sowie die Kontrolle und psychische und geistige Macht darüber ausüben zu können. Es wird Persönlicher Raum geschaffen und Privatsphäre ermöglicht. Sichtbar wird dies durch der Verwendung von Markierungszeichen (Grenzzeichen), die nach GOFFMAN in drei folgenden Typen unterteilt werden können (vgl. in FISCHER 1990: S.68f):

1. Zentrale Grenzzeichen: sämtliche Objekte des Beraters, mit denen er sich identifiziert, wie persönliche Fotos und Bilder, Auszeichnungen, eigene Dekoration.
2. Grenzzeichen: bspw. die verschließbare Bürotür.
3. Signierte Markierungszeichen: bspw. der Name des Beraters auf dem Türschild.

WALDEN stellt verschiedene Arten von physischer Aneignung dar, die eine deutliche Überschneidung mit den zuvor genannten Grenzzeichen aufweisen. Für die Beratungssituation sind dabei besonders die Personalisierung und die Anpassungen für den Gebrauch zutreffend. Personalisierung erfährt dabei der Beratungsraum durch Markierungen und Ausstattungen z.B. mit persönlichen Gegenständen des Ringberaters, religiöse Symbolen oder Urkunden o.ä., als Hinweis auf eine Gruppenzugehörigkeit. Hierzu zählen Möblierung, Dekoration, Bilder, Familienfotos oder das Aufstellen von Pflanzen. Mögliche Anpassungen für den Gebrauch dienen z.B. dem nutzbar Machen des Beratungsraumes für die Bereiche Büroarbeit und Beratung. Hierzu gehört u.a. das Vorhandensein von benötigten Unterlagen, technischen Geräten oder das Umstellen von Tischen und Stühlen für das Beratungsgespräch (vgl. WALDEN 2004A: S.64). Neben den deutlich sichtbaren Anzeichen der erfolgten Aneignung des Büroraumes durch den Ringberater ist gemäß den Definitionen und Ausführungen zu erwarten, dass auch der Ratsuchende im Rahmen seiner Möglichkeiten, für die Dauer des Beratungsgesprächs Markierungszeichen als Zeichen der Aneignung setzen wird. Dies können persönliche Arbeitsunterlagen auf dem Tisch oder eine über die Stuhllehne gehangene Jacke sein. RUMP verweist in diesem Kontext auf missglückte Aneignungen aufgrund einer funktionalen und hellen Raumgestaltung von Patientenzimmern, in Krankenhäusern hin. Diese Zimmer wurden von den Patienten als „kühl“ und „belästigend“

empfunden, welches sogar zu negativen Heilungsprozessen führte. RUMP begründet dies mit psychischen Widerstand als mögliche Reaktion auf eine missglückte Anpassung (vgl. RUMP 2004: S.257). Es ist folgernd zu vermuten, dass diese grundsätzliche Wirkung auch in der Beratungssituation auftreten kann, welches sich auf die Interaktion zwischen den beiden Akteuren auswirken wird.

Einfluss auf den Aneignungsprozess in der Beratungssituation hat folgernd der jeweilige Akteur bedingt durch individuelle und soziale Ressourcen und Mittel, welche in der Beratungssituation abhängig oder unabhängig sein können. Des Weiteren wirken hierauf die beiden Akteure als Gesprächspaar sowie der Beratungsraum als solcher (vgl. FISCHER 1990: S.66ff).

Für die Gestaltung des Beratungsraumes ist aus Sicht des Verfassers folgernd grundlegend zu fordern, dass es insbesondere dem Ratsuchende „einfach“ und „leicht“ gemacht wird, sich den Raum für die Dauer des Beratungsgesprächs aneignen zu können und somit eine missglückte Aneignung zu verhindern. Aus Sicht des Verfassers sollte dazu die Personalisierung in Form von persönlichen Gegenständen des Ringberaters auf ein Minimum beschränkt werden bzw. sein. Für die Beratungen sollten zum Gesprächsbeginn möglichst sämtliche Unterlagen, technischen Geräte im Beratungsbereich vorhanden sein. Die Möblierung sollte je nach Beratungsaufgabe flexibel und einfach anzupassen sein. Hinzu kommen die Möglichkeiten zur Verdunklung, Sonnenschutz und Schutz vor Einsehbarkeit durch Dritte.

Ortsidentität

Durch persönlich zugewiesene Arbeitsplätze werden Berater und (weitere) Mitarbeiter mit einem bestimmten Arbeitsraum verortet. Durch diese räumliche Fixierung des Arbeitsplatzes an einem bestimmten Raum, kann eine Identifizierung mit dem persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz erfolgen. Der Arbeitsplatz des Ringberaters ist somit neben der funktionellen, eine psychologische Raumbesetzung. Diese zeigt sich u.a. in der (Zugangs-)Kontrolle bzw. durch entsprechende Zugangsrechte über diesen Beratungsraum und durch Zeichen der Aneignung. Der Berater macht sich auf dieser Ebene den Beratungsraum zu eigen, es wird „sein“ Raum. Im Gegenzug bindet der Raum den Berater über die Arbeitsaufgabe hinweg an sich. Je nach Befriedigung u.a. von Wünschen, Vorstellungen, Ausübung von Macht und von Nutzungsmöglichkeiten sowie deren Veränderbarkeit zur Anpassung, wird dem Beratungsraum ein symbolischer Wert zugesprochen. Der persönlich zugewiesene Arbeitsplatz wird zusammen mit dem Raum grundsätzlich durch den Ringberater als positiv

oder negativ bewertet. Dies ermöglicht eine Kategorisierung in „gute“ bzw. „schlechte“ Beratungsräume (vgl. FISCHER 1990: S.114ff). GOLLER/RICHTER verwenden hierzu, wenn neben der emotionalen Verbundenheit einer Person mit einem Ort oder einem Raum eine Identifikation mit dem Selbigen stattfindet, die Begriffe „Ortsidentität“ oder „raumbezogene Identität“ (GOLLER, ET AL. 2004A: S. 147). FLADE führt zur Ortsidentität aus: *„Wenn man sich mit einem Ort identifiziert, wird dieser zu einem Teil der eigenen Persönlichkeit. Er bestimmt die Identität im Sinne von „Das bin ich“ mit.“* Diese setzt sich aus: *„Erinnerungen, Gedanken, Gefühlen, Einstellungen, Werten, Vorlieben, Erfahrungen, Bedeutungen und Bewertungen sowie Verhaltensmustern im Hinblick auf einen Ort“* zusammen. Als Voraussetzung hierfür ist die Möglichkeit zur Aneignung zu nennen (FLADE 2006: S.32). Nach WALDEN gehört zur Ortsidentität und damit *„zur Identifikation mit einem Ort“*, dass dieser *„Bedürfnisse erfüllt, Handlungsspielraum und Neugier ermöglicht.“* (WALDEN 2008: S.45). Für das Beratungsgespräch ist folglich zu unterstellen, dass im Gegensatz zum Ratsuchenden der sich nur für die Dauer des Gespräches in dem Beratungsraum des Beraters aufhält, beim Berater eine Ortsidentität vorhanden sein wird. Diese besteht aus einer emotionalen Ortsverbundenheit und einer Ortsidentifikation mit „seinem“ Büroraum und ist das Ergebnis einer positiven oder negativen kognitiven Bewertung durch den Berater (vgl. GOLLER/RICHTER 2004A: S.147 sowie vgl. WALDEN 2008: S.145). Anhand der vorliegenden Ausführungen ist weiter zu vermuten, dass dies sowohl Auswirkungen auf die Interaktion zwischen ihm und dem räumlichen Arrangement als auch zwischen ihm und dem Ratsuchendem haben wird. Kurz um: *„fühle ich mich als Berater in meinem zugewiesenen Büroraum wohl und kann mich mit ihm identifizieren, dann arbeite ich da auch gerne -was wiederum auch Einfluss auf meine Arbeitsaufgabe Beratung haben wird.“*

Der Beratungsring kann im Umkehrschluss durch eine gezielte gestalterische Planung und Umsetzung, die möglichen sozialen Beziehungen zwischen den Beratern, (weiteren) Mitarbeitern und Ratsuchenden strukturieren. Neben dem können gezielt Botschaften über den Beratungsring und dessen Arbeitsorganisation an die Akteure übermittelt werden (vgl. FISCHER 1990: S.100f). Architektur ist somit immer auch Kommunikation von Werten: je mehr eine Gesellschaft an Werten den räumlichen Gegebenheiten zuspricht, desto höher wird im Umkehrschluss deren symbolische Wertigkeit für die Gesellschaft bzw. für die Individuen sein (vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.130 sowie vgl. FISCHER 1990: S.45).

Umweltkontrolle

Bereitet der Ringberater den Beratungsraum für das Beratungsgespräch vor, in dem er Tisch und Stühle hinrückt, noch einmal durchlüftet, den Raum aufheizt, für ausreichend Licht bzw. Beleuchtung sorgt, die benötigten Utensilien bereit stellt, usw., so übt er Kontrolle über diesen Raum aus. Diese sogenannte Umweltkontrolle stellt nach WALDEN „*das Ausmaß dar, in dem ein Nutzer die Umwelt beeinflussen kann.*“ (Walden 2004c: S.66). Die Definition impliziert u.a. das Vorhandensein eines Rahmens in dem diese Kontrolle ausgeübt werden kann: lassen sich bspw. keine Fenster öffnen, so kann der Berater hierüber keine Kontrolle ausüben. Anhand der Bezugsgröße „*Nutzer*“ ist erkennbar, dass wahrgenommene Umweltkontrolle der Subjektivität der Person unterliegt und von der tatsächlichen Kontrolle abweichen kann. WALDEN verwendet weiterführend den Begriff Umweltkontrollierbarkeit, als das „*Ausmaß, in dem ein räumlich-materieller, sozialer und organisatorischer Umweltbereich so verändert oder erhalten werden kann, daß er in Übereinstimmung (Kongruenz) mit persönlichen Vorlieben steht und psychisches Wohlbefinden fördert.*“ (Walden 2004c: S.66). Die Kontrolle des Ringberaters kann sich folgernd auf den Beratungsraum, auf die Interaktion mit dem Ratsuchenden und auf die Beratungsunternehmung erstrecken. Zur Erreichung von Kongruenz greift dabei der Berater auf eine Bandbreite von Kontrollmöglichkeiten zu. Nach FISCHER/STEPHAN kann diese Kontrolle über den Beratungsraum, als Territorium, dem persönlichen Raum, die interpersonelle Distanz zum Ratsuchenden oder durch seine bereitgestellten Arbeitsmittel erfolgen. Die Art und Menge der preisgegebenen persönlichen Informationen über ihn als Person, die Festlegung von Uhrzeit und Dauer des Beratungsgespräches, die Anzahl Teilnehmer sowie die Regulation von Stressoren wie Lärm, Hitze oder mangelnde Luftqualität sind ebenfalls Möglichkeiten der Kontrolle. WALDEN verweist in diesem Zusammenhang ergänzend auf Aneignung und Privatheit als eine weitere Formen von Kontrolle hin (vgl. Walden 2004c: S.66).

Betritt der Ratsuchende den Beratungsraum, so kann gemäß den Ausführungen davon ausgegangen werden, dass auch er für die Dauer des Beratungsgespräches in dem Ausmaß Kontrolle ausüben möchte, wie er es wünscht. Gelingt es ihm nicht, bspw. aufgrund eines Beengungsgefühls oder kommt es sogar zum Kontrollverlust, so wird dies von ihm als belastend empfunden werden. Nach SELIGMAN sind als mögliche Reaktionen, Widerstand, der Versuch der Wiederherstellung der Kontrolle (Reaktanz) bis hin zu Hilflosigkeit in Form von Passivität oder destruktives Verhalten unter dem Begriff Umweltstress zu summieren (in Walden 2004c: S.67). Hält bspw. der Ringberater die vom Ratsuchenden als angemessen

empfundene interpersonelle Distanz nicht ein, so kann dieser seinen Stuhl soweit zurückrücken, bis dass die aus seiner Sicht angemessene Distanz wieder hergestellt ist. Diese von ihm als positiv wahrgenommene Kontrollerfahrung erhöht nach KRUPAT/PROSHANSKY et al sein Selbstwertgefühl, welches wiederum zu einer verbesserten Mensch-Umwelt-Beziehung führt (in bzw. vgl. Walden 2004c: S.66ff). Die Wiederherstellung von Kontrolle kann nach WALDEN ebenfalls durch bereitgestellte Veränderungsmöglichkeiten in dem Beratungsraum, wie die Regulationsmöglichkeit von Heizungen oder der Klimaanlage, erfolgen. Tritt z.B. Lärm in regelmäßigen Abständen (vorbei fahrender Zug) oder nur zu bestimmten Tageszeiten (Zulieferverkehr) oder für eine bestimmte Zeit (Baulärm) auf, so kann die Kenntnis und die damit einhergehende Vorhersehbarkeit zu einer als gesteigert wahrgenommen Umweltkontrolle führen (vgl. Walden 2004c: S.67f).

In der Beratungssituation üben Ringberater und Ratsuchender Kontrolle über den Beratungsraum, die soziale Interaktion zwischen ihnen sowie über die Beratungsunternehmung aus. Bedingt durch den Ort des Beratungsgesprächs in den Räumlichkeiten des Beratungsringes ist davon auszugehen, dass die Umweltkontrollierbarkeit beim Berater wesentlich höher ist als beim Ratsuchenden. Folgernd sollte der Ringberater dem Ratsuchenden Kontrolle und Regulation ermöglichen. Denkbar wäre aus Sicht des Verfassers in Anlehnung an die vorherigen Kapitel: eine freie Sitzplatzwahl, geschlossene Türen, die Einhaltung der weiten persönlichen Distanzzone sowie Schutz vor Einsehbarkeit und Mithören durch Dritte. Bzgl. möglicher Stressoren (zu kalt oder zu warm; Blendung, Lärm) könnten sowohl praktische Ausführungshinweise der Berufsgenossenschaften für Büroarbeitsplätze herangezogen als auch der Ratsuchende direkt danach gefragt werden.

Umweltstress

Wie im vorherigen Kapitel dargestellt, kann eine missglückte Anpassung des Ratsuchenden an die Umgebungsreize der räumlichen Gegebenheiten des Beratungsraumes oder an die soziale Interaktion mit dem Ringberater zu Umweltstress führen. Gleiches gilt, wenn der Ratsuchende die Umgebungsreize nicht nach seinen Wünschen anpassen kann. Er schafft es somit nicht, mit dem ihm zur Verfügung stehenden Bewältigungsmöglichkeiten, die Situationsgegebenheiten zu bewältigen. WALDEN führt hierzu aus: „*Wird ein Stressor wahrgenommen, ist das Ausmaß der Belastung mit von der kognitiven Einschätzung abhängig.*“ (WALDEN 2004D: S.69). Dies führt nach dem transaktionalen Stressmodell von

LAZARUS/FOLKMANN, welches als umweltpsychologisches Konzept die Wechselbeziehungen zwischen Umwelten und Personen betrachtet, zu (Umwelt-)Stress bei der betroffenen Person (MEIS, ET AL. 2010A: S.19f). Kongruenz besteht, wenn sich der Ratsuchende im Gleichgewicht (Homöostase) zwischen Umgebungsreizen und seinen Wünschen und Bedürfnissen befindet und somit nach KEUL physisches und psychisches Wohlbefinden entsteht. Entsprechendes gilt für den Ringberater. Dabei wird gemäß dem Yerkes Dodson Gesetz die „*maximale Leistung bei einem mittleren Ausmaß von Erregung erreicht*“ (in bzw. vgl. WALDEN 2004D: S.68f).

Stressauslösende Faktoren, die sogenannten Stressoren (negativ empfundener Stress), können in die vier Typen: belastende Umgebungsreize, tägliche Anstrengungen, stressreiche Lebensereignisse sowie in die für die Beratungssituation irrelevante Umweltkatastrophen unterteilt werden. Stressoren können allein oder in Kombination, kurzzeitig, wiederkehrend oder dauerhaft wirken. Sie sind klassifizierbar in physische bzw. soziale, aktuelle bzw. chronische sowie in individuelle bzw. kollektive Reize. In der Beratungssituation kann eine ganze Bandbreite von verschiedenen stressauslösenden Faktoren, wie das Beratungsgespräch selbst, mangelnde Privatsphäre, Hitze, Lärm, unangenehme Gerüche, Blendung durch Sonne, Einsehbarkeit oder Mithören durch Dritte sowie mangelnde Regulationsmöglichkeiten, auftreten (vgl. WALDEN 2004D: S.69).

Negativ empfundener Umweltstress wirkt nach den psychologischen Stressmodellen als Prozess. Wird z.B. der Ratsuchende im Beratungsraum durch direkte Sonneneinstrahlung geblendet (Aktivierung), so trifft der Sonnenstrahl (Stressor) in die Augen des Ratsuchenden. Dieser empfindet zweitens die Blendung als störend (kognitive Bewertung) und wird je nach Dauer der Blendung (Intensität) unterschiedliche Bewältigungsmöglichkeiten prüfen und anschließend reagieren um nicht länger geblendet zu werden. Danach erfolgt eine erneute Bewertung im Hinblick auf den Erfolg bzw. Misserfolg der Anpassung (vgl. WALDEN 2004D: S.69 sowie vgl. MEIS/KLINK 2010A: S.19).

Nach WALDEN führen die individuellen Ressourcen des jeweiligen Akteures, wie Anpassungsfähigkeit, Erfahrung und Motivation sowie die wahrgenommene Umweltkontrollierbarkeit, der Vorhersehbarkeit des Auftretens sowie die Reduzierung von Unmittelbarkeit, zu einer Reduktion des Umweltstresses. Mit gleicher Wirkung ist die soziale

Unterstützung durch die Person gegenüber zu werten, in dem bspw. der Berater dem Ratsuchenden hilft, Stressoren zu minimieren (vgl. WALDEN 2004D: S.69).

MEIS/KLINK verweisen neben den psychologischen Stressmodellen auf kognitive Modelle, mit denen Leistungsminderungen aufgrund von Schalleinflüssen wie Lärm erklärt werden können. Schall ist hierzu zuerst einmal grundsätzlich in erwünschten Schall, z.B. Musikhören des Beraters während seiner Tätigkeit am Büroarbeitsplatz sowie in unerwünschten Schall, dem Lärm welcher als belästigend empfunden wird, zu differenzieren. Schall ist gemäß den Autoren „*ein Ereignis, welches vom Gehör (zumindest potentiell) wahrgenommen werden kann*“ (MEIS/KLINK 2010A: S. 5ff). Hört demnach der Ratsuchende in der Beratungssituation ein ihm unbekanntes Schallsignal, wie Geräusche einer technischen Anlage, so führt dies zu einer Orientierungsreaktion auf dieses Geräusch, welches wiederum die Reduzierung der Aufmerksamkeit auf das Beratungsgespräch und auf den Berater sowie einhergehende Leistungsminderung nach sich ziehen kann. Gleiches ist bei unregelmäßig und nicht vorhersehbaren Schallereignissen, wie ein lautes „Tür zu knallen“ aufgrund von Zugluft, zu erwarten. Hiervon wären Ratsuchender und Berater gleichermaßen betroffen. Unabhängig von Bewertung und Coping durch die Person auf ein Schallereignis, kann sich nach MEIS/KLINK unerwünschtes Mithören von Gesprächen in Nachbarräumen oder auf angrenzenden Fluren direkt störend auf das Arbeitsgedächtnis (Kurzzeitgedächtnis) auswirken. Hierbei spielt es keine Rolle ob das Mitgehörte inhaltlich verstanden wird oder nicht. Als Folge wird eine eingeschränkte Leistungsfähigkeit des Arbeitsgedächtnisses genannt (vgl. MEIS/KLINK 2010A: S.20f). Dieses wird eine beeinträchtigende Wirkung auf den Interaktionsprozess Beratungsgespräch haben (vgl. FORGAS 1999: S.284f).

Aufgrund der Vielfältigkeit an möglichen Stressoren, sollte aus Sicht des Verfassers der Ringberater in der Beratungssituation darauf achten, dass möglichst wenige davon in der Beratungssituation auftreten. Gemäß den Ausführungen ist zu erwarten, dass beim vermehrten Auftreten von negativen Umweltreizen die geistige Leistungsfähigkeit im Hinblick auf die Bewältigung der Arbeitsaufgabe Beratung reduziert sein wird. Des Weiteren kann der Berater den Ratsuchenden auf wiederkehrende Lärmsituationen hinweisen oder ihn bei der Bewältigung von Stressoren unterstützen. Das Mithören von Gesprächen oder von Geräuschen von Personen in Nachbarräumen, auf Fluren, usw. sollte generell ausgeschlossen werden.

Sicherheit

Liegen die Beratungsräumlichkeiten bspw. in einem als „unsicher“ bekannten Stadtteil oder ist es aufgrund der Jahres- oder Tageszeit Draußen dunkel und es fehlt erweiternd eine ausreichende Beleuchtung, so kann sich beim Rat suchenden Unternehmer bereits auf dem Weg zum Beratungsgespräch ein Unsicherheitsgefühl einstellen. Dieses subjektive Gefühl stimmt nach FLADE oftmals nicht mit der objektiven Sicherheit dieses Ortes bzw. der Gegend, gemessen anhand von Kriminalstatistiken, usw., überein.

FLADE führt weiter aus, dass der Begriff Sicherheit sehr komplex ist. So kann der Fokus auf dem Rat suchenden Unternehmer liegen der sich auf dem Weg zu den Beratungsräumlichkeiten sicher oder unsicher fühlt. Ebenso kann er sich „seiner“ Umwelt im Beratungsraum sicher sein und besitzt somit Umweltvertrauen („*environmental trust*“) oder gegenteilig nicht (vgl. FLADE 2004B: S.60f). Nach McKECHNIE beinhaltet dies: „*eine allgemeine Aufgeschlossenheit und Sensibilität gegenüber der Umwelt, Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten, sich in der Umwelt zurechtzufinden sowie das Gefühl, in der Wohnwelt gegenüber widrigen Einflüssen geschützt zu sein.*“ (in FLADE 2004B: S.60) und unterliegt damit wesentlich den subjektiven Eindrücken, Gefühlen und Empfindungen der Person. Im Übertrag auf die Beratungssituation kann dies bedeuten, dass sich der Rat suchende Unternehmer auf dem Weg zu den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung zwar unsicher fühlt, dies durch ein hohes Zutrauen und guter Einschätzung seiner Fähigkeiten im Umgang damit, verringern bzw. beseitigen kann. Im Rahmen des „*defensible space-Konzept*“ nach NEWMANN/FRANCK sind Überschaubarkeit einer Gegend bzw. eines Ortes und die Ausübung von Territorialität wesentliche Merkmale zur Verringerung bzw. Beseitigung von Unsicherheitsgefühlen (in FLADE 2004B: S.60). Die „*prospect refuge-Theorie*“ nach FISHER/NASAR ergänzt die genannte Überschaubarkeit um das Merkmal des Refugiums. Demnach könnte sich das Unsicherheitsgefühl des sich auf dem Weg zu den Beratungsräumlichkeiten befindenden Unternehmers beim Erblicken einer Polizeistation aufheben (in FLADE 2004B: S.60f).

Für die Beratungssituation ist aus Sicht des Verfassers zu erwarten, dass vornehmlich der Weg zu den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung ein Unsicherheitsgefühl auslösen kann. Je nach persönlichen Eigenschaften kann dies durch ein hohes Umweltvertrauen des Rat suchenden Unternehmers kompensiert werden. Für eine einfache Überschaubarkeit des Terrains sollte eine ausreichende Beleuchtung des Grundstücks in den dunklen Tagesstunden sowie eine leicht einsehbare Gartengestaltung vorhanden sein.

CHRISTL/RICHTER machen zusammenfassend deutlich, dass alle umweltpsychologischen Konzepte „...*Einfluss auf die Identität, das Wohlbefinden und die Handlungsfreiheit des Menschen und darüber hinaus eine soziale Regulations- und Kommunikationsfunktion*“ haben (CHRISTL/RICHTER 2004: S.206).

Resümierend wird vom Verfasser festgestellt, dass jedes der erörterten umweltpsychologischen Konzepte im Kern „Interaktion“ ist. Mit dieser wird die Mensch-Umwelt-Beziehung des jeweiligen Akteures zum Beratungsraum geregelt wird. Gemäß dem vorgestellten Handlungsmodell erfolgt dies ebenfalls in Form von Wahrnehmen, Bewerten, Verhalten und Handeln als wechselseitiger Prozess ohne Anfang und Ende. Auf diese Interaktionsebene zwischen dem Akteur und dem Beratungsraum wird nach der noch ausstehenden Bestimmung entsprechender Qualitätsparameter der individuellen Beziehung zum Raum, konkretisierend eingegangen.

5.5.2 Qualitätsparameter der Mensch-Umwelt-Beziehung

Nachdem die umweltpsychologischen Konzepte zur Mensch-Umwelt-Beziehung vorgestellt wurden, wird im Folgenden der mehrfach angesprochene Qualitätsgedanke von Beratungsräumen aus umweltpsychologischer Perspektive aufgegriffen und bestimmt. Ziel ist es, Qualitätsparameter aufzuzeigen mit denen die Mensch-Umwelt-Beziehung beschrieben werden kann.

FISCHER beschreibt in seinem Konzept der Psychologie von Arbeitsräumen einen qualitativen Ansatz, den er als „*qualitatives Potential eines gegebenen Raumes*“ bezeichnet und auf den gestalterische Maßnahmen aufbauen können (FISCHER 1990: S.190). Durch die Identifizierung von sechs wesentlichen Funktionen der Arbeitsumwelten haben dabei Autoren wie STEELE eine relativ globale Charakterisierung von Arbeitsumwelten vorgenommen. Mit Blick auf die Beratungsräumlichkeiten lassen sich diese wie folgt beschreiben (vgl. in FISCHER 1990: S.191ff):

1. Schutz und Sicherheit: Der Beratungsraum schützt grundlegend vor den Elementen der Natur, wie bspw. Wind, Feuer, Regen,... (physiologisches Bedürfnis); Berater und Ratsuchender haben die Möglichkeit, die Umweltreize (Informationsrate) in Menge und Qualität kontrollieren zu können (psychologisches Bedürfnis).
2. Sozialer Kontakt: Berater und Ratsuchender können sich zum Gespräch zurückziehen; es halten sich keine unbeteiligte Dritte im Raum auf; keine Störungen durch eintretende Dritte oder durch eingehende Anrufe,

3. Symbolische Identifikation: Der Beratungsraum übermittelt Botschaften über die Beratungsorganisation und über seine Beziehung zur den Akteuren (Werte und Interessen), die eine Identifizierung von Berater und Ratsuchendem mit ihm ermöglicht.
4. Instrumentelle Brauchbarkeit für die Arbeitsaufgabe: Der Beratungsraum muss entsprechend der Arbeitsaufgabe Beratung gestaltet und eingerichtet sein; benötigte Arbeitsmittel stehen zur Verfügung; das Mobiliar entspricht den ergonomischen Anforderungen;
5. Vergnügen: Die physischen Variablen des Beratungsraumes führen zusammen mit der individuellen psychischen Situation, in der sich die Beiden jeweils befinden, im individuellen Gesamteindruck zum Gefühl der Zufriedenheit.
6. Wachstum: Ratsuchender wie auch Berater können sich im Beratungsraum persönlich entfalten, neue Fertigkeiten erlernen und wachsende Selbsterkenntnis erlangen. Dies kann in dem Maße geschehen, wie und in welcher Weise die jeweilige Person die in der Beratungssituation vorgefundenen Umweltressourcen nutzt.

Um hieraus Gestaltungshinweise zu generieren sind nach FISCHER zwei Schritte notwendig: erstens sind sämtliche spezifischen Raumbestandteile inkl. dessen Interieur exakt zu bestimmen. Hierzu zählen Raumgröße, Proportionen, Raumtextilien, Farben, Beleuchtung, Möblierung inkl. deren Aufstellung im Raum, usw. Zweitens ist durch Befragung der Nutzer für die einzelnen Bestandteile zu ermitteln, ob sie eine förderliche oder störende Wirkung auf die jeweilige Funktion haben. Es ist zu erwarten, dass diese subjektive Bewertung eines Raumes nur eine Momentaufnahme ist, die im Zeitablauf bei derselben Person unterschiedlich ausfallen wird und aus Sicht des Verfassers eher im Hinblick auf einen Gesamteindruck förderlich oder störend zu betrachten ist (vgl. FISCHER 1990: S.191f).

FUHRER formuliert in seinem umweltpsychologisches Konzept der Person-Umwelt-Kongruenz, vier grundlegende gestalterische Bedingungen. Die Betrachtungsebene wird hier auf die Nutzerorientierung und Handlungsfreiräume für Menschen und damit für den Ringberater sowie für den Ratsuchenden gelegt. Sie lassen mit Blick auf Beratungsräumlichkeiten wie folgt formulieren (vgl. in FLADE 2004A: S.12f):

1. Ergonomische Kongruenz (Synomorphie): Sitzmöbel und Arbeitstisch, sowie benötigte Arbeitsmittel stehen entweder angepasst an standardisierte körperliche Maße und Proportionen für Berater und Ratsuchendem bereit oder lassen sich in der Beratungssituation kurzfristig anpassen; die Grundfläche ist ausreichend groß, damit beide Akteure sich ungehindert bewegen können und ungewollte körperliche Berührungen

möglichst ausgeschlossen werden; für Menschen mit einer Behinderung oder für ältere Menschen wird auf Barrierefreiheit geachtet.

2. Kognitive Kongruenz: Der Beratungsraum ist so gebaut und so eingerichtet, dass sich insbesondere der Ratsuchende, der den Raum nicht kennt, darin leicht orientieren und die räumlichen Gegebenheiten, wie auch Mobiliar, Arbeitsmittel, Dekoration, usw., erkennen und bewerten kann und damit lesbar für ihn sind.
3. Emotionale Kongruenz: Der Beratungsraum wird mit sämtlichem Interieur von beiden Akteuren als angenehm, einladend, behaglich, usw. empfunden.
4. Motivationale Kongruenz: Der Beratungsraum ermöglicht es beiden Akteuren, individuelle Zielvorstellungen zu verwirklichen, in dem dafür Frei-, Spiel- und Handlungsräume vorhanden sind bzw. kurzfristig ermöglicht werden können.

FLADE verweist bei den letzten Dreien auf das Problem der Messbarkeit sowie auf das der Bestimmung des Optimums und verdeutlicht den Bedarf der entsprechender umweltpsychologischer Forschung (FLADE 2004A: S.13). Neben diesem Kongruenz-Konzept zur Analyse bestimmter Person-Umwelt-Beziehungen finden sich in der Literatur noch weitere, wie das skizzierte Behavior-Setting-Konzept von BARKER (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.29ff) sowie das Kongruenzmodell von KAHANA (vgl. STRÖHLEIN 2004: S.71), die ebenfalls die „Passung“ zwischen Personenmerkmalen und einer bestimmten Umwelt betrachten.

Der vorliegende kurze Überblick auf die Qualitätsparameter der Mensch-Umwelt-Beziehung der beiden Akteure zeigt mehrfach das Erfordernis einer systematischen Erfassung und Beschreibung der örtlichen Gegebenheiten der Beratungssituation um daran anschließend eine Bewertung durch die Akteure vornehmen zu können. Der Forschungsbedarf tritt hier erneut zum Vorschein.

Im Folgenden rückt die Mensch-Umwelt-Beziehung in den Hintergrund und der Fokus wird auf die Interaktionsebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum gerichtet.

5.6 Die Interaktionsebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum

In diesem Kapitel wird der Aspekt der Interaktion aufgegriffen, mit der die Mensch-Umwelt-Beziehung geregelt wird und in der letztlich die umweltpsychologischen Konzepte sichtbar und damit messbar werden. Im Folgenden wird hierzu grundlegend erörtert, in welcher Form dies während des Einzelberatungsgesprächs stattfindet.

Mit Vorgriff auf die Untersuchung eines Beratungsraumes werden anschließend grundlegende Wirkungen auf den jeweiligen Akteur in der Beratungssituation aufgezeigt.

5.6.1 Wahrnehmen und Handeln der beiden Akteure

Eine grundlegende Strukturierung der Interaktion zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum kann anhand der Ebenen: Wahrnehmen und Erlebens sowie Verhalten und Handeln erfolgen.

Wahrnehmungsraum

Wahrnehmung ist nach SCHÄFERS ein „psychisch-sozialer Prozess“, „in dem Seinsbedingungen durch Aktivierung von Sinnesorganen und Bewusstsein in individuelle Handlungsbedingungen transformiert werden.“ Somit ist sie „immer selektiv, d.h. aus der Überfülle an Umwelt und Raum werden durch die gegebene Situation und die eingebrachten Ressourcen und Interessen der Individuen nur jene Element selektiert, die als wichtig angesehen werden und -aus Sicht des Individuums- zu rationaler Wahl der Handlungsalternativen bzw. -notwendigkeiten führen.“. Grundlegend haben somit sowohl intrapersonelle Variablen wie auch Umgebungsvariablen wie Symbole, Zeichen, usw., Einfluss auf die jeweilige Wahrnehmung des Akteurs (SCHÄFERS 2006: S.30 sowie vgl. S.30). Es zeigt sich, dass dies dem Aspekt der Wahrnehmung im bereits erörterten Handlungsmodell von MUTZECK entspricht. Entsprechend der zwischenmenschlichen Interaktion des Einzelberatungsgesprächs, gibt es neben einem Inhaltsaspekt in der Wahrnehmung des Beratungsraumes durch den jeweiligen Akteur, auch einen Beziehungsaspekt zu ihm (vgl. MUTZECK 2008: S.58ff sowie vgl. ROGERS 2007A: S.1ff). RICHTER führt hierzu aus: „Zweifellos existieren zwischen Mensch und Umwelt enge Wechselbeziehungen.“ (RICHTER 2004: S.21). Folglich kann ein Beratungsraum aus Sicht der Nutzer nie neutral und damit objektiv sein. Für den Beziehungsaufbau des jeweiligen Akteurs zum Beratungsraum ist es nach DIEKMANN et al grundlegend erforderlich, dass dieser die Beziehungsaufnahme ermöglicht und fördert (vgl. DIECKMANN, WALDEN, ET AL. 2004: S.5).

Die soziale Situation „Einzelberatungsgespräch in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung“, wird als „jene von den Individuen oder sozialen Gruppen in einem spezifischen Raum-Zeitgefüge wahrgenommenen und im Hinblick auf die konkreten Handlungschancen und -notwendigkeiten interpretierten Konditionen der eigenen (Inter-)Aktion.“. Hierzu gehören ferner die eingebrachte Sozialisation und Handlungsmotivation der

beiden Akteure (SCHÄFERS 2006: S.30). Nach HAMM/NEUMANN wird der Beratungsraum dabei „*nur durch Wahrnehmung und Interpretation zur Situation*“. Im Umkehrschluss ist er demnach ein „*Strukturierungsmoment sozialer Interaktionen*.“ (in SCHÄFERS 2006: S.30 sowie S.31). Dies bedeutet, dass der Raum das darin stattfindende Einzelberatungsgespräch in unterschiedlicher Intensität und Direktheit strukturieren wird.

Zu den Ressourcen und Interessen zählen bspw. beim Ratsuchenden seine Einstellung, Haltung, Bedürfnisse und Vertrautheit gegenüber der Beratungssituation, die er z.B. im Rahmen vorheriger Beratungssituationen gewonnen hat. Relevant wird hier ebenfalls sein Anspruchsniveau an die Räumlichkeiten der Beratungsorganisation sein: erwartet er ein großes, modernes und hochwertig ausgestattetes Büro als Ort für das Beratungsgespräch und findet Gegenteiliges vor, so wird er dieses wahrnehmen und entsprechend bewerten. Weitere Aspekte sind mögliche körperliche Einschränkungen und/oder Behinderungen der physiologischen Sinneswahrnehmung (vgl. MEHRABIAN 1987: S.9ff sowie vgl. SCHÄFERS 2006: S.30).

Wenn der Ratsuchende die Räumlichkeiten des Beratungsraums betritt, so wird eine Vielzahl an wahrnehmbaren Umgebungsaspekten auf ihn „einprasseln“. Hierzu gehören bauliche und gestalterische Aspekte, Personen, Mobiliar, Interieur usw. MEHRABIAN spricht in diesem Zusammenhang von der „*Informationsrate*“ oder „*der Menge von Informationen, die pro Zeiteinheit in der Umwelt enthalten sind oder wahrgenommen werden. Je mehr Informationen in Form von Reizen vom Beobachter verarbeitet werden müssen, desto größer ist die Informationsrate.*“ (MEHRABIAN 1987: S.17).

Hält sich der Ratsuchende in diesen Räumlichkeiten erstmalig auf, so ist diese Umgebung folglich für ihn neu und unvertraut. Es ist hier zu erwarten, dass je umfangreicher die Anordnung der Räume, je mehr Gegenstände sich im Beratungsraum befinden, je „bunter“ die farbliche Gestaltung, je mehr Bewegung im Raum, je mehr Personen in dem Raum usw. (Komplexität), desto höher wird die Informationsrate oder synonym das Reizvolumen sein. Dies kann bei ihm zu einem Unsicherheitsgefühl führen. Des Weiteren spielt die Entfernung zu einem Objekt bzw. zum Gegenüber eine Rolle: je kürzer die Distanz zwischen dem Ratsuchenden und den Objekten im Raum oder zum Berater, desto mehr Details kann er wahrnehmen und umso höher ist damit die Informationsrate. Folglich ist aufgrund der aufgezeigten Komplexität des Beratungsgesprächs zu fordern, dass die Informationsrate der aufgezeigten Umweltaspekte möglichst gering ist (vgl. MEHRABIAN 1987: S.17ff).

Das Erleben des jeweiligen Akteures des Beratungsraumes hat nach RICHTER vielfältige Ausprägungen. So kann sich der Beratungsraum funktional für das Beratungsgespräch eignen. Der Raum kann ferner als warm, freundlich und einladend (Gefühle, Emotionen, Empfindungen) empfunden werden. Neben diesen psychischen Reaktionen der beiden Akteure, fließen noch mehr oder weniger bewusste biologische und soziale Prozesse in das Erleben mit ein (vgl. Richter 2004: S.19).

Handlungsraum

Wie bereits bei der Betrachtung des Handlungsmodells von MUTZECK erörtert, reagieren die beiden Akteure auf die Umweltreize in den Beratungsräumlichkeiten durch reaktives Verhalten und durch aktives Handeln. Somit findet in der Beratungssituation sowohl eine Interaktion zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum als auch zwischen den beiden Akteuren statt (vgl. MUTZECK 2008: S.54ff).

Das reaktive Verhalten in Form von Haltungen und Verhaltensweisen gegenüber den räumlichen Gegebenheiten erfolgt dabei u.a. vor einem kulturellen und gesellschaftlichen Hintergrund (vgl. FISCHER 1990: S.9f; vgl. HALL 1976: S.11 sowie vgl. RICHTER 2004: S.19ff).

Wie erörtert, werden nach MEHRABIAN die beiden Akteure auf die Umwelt „Beratungssituation“ grundsätzlich zwischen den Skalenendpunkten Annäherung und Meidung reagieren. Dies äußert sich in entsprechenden Verhaltensweisen und Handlungen, die je nach Akteur unterschiedlich sein werden und untereinander keine Deckungsgleichheit aufweisen werden (MEHRABIAN 1987: S.11).

SCHÄFERS führt hierzu relativierend aus: *„Es gibt kein Kausalverhältnis zwischen gebauter Umwelt und einem ganz bestimmten Verhalten, sondern es gibt - in Max Webers Terminologie - die Chance, dass ein spezifisch gebauter Raum der Entfaltung bzw. Behinderung intendierter sozialer Interaktionen - wie ..., Arbeiten, Lernen,... - förderlicher ist als ein anderer.“* (SCHÄFERS 2006: S.35).

Wie bereits erörtert, ist die Beratungssituation als Behavior-Setting-Konzept anzusprechen. Diese weist demnach die acht nicht-psychologischen Aspekte nach BARKER auf, die für die Passung zwischen dem Milieu der Situation und den zu erwartenden Verhaltensmustern der beiden Akteure von Bedeutung sind (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.18ff). Somit bietet das

Beratungsgespräch Zielmöglichkeiten zur Lösung des Problems des Rat suchenden Unternehmers an. Das Handeln der beiden Akteure wird innerhalb der Grenzen des Settings erleichtert und strukturiert. Im Gegenzug übt es durch diese Grenzen auch bestimmte Zwänge auf die beiden Akteure und ihre soziales Verhalten aus. Der Grad der Übereinstimmung der Passung wird als Verhaltens-Umwelt-Kongruenz bezeichnet und ist aufgrund der Dynamik der Geschehnisse einem stetigen Wandel unterlegen.

Nach FUHRER ist es dabei ferner erforderlich, die Wechselwirkungen zwischen den oben genannten statischen und dynamischen Einzelaspekten zu berücksichtigen, da die Veränderung von einem Aspekt zur Veränderung des gesamten Settings führen wird (vgl. FUHRER 1990: S.33ff).

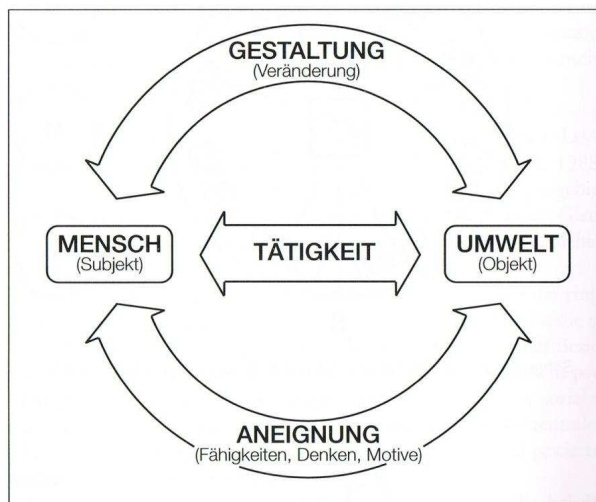
FORGAS differenziert den Beratungsraum in statische und dynamische Umgebungsaspekte. Zu Ersten verweist er auf die zuvor erörterten Verhaltenssettings nach BARKER mit entsprechend einhergehenden Interaktionsmöglichkeiten, die innerhalb dessen möglich sind. Demnach begrenzen und ermöglichen zugleich u.a. Raumgröße, Raumhöhe, Gestaltung, Einrichtung des sowie die Aufstellung von Möbeln im Beratungsraum, das Verhalten und Handeln der beiden Akteure während des Beratungsgesprächs, ohne dass es dabei den beiden Akteuren überhaupt bewusst sein muss bzw. ist. Zu den dynamischen Aspekten zählt er Lärm, Licht und die Temperatur, die sich bspw. auf natürlichem Wegedurch die Sonnenscheindauer im Tagesverlauf mit damit verbundenen Veränderungen von Licht und Temperatur, verändern bzw. künstlich verändert werden können. So kann z.B. der Ringberater die künstliche Beleuchtung einschalten oder die Heizung aufdrehen, wenn er den Raum als „zu dunkel“ empfindet bzw. ihm darin „kalt“ ist. Lärm wirkt sich u.a. negativ auf Konzentration und Leistung der beiden Akteure und damit auf deren Interaktion aus. Im Gegenzug können als angenehm empfundene Schallereignisse, wie bspw. Musikklänge, positiv wirken.

Als weitere Umgebungsvariablen nennt er eine möglicherweise erlebte Beengung und oder mangelnde Privatsphäre der Einzelperson sowie als Gesprächspaar, bspw. aufgrund eines sehr geringen Flächenmaßes (die umgangssprachliche „Besenkammer“) mit dem einhergehenden Mangel an nonverbalen Rückzugsmöglichkeiten, wenn z.B. Stühle nicht weit auseinander gerückt werden können. Diese beiden subjektiven Empfindungen können insbesondere beim Ratsuchenden auftreten, da er den Raum erstmalig erlebt (vgl. FORGAS 1999: S.280ff).

Wie bereits dargestellt, sind neben bestimmten Verhaltensweisen in dem Beratungsraum auch aktive Handlungen (Handlungsraum) der beiden Akteure zu erwarten. So eignet sich bspw.

der jeweilige Akteur u.a. zur Bedürfnisbefriedigung und zum funktionalen Gebrauch neben einzelnen Objekten wie den Stuhl zum Hinsetzen und einen Teil der Tischfläche für seine mitgebrachten Unterlagen für die Dauer des Beratungsgesprächs an. Jeder der beiden Akteure nimmt diesen Bereich am Kommunikationsarbeitsplatz zeitlich begrenzt für die Dauer des Gesprächs „in seinen Besitz“. Der Wahrnehmungsraum ist somit zum subjektiven Handlungsraum geworden. Dieses wird wiederum von beiden Akteuren subjektiv wahrgenommen, bewertet, usw. Es stellt sich für diese sogenannten Mensch-Umwelt-Einheiten ein Regelkreis ein. (vgl. FISCHER 1990: S.9f; vgl. HALL 1976: S.11 sowie vgl. RICHTER 2004: S.19ff). LEONTJEW beschreibt dies mit seinem Konzept der Ringstruktur der Tätigkeit, welches sich modifiziert nach RICHTER mit der Abbildung „Konzept der Ringstruktur der Tätigkeit“ darstellen lässt. Kerngedanke in dem Konzept ist dabei die Tätigkeit der Person, als verbindende Ebene zwischen der jeweiligen Person und seiner Umwelt. Ringberater und Ratsuchender sind demnach Gestalter und Nutzer zugleich (vgl. RICHTER 2004: S.24f).

Abb. 31: Konzept der Ringstruktur der Tätigkeit



Quelle: LEONTJEW, modifiziert nach RICHTER (in RICHTER 2004: S.24).

Für das Beratungsgespräch sind folglich zwei dieser Ringstrukturen zu erwarten: Erste ist die des Ringberaters, bedingt durch seine beratende Tätigkeit (Arbeitsaufgabe Beratungsgespräch) als Teil seiner gesamten Arbeitsaufgaben. Die Zweite ist die des Ratsuchenden, bedingt durch die Tätigkeit des Sich-Beraten-lassens. Verbindendes Element zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum ist die Tätigkeit „Einzelberatungsgespräch“ in diesem Raum. Für das Gespräch sind folglich als Interaktionsebenen: Berater-Ratsuchender, Umwelt-Berater sowie Ratsuchender-Umwelt

bestimmbar. Aufgrund der Annahme, dass es sich um die Räumlichkeiten der Beratungsorganisation und damit um Arbeitsräume und Arbeitsplätze von Beratern und weiteren Mitarbeitern handelt, ist folgernd insbesondere zu erwarten, dass die individuellen Ringstrukturen der beiden Akteure weder im Hinblick auf mögliche Veränderungen (Gestaltung) noch auf Möglichkeiten der Aneignung (personelle Aspekte) deckungsgleich sein werden.

Der Rahmen der möglichen Aneignung ist für den Ringberater größer als für den Ratsuchenden, da er durch seine täglichen Büro- und Beratungstätigkeiten einen anderen Beziehungs- und Bezugsrahmen zu dem Beratungsraum haben wird. Auf der anderen Seite sind auch ihm Grenzen als Gestalter seines Beratungsraumes, durch rechtliche, berufsgenossenschaftliche, ökonomische und organisatorische Vorgaben usw. gesetzt. So kann er im Rahmen seiner und vorgegebener Möglichkeiten Tische und Stühle umstellen, den Raum Dekorieren oder für die Aufstellung bestimmter Arbeitsmittel sorgen. Raumgröße und -form hingegen kann er bei einem ihm zugewiesenen Büroraum nicht verändern. Es ist zu vermuten, dass ein selbstständiger Berater in dieser Hinsicht wesentlich mehr Freiheitsgrade und damit aktive Gestaltungsmöglichkeiten besitzt. Der Ratsuchende hingegen, hat als kurzzeitiger Nutzer der Beratungsräumlichkeiten nur in einem ganz geringen Umfang die Möglichkeit des aktiven Handelns. Er kann sich bspw. durch eigenes Handeln seinen Sitzplatz aussuchen und einnehmen oder eine Teilfläche des Tisches mit seinen Unterlagen „in Besitz nehmen“. Vornehmlich wird er aber auf das räumliche Arrangement reagieren und sein Verhalten im Rahmen seiner Möglichkeiten anpassen (Person-Umwelt-Kongruenz) (vgl. RICHTER 2004: S.20 sowie vgl. FLADE 2004A: S.11ff).

Nach RICHTER und nach STRÖHLEIN ist zusammenfassend die Interaktion zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum für die Dauer des Beratungsgespräches sowie die Mensch-Umwelt-Beziehung als deckungsgleich zu bezeichnen. Die Interaktion zwischen dem Akteur und dem Beratungsraum ist damit die Mensch-Umwelt-Beziehung und umgekehrt (vgl. RICHTER 2004: S.21 sowie vgl. STRÖHLEIN 2004: S.71).

5.6.2 Grundlegende physiologische und psychologische Wirkungen auf die beiden Akteure

Mithilfe der folgenden Ausführungen sollen grundlegende Wirkungen des Beratungsraumes auf den jeweiligen Akteur aufgezeigt werden. Hierzu erfolgt eine vereinfachende Unterscheidung in eine physiologische und psychologische Wirkungsebene. Erstgenannte

bezieht sich somit auf Aspekte die die Lebensvorgänge (physiologisch) und die körperliche Beschaffenheit (Physis) betreffen, wie ein erhöhter Herzschlag bei Nervosität, Zittern der Muskel bei Kälte, Blinzeln mit den Augen bei Blendung durch Licht, usw. Zweitgenannte beziehen sich auf die Psyche des jeweiligen Akteurs, wie Aufmerksamkeit, Konzentration, Leistungsfähigkeit, Motivation, usw. (vgl. DUDEN (HRSG.) 1986: S.528 sowie S.553).

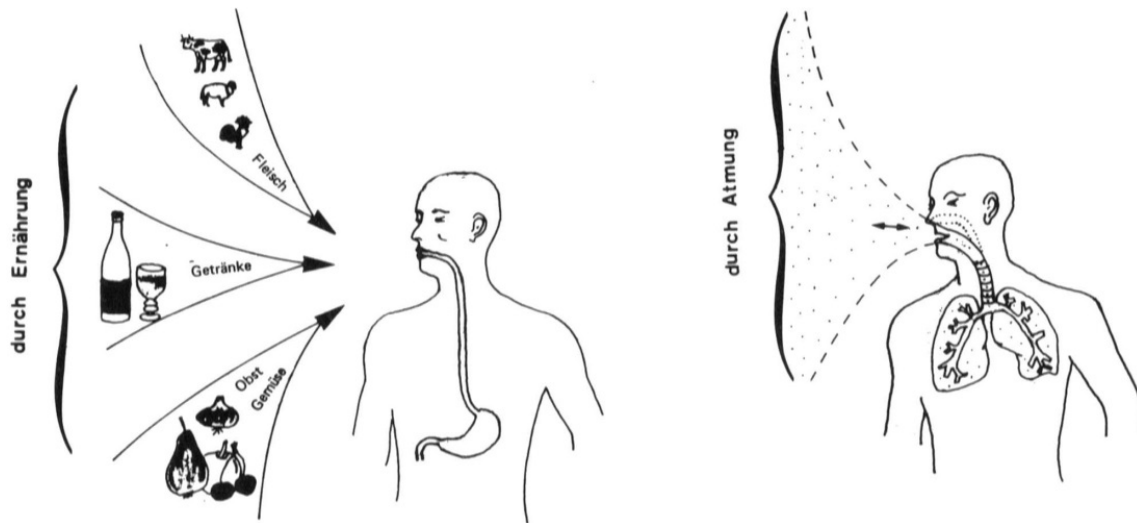
Wenn nicht ausdrücklich erwähnt, bleiben mögliche körperliche Einschränkungen der beiden Akteure, wie Hörschäden, Seh- oder Gehbehinderungen, in den Ausführungen unberücksichtigt.

Die physiologische Wirkungsebene

Nicht nur in der Beratungssituation steht jede Person in ständiger Wechselbeziehung (Adaption) zur Umwelt. VARGA beschreibt dieses als allgemeine Umweltbelastung. Die jeweils auftretenden Umweltvariablen aus den drei Bereichen: physikalisch, chemisch und biologisch, sind als Solche bereits als Stressfaktoren zu bezeichnen. Er führt hierzu aus: *„jede Adaption beansprucht aber biologische Regelvorgänge (Hormone, Nerven, Muskel), sowie die dazu notwendige innere Energie.“* wozu er im Folgenden deutlich betont: *„Solche Belastung des Menschen hat auch ihre Grenzen.“* (VARGA 1989: S.12).

Ringberater und Ratsuchender haben dabei in der Beratungssituation zum einen eine kontinuierliche Verbindung, bspw. durch die Atmung, über das Gehör oder über die Haut, sowie zum anderen eine diskontinuierliche Verbindung, bspw. durch das Trinken einer Tasse Kaffee oder das Berühren von Oberflächen zur Umwelt. Die Abbildung „Kontinuierliche und diskontinuierliche Verbindung mit der Umwelt“ stellt diesen grundlegenden direkten Umweltkontakt dar (vgl. VARGA 1989: S.15ff).

Abb. 32: Kontinuierliche und diskontinuierliche Verbindung mit der Umwelt

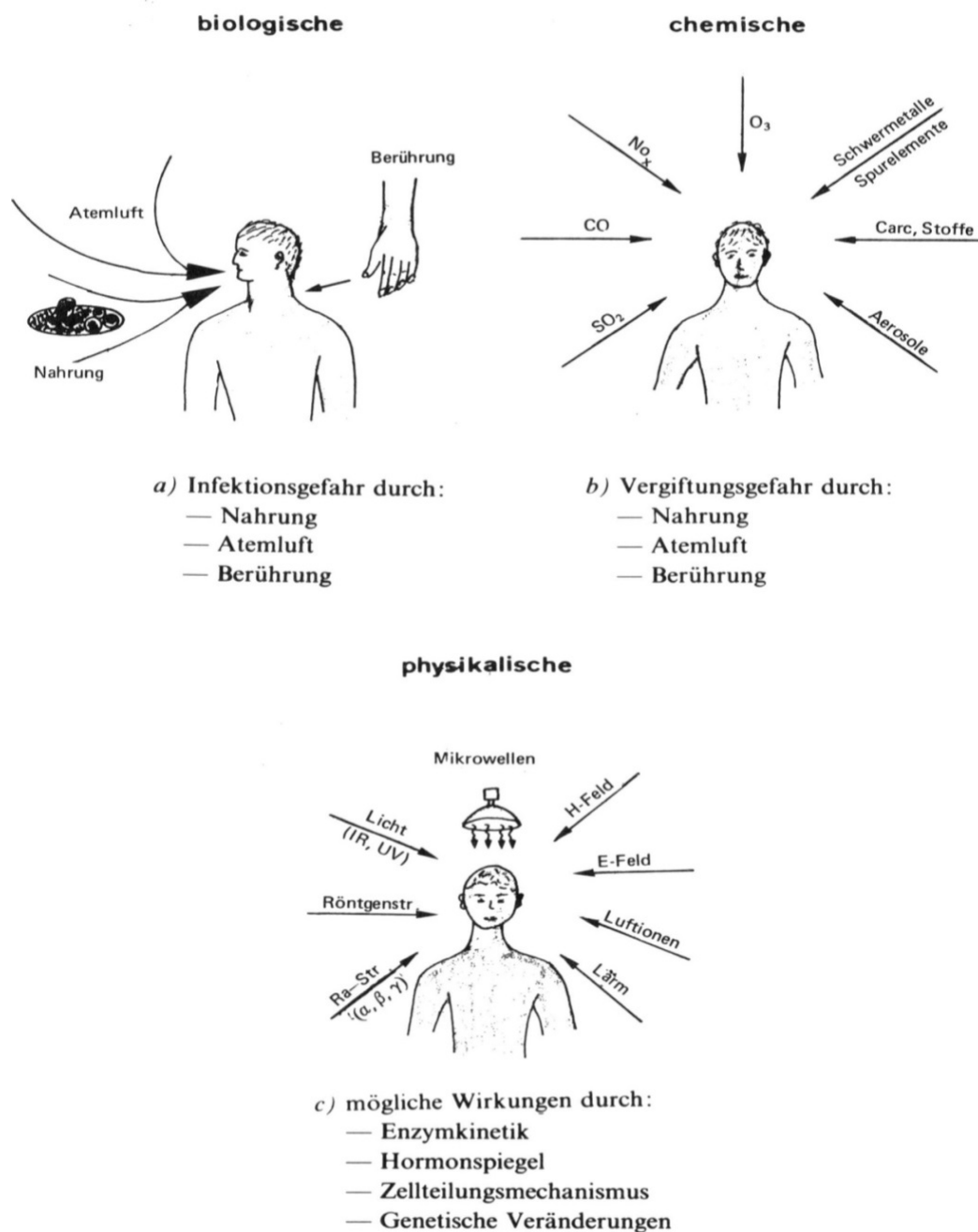


Quelle: VARGA 1989: S.15; Verwendungszweck geändert; diskontinuierliche Umweltverbindung zur Linken, kontinuierliche Verbindung der beiden Akteure zur Rechten.

Für die Beratungssituation kann dies bedeuten, dass ein direkt nach Mittag stattfindender Termin aufgrund eines üppigen Mittagessens die entsprechende Person belastet, welches sich wiederum negativ auf deren geistige Leistungsfähigkeit auswirken wird. Dies wiederum wird die Interaktion zwischen den beiden Akteuren beeinflussen.

Die möglichen Umwelteinflüsse die während des Beratungsgesprächs im Beratungsraum auf die beiden Akteure einwirken können, lassen sich in biologische, chemische und physikalische Einflüsse differenzieren. Diese können positiver oder negativer Natur sein. Die Abbildung „Mögliche Einflüsse im Beratungsraum“ nach VARGA zeigt Umgebungseinflüsse mit negativer Wirkung auf die beiden Akteure. Diese können grundsätzlich über die drei Aufnahmewege: Atmung, Berührung und Nahrung in den menschlichen Körper gelangen und damit Wirkung entfalten (vgl. VARGA 1989: S.16). Freigesetzt werden diese z-B. aus Werkstoffen und (Bau-)Materialien, die für die Erstellung von Wänden, Fußböden, Raumtextilien, usw. verwendet wurden. Deren unterschiedlichen physikalischen, chemischen oder biologischen Eigenschaften können chemische Substanzen an die Raumluft abgeben. Diese an die Raumluft abgegeben Substanzen können negative Reaktionen bis hin zu Schädigungen bei den Akteuren auslösen bzw. hervorrufen (vgl. Varga 1989: S.11ff und HVBG (Hrsg.) 2005: S.63ff).

Abb. 33: Mögliche Umgebungseinflüsse im Beratungsraum



Quelle: VARGA 1989: S.16.

Die psychologische Wirkungsebene

Gemäß dem HVBG-Report kann es grundsätzlich ebenfalls zu physikalischen, chemischen und biologischen Einwirkungen auf Innenraumarbeitsplätze wie dem des Beraters kommen. Hinzu kommen psychische Faktoren der Arbeitsbelastung. Je nach Dauer, Häufigkeit und Intensität können bereits kurzzeitige Einwirkungen negative Auswirkungen auf die beiden Akteure haben. Insbesondere der Berater kann, bedingt durch seine berufliche Tätigkeit in dem Beratungsraum, möglichen schädlichen Einwirkungen, bspw. durch Ausdünstungen aus

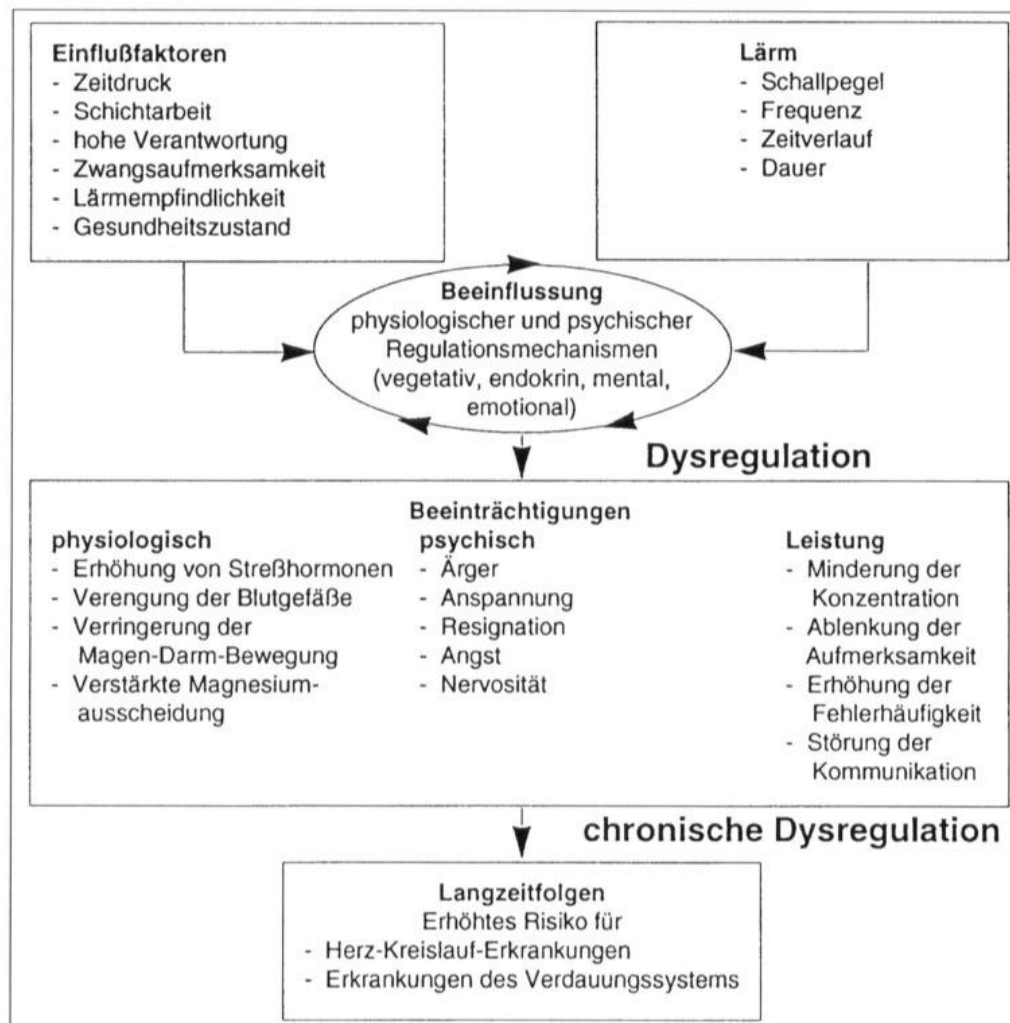
Lacken oder aus älteren Holzschutzmitteln, über einen längeren Zeitraum ausgesetzt sein. Negative Auswirkungen auf seine Gesundheit wie ein erhöhtes Krebsrisiko, können die Folge sein. Des Weiteren gibt es Einwirkungen die plötzlich und unerwartet auftreten können, wie ein Knall oder ein vorbeifahrender Zug, welche als physikalische Einwirkung/en anzusprechen sind. Diese können bereits bei einmaligem Auftreten bei den Akteuren zu Störungen führen (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.1ff).

Gemäß der BGI 650 ist bei den Einwirkungen zum einen in Belastung, definiert als „*Gesamtheit der Einflüsse, die im Arbeitssystem auf den Organismus beziehungsweise die Leistungsfähigkeit ...*“ einer Person einwirken, zu differenzieren. Zum anderen in Beanspruchung, definiert als „*individuelle Auswirkung der Belastung auf...*“ den jeweiligen Akteur, welche „...*je nach körperlicher und psychischer Konstitution, unterschiedlich sein...*“ kann (VBG (HRSG.) 2012A: S.8). Folglich kann das Belastungsniveau in einer gegebenen Beratungssituation zu einer vollständig differenten individuellen Belastung beim Ringberater und beim Ratsuchendem führen. Ist der Berater bspw. an den Lärm eines vorbeifahrenden Zuges gewöhnt, so kann es beim Ratsuchenden in diesem Moment zu einem Erschrecken kommen, welches bei ihm zu einer Störung führen kann.

Gemäß der BGI 5050 sind psychische Auswirkungen der Faktoren der Arbeitsumgebung auf den jeweiligen Akteur zu erwarten. Je nach Gestaltung kann sich dies auf dessen Leistungsfähigkeit und -bereitschaft, Aktivitätsniveau, Konzentration oder die empfundene Behaglichkeit auswirken (VBG (Hrsg.) 2009: S.21).

Mit der Abbildung des Stressmodells nach SUST/LAZARUS sollen am Beispiel des dynamischen Umgebungseinflusses „Lärm“, welcher in der Beratungssituation auftreten kann, die Wirkungszusammenhänge dargestellt werden. Es wird darin ersichtlich, dass bereits ein einziger Stressor wie der Lärm sowohl zu kurzfristigen (Dysregulation) wie auch langfristig (chronische Dysregulation) negative Wirkungen bei der betroffenen Person führen kann. Von einer möglichen chronischen Dysregulation wird wenn der Berater betroffen sein, da dieser in dem Beratungsraum seinen Arbeitsplatz hat (vgl. SUST, ET AL. 1997: S.2ff).

Abb. 34: Das Stressmodell am Beispiel von Lärm



Quelle: SUST/LAZARUS 1997: S.3.

FLADE führt zum Entstehen von Stress aus: „Stress entsteht bei der Wahrnehmung der Umwelt als ungünstig, beeinträchtigend oder bedrohlich.“ und mit Blick auf dessen Wirkung: „Dieser Eindruck löst verschiedene psychologische Prozesse aus, mit denen auf die Herausforderungen und Gefährdung reagiert wird.“ Im Beratungsraum können als Stressoren, definiert als „Belastungsfaktoren, die Stress hervorrufen,...“, bspw. Lärm, Hitze und/oder Beengung auftreten (FLADE 2008: S. 143). SUST/LAZARUS führen zur Wirkung von Stress und zu dessen Verständnis aus: „Durch die lärmbedingte Störung und Beeinträchtigung von Tätigkeiten, mentalen Prozessen, Kommunikation und Erholungsphasen werden ebenfalls Streßreaktionen ausgelöst. Streßeffecte haben sowohl psychische (Belästigung, Ärger, Anspannung) als auch physiologische (endokrinologische, vegetative) Komponenten, die Einfluß auf bestimmte Funktionssystem wie das Herz-Kreislauf-System oder den Stoffwechsel nehmen.“. Diese physiologischen und psychologischen Wirkungen „bilden

eine Einheit, bedingen sich gegenseitig und können sich in ihrer Wirkung verstärken.“ (SUST/LAZARUS 1997: S.2). Es wird sehr deutlich, welche weitreichenden Wirkungen bereits ein Aspekt der Arbeitsumgebung in der Beratungssituation bei dem betroffenen Akteur auslösen kann.

Aus der obigen Abbildung geht ebenfalls hervor, dass es eine Reihe von Einflussfaktoren gibt, die sowohl in der Komplexität der Arbeitsaufgabe als auch in der Zeit und in der Sensibilität des jeweiligen Akteurs begründet sind. Somit kann für den Stressor Lärm bereits hier ein direkter Zusammenhang zum Beratungsgespräch aufgezeigt werden kann, da es sich bei der Arbeitsaufgabe Einzelberatungsgespräch nach SUST/LAZARUS um einen Kommunikationsprozess „*von beträchtlicher Komplexität*“ handelt (SUST/LAZARUS 1997: S.3ff).

5.7 Zusammenfassung

Im vorliegenden Kapitel wurde zuerst das Einzelberatungsgespräch zwischen Ringberater und Ratsuchendem in den räumlichen Kontext eingeordnet. Hierzu wurde unterstellt, dass das Gespräch in den Räumlichkeiten des Beratungsringes stattfindet. Nachdem unter funktionaler, rechtlicher und ergonomischer Betrachtung Beratungsräume bestimmt werden konnten, wurden in einem nächsten Schritt Normen hinzugezogen. Hierdurch konnten vom Verfasser sowohl die Begriffe Büro- und Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters sowie eine Begriffsbestimmung für den Beratungsraum vorgenommen werden.

Im nächsten Schritt wurde die ökologische Perspektive von Beratungsräumen aufgegriffen, um das oben aufgezeigte „mehr als nur geometrische Flächen...“ zu konkretisieren. Demnach hat der geometrische Beratungsraum als gestaltete Umwelt grundlegend Einfluss auf das interpersonale Verhalten. Die einzelnen Umweltfaktoren sind dabei auf verschiedenste Art und Weise miteinander verknüpft und wirken sowohl einzeln als auch zusammen bzw. ineinander auf den jeweiligen Akteur und damit auf deren Interaktion Einzelberatungsgespräch. Aus dem geometrischen Beratungsraum wird somit auf der individuellen Ebene der Person ein gelebter Raum, welcher immer auch vor kulturellem und gesellschaftlichem Hintergrund gesehen werden muss. Dieses geistige Konzept der jeweiligen Person vom Beratungsraum erschließt, strukturiert und manifestiert sich durch dessen Wahrnehmen, Bewerten, Verhalten und Handeln und führt zu dessen sozialen Identität. Hierdurch ergibt es sich zwangsläufig, dass die in der Beratungssituation gelebten Räume von Berater und Ratsuchendem nie deckungsgleich sein werden.

Den Gesamteindruck bzw. das emotionale Raumerleben, welcher der jeweilige Akteur von dem Beratungsraum insgesamt hat, ist wesentlich von dessen Stimmung zum Zeitpunkt des Gespräches abhängig. In umgekehrter Richtung führt der Beratungsraum zum raumbezogenen Identitätserleben, welches bereits nach einem kurzen Aufenthalt darin, Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Leben haben kann.

Zur Bestimmung des kulturellen und gesellschaftlichen Hintergrundes auf das Beratungsgespräch wurde im Anschluss die symbolische Dimension des Beratungsraumes betrachtet. Auch hier zeigte sich die Wechselwirkung zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Raum, welcher immer äußere Gestalt und Struktur des darin stattfindenden Arbeitsprozesses Einzelberatungsgespräch ist. Des Weiteren wird der Ratsuchende anhand seiner symbolischen Bewertung des Raumes eine Einschätzung über Status und Macht des Beraters in der Unternehmenshierarchie vornehmen. In der symbolischen Gesamtbewertung des Raumes wird sich ferner der Ratsuchende einen ästhetischen Eindruck hierüber bilden. Sämtliche räumliche Gegebenheiten, die der Ratsuchende wahrnimmt und bewertet, sind somit symbolische Bedeutungsträger. Diese haben eine allgemeine definitorische Bedeutung über dessen materielle Aspekte sowie über den entsprechenden elementaren Gebrauch. Hinzu kommt eine subjektive Sinngebung durch den jeweiligen Akteur, die den sozialen Gebrauch sowie Ideen und geistige Konzepte beinhaltet. Auch hier wird die Subjektivität des gelebten Raumes und die Beziehungsebene zwischen der Person und dem Beratungsraum sehr deutlich.

Um diese aufgezeigte Mensch-Umwelt-Beziehung fokussiert betrachten zu können, erfolgte ein Perspektivwechsel auf die Sicht des jeweiligen Akteures. Die darauf folgende Betrachtung der verschiedenen umweltpsychologischen Konzepte für die bis Dato eine allgemeingültig Basistheorie noch aussteht, zeigte z.T. deren wesentliche Überschneidungen bis hin zu Doppellungen. Letztlich, und das ist aus Sicht des Verfassers das Entscheidende, geht es im Kern dieser Konzepte immer um die Interaktion zwischen der Person und dem Beratungsraum als gestaltete Umwelt, durch die das Niveau der Beziehung zum Raum geregelt wird. Die Mensch-Umwelt-Beziehung ist damit Interaktion und umgekehrt. Da sich dies immer in Verhalten und Handeln des jeweiligen Akteures äußert und damit messbar wird, wird dies immer auch mit Wirkung auf das Einzelberatungsgespräch sein, da in der Beratungssituation zwei Akteure mit dem selben Beratungsraum interagieren. Es empfiehlt sich somit, den grundlegenden Betrachtungsfokus für das weitere Vorgehen auf die Interaktionsebene zu legen.

Um eine Aussage über das Niveau dieser Beziehungen der beiden Akteure zum Beratungsraum vornehmen und mögliche Zielgrößen ableiten zu können, wurden hierzu Qualitätsparameter vorgestellt. Hierzu ist es grundlegend erforderlich, eine exakte Bestimmung der räumlichen Gegebenheiten in Beratungsräumen vorzunehmen. Dazu wird im Rahmen der weiteren Ausführungen eine Arbeitsplatzbeschreibung für Berater zur oben beschriebenen Erfüllung der Arbeitsaufgabe Einzelberatungsgespräch erfolgen, da diese in der Beratungsliteratur bis dato noch aussteht. Kann dies erfolgen, ist eine Abschätzung der sogenannten Person-Umwelt-Kongruenz (synonym: Passung) möglich, da die räumlichen Parameter mit wesentlichem Einfluss auf die Handlungsmöglichkeiten der beiden Akteure und damit auf die Beratungssituation sind.

Mit Blick auf die Interaktions- und Beziehungsebene wurde festgestellt, dass bereits vermeintlich unscheinbare Aspekte der Arbeitsumgebung weitreichende Wirkungen sowohl auf den betroffenen Akteur wie auch auf die zwischenmenschliche Interaktion in Form des Einzelberatungsgesprächs haben können. Treten mehrere stressauslösende Aspekte auf, so kann es zu Verstärkungen im Stressempfinden kommen. Im Umkehrschluss ist zu fordern, dass während der Beratungssituation keine bzw. möglichst geringe stressauslösende Aspekte vom Beratungsraum mit seinen Umgebungsbedingungen ausgehen, damit eine hieraus resultierende Belastung für die beiden Akteure möglichst gering ist.

In welchem Maße dies zu einer Überbeanspruchung beim Ratsuchenden führt, ist bedingt durch dessen psychische Konstitution und kann folglich an dieser Stelle nicht bestimmt werden. Somit liegt der Fokus in der sich anschließenden Untersuchung eines Beratungsraumes auf den räumlichen Aspekten und deren grundlegend möglichen physiologischen und psychischen Wirkungen und nicht auf einer subjektiven Empfindungsebene eines Ratsuchenden oder Beraters in einer gegebenen Beratungssituation.

6. Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte

Im Rahmen der Untersuchung des Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich am Beispiel des ersten Beratungsanlasses (Fall 1) „Landwirtschaftlicher Unternehmer“ (S.21 - S.23), die im Anhang „Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters“ (S.247 - S.376) zu finden ist, wurden die verschiedenen Aspekte des Arbeitsplatzes des Ringberaters bestimmt. In Summe bilden diese eine systematische Arbeitsplatzbeschreibung des „räumlichen“ Aspektes des Settings „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“. Des Weiteren zeigten sich bei allen Einzelaspekten physiologische wie auch psychische Wirkungen auf die beiden Akteure. Es kann erwartet werden, dass diese grundsätzlich sowohl in anderen Büroraumformen in denen beraten wird wie auch bei anderen Beratungsanlässen anzutreffen sind. Die Wirkungen führen bei dem betroffenen Akteur zu einer Veränderung in seinem Verhalten und zu entsprechenden reaktiven Handlungen. Dieses kann vom Akteur gegenüber wahrgenommen werden. Folglich wirken die räumlichen Aspekte auf die zwischenmenschliche Interaktion des „personenzentrierten Einzelberatungsgesprächs“. Es wird an dieser Stelle noch einmal darauf hingewiesen, dass die räumlichen Aspekte als Einzelaspekt des untersuchten Settings zu werten sind. Letztlich sind es die individuellen Merkmale des jeweiligen Akteures, wie er die vorfindbaren Umweltbedingungen des Beratungsraumes bzw. im Beratungsraum wahrnimmt, bewertet, darauf reagiert und welchen Stellenwert er diesen in der Gesamtsituation „Einzelberatung“ einräumt. Schließlich finden in der zwischenmenschlichen Interaktion des Einzelberatungsgesprächs zwischen den beiden Akteuren die Klärung der Beratungsbeziehung sowie die inhaltliche Klärung des Problems statt.

Des Weiteren sei noch einmal darauf hingewiesen, dass die Optimierung der einzelnen Umgebungsaspekte in Summe nicht automatisch gleichzusetzen ist mit „dem“ optimalen Arbeitsplatz bzw. Beratungsraum und /oder einem bestimmten vorhersagbarem Verhalten des Ratsuchenden in Richtung Manipulation. Grund hierfür ist die mehrfach aufgezeigte gegenseitige Beeinflussung der einzelnen Aspekte. Wie bereits ausgeführt besteht hier die Chance, dass die Optimierung von einem oder mehreren Aspekten positive Wirkungen bei einem oder beiden Akteuren nach sich zieht, die sich wiederum positiv auf das Einzelberatungsgespräch auswirken können.

Bedingt durch die grundlegende Untersuchung einer Gestaltungsempfehlung der Verwaltungsberufsgenossenschaft für ein Einzelbüro, als eine in der Beratungspraxis häufig anzutreffende Raumnutzung für Einzelberatungsgespräche, ist es aus Sicht des Verfassers zulässig, die Untersuchungsergebnisse verallgemeinernd auf entsprechende Beratungssituationen zu beziehen. Für den engen Praxisbezug erfolgt weiterhin die Darstellung und Diskussion am Beispiel des ersten Beratungsanlasses (Fall 1) „Landwirtschaftlicher Unternehmer“ mit einem Ringberater als Berater sowie dem dargestellten Beratungsraum in den Räumen des Beratungsrings.

Es wird darauf hingewiesen, dass es sich hier um eine komprimierte Ergebnisdarstellung handelt und sich die zugrunde liegenden Begriffsbestimmungen, Charakterisierungen, Wirkungen, Kennwerte, Gestaltungsempfehlungen, usw. dezidiert und umfassend im Anhang „Untersuchung eines Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Ringberaters“ befinden. Die hier aufgeführten Literaturverweise finden dort ebenfalls einen differenziert dargestellten Bezug zu den Quellen.

Für eine vertiefende Betrachtung sowie für einen technisch versierten Leser empfiehlt sich ebenfalls der Blick in den Anhang. Jeder Einzelaspekt ist dort in modulbauweise mit technischen Beschreibungen, Kennwerte, Abbildungen und Zusammenhängen mit anderen Einzelaspekten detailliert dargestellt und durch praxisorientierte Beispiele ergänzt.

6.1 Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz des Beraters

Um eine systematische Beurteilung des Arbeitsplatzes des Ringberaters durchführen zu können, bedarf es eingangs einer Betrachtung von verschiedenen Aspekten mittelbarer Natur. Zu diesen Rahmenbedingungen gehören u.a. finanzielle Ressourcen, räumliche Gegebenheiten, Eigentum oder Mietung sowie rechtliche Vorgaben. Im Folgenden rücken hierzu zuerst die rechtlichen Rahmenbedingungen in den Fokus der Betrachtung, da in der Regel der Arbeitsplatz des Beraters verschiedenen Gesetzen und Verordnungen unterliegt, die u.a. deren Gestaltung sowie deren Betrieb regeln und einzuhalten sind. Ausnahme bilden hier selbstständige landwirtschaftliche Berater, solange sie keine Angestellten oder Hilfen beschäftigen. Wenn nicht anders vermerkt, wird weiterhin unterstellt, dass der Ringberater ein Angestelltenverhältnis hat und damit die Räumlichkeiten des Beratungsrings als Arbeitsstätte anzusprechen sind und somit entsprechende rechtliche Vorgaben sowohl für den Berater als auch für weitere Mitarbeiter Gültigkeit besitzen.

Neben den somit relevanten Rahmenbedingungen von Sicherheit und Gesundheitsschutz, sind noch weitere relevante Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz anzutreffen, auf die im Anschluss kurz eingegangen wird.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Gemäß der Verordnung über Arbeitsstätten (ArbStättV) sind sowohl der Beratungsraum als auch alle weiteren Räume des Beratungsringes als Arbeitsstätte anzusprechen. Der Beratungsraum ist ein Arbeitsraum. In diesem befindet sich der Arbeitsplatz des Beraters, da er darin regelmäßig und über längere Dauer seine Arbeitsaufgabe/n erfüllt. Ziel und Zweck der ArbStättV ist es, Sicherheit und Gesundheitsschutz für den Ringberater im Rahmen seiner dortigen Arbeit zu gewährleisten. Des Weiteren legt sie allgemein formulierte Anforderungen an das Einrichten und Betreiben der Arbeitsstätte „Beratungsunternehmung“ sowie an den Nichtraucherschutz fest (BMJ (HRSG.) 2004: S.1ff). Konkretisierungen dieser Anforderungen finden sich in den Arbeitsstättenregeln (ASR). Gemäß der ASR A1.2 hat der Arbeitsplatz des Ringberaters $\geq 8\text{m}^2$ Grundfläche aufzuweisen. Räume mit geringeren Grundflächenmaßen dürfen nicht als Arbeitsräume genutzt werden, womit eine Mindestgröße für Büroräume und damit für den Beratungsraum einhergeht. Für möglich weitere Arbeitsplätze in Beratungsraum (Mehrpersonenbüro) sind jeweils $\geq 6\text{m}^2$ erforderlich. Um dem nicht-direktivem Ansatz Rechnung zu tragen, sollte dem Ratsuchende ebenfalls eine Grundfläche von 8m^2 zur Verfügung zu stehen, womit sich eine Grundfläche von $\geq 16\text{m}^2$ für den Beratungsraum formulieren lässt. Wird dem Ansatz für das Mehrpersonenbüro gefolgt, ist eine Mindestgrundfläche von $\geq 14\text{m}^2$ für den Beratungsraum zu fordern. Bleiben länderspezifische Baurechte und -ordnungen unberücksichtigt, so hat die lichte Höhe in dem Raum $\geq 2,50\text{m}$ zu betragen (gilt für Raumgrößen bis 50m^2). Hat der Beratungsraum Dachschrägen sind länderspezifische Vorgaben aus dem jeweiligen Baurecht zu berücksichtigen. Anhand der Mindestgrundfläche und einer unterstellten lichten Höhe von $2,50\text{m}$ lässt sich ein Luftvolumen von 35m^3 (brutto) errechnen, welches auch nach Abzug für das Volumen der Einbauten noch deutlich über dem Mindestvolumen für den notwendigen Luftraum gemäß der o.g. ASR liegen wird (vgl. BMAS (HRSG.) 2013: S.1ff).

Nutzt der Ringberater an seinem Arbeitsplatz regelmäßig einen PC oder ein Notebook, so unterliegt dieser Arbeitsplatz des Weiteren der Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmarbeitsgeräten (BildscharbV). Die in dieser Verordnung genannten Schutzziele und Anforderungen sind einzuhalten bzw. sind durch

gezielte Maßnahmen zu erreichen. Hierzu hat eine mindestens jährlich stattfindende Beurteilung des Arbeitsplatzes durch den Arbeitgeber zu erfolgen (vgl. BMJ (HRSG.) 1996: S.2ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.3ff).

Die vom Ringberater zur Erledigung seiner Tätigkeiten genutzten bzw. bereit gestellten Arbeitsmittel wie Arbeitsstühle, Mobiliar oder PC/Notebook unterliegen ferner der Betriebssicherheitsverordnung. Entsprechende Vorgaben sind ebenso einzuhalten wie weitere rechtliche Vorgaben für Gesundheitsschutz und Sicherheit auf europäischer und nationaler Ebene (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.4).

Für den Beratungsring bedeutet dies, dass für den laufenden Betrieb der Unternehmung, bei gestalterischen Veränderungen in deren Räumlichkeiten sowie bei einem (geplanten) Umzug in andere Räumlichkeiten immer Arbeitssicherheit und Gesundheitschutz als Rahmenbedingung zu beachten sind. Entsprechendes sollte immer auch für einen selbstständigen landwirtschaftlichen Berater gelten, da er sowohl für sich selbst als auch für die Ratsuchenden, Unfallgefahren abwenden bzw. minimieren kann. Möchte er (künftig) einen oder mehrere Mitarbeiter beschäftigen, so hat er verpflichtend gemäß den obigen arbeitsschutzrechtlichen Anforderungen zu handeln. Umfangreiche praktische Empfehlungen finden sich hierzu in den Informationsmaterialien der Berufsgenossenschaften (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.3).

Sonstige Rahmenbedingungen

Bei Gestaltungs- und Planungsanlässen für den Arbeitsplatz des Ringberaters bzw. für die Räumlichkeiten des Beratungsringes ist eine Vielzahl weiterer Rahmenbedingungen zu berücksichtigen, die hier mit informativem Charakter aufgeführt werden. Als mögliche Einzelaspekte sind Eigentum oder Mietung der Räumlichkeiten, weitere Mieter wie die Landwirtschaftskammer Niedersachsen („grünes Zentrum“), Bauordnungsrecht, Unternehmenskultur, Image, Bauökologie, Grundrisse der Räume bzw. des Gebäudes, Lage des Gebäudes, Etage in der sich die Räume befinden, Infrastruktur (innerhalb bzw. außerhalb der Räumlichkeiten), Barrierefreiheit und Arbeitsrecht zu nennen.

Er wird deutlich, dass die Einzelaspekte der Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz des Ringberaters nicht losgelöst von den anderen genannten Einzelaspekten betrachtet werden können, da sie sich zum Teil bedingen und/oder sich gegenseitig beeinflussen.

Planungsanlässe und gestalterische Maßnahmen sind somit immer als ein dynamischer Prozess zu betrachten. Für ein systematisches Vorgehen in der Beratungspraxis empfiehlt sich hierzu das Ablaufschema für Planungsanlässe in der BGI 5050 (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.9ff).

6.2 Flächennutzungen und Anordnungen von Arbeitsbereichen im Beratungsraum

Als Richtwert für einen Büroarbeitsplatz gemäß Definition der VBG, inklusive anteiliger Verkehrsflächen und Möblierung, wird seitens der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) eine Grundfläche von $\geq 8 - 10\text{m}^2/\text{Person}$ angegeben. Der erstgenannte Wert ist deckungsgleich gemäß erörterten rechtlichen Vorgaben. Wird entsprechend der obigen Vorgehensweise unterstellt, dass dieser Wert bei doppelter Personenzahl zu verdoppeln ist, so ergibt sich ein rechnerischer Orientierungswert von $\geq 16 - 20\text{m}^2$ Grundfläche für den Beratungsraum. Als Vergleichswert konnte im Rahmen der Untersuchung des Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich eine Grundfläche des Raumes von rund $24,50\text{m}^2$ ermittelt werden.

Die lichte Raumhöhe sollte gemäß der VBG ebenfalls $\geq 2,50\text{m}$ aufweisen, damit genügend Luftraum, Lichteinfall, usw. für die beiden Akteure vorhanden ist. Hieraus resultiert bei dem ermittelten Orientierungswert und einer lichten Mindesthöhe von $2,50\text{m}$, ein rechnerisches Raumvolumen von $40 - 50\text{m}^3$. Beim untersuchten Einzelbüro konnte ein Volumen von rund 61m^3 ermittelt werden (vgl. HVBG (HRSG.) 2001: S.44ff; vgl. DIN (HRSG.) 1994: S.1ff; vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.1ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16).

Die Grundfläche des Arbeitsplatzes des Ringberaters steht in direkter Korrelation mit Macht und Status. Der eintretende Ratsuchende wird hierzu die physische Größe des Beratungsraumes zusammen mit dem Interieur symbolisch bewerten und eine subjektive Einschätzung über Macht und Status des Ringberaters innerhalb des Beratungsrings vornehmen. Des Weiteren ist zu erwarten, dass er einen Vergleich zu seinen persönlichen Erfahrungen mit anderen Beratungsräumen vornehmen wird. Werden die oben genannten Mindestanforderungen an die Raummaße erfüllt, so ist davon auszugehen, dass es zu keinen negativen Bewertungen durch den Ratsuchenden kommen wird (vgl. FISCHER 1990: S.48ff und S.116ff). Ferner kann bei den aufgezeigten Grundflächengrößen und der geringen Personenanzahl (Ringberater und Ratsuchender) im Beratungsraum davon ausgegangen werden, dass weder eine räumliche noch eine soziale Dichte vorliegt, die zu einem Gefühl der „Überfüllung“ führen wird. Ein Beengungserleben beim Ratsuchenden und/oder beim Ringberater kann hier ebenfalls ausgeschlossen werden (vgl. SCHUEMER 2004A: S.57; vgl.

SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.215; vgl. SCHÄFERS 2006: S.35f sowie vgl. FORGAS 1999: S.286).

Die Grundfläche des Beratungsraumes wird im Rahmen der verschiedenen Tätigkeiten des Beraters unterschiedlich genutzt. Sie lässt sich gemäß DIN-Normung anhand der jeweiligen Nutzungsart in Verkehrs-, Stell-, Arbeits-, Benutzer- sowie Möbelfunktionsflächen unterscheiden (DIN (HRSG.) 1994: S.1ff). Hierauf aufbauend werden seitens der VBG konkrete Anforderungen an jede dieser Nutzungsart formuliert. Werden diese erfüllt, ist davon auszugehen, dass keine Unfallgefahren für die beiden Akteure bestehen und somit arbeitsschutzrechtliche Vorgaben eingehalten werden.

Soll der Beratungsraum für Rollstuhlfahrer geeignet sein, so ist für Barrierefreiheit gemäß VBG-Vorgaben zu sorgen. Die lichte Türbreite der Eingangstür in den Beratungsraum hat dazu $\geq 0,90\text{m}$ aufzuweisen.

Gemäß berufsgenossenschaftlicher Vorschriften dürfen bspw. Verkehrswegeflächen grundsätzlich nicht anderweitig genutzt oder mit Arbeitsmitteln (Stühle, Flipchart, usw.) zugestellt werden, da sie ggfs. als Fluchtwege dienen müssen. Ausnahme bildet die erlaubte Überschneidung mit den Möbelfunktionsflächen (z.B. Schranktür auf - zu) bei der alleinigen Nutzung des Raumes durch den Ringberater (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.20 und S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.15).

Die aufgezeigten physischen Flächennutzungsarten ermöglichen und determinieren zugleich grundlegend immer auch die zwischenmenschliche Interaktion zwischen den beiden Akteuren. So stehen bspw. die Breiten der Verkehrswege sowie die zur Verfügung stehenden Bewegungsflächen am Kommunikationsarbeitsplatz im direkten Wirkungszusammenhang mit der interpersonellen Distanz und damit zur sozialen Interaktion (vgl. FISCHER 1990: S.36ff; vgl. HALL 1976: S.12 und S.118ff; vgl. FORGAS 1999: S.32f; vgl. PEASE/PEASE 2003: S.48f; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.198ff; GEISLER, L. 1992: S.33 sowie vgl. SCHÄFERS 2006: S.33).

Wird der Beratungsraum vom Ringberater sowohl zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „Beratung“ als auch zu Erledigung von Büroaufgaben genutzt, sind zwei Arbeitsflächen im Beratungsraum anzuordnen. Zusammen mit den jeweiligen Bewegungsflächen bilden diese Flächen den Büro- und den Kommunikationsarbeitsplatz. Nutzt der Berater für das Gespräch seinen Büroarbeitsplatz mit oder ohne integrierten Besprechungsbereich, so sind beide

Arbeitsflächen physisch deckungsgleich im Raum angeordnet. Mit Blick auf die gesamten Ausführungen ist festzustellen, dass diese räumliche Nutzungsvariante des Beratungsraumes (Büroarbeitsplatz mit oder ohne integrierten Besprechungsbereich) für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche grundlegend auszuschließen ist (vgl. DIN (HRSG.) 1994: S.1ff; vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.7ff; vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18 und S.41f; vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.7ff).

Hieraus resultiert für einen entsprechend mehrfach genutzten Beratungsraum eine ungefähr hälftige räumlich-physikalische Aufteilung des Beratungsraumes auf die beiden Arbeitsplätze, damit davon ausgegangen werden kann, dass dem Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters bereits optisch ein gleicher Stellenwert eingeräumt wird wie dem des Büroarbeitsplatzes. Um territoriale Aspekte sowie die Privatsphäre des Ringberaters zu berücksichtigen, ist der Büroarbeitsplatz aus Richtung Bürotür in der hinteren Raumhälfte anzuordnen. Hieraus ergibt sich zwangsläufig, dass der Kommunikationsarbeitsplatzes in der Nähe der Eingangstür des Beratungsraumes angeordnet ist. Je nach Aufstellung von Tisch und Bestuhlung kann es zur Reserviertheit mit negativer Wirkung auf das Beratungsgespräch kommen, wenn einer der beiden Akteure mit dem Rücken zur Bürotür sitzt und diese ganz oder teilweise aus (Milch-)Glas gefertigt ist und damit zu Durchblicken ist. Dieser unerwünschte Effekt wird sich verstärken, wenn der Beratungsraum mit weiteren Eingangs-/Verbindungsstüren des gleichen Typs ausgestattet ist. Aus Sicht des Verfassers ist hierzu zu fordern, dass der Beratungsraum mit nur einer einzigen Eingangstür in blickdichter Bauweise ausgestattet ist. Entsprechende negative Wirkung ist des Weiteren zu erwarten, wenn der Beratungsraum von Außen leicht einsehbar ist (vgl. FISCHER 1990: S.28ff und S.41ff; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.201ff; vgl. FORGAS 1999: S. 150ff und S.283ff; vgl. FLADE 2004B: S.58; vgl. WALDEN 2004B: S.272f; vgl. PEASE/PEASE 2007: S.314 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41).

Der Kommunikationsarbeitsplatz des Ringberaters hat gemäß DIN-Vorgaben eine personenbezogene Ansitzbreite von $\geq 0,80\text{m}$ (Ausnahme: $0,70\text{m}$) an der Tischvorderkante aufzuweisen. Bei runden oder ovalen Tischformen hat die Ansitzbreite entsprechend dem benötigten Beinraum gemäß einer weiteren DIN-Norm zu erfolgen. Die personenbezogene Tischtiefe hat bei einseitiger Bestuhlung $\geq 0,80$ zu sein.

Sitzen sich Berater und Ratsuchender während des Beratungsgespräches gegenüber, so hat die Arbeitsfläche eine Ansitzbreite von $\geq 0,80\text{m}$ ($\geq 0,70\text{m}$ als Ausnahme) und eine Tischtiefe von $\geq 1,60\text{m}$ aufzuweisen. Steht jeweils den beiden Akteuren genügend Bein- und Fußraumtiefe

zur Verfügung und reicht eine geringere Arbeitsfläche zur Unterbringung der benötigten Arbeitsmittel aus, so darf diese ausnahmsweise auf $\geq 1,20\text{m}$ verringert werden.

Sitzen Berater und Ratsuchender nebeneinander, so hat die Arbeitsfläche bedingt durch die Ansitzbreite, eine Kantenlänge von $\geq 1,60\text{m}$ aufzuweisen. Entsprechend der vorherigen Ausnahmeregel darf die Tischbreite auf $\geq 1,40\text{m}$ reduziert werden.

Werden diese Vorgaben auf eine mögliche Über-Eck-Sitzposition transferiert, so besitzen genannte Maße (inkl. Ausnahmeregel) für den einzelnen Platz Gültigkeit. Grund hierfür ist der benötigte Bein-/Fußraum unterhalb der Tischfläche sowie die benötigte Arbeitsfläche auf der Tischoberfläche. Territoriale Aspekte werden aus Sicht des Verfassers ebenso beachtet wie unerwünschte körperliche Berührungen ober- und unterhalb der Tischfläche.

Möchte der Ringberater die vier grundsätzlichen Sitzpositionen: Nebeneinander, Vis-à-vis, Diagonal sowie Über-Eck für das Beratungsgespräch unter Anwendung der Ausnahmeregeln ermöglichen, dann hat die Arbeitsfläche mindestens $\geq 1,40\text{m}$ Breite $\times \geq 1,20\text{m}$ Tiefe bei rechteckiger Tischform aufzuweisen. Für anderweitige Tischformen sind die Werte entsprechend zu transferieren. Als Arbeitsflächenhöhe für sitzende Tätigkeiten wird dazu eine Tischhöhe (Oberkante Tischplatte) von $0,74\text{m}$ (zulässig: $\pm 0,02\text{m}$) gefordert.

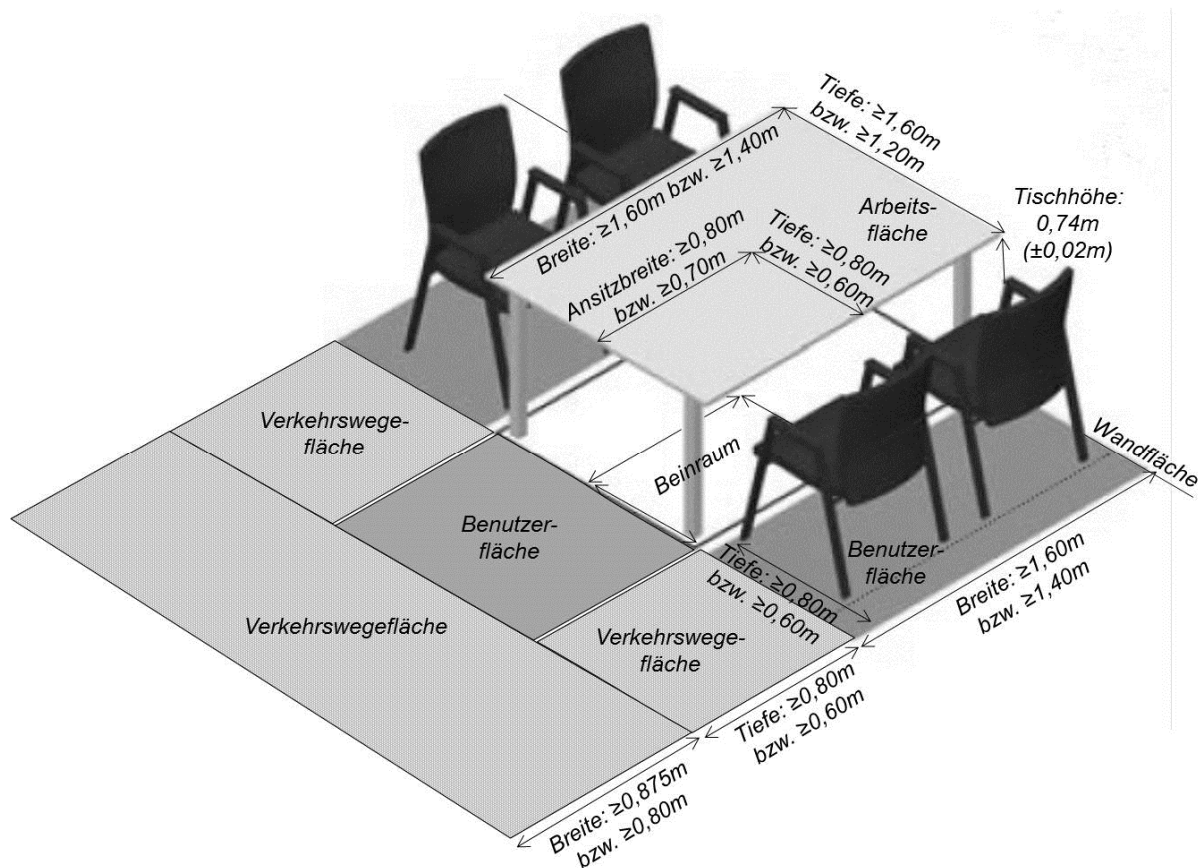
Um die natürlichen Bewegungsabläufe und wechselnde Körperhaltungen der beiden Akteure zu ermöglichen, hat am Kommunikationsarbeitsplatz die Benutzerfläche (synonym: Bewegungsfläche) eine Tiefe von $\geq 0,80\text{m}$ und eine Breite von ebenfalls $\geq 0,80\text{m}$ (Ausnahme: $\geq 0,70\text{m}$) aufzuweisen. Bei freier Zugänglichkeit und bei ausreichendem Beinraum darf die Tiefe auf $\geq 0,60\text{m}$ reduziert werden. Somit hat die Benutzerfläche unter Einbezug der Ausnahmeregeln für jeden Akteur eine Mindestgröße $\geq 0,70\text{m}$ Breite $\times \geq 0,60\text{m}$ Tiefe aufzuweisen. Für Rollstuhlfahrer ist eine Tiefe von $\geq 1,20\text{m}$ mit einer Wendefläche von $\geq 1,50\text{m} \times \geq 1,50\text{m}$ vorzusehen (vgl. DIN (HRSG.) 1994: S.1ff; vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.7ff; vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18ff und S.41f; vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.7ff).

Sämtliche Verkehrswege im Beratungsraum, die von beiden Akteuren genutzt werden, haben eine lichte Breite von $\geq 0,875\text{m}$ aufweisen (max. erlaubte Abweichung: $-0,075\text{m}$; gilt für bis 5 Benutzer bei zeitgleicher Raumnutzung), da sie als Fluchtwege geeignet sein müssen. Die Verkehrswege dürfen nicht von anderen Flächennutzungen überlagert werden. Ausnahme bilden die Möbelfunktionsflächen, bspw. zum Öffnen und Schließen von Schranktüren, Rollcontainern, usw. Das Aufstellen von Stühlen, Flipcharts, Blumen/Zimmerpflanzen, etc. ist damit auf diesen Flächen grundsätzlich nicht zulässig. Für Verkehrswegefläche die der

Ringberater zum Erreichen seines Büroarbeitsplatzes, zum Steuern von Heizungsthermostaten, zum Öffnen und Schließen von Fenstern usw. nutzt, gelten verringerte Mindestbreiten (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.20 und S.41; vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.15).

Die Abb. „Der Kommunikationsarbeitsplatz an rechteckigen Beratungstischen“ stellt grafisch die jeweiligen Flächennutzungen mit den zuvor genannten Mindestwerten für den entsprechenden separaten Kommunikationsarbeitsplatz des Ringberaters dar. Dieser ist beispielhaft direkt an einer Wandfläche des Beratungsraumes angeordnet. Möchte der Ringberater alle vier grundlegenden Sitzpositionen für das Einzelberatungsgespräch ermöglichen, ist es zur Einhaltung der arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben erforderlich, zwischen der Kopfseite des Tisches und der Verkehrswegefäche eine Benutzerfläche in genannter Flächengröße einzurichten. Werden die dazu erforderlichen Flächenmaße der einzelnen Flächennutzungen addiert, so ergibt sich ein rechnerischer Mindestgesamtflächenbedarf des Kommunikationsarbeitsplatzes von rund 10,50m² für das Einzelberatungsgespräch zwischen Ringberater und Ratsuchendem. Werden die Werte von sämtlichen zulässigen Ausnahmeregeln unterstellt, so ergibt sich ein kalkulatorischer Gesamtflächenbedarf von rund 6,75m². Dies bedingt, dass die Benutzerflächen an den Tischseiten frei zugänglich sein müssen, welches mit Flächenbedarf in Form von weiteren Verkehrswegefächen einhergeht. Aufstellflächen für benötigte Arbeitsmittel wie Schränke, Sideboards, Flipchart sowie für Innenraumbegrünung sind noch hinzuzurechnen. Beide Werte unterschreiten deutlich die oben erörterten gesetzlichen Mindestanforderungen an die Grundfläche sowie an das notwendige Luftvolumen, womit die rechtlichen Vorgaben als Mindestwerte für den Beratungsraum nach wie vor Bestand haben (vgl. DIN (HRSG.) 2002A: S.3ff; vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.5ff; vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18f sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16).

Abb. 35: Der Kommunikationsarbeitsplatz an rechteckigen Beratungstischen



Quelle: Grafik (Tisch, Stühle und eigenzeichnete Bewegungsflächen): vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18; Maßangaben: vgl. (vgl. DIN (HRSG.) 2002A: S.3ff; vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.5ff; vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18f sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16); Hinweis: die kleineren Werte weisen die zugelassenen Unterschreitungen aus.

6.3 Die Arbeitsumgebung am Arbeitsplatz

In den folgenden Ausführungen rückt die Arbeitsumgebung und damit der Beratungsraum in den Fokus der Darstellungen. Die Arbeitsumgebung besteht zum einen aus Einzelaspekten, die im Zeitverlauf geringen Veränderungen unterliegen. Hierzu zählen u.a. Arbeitsmittel (Möbel, Arbeitsgeräte, etc.), Dekorative Gegenstände sowie die Innenraumbegrünung. Zum anderen sind Einzelaspekte vorhanden, die sowohl im Tagesverlauf als auch über die Dauer des Beratungsgesprächs z.T. deutlichen Schwankungen unterliegen. Neben dem Tageslicht sind hier insbesondere Raumklima, Luftqualität und Raumakustik zu nennen. Für die Dauer des Beratungsgesprächs stehen beide Akteure mit den aufgezeigten Einzelaspekten der Arbeitsumgebung in permanenter Interaktion. Neben dem ist jeder der beiden Akteure wiederum Umwelt für den anderen Akteur, wodurch die erörterte Umgebungsrate der Umwelt eine weitere Steigerung erfährt. Hinzu kommt, dass bei gegebener Raumgröße und Zeiteinheit zwei Personen die dynamischen Aspekte der Arbeitsumgebung (Raumklima, Raumakustik,

usw.) wesentlich mehr in Anspruch (Ressourcen) nehmen und ihrerseits beeinflussen. Als Beispiel sei hier der Verbrauch der beiden Akteure von frischer Luft nach einer mehrminütigen Stoßlüftung des Beratungsraumes im Gegensatz zu dessen alleinigen Nutzung durch den Ringberater für Bürotätigkeiten genannt.

Die bei der Betrachtung der Einzelaspekte angegebenen Kennwerte, Zielgrößen und Gestaltungsempfehlungen haben als zeitliche Bezugsgröße die Dauer des Einzelberatungsgesprächs. Folglich sollten sie spätestens vor dessen Beginn durch den Ringberater (bzw. durch die Unternehmung) eingehalten bzw. erreicht werden, da er als Prozessverantwortlicher für die Beratung auch für die Bereitstellung eines adäquaten Beratungsraumes verantwortlich ist. Aufgrund der bereits aufgezeigten personenbezogenen Merkmale von Ratsuchenden, wird der Ringberater dabei nicht allen Bedürfnissen, Wünschen und Erwartungshaltungen an die räumlichen Gegebenheiten des Ratsuchenden gerecht werden können. Des Weiteren können diese sowohl nahezu deckungsgleich als auch vollkommen different zu den entsprechenden personenbezogenen Merkmalen des Ratsuchenden sein.

6.3.1 Tageslicht und künstliche Beleuchtung

In der Beratungssituation nehmen die beiden Akteure ca. 80% der verbalen wie nonverbalen Gesprächsinformationen über ihre Augen wahr. Entsprechendes gilt für die Wahrnehmung des Beratungsraumes, von verwendeten Arbeitsmaterialien usw. Das physische Sehen und Erkennen der beiden Akteure hat dabei die vier lichttechnischen Grundvoraussetzungen: Mindestleuchtdichte, Mindestkontrast, Mindestgröße eines Objektes (Person oder Gegenstand) sowie Mindestzeit für die Wahrnehmung. Werden diese durch natürliche (Tageslicht) und ergänzende künstliche Beleuchtung erfüllt, kann grundlegend von guten Sehbedingungen im Beratungsraum ausgegangen werden (vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.10f) .

Als Basisbeleuchtung ist dabei immer das Tageslicht zu sehen, da beide Akteure aufgrund der menschlichen Entwicklungsgeschichte an das Tageslicht mit einhergehendem Tag-Nacht-Rhythmus gewöhnt sind. Des Weiteren ist bis dato keine künstliche Beleuchtung in der Lage, die volle Wellenlänge des Sonnenlichtes abzubilden: je nach Lichtfarbe der verwendeten Lampe/n kann die Gesichtshaut des Gegenübers von „blass und kalt“ bis hin zu „gesunde Haut-/Gesichtsfarbe“ wahrgenommen werden (vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.6; vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.5ff).

Als Richtwert für eine ausreichende Tageslichtbeleuchtung gilt für den Beratungsraum bei einem Verhältnis von Raumbreite zu Raumtiefe von $\leq 1:2$ und einer Raumtiefe von $\leq 6,0\text{m}$, eine Verglasungsfläche der Fenster von $\geq 10\%$ der Grundfläche. Nutzt der Ringberater Arbeitsmittel für die eine hohe Sehanforderung notwendig ist, so sind $\geq 20\%$ zu erreichen (vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.9 und S.24ff sowie vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.4ff).

Ist der Beratungsraum während des Einzelberatungsgesprächs insbesondere durch Tageslicht ausreichend beleuchtet, so kann dies bei den beiden Akteuren positive Wirkungen auf deren Leistungsfähigkeit, Konzentrationsfähigkeit, Wohlbefinden, Motivation und Gesundheit auslösen. Ferner sind mögliche Unfallgefahren wie Stolperstellen (bspw. offen verlegte Kabel für Notebook/Beamer/usw.) aufgrund besserer Sehbedingungen frühzeitiger zu erkennen.

Eine ungenügende Beleuchtung kann im Gegenzug zu negativen Wirkungen in Form von verstärkten Ermüdungserscheinungen, einer reduzierten Aufmerksamkeit oder zum sogenannten Bunkereffekt bei den Akteuren führen. Des Weiteren würde es insbesondere dem eintretenden Ratsuchenden erschwert werden, sich in einem ungenügend beleuchteten Beratungsraum zu orientieren und Informationen über diesen zu sammeln, woraus sich augenblicklich das Gefühl der Unsicherheit („ein unsicheres Gefühl haben“) bei ihm bilden kann. Eine übermäßige künstliche diffuse Beleuchtung, insbesondere durch tagweißes Licht ist ebenso zu vermeiden, da dies zum Gefühl „der Raum ist kühl und nüchtern“ bei den beiden Akteuren führen kann (vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.3; vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6 und S.16; vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.7f und S.21ff).

Insbesondere in den Sommermonaten kann es durch ein „Übermaß“ an Tageslicht durch Sonnenstrahlen zu direkten und indirekten Blendungen bei den Akteuren kommen, welches deren visuelle Kommunikation erschweren bzw. stören wird. Ferner führen Blendungen auf Bildschirmen und Arbeitsmitteln zu einer geringeren Wahrnehmbarkeit der dort dargestellten Informationen. Neben dem kann es zu einem ungewünschten „Aufheizen“ der Raumtemperatur kommen, wodurch die Raumtemperatur als „zu warm“ bzw. „zu heiß“ empfunden werden kann (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.8).

Die Beleuchtung des Beratungsraumes hat somit unmittelbare wie auch mittelbare Wirkungen auf die beiden Akteure. Diese können grundsätzlich positiv wie negativ sein. Um dem aufgezeigten hohen Stellenwert des Tageslichtes Rechnung zu tragen, findet sich eine Verankerung in der ArbStättV, in dem das physische Vorhandensein von Fenstern in den

Raubbegrenzungsflächen des Beratungsraumes durch den Beratungsring zu gewährleisten ist (BMJ (HRSG.) 2004: S.10).

Haben die beiden Akteure durch Fenster in Augenhöhe ($\leq 0,90\text{m}$ über Fußbodenoberfläche) eine direkte Sichtverbindung nach außen, kann sich dies ebenfalls positiv auf deren Empfindungen auswirken. Für die untersuchte Beratungsraumvariante zeigt sich allerdings, dass aufgrund der physischen Arbeitsplatzanordnung im Raum nur bei einer einzigen der grundsätzlich möglichen Sitzpositionen, beide Akteure eine direkte Blickverbindung nach außen haben (vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4; vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.30 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.7).

Der Tageslichteinfall und damit die Helligkeit am Arbeitsplatz wird durch natürliche Faktoren wie Tages- und Jahreszeit, dem Grad der Bewölkung sowie durch physikalische Faktoren wie Fenster, Lage und Anordnung des Platzes im Raum, Innenraumgestaltung, architektonische Gebäudegestaltung, Nachbarbebauung usw. beeinflusst. Hinzu kommt der Grad der Verschmutzung der Fensterflächen, der bei einer starken Innen- wie Außenverschmutzung zu einer Minderung des Tageslichteinfalls um bis zu 50% führen kann (vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.1ff; vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.12f und S.44 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.8).

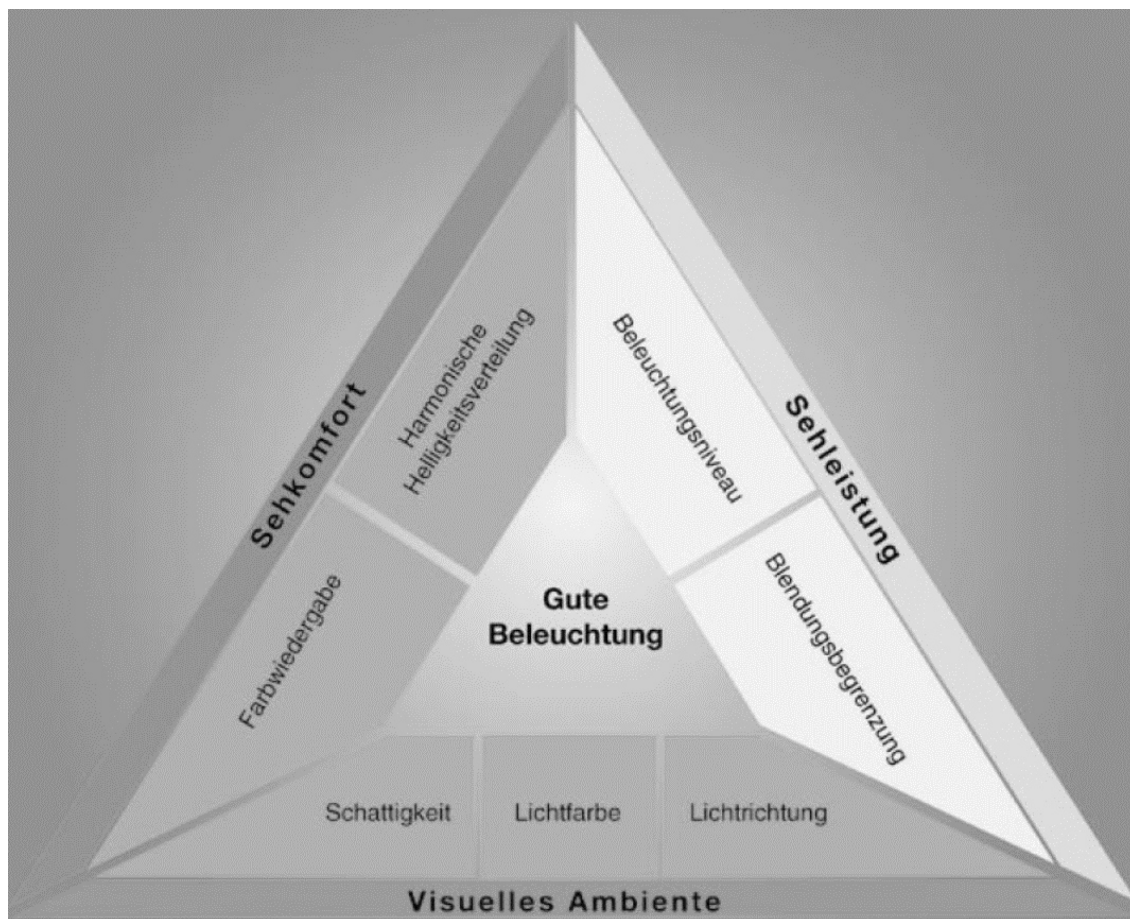
Durch ein auf die Beratungssituationen abgestimmtes Beleuchtungskonzept, bestehend aus Tageslicht und ergänzender künstlicher Beleuchtung, kann der Beratungsring bzw. in geringerem Maß (geringere Freiheitsgrade in der Gestaltung aufgrund des Angestelltenverhältnisses) der Ringberater gestalterisch positiven Einfluss auf das Wohlbefinden des Ratsuchenden nehmen. So kann bspw. durch die Verwendung von Lampen mit warmweißem Licht eine wohnliche Stimmung für die Beratungssituation erzielt werden. Flure, durch die der Ratsuchende auf seinem Weg zum Beratungsraum gehen muss, sollten zur Vermeidung negativer psychischer Wirkungen abweichend von den Empfehlungen der VBG ($\geq 50\text{lx}$) mit $\geq 200\text{lx}$ beleuchtet werden (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.24; vgl. VBG (HRSG.) 2012B: S.25; vgl. WALDEN 2004C: S.68ff sowie vgl. FISCHER 1990: S.57ff).

Die Qualität des Beleuchtungskonzeptes wird von den lichttechnischen Güte Merkmalen bestimmt. Bedingt durch die Unbeeinflussbarkeit des Tageslichtes erfolgt deren Festlegung anhand der künstlichen Beleuchtung. Als entsprechende physische Güte Merkmale der

künstlichen Beleuchtung sind: Beleuchtungsniveau, Blendung, Reflexion, Körperwiedergabe (Schattigkeit) und störende Schatten, Lichtfarbe und Farbwiedergabe sowie Flimmerfreiheit von Relevanz (vgl. BARTENBACH, ET AL. 2012: S.12 und S.31; vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6ff; vgl. VBG (HRSG.) 2012B: S.25; vgl. VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.13ff; vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.8).

Die in der Abbildung „Gütermerkmale der künstlichen Beleuchtung in Beratungsräumen“ dargestellten Gütermerkmale stehen in Wechselbeziehungen zueinander und ergeben in Summe die Beleuchtungsqualität in Beratungsräumen. Mithilfe dieser Merkmale lassen sich Grenz- und Richtwerte für die Beleuchtung von Arbeitsstätten formulieren (FGL (HRSG.) 2008: S.15).

Abb. 36: Gütermerkmale der künstlichen Beleuchtung in Beratungsräumen



Quelle: FGL (HRSG.) 2008: S.15; Verwendungszweck geändert; erst die Betrachtung und das Zusammenwirken aller Einzelaspekte führt zur Beleuchtungsqualität und damit zu einer optimalen Beleuchtung von Beratungsräumen.

Zur Beleuchtung des Beratungsraumes stehen gestalterisch die drei grundsätzlichen Beleuchtungskonzepte: raum-, arbeitsbereichs- sowie teilflächenbezogen zur Verfügung. Als erstes Gütemerkmal ist das Beleuchtungsniveau zu nennen. Bei einer raumbezogenen ist eine horizontale Beleuchtungsstärke von $\geq 500\text{Lux}$ im gesamten Beratungsraum, bei einer arbeitsbereichsbezogenen Beleuchtung sind $\geq 500\text{Lux}$ am Kommunikationsarbeitsplatz sowie $\geq 300\text{Lux}$ im Umgebungsbereich (restlicher Raum) zu erreichen. Bedarf es im Rahmen des Beratungsgesprächs höherer Sehaufgaben, so ist die Oberfläche des Beratungstisches mit $\geq 750\text{Lux}$, sowie die weiteren Nutzungsflächen entsprechend der beiden anderen Konzepte zu beleuchten. Unberücksichtigt bleibt bei allen drei Konzepten ein 0,50m breiter Randbereich entlang der Wand-, Fenster- und Türflächen des Beratungsraumes. Aus sicherheitstechnischen Gründen ist ein Wartungswert für die horizontale Beleuchtungsstärke von $\geq 300\text{Lux}$ für den Beratungsraum einzuhalten. Werden die entsprechenden Kennwerte für die anderen Gütemerkmale ebenfalls erreicht, so eignen sich alle drei Konzepte für eine „gute“ Beleuchtung des Beratungsraumes. Bei den Akteuren wird sich dies physiologisch in einem hohen Sehkomfort, einer hohen Sehleistung und psychisch als visuelles Ambiente äußern (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.7ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.67).

Die Abbildung „Zylindrische Beleuchtungsstärke und visuelle Kommunikation“ veranschaulicht hierzu am Einzelaspekt der Schattigkeit, wie sich unterschiedliche vertikale Beleuchtungsstärken auf die visuelle Kommunikation zwischen den beiden Akteuren auswirken (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.11).

Abb. 37: Zylindrische Beleuchtungsstärke und visuelle Kommunikation



Quelle: VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.11; links: zu geringe zylindrische Beleuchtungsstärke mit einhergehendem Schattenwurf und damit erschwerte visueller Kommunikation; rechts: die entsprechende Beleuchtungsstärke ist ausreichend, damit die Augenpartien klar erkennbar sind und kein Schattenwurf auftritt, welches sich förderlich auf die visuelle Kommunikation auswirkt.

Die drei grundsätzlichen Beleuchtungskonzepte können mittels der drei Beleuchtungsarten: Direkt-, Indirekt- sowie der Kombination Direkt-/Indirektbeleuchtung technisch im Beratungsraum umgesetzt werden. Es empfiehlt sich bei gestalterischen Maßnahmen einen Beleuchtungsexperten hinzuzuziehen (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.33ff sowie vgl. BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.22f).

Bedingt durch technischen Verschleiß, Alterungsprozesse und Verschmutzungen von Lampen, muss für eine entsprechende regelmäßige Wartung und Instandhaltung gesorgt werden. Durch im Zeitablauf dunkelnde Wand- und Deckenfarben sowie durch Verschmutzungen auf Oberflächen des Mobiliars kann eine Anpassung der Beleuchtungsstärken notwendig werden (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.19).

6.3.2 Raumklima und Luftqualität

Der Ringberater wie auch der Ratsuchende stehen in der Beratungssituation über ihre Atmung und ihrer Haut im permanenten Austausch mit der Luft im Beratungsraum. Neben der Versorgung mit frischer Atemluft, der Abführung der verbrauchten Atemluft und der Wärmeregulation des Körpers, führt das wahrgenommene Raumklima im Beratungsraum zu einem subjektiv unterschiedlichen Klimaempfinden bei den Beiden. Je nach physiologischer und psychologischer Konstitution bzw. Disposition der Einzelperson sowie ihres Bekleidungszustandes kann dies sowohl deckungsgleich wie auch vollkommen different sein. In diesem Zusammenhang ist zwischen der objektiv messbaren Lufttemperatur und deren subjektiven Empfindung als Raumtemperatur zu differenzieren (vgl. BAUA (HRSG.) 2006: S.13; vgl. BMAS (HRSG.) 2010: S.2 sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.104ff).

Fühlt sich der jeweilige Akteur in Bezug auf das Raumklima in der Beratungssituation wohl und löst es keine Gesundheitsprobleme aus, lässt sich dies mit den umgangssprachlichen Begriffen „angenehm“ oder „behaglich“ beschreiben. Folglich sind physische, biologische und chemische Variablen des Raumklimas inkludiert, die multifaktoriell auf das Raumklima im Beratungsraum wirken (vgl. BAUA (HRSG.) 2006: S.13; vgl. DGUV (HRSG.) 2008: S.5; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.104f sowie vgl. VWEW (HRSG.) 2008: S.14/9ff).

Da der Ringberater keinen Einfluss auf die körperliche oder psychische Verfassung des Ratsuchenden hat und er ferner nicht weiß, wie bekleidet der Ratsuchende zu dem Gespräch kommt, kann er nur auf einen Teil der gesamten Raumklimakomponenten durch bestimmte Maßnahmen einwirken. Im Wesentlichen kann der Berater hierbei durch Lüften oder Heizen Einfluss nehmen.

Als die dabei wesentlich wirksamen Klimafaktoren, die untereinander in Wirkzusammenhängen stehen, sind Lufttemperatur, -feuchte und -geschwindigkeit sowie die Wärmestrahlung zu nennen. Wünschen sich beide Akteure während des Beratungsgesprächs keine Veränderung der vier Genannten, so liegt eine thermische Behaglichkeit im Beratungsraum vor. Dieser Bewertungsmaßstab inkludiert somit nur die physischen Variablen des Raumklimas (vgl. BAUA (HRSG.) 2006: S.10 sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.106f).

Die Lufttemperatur im Beratungsraum sollte für ein thermisches Behaglichkeitsempfinden zwischen 20°C und 22°C liegen. Aus arbeitsschutzrechtlicher Sicht ist ein Mindestwert von $\geq 20^{\circ}\text{C}$ im Beratungsraum zu gewährleisten. Werte darunter führen in der Beratungssituation zum Klimaempfinden „zu kalt“. Temperaturen im Fußbereich der beiden Akteure von $\leq 21^{\circ}\text{C}$ können zum Empfinden „kalte Füße“ führen. Gegenüber hohen Temperaturdifferenzen zwischen Kopf/Nackenbereich und dem Fußbereich werden die beiden Akteure sehr empfindlich und schnell mit einem Gefühl von „Unbehagen“ reagieren.

In den Sommermonaten wird von den Akteuren $\leq 26^{\circ}\text{C}$ noch als angenehm empfunden. Darüber hinaus ist zu erwarten, dass die beiden Akteure es als „zu warm“ im Raum empfinden (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.108ff; vgl. LASI (HRSG.) 1999: S.9ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.5ff).

Als weiterer physischer Klimafaktor sollte die relative Luftfeuchtigkeit aufgrund der hohen Sprechanteile der beiden Akteure, idealerweise bei mindestens 40% liegen. Werte zwischen 30 - 70% (50% im Winter) liegen im thermischen Behaglichkeitsbereich der beiden Akteure. Je nach Lufttemperatur im Beratungsraum werden bspw. bei 20°C max. 80% relative Luftfeuchte empfohlen. Bei 22°C sollten max. 70% nicht überschritten werden. Die genannten Höchstwerte sind lediglich bei schwülwarmer Wetterlage und unzureichender Lüftungsmöglichkeit zu erwarten. Insbesondere in der Heizperiode in den Wintermonaten kann es zu deutlichen Unterschreitungen der Untergrenze von 30% kommen, welches die Atemwege der beiden Akteure soweit austrocknen und reizen kann, dass sich deren Stimme verändert und das Sprechen erschwert wird, womit ein unmittelbarer negativer Einfluss auf

deren Sprachkommunikation aufgezeigt werden kann. Als mögliche mittelbare negative Wirkungen sind Reizungen von Augen, Haut und der Atemwege, welche zu nachhaltigen Beeinträchtigungen von Gesundheit, Leistungsfähigkeit und Wohlbefinden beim jeweiligen Akteur führen können. Für das Beratungsgespräch ist aufgrund der hohen Sprechanteile der beiden Akteure gemäß Empfehlung der VBG eine relative Luftfeuchte von $\geq 40\%$ erforderlich. Insbesondere in den Wintermonaten macht dies eine aktive technische Befeuchtung der Raumluft erforderlich (vgl. LASI (HRSG.) 1999: S. 12ff; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.113; vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.7ff sowie vgl. VWEW (HRSG.) 2008: S.14/11).

Durch undichte Fenster und/oder Türen, sowie durch eine natürliche und/oder technische Belüftung/Kühlung kann es zu Zuglufterscheinungen kommen, die von der betroffenen Person unmittelbar als unangenehm und störend empfunden werden kann. Besonders empfindlich reagieren die beiden Akteure darauf im Schulter-Nacken-Bereich sowie an den Fußgelenken. Neben dem sind mittelbar auftretende Muskelverspannungen und Erkältungen als mögliche negative Wirkungen zu nennen. Für eine thermische Behaglichkeit ist im Lufttemperaturbereich von 20°C und 22°C eine Luftgeschwindigkeiten von max. $0,10\text{m/s}$ - $0,15\text{m/s}$ zu gewährleisten. In den Sommermonaten werden bis 26°C Geschwindigkeiten bis max. $0,20\text{m/s}$ noch als angenehm empfunden (vgl. BAUA (HRSG.) 2006: S.11; vgl. BMAS (HRSG.) 2012: S.3; vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.12ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.111ff).

Die Belüftung von Beratungsräumen kann grundsätzlich mittels natürlicher Lüftung (Fenster/Tür) oder über raumlufttechnische Anlagen erfolgen. Seitens der VBG ist ein notwendiger Luftraum mit einem Volumen von $\geq 12\text{m}^3/\text{Person}$ bei einer Luftwechselrate von $20\text{-}40\text{m}^3/\text{h}$ je Person anzustreben. Für den untersuchten Beratungsraum konnte ein Raumvolumen von rund 60m^3 ermittelt werden. Bei normaler Wetterlage reicht es für diese Raumgröße aus, wenn der Ringberater vor dem Beratungsgespräch die vier Fenster vollständig öffnet (Stoßlüftung) und den Raum 5 -10 Minuten lang lüftet. Als Faustregel lässt sich für Beratungsräume in eingangs ermittelter Größe (Grundfläche und Raumhöhe) formulieren, dass innerhalb einer Stunde die Raumluft mindestens einmal komplett auszutauschen ist. Dies sollte bei natürlicher Lüftung in Form von Stoßlüftungen erfolgen (vgl. BMAS (HRSG.) 2012: S.2; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.14ff; vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.8ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.9 und S.16).

Insbesondere in den kalten Wintermonaten kann es zu Wärmestrahlungen zwischen den Umgebungsflächen und der Raumluft (bspw. kalte Fußbodenfläche) bzw. zwischen der Haut und der entsprechenden Fläche bei direktem Kontakt (bspw. kalte Glastischplatte) kommen. Durch möglichst geringe Temperaturunterschiede zwischen den Genannten (Strahlungstemperatur-Asymmetrie) kann zur thermischen Behaglichkeit der beiden Akteure beigetragen werden (vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.5; vgl. BAUA (HRSG.) 2006: S.10ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.110f).

Neben den vier erörterten Einflussfaktoren der thermischen Behaglichkeit auf das Raumklima, ist die Luftqualität als weitere wesentliche Raumklimakomponente im Beratungsraum zu benennen. Mit diesem Qualitätsbegriff werden die Gehalte von chemischen und biologischen Stoffe und Stäuben in der sowie deren Zusammenwirken auf die Raumluft beschrieben. Chemische Luftverunreinigungen in Form von staub- oder gasförmigen Substanzen können im Beratungsraum durch die Qualität der Frischluft, die menschliche Aktivität (Atmung, Transpiration, Parfum, Nahrungsmittel, usw.), durch eingesetzte Materialien (Möbel, Raumtextilien, Baumaterialien, Farbe, Lacke, Reinigungs- und Putzmittel, usw.) sowie durch Bürogeräte (Drucker, Kopierer, usw.) auftreten. Biologische Luftverunreinigungen in Form von Pilzsporen, Bakterien, Viren, Milben, Pollen, usw. können u.a. über die Atemluft der Akteure, Oberflächen von Materialien, RLT-Anlagen, etc. emittiert werden. Mögliche unmittelbare Reaktionen sind Husten-/Niesreiz sowie tränende Augen des betroffenen Akteurs. Bei deren Auftreten ist somit eine unmittelbare Störung der zwischenmenschlichen Interaktion zu erwarten. Als weitere negative Wirkungen unmittelbarer wie mittelbarer Natur, sind bspw. gesundheitliche Beeinträchtigungen, Leistungsdefizite, mangelnde Konzentrationsfähigkeit, geringeres Wohlempfinden, Kopfschmerzen zu benennen.

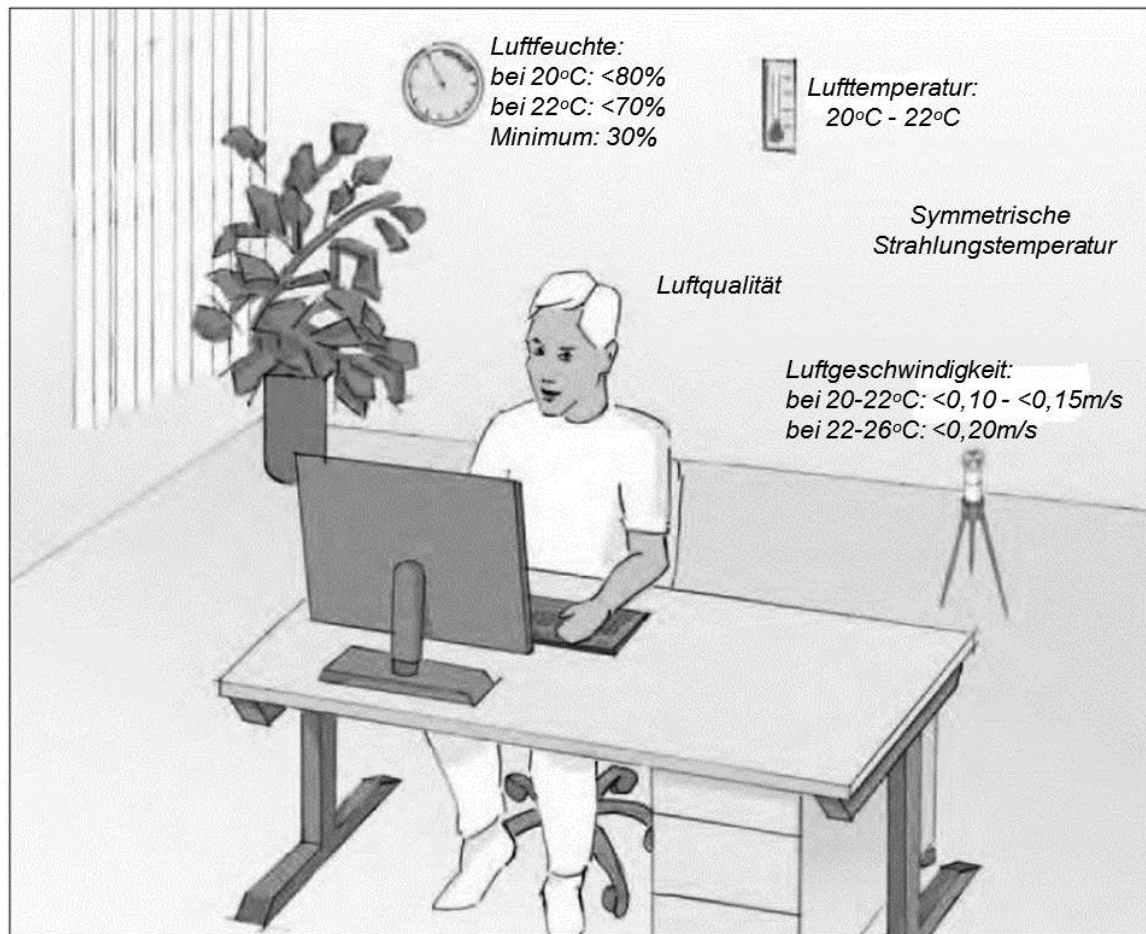
Des Weiteren ist bei den genannten Stoffen und Stäuben zwischen schädigenden und belästigenden Wirkungen auf den betroffenen Akteur zu differenzieren. Betritt bspw. der Ratsuchende einen nicht gelüfteten Beratungsraum, so kann er die aufgenommene Atemluft als „verbraucht“, „miefend“, usw. wahrnehmen und empfinden. Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass keine schädigende Wirkung bei ihm auftreten wird. Reaktionen wie bspw. „die Nase rümpfen“ oder den Berater bitten zu lüften können erwartet werden. Mögliche schädigende Wirkungen sind vornehmlich beim Berater zu erwarten, da er im Rahmen seiner Arbeitszeit diesen Stoffen und Stäuben über eine längere Dauer ausgesetzt ist.

Neben der Aufnahme dieser Stoffe und Stäube über die Atemwege besteht ferner grundsätzlich die Möglichkeit der Aufnahme über die Haut, welche für die Beratungssituation aufgrund des Bekleidungszustandes i.d.R. von untergeordneter Bedeutung sein wird.

Durch gestalterische Maßnahmen, wie die Verwendung zugelassener und geprüfter Baustoffe, Farben, Lacke, Möbel, usw. sowie durch die Aufstellung von Bürogeräten in separaten Räumen, kann der Berater bzw. die Unternehmung Luftverunreinigungen entgegenwirken. Hinzu kommen verhaltenstechnische Maßnahmen wie regelmäßiges und richtiges Lüften des Beratungsraumes, Nahrungsmittel in separaten Räumen zu sich nehmen, Verwendung geruchsneutrale Putz- und Reinigungsmittel sowie gute Körperhygiene des Ringberaters (vgl. BAGSCHIK, ET AL. 2005: S.248ff; vgl. BMJ (HRSG.) 2004: S.25; vgl. DEININGER, ET AL. 2005: S.188ff; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.15ff sowie S.188ff; vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.20ff; vgl. KLUGER, ET AL. 2005: S.61ff; vgl. WARFOLOMEOW, ET AL. 2005: S.45ff).

Die Abbildung „Raumklima und Luftqualität im Beratungsraum“ stellt die vier wirksamen Parameter der thermischen Behaglichkeit, mit entsprechenden Kennwerten und Zielgrößen, sowie die Luftqualität als weiteren Qualitätsaspekt, grafisch dar (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.75).

Abb. 38: Raumklima und Luftqualität im Beratungsraum



Quelle: VBG (HRSG.) 2012A: S.75: Verwendungszweck geändert und ergänzt.

6.3.3 Raumakustik

Über ihre Ohren nehmen die beiden Akteure während des Beratungsgesprächs permanent Töne, Sprache, Geräusche, usw. wahr. Diese sind zu differenzieren in selbstverursachte (verbale und para-verbale Kommunikation, Atmung, Bewegungsgeräusche, etc.) und fremdverursachte Geräusche (Verkehrsgeräusche von außen, Geräusche aus Nachbarräumen, usw.). Die Summe der Hintergrundgeräusche bildet den Hintergrundgeräuschpegel im Beratungsraum. Damit die beiden Akteure die Sprechlautstärke des Gegenübers jeweils akustisch verstehen können, ist es grundlegend erforderlich, dass der Pegel der Sprechlautstärke über dem des Hintergrundrauschens liegt. Ein sehr ruhiger Beratungsraum wird ungefähr einen Pegel von 25dB aufweisen. Ein „normaler“ Raum wird bei ca. 55dB liegen. Die normale Sprechlautstärke wird bei den beiden Akteuren bei ungefähr 60dB Schalldruckpegel (30dB (leise Stimme) - 90dB (laute Stimme)) liegen. Neben dem Hintergrundgeräuschpegel können noch Störgeräusche (hupendes Auto vor dem Fenster,

zuschlagende Tür, usw.) auftreten, die die Sprachkommunikation zwischen den Akteuren stören.

Ob ein jeweils wahrgenommenes Geräusch als störend oder nicht wahrgenommen wird, hängt von der subjektiven Bewertung durch den betroffenen Akteur ab. Diese wiederum ist u.a. abhängig von der persönlichen Konstitution bzw. Disposition der Person in der Beratungssituation. Hierdurch kann eine vollkommen differente Wahrnehmung zwischen den beiden Akteuren während des Beratungsgespräches auftreten. Es gilt vereinfachend der Grundsatz, dass alle Geräusche, die von einem Akteur subjektiv als störend bzw. unerwünscht empfunden werden, für diesen Akteur als Lärm anzusprechen sind. Lärm mittlerer Intensität kann bereits direkt in der Beratungssituation physische und psychische Stressreaktionen (extra-aurale Lärmwirkungen) mit einhergehenden negativen Wirkungen sowohl auf den betroffenen Akteur als auch auf die Interaktionsebene zwischen den beiden Akteuren auslösen. Verstärkt wird die Empfindlichkeit gegenüber Lärm noch durch die bereits aufgezeigte Einstufung des Beratungsgespräches als komplexe Arbeitsaufgabe mit hohen Anforderungen an die geistige Leistungsfähigkeit. Als mögliche extra-aurale Lärmwirkungen sind bspw. auf der psychologischen Ebene: Angst, Nervosität und Anspannung sowie auf der physischen Ebene: Erhöhung des systolischen und/oder des diastolischen Blutdrucks sowie eine verstärkte Ausschüttung von Stresshormonen zu nennen. Mit Blick auf die Verringerung der Leistungsfähigkeit durch Lärm sind als negative Reaktionen: Minderung der Konzentration, Senkung der Aufmerksamkeit, Erhöhung der Fehlerhäufigkeit, usw. bei dem betroffenen Akteur zu nennen. Die Störwirkung und die Beeinträchtigung resultieren dabei aus der Ablenkung von Aufmerksamkeit. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass Lärm in der Beratungssituation irrelevante Informationen sind, die von der Arbeitsaufgabe Beratung ablenken (Beeinträchtigung kognitiver Prozesse) und sich damit negativ auf das Beratungsgespräch auswirken können. Je anspruchsvoller dabei das Beratungsgespräch jeweiligen Akteur/en empfunden wird, desto sensibler wird dessen Reaktion auf eine Störung durch Lärm sein.

Die aufgezeigten negativen psychischen Wirkungen können bereits ab 30dB(A) auftreten, welches sowohl die Sensibilität der Akteure wie auch deren Störanfälligkeit gegenüber Lärm verdeutlicht. Bedingt durch die überwiegend geistigen Tätigkeiten die in dem Beratungsraum stattfinden, ist am Kommunikationsarbeitsplatz zur Vermeidung von Gesundheitsbeeinträchtigungen aus arbeitsschutzrechtlicher Sicht ein Beurteilungspegel von max. 55dB(A) zulässig.

Eine gesundheitliche Schädigung (aurale Lärmwirkungen), welche ab einem Schallpegel $\geq 85\text{dB(A)}$ auftreten kann, ist aufgrund der Art der Tätigkeit und der Nutzung des Beratungsraumes für das Beratungsgespräch nicht zu erwarten. Erfüllt der Beratungsraum die Aspekte der Arbeitssicherheit, so kann ergänzend davon ausgegangen werden, dass kein erhöhtes Unfallrisiko durch Lärm auftreten wird (vgl. HILGE, ET AL. 2011: S.20ff; vgl. ISING, HARTMUT, ET AL. 2004: S. 12ff; vgl. ISING, H., ET AL. 1996: S.3ff; vgl. MEIS, ET AL. 2010B: S.5ff; vgl. PROBST 2003: S.4ff sowie vgl. VDI (HRSG.) 1999: S.3ff).

Wesentliche lärmverursachende Fremdgeräusche können während des Beratungsgesprächs durch Arbeitsmittel im Raum (Drucker, Kopierer, PC/Notebook, usw.), von außen (Verkehr, Bauarbeiten, Sprechgeräusche, usw.), aus benachbarten Räumen oder Fluren (Kopier-/Druck-/Pausenräume, hörbare Sprache, usw.), von haustechnischen Anlagen (Heizungsanlagen, Aufzüge, Treppenhäuser, usw.) sowie von sich in Betrieb befindlichen Lüftungs- und Klimaanlage auftreten. Als besonders störend wird dabei jedwede Art an mithörbarer Sprache von Dritten empfunden werden (vgl. PROBST 2003: S.7f sowie vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41).

Als wesentliches raumakustische Qualitätsmerkmal ist die Nachhallzeit zu nennen, da diese unmittelbare Wirkung auf die Sprachverständlichkeit hat. Je nach dessen Dauer (zu kurz vs. zu lang) verändert sich der Klang der Sprache und damit dessen subjektive Wahrnehmung (verwaschen, dumpf, schrill, klirrend, usw.) durch den Hörer. Wesentliche Einflussfaktoren auf die Nachhallzeit sind das Raumvolumen des Beratungsraumes sowie die Oberflächen der Raumbegrenzungsflächen und die der Einrichtungsgegenstände. Für den untersuchten Beratungsraum mit rund. 60m^3 Raumvolumen konnte eine optimale Nachhallzeit von ca. 0,5 Sekunden ermittelt werden (vgl. HILGE/NOCKE 2011: S.24f).

Die Sprachverständlichkeit bildet zusammen mit der Sprachqualität, dem Stimm Aufwand und den Verzögerungen eine Bewertungsmöglichkeit, die Sprachkommunikation zwischen den beiden Akteuren aus akustischer Sicht zu bewerten. Sprachkommunikation hat im Einzelberatungsgespräch dazu die drei Mindestvoraussetzungen: einen Sprecher, direkter Übertragungsweg (Mund zu Ohr) mittels Luftschall und einen Hörer. Ihre Effektivität hängt von den personenbezogenen Merkmalen des Sprechers und des Hörers sowie den umweltbezogenen Merkmalen des Beratungsraumes ab. Letztgenannte können sich durch Störgeräusche, Nachhall, Schallabstrahlung auf Oberflächen, usw. negativ auf die

Effektivität auswirken. Im Umkehrschluss können für die Umweltparameter lärmschutztechnische Maßnahmen in Beratungsräumen formuliert werden, um aus räumlich-physikalischer Sicht möglichst optimale Bedingungen im Beratungsraum für die Sprachkommunikation zwischen den beiden Akteuren zu schaffen.

Zur Beurteilung der Qualität der Sprachkommunikation gibt es verschiedene subjektive und objektive Verfahren, die nicht Gegenstand der Betrachtung waren. Bezug nehmend auf die vereinfachte Betrachtungsweise konnte festgestellt werden, dass an den Beratungsraum hohe Anforderungen an dessen raumakustische Merkmale zu stellen sind. Begründet ist dies darin, dass für einen entspannten Sprechaufwand beim Sprecher, bei einem physikalisch bedingten (Tischmaße) interpersonellen Abstand von max. 2m, bei gleichzeitig „sehr guter“ Sprachverständlichkeit beim Hörer, der Hintergrundgeräuschpegel im Beratungsraum bei max. 36dB(A) liegen darf (vgl. DIN (HRSG.) 2004: S.5ff; vgl. SUST, STECKEL, ET AL. 2007: S.1ff sowie vgl. VDI (HRSG.) 1990: S.4).

Aktiver Lärmschutz beginnt dazu am Effektivsten an der Quelle, in dem im Beratungsraum nur die technischen Arbeitsgeräte aufgestellt werden, die zum Beratungsgespräch tatsächlich benötigt werden. Alternativ sind nicht benötigte Geräte für die Gesprächsdauer vom Ringberater abzuschalten. Gleiches gilt für Telefone, Faxgeräte, usw. Ferner sollten die Geräte hinsichtlich der Geräuschemissionen dem Stand der Technik entsprechen. Aus Sicht des Verfassers sollte, zur Vermeidung von technischen bedingten Störgeräuschen, der Ringberater zu Gesprächsbeginn den Ratsuchenden bitten, sein/e Telefon/e ebenfalls auf lautlos zu stellen bzw. abzuschalten. Um entsprechende Störungen auf Fluren in Wartezimmern usw. zu vermeiden, empfiehlt es sich des Weiteren, vor bzw. an der Eingangstür bzw. im Eingangsbereich des Beratungsrings durch das Anbringen von Aufklebern, Schildern, usw. auf das gewünschte Ausschalten bzw. Lautlosschalten der Telefone hinzuweisen.

Bei der Schallausbreitung innerhalb des Beratungsraumes kann durch die gezielte Auswahl von Materialien mit bestimmten Oberflächen eine raumakustische Verbesserung erzielt werden. Neben dem können zur Verringerung der Nachhallzeit gezielt Schallabsorber installiert werden (vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.39ff sowie vgl. HILGE/NOCKE 2011: S.27ff).

6.3.4 Farbe und Farbgestaltung

Damit im Beratungsraum die Farbgestaltung zur Geltung kommen kann, bedarf es einer guten Beleuchtung, da es ohne Licht keine Farbe gibt. Das menschliche Auge der beiden Akteure kann dazu Wellenlängen des Lichtes von 380nm (violett) - 700nm (rot) wahrnehmen. Je nach deren Wellenlänge und Intensität sind unterschiedliche Farbtöne in unterschiedlicher Helligkeit und Reinheit erkennbar.

In der Beratungssituation trifft mit Ausnahme eines direkten Blickes in Sonnenstrahlen, dass natürliche wie auch künstliche Licht zuerst auf ein Objekt oder auf einen der beiden Akteure. Je nach dessen Oberflächenstruktur und farblicher Pigmentierung wird mehr oder weniger Licht hiervon direkt oder diffus reflektiert und gelangt anschließend in die Augen des jeweiligen Akteures. Diese sogenannten Körperfarben enthalten folglich immer auch Anteile anderer Farben und stehen somit des Weiteren im direkten Zusammenhang zur Form wahrgenommen Objektes.

Die vom menschlichen Auge erfassten Lichtwellen unterliegen im Gehirn einer kognitiven Bewertung, womit das Farbsehen der beiden Akteure grundsätzlich subjektiver Natur ist. Farbe und Farbekombinationen sind demnach ein kontextabhängiger Sinneseindruck. Ausgehend von den wahrgenommenen räumlichen Gegebenheiten des Beratungsraumes (Raummaße, Oberflächen, Interieur, Farbgestaltung, Beleuchtung, usw.) unterliegt damit die jeweilige Farbwirkung auf den jeweiligen Akteur physiologischen, psychologischen, symbolischen, kulturellen, politischen, traditionellen sowie kreativen Einzelaspekten, die wiederum in Wirkungszusammenhängen stehen. Es wurde festgestellt, dass das Erleben, Empfinden und Wirken von einzelnen Farben bzw. Farbkombinationen ein wechselseitiger Prozess ist. Auf der einen Seite wirken sich die individuellen Gefühle, angesprochene Sinne, physiologischen Aspekte, Verhaltensweisen, Körperbewegungen, usw. des jeweiligen Akteurs auf dessen Erleben und Empfinden von Farbe und Farbkombinationen des Beratungsraumes aus. Auf der anderen Seite wirkt die farbliche Raumgestaltung inkl. der verwendeten Materialien und Formen auf vielfältige Art und Weise auf den jeweiligen Akteur. Einzelne Farben bzw. Farbkombinationen wirken dabei sehr breit gefächert auf den jeweiligen Akteur. So stehen bspw. einzelne Farben für eine bestimmte Symbolik wie Kommunikation, Leidenschaft, Weisheit bzw. für Trauer, Leid, Unbekanntes, Leere, usw. Sie können psychologisch anregend, stimulierend, beruhigend bzw. kühl, unpersönlich, bestimmend, usw. wirken. Neben dem wirken sie auf physiologische Vorgänge wie Herz- und Atemfrequenz, Stoffwechselvorgänge und den Hormonhaushalt. Des Weiteren werden verwendete (Bau-)Materialien für die Raumgestaltung (Raumbegrenzungsflächen, Fußböden,

Tapeten, Vorhänge, Möbel, Dekoration, usw.) je nach ihrer Farbgestaltung unterschiedlich im Hinblick auf deren Gewicht und Haptik eingeschätzt. Hinzu kommen noch Wirkungszusammenhänge mit den anderen menschlichen Sinnen.

Die Gesamtheit der in der Beratungssituation wahrgenommen und bewerteten Farben bzw. deren Farbkombinationen führen bei jedem der beiden Akteure zu einem individuellen Gesamteindruck (atmosphärisches Gesamtklima; Raumerlebnis), welcher grundsätzlich positiv (bspw. „behaglich“) wie negativ (bspw. „unbehaglich“) ausfallen kann. Gemäß der zweiten Leittheorie ist zu erwarten, dass insbesondere der Ratsuchende der sich erstmalig im Beratungsraum aufhält, zwischen den Skalenendpunkten Annäherung vs. Meidung darauf reagieren wird (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.168ff; vgl. FRIELING 1968: S.7ff; vgl. FRIELING 1972: S.48f; vgl. BAUMGART, ET AL. 2002: S.11ff; vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.5; vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.6; vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6ff; vgl. SCHARPF 2013A: S.1ff; vgl. HELLER 2000: S.38; vgl. HELLER 2006: S.13ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.21ff).

Für die Beratungssituation ist zu erwarten, dass der in den Beratungsraum eintretende Ratsuchende zuerst den Fußboden, anschließend die Wände inkl. Mobiliar und zum Schluss die Decke wahrnimmt und diese einzeln als auch im Gesamteindruck emotional als „behaglich“ oder „unbehaglich“ bewerten wird. Hieraus resultiert erneut die Forderung an den Berater, dem Ratsuchenden vor Gesprächsbeginn Zeit zum Wahrnehmen und Bewerten der räumlichen Gegebenheiten zu geben (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.176f).

Mit Blick auf die farbliche Gestaltung des Beratungsraumes kann festgehalten werden, dass diese grundlegend im Zusammenhang mit verwendeten (Bau-)Materialien (Material, Oberflächen, Formen, usw.), den geografischen Gegebenheiten (Grundfläche, Raumhöhe, Anordnung von Fenstern, usw.) sowie der Beleuchtung (Tageslicht, künstliche Beleuchtung) stehen. So kann ein Beratungsraum mit kleiner Grundfläche durch Farbe optisch vergrößert werden. Entsprechendes gilt für niedrige Deckenhöhen. Werden warme Farben verwendet, so kann ein und derselbe Beratungsraum um bis zu 6°C wärmer empfunden werden als bei der Verwendung von kühlen Farben. Sind am Kommunikationsarbeitsplatz Möbel in dunklen Farben aufgestellt, so werden diese Möbel bspw. als „schwer gewichtig“ sowie als „fest (stehend)“, „hart“ eingeschätzt werden.

Bei der Farbgestaltung können bestimmte Farbgebungen durch Vorgaben der Beratungsunternehmung (einheitliches Design), durch sicherheitstechnische Anforderungen oder durch das physische Vorhandensein bei Mietung (Bodenfliesen, Teppiche, usw.)

vorgegeben sein. Hinzu kommen vielfach verbaute Objekte (Fensterrahmen, Türzargen, Türen, Heizungskörper, usw.) in Standardfarben, die ebenfalls bei der Farbgestaltung zu beachten sind. Hieraus resultierend kann die farbliche Gestaltung des Beratungsraumes im Wesentlichen über die Raumbegrenzungsflächen und die Farbwahl der Möbel erfolgen. Diese ist farblich mit den anderen Räumen des Beratungsringes abzustimmen um sowohl einen einheitlichen Gesamteindruck zu ermöglichen als auch jedem Raumtyp (Büro, Empfang, Flure, usw.) eine farbliche Grundstimmung (bspw. „anregend“, „bewegend“, „Konzentration“, usw.) zu geben (vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S. 44 und S.86ff; vgl. FRIELING 1963: S.55ff; vgl. FRIELING 1972: S.46ff; vgl. HELLER 2006: S.13ff; vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.169ff; vgl. SCHARPF 2013A: S.2 sowie vgl. SCHARPF 2013B: S.2f).

Bezüglich weiterer farblicher Gestaltungshinweise wird auf den ergonomischen Farbkreis von VENN verwiesen, mit dem anhand von Akzenttönen, ergonomischen Tönen und Begleittönen verschiedene harmonische Farbkonzepte für den Beratungsraum ermittelt werden können (vgl. in NÜCHTERLEIN 2004: S: 183ff).

6.3.5 Beratungsstühle, Beratungstisch und Sitzpositionen

Am Kommunikationsarbeitsplatz verwendete Tische und Stühle zählen zu den Arbeitsmitteln des Ringberaters. In der untersuchten Büroraumvariante waren vier Besucherstühle und ein rechteckiger Besprechungstisch aufgestellt. Aus forschungsökonomischen Gründen wurden weitere Gestaltungsvarianten des Kommunikationsarbeitsplatzes wie Stuhlkreis mit/ohne Beistelltisch/e, die Verwendung von anderweitigen Sitzmöbeln (Sessel, Sofa, Bänke) oder die Durchführung des Gespräches im Stehen ausgeblendet. Bei den sich aus der fokussierten Variante ergebenden Sitzpositionen liegt der Fokus auf den grundsätzlichen Sitzpositionen und nicht auf sämtlich möglichen (Unter-)Varianten.

Beratungsstühle

Sind im Beratungsraum des Ringberaters die zwei separaten Arbeitsbereiche „Büro“ und „Beratung“ angeordnet, so verwendet er i.d.R. für seine Bürotätigkeiten einen Büroarbeitsstuhl. Für das Beratungsgespräch wird er hingegen andere Stuhlformen verwenden. Ggfs. nutzt er seinen Büroarbeitsstuhl auch für das Gespräch mit dem Ratsuchenden.

Der Büroarbeitsstuhl des Ringberaters, auf dem er täglich viele Stunden verbringt, sollte ergonomisch gestaltet sein. Ein ergonomischer Stuhl, bei dem die natürliche Körperhaltung

des Beraters im Sitzen durch individuelle Anpassungsmöglichkeit unterstützt wird, kann seine Arbeit erleichtern und seine Gesundheit erhalten. Hierzu finden sich im Anhang verschiedene Kennwerte und Konkretisierungen. Erfüllt der Büroarbeitsstuhl diese nicht, kann dies zu Muskelverspannungen, Nervosität, Ermüdungserscheinungen, Konzentrationsproblemen, Störungsabläufen in der Bewegung, usw. führen. Neben dem ermöglicht oder behindert der Bezug/die Polsterung die Wärme- und Feuchtigkeitsabgabe des Beraters. Sind Armauflagen vorhanden, erleichtern diese ferner das Aufstehen und Hinsetzen. Es wird deutlich, dass die Qualität des Bürostuhls Einfluss auf physiologische und psychische Aspekte beim Ringberater und damit auf sein Arbeitsergebnis hat. Die aufgezeigten positiven bzw. negativen Wirkungen auf den Nutzer eines Stuhls sind folglich grundlegend von den am Kommunikationsarbeitsplatz verwendeten Stühlen zu erwarten. Ringberater und Ratsuchender benötigen damit ergonomische Stühle auf denen sie bequem sitzen können. Diese sollten somit sicherheitstechnischen und ergonomischen Standards entsprechen und damit mit geprüften GS-, BG-, Quality Office- und/oder TÜV-Zeichen versehen sein (vgl. DIN (HRSG.) 2002B: S.4; vgl. DIN (HRSG.) 2009: S.23f; vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.23ff; vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.1ff; vgl. VBG (HRSG.) 2005A: S.6).

Mit Blick auf den Kommunikationsarbeitsplatz wurde in Rahmen der Untersuchung festgestellt, dass keine explizite Definition eines Beratungsstuhles vorliegt, worauf erst einmal Bezug auf Besprechungs- und Tagungsstühle genommen wurde. Durch eine vergleichende Betrachtung mit den empfohlenen Maßen für Büroarbeitsstühle zeigte sich eine hohe Vergleichbarkeit der verschiedenen Stuhlkonzepte. Womit sich die Frage nach einer grundlegenden Empfehlung von Büroarbeitsstühlen für Beratungsgespräche stellte. Würden statt der untersuchten Besucherstühle drehbare Beratungsstühle eingesetzt, so könnte der Ringberater konfrontierende Sitzpositionen durch ein seitliches Drehen des Oberkörpers hin zu einer offenen Sitzposition „entschärfen“ und „Druck“ aus dem Beratungsgespräch nehmen. Spiegelt der Ratsuchende dies, so nehmen beide die offene Dreieckposition ein. Diese signalisiert dem Gegenüber Übereinstimmung und wird von einigen Autoren für die Startphase von Beratungsgesprächen empfohlen. Hieraus resultiert die Forderung, dass beiden Akteuren baugleiche drehbare Büroarbeitsstühle gemäß den obigen Ausführungen für das Beratungsgespräch zur Verfügung gestellt werden. Sind diese Stühle des Weiteren von gleicher Farbgebung und werden diese vor Gesprächsbeginn vom Ringberater auf eine einheitliche Sitzhöhe eingestellt, dann wird beiden Akteuren ein physisches „Kommunizieren auf Augenhöhe“ ermöglicht. Statusunterschiede und Machtgefälle können hierdurch ebenso

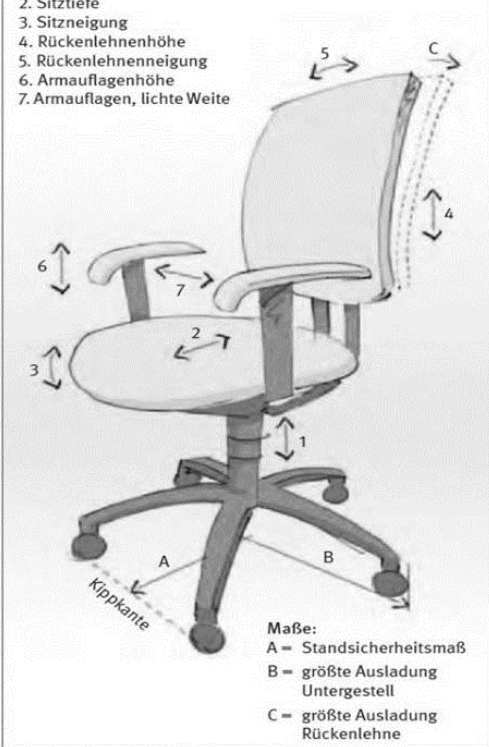
vermieden werden wie Unterschiede im sozialen Gebrauch bzw. durch unterschiedliche Konnotationen. Dem nicht-direktiven Beratungsansatz kann damit Rechnung getragen werden. Stehen ferner die Stühle auf Rollen, können beide Akteure im Gesprächsverlauf problemlos die interpersonelle Distanz anpassen.

Eine Verwendung des Büroarbeitsstuhles des Ringberaters vom Arbeitsbereich „Büro“ am Kommunikationsarbeitsplatz ist als ungeeignet zu werten, da er einen höheren Abnutzungsgrad aufweisen wird. Dieses wird der eintretende Ratsuchende wahrnehmen und diesen Stuhl als Stuhl des Ringberaters identifizieren und darauf nicht Platz nehmen, womit die geforderte „freie“ Sitzplatzwahl eingeschränkt wäre. Würde der Ratsuchende dennoch darauf Platz nehmen, könnte dies der Berater als territoriale Verletzung werten (vgl. DIECKMANN 2004B: S.57; vgl. DIN (HRSG.) 2002B: S.4; vgl. DIN (HRSG.) 2009: S.23; vgl. FISCHER 1990: S.26ff; vgl. FORGAS 1999: S.126ff; vgl. GEISLER, L. 1992: S.37; vgl. GOLLER/RICHTER 2004A: S.130ff; vgl. MUTZECK 2008: S.48ff; vgl. PEASE/PEASE 2003: S.248; vgl. ROGERS 2007A: S.36ff; vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.33; sowie vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.11).

Bedingt durch die dargestellten Untersuchungsergebnisse werden Beratungsstühle vom Verfasser in enger Anlehnung an die EN 1335-1:2000 resümierend als *„Sitzmöbel für eine Person, mit Rückenlehne und mit Armstützen. Das Oberteil des Stuhles einschließlich der Sitzfläche ist in der Waagerechten drehbar und in der Höhe verstellbar.“* definiert (vgl. DIN (HRSG.) 2002C: S.3).

Die Abbildung „Der Beratungsstuhl“ bildet die technischen Kennwerte zusammenfassend ab (VBG (HRSG.) 2012A: S.55 sowie VBG (HRSG.) 2010: S.11).

Abb. 39: Der Beratungststuhl

Verstellmöglichkeiten: 1. Sitzhöhe 2. Sitztiefe 3. Sitzneigung 4. Rückenlehnenhöhe 5. Rückenlehnenneigung 6. Armauflagenhöhe 7. Armauflagen, lichte Weite	Bezeichnung	Maßbereiche (mm)
	Sitzhöhe, verstellbar	< 400–530
	Sitztiefe, verstellbar	370–470
	Sitzbreite	> 450
	Rückenlehnen, Höhe des Abstützpunktes	170–230
	Rückenlehnenoberkante, Höhe	> 450
	Rückenlehnen, Breite in Beckenkammhöhe	> 400
	Rückenlehnenneigung, verstellbar	> 15°
	Armauflagenhöhe, verstellbar	180–290
	Armauflagenlänge	200
	Armauflagenbreite	> 50
	Armauflagenabstand zur Sitzvorderkante	> 150
	Armauflagen, lichte Weite einstellbar	< 460– > 510

Quelle: links: VBG (HRSG.) 2012A: S.55. rechts: VBG (HRSG.) 2010: S.11.

Beratungstisch

Bei weiterer Untersuchung des Kommunikationsarbeitsplatzes zeigte sich, dass für den Tisch an dem Beraten wird, ebenfalls keine allgemein gültige Definition „Beratungstisch“ vorliegt. Anhand der Untersuchungsergebnisse wurde er als „*Büromöbel, an dem Beratungsgespräche stattfinden*“ definiert. Er kann dazu grundsätzlich „*in eckiger oder runder Form (sowie vergleichbare: oval, eckig mit abgerundeten Kanten usw.) gestaltet sein, Tischbeine oder einen Tischfuß haben, sowie höhenverstellbar oder fest sein.*“ konstruiert sein.

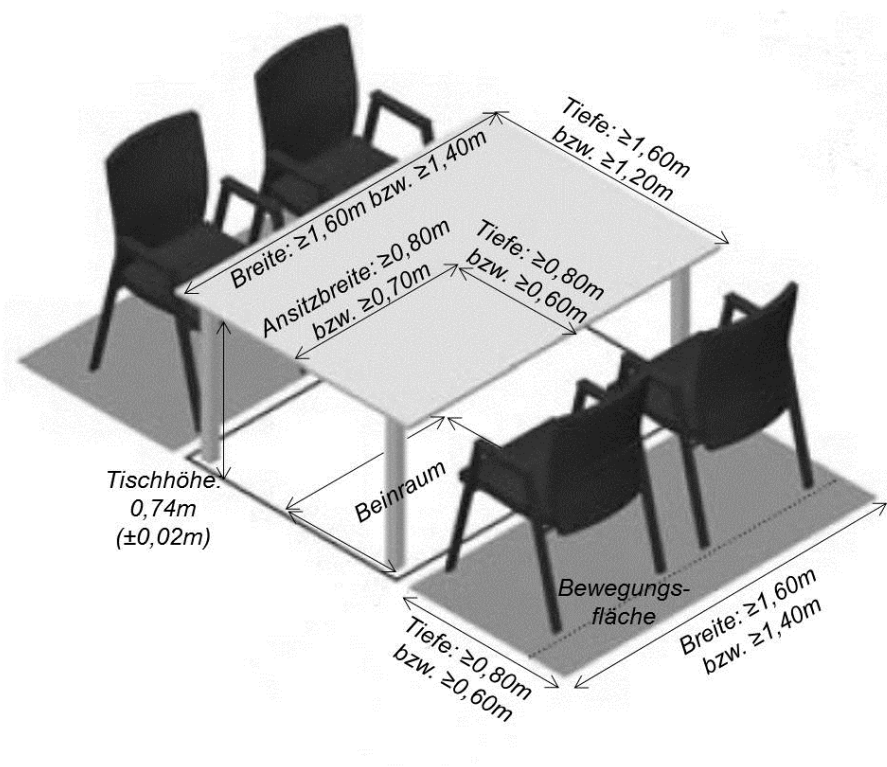
Es ist auf eine ergonomische Abstimmung zwischen Sitzhöhe zu Tischhöhe zu achten, womit die Wahl, die Gestaltung bzw. die Einstellung von Beratungstühlen und -tisch nicht losgelöst voneinander betrachtet werden kann. Entsprechend den Anforderungen an Beratungstühle, sind sicherheitstechnische Anforderungen an Standsicherheit, Stabilität, Oberflächenbeschaffenheit, usw. vom Beratungstisch zu erfüllen. Er sollte somit ebenfalls sicherheitstechnischen und ergonomischen Standards entsprechen und damit mit einem geprüften GS-, BG-, Quality Office- und/oder TÜV-Zeichen versehen sein. Als ergonomische Einzelaspekte gelten hier u.a. abgerundete Tischkanten zur Armauflage, ausreichend Platz für Knie-/Schenkelfreiheit sowie die Möglichkeit zur richtigen Sitzhaltung. Bei der Anordnung

der Tischbeine bzw. des Tischfußes ist auf ausreichend Beinfreiheit zu achten. Hierzu sollte im Beinraum generell kein Tischbein vorhanden sein. Bedingt durch die Barrierewirkung (physiologisch wie psychisch) von Tischbeinen, sollten aus Sicht des Verfassers keine Tischbeine an den Tischecken installiert sein, wodurch grundsätzlich ein Mittelfuß für Beratungstische (eckige, runde bzw. ovale Tischformen) zu fordern ist. Überlagern sich die Bein-/Fußräume der beiden Akteure, werden sich beide Akteure über dieses Territorium unbewusst bzw. bewusst abstimmen müssen. Entsprechende unabsichtliche körperliche Berührungen werden dabei über die Dauer des Gespräches unausweichlich sein. Die Abbildung „Der Beratungstisch am Beispiel einer rechteckigen Tischform“ stellt hierzu die zu erfüllenden technischen Maße zusammenfassend dar. Bei abweichenden Tischformen sind die entsprechenden Werte zu transferieren (vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.3ff; vgl. DIN (HRSG.) 2009: S.42f; vgl. DIN (HRSG.) 2002A: S.3f; vgl. GEISLER, L. 1992: S.37ff; vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.7 und S.48ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18).

Es fiel im Rahmen der Untersuchung auf, dass nahezu sämtliche Gestaltungsvarianten rechteckige Tischformen aufwiesen. Bedingt u.a. durch die symbolische Wirkung (Einheit, Stärke, usw.) sowie durch territoriale Aspekte (beide Akteure teilen sich Tischoberfläche zu gleichen Teilen; keine Tischecken als Barrieren; bei Mittelfuß keine Tischbeine als Barriere, usw.) erzeugen runde Tischforme eine entspannte Gesprächsatmosphäre, womit sich vom Verfasser die Forderung nach einer runden Tischformen mit Mittelfuß, für das Beratungsgespräch formulieren lässt. Je nach Sitzposition kann es auch bei runden Tischformen zu negativen Empfindungen bei den Akteuren kommen. Dieses kann sich noch verstärken, wenn Notebooks genutzt werden, da insbesondere aufgeklappte Bildschirme als weitere Barriere/n wirken (vgl. MUTZECK 2008: S.48ff; vgl.: S.311; vgl. PEASE/PEASE 2007: S.311 sowie vgl. ROGERS 2007A: S.36ff).

Benötigte Arbeitsmittel wie Zettel und Stift sollten im Blickfeld und im Greifraum auf dem Beratungstisch liegen. Hierdurch kann sowohl schnell darauf geblickt als auch danach gegriffen werden. Evtl. Störungen in der Interaktion zwischen den beiden Akteuren (bspw. Abbruch Blickkontakt) können so vermieden werden (vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.12ff; vgl. MUTZECK 2008: S.48ff; vgl. ROGERS 2007A: S.36ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.46ff).

Abb. 40: Der Beratungstisch am Beispiel einer rechteckigen Tischform



Quelle: Abbildung: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18; geändert. Tischmaße: DIN (HRSG.) 2002A: S.4; bei dem Toleranzbereich der Tischhöhe handelt es sich um einen gerundeten Wert: exakt: ±15mm; vereinfachend wurde unterstellt, dass der Beinraum dem der Ansitzbreite*Tischtiefe entspricht: für exakte Werte wird auf die EN 527-1:2011 verwiesen; die niedrigeren Werte entsprechen zulässigen Abweichungen.

Sitzpositionen

Für die untersuchte Gestaltungsvariante eines Beratungsraumes wurde vom Verfasser aufgrund des nicht-direktiven Beratungsansatzes unterstellt, dass sich der eintretende Ratsuchende seinen Sitzplatz an dem rechteckigen Tisch „frei“ aussucht. Die darauf folgende Sitzplatzwahl des Ringberaters führt zu den vier grundlegenden möglichen Sitzpositionen: kooperativ, Vis-à-vis, diagonal sowie Über-Eck. Um alltägliche Beratungssituationen zu würdigen, wurde trotz unerlaubter Flächenüberschneidungen aus Sicht des Arbeitsschutzes im untersuchten Beratungsraum, die Über-Eck-Sitzposition mit in die Untersuchung aufgenommen. Hieraus resultiert, dass der Kommunikationsarbeitsplatz des Ringberaters mit verschiedenen physischen Standorten an diesem Platz und keinem bestimmten physischen Beratungsstuhl einhergeht. Jeder der zur Verfügung stehenden Sitzplätze führt beim jeweiligen Akteur zum aufgezeigten individuellen Wahrnehmungs- und Handlungsraum.

Es konnte aufgezeigt werden, dass die untersuchten vier grundlegenden Sitzpositionen deutlichen Einfluss auf die Akteure und damit auf das Beratungsgespräch haben. So beeinflussen die vorgegebenen technischen Maße und Werte des Beratungstisches bereits

unmittelbar beim Platz nehmen die interpersonelle Distanz zwischen den beiden Akteuren. Je nach Sitzposition kommt es hier direkt zu deutlichen Unter- bzw. Überschreitungen der bereits erörterten anzustrebenden Distanz. Entsprechende flexible Anpassungen der Distanz im Gesprächsverlauf sind je nach Sitzposition physisch nahezu unmöglich. Insbesondere Unterschreitungen des prozessverantwortlichen Ringberaters werden zu Interaktionsstörungen mit dem Ratsuchenden führen. Des Weiteren kann es je nach Sitzposition dazu kommen, dass es bei der Aufteilung der Tischoberfläche, insbesondere wenn beide Akteure umfangreiche Arbeitsmittel benötigen, zu unerwünschten territorialen Überschneidungen kommt. Wie oben aufgezeigt, gilt dies entsprechend für den Bein-/Fußraum. Neben dem können sich große Flächenabweichungen in der dem jeweiligen Akteur zur Verfügung stehenden Tischoberfläche ergeben, welches zu einem Machtgefälle und zu Statusunterschieden führen kann. Aufgrund der symbolischen Verankerung wird der Person, die bei einer rechteckigen Tischform vor End sitzt, mehr Macht zugesprochen, womit dieser Sitzplatzplatz für den Ringberater ausgeschlossen werden sollte.

Auf der physiologischen Ebene ermöglichen bzw. determinieren die verschiedenen Sitzpositionen Augen- und Körperbewegungen des jeweiligen Akteures. Können sich beide Akteure bspw. bei der Vis-à-vis Sitzposition direkt anschauen und damit den aufgezeigten erforderlichen Blickkontakt aufbauen, so ist dies bei der Nebeneinander-Sitzposition ohne größere Kopf-/Körperbewegungen nahezu unmöglich. Findet letztgenannte Position auf unbeweglichen Stühlen statt, wird es beiden Akteuren damit nicht möglich sein, die geforderte entspannte und ergonomische Sitzhaltung einzunehmen. Einhergehend mit der jeweiligen interpersonellen Distanz kann der jeweilige Akteur vom Gegenüber unterschiedliche körperliche Details (Fältchen, Hautoberfläche, Pupillengröße, usw.), Bereiche und Bewegungen des Körpers (bspw. nur Oberkörper, da der Rest durch Tisch verdeckt) wahrnehmen und im Rahmen der nonverbalen Kommunikation interpretieren. Entsprechendes gilt für mögliche körperliche Berührungen.

Um bei der Vis-à-vis Sitzposition konfrontierende Empfindungen zu vermeiden, ist es erforderlich, dass beide Akteure genügend physischen Platz haben, ihre Körper für eine offene Sitzposition leicht seitlich drehen zu können. Beratungsstühle gemäß der obigen Definition würden dies den beiden Akteuren erleichtern und gleichzeitig ein ergonomisches und bequemes Sitzen ermöglichen (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.18ff; vgl. BOLAND 1991: S.22ff; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.198ff; vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4; vgl. DIECKMANN 2004A: S.54; vgl. DIECKMANN 2004B: S.55ff; vgl. FISCHER 1990: S.26ff und S.150f; vgl. FORGAS 1999: S.150ff; vgl. FUHRER 1990: S.16ff; vgl. GEISLER, L. 1992: S.37ff;

vgl. GELSO, ET AL. 2001: S.262ff; vgl. HALL 1976: S.118ff; vgl. KAMINSKI, G. H. 1986: S.10f sowie vgl. KAMINSKI, G. 1989: S.8; vgl. MUTZECK 2008: S.33ff; vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.144f; vgl. PEASE/PEASE 2007: S.187 und S.308ff; vgl. PEASE/PEASE 2003: S.203ff; vgl. ROGERS 2007A: S.1ff; vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49 vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41; vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.5; vgl. VBG (HRSG.) 2005A: S.6 sowie vgl. VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.7).

Nach Abschluss der Untersuchung ist die diagonale Sitzposition als ungeeignet zu werten. Für die drei anderen Varianten konnten sowohl positive wie auch negative Wirkungen auf die beiden Akteure aufgezeigt werden. Eine eindeutige Favorisierung für eine der Varianten konnte nicht erfolgen. Anhand der dargestellten Sachverhalte und weitergehenden Überlegungen durch den Verfasser, erfolgt im Ergebnisteil der vorliegenden Ausführungen eine Gestaltungsvariante für das untersuchte Einzelbüro. Ziel wird es dabei sein, eine Optimierung der Sitzplatzsituation am Kommunikationsarbeitsplatz aufzuzeigen.

6.3.6 Innenraumbegrünung

Pflanzen wirken grundlegend positiv auf die Psyche der beiden Akteure und auf die physikalischen Parameter der Arbeitsumgebung, womit die grundsätzliche Empfehlung zur Aufstellung von Innenraumbegrünung im Beratungsraum einhergeht. Es konnte aufgezeigt werden, dass sich dabei die psychischen und physikalischen Aspekte ungefähr die Waage in ihrer Wirkungsintensität halten. Wie in den vorherigen Kapiteln aufgezeigt, haben die physikalischen, chemischen und biologischen Parameter der Arbeitsumgebung ihrerseits wiederum physiologische und psychologische Wirkungen auf den jeweiligen Akteur, womit ein Teil der physiologischen Wirkungen von Pflanzen begründet werden könnte. Die multifaktoriellen Wirkzusammenhänge werden auch an dieser Stelle deutlich.

Durch Pflanzen im Beratungsraum können gesundheitliche Beschwerden zurückgehen. Sie wirken des Weiteren u.a. stressmindernd, leistungsfördernd und motivierend. Positive Wirkungen auf das Raumklima, auf die Raumakustik sowie eine gezielte Nutzung zur Gestaltung von Pflanzen/-gefäßen sind ebenfalls zu nennen. In amerikanischen Studien konnte nachgewiesen werden, dass bereits ein kurzzeitiger Kontakt von etwa 5 Minuten mit Pflanzen, körperliche Stresssymptome reduziert. Womit für das Beratungsgespräch erwartet werden kann, dass positive Wirkungen bereits während der Gesprächszeit auftreten können. In wie weit die geforderte Sichtverbindung nach außen, wenn dort Pflanzen, Bäume usw. zu

sehen sind, hier einen ergänzenden oder ersetzenden positiven Einfluss haben können, bedarf der weiteren wissenschaftlichen Untersuchung.

Zu den physikalischen Parametern bleibt festzuhalten, dass natürliches Licht in vielen Fällen begrenzender Wachstumsfaktor für die Pflanzen ist und eine technische Ergänzungsbelichtung erfolgen sollte. Die relative Luftfeuchte der Raumluft kann durch Innenraumbegrünung um 2-5% erhöht werden, wobei hierzu sowohl eine größere Anzahl, als auch entsprechende Pflanzarten nötig sind. Mögliche Luftschadstoffe und Keime in der Raumluft können von bestimmten Pflanzenarten ebenfalls abgebaut werden. Je nach Anzahl und Größe der Pflanzen, sowie der Wahl bestimmter Pflanzgefäße, kann aufgrund der Schallabsorptionsflächen, die Nachhallzeit im Raum verringert werden. Neben gestalterischen Aspekten, kann über eine bestimmte Anordnung im Beratungsraum, einer bestimmten Pflanzenwahl (Größe und Wuchshöhe) sowie deren Anzahl, auf recht einfache Art und Weise ein Blendschutz vor Sonnenstrahlen oder ein Sichtschutz nach Außen erstellt werden. Neben dem kann mit Pflanzen eine optische Trennung von verschiedenen Arbeitsbereichen innerhalb des Beratungsraumes erreicht werden (vgl. BEERMANN, ET AL. 2008: S.33ff; vgl. BURCHETT, ET AL. 2008: S.7; vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4; vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.5; vgl. EURICH 1998: S.26ff; vgl. FJELD 2000: S.4ff; vgl. HENSELER 2001: S.23 und S.42; vgl. HILGE/NOCKE 2011: S.25; vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.12ff; vgl. JANSEN 2001: S.1ff; vgl. JANSEN 1998: S.133ff; vgl. KÖTTER 2000: S.1ff; vgl. KERSTJENS 1998A: S.11; vgl. KERSTJENS 1998B: S.21ff; vgl. MOLITOR 1998: S.177ff; vgl. MOHRLANG 2003: S.2ff; vgl. STRAUCH 1998: S.243ff sowie vgl. VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.7).

Die Abbildung „Pflanzen im Einzelbüro als positives Wirkungsbündel“ bildet die grundlegenden positiven Wirkungsaspekte sowie deren Wirkungsrichtung in übersichtlicher Form zusammenfassend ab (KERSTJENS 1998B: S.19).

Ausgangspunkt für die Auswahl geeigneter Pflanzen für den Beratungsraum sind die beschriebenen Anforderungen des Ringberaters bzw. des Beratungsringes an den Arbeitsplatz sowie an die Arbeitsumgebung zur Erledigung der Arbeitsaufgabe/n. Hinzu kommen die jeweiligen Standortansprüche der Pflanzenart/en. Als wesentliche Standortfaktoren sind Licht, Temperatur, Feuchtigkeit und Nährstoffe zu nennen. Es konnte dazu aufgezeigt werden, dass die beiden Akteure mit den Pflanzen insbesondere um das Tageslicht in dem Beratungsraum konkurrieren. Als weitere Faktoren sind die geografische Lage, Raumgröße und -höhe sowie die Flächennutzungen im Beratungsraum zu nennen. Neben dem bedürfen Pflanzen einer

bestimmten regelmäßigen Pflege, welches Pflegemaßnahmen für den Ringberater bzw. den Beratungsring bedeutet. Des Weiteren haben die persönlichen Vorlieben des Ringberaters oder die der Verantwortlichen des Beratungsringes für bestimmte Pflanzenarten bei der Auswahl Berücksichtigung zu finden (vgl. ARWECK, ET AL. 1998: S.309ff; vgl. BAGSCHIK, FRÖHLICH, ET AL. 2005: S.248ff; vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.11ff; vgl. BURCHETT, TORPY, ET AL. 2008: S.1ff; vgl. HENSELER 2001: S.42; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.15ff sowie S.188ff; vgl. HVBG (Hrsg.) 2007: S.20ff vgl. KÖCHEL, ET AL. 1998: S.37ff; vgl. KERSTJENS 1998B: S.23; vgl. FRIELING 1968: S.17ff; vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.168ff; vgl. VETH 1998: S.371ff sowie vgl. WARFOLOMEOW, NEUMANN, ET AL. 2005: S.45).

Abb. 41: Pflanzen im Einzelbüro als positives Wirkungsbündel

steigert	Innenraumbegrünung wirkt	mindert
Luftfeuchtigkeit	physikalisch	Lärmpegel
Sauerstoff	chemisch	CO ₂ -Gehalt
	biologisch	Sporeneintrag im Vergleich zu technischen Systemen
	toxikologisch	Formaldehyd, Benzol, Nikotin, Staub
Genesungs- geschwindigkeit	physisch	Kopfschmerz, Haut- reizungen (subjektiv) Medikamentenkonsum Krankmeldungen
Wohlbefinden Naturerlebnis Kommunikation	psychisch	Streß, Unpersönlich- keit, Sterilität des Arbeitsplatzes

Quelle: KERSTJENS 1998B: S.19.

Anhand der Untersuchung kann resümierend keine Aussage darüber getroffen werden, welche Pflanzenarten bzw. Kombinationen von bestimmten Arten für den Beratungsraum optimal wären. Damit kann ferner keine Empfehlung für eine bestimmte Mindestanzahl im Raum erfolgen. Grundsätzlich sollten aber aufgrund der positiven Wirkungen von Pflanzen welche

im Beratungsraum aufgestellt sein. Eine erste Auswahl dazu zur Verfügung stehender Pflanzenarten inklusive derer Standortansprüche findet sich im Anhang.

6.3.7 Arbeitsmittel und Dekorative Gegenstände

Nachdem bereits der Beratungstisch und die Beratungsstühle inklusive der Sitzpositionen separat betrachtet wurden, rückten weitere Arbeitsmittel sowie dekorative Gegenstände in den Fokus der Untersuchung.

Arbeitsmittel

Der Ringberater benötigt zur Erledigung seiner Arbeitsaufgabe/n verschiedene Arbeitsmittel. Diese wurden im Rahmen der Untersuchung vom Verfasser in Büromöbel (Arbeitstische, Büroarbeits-/Besprechungs-/Beratungsstühle, Schränke, usw.), Arbeitsgeräte (PC/Notebook, Beamer, Drucker, usw.) sowie in Arbeitsmaterialien (Flipchart, Pinnwände, Papier, Zettel, Stift, usw.) differenziert. Die bisher nicht erörterten Arbeitsmittel des Ringberaters sollten ebenfalls dem Stand der Technik entsprechen, keine Unfallgefahren aufweisen (geprüfte Sicherheit) sowie fehlerfreies und produktives Arbeiten bzw. Verwenden ermöglichen (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.23ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.13).

Entsprechend der instrumentellen Brauchbarkeit des Beratungsraumes zur Erledigung der Arbeitsaufgabe/n hat die Auswahl (Größe, Anzahl, Art, Standort) und Verwendung der Arbeitsmittel zu erfolgen. Um die bereits erörterte Informationsrate der Umweltreize im Beratungsraum so gering als eben möglich zu halten, gilt somit für sämtliche Arbeitsmittel der Grundsatz der Notwendigkeit für die zu erledigende/n Arbeitsaufgabe/n. Je geringer diese Rate ist, desto leichter wird es dem eintretenden Ratsuchende fallen, sich in kurzer Zeit und ohne große kognitive Anstrengung in dem Beratungsraum zu orientieren. „Vollgepackte“ Arbeitstische und „vollgestopfte“ Regale sind folglich zu vermeiden.

Insbesondere für den Kommunikationsarbeitsplatz bedeutet dies, dass vor Gesprächsbeginn nur die Arbeitsmittel aufzustellen sind, die tatsächlich zum Beratungsgespräch benötigt werden. Ggfs. benötigte Arbeitsmittel sollten in unmittelbarer Nähe aufgestellt bzw. untergebracht sein. Kommen Flipcharts zum Einsatz, sollten diese für einen leichten und schnellen Standortwechsel auf Rollen stehen.

Neben dem ist die physische Belegung des Beratungstisches vor Gesprächsbeginn mit Arbeitsmaterial oder mit Arbeitsgeräten mit symbolischer Bedeutung, die die freie Sitzplatzwahl des Ratsuchenden negativ beeinflussen wird. Sowohl die Informationsrate als

auch die symbolische Belegung verdeutlichen den Einfluss der Arbeitsmittel insbesondere auf den Ratsuchenden. Dieses wird nicht ohne Auswirkungen auf die Interaktion zwischen den beiden Akteuren bleiben (vgl. DIECKMANN 2004B: S.57; vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.130ff; vgl. FLADE 2004A: S.12f; vgl. FISCHER 1990: S.26ff; vgl. FORGAS 1999: S.150ff; vgl. MUTZECK 2008: S.48ff; vgl. PEASE/PEASE 2003: S.248; vgl. ROGERS 2007A: S.36ff; vgl. GEISLER, L. 1992: S.37).

Als weiterer Aspekt für den Grundsatz der Notwendigkeit wird an dieser Stelle die hohe Empfindlichkeit der beiden Akteure gegenüber Störgeräuschen bzw. einem hohen Hintergrundgeräuschpegel im Raum in Erinnerung gerufen. Wie dargestellt, tragen hierzu die im Beratungsraum aufgestellten Arbeitsgeräte bei. Werden nicht benötigte Geräte in separaten Technikräumen untergebracht, verringern sich nicht nur mögliche Störgeräusche bzw. der Hintergrundgeräuschpegel, sondern es kann ergänzend zu einer Verbesserung des Raumklimas (Druckerstäube, Wärmeabgabe, usw.) kommen. Arbeitsgeräte (Telefon/e, Faxgeräte, zentrale Drucker, usw.) die zur Erledigung anderer Arbeitsaufgaben im Beratungsraum benötigt werden, sind vor Gesprächsbeginn abzuschalten bzw. auf lautlos zu stellen (vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.49; HILGE/NOCKE 2011: S.27ff; vgl. DEININGER, DUGGAL, ET AL. 2005: S.188ff; vgl. VBG (Hrsg.) 2012a: S.23ff sowie vgl. VBG (Hrsg.) 2010: S.13).

Dekorative Gegenstände

Der zuvor erörterte Grundsatz gilt für die dekorativen Gegenstände im Beratungsraum, die als etwas „Ergänzendes“ zu werten sind. Gemäß der begrifflichen Abgrenzung des Verfassers gehören hierzu sämtliche Gegenstände im Raum, die nicht zur funktionalen Erledigung der Arbeitsaufgabe/n des Ringberaters benötigt werden. Hierunter fallen (persönliche) Fotos, Urkunden, Pokale des Beraters sowie aufgestellte Blumen in entsprechenden Gefäßen. Des Weiteren sind religiöse Symbole, Wandbilder/-poster, Kerzen, usw. zu nennen. Einen Sonderstatus bildet die erörterte Innenraumbegrünung in Form von Pflanzen mit entsprechenden Pflanzgefäßen, mit dem dargestellten positiven physischen und psychischen Wirkungsbündel (vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.235 sowie vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.133ff).

Das Aufstellen bzw. Aufhängen der dekorativen Gegenstände im Beratungsraum hat immer auch Symbolcharakter und trifft insbesondere gegenüber dem Ratsuchenden Aussagen über die Macht des Ringberaters und das Machtgefüge innerhalb des Beratungsringes sowie

gegenüber dem Ratsuchendem selbst. Zur Vermeidung des mehrfach angesprochenen unerwünschten Machtgefälles bzw. von Statusunterschieden zwischen den beiden Akteuren, sollten generell keine persönlichen Auszeichnungen des Ringberaters im Beratungsraum vorhanden sein.

Eine „behutsame“ Verwendung von persönlichen Gegenständen oder dekorativen Gegenständen kann dem Beratungsraum im Gegenzug eine „persönliche Note“ des Ringberaters geben und beim ihm zur Ortsidentität führen. Eine hieraus resultierende Verhaltenstendenz und Handlungsbereitschaft des Beraters wird ebenfalls nicht ohne Einfluss auf die zwischenmenschliche Interaktion mit dem Ratsuchenden sein. Welche persönlichen Gegenstände sich in welchem Umfang wo und wie angebracht bzw. aufgestellt dazu eignen, konnte im Rahmen der Untersuchung nicht festgestellt werden.

Fachliche Auszeichnungen oder allgemein gültige Zertifikate können, in Maßen im Empfangs- oder Eingangsbereich ausgestellt, dem eintretenden Ratsuchenden Auskunft über das fachliche Knowhow oder die Struktur des Beratungsringes geben (vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.133ff; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.202f; vgl. WALDEN 2004A: S.63f sowie vgl. FISCHER 1990: S.100ff).

6.4 Zusammenfassung

Die Untersuchung fand entsprechend den Ausführungen des Kapitels „Methodisches Vorgehen“ statt. Untersucht wurden somit die Rahmenbedingungen, die Flächennutzung und Anordnung der Arbeitsbereiche sowie die Arbeitsumgebung mit entsprechenden Einzelaspekten für den im Rahmen des Forschungsdesign festgelegten Beratungsraum „Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich“.

Es wurde dabei dem eingangs aufgezeigten Grundsatz „es wird nur das für das Einzelberatungsgespräch als relevant betrachtet, was mit Wirkung auf mindestens einen der beiden Akteure ist“, gefolgt.

Die Reihenfolge der Einzelkapitel erfolgte in Anlehnung an die BGI 650 sowie an die BGI 5050 der Verwaltungsberufsgenossenschaft. Weitere Kapitel wurden ausgehend von der Literaturrecherche, vom Verfasser ergänzt. Eine Gewichtung der einzelnen Themenpunkte in Richtung Relevanz für das Einzelberatungsgespräch bzw. auf das Beratungsergebnis ist damit nicht verbunden. Der Aufbau der einzelnen Kapitel erfolgte im Baukastensystem, um die inhaltliche Themenvielfalt der Einzelaspekte zu würdigen.

Im Rahmen der Untersuchung jedes Einzelaspektes erfolgte zuerst eine begriffliche Bestimmung. Sowohl die Wirkungen auf den Akteur wie auf das Beratungsgespräch wurden im Anschluss aufgezeigt. Daran anschließend konnten durch den engen Praxisbezug praktische Gestaltungshinweise für den Beratungsalltag generiert werden. Für den praktisch orientierten Leser sei ergänzend auf die umfänglichen Checklisten zu den meisten Einzelaspekten der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) hingewiesen. Mit diesen kann der Arbeitgeber gleichzeitig eine Gefährdungsbeurteilung nach §3 Arbeitsstättenverordnung vornehmen. Als weitere Empfehlung sei hier auf eine aktuelle Checkliste vom buero-forum aus November 2012 für Bildschirmarbeitsplätze hingewiesen, die für wesentliche Aspekte in Beratungsräumen Gültigkeit besitzt. Bezogen werden können die vorgestellten Checklisten direkt über die VBG bzw. über das buero-forum. Des Weiteren stehen sie zum Download auf der jeweiligen Homepage bereit.

Es wird festgestellt, dass sämtliche der im Rahmen der Inhaltsanalyse zum Vorschein getretenen Einzelaspekte des Arbeitsplatzes von Beratern in der hier vorliegenden Arbeitsplatzuntersuchung berücksichtigt, aufgeführt und am Beispiel des ersten Beratungsanlasses (Fall 1) „Landwirtschaftlicher Unternehmer“ diskutiert und erörtert wurden. Die Arbeitsplatzuntersuchung im Rahmen der vorliegenden Ausführungen wird mit Verweis auf den aufgezeigten Forschungsbedarf, hiermit für beendet erklärt. Jeder der aufgezeigten Einzelaspekte ist als Teil der Person-Umwelt-Interaktion anzusprechen. Beim jeweiligen Akteur können die Wirkungen jeweils sowohl auf physiologischer wie auf psychologischer Ebene auftreten. Dabei sind die zentralen Wirkungsrichtungen positiv vs. negativ gemäß der zweiten Leittheorie „Annäherungs- vs. Meidungsverhalten“ festzustellen. Durch entsprechendes Verhalten und Handeln als Reaktion auf diese Wirkungen entsteht ein Regelkreis ohne Anfang und Ende. Jede dieser Interaktionen wird wiederum Bestandteil der Interaktion zwischen den beiden Akteuren, da jedes Verhalten und Handeln vom Gegenüber wahrnehmbar ist und gemäß der dritten Leittheorie keiner der beiden Akteure nicht nicht kommunizieren kann.

Die untersuchten räumlichen Einzelaspekte stehen des Weiteren untereinander in Wirkungszusammenhängen: verändert sich ein Aspekt des Kommunikationsarbeitsplatzes, verändern sich im Regelfall auch die anderen Aspekte und damit das Setting „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ gemäß der ersten Leittheorie.

Die Grundlage für eine qualitative Einschätzung und Bewertung von Beratungsräumen für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche ist mit der vorliegenden vollständigen Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters geschaffen.

7. Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch

Im vorliegenden Kapitel werden die bisherigen Ausführungen konzeptionell zum „Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“ zusammen geführt und auf den Interaktionsebenen diskutiert. Zuvor werden für ein gemeinsames Verständnis die generierten Begriffsbestimmungen vorgestellt. Basierend auf den drei Interaktionsebenen: Berater-Umwelt, Ratsuchender-Umwelt sowie Berater-Ratsuchender wird der Kommunikationsarbeitsplatz mit den weiteren Aspekten des Settings „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in ein grafisches Modell überführt. Schlussfolgerungen schließen sich daran an.

7.1 Begriffliche Bestimmungen

Wie aufgezeigt, liegen bis Dato keine allgemeingültigen Begriffsbestimmungen für den Beratungsraum, die Arbeitsplätze von Beratern, den Beratungsstuhl und den Beratungstisch vor. Im Rahmen der Ausführungen konnten folgende Begriffsbestimmungen durch den Verfasser vorgenommen werden:

Der Beratungsraum

Der Beratungsraum „ist der Raum in dem Beratungsgespräche stattfinden. Dies kann entweder ein Einzelbüro bestehend aus einem Büroarbeitsplatz mit integriertem bzw. separatem Kommunikationsarbeitsplatz oder ein gänzlich separater Kommunikationsraum sein. Zusammen mit dem Interieur und den dynamischen Umgebungsfaktoren bildet er die Arbeitsumgebung für den Kommunikations-/Büroarbeitsplatz des Beraters.“

Der Büroarbeitsplatz des Beraters

Der Büroarbeitsplatz ist der „Arbeitsplatz, an dem der Berater seine Büroaufgaben erledigt. An diesem werden Informationen erzeugt, erarbeitet, bearbeitet, ausgewertet, empfangen oder weitergeleitet. Dieser kann deckungsgleich mit dem Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters sein, wenn daran Beratungsgespräche stattfinden. Wird dieser dem Berater durch die Beratungsunternehmung zugewiesen, so ist er ebenfalls als „persönlich zugewiesener Arbeitsplatz“ anzusprechen.“

Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters

Der Kommunikationsarbeitsplatz „ist der Arbeitsplatz, den der Berater für seine Beratungsgespräche nutzt. Dabei kann es sich um einen Büroarbeitsplatz mit integrierter bzw. separater Kommunikationszone oder um einen gänzlich separaten Kommunikationsraum handeln. Wird dieser dem Berater durch die Beratungsunternehmung zugewiesen, so ist er ebenfalls als „persönlich zugewiesener Arbeitsplatz“ anzusprechen.“

Aufgrund der generierten Ergebnisse, konnte festgestellt werden, dass sich Büroarbeitsplätze mit integriertem Besprechungsbereich nicht für personenzentrierte Beratungsgespräche eignen. Durch den personenzentrierten Ansatz und die „freie“ Sitzplatzwahl des Ratsuchenden sind ferner identische Sitzplätze für beide Akteure vorzuhalten. Somit ist der Kommunikationsarbeitsplatz in nicht-direktiven Beratungsgesprächen *„der Arbeitsplatz, den der Berater für seine Beratungsgespräche nutzt. Dabei kann es sich um einen Büroarbeitsplatz mit separater Kommunikationszone oder um einen gänzlich separaten Kommunikationsraum handeln. Wird dieser dem Berater durch die Beratungsunternehmung zugewiesen, so ist er ebenfalls als „persönlich zugewiesener Arbeitsplatz“ anzusprechen. Aufgrund des nicht-direktiven Beratungsansatzes hat die Gestaltung des Kommunikationsarbeitsplatzes so zu erfolgen, dass Berater und Ratsuchender identische physische Ausgangsbedingungen (Flächenmaße, Arbeitsstühle, usw.) haben.“*

Die Arbeitsumgebung am jeweiligen Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters

Die Arbeitsumgebung definiert sich *„aus den festen und dynamischen Bestandteilen des bzw. im Beratungsraum/es. Zu Ersten zählen die raumbegrenzenden Flächen (Wände, Decke, Fußboden, Türen, Fenster), der Grundriss (Länge*Breite*Höhe, Raumform), ortsfeste Anlagen (Heizkörper, Festeinbauten) sowie die geografische Lage (im Gebäude, Himmelsrichtung). Zu Zweiten zählen die Flächennutzung und Anordnung des Arbeitsplatzes bzw. der Arbeitsplätze im Beratungsraum, die Beleuchtung (natürlich und künstlich), das Raumklima und die Luftqualität, die Raumakustik, die Farbgestaltung, die Beratungsstühle und der Beratungstisch, die Innenraumbegrünung sowie die Arbeitsmittel und Dekorative Gegenstände.“*

Der Beratungstisch

Der Beratungstisch ist grundlegend *„ein Büromöbel, an dem in sitzender Position Beratungsgespräche stattfinden. Dieser kann in eckiger oder runder Form (sowie vergleichbare: oval, eckig mit abgerundeten Kanten usw.) gestaltet sein, Tischbeine oder einen Tischfuß haben sowie höhenverstellbar oder fest sein.“*

Für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche wird nach Zusammenführung der Ergebnisse an dieser Stelle eine abschließende Definition vorgenommen. Der Beratungstisch ist damit *„ein Büromöbel, an dem in sitzender Position Berater und Ratsuchender ihr Beratungsgespräch führen. Er ist in runder Form (mit abgerundeten Kanten) gestaltet, hat einen Mittelfuß und kann höhenverstellbar oder fest sein.“*

Der Beratungsstuhl

Der Beratungsstuhl ist *„ein Büroarbeitsstuhl der ergonomisch gestaltet ist und bequemes Sitzen ermöglicht. Hierzu bietet eine ausreichende Sitzbreite und -tiefe. Das Oberteil des Stuhles einschließlich der Sitzfläche ist in der Waagerechten drehbar und in der Höhe verstellbar. Sitzhöhe, Rücken-, und Armlehnen individuell und benutzerfreundlich einstellbar. Die Polsterung ist weder zu hart noch zu weich und besteht aus Materialien die die Wärme- und Feuchtigkeitsabgabe des Nutzers ausreichend ermöglicht. Das Unterteil besteht aus einem Fußkreuz mit fünf Doppelgelenkrollen. Er erfüllt die Mindestanforderungen an Standsicherheit, Stabilität und bewegliche Teile.“*

Für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche sind für Berater und Ratsuchenden identische Beratungsstühle bereitzustellen.

7.2 Kommunikative Aspekte am Kommunikationsarbeitsplatz -gestalterische Konsequenzen

Zur Beantwortung der Forschungsfragen war ein interdisziplinärer Forschungsansatz notwendig. Um die jeweiligen Ergebnisse zusammenführen und diskutieren zu können, kristallisierten sich die Interaktionsebenen heraus. Für die Beratungssituation konnten die drei Interaktionsebenen: Berater - Ratsuchender, Ratsuchender - Beratungsraum sowie Berater - Beratungsraum aufgezeigt werden. Es konnte aufgezeigt werden, dass die Qualität jeder dieser Ebenen sowohl durch personenbezogene wie auch durch umweltbezogene Variablen bestimmt wird und jeweils wiederum in Wirkungszusammenhängen mit den anderen Variablen stehen. Der Berater konnte als Prozessverantwortlicher bestimmt werden und trägt

damit am Kommunikationsarbeitsplatz die Verantwortung für den Interaktionsprozess mit dem Ratsuchenden. Seine Verantwortlichkeit erstreckt sich neben dem auch auf die umweltbezogenen Anteile im Interaktionsprozess zwischen dem Ratsuchenden und dem Beratungsraum (feste und dynamische Umweltfaktoren). Hinzu kommt seine eigene Interaktion mit dem Raum. Es wurde aufgezeigt, dass für ein gelingendes Beratungsgespräch auf jeder der drei Ebenen ein erfolgreicher Beziehungsaufbau als Grundbedingung zu bestimmen ist. Auf die physiologischen und psychologischen Merkmale der Person des Ratsuchenden hat er keinen Einfluß, womit dieser im Rahmen des fokussierten nicht-direktiven Beratungsansatzes vom Berater so anzunehmen ist wie er ist.

Die zwischenmenschliche Interaktionsebene der beiden Akteure

Der Interaktionsprozess der beiden Akteure erfolgt auf dieser Ebene durch Kommunikation, als sozial und kulturell geregelter Austausch von Botschaften mit den vier Grundelementen: Sender, Nachricht, Kanal und Empfänger. Jede Nachricht enthält dabei verbale (Sprachkommunikation) und nonverbale (Körpersprache) Anteile, die in sich stimmig (kongruent) vs. widersprüchlich (inkongruent) sein können. Für den prozessverantwortlichen Berater konnte dazu aufgezeigt werden, dass es im Rahmen seiner Interaktionskompetenz vornehmlich darum geht, dem Ratsuchenden seine nicht-direktive Grundhaltung kongruent zu kommunizieren. Durch diese Vorbildfunktion ist es dem Ratsuchenden ebenfalls möglich, sich entsprechend zu Verhalten und zu Handeln, in dem er bspw. seine Körperbewegungen und Gesten mit denen des Beraters koordiniert (Interaktionssynchronie). Ausgehend von der thematischen Auseinandersetzung können hierzu folgende Bedingungen an den Kommunikationsarbeitsplatz auf dieser Interaktionsebene ermittelt werden. Die Merkmale der Person bleiben unberücksichtigt.

1. Verbale Kommunikation (Sprachkommunikation)

Als erster physikalischer Einflussfaktor konnte die Entfernung zwischen Sprecher und Hörer benannt werden, welches der interpersonellen Distanz entspricht. Hinzu kommen die Nachhallzeit von Sprache, Geräuschen, usw. sowie der Hintergrundgeräuschpegel im Raum. Ziel ist es dabei, dass die Sprachkommunikation der beiden Akteure möglichst anstrengungslos und störungsfrei verlaufen kann.

Im Rahmen der Untersuchung konnten hierzu entsprechende Kennwerte ermittelt werden. Diese sind im Kapitel „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ zusammenfassend sowie umfänglich im Anhang „Untersuchung eines

exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz eines Beraters“ dargestellt.

2. Nonverbale Kommunikation (Körpersprache)

Zum Senden und Empfangen von nonverbalen Botschaften nutzen die beiden Akteure verschiedene Kommunikationskanäle, die u.a. jeweils vor dem Hintergrund von Geschlecht und Kultur zu werten sind und erst durch eine möglichst exakte Wahrnehmung mehrerer Einzelbotschaften zum Gesamteindruck führen. Als entsprechende Kanäle konnten Körperhaltung, Mimik, Gestik (Hand-, Arm-, Beinbewegungen sowie Handlungen), Abstand (interpersonell sowie zu Objekten) sowie der Tonfall (Tonfall, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, parasprachliche Äußerungen, usw.) bestimmt werden. Die Botschaften des Körpers geben dabei wesentlich exakter den Gemütszustand der Person wieder als die Mimik. Als impliziert vorhandene Bedingungen an die räumlichen Gegebenheiten können daraus erstens optimale Licht- und Akustikverhältnisse formuliert werden. Wechselnde Körperhaltungen, Gestik und interpersonelle Abstände bedingen des Weiteren physikalische Gegebenheiten (Stühle, Tische, usw.) die dies ermöglichen. Damit dabei die gewünschte Interaktionssynchronie stattfinden kann, ist es erforderlich, dass beide Akteure die gleichen physischen (Ausgangs-)Bedingungen (Stuhl, Bewegungs-, Arbeits-, Verkehrsfläche, usw.) haben. Findet das Beratungsgespräch an einem Tisch statt, so verdeckt dieser einen wesentlichen Teil des Körpers des Gegenübers. Es stellt sich damit die Frage nach der Notwendigkeit eines Tisches, dessen Größe und möglichen Sitzpositionen am Tisch. Im Rahmen der Untersuchung konnten hierzu entsprechende Kennwerte ermittelt werden. Des Weiteren wurden die möglichen Sitzpositionen der beiden Akteure diskutiert.

Die Ergebnisse sind im Kapitel „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ zusammenfassend sowie umfänglich im Anhang „Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz eines Beraters“ dargestellt.

Die Interaktionsebenen zwischen den Akteuren und den räumlichen Gegebenheiten

Bei der Betrachtung der beiden Interaktionsebenen: Ratsuchender - Beratungsraum sowie Berater - Beratungsraum zeigte sich z.T. eine große Varianz zwischen Berater und Ratsuchendem und den jeweiligen Interaktionen mit dem Beratungsraum als gestaltete Umwelt. Die ist zum einen darin begründet, dass der Berater im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit am Kommunikationsarbeitsplatz täglich viele Stunden verbringt. Zum anderen

konnte aufgezeigt werden, dass ihm bei der Nutzung, Gestaltung und der Anpassung der räumlichen Gegebenheiten zur Erledigung der Arbeitsaufgabe/n mehr Freiheitsgrade möglich sind als dem Ratsuchenden. An dieser Stelle lässt sich grundlegend feststellen, dass hiermit zwangsläufig in gewissem Maß ein Machtgefälle zwischen den beiden Akteuren einhergehen wird. Ziel muss es damit für den Berater sein, dass dies bei einem nicht-direktiven Beratungsansatz möglichst gering ausfällt.

Bedingt durch eine fehlende Basistheorie zur Mensch-Umwelt-Beziehung erfolgte anhand der Literaturanalyse die Betrachtung von relevanten umweltpsychologischen Konzepten zur Beschreibung der Interaktionen zwischen dem jeweiligen Akteur und den räumlichen Gegebenheiten. Die Konzepte konnten untereinander nicht exakt abgrenzt werden, welches zu Überschneidungen und Doppelungen führte. Im Ergebnis führen diese zum individuellen situationsabhängigen Beziehungsaufbau des jeweiligen Akteurs mit den räumlichen Gegebenheiten in der Beratungssituation. Neben dem sind diese Konzepte vor dem Hintergrund des nicht-direktiven Beratungsansatzes zu betrachten. So kann der prozessverantwortliche Berater durch gestalterische Maßnahmen Sorge dafür tragen, dass mögliche umweltbedingte negative physiologische und psychologische Wirkungen auf den Beziehungsaufbau beider Akteure zum Beratungsraum reduziert werden können. Gleichzeitig kann er dem Ratsuchenden auf der nonverbalen Ebene (zwischenmenschliche Interaktionsebene) seine nicht-direktive Grundhaltung (als Botschaft) kommunizieren. Stellt er bspw. beiden Akteuren ein gleich großes Territorium am Kommunikationsarbeitsplatz zur Verfügung, so reduziert er das Machtgefälle welches sich positiv auf den Beziehungsaufbau des Ratsuchenden mit dem Raum auswirken wirkt. Gleichzeitig kommuniziert er nonverbal seine nicht-direktive Grundhaltung.

Im Rahmen der Betrachtung der einzelnen Konzepte im Kapitel „Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch im räumlichen Kontext“ wie bspw. Territorium und Territorialität, Persönlicher Raum und interpersonelle Distanz oder Privatsphäre, konnten jeweils gestalterische Anforderungen an die räumlichen Aspekte in Beratungssituationen bestimmt bzw. aufgezeigt werden.

Aus Sicht des Verfassers eignen sich die umweltpsychologischen Konzepte, zusammen mit den zuvor aufgeführten Anforderungen der verbalen und nonverbalen Interaktion, zur qualitativen Bewertung von Kommunikationsarbeitsplätzen in Beratungsräumen. Dies könnte bspw. mit Hilfe von Checklisten erfolgen.

7.3 Gestaltungsempfehlung für das untersuchte Einzelbüro

Um dem aufgezeigten engen Praxisbezug weiterhin Rechnung zu tragen, erfolgt am Beispiel des untersuchten Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich eine Zusammenführung der generierten Ergebnisse der kommunikativen und räumlichen Aspekte des Arbeitsplatzes des Ringberaters. Hieraus ergeben sich für den Berater bzw. für den Beratungsring Gestaltungsempfehlungen für den Beratungsraum zur Verbesserung der Interaktionsbedingungen auf den genannten Interaktionsebenen. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf seinem Kommunikationsarbeitsplatz, da sich an dieser physischen Position im Beratungsraum der räumliche Rahmen und die soziale Interaktion „Einzelberatungsgespräch“ für die beiden Akteure manifestiert: hier „ergeben“ sich die möglichen Sitzpositionen; hier wirken sämtliche Umgebungsaspekte physiologisch wie auch psychologisch; hier werden Verhaltensweisen und Handlungen ermöglicht und gleichzeitig determiniert. Als Grundlage bietet sich hierzu die generierte vollständige Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters mit den aufgezeigten Einzelaspekten: Rahmenbedingungen, Flächenanordnung/-nutzung, Tageslicht und künstliche Beleuchtung, Raumklima, usw. Die erörterten kommunikativen Aspekte der drei Interaktionsebenen bilden Anforderungen an diese räumlichen Aspekte, die es vom Ringberater als Prozessverantwortlicher zur Erfüllung seiner Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ bereitzustellen gilt.

Die Empfehlungen erfolgen in grafischer Darstellungsform unter einer möglichst minimalintensiven Herangehensweise. Ziel ist es dabei, eine praxistaugliche und „schlanke“ Optimierung des vorhandenen Beratungsraumes aufzuzeigen. So wird weder der Büroarbeitsplatz an anderer Stelle im Raum angeordnet, noch sind bauliche Veränderungen vorzunehmen. Als überschaubare Investitionskosten stehen Kosten für einen anderen Beratungstisch, drei gleiche Beratungstühle, ein paar Pflanzen mit entsprechenden Pflanzgefäßen sowie evtl. für eine Flipchart an. Des Weiteren wurde vom Verfasser darauf geachtet, dass die Gestaltungsempfehlungen nicht den aufgezeigten Rahmenbedingungen des Arbeits- und Unfallschutz widersprechen.

Die Kommentierung der grafischen Abbildungen begründet die gestalterischen grafischen Empfehlungen des Verfassers und zeigt deren Herkunft (kommunikative/räumliche Aspekte) auf. An dieser Stelle wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Gestaltungsempfehlungen einer weiterführenden wissenschaftlichen Überprüfung bedürfen, um u.a. eine exakte Bestimmung der aufgezeigten Qualitätsparameter vornehmen zu können.

Bzgl. möglicher Empfehlungen zur Farbgestaltung sowie zu den dynamischen Umgebungsfaktoren wie Licht, Temperatur, Lärm, usw., wird aufgrund des erörterten Nichtwissens über das Einzelbüro sowie über die erörterten situativen Aspekte (Datum, Uhrzeit der Gespräche, usw.) auf die bisherigen Ausführungen verwiesen. Die entsprechend dort aufgezeigten Kennwerte und Empfehlungen sollte der Ringberater für jedes in dem Raum stattfindende Beratungsgespräch erfüllen, erzielen und/oder umsetzen. Somit finden sämtliche Einzelaspekte der generierten Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters Berücksichtigung.

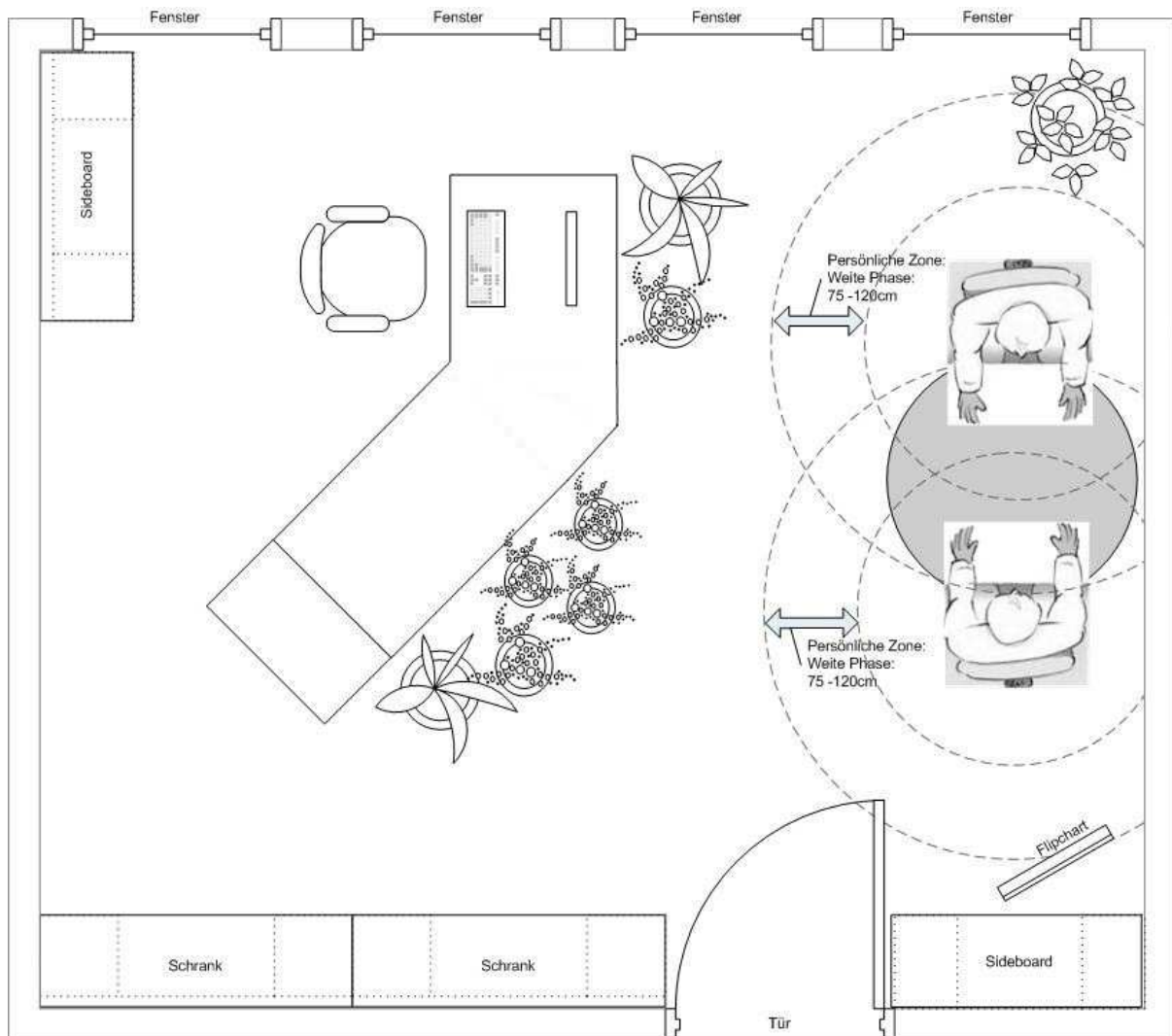
Es wird wie gehabt unterstellt, dass dem eintretenden Ratsuchenden eine „freie“ Sitzplatzwahl durch den Ringberater angeboten wird. Es handelt sich um die Startphase im Beratungsprozess. An seinem Kommunikationsarbeitsplatz finden vornehmlich Einzelberatungsgespräche statt. Sein Büroarbeitsplatz als zweiter Arbeitsplatz im Raum bleibt unberücksichtigt.

Darstellung der gestalterischen Veränderungen -Startphase des Beratungsgespräches

Im Rahmen der Optimierung wurde vom Verfasser der rechteckige Besprechungstisch durch einen runden Beratungstisch mit einem Mittelfuß und einem Durchmesser von 1,20m, ausgetauscht. Die vier Besucherstühle wurden auf zwei ergonomische und bequeme Beratungsstühle gemäß der vorgenommenen Definition (drehbar, auf Rollen, flexibel anpassbar, Armlehnen, usw.) reduziert. Es wurde ferner als praxisrelevantes Arbeitsmittel eine Flipchart auf Rollen aufgestellt. Des Weiteren wurde die bestehende Innenraumbegrünung (1 Pflanze) durch sieben weitere Pflanzen in Einzelpflanzgefäßen ergänzt. Alle anderen Gegenstände blieben sowohl in der Art, der Anzahl als auch in ihrer Positionierung im Raum unverändert.

Die eigene Abbildung „Optimierungsempfehlung -Startphase Einzelberatungsgespräch“, basierend auf der untersuchten Gestaltungsempfehlung der BGI 5050, stellt grafisch die vom Verfasser vorgenommenen gestalterischen Veränderungen zum Zeitpunkt des Platznehmens der beiden Akteure zu Gesprächsbeginn dar (vgl. BGI 5050 (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41). Eingezeichnet ist die weite Phase der persönlichen Distanzzone nach HALL mit 75cm - 120cm, die im Rahmen der Ausführungen als Zielgröße bestimmt wurde (vgl. HALL 1976: S.125ff).

Abb. 42: Optimierungsempfehlung -Startphase Einzelberatungsgespräch



Quelle: eigene Abbildung basierend auf BGI 5050 (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41); eingezeichnet ist weite Phase der persönlichen Distanzzone nach HALL (vgl. HALL 1976: S.125ff); die beiden Akteure sind je nach Sitzplatzwahl austauschbar.

Begründungen für die einzelnen Optimierungsempfehlungen

Die obige Abbildung zeigt die beiden Akteure in der Startphase des Beratungsgesprächs. Bedingt durch die Reduzierung auf zwei Beratungsstühle kann dem Ratsuchenden die Entscheidungsfindung „Sitzplatz aussuchen“ erleichtert werden, da die Wahlmöglichkeiten verringert wurden. Neben dem kann die nicht-direktive Grundhaltung kommuniziert werden. Für den Ringberater bleibt nach dieser Wahl nur ein Sitzplatz übrig, so dass auch er keine Entscheidung zugunsten eines bzw. gegen einen anderen Sitzplatz(es) mit einhergehender Sitzposition treffen muss. Er kann sich folgernd voll und ganz auf den Ratsuchenden konzentrieren. Somit ergibt sich nur die sich gegenüber sitzende Position mit den beiden

Varianten: Ratsuchender mit Blick nach draußen bzw. in Richtung Wand/Tür mit zwangsläufig einhergehenden Sitzplätzen für den Ringberater.

Eine grundlegende und plötzliche Veränderung der Sitzposition durch den Ringberater in der Startphase, in dem er seinen Stuhl auf die „Über-Eck“ Sitzposition schiebt und dort Platz nimmt, ist wie ausgeführt zu unterlassen.

Des Weiteren ist die begründet auszuschließende diagonale Sitzposition in dieser Position technisch unmöglich. Ebenfalls wird vermieden, dass sich der Ringberater in dieser Startphase direkt neben den Ratsuchenden setzt und es somit zu Verletzungen dessen Territoriums und der Privatsphäre sowie zu einem möglichen Beengungserleben kommt, wenn dieser bspw. zwischen Wand und Berater „eingeklemmt“ sitzt. Wie die eingezeichneten Ringe für die interpersonelle Distanz aufzeigen, befinden sich die beiden Akteure noch im äußeren Bereich der anzustrebenden weiten Phase der persönlichen Zone. Folglich wird hier dem aufgezeigten Grundsatz: „Abstand halten!“ Rechnung getragen. Selbst eine versehentliche Unterschreitung dieser Zone durch einen der beiden Akteure, die zu schwerwiegenden Interaktionsstörungen führen könnte, wird durch das Maß der Tischfläche und der Anordnung der Stühle unterbunden.

Wie ausführlich erörtert, werden vom Verfasser Büroarbeitsstühle als Beratungsstühle verwendet. Diese sind drehbar, stehen auf Rollen, können flexibel in Höhe usw. angepasst werden und haben Armlehnen um einen möglichst hohen Sitzkomfort (ergonomisch und bequem) zu gewährleisten. Für Berater und Ratsuchenden stehen damit für die Interaktion „auf Augenhöhe“ identische Beratungsstühle zur Verfügung.

Damit der Ringberater flexibel bzgl. der Hinzuziehung von Fachexperten oder auf vom Ratsuchenden mitgebrachte Personen reagieren kann, ist als Bürostuhl am Büroarbeitsplatz ebenfalls ein identischer Stuhl vorgesehen. So könnte in diesen Fällen der Büroarbeitsstuhl „einfach und unkompliziert“ mit verwendet werden. Die hinzugekommene dritte Person würde dieselbe Gleichheit beim Sitzen erfahren. Lediglich ein höherer Abnutzungsgrad des Büroarbeitsstuhls könnte hier mit negativer Wirkung sein. Aus Sicht des Verfassers wäre dies von untergeordneter Bedeutung, wenn die beiden Hauptakteure die beiden Beratungsstühle nutzen.

Des Weiteren können identische Beratungsstühle für den eintretenden Ratsuchende eine „optische Gleichheit“ in Anlehnung an die Wirkung einer ca. hälftigen Raumaufteilung in die beiden Arbeitsbereiche bedeuten.

Als Beratungstisch wurde aufgrund der Erörterungen eine runde Tischform mit einem Mittelfuß gewählt. So kann den Nachteilen des gegenüber Sitzens und einer territorialen Austeilung der Tischfläche entgegen gewirkt werden. Es gibt keine Ecken oder äußere Tischbeine, die als territoriale Barrieren anzusprechen sind. Mit einem Durchmesser von 1,20m entspricht der Tisch den erlaubten arbeitsschutzrechtlichen Abweichungen. Die erforderliche Beinfreiheit ist damit ebenfalls gegeben. Des Weiteren ermöglicht es diese erlaubte flächenkleinste Tischplattengröße den beiden Akteuren, mehr vom Körper des Gegenüber sehen zu können, wodurch sich aus Sicht des Verfassers positive Effekte auf eine exaktere Wahrnehmung der körpersprachlichen Signale ergeben werden. Hinzu kommt, dass der Ringberater so ein Höchstmaß an Flexibilität bzgl. gewünschter Veränderungen der interpersonellen Distanz sowie der Sitzpositionen (Wechsel auf „Über-Eck“) im Gesprächsverlauf hat. Bei einem eckigen Tisch mit Ecktischbeinen müsste er dazu sogar erst noch die interpersonelle Distanz vergrößern um mit seinem Körper die Tischecke mit dem zugehörigen Tischfuß passieren zu können.

Die Abbildung zeigt des Weiteren die vom Verfasser vorgenommene Aufstellung von sieben weiteren Pflanzen, um die aufgezeigten positiven Wirkungen der Pflanzen möglichst umfänglich nutzen zu können. Deren verschiedene Darstellungsweise symbolisiert unterschiedliche Pflanzenarten, um den aufgezeigten Standortansprüchen Rechnung zu tragen. Eine direkte Benennung einzelner Arten erfolgt nicht. Die Pflanzen sind so aufgestellt, dass es zu keiner unerlaubten Überschneidung mit den Verkehrswege- oder Arbeitsflächen kommt. Mit den Pflanzen in der Mitte des Raumes erfolgt eine optische Trennung der beiden Arbeitsbereiche „Büro“ und „Beratung“ des Ringberaters, welches zu einem erleichterten Zurechtfinden des Ratsuchenden führen wird. Im Habitus sind die Pflanzen so zu wählen, dass ein „Hindurchblicken“ oder ein „darüber Hinwegblicken“ möglich ist, um nicht den aufgezeigten negativen Effekt eines Raumteilers (bspw. Paravent) zu bekommen.

Falls die raumakustischen Gegebenheiten des Einzelbüros eine negativ wirkende lange Nachhallzeit aufweisen sollten, kann mit den Pflanzen ebenfalls eine Verbesserung der Raumakustik erreicht werden.

Je nach geografischer Lage des Einzelbüros kann die Pflanze in der Raumecke, des Weiteren als möglicher Schutz vor Einsehbarkeit durch Dritte von Außen, dienen.

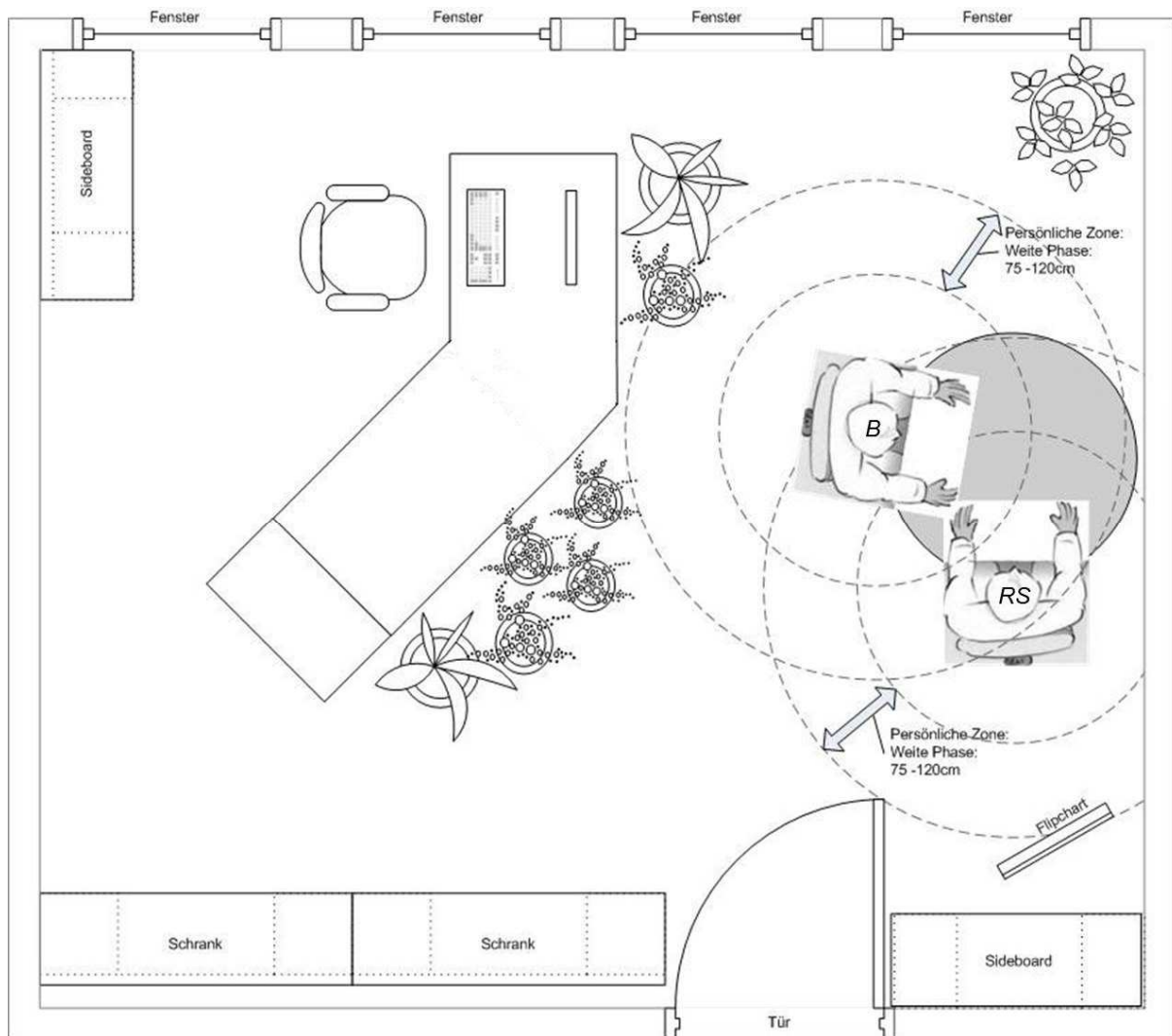
Mögliche Sitzpositionen während des Beratungsgespräches

Im Folgenden werden die zwei grundlegenden Varianten aufgezeigt, die aus der zuvor dargestellten gegenüber sitzenden Position resultieren können. Beide ermöglichen dem Ringberater eine hohe Flexibilität aktiv zu Handeln und das Beratungsgespräch als Prozessverantwortlicher führen zu können. So kann er die interpersonelle Distanz anpassen und die Sitzposition je nach situativer Gegebenheit oder je nach zu verrichtender Tätigkeit im Rahmen des Beratungsgespräches verändern. Ferner kann er die eingezeichnete Flipchart, die Rollen steht, als Arbeitsmittel problemlos und schnell hinzuziehen ohne „umbauen“ zu müssen.

Wie erörtert, ist nicht davon auszugehen, dass der Ratsuchende seine Sitzposition zum Ringberater grundlegend verändern wird und von sich aus in die „Über-Eck“ Position wechseln wird. Um dies grafisch zu würdigen, wird der Ringberater mit einem B und der Ratsuchende mit einem RS in den Abbildungen „Optimierungsempfehlung -Verlauf im Einzelberatungsgespräch -Variante 1“ und „Optimierungsempfehlung -Verlauf im Einzelberatungsgespräch -Variante 2“ kenntlich gemacht (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41).

In der Variante 1 haben beide Akteure die Möglichkeit der Sichtverbindung nach Außen. Es wird ersichtlich, dass der Ringberater während der Veränderung seiner Sitzposition von der Ausgangsbasis „Vis-à-vis“ hin zur „Über-Eck“ Position, die weite Phase der persönlichen Distanzzone des Ratsuchenden weder über noch unterschreitet. Somit ist davon auszugehen, dass es hierdurch zu keiner Interaktionsstörung zwischen den beiden Akteuren kommt. Falls sich beim Ratsuchenden dennoch entsprechende nonverbale Signale zeigen sollten, kann der Berater durch ein unscheinbares „Weggrollen“ mit seinem Beratungstuhl umgehend für ein angemessenes Beziehungsniveau sorgen.

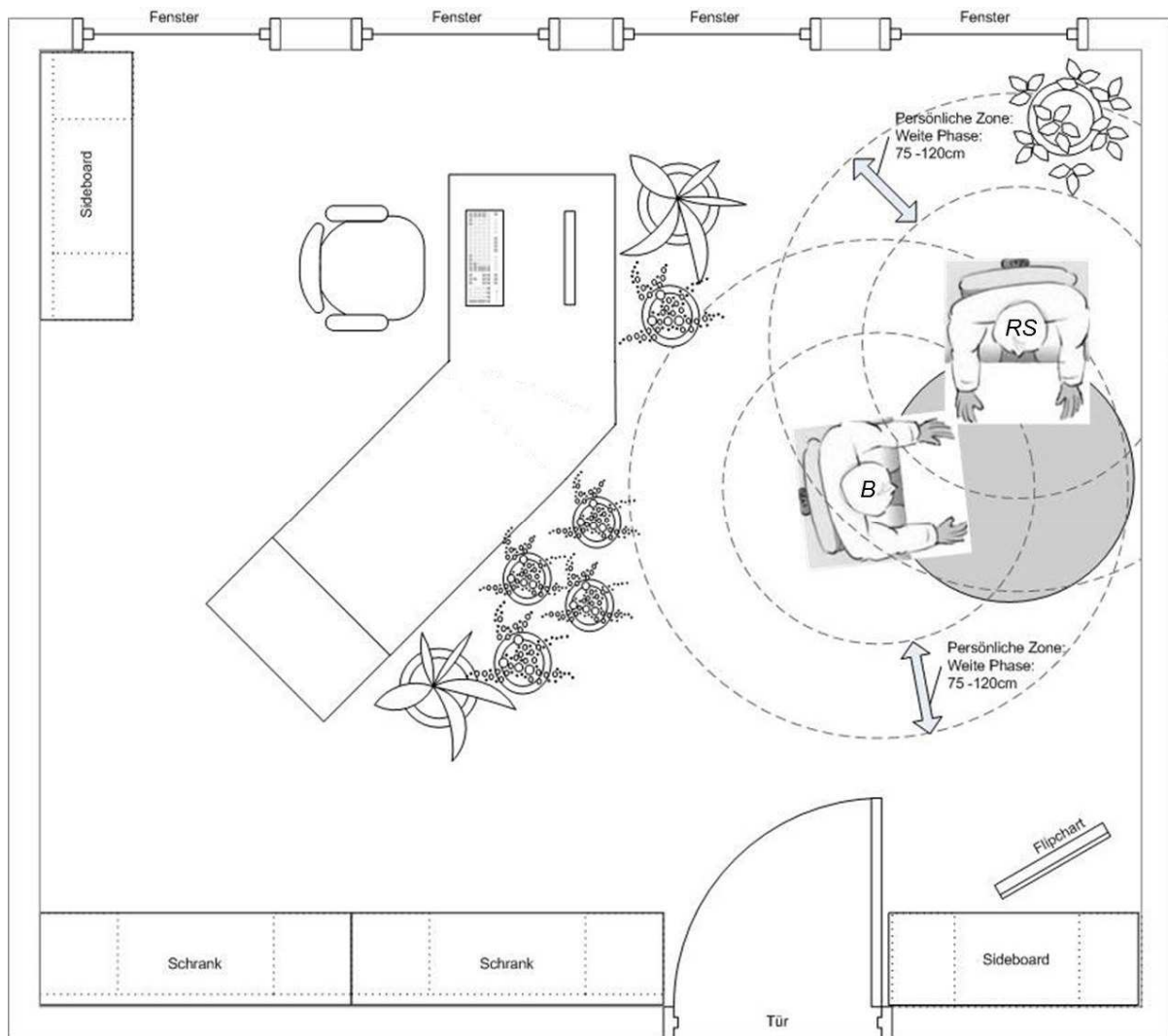
Abb. 43: Optimierungsempfehlung -Verlauf im Einzelberatungsgespräch -Variante 1



Quelle: eigene Abbildung basierend auf BGI 5050 (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41); eingezeichnet ist weite Phase der persönlichen Distanzzone nach HALL (vgl. HALL 1976: S.125ff); RS = Ratsuchender; B = Berater; beide Akteure haben Möglichkeit der Sichtverbindung nach Außen.

Durch die runde Tischform ist es beiden Akteuren möglich, am Tisch vorbei blickend, größere Körperpartien mit einhergehenden nonverbalen Signalen des Gegenübers wahrzunehmen. Insbesondere der Ringberater kann damit der Forderung nach einer möglichst präzisen Kommunikation mit dem Ratsuchenden nachkommen.

Abb. 44: Optimierungsempfehlung -Verlauf im Einzelberatungsgespräch -Variante 2



Quelle: eigene Abbildung basierend auf BGI 5050 (vgl. VBG (Hrsg.) 2009: S.41); eingezeichnet ist weite Phase der persönlichen Distanzzone nach HALL (vgl. HALL 1976: S.125ff); RS = Ratsuchender; B = Berater; nur Berater hat Möglichkeit der Sichtverbindung nach Außen.

Bedingt durch die kreisrunde Tischform gelten für diese Variante 2 die vorherigen Ausführungen. Ausnahme bildet lediglich die fehlende Sichtverbindung des Ratsuchenden nach Außen.

Es kann resümierend festgestellt werden, dass die „Optimierung“ des Einzelbüros unter dem Fokus des Beziehungsaufbaus zum Beratungsraum und einer nicht-direktiven räumlichen Gestaltung erfolgt ist. Hierdurch werden u.a. die Handlungsmöglichkeiten des Beraters als Prozessverantwortlichen erweitert und es wird ihm ermöglicht bzw. erleichtert, sich nicht-direktiv verhalten und handeln zu können. Er kann somit des Weiteren flexibel auf die situativen Geschehnisse und Erfordernisse während des Einzelberatungsgesprächs reagieren. Widersprüche zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation, die ihren Ursprung im

räumlichen Arrangement der Beratungssituation mit einhergehenden Einschränkungen auf die nonverbale Kommunikation haben, werden minimiert. Ein kongruentes Beraterhandeln wird unterstützt.

Aufgrund der Ausführungen zur zwischenmenschlichen Interaktion ist zu vermuten, dass die getroffenen Annahmen grundsätzlich auch für den Ratsuchenden Gültigkeit besitzen. So stehen bspw. dem Ratsuchenden auf dem Beratungsstuhl ebenfalls mehr Handlungsmöglichkeiten zum „freien Ausdruck“ zur Verfügung als auf einem Besucherstuhl. Dieses kann vom Berater wahrgenommen werden, welches wiederum zu einer präziseren Kommunikation mit dem Ratsuchenden führen wird. In umgekehrter Richtung wird sich diese Wirkungsrichtung entsprechend aufzeigen lassen, womit der weitere Forschungsbedarf erneut ins Feld geführt wird.

Die bisherigen Ausführungen im Ergebnisteil verdeutlichen den Zusammenhang zwischen den Interaktionen des jeweiligen Akteures mit dem Beratungsraum und der zwischenmenschlichen Interaktion in Form des darin stattfindenden Einzelberatungsgespräches. Wie ausgeführt liegen hier multifaktorielle Wirkungszusammenhänge auf verschiedenen Ebenen vor. Im folgenden Kapitel wird hierzu noch einmal der Blick auf die theoretische Betrachtungsperspektive gerichtet, um eine Einordnung des Kommunikationsarbeitsplatzes in das eingangs aufgezeigte Setting-Konzept vorzunehmen.

7.4 Einordnung in das Setting „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“

Anhand der vorliegenden systematischen Auseinandersetzung mit den Themenkomplexen: Beratung, Umweltpsychologische Konzepte sowie den räumlichen Gegebenheiten des Beratungsraumes mit seinem Interieur wird festgestellt, dass personenzentrierte Einzelberatungsgespräche des Ringberaters in seinem Beratungsraum als Behavior-Setting-Konzept anzusprechen sind. So bildet sich das Setting Beratung durch das Angebot „landwirtschaftliche Unternehmensberatung“ als Dienstleistung des Beratungsrings. Diese Leistung wird regelmäßig angeboten und kann von verschiedenen Rat suchenden Personen in Anspruch genommen werden. Gemäß der vorgenommen Klassifizierung von Beratungsräumen als Büroräume handelt es sich somit um eine öffentliche Umwelt, womit zusammenfassend von einem Alltagsgeschehen ausgegangen werden kann.

Die Person des „Ratsuchenden“ ist dabei grundsätzlich ebenso austauschbar wie die Person des „Ringberaters“. Nicht austauschbar sind die beiden Rollen: Ratsuchender und Ringberater sowie deren Aufgaben im Beratungsprozess.

Wie beschrieben gibt es für Beratungsgespräche einen zeitlichen Rahmen. Dieser beinhaltet sowohl den Tag, die Uhrzeit als auch die Dauer. Hinzu kommt die Anzahl der Termine und die zeitlichen Abstände zwischen ihnen im Rahmen des Beratungsprozesses.

Wie konkretisiert, können Beratungsgespräche an sehr unterschiedlichen Orten stattfinden. Für die vorliegenden Ausführungen rückten die Beratungsräumlichkeiten des Beratungsringes in den Fokus der Betrachtung. Im Rahmen der dazu erfolgten systematischen Beschreibung des Kommunikationsarbeitsplatzes des Ringberaters stellte sich heraus, dass im Hinblick auf die räumliche Betrachtung nicht nur physikalische, sondern auch chemische und biologische Stoffe in den Beratungssituationen z.T. deutlich wirksam sind. Diese werden insbesondere über die eingeatmete Raumluft aufgenommen und wirken sowohl physiologisch wie auch psychisch auf die beiden Akteure. Hinzu kommen elektromagnetische Strahlungen auf die nicht vertiefend eingegangen wurde. Es ist zu erwarten, dass für eine Vielzahl von vergleichbaren Settings in Beratungsräumen, diese genannten Stoffe und Strahlen ebenfalls Wirksamkeiten auf die beteiligten Personen haben werden.

Dies bedeutet aus Sicht des Verfassers, dass neben weiteren Differenzierungen, die räumlichen Charakteristika in physikalische, chemische, biologische sowie elektromagnetische Aspekte zu unterscheiden sind und nicht, wie von verschiedenen Autoren beschrieben, die räumlich-physikalische Ebene als hinreichend zu erachten ist.

Zu den räumlichen Charakteristika zählt des Weiteren die grundsätzliche Flächennutzung des Beratungsraumes: so ist bei ausschließlicher Nutzung zur Beratung nur der Arbeitsbereich „Beratung“ vorhanden. Bei einer Mischnutzung wie im untersuchten Einzelbüro, sind die zwei Arbeitsbereiche „Büro“ und „Beratung“ im Raum angeordnet. Hinzu kommt ferner das Vorhandensein bestimmter Arbeitsmittel, die zu Erledigung der entsprechenden Arbeitsaufgabe(n) benötigt werden sowie eine Sichtverbindung der beiden Akteure nach Außen.

Der Inhalt und Zweck der sozialen Interaktion „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ wie das Problem bzw. die Probleme des Ratsuchenden, Problemlösung, Herstellung der Handlungsfähigkeit des Ratsuchenden sowie entsprechende Handlungen der beiden Akteure

wie Sprechen, Zuhören, Notizen machen sowie das gemeinsame Durchschreiten der einzelnen Schritte im Beratungsprozess grenzen sich von den anderen Settings, wie Warte- oder Sanitärraum oder Empfangsbereich der Beratungsunternehmung ab.

Grafisches Modell: Personenzentrierte Einzelberatungsgespräche als kontextgebundene Geschehenssysteme

Mit der eigenen Abbildung „Einzelberatungsgespräche als kontextgebundene Geschehenssysteme“ werden die vorliegenden Ausführungen in eine grafische Darstellung überführt. Hiermit findet des Weiteren eine Verallgemeinerung auf vergleichbare sachorientierte Einzelberatungsgespräche in einem Beratungsraum einer Beratungsunternehmung statt, in den ein Berater einen nicht-direktiven Beratungsansatz umsetzen möchte. Es wird hierbei das bereits vorgestellte und erörterte 3-Ebenen-Modell von BOLAND zugrunde gelegt. Hierdurch kann weiterhin die Fokussierung auf die drei Interaktionsebenen erfolgen. Die im Rahmen des vorliegenden interdisziplinären Forschungsansatzes aufgezeigten unterschiedlichen und umfangreichen relevanten Einzelaspekte der unterschiedlichen Betrachtungsperspektiven können hiermit zusammenfassend und überschaubar grafisch abgebildet werden (vgl. BOLAND 1991: S.221). So wird durch die Anordnung der beiden Akteure nebeneinander sowie in gleicher „Größe“ dem personenzentrierten Beratungsansatz Rechnung getragen. Die drei genannten Kompetenzen: Fach-, Problemlöse- sowie Interaktionskompetenz des Beraters beschreiben seine Rolle und seine Aufgaben. Seine Verantwortung für den Beratungsprozess wird durch die Darstellung auf der linken Seite verdeutlicht. Der Ratsuchende seinerseits, bringt in das Beratungsgespräch seine Situation, seine Problemlösegewohnheiten sowie seinen Beziehungsstil mit ein. Beide sind somit Experten auf Augenhöhe in den genannten Bereichen.

Die Interaktionsebene zwischen den beiden Akteuren beinhaltet sowohl die Beziehungs- als auch die Inhaltsebene. Durch die übereinander angeordnete Darstellung wird verdeutlicht, dass die Beziehungsebene als Basis für die Inhaltsebene erforderlich ist. Da der hierfür erforderliche Austausch von Informationen wechselseitig, ohne Anfang und Ende verläuft und man nicht nicht kommunizieren kann, sind abweichend vom Modell von BOLAND, die Pfeile in beiderlei Richtung weisend. Zur Berücksichtigung, dass dabei die Informationen grundsätzlich auf verbalem und auf nonverbalem Kommunikationswege gesendet, empfangen, dekodiert usw. werden, sind die eingezeichneten Richtungspfeile entsprechend

differenziert. Hierbei handelt es sich um eine rein theoretische Unterscheidung, da das interaktive Geschehen zwischen den beiden Akteuren immer ein wechselseitig ablaufender Interaktionsprozess ist, der permanenten Veränderungen unterliegt und immer beide Kommunikationswege mit fließenden Übergängen in Anspruch nimmt. Um diese Dynamik grafisch umzusetzen, ist eine gestrichelte Rahmung gewählt worden. Wie aufgezeigt wurde, kann die nonverbale Kommunikation die Verbale ergänzen, sie ersetzen oder gar konträr sein. Sowohl die Inhalts- wie auch die Beziehungsebene sind davon betroffen, welches durch die Linie in gestrichelter Form, zwischen den beiden Kommunikationskanälen dargestellt ist. Für eine bessere Übersichtlichkeit wurde auf eine vertiefende Differenzierung von verbaler und nonverbaler Kommunikation in bewusst vs. unbewusst ablaufende Anteile verzichtet und ist somit in den eingezeichneten Pfeilen inkludiert.

Die beiden Rollen Berater und Ratsuchender sind entsprechend den Ausführungen in eine „geistige“ (psychische Aspekte) und eine „körperliche“ (physiologische Aspekte) Ebene, ebenfalls mit fließenden Übergängen zu differenzieren, da hinter jeder Rolle immer auch eine Person steht. Dies ist ferner erforderlich, um die u.a. an unterschiedlicher Stelle aufgezeigten physiologischen und psychischen Wirkungen von Umgebungsbedingungen auf den jeweiligen Akteur zu würdigen. Um die zum Teil sehr differenten individuellen psychischen und physischen Aspekte der beiden Personen (Persönlichkeiten), deren permanent stattfindenden Veränderungen durch die Interaktionen zwischen ihnen sowie jeweils mit der Umgebung des Beratungsraumes zu würdigen, sind Berater und Ratsuchender in gestrichelter Form gerahmt.

Entsprechend der Interaktionsebene zwischen den beiden Akteuren, erfolgen die Interaktionen zwischen dem jeweiligen Akteur und seiner individuellen Umgebung ebenfalls auf verbalem wie auch nonverbalem Wege. Als Interaktionsformen werden hier „Aneignung“ und „Gestaltung“ gemäß der Ringstruktur von LEONTJEW verwendet. Die einzelnen vorgestellten umweltpsychologischen Konzepte münden in ihrer Gesamtwirkung grundsätzlich in ein Annäherungs- vs. Meidungsverhalten.

Die gestrichelte Abgrenzung zwischen der sozialen Situation „Einzelberatungsgespräch“ mit seinen Handlungsinhalten, Zielen und Zwecken und dem Beratungsraum soll zweierlei zeigen. Zum einen die Subjektivität im Wahrnehmen, Bewerten der Umgebungsfaktoren durch den jeweiligen Akteur sowie dessen Verhalten und Handeln. Wie beschrieben ist jegliches Verhalten Kommunikation, womit bspw. mit jeder Aneignung eines Akteurs an die

Raumumgebung immer auch eine Veränderung der Interaktion zwischen den beiden Akteuren stattfindet. Zum anderen sind die sozialen und programmatischen Charakteristika nur Teilaspekte des Settings und damit des situativen Handelns der Beiden, so dass deren ständige Veränderung zu einer stetigen Veränderung des Settings führt. Folglich ist keine Situation wiederholbar.

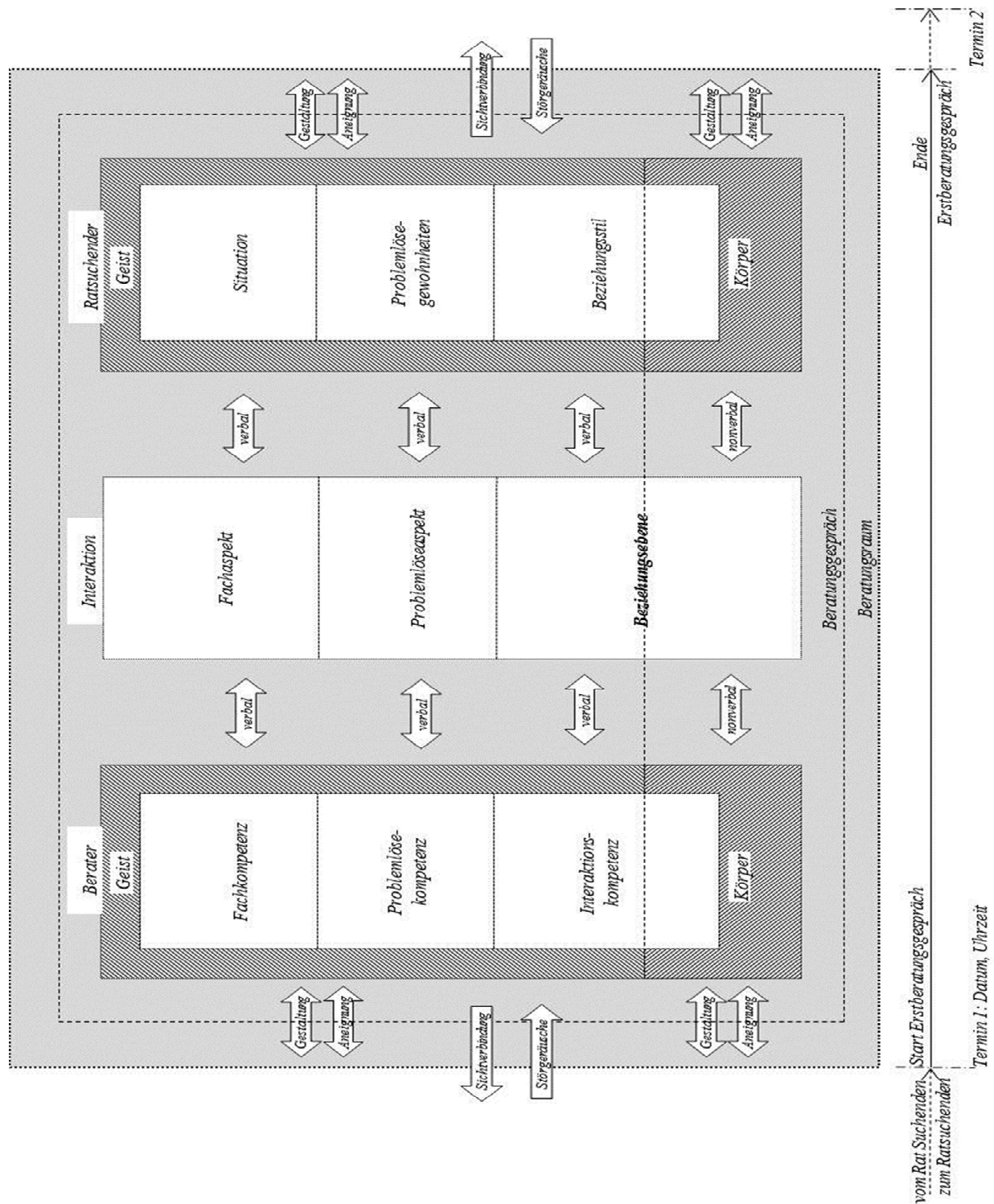
Die räumliche Festlegung auf den Beratungsraum als Ort der Beratung, als weiteres Charakteristika des Beratungssettings, ist durch die geschlossene Rahmung abgebildet. Der physikalische Raum ist dabei Handlungsmöglichkeit und Handlungsgrenze für die beiden Akteure und damit deren Interaktion zugleich. Er beinhaltet die physischen, chemischen, biologischen und elektromagnetischen Umgebungsbedingungen wie Raumtemperatur, Raumluft, Beleuchtung und ist aufgrund bspw. seiner Architektur, Topologie, verwendeten Materialien, Umgebung zugleich. Ist im Beratungsraum noch eine Büroarbeitsplatz angeordnet, so ist dieser als physischer Bestandteil der Arbeitsumgebung des Kommunikationsarbeitsplatzes Bestandteil des Settings „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“. Gemäß den Ausführungen ist davon auszugehen, dass es sich bei diesem Büroarbeitsplatz um ein weiteres Setting im Beratungsraum handelt, da sich insbesondere die soziale Konstellation wesentlich anders darstellt.

Wie beschrieben grenzen an das vorliegende Setting weitere Settings an, wie die anderen Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung oder eine Gartenanlage direkt vor den Fenstern des Beratungsraumes an. Diese angrenzenden Settings können wie aufgezeigt ebenfalls Wirkungen positiver wie negativer Natur auf den jeweiligen Akteur haben. So ist in positiver Sicht der Blick nach Außen zu nennen. In negativer Wirkungsweise sind bspw. Störgeräusche (Lärm oder mithörbare Sprache) von Außen oder aus angrenzenden Räumen anzuführen. Folglich ist das Beratungssetting auf einer übergeordneten Ebene wiederum zusammen mit den angrenzenden Settings zu betrachten. Um dies zu würdigen sind beispielhaft Richtungspfeile nach und von außerhalb des Beratungssettings für Lärm und Blickverbindung eingezeichnet.

Durch die Auftragung auf einen Zeitstrahl, sowie die ergänzende Darstellung des exemplarischen Zeitpunktes „Erstberatungsgespräch“ (Termin 1) im Beratungsprozess, werden die zeitlichen Charakteristika als letzter Einzelaspekt des Beratungssettings, dargestellt.

Die Abbildung stellt somit die sozialen, programmatischen, räumlichen und zeitlichen Charakteristika des Behavior-Setting-Konzeptes „Personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ im Beratungsraum der Beratungsunternehmung dar.

Abb. 45: Einzelberatungsgespräche als kontextgebundene Geschehenssysteme



Quelle: eigene Abbildung basierend auf „3-Ebenen-Modell des Beratungsgesprächs“ (vgl. BOLAND 1991: S.221).

7.5 Schlussfolgerungen

Im vorliegenden Kapitel wird die noch ausstehende Beantwortung der Forschungsfragen vorgenommen. Hieran schließt sich die Bildung von Arbeitshypothesen zu den räumlichen Einzelaspekten der Arbeitsplatzbeschreibung an. Im Anschluss erfolgen nach kritischer Würdigung verallgemeinernde Aussagen zur Gestaltung von Kommunikationsarbeitsplätzen in Beratungsräumen.

Stellungnahme zu den Forschungsfragen

An dieser Stelle werden die forschungsleitenden Fragestellungen aus dem Kapitel „Methodische Vorgehen“ einzeln aufgeführt und beantwortet.

1. Wie lässt sich eine systematische Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters vornehmen?

Zur systematischen Beschreibung ist eine vollständige Erfassung und Beschreibung sämtlicher räumlicher Einzelaspekte des bzw. im Beratungsraum(es) erforderlich. Wie aufgezeigt, sind dabei nur die Aspekte für die Beratungssituation relevant, die zumindest auf einen der beiden Akteure bewusst bzw. unbewusst wirken. Aus forschungsökonomischen Gründen erfolgte hierzu keine empirische Erhebung im Beratungsalltag. Im Rahmen der vorausgegangen Literaturrecherche kristallisierte sich für eine forschungsökonomische Vorgehensweise zur systematischen Beschreibung und Beurteilung des Arbeitsplatzes eines Beraters, und damit auch für eine Beurteilung möglicher Belastungen und Beanspruchungen von Berater und Ratsuchendem, eine Orientierung an den berufsgenossenschaftlichen Empfehlungen der VBG heraus. In diese Empfehlungen fließen staatlicher Arbeitsschutz, Unfallverhütungsvorschriften, Normen und praktische Erfahrungen der VBG aus ihrer Präventionsarbeit in den Unternehmen sowie aktuelle arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse der Bundesanstalt für Arbeitsschutz (BAuA), ein. Mit praktischer Perspektive konnten somit ergonomische, arbeitstechnische, arbeitspsychologische sowie sicherheitstechnische Aspekte berücksichtigt werden. Die Empfehlungen und Ausführungen der VBG ermöglichen wie im Kapitel „Das personenzentrierte Einzelberatungsgespräch“ erörtert, eine systematische Beschreibung und Einordnung der Räumlichkeiten einer Beratungsunternehmung.

Anhand eines exemplarisch gewählten Modells der VBG für einen Beratungsraum, erfolgte eine systematische und umfassende Erörterung der räumlichen Einzelaspekte. Die Reihenfolge der Betrachtung der Einzelaspekte erfolgte in Anlehnung an die Ausführungen der VBG zu Büroarbeitsplätzen und wurde durch weitere Aspekte, die im Rahmen der Inhaltsanalyse zum Vorschein traten, vom Verfasser ergänzt. Die hieraus generierte

Arbeitsplatzbeschreibung für Berater ist folglich als systematisch und umfassend anzusprechen.

Über die Homepage der VBG kann eine umfassende Sammlung an verschiedenen Checklisten zur Erfassung der meisten Einzelaspekte abgerufen werden. Entsprechendes gilt die Homepage vom Deutschen Büromöbel Forum zu. Es ist hierzu anzumerken, dass keine dieser Checklisten in Gänze die hier vorgestellten räumlichen Einzelaspekte des Arbeitsplatzes erfasst. Mit Blick auf die Möglichkeit der Nutzung von Büroräumen für Beratungsgespräche liegen keinerlei Checklisten vor.

2. Welche räumlichen Aspekte sind in der Beratungssituation „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ am Arbeitsplatz des Beraters und damit im Beratungsraum anzutreffen?

Übergeordnet sind die Rahmenbedingungen wie Arbeitsrecht und Arbeitsschutz sowie Sonstige zu nennen, die mittelbarer wie unmittelbarer Natur für die Beratungssituation sind.

Hierzu zählen bspw. die geografische Lage, der Grundriss sowie Raumhöhen des Beratungsraumes und der Räumlichkeiten der Beratungsorganisation. Des Weiteren ist die Flächennutzung innerhalb des Raumes aufzuführen. Hierzu zählen die Verkehrs-, Stell-, Arbeits-, Benutzer- (synonym: Bewegungs-) und Möbelfunktionsflächen. Hinzu kommt die Anordnung des Arbeitsbereiches „Beratung“ als Kommunikationsarbeitsplatz bzw. bei Mischnutzung der Arbeitsbereiche „Beratung“ und „Büro“ (Büroarbeitsplatz) innerhalb des Raumes.

Zur Arbeitsumgebung am Arbeitsplatz zählen: Tageslicht und künstliche Beleuchtung, Raumklima und Luftqualität, Raumakustik, Farbe und Farbgestaltung, Arbeitsstühle und Arbeitstische mit den möglichen Sitzpositionen sowie die Arbeitsmittel und dekorativen Gegenstände. Die Ergebnisdarstellung und -diskussion der Einzelaspekte findet sich im Kapitel „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ (S.159 - S.199) sowie dezidiert im Anhang „Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters“ (S.247 - S.376) dargestellt.

3. Was ist definitorisch unter dem jeweiligen Einzelaspekt zu verstehen?

Im Rahmen der Untersuchung der Einzelaspekte zeigte sich, dass diese für eine definitorische Konkretisierung wiederum in Einzelaspekte zu untergliedern sind und allgemeingültige

Begriffsbestimmungen noch ausstehen. So ist bspw. das Raumklima ein übergeordneter Begriff für das Zusammenspiel aus Lufttemperatur, -feuchte, -geschwindigkeit usw. Hinzu kommen olfaktorische Wechselwirkungen zwischen den Einzelaspekten, die eine exakte begriffliche Abgrenzung ergänzend erschweren. Aufgrund dessen wird an dieser Stelle umfänglich auf den Anhang „Untersuchung eines Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz eines Beraters“ verwiesen und hier die wesentlichen Untergliederungsaspekte zu den Einzelaspekten aufgeführt. Die angegebenen Seitenzahlen in den Klammern präzisieren den Verweis auf den Anhang.

Rahmenbedingungen (S. 247 - S.252)

Der Arbeitsplatz des Beraters unterliegt verschiedenen Rahmenbedingungen, die im Wesentlichen für die Beratungsorganisation von Relevanz sind. Hierzu zählen Arbeitsrecht und Arbeitsschutz sowie sonstige Rahmenbedingungen wie Eigentum vs. Mietung von Räumlichkeiten, Bauordnungsrecht, Unternehmenskultur, Image, Bauökologie, Grundrisse von vorhandenen Räumen, Lage des Gebäudes bzw. im Gebäude, Barrierefreiheit usw.

Flächennutzungen und Anordnungen von Arbeitsbereichen im Beratungsraum (S.252 - 262)

Grundlegend werden die Raummaße durch vorhandene Grundrisse und Raumhöhen bestimmt. Je nach Büro-, Raum- und Arbeitsplatzkonzept der Beratungsorganisation finden sich unterschiedliche Flächennutzungen und Anordnungen von Arbeitsbereichen im Beratungsraum. Als Flächennutzungen sind hier Verkehrswege-, Stell-, Arbeits-, Benutzer- (synonym: Bewegungs-) und Möbelfunktionsflächen zu nennen. Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters setzt sich aus der Arbeitsfläche, der Bewegungsfläche sowie den unmittelbar des Beratungsgespräches dienenden angrenzenden Stellflächen zusammen. Die Arbeitsplatzanordnung resultiert aus dem Raumfunktionskonzept. Nutzt bspw. der Berater den Beratungsraum ebenfalls zur Erledigung seiner Büroarbeiten, so sind gemäß den vorliegenden Ausführungen zwei Arbeitsbereiche im Raum aufzustellen.

Eine konkretisierende Begriffsbestimmung der Begriffe „Beratungsraum“, „Büroarbeitsplatz“ sowie „Kommunikationsarbeitsplatz“ findet sich im Kapitel: „Begriffliche Bestimmungen“ (S.200 - S.202).

Die Arbeitsumgebung am Kommunikationsarbeitsplatz (S.262 - S.376)

Der Kommunikationsarbeitsplatz ist grundsätzlich mit Tageslicht (synonym: natürliche Beleuchtung) sowie ergänzend mit künstlicher Beleuchtung, als erster Umgebungsaspekt, zu beleuchten. Als wesentliche zu untergliedernde Merkmale der natürlichen Beleuchtung sind Beleuchtungsniveau, Sichtverbindung nach Außen, Sonnenschutz sowie Lichtfarbe und Farbwirkung zu benennen. Für die künstliche Beleuchtung sind Beleuchtungsniveau, Begrenzung von Blendung und Reflexionen, Körperwiedergaben (Schattigkeit) und störende Schatten, Lichtfarbe und Farbwiedergabe sowie Flimmerfreiheit anzuführen.

Mit Blick auf „Raumklima und Luftqualität“ als zweiter Umgebungsaspekt, ist für das Raumklima die thermische Behaglichkeit als messbare Zielgröße zu bestimmen. Diese setzt sich aus der Lufttemperatur, der relativen Luftfeuchte, der Luftgeschwindigkeit sowie der Wärmestrahlung und Heizung zusammen. Die Luftqualität im Beratungsraum wird im Wesentlichen bestimmt durch chemische und biologische Stoffe sowie durch Stäube.

Als dritter Umgebungsaspekt ist die Raumakustik anzuführen. Von Relevanz ist hierbei die Untergliederung in Geräusch- bzw. Lärmquellen, raumakustische Qualitätsmerkmale, Sprachkommunikation sowie lärmschutztechnische Maßnahmen.

Mit Blick auf den weiteren Umgebungsaspekt „Farbe und Farbgestaltung“ zeigt sich insbesondere der unmittelbare Zusammenhang zum Einzelaspekt: Tageslicht und künstliche Beleuchtung sowie die Subjektivität im Wahrnehmen und Erleben. Eine Untergliederung erfolgt hier u.a. in Licht und Farbe -zwei Unzertrennliche, Farbe und Farbgestaltung als Raumerlebnis sowie in Farbergonomie.

Aufgrund der Bedeutung für das Beratungsgespräch wurden die Arbeitsmittel: Arbeitsstühle, Arbeitstische inklusive der daran möglichen Sitzpositionen, als weiter separater Umgebungsaspekt betrachtet. Im Rahmen der Untersuchung konnten entsprechende begriffliche Bestimmungen „Beratungstisch“ und „Beratungsstuhl“ vorgenommen werden. Diesen finden sich konzeptionell eingeordnet im Kapitel „Begriffliche Bestimmungen“ (S.200 - S.202). Im Anhang (S.330 - S.357) finden sich detaillierte Ausführungen zum Büroarbeitsstuhl des Beraters, zu Stühlen am Kommunikationsarbeitsplatz, zu Arbeitstischen (inkl. Arbeitsmittel, Greifräume, Blickfelder und einem Exkurs: Eckige und runde

Tischformen) sowie zu den vier grundlegenden Sitzpositionen (kooperativ, Vis-à-vis, diagonal, Über-Eck).

Als weiter Umgebungsaspekt ist die Innenraumbegrünung zu nennen. Diese konnte als „*die dauerhafte Begrünung von Innenräumen mit Pflanzen in mobilen oder ortsfesten Gefäßen sowie in Flächen mit oder ohne Bodenanschluss*“ definiert werden. Imitate und präparierte Pflanzenteile unterliegen ebenso wie temporäres Grün nicht dieser Definition (in KERSTJENS 1998A: S.11).

Als letzter Umgebungsaspekt werden Arbeitsmittel und Dekorative Gegenstände aufgeführt. Die Arbeitsmittel sind in Möbel, Arbeitsgeräte sowie Arbeitsmaterialien zu differenzieren. Zur begrifflichen Abgrenzung von „Dekorative Gegenstände“ wird vom Verfasser unterstellt, dass hierunter sämtliche Gegenstände fallen, die nicht zur Erledigung der Arbeitsaufgabe/n des Beraters benötigt werde und damit keine funktionale Bedeutung für das Beratungsgespräch haben. Hierunter fallen (persönliche) Fotos, Urkunden, Pokale, aufgestellte Blumen, Bilder, Kerzen usw.

Die resümierende Begriffsbestimmung: „Arbeitsumgebung“ findet sich im Kapitel: „Begriffliche Bestimmungen“ (S.200 - S.202).

4. Welche Wirkung/en hat der definierte Einzelaspekt auf den jeweiligen Akteur und auf das Beratungsgespräch? Gibt es Zusammenhänge zwischen den Einzelaspekten?

Grundsätzlich können vom Beratungsraum und seinem Interieur physikalische (Klima, Beleuchtung, Elektrostatik und elektromagnetische Felder, ionisierende Strahlung, etc.), chemische (Stäube, Rauche, usw.) sowie biologische (Bakterien, Viren, Schimmelpilze, Milben, usw.) Einwirkungen auf Berater und Ratsuchenden ausgehen. Hinzu kommen mögliche psychologische Wirkungen bei den beiden Akteuren. Es ist somit grundlegend zu differenzieren in das, was vom Einzelaspekt ausgeht und das, was beim Akteur wirkt.

Mit Blick auf die untersuchten Einzelaspekte konnte grundlegend aufgezeigt werden, dass jeder physiologische wie psychologische Wirkungen auf zumindest einen der beiden Akteure hat. Diese Wirkungen können positiver wie negativer Natur sein. Der jeweilige Akteur reagiert auf diese durch Aneignung bzw. Gestaltung wodurch sich ein Regelkreis einstellt. Jede diese Reaktionen findet in Form von Verhalten und Handeln des Akteures statt. Dieses

ist in der Beratungssituation wiederum vom Akteur gegenüber wahrnehmbar, womit die Interaktion zwischen dem jeweiligen Akteur und der Umgebung immer auch mit Wirkung auf die zwischenmenschliche Interaktion zwischen den beiden Akteuren hat. Es zeigte sich des Weiteren, dass die räumlichen Einzelaspekte wiederum untereinander in multifaktoriellen Wirkungszusammenhängen stehen: ändert sich ein Aspekt, ändern sich das Setting.

Die vom Einzelaspekt ausgehenden möglichen Wirkungen auf den jeweiligen Akteur werden zusammenfassend im Kapitel „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ (S.159 - S.199) sowie umfänglich im Anhang „Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters“ (S. 247 - S.376) erörtert.

5. Welche Kennwerte oder Gestaltungsempfehlungen liegen für die Einzelaspekte vor? Eignen sich diese, damit der Berater seine nicht-direktive Grundhaltung dem Ratsuchenden verbal wie nonverbal kommunizieren kann und damit seine Arbeitsaufgabe erfüllen kann?

Bzgl. der Kennwerte, Zielgrößen und Gestaltungsempfehlungen wird auf das zusammenfassende Kapitel: „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ (S.159 - S.199) sowie auf den dezidierten Anhang „Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz eines Beraters“ (S. 247 - S.376) verwiesen.

Wie erörtert sind die räumlichen Gestaltungsaspekte nicht losgelöst von den anderen Aspekten des Settings zu betrachten. Jede Änderung eines Einzelaspektes führt zur Änderung des Settings. Des Weiteren wurde festgestellt, dass die Optimierung der räumlichen Einzelaspekte nicht automatisch zum optimalen Kommunikationsarbeitsplatz bzw. Beratungsraum führt.

Grundlegend zeigte sich, dass der Kommunikationsarbeitsplatz und der Beratungsraum sowohl Verhaltensweisen als auch Handlungen der beiden Akteure ermöglicht bzw. determiniert. Durch die Betrachtung der Einzelberatungsgespräche auf den drei Interaktionsebenen wurde es möglich, die hieraus resultierenden Anforderungen an die räumlichen Gegebenheiten mit den zuvor genannten räumlichen Bedingungen zu diskutieren und Gestaltungsempfehlungen zu generieren. Als Beispiel sei hier auf die Verwendung eines Beratungstisches sowie auf die Beratungsstühle gemäß der obigen Definition verwiesen. Nutzt ein Berater diese Büromöbel für seine Einzelberatungsgespräche, so erleichtern es ihm diese, seine nicht-direktive Haltung dem Ratsuchenden nonverbal zu kommunizieren. Dem

Ratsuchenden wird es durch das Bereitstellen eines identischen Beratungsstuhls ermöglicht, hierauf eine Interaktionssynchronie vorzunehmen. Durch diese Verbesserung der Kommunikationsbedingungen werden ferner die Sachinhalte zur Problemlösung exakter kommuniziert, womit ein positiver Beitrag zur Erfüllung der Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ zu verzeichnen ist. Bei anderen Kennwerten zeigten sich vornehmlich Wirkungen auf den jeweiligen Akteur wie bei der Innerraumbegrünung. Stellt der Berater Pflanzen im Beratungsraum auf, so können sich diese u.a. positiv auf das persönliche Wohlbefinden der beiden Akteure auswirken. Es ist zu erwarten, dass hieraus körperliche Entspannungsreize resultieren, die es dem Berater erleichtern, seine nicht-direktive Grundhaltung zu kommunizieren.

Werden bei den anderen Einzelaspekten ebenfalls die generierten Kennwerte für Beratungsgespräche bereit gestellt bzw. werden die Gestaltungsempfehlungen umgesetzt, so fördern diese die Kommunikation der nicht-direktiven Grundhaltung des Beraters auf verbalem wie nonverbalem Wege. Wie aufgezeigt, resultiert hieraus sowohl ein positiver Beziehungsaufbau zwischen den Akteuren als auch des jeweiligen Akteurs zu den räumlichen Bedingungen in der Beratungssituation womit der Grundstein für ein gelingendes Beratungsgespräch gelegt ist. Die Gestaltung des Kommunikationsarbeitsplatzes und des Beratungsraumes gemäß den Ausführungen trägt damit positiv zur Erfüllung der Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ bei. Es wird auch hier noch einmal ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht, dass die räumlichen Gegebenheiten gemäß dem Setting-Konzept nur ein Aspekt der Beratungssituation sind. Folglich hängt das situative Geschehen auch von den weiteren aufgezeigten Aspekten des Settings ab.

Es wird festgestellt, dass die Forschungsfragen beantwortet werden konnten. Sowohl Einzelaspekte wie auch grundlegende Wirkungsweisen und -zusammenhänge konnten aufgezeigt werden. Die systematische Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters für „personenzentrierte Einzelberatungsgespräche“ in der Startphase von Beratungsprozessen in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung ist anhand der Einzelaspekte vorgenommen worden und liegt somit detailliert vor. Mit dieser Beschreibung bietet sich aus Sicht des Verfassers die Möglichkeit, empirische Erhebungsmittel wie Fragebögen zu generieren um die hier gewählte qualitativ hermeneutische Untersuchungsform in quantitative Verfahren zu überführen und Überprüfungen der vorliegenden Ergebnisse vornehmen zu können. Hierzu bietet es sich an, folgende Arbeitshypothesen zu bilden.

Arbeitshypothesen

Basierend auf den bisherigen Ausführungen werden grundlegende Arbeitshypothesen formuliert. Um der bestehenden Kritik, der Untersuchung eines einzigen Büroraumtyps anhand einer Inhaltsanalyse Rechnung zu tragen, erfolgt vom Verfasser bewusst die Hypothesendarstellung in Form von Arbeitshypothesen. Der weitere Forschungsbedarf soll damit unterstrichen werden und zu einem vertiefenden wissenschaftlichen Betrachten dieser Thematik auffordern. Für ein systematisches Vorgehen bieten sich auch auf der theoretischen Ebene, die Einzelaspekte des Kommunikationsarbeitsplatzes an. So kann davon ausgegangen werden, dass sämtliche räumliche (physikalische, chemische und biologische) Aspekte des Settings „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ erfasst werden. Gemäß dem Setting-Konzept sind diese wiederum als dessen wirksame Teilaspekte anzusprechen. Dies bedeutet: „ändert sich ein Einzelaspekt, ändert sich das Setting“, womit aufgrund der multifaktoriellen Wirkungszusammenhänge bei jeder Änderung eines Einzelaspektes sämtliche Aspekte des Settings erneut zu betrachten sind. Hieraus resultiert ein umfangreicher Forschungsaufwand.

1. Rahmenbedingungen

„Ohne die Gestaltung von Beratungsräumen gemäß arbeitsschutzrechtlicher Vorgaben und deren Einhaltung durch die Beratungsunternehmung/-organisation, sind negative physische und psychische Wirkungen auf die Person-Umwelt-Interaktion der beiden Akteure sowie auf die Interaktion zwischen den beiden Akteuren zu erwarten.“

„Ohne die Beachtung einer grundlegenden einheitlichen nicht-direktiven Gestaltung sämtlicher Räumlichkeiten einer Beratungsunternehmung/-organisation gemäß den vorliegenden Ausführungen, die für Ratsuchenden zugänglich sind, sind unerwünschte direkte Wirkungen auf die Ratsuchenden zu erwarten.“

„Ohne die Beachtung der aufgeführten Aspekte zur Primärstruktur (Grundriss, Zuschnitt, Grundfläche, Raumhöhe etc.) von Beratungsräumen für einen nicht-direktiven Beratungsansatz bereits bei der Auswahl von Räumen (Mietung, Kauf) und der Erstellung eines entsprechenden Raumfunktionskonzeptes, ist es möglich, dass ausgewiesene Beratungsräume für nicht-direktive Beratungsgespräch als ungeeignet einzustufen sind. Mit anderen Worten: nicht-direktive Beratung beginnt bereits bei der Auswahl von Räumen für die Beratung und der Erstellung von Raumfunktionskonzepten.“

2. Flächennutzung und Anordnung der Arbeitsbereiche

„Ohne die Berücksichtigung von Aspekten des Territoriums und der Privatsphäre bei der Anordnung des Kommunikationsarbeitsplatzes im Beratungsraum, wird es zu Interaktionsstörungen zwischen den Akteuren kommen.“

„Ohne Schutz vor unerlaubtem Eintreten Dritter in den Raum, keine Vermeidung von territorialen Verstößen sowie von Verletzungen der Privatsphäre.“

3. Tageslicht und künstliche Beleuchtung

„Ohne optimale visuelle Bedingungen am Kommunikationsarbeitsplatz, keine optimale visuelle Wahrnehmung der Person gegenüber. Ohne optimale visuelle Wahrnehmung, keine optimale nonverbale zwischenmenschliche Kommunikation.“

„Ohne die Möglichkeit der Vermeidung der Einsehbarkeit in den Beratungsraum durch Dritte, kein konzentriertes Arbeiten sowie Verletzung der Privatsphäre.“

4. Raumklima und Luftqualität

„Ohne thermische Behaglichkeit“ und „frische“ Luft am Kommunikationsarbeitsplatz, kein „Wohlfühlen“ des jeweiligen Akteurs.“

5. Raumakustik

„Ohne optimale akustische Bedingungen am Kommunikationsarbeitsplatz, keine optimale Sprachkommunikation zwischen den beiden Akteuren.“

„Ohne optimale akustische Bedingungen am Kommunikationsarbeitsplatz, kein konzentriertes Arbeiten der beiden Akteure sowie Verletzung deren Privatsphäre.“

6. Farbe und Farbgestaltung

„Ohne optimale Beleuchtung des Beratungsraumes, keine optimale Farbwirkung. Ohne optimale Farbwirkung, keine optimale visuelle Wahrnehmung des Akteurs gegenüber bzw. der Objekte im Raum.“

7. Arbeitsstühle, Arbeitstische und Sitzpositionen

„Ohne die Verwendung von Beratungsstühlen und einem Beratungstisch gemäß der vorliegenden Definition, keine optimalen Interaktionsbedingungen für Berater und Ratsuchenden.“

8. Innenraumbegrünung

„Ohne Pflanzen im Beratungsraum, keine positive psychische Wirkung derer auf die beiden Akteure.“

„Ohne Pflanzen im Beratungsraum, keine positive Wirkung sowie auf die physikalischen Aspekte der Arbeitsumgebung und damit auf die Interaktion zwischen den beiden Akteuren.“

9. Arbeitsmittel und Dekorative Gegenstände

„Ohne nicht benötigte Arbeitsmittel im Beratungsraum, kann die Informationsrate der Arbeitsumgebung für die beiden Akteure möglichst gering gehalten werden.“

„Ohne dekorative Gegenstände in Form von persönlichen Auszeichnungen, Urkunden usw. des Beraters im Beratungsraum, kommt es zu keinem Machtgefälle zwischen den beiden Akteuren.“

10. Weitere Arbeitshypothesen

„Für ein nicht-direktives Einzelberatungsgespräch bedarf es grundlegend eines „nicht-direktiv“ gestalteten Kommunikationsarbeitsplatzes gemäß den vorliegenden Ausführungen.“

„An einem nicht-direktiv gestalteten Kommunikationsarbeitsplatz gemäß Definition, können sowohl nicht-direktive wie auch direktive Beratungsgespräche stattfinden. Dies bedingt einen entsprechend gestalteten Beratungsraum.“

Die beiden zuletzt aufgeführten Arbeitshypothesen basieren auf den gesamten vorliegenden Ausführungen und sollen aus Sicht des Verfassers die Aufforderung zur weiteren wissenschaftlichen Betrachtung unterstreichen.

Gestaltung von Kommunikationsarbeitsplätzen in Beratungsräumen

1. Verallgemeinerung der Ergebnisse

Basierend auf dem bisherigen Vorbringen erfolgt an dieser Stelle eine Verallgemeinerung der generierten Ergebnisse sowie die Formulierung grundsätzlicher Aussagen zur Gestaltung von Kommunikationsarbeitsplätzen von Beratern. Als wesentliche Kritikpunkte sind dabei zu sehen, dass sich die Ergebnisse auf eine literaturbasierte Untersuchung eines einzigen exemplarischen Modells „Das Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich“, als Gestaltungsvariante der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG), stützen. Die Auswahl dieser Variante erfolgte im Rahmen der forschungsökonomischen Eingrenzung durch eine bewusste Stichprobenauswahl des Verfassers, da die untersuchte Variante als „typisches“ Bürokonzept in der Beratungspraxis gewertet wurde und es „den“ Beratungsraum weder in der Literatur noch im Beratungsalltag gibt. Als weiterer Kritikpunkt ist die Fokussierung im methodischen Teil auf einen einzigen Beratungsanlass „landwirtschaftlicher Unternehmer“, einen Ringberater stellvertretend für Berater, auf die Räumlichkeiten des Beratungsrings, auf die Startphase im Beratungsprozess, auf ein Einzelberatungsgespräch sowie auf einen nicht-direktiven Beratungsansatz vorgenommen worden. Wie aufgezeigt, lag zu Beginn dieses Vorhabens keine systematische Arbeitsplatzbeschreibung für Berater vor, so dass aus Sicht des Verfassers mit der Wahl einer Gestaltungsvariante der VBG ergonomische, arbeitstechnische, arbeitspsychologische sowie sicherheitstechnische Arbeitsplatzaspekte berücksichtigt werden konnten. Hinzu kommen die umfangreichen Erkenntnisse aus der Vor-Ort-Arbeit der Mitarbeiter der VBG sowie die einfließenden arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse der BAuA, welche ebenfalls in die gestalterischen Empfehlungen der VBG einfließen und damit in den vorliegenden Ergebnissen berücksichtigt sind. In Summe führte dies zur vorliegenden systematischen Arbeitsplatzbeschreibung des Beraters. Bei der Wahl des exemplarischen Beratungsanlasses, der Personenanzahl, dem Ort des Geschehens, usw. wurde darauf geachtet, dass es sich um alltägliche Beratungssituationen handelt. Die aufgezeigten Punkte begründen aus Sicht des Verfassers eine zulässige Verallgemeinerung der Ergebnisse sowie die Formulierung von grundsätzlichen Aussagen zu Kommunikationsarbeitsplätzen in Beratungsräumen. Diese sind immer als Teil des Settings „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ zu sehen und bedürfen der weiteren wissenschaftlichen Betrachtung sowohl in der Theorie wie auch im Beratungsalltag. Hierzu bietet sich die generierte systematische Beschreibung des Kommunikationsarbeitsplatzes des Beraters in (s)einem Beratungsraum an. Hieraus können bspw. Fragebögen zur

systematischen Erfassung der räumlichen Aspekte sowie zu deren qualitativen Bewertung im Beratungsalltag erfolgen.

2. Grundsätzliche Aussagen zur Gestaltung

Größe, Form und Aufbau von Beratungsräumen

Beratungsräume sollten in rechteckiger Form, mit Wänden bis zur Decke, Fenstern und einer einzigen Tür gestaltet sein. Die verwendeten Baustoffe für Boden-, Wand- und Deckenflächen sowie deren Materialstärken habe für ein Maximum an Schallabsorption zu sorgen. Entsprechendes gilt für die Tür sowie für das bzw. die Fenster. Bei Einsehbarkeit von Außen ist für ausreichend Sichtschutz zu sorgen. Die Tür hat aus selbigem Grund ebenfalls vollkommen blickdicht gestaltet zu sein.

Zur Bestimmung des Mindestflächenmaßes der Grundfläche sollte eine Orientierung an den rechtlichen Vorgaben erfolgen, um mögliche Abweichungen im Rahmen der jährlichen Arbeitsplatzbeurteilung (Gefährdungsbeurteilung) bei Angestelltenverhältnissen zu verhindern. Selbstständige Berater sollten ihre Arbeitsplätze ebenfalls entsprechend einrichten und betreiben um sowohl mögliche Gefährdungen zu minimieren als auch für einen ausreichenden Gesundheitsschutz zu sorgen. Möchten diese Mitarbeiter beschäftigen, so sind die rechtlichen Vorgaben verpflichtend einzuhalten und umzusetzen. Die Mindestgrundflächengröße von Beratungsräumen für Einzelberatungsgespräche sollte somit $\geq 14\text{m}^2$ betragen. Dies entspricht der rechtlichen Vorgabe für ein Zwei-Personen-Büro. Mit einer Mindesthöhe von $\geq 2,50\text{m}$ kann ein ausreichendes Luftvolumen erzielt werden, um bei einmaliger Stoßlüftung vor Beginn des jeweiligen Gespräches, für genügend „frische“ Luft für rund eine Stunde Gesprächszeit zu sorgen. Dachschrägen verringern das Luftvolumen und können optisch zu einem Beengungserleben führen. Diese Wirkung wird sich bei dunklen Wandfarben noch verstärken.

Nutzung anderer Raumtypen

Bedingt durch die aufgezeigte Störanfälligkeit der beiden Akteure gegenüber Einsehbarkeit durch Dritte, dem plötzlichen und unerwartetem Eintreten von Dritten, Mithörbarkeit von Sprache, Lauten, Bewegungsgeräuschen usw. von Dritten sind aus Sicht des Verfassers für Beratungsgespräche nur Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich sowie separate Besprechungsräume als geeignet zu werten. Großraumbüros ohne separate Besprechungsbereiche sind damit ebenso auszuschließen wie Mehrpersonenbüros.

Die Nutzung des Büroarbeitsplatzes, mit oder ohne integrierten Besprechungsbereich, in Einzelbüros ist für nicht-direktive Beratungsgespräche nicht geeignet.

Beratungstisch, Beratungsstühle und Sitzpositionen

Die technischen Maße vom Beratungstisch bestimmen zusammen mit den daran angeordneten Beratungsstühlen die interpersonelle Distanz zwischen Berater und Ratsuchendem. Gemäß den Ausführungen sollte diese zwischen 0,75m - 1,20m betragen, womit im Umkehrschluss entsprechende Tischmaße hergeleitet werden können. Dem Ratsuchenden ist gemäß dem nicht-direktivem Vorgehen eine „freie“ Sitzplatzwahl zu ermöglichen. Je nach Anzahl und Positionierung der Beratungsstühle am Beratungstisch sowie seiner sich anschließenden Platzwahl, kann der Berater Einfluss auf die möglichen Sitzpositionen nehmen. Die diagonale Sitzposition ist generell auszuschließen. Bei der „Neben-Einander“-Sitzposition kann es zu deutlichen Unterschreitungen der 0,75m kommen, welches zum Interaktionsabbruch führen kann. Somit sollte diese Position in der Startphase des Beratungsprozesses ebenfalls nicht vom Berater gewählt werden. Es sollten gemäß den Ausführungen runde oder ovale Tischformen (mit abgerundeten Kanten) mit einem Mittelfuß verwendet werden. Ein Höhenverstellung des Beratungstisches kann -muss aber nicht. Falls keine runde Tischform eingesetzt werden kann oder soll, ist es zur Vermeidung von Machtunterschieden erforderlich, dass der Berater nicht „vor Kopf“ am Tischende Platz nimmt, sondern die „Gegenüber“-Sitzposition wählt. An jedem Sitzplatz hat beiden Akteuren eine identische Flächenausstattung (Arbeits-, Bewegungsfläche, usw.) uneingeschränkt zur Verfügung zu stehen, damit beide Akteure die gleichen Ausgangsbedingungen für ihre nonverbale Kommunikation (bspw. Bewegungsfreiheit) haben und kein Machtgefälle entsteht. Hierzu gehört auch, dass für die Akteure identische Beratungsstühle gemäß der obigen Definition vorhanden sind, womit keine Verwendung von Sesseln und Sofas erfolgen sollte.

Arbeitsumgebung

Die verbale und nonverbale Interaktion der beiden Akteure findet vornehmlich über deren Augen und die Ohren statt. Dies erfordert auf Seiten der dynamischen Umgebungsaspekte insbesondere eine Beleuchtung (Tageslicht/Künstliche Beleuchtung) bzw. raumakustische Bedingungen gemäß den im Kapitel „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ sowie umfänglich im Anhang „Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz eines Beraters“ erörterten gestalterischen Aspekten, Kennwerten und Zielgrößen. Beratungsräume

sind vornehmlich mit Tageslicht zu beleuchten, welches das Vorhandsein von entsprechend großen Fensterflächen bedingt. Reichen diese bis auf Augenhöhe, kann dem aufgezeigten Erfordernis der Sichtverbindung nach Außen Rechnung getragen werden.

Hinzu kommen die Parameter des Raumklimas auf der Interaktionsebene: Person-Umgebung, welche sich auf dessen thermisches Behaglichkeitsempfinden auswirkt. Weiterer Aspekt ist hier die Luftqualität mit einhergehendem subjektivem Qualitätsempfinden des jeweiligen Akteurs.

Neben den grundlegenden technisch-physikalischen Bedingungen (Anzahl und Positionierung der Leuchten, Aufstellen von technischen Arbeitsmitteln in Nebenräumen, usw.) ist der Berater als Prozessverantwortlicher gefordert, diese entsprechend so einzustellen, zu nutzen, ggfs. im Gesprächsverlauf anzupassen usw., dass die aufgezeigten Kennwerte erreicht werden. Mit anderen Worten: was nutzt die tollste Beleuchtung, wenn sie vom Berater nicht eingeschaltet wird?

Dieses Beispiel zeigt, dass Berater auf mehrerlei Ebene gefordert sind. Zum einen gilt es bereits bei der Auswahl von bestimmten Raumtypen für Beratungszwecke zu prüfen, ob die relativ unveränderlichen Aspekte, wie Grundrisse, Raumhöhen/-formen, verwendete Baustoffen, geografische Lage, Anzahl Türen/Fenster, usw. den obigen Anforderungen der drei Interaktionsebenen entsprechen. Hinzu kommen Aspekte, die in gewissem Maße veränderlich sind, wie der Einbau einer blick- und schalldichten Tür oder schallabsorbierender Flächen, die Aufstellung von technischen Arbeitsmitteln in Nebenräumen, Umsetzung eines neuen Beleuchtungs- oder Farbkonzeptes, Austausch von Arbeitsmöbeln gemäß der obigen Definition, usw. Des Weiteren sind Aspekte des Handelns der Berater, wie Durchlüften vor Gesprächsbeginn, Einschalten der künstlichen Beleuchtung bei geringem Tageslicht, Bereitstellen von benötigten Arbeitsmitteln usw. zu berücksichtigen.

Mit Blick auf Kommunikationsarbeitsplätze in Beratungsräumen wird damit als resümierende Schlussfolgerung vom Verfasser für ein gelingendes nicht-direktives Einzelberatungsgespräch gefordert, dass Berater im Rahmen ihrer Prozessverantwortlichkeit neben ihrer Fach- und Gesprächskompetenz (mit der Untergliederung: Problemlöse- und Interaktionskompetenz), Umweltkompetenz besitzen.

8. Zusammenfassung

Im Rahmen der Einleitung wurde als Forschungsproblem einer fehlenden systematischen Arbeitsplatzbeschreibung für Berater zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „Personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in den Räumlichkeiten einer Beratungsunternehmung identifiziert und als Ausgangspunkt für das Forschungsvorhaben bestimmt. Hierzu stellten sich die Kernfragen: was ist ein Beratungsraum? sowie was sind optimale räumliche Kommunikationsbedingungen für personenzentrierte Einzelberatungsgespräche?

Das Forschungsproblem beinhaltet erstens die Fokussierung auf Beratungsräume einer Beratungsunternehmung und zweitens auf personenzentrierte Einzelberatungsgespräche als Arbeitsaufgabe für den Berater. Folglich wurden Beratungssituationen im sozialen System der Einzelberatung betrachtet, in denen der Berater den Ratsuchenden nicht-direktiv (horizontal; intransitive) beraten soll und ihm damit „auf Augenhöhe“ zu begegnen hat. Für einen engen Praxisbezug der vorliegenden Ausführungen, wurden hierzu drei beispielhafte Beratungsanlässe skizziert. Diese hatten sachorientierte Probleme eines freiwillig zum Erstberatungsgespräch kommenden Ratsuchenden zum Anlass. Hierdurch waren fachliche Aspekte (Fachkompetenz) wie auch methodische Aspekte (Gesprächskompetenz) vom Berater zu erfüllen.

Anhand des Forschungsproblems und den vorgenommenen Fokussierungen wurde die Erstellung einer Arbeitsplatzbeschreibung zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in einem Beratungsraum der Beratungsunternehmung als Forschungsziel festgelegt.

Im Folgenden theoretischen Teil des Forschungsprozesses erfolgte zuerst eine kurze Vorstellung der drei Leittheorien, um das gedankliche Grundgerüst mit den Leitgedanken zu konkretisieren. So wurde nur das als relevant für ein Beratungsgespräch erachtet, was auch mit Wirkung auf mindestens eine der beiden Personen ist. Ist eine entsprechende Wirkung festzustellen, so ist des Weiteren davon auszugehen, dass dies orientiert am Axiom: „*Man kann nicht nicht kommunizieren*“ mit Wirkung auf das Beratungsgespräch ist.

Daran anschließend folgte eine inhaltliche Konkretisierung und Einordnung von Einzelberatungsgesprächen in den Kontext Beratung. Diese endete mit der Bestimmung der Arbeitsaufgabe „Personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ für den Berater. Als Rahmenbedingungen wurden der Ort des Geschehens und der Aspekt der Zeit erörtert. Hinzu

kam die Einordnung des Gespräches in den Beratungsprozess. Für die vorliegenden Ausführungen rückten hierzu die Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung und die Startphase im Beratungsprozess in den Fokus.

Basierend auf den vorherigen Ausführungen und dem formulierten Forschungsziel wurde darauf folgend das methodische Vorgehen bestimmt. Hierzu wurden die forschungsleitenden Fragestellungen formuliert und das Forschungsdesign vorgestellt. Aufgrund der forschungsleitenden Herangehensweise wurde an dieser Stelle bewusst auf die Formulierung von Arbeitshypothesen verzichtet. Als Untersuchungseinheit wurde eine Gestaltungsempfehlung der Verwaltungsberufsgenossenschaft für ein „*Einzelbüro mit einem separatem Besprechungsbereich*“ als „Ort des Beratungsgeschehens“ bestimmt.

Um die Untersuchung dieses exemplarischen Beratungsraumes vornehmen zu können, war in einem ersten methodischen Schritt ein Perspektivwechsel auf den „Ort des Geschehens“ notwendig. Hierzu wurde die ökologische Perspektive des Beratungsgeschehens aufgegriffen und eine grundlegende Einordnung des Einzelberatungsgespräches in den räumlichen Kontext vorgenommen. Des Weiteren wurden die Beziehungen zwischen dem jeweiligen Akteur und Beratungsräumen erörtert. Hierzu wurden entsprechende umweltpsychologische Konzepte vorgestellt und Qualitätsparameter dieser Mensch-Umwelt-Beziehung aufgezeigt. Diese Beziehungsebene zwischen dem jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum manifestierte sich auf der Interaktionsebene womit ein weiterer Schritt im methodischen Vorgehen einherging.

Anschließend erfolgte die eigentliche Untersuchung des Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters, in dem er die Arbeitsaufgabe „personenenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ zu erledigen hat. Hierzu wurden beginnend die Rahmenbedingungen wie Arbeitsrecht und Arbeitsschutz bestimmt. Die Untersuchung der Flächennutzungen und Anordnungen der Arbeitsbereiche sowie die der Arbeitsumgebung mit Aspekten wie Tageslicht, künstliche Beleuchtung, Raumklima und Luftqualität, Raumakustik, usw. schloss sich daran an. Neben der jeweiligen Untersuchung von Wirkungen auf die beiden Akteure und damit auf das Beratungsgespräch, wurden entsprechende Gestaltungsempfehlungen, Kennwerte und Zielgrößen bei jedem untersuchten Einzelaspekt aufgezeigt. Es zeigte sich grundlegend, dass bedingt durch die Arbeitsaufgaben des Beraters, der Arbeitsplatz des Beraters in dem untersuchten Einzelbüro in die beiden Arbeitsbereiche „Beratung“ und „Büro“ zu differenzieren ist. Für jeden der untersuchten Einzelaspekte sind Wirkungen auf physiologischer wie auch auf psychologischer Ebene zwischen dem

jeweiligen Akteur und dem Beratungsraum vorhanden. Die grundsätzlichen Wirkungsrichtungen sind dabei Annäherung vs. Meidung. Jede dieser Interaktionen während des Einzelberatungsgesprächs zwischen dem Akteur und dem Beratungsraum ist grundsätzlich für den Akteur selbst wie für den Akteur gegenüber wahrnehmbar, womit eine generelle und grundlegende Wirkung auf das Beratungsgespräch vorhanden ist.

Im anschließenden Ergebnisteil wurde verallgemeinernd der Arbeitsplatz des Beraters in Form „Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“ dargestellt. Hierzu gehörten grundlegende Begriffsbestimmungen sowie die Benennung von optimalen räumlichen Kommunikationsbedingungen für Einzelberatungsgespräche. Es wurden in Form von Arbeitshypothesen und Folgerungen Merksätze zur Gestaltung von Beratungsräumen aufgestellt. Für das untersuchte Einzelbüro wurde eine Optimierungsempfehlung für den Arbeitsbereich „Beratung“ aufgezeigt. Besonders im Fokus waren hierbei die Beratungsstühle, der Beratungstisch sowie die Sitzpositionen der beiden Akteure zueinander. Des Weiteren wurden diese Arbeitsplätze von Beratern, auf den drei Interaktionsebenen: Berater-Umwelt, Ratsuchender-Umwelt sowie Berater-Ratsuchender in ein theoretisches grafisches Modell überführt. Zur Schließung der offenen Forschungsfragen erfolgte des Weiteren deren Beantwortung.

Es zeigte sich, dass Berater mit einem nicht-direktivem Beratungsverständnis gleiche verbale wie nonverbale Bedingungen für sich und den Ratsuchenden schaffen müssen. Ein Kommunizieren „auf Augenhöhe“ beginnt somit bereits bei der Bereitstellung von zwei gleichen Stühlen für das Beratungsgespräch. Im Umkehrschluss wird ein „direktiv“ eingerichteter Beratungsraum bei einem Berater der nicht-direktiv Beraten möchte, inkongruente Verhaltens- und Handlungsweisen hervorrufen und entsprechende Verhaltenstechniken wie das „Spiegeln“ des Gegenübers erschweren bzw. unmöglich machen.

Anhand der vorliegenden Arbeitsplatzbeschreibung und der erfolgten theoretischen Betrachtung von Beratung wurden soziale, programmatische, räumlich-physikalische und zeitliche Aspekte im Beratungsgeschehen identifiziert, wodurch personenzentrierte Einzelberatungsgespräche als Behavior Setting Konzept anzusprechen sind. Hierzu wurde ein entsprechendes theoretisches grafisches Modell entwickelt und vorgestellt. Dieses ermöglicht als Teilaspekt des „Kommunikationsarbeitsplatzes des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“ eine theoretische Verankerung der ökologischen Perspektive im Kontext Beratung.

Im Rahmen der Arbeitsplatzbeschreibung kann dazu nachgewiesen werden, dass neben den räumlich-physikalischen Aspekten auch chemische und biologische Aspekte im Beratungsraum vorliegen und Reaktionen beim Berater und/oder Ratsuchendem hervorrufen (können). Folglich sollte bei der Betrachtung von Settings von räumlichen Aspekten gesprochen werden, die in physikalische, chemische und biologische Variablen zu differenzieren sind.

Mit dem „Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“ erfolgt eine systematische Arbeitsplatzbeschreibung für Berater zur Erledigung der Arbeitsaufgabe „Personenzentriertes Einzelberatungsgespräch“ in den Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung. Hiermit wurde das eingangs formulierte Forschungsziel erreicht. Die forschungsleitenden Fragestellungen konnten im Rahmen der thematischen Bearbeitung beantwortet werden. Weiterer Forschungsbedarf wurde an unterschiedlicher Stelle aufgezeigt und deutlich formuliert. Insbesondere durch abzuleitende quantitative Erhebungsverfahren kann dem Hauptkritikpunkt der fehlenden Messbarkeit der hier generierten Ergebnisse entgegen gewirkt werden.

Nach umfassender Betrachtung des thematischen Kontextes „Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im personenzentrierten Einzelberatungsgespräch“ schließt der Verfasser die vorliegenden Ausführungen mit der Hypothese: „Wer nicht-direktiv beraten möchte, der muss seinen Kommunikationsarbeitsplatz nicht-direktiv gestalten!“

9. Quellenverzeichnis

- Arweck, I. & Groeneveld, T. (1998): *Pflanzenverwendung - Auflistung bewährter Arten und Sorten*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Braunschweig, S.309-370. ISBN 3-87815-094-6.
- Bagschik, U., Fröhlich, H., Pohl, K. & Weigl, M. (2005): *Chemische Einwirkungen*. In: *Innenraumarbeitsplätze - Vorgehensempfehlung für die Ermittlungen zum Arbeitsumfeld*. Druckerei Plump GmbH: Sankt Augustin, S.188-247. ISBN 3-88383-681-8.
- Ban, A. W. v. d. & Wehland, W. H. (1984): *Einführung in die Beratung : für Agraringenieure, Entwicklungshelfer und Ökotrophologen sowie für alle in der Erwachsenenbildung und Öffentlichkeitsarbeit Tätigen*. Parey: Hamburg [u.a.], 110 S. ISBN 3-490-30215-X.
- Barker, G. R. (1968): *Understanding the chemistry of the cell*. Arnold: London, 60 S. 0-7131-2212-90-7131-2211-0.
- Barker, R. G. (1968): *Ecological psychology - Concepts and Methods for Studying the Environment of Human Behavior*. Stanford Univ. Press: Stanford, Californien, 242 S.
- Bartenbach, C., Danler, A. & Groß, J. (2012): *Licht - Beleuchtung von Büroarbeitsplätzen - Grundlagen und Beispiele* (Licht - Beleuchtung von Büroarbeitsplätzen - Grundlagen und Beispiele). In: *Informationsserie*. buero-forum. buero-forum im bso Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e.V.: buero-forum: Wiesbaden, 74 S.
- BAuA (Hrsg.) (2006): *Klima am Arbeitsplatz - Stand arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse - Bedarfsanalyse für weitere Forschungen* (Projekt F 1987). In: *Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: Dortmund/Berlin/Dresden, 34 S.
- Baumgart, G., Müller, A. & Zeugner, G. (2002): *Farbgestaltung - Baudekor, Schrift, Zeichnen*. Cornelsen: Berlin, 240 S. ISBN 3-464-43401-X.
- Beermann, B., Brenscheidt, F., Henke, N. & Windel, A. (2008): *Wohlbefinden im Büro - Arbeits- und Gesundheitsschutz bei der Büroarbeit* (Wohlbefinden im Büro - Arbeits- und Gesundheitsschutz bei der Büroarbeit). In: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (baua). Wirtschaftsverlag NW - Verlag für neue Wissenschaft GmbH: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (baua): Bremerhaven, 37 S.
- Birkenbihl, V. F. (2002): *Signale des Körpers: Körpersprache verstehen*. mvg-Verlag: Frankfurt am Main, 264 S. ISBN 3-636-07059-2.
- BMAS (Hrsg.) (2010): *Raumtemperatur* (ASR A3.5). Technische Regeln für Arbeitsstätten. Ausschuss für Arbeitsstätten (ASTA). Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS): Berlin, 7 S.
- BMAS (Hrsg.) (2011): *Beleuchtung* (ASR A3.4). Technische Regeln für Arbeitsstätten. Ausschuss für Arbeitsstätten (ASTA). Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS): Berlin, 22 S.
- BMAS (Hrsg.) (2012): *Lüftung* (ASR A3.6). Technische Regeln für Arbeitsstätten. Ausschuss für Arbeitsstätten (ASTA). Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS): Berlin, Bonn, 15 S.
- BMAS (Hrsg.) (2013): *Raumabmessungen und Bewegungsflächen* (ASR A1.2). Technische Regeln für Arbeitsstätten. Ausschuss für Arbeitsstätten (ASTA). Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS): Berlin, 21 S.
- BMJ (Hrsg.) (1996): *Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung - BildscharbV)*. Bundesministerium der Justiz. juris GmbH: Berlin, 4 S.

- BMJ (Hrsg.) (2004): *Verordnung über Arbeitsstätten (Arbeitsstättenverordnung - ArbStättV)*. Bundesministerium der Justiz. juris GmbH: Berlin, 12 S.
- Boland, H. (1991): *Interaktionsstrukturen im Einzelberatungsgespräch der landwirtschaftlichen Beratung*. Wissenschaftsverlag Vauk Kiel KG: Kiel, 320 S. ISBN 3-8175-0110-2.
- Boland, H., Ehlers, K. & Thomas, A. (2005): *Expertise zur Beratung landwirtschaftlicher Unternehmen in Deutschland -Eine Analyse unter Berücksichtigung der Anforderungen der Verordnung (EG) Nr. 1782/2003 zu Cross Compliance*. Gießen, 98 S.
- Burchett, M., Torpy, F. & Tarran, J. (2008): *Interior plants for sustainable facility ecology and workplace productivity*. Sidney, University of Technology, Faculty of Science, 12 S.
- Christl, B. & Richter, P. G. (2004): *Territorialität und Privatheit*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.193-210. ISBN 3-89967-119-8.
- Culley, S. (2011): *Beratung als Prozeß: Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten*. Beltz: Weinheim [u.a.], 239 S. ISBN 9783407221100.
- Deiningner, C., Duggal, S., Kolk, A. & Warfolomeow, I. (2005): *Biologische Einwirkungen*. In: *Innenraumarbeitsplätze - Vorgehensempfehlung für die Ermittlungen zum Arbeitsumfeld*. Druckerei Plump GmbH: Sankt Augustin, S.248-270. ISBN 3-88383-681-8.
- DGUV (Hrsg.) (2008): *Beurteilung des Raumklimas - Gesund und fit im Kleinbetrieb* (BGI 7003). In: *Berufsgenossenschaftliche Information (BGI)*. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Fachausschuss "Einwirkungen und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren" der DGUV: Carl Heymanns Verlag: Berlin, 31 S.
- DGUV (Hrsg.) (2009): *Tageslicht am Arbeitsplatz - leistungsfördernd und gesund* (BGI/GUV-I 7007). In: *Berufsgenossenschaftliche Information (BGI)*. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Fachausschuss "Einwirkungen und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren" der DGUV,; Carl Heymanns Verlag: Berlin, 48 S.
- DGUV (Hrsg.) (2011a): *Natürliche und künstliche Beleuchtung von Arbeitsstätten - Teil 1: Handlungshilfen für den Unternehmer* (BGR 131-1). In: *Berufsgenossenschaftliche Regeln*. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Fachausschuss "Einwirkungen und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren" der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV),; Carl Heymanns Verlag: Berlin, 14 S.
- DGUV (Hrsg.) (2011b): *Natürliche und künstliche Beleuchtung von Arbeitsstätten - Teil 2: Leitfaden zur Planung und zum Betrieb der Beleuchtung* (BGR 131-2). In: *Berufsgenossenschaftliche Regeln*. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Fachausschuss "Einwirkungen und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren" der DGUV,; Carl Heymanns Verlag: Berlin, 30 S.
- Dieckmann, F. (2004a): *Persönlicher Raum*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.52-55. ISBN 3-932074-23-8.
- Dieckmann, F. (2004b): *Territorialität*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.55-57. ISBN 3-932074-23-8.
- Dieckmann, F., Walden, R., Antje, F., Schuemer, R. & Ströhlein, G. (2004): *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, 327 S. ISBN 3-932074-23-8.

- DIN (Hrsg.) (1994): *Büroarbeitsplätze - Teil 1: Flächen für die Aufstellung und Benutzung von Büromöbeln - Sicherheitstechnische Anforderungen, Prüfung* (DIN 4543-1:1994-09). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Beuth Verlag GmbH: Berlin, 6 S.
- DIN (Hrsg.) (2002a): *Büroarbeitsplatz - Flächen für Kommunikationsarbeitsplätze in Büro- und Verwaltungsgebäuden - Anforderungen, Prüfung* (DIN 16555:2002-15). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Beuth Verlag GmbH: Berlin, 5 S.
- DIN (Hrsg.) (2002b): *Büromöbel - Besucherstühle* (EN 13761:2002). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Normenausschuss Bürowesen (NBÜ) im DIN Insitut für Normung e.V., Normenausschuss Holzwirtschaft und Möbel (NHM) im DIN, Normenausschuss Eisen-, Blech- und Metallwaren (NA EBM) im DIN,; Deutsches Institut für Normung e.V.: Berlin, 9 S.
- DIN (Hrsg.) (2002c): *Büromöbel - Büro-Arbeitsstuhl - Teil 1: Maße -Bestimmung der Maße* (EN 1335-1:2000). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Normenausschuss Bürowesen (NBÜ) im DIN Insitut für Normung e.V., Normenausschuss Holzwirtschaft und Möbel (NHM) im DIN, Normenausschuss Eisen-, Blech- und Metallwaren (NA EBM) im DIN,; Deutsches Institut für Normung e.V.: Berlin, 17 S.
- DIN (Hrsg.) (2004): *Ergonomie - Beurteilung der Sprachkommunikation* (DIN EN ISO 9921:2003). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN). Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN): Beuth Verlag GmbH: Berlin, 34 S.
- DIN (Hrsg.) (2005a): *Grundflächen und Rauminhalte von Bauwerken im Hochbau - Teil 1: Begriffe, Ermittlungsgrundlagen* (DIN 277-1:2005-02). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN). Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN): Beuth Verlag GmbH: Berlin, 6 S.
- DIN (Hrsg.) (2005b): *Grundflächen und Rauminhalte von Bauwerken im Hochbau - Teil 2: Gliederung der Netto-Grundfläche (Nutzflächen, Technische Funktionsflächen und Verkehrsflächen)* (DIN 277-2:2005-02). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Beuth Verlag GmbH: Berlin, 7 S.
- DIN (Hrsg.) (2009): *Tagungsstätten* (DIN15906:2009-06). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Normenausschuss Veranstaltungstechnik, Bild und Film (NVBF) im DIN, Normenausschuss Akustik, Lärminderung und Schwingungstechnik (NALS) im DIN und VDI,; Deutsches Institut für Normung e.V.: Berlin, 40 S.
- DIN (Hrsg.) (2011): *Büromöbel - Büro-Arbeitstische - Teil 1: Maße* (DIN EN 527-1:2011-08). In: *Deutsche Normen*. Deutsches Institut für Normung e.V. Beuth Verlag GmbH: Berlin, 23 S.
- Duden (Hrsg.) (1986): *Rechtschreibung der deutschen Sprache und der Fremdwörter*. Bibliogr. Inst.: Mannheim u.a., 792 S. ISBN 3411209003.
- Eurich, S. (1998): *Planungsvoraussetzungen ermitteln und festsetzen*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Wiesbaden, S.25-36. ISBN 3-87815-094-6.
- FGL (Hrsg.) (2008): *Die Beleuchtung mit künstlichem Licht* (licht.wissen 01). In: *Informationen zur Lichtenwendung*. Fördergemeinschaft Gutes Licht (FGL). abcdruck: Frankfurt/Main, 64 S.
- Fischer, N. G. (1990): *Psychologie des Arbeitsraumes*. Camups Verlag GmbH: Frankfurt/Main, 242 S. ISBN 3-593-34087-9.
- Fjeld, T. (2000): *Vortrag: "Grüne Nachrichten aus dem Norden"*. In: *Kongreßband des Symposiums "Mensch, Pflanzen, Raum"*. Veitshöchheim, 16 S.
- Flade, A. (2006): *Wohnen: psychologisch betrachtet*. Huber: Bern, 262 S. ISBN 3456843046.

- Flade, A. (2008): *Architektur - psychologisch betrachtet*. Huber: Bern, 334 S. ISBN 978-3-456-84612-5.
- Flade, A. (2004a): *Einleitung*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.3-24. ISBN 3-932074-23-8.
- Flade, A. (2004b): *Privatheit*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.58-60. ISBN 3-932074-23-8.
- Forgas, J. P. (1999): *Soziale Interaktion und Kommunikation - Eine Einführung in die Sozialpsychologie*. Psychologie Verlags Union: Weinheim, 325 S. ISBN 3-621-27145-7.
- Frieling, H. (1963): *Psychologische Raumgestaltung und Farbdynamik*. Musterschmidt Verlag: Göttingen.
- Frieling, H. (1968): *Praktische Farbenlehre*. Helmut Gruber: Minden, 118 S. ISBN 3790213163.
- Frieling, H. (1972): *Mensch und Farbe*. Wilhelm Heyne Verlag: München, 144 S.
- Fuhrer, U. (1990): *Handeln-Lernen im Alltag*. Huber: Bern [u.a.], 198 S. ISBN 3456818912.
- Geisler, E. (1978): *Psychologie für Architekten eine Einführung in die architekturpsychologische Denk- und Arbeitsweise*. DVA: Stuttgart, 191 S. 3421025274.
- Geisler, L. (1992): *Arzt und Patient - Begegnung im Gespräch: Wirklichkeit und Wege*. Pharma Verlag Frankfurt GmbH: Frankfurt am Main, 384 S. ISBN 3926681020.
- Gelso, C. J. & Fretz, B. R. (2001): *Counseling psychology*. Harcourt College Publishers: Fort Worth, 652 S. ISBN 0-15-507156-4.
- Goller, K. & Richter, P. G. (2004a): *Ortsidentität und Ortsbindung*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.143-166. ISBN 3-89967-119-8.
- Goller, K. & Richter, P. G. (2004b): *Raumsymbolik*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.121-142. ISBN 3-89967-119-8.
- Hahn, D., Krumpholz, M. & Mersmann, M. (2005): *Beratungs-Atmosphäre - Stellenwert von räumlichem Umfeld und situativem Kontext für erfolgreiche Beratung* (Beratungs-Atmosphäre - Stellenwert von räumlichem Umfeld und situativem Kontext für erfolgreiche Beratung). In: *Feld- und Prozessanalyse in der Beratung (MKA06)*. Institut für Agrarsoziologie und Beratungswesen. Institut für Agrarsoziologie und Beratungswesen: Giessen, 26 S.
- Hall, T. E. (1976): *Die Sprache des Raumes*. Pädagogischer Verlag Schwann: Düsseldorf, 190 S. ISBN 3-590-14228-6.
- Hellbrück, J. & Fischer, M. (1999): *Umweltpsychologie -Ein Lehrbuch*. Hogrefe: Göttingen u.a., 678 S. 3-8017-0621-4
- Heller, E. (2000): *Wie Farben auf Gefühl und Verstand wirken. Farbpsychologie, Farbsymbolik, Lieblingsfarben, Farbgestaltung*. Droemer: München, 311 S. ISBN 3-426-27174-5.
- Heller, E. (2006): *Wie Farben wirken. Farbpsychologie, Farbsymbolik, kreative Farbgestaltung*. Rowohlt-Taschenbuch-Verl.: Reinbek bei Hamburg, 296 S. ISBN 3-499-61960-1.
- Henseler, K. (2001): *Gesundheit und Energie durch Zimmerpflanzen*. Franckh-Kosmos Verlags-GmbH & Co.: Stuttgart, 62 S. ISBN 3-440-07300-9.
- Hilge, C. & Nocke, C. (2011): *Raumakustik - Akustische Bedingungen am Arbeitsplatz effektiv gestalten*. (Raumakustik - Akustische Bedingungen am Arbeitsplatz effektiv

- gestalten.). In: *Informationsserie*. buero-forum. buero-forum im bso Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e.V.: buero-forum: Wiesbaden, 56 S.
- HVBG (Hrsg.) (2001): *Arbeitssystem Büro - Hilfen für das systematische Planen und einrichten von Büros* (BGI 774). In: *Berufsgenossenschaftliche Regeln*. Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften. Carl Heymanns Verlag: Köln, 63 S.
- HVBG (Hrsg.) (2005): *Innenraumarbeitsplätze - Vorgehensempfehlung für die Ermittlungen zum Arbeitsumfeld*. Druckerei Plump GmbH: Sankt Augustin, 289 S. ISBN 3-88383-681-8.
- HVBG (Hrsg.) (2007): *Klima im Büro - Antworten auf die häufigsten Fragen* (BGI 7004). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften (HVBG). Fachausschuss "Einwirkungen und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren": Carl Heymanns Verlag: Sankt Augustin, 35 S.
- Ising, H., Rebentisch, E. & Sust, C. A. (1996): *Lärmbeurteilung - Extra-aurale Wirkungen* (Lärmbeurteilung - Extra-aurale Wirkungen). In: *Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse Nr. 98*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (baua). Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (baua): Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (baua): Dortmund.
- Ising, H., Sust, C. A. & Plath, P. (2004): *Lärmwirkungen: Gehör, Gesundheit, Leistung* (Lärmwirkungen: Gehör, Gesundheit, Leistung). In: *Gesundheitsschutz 4*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA): Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA): Dortmund, 60 S.
- Jansen, D. (2001): *Licht in der Innenraumbegrünung* (Licht in der Innenraumbegrünung). In: *Gartenbau - Technik im Gartenbau unter Glas*. Kuratorium für Technik und Bauwesen in der Landwirtschaft e.V. (KTBL). Kuratorium für Technik und Bauwesen in der Landwirtschaft e.V. (KTBL): Kuratorium für Technik und Bauwesen in der Landwirtschaft e.V. (KTBL): Darmstadt, 7 S.
- Jansen, D. (1998): *Klimatisierung und Lichttechnik*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Wiesbaden, S.133-174. ISBN 3-87815-094-6.
- Kaminski, G. (1989): *Das Alltagsleben in städtischen Lebensräumen unter ökologisch-psychologischer Perspektive* : (Das Alltagsleben in städtischen Lebensräumen unter ökologisch-psychologischer Perspektive :). In: *Berichte aus dem Psychologischen Institut der Universität Tübingen*. Psycholog. Inst.: Psychologisches Institut der Universität Tübingen: Tübingen, 21 S.
- Kaminski, G. H. (1986): *Ordnung und Variabilität im Alltagsgeschehen*. Verlag für Psychologie: Göttingen u.a., 278 S. ISBN 3-8017-0226-X.
- Kerstjens, K.-H. (1998a): *Einleitung*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Wiesbaden, S.11-14. ISBN 3-87815-094-6.
- Kerstjens, K.-H. (1998b): *Funktion und Wirkung von Innenraumbegrünung*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Braunschweig, S.15-24. ISBN 3-87815-094-6.
- Kluger, N. & Michels, P. (2005): *Materialien*. In: *Innenraumarbeitsplätze - Vorgehensempfehlung für die Ermittlungen zum Arbeitsumfeld*. Druckerei Plump GmbH: Sankt Augustin, S.61-74. ISBN 3-88383-681-8.
- Köchel, M. & Köchel, C. (1998): *Geobotanisch richtige Pflanzenauswahl*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Braunschweig, S.37-112. ISBN 3-87815-094-6.
- Kötter, E. (2000): *Vortrag: "Auswirkungen von Begrünungen in Büros auf Wohlbefinden, Gesundheit und Arbeitsleistung"*. In: *Kongreßband des Symposiums "Mensch, Pflanzen, Raum"*. Veitshöchheim, 19 S.

- LASI (Hrsg.) (1999): *Kenngößen zur Beurteilung raumklimatischer Grundparameter* (Kenngößen zur Beurteilung raumklimatischer Grundparameter). In: Länderausschuß für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik (LASI). Länderausschuß für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik (LASI): Potsdam, 42 S.
- Mehrabian, A. (1987): *Räume des Alltags - Wie die Umwelt unser Verhalten bestimmt*. Campus Verlag GmbH: Frankfurt/Main, 182 S. ISBN 3-593-33796-7.
- Meis, M. & Klink, K. (2010a): *Schall- und Lärmwirkung - Grundlagen des Hörens, Schallwirkungen und Maßnahmen im Büroumfeld*. buer-forum: Wiesbaden, 63.
- Meis, M. & Klink, K. (2010b): *Schall- und Lärmwirkung - Grundlagen des Hörens, Schallwirkungen und Maßnahmen im Büroumfeld* (Schall- und Lärmwirkung - Grundlagen des Hörens, Schallwirkungen und Maßnahmen im Büroumfeld). In: *Informationsserie*. buero-forum. buero-forum im bso Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e.V.: buero-forum: Wiesbaden, 63 S.
- Mohrlang, M. (2003): *Das grüne Büro - Eine Studie für gesunde und moderne Lebensräume*. 40 S.
- Molitor, H.-D. (1998): *Pflanzenernährung im Objektbereich*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Wiesbaden, S.175-196. ISBN 3-87815-094-6.
- Musaph, H. (1972): *Technik der Psychologischen Gesprächsführung*. Otto Müller Verlag: Salzburg, 109 S. ISBN 3-7013-0422-X.
- Mutzeck, W. (2008): *Kooperative Beratung: Grundlagen, Methoden, Training, Effektivität*. Beltz: Weinheim [u.a.], 200 S. ISBN 978-3-407-22190-2.
- Nestmann, F., Sickendiek, U. & Engel, F. (2002): *Beratung - Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. Juventa Verlag: Weinheim und München, 244 S. ISBN 3-7799-0755-0.
- Nüchterlein, P. (2004): *Raum und Farbe*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.167-189. ISBN 3-89967-119-8.
- Nußbeck, S. (2010): *Einführung in die Beratungspsychologie*. Reinhardt: München [u.a.], 215 S. ISBN 978-3-8252-2784-5 (UTB).
- Pease, A. & Pease, B. (2003): *Der tote Fisch in der Hand und andere Geheimnisse der Körpersprache*. Ullstein: München [u.a.], 281 S. ISBN 3-548-36393-8.
- Pease, A. & Pease, B. (2007): *Die kalte Schulter und der warme Händedruck: ganz natürliche Erklärungen für die geheime Sprache unserer Körper*. Ullstein: Berlin, 365 S. ISBN 9783548368085.
- Probst, W. (2003): *Bildschirmarbeit - Lärminderung in kleinen Büros* (Bildschirmarbeit - Lärminderung in kleinen Büros). In: *Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse Nr. 123*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAua). Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAua): Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAua): Dortmund, 24 S.
- REFA (Hrsg.) (1991): *Arbeitsgestaltung im Bürobereich*. Kommissions-Verlag: München, 475 S. ISBN 3-446-16373-5.
- Richter, P. G. (2004): *Mensch-Umwelt-Einheit(en) als Gegenstand der Architekturpsychologie* In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.19-27. ISBN 3-89967-119-8.
- Rogers, C. R. (1991): *Entwicklung der Persönlichkeit: Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten*. Klett-Cotta: Stuttgart, 409 S. ISBN 3-608-95197-0.
- Rogers, C. R. (2007a): *Die nicht-direktive Beratung*. Fischer Taschenbuch Verlag: Frankfurt am Main, 360 S. ISBN 978-3-596-42176-3.
- Rogers, C. R. (2007b): *Therapeut und Klient - Grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. Fischer Taschenbuch Verlag: Frankfurt am Main, 235 S. ISBN 978-3-596-42250-0.

- Rump, R. (2004): *Aneignung von Raum*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.243-265. ISBN 3-89967-119-8.
- Schäfers, B. (2006): *Architektursoziologie - Grundlagen, Epochen, Themen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden, 360 S. ISBN 3-531-15030-8.
- Scharpf, C. (2013a): *Farb-Ergonomie*. <http://www.buero-forum.de/de/ergonomie/farbe/farb-ergonomie/>. Ergonomie in Büros. www.buero-forum.de. buero-forum (Hrsg.), besucht am 09.05.2013 -18:47Uhr.
- Scharpf, C. (2013b): *Farbplanung*. <http://www.buero-forum.de/de/ergonomie/farbe/farbplanung/>. Ergonomie in Büros. www.buero-forum.de. buero-forum (Hrsg.), besucht am 09.05.2013 -18:47Uhr.
- Schlippe, A. v. & Schweitzer, J. (2003): *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Vandenhoeck&Ruprecht: Göttingen, 333 S. ISBN 3-525-45659-X.
- Schoggen, P. (1989): *Behavior settings a revision and extension of Roger G. Barker's ecological psychology*. Stanford Univ. Press: Stanford, Calif., 419 S. ISBN 0-8047-1543-2.
- Schönborn, S. & Schumann, F. (2004): *Territorialität und Privatheit*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.193-210. ISBN 3-89967-119-8.
- Schuemer, R. (2004a): *Dichte und Enge*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.57-58. ISBN 3-932074-23-8.
- Schuemer, R. (2004b): *Orientierung und "kognitive Karten"*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.61-63. ISBN 3-932074-23-8.
- Schulz von Thun, F. (2001): *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Rowohlt-Taschenbuch-Verl.: Hamburg, 270 S. ISBN 3-499-17489-8.
- Schulze, B. (2004): *Der Behavior Setting-Ansatz*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.37-48. ISBN 3-89967-119-8.
- Stöhr, M. (2004): *Kognitive Karten*. In: *Architekturpsychologie: Eine Einführung*. Pabst Science Publishers: Lengerich, S.93-120. ISBN 3-89967-119-8.
- Strauch, H. (1998): *Pflanzenpflege*. In: *Handbuch Innenraumbegrünung*. Thalacker Medien: Wiesbaden, S.243-254. ISBN 3-87815-094-6.
- Ströhlein, G. (2004): *Kongruenz*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.71-73. ISBN 3-932074-23-8.
- Sust, C. A. & Lazarus, H. (1997): *Auswirkungen von Geräuschen mittlerer Intensität in Schule, Aus- und Weiterbildung* (Auswirkungen von Geräuschen mittlerer Intensität in Schule, Aus- und Weiterbildung). In: *Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse Nr. 103*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAua). Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAua): Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAua): Dortmund, 19 S.
- Sust, C. A., Steckel, R., Kurtz, P. & Lazarus, H. (2007): *Beurteilung der Sprachkommunikation bei Verkehrsgeräuschen - Gestaltungsgrundsätze*. Wirtschaftsverlag NW, Verlag für neue Wissenschaft GmbH: Bremerhaven, 117 S. ISBN 978-3-86509-672-2.
- Varga, A. (1989): *Physikalische Umwelt und Gesundheit der Menschen - Eine kritische Betrachtung*. Dr. A. Varga: Heidelberg, 190 S.
- VBG (Hrsg.) (2005a): *Multifunktionsarbeitsplätze -Fehlbeanspruchungen und -belastungen vorbeugen* (Multifunktionsarbeitsplätze -Fehlbeanspruchungen und -belastungen

- vorbeugen). In: *Info-Map*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Hamburg, 9 S.
- VBG (Hrsg.) (2005b): *Sonnenschutz im Büro - Hilfen für die Auswahl von geeigneten Blend- und Wärmeschutzvorrichtungen an Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen* (BGI 827). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). C.L. Rautenberg-Druck: Hamburg, 73 S.
- VBG (Hrsg.) (2009): *Büroraumplanung - Hilfen für das systematische Planen und Gestalten von Büros* (BGI 5050). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft. C.L. Rautenberg-Druck: Hamburg, 64 S.
- VBG (Hrsg.) (2010): *Die Quahl der Wahl -wie beschaffe ich den passenden Stuhl? Hilfen und Kriterien für die Auswahl von Bürostühlen* (Die Quahl der Wahl -wie beschaffe ich den passenden Stuhl? Hilfen und Kriterien für die Auswahl von Bürostühlen). In: *VBG-Praxis-Kompakt*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Hamburg, 19 S.
- VBG (Hrsg.) (2011): *Arbeitsstätten sicher planen und gestalten* (BGI 5128). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Hamburg, 24 S.
- VBG (Hrsg.) (2012a): *Bildschirm- und Büroarbeitsplätze - Leitfaden für die Gestaltung* (BGI 650). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): BC GmbH Verlags- und Mediengesellschaft: Hamburg, 94 S.
- VBG (Hrsg.) (2012b): *Büroarbeit - sicher, gesund und erfolgreich* (Büroarbeit - sicher, gesund und erfolgreich). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG): Hamburg, 32 S.
- VBG (Hrsg.) (2013): *Homepage der VBG*. www.vbg.de. Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG), besucht am 11.06.2013.
- VBG/LiTG (Hrsg.) (2008): *Beleuchtung im Büro - Hilfen für die Planung der künstlichen Beleuchtung in Büroräumen* (BGI 856). In: *Berufsgenossenschaftliche Informationen*. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) & Deutsche Lichttechnische Gesellschaft e.V. (LiTG). C.L. Rautenberg-Druck: Hamburg, 130 S.
- VDI (Hrsg.) (1990): *Schallschutz und akustische Gestaltung im Büro* (Schallschutz und akustische Gestaltung im Büro). In: *VDI-Richtlinien*. Verein deutscher Ingenieure. VDI-Kommission Lärminderung: Beuth Verlag GmbH: Berlin, 22 S.
- VDI (Hrsg.) (1999): *Beurteilung von Lärm am Arbeitsplatz unter Berücksichtigung unterschiedlicher Tätigkeiten* (VDI 2058 Blatt 3). In: *VDI-Richtlinien*. Verein deutscher Ingenieure. Normenausschuß Akustik, Lärminderung und Schwingungstechnik (NALS) im DIN und VDI: Beuth Verlag GmbH: Berlin, 16 S.
- Veth, R. H. (1998): *Handbuch Innenraumbegrünung*. Bernhard Thalacker Verlag GmbH & Co. KG: Braunschweig, 399 S. ISBN 3-87815-094-6.
- VWEW (Hrsg.) (2008): *RWE Bau-Handbuch - Praxiswissen für Ihr Bauprojekt*. VWEW Energieverlag GmbH: Frankfurt am Main, 1000 S. ISBN 978-3-8022-0918-5.
- Walden, R. (2008): *Architekturpsychologie: Schule, Hochschule und Bürogebäude der Zukunft*. Pabst Science Publishers: Lengerich, 501 S. ISBN 978-3-89967-426-2.
- Walden, R. (2004a): *Aneignung*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.63-66. ISBN 3-932074-23-8.

- Walden, R. (2004b): *Produktivitätssteigerung durch Bürogestaltung*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.272-281. ISBN 3-932074-23-8.
- Walden, R. (2004c): *Umweltkontrolle*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.66-68. ISBN 3-932074-23-8.
- Walden, R. (2004d): *Umweltstreß*. In: *Psychologie und gebaute Umwelt - Konzepte, Methoden, Anwendungsbeispiele*. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt, S.68-71. ISBN 3-932074-23-8.
- Warfolomeow, I., Neumann, H.-D. & T., S. (2005): *Geruch und Geruchssinn*. In: *Innenraumarbeitsplätze - Vorgehensempfehlung für die Ermittlungen zum Arbeitsumfeld*. Druckerei Plump GmbH: Sankt Augustin, S.45. ISBN 3-88383-681-8.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (2011): *Menschliche Kommunikation - Formen, Störungen, Paradoxien*. Hans Huber: Bern, 323 S. ISBN 978-3-456-84970-6.

Anhang -Untersuchung eines exemplarischen Einzelbüros mit separatem Besprechungsbereich als Arbeitsplatz des Beraters

Im vorliegenden Anhang findet sich die dezidierte Arbeitsplatzuntersuchung mit entsprechenden Begriffsbestimmungen und Quellenverweisen für das exemplarisch untersuchte Einzelbüro mit separatem Besprechungsbereich, auf die die im Kapitel „Der Arbeitsplatz des Beraters -eine systematische Beschreibung der räumlichen Aspekte“ dargestellten Ergebnisse basieren.

A. Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz -Arbeitsrecht, Arbeitsschutz und Sonstige

A.1. Arbeitsrecht und Arbeitsschutz

Verordnung über Arbeitsstätten (ArbStättV)

Gemäß der Verordnung über Arbeitsstätten (ArbStättV) gehören sämtliche Raumtypen, wie die bereits vorgestellten Büro-, Kommunikations-, Sozial- und Verkehrsräume einer Beratungsunternehmung oder die eines Beraters, wenn er Mitarbeiter beschäftigt, zu Arbeitsstätten. Im §2 Abs.1. Satz 1 werden sie als *„Orte in Gebäuden oder im Freien, die sich auf dem Gelände eines Betriebes oder Baustelle befinden und die zur Nutzung für Arbeitsplätze vorgesehen sind.“*, definiert. Arbeitsplätze sind gemäß §2 Abs.2: *„Bereiche von Arbeitsstätten, in denen sich Beschäftigte bei der von ihnen auszuübenden Tätigkeit regelmäßig über einen längeren Zeitraum oder im Verlauf der täglichen Arbeitszeit nicht nur kurzfristig aufhalten müssen.“*. Im Weiteren werden gemäß §2 Abs.3. Arbeitsräume als *„Räume, in denen Arbeitsplätze innerhalb von Gebäuden dauerhaft eingerichtet sind.“*, definiert (sämtliche Definitionen aus: BMJ (HRSG.) 2004: S.2).

Ziel und Zweck der ArbStättV ist die Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten. Ferner legt sie die Anforderungen an das Einrichten und Betreiben von Arbeitsstätten und an den Nichtrauchererschutz fest. Im ergänzenden Anhang der ArbStättV werden im Hinblick auf Ziel und Zweck u.a. allgemein formulierte Anforderungen, bspw. an Abmessungen von Räumen oder den Luftraum und an Bauteile (Fußböden, Wände, Decken, Fenster, Türen, Treppen,...) gestellt. Arbeitsräume müssen demnach eine „ausreichende“ Grundfläche mit einer entsprechenden „ausreichenden“ lichten Höhe haben. Unter Punkt 1 des Anhangs der ArbStättV finden sich Anforderungen an die Arbeitsbedingungen. Hierzu zählen u.a. die Bewegungsfläche am Arbeitsplatz, die Anordnung der Arbeitsplätze, die Beleuchtung und Sichtverbindung nach Außen, die Raumtemperatur und die Lüftung sowie die Lärmsituation. Ausführungen zu Sanitär-,

Pausen-, Bereitschaftsräume und Erste-Hilfe-Räumen sowie weiteren Räumen sind unter den Punkten 4 und 5 des Anhangs der ArbStättV zu finden (vgl. BMJ (HRSG.) 2004: S.1ff).

Arbeitsstättenregeln (ASR)

Konkretisiert wird die ArbStättV durch die jeweils gültigen Arbeitsstättenregeln (ASR). In der ASR A1.2 „Raumabmessungen und Bewegungsflächen“, die für das Einrichten und Betreiben von Arbeitsstätten Gültigkeit besitzt, werden die Anforderungen an das Einzelbüro konkretisiert. Hier wird unter Pkt. 5(3) die gesetzliche Mindestgröße definiert: *„Unabhängig von Absatz 1“* (erforderliche Grundfläche für Arbeitsräume) *„und von der Tätigkeit dürfen als Arbeitsräume nur Räume genutzt werden, deren Grundflächen mindestens 8 m² für einen Arbeitsplatz zuzüglich mindestens 6 m² für jeden weiteren Arbeitsplatz betragen.“* (BMAS (HRSG.) 2013: S.4). Damit dem Ratsuchende ebenfalls eine ausreichende Grundfläche zur Verfügung steht, lässt sich für das Einzelbüro eine Mindestgröße von $\geq 14\text{m}^2$ (orientiert an einem Zwei-Personenbüro) bzw. $\geq 16\text{m}^2$ (orientiert am Gleichstellungsgrundsatz des angenommen nicht-direktiven Beratungsansatzes) formulieren.

Gemäß Pkt. 6(2) der ASR A1.2 muss die lichte Höhe des Einzelbüros dabei mindestens 2,50m betragen (gilt für Raumgrößen bis 50m²). Aufgrund der darin überwiegend im Sitzen ausgeführten Tätigkeiten ist es zulässig, die Höhe *„auf das nach Landesbaurecht zulässige Maß herabgesetzt werden.“*. Dabei *„darf es zu keiner Beeinträchtigung der Sicherheit, der Gesundheit oder des Wohlbefindens der Beschäftigten kommen.“* (BMAS (HRSG.) 2013: S.12f). Würde das untersuchte Einzelbüro Dachschrägen aufweisen, müssten entsprechende Anforderungen an „Aufenthaltsräume mit Schrägdecken“ des jeweiligen Landesbaurechtes eingehalten werden.

Bzgl. des notwendigen Luftraumes konkretisiert die ASR A1.2 unter Pkt. 7(1): *„Arbeitsräume sind so einzurichten, dass der freie, durch das Volumen von Einbauten nicht verringerte Luftraum für jeden ständig anwesenden Beschäftigten mindestens 12m³ bei überwiegend sitzender Tätigkeit, ... beträgt.“*. Führt der Berater in diesem Raum häufig Beratungsgespräche, *„ist für jede zusätzliche Person ein Mindestluftraum von 10 m³ vorzusehen.“*, womit sich ein Mindestvolumen von $\geq 22\text{m}^3$ für das Einzelbüro ermitteln lässt. Für Besprechungsräume gilt diese Regel nicht (BMAS (HRSG.) 2013: S.13). Wird für die oben ermittelte Mindestgrundfläche von $\geq 14\text{m}^2$ bzw. $\geq 16\text{m}^2$ eine lichte Mindestraumhöhe von 2,50m unterstellt, so lässt sich ein Luftvolumen von $\geq 35\text{m}^3$ bzw. $\geq 40\text{m}^3$ (brutto) errechnen,

welches auch nach Abzug für das Volumen der Einbauten noch deutlich über dem Mindestvolumen liegen dürfte.

Bildschirmarbeitsverordnung (BidscharbV)

Im untersuchten Einzelbüro ist am Arbeitstisch des Beraters als Funktionseinheit „Bildschirmgerät“ ein PC mit Monitor, Maus und Tastatur aufgestellt. Hierdurch unterliegt der Arbeitsplatz des Beraters der Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung - BidscharbV) in der jeweils gültigen Fassung, da diese „für die Arbeit an Bildschirmgeräten“ gilt (BMJ (HRSG.) 1996: S.1f). Soll anstelle des PC ein Notebook eingesetzt werden, so hat es sämtliche Anforderungen der BidscharbV zu erfüllen, da es gemäß BGI 650 sonst als ungeeignet für die regelmäßige Nutzung gilt. Dies kann durch eine externe Tastatur und Maus sowie ggfs. durch externe Bildschirme erfolgen (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.7).

Der Arbeitgeber des Beraters bzw. ein selbstständiger Berater, der Beschäftigte „die gewöhnlich bei einem nicht unwesentlichen Teil ihrer normalen Arbeit ein Bildschirmgerät benutzen“ (BMJ (HRSG.) 1996: S.2) beschäftigt, hat gemäß §3 der BidscharbV „... bei Bildschirmarbeitsplätzen die Sicherheits- und Gesundheitsbedingungen insbesondere hinsichtlich einer möglichen Gefährdung des Sehvermögens sowie körperlicher Probleme und psychischer Belastungen zu ermitteln und zu beurteilen.“. Als Bildschirmarbeitsplatz ist „ein Arbeitsplatz mit einem Bildschirmgerät,...“ zu bezeichnen (BMJ (HRSG.) 1996: S.2). Folglich ist die Beratungsunternehmung bzw. der selbstständige Berater dafür verantwortlich, dass die in dieser Verordnung genannten Schutzziele und Anforderungen eingehalten bzw. erreicht werden. Bei fehlenden Fachkenntnissen ist fachkundige Beratung hinzuzuziehen. Hierzu wird in der BGI 650 ausgeführt: „Jeder Bildschirmarbeitsplatz muss -unabhängig von der Dauer und Intensität der Nutzung - die sicherheitstechnischen und ergonomischen Anforderungen der Bildschirmarbeitsverordnung erfüllen. Diese Anforderungen treffen sinngemäß auch für Büroarbeitsplätze zu.“ (VBG (HRSG.) 2012A: S.3).

Die Anforderungen beziehen sich dabei auf das Bildschirmgerät selbst, den entsprechenden Arbeitsplatz, die Arbeitsumgebung sowie die Softwareausstattung. Auf eine vertiefende Betrachtung der Bildschirmgeräte sowie der Softwareausstattung wird verzichtet und auf die Literaturquellen verwiesen. Arbeitsplatz sowie die Arbeitsumgebung werden in folgenden Kapiteln vertiefend betrachtet (VBG (HRSG.) 2012A: S.5).

Betriebssicherheitsverordnung

Die dem Berater zur Erledigung seiner Tätigkeiten bereit gestellten und von ihm genutzten Arbeitsmittel wie PC, Drucker, Möbel, Arbeitstische und Bürostühle, usw., unterliegen ferner der Betriebssicherheitsverordnung, auf die an dieser Stelle nicht näher eingegangen wird (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.4).

Weitere rechtliche Grundlagen

Neben den genannten Verordnungen gelten noch weitere rechtliche Grundlagen für Bildschirm- und Büroarbeitsplätze auf übergeordneter europäischer wie auf gleicher nationaler Ebene.

Einen zusammenfassenden Überblick über die im untersuchten Einzelbüro geltenden rechtlichen Rahmen zeigt die Abbildung „Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz des Beraters“ (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.4).

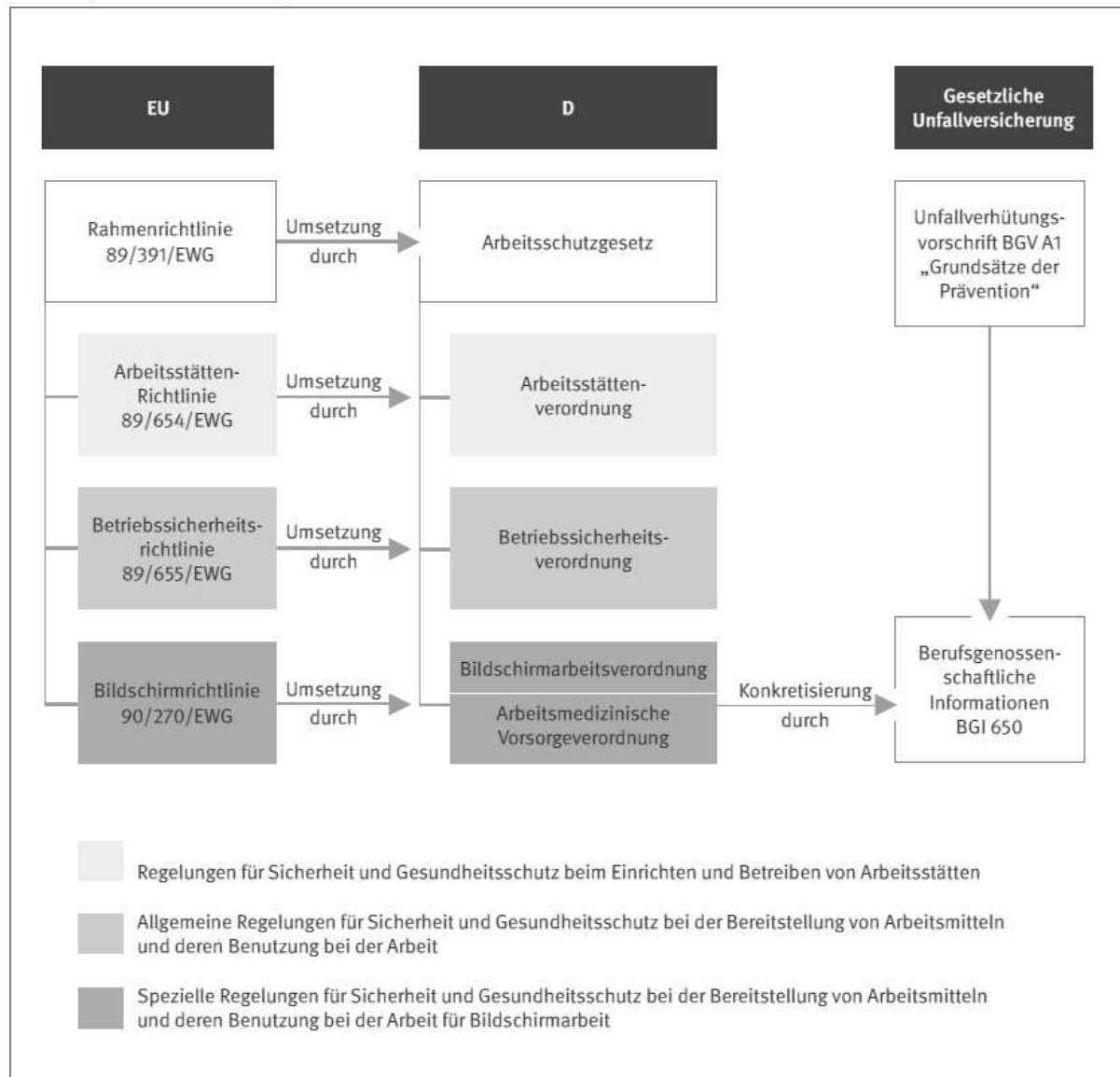
Berufsgenossenschaftliche Vorschriften, Regeln und Informationsschriften

Konkretisiert werden die dargestellten rechtlichen Bedingungen durch berufsgenossenschaftliche Vorschriften, Regeln und Informationsschriften. Letztgenannte beinhalten die rechtlichen Arbeitsschutzvorschriften, Unfallverhütungsvorschriften, technische Spezifikationen sowie Erfahrungen der Präventionsarbeit der Berufsgenossenschaften. So fließen bspw. in die BGI 650 Aspekte der Sicherheit, Arbeitsmedizin, Ergonomie und Arbeitspsychologie an Bildschirm- und Büroarbeitsplätze einfließen. Hinzu kommen arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), so dass hiermit im Ergebnis, ein praktisches Hilfsangebot der Beratungsunternehmung zur Verfügung steht. Wird diese Informationsschrift in der Beratungsunternehmung beachtet, so können die Anforderungen der genannten Verordnungen als erfüllt betrachtet werden und der Unternehmer kommt seinen entsprechenden Pflichten nach (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.3).

Aufgrund dessen, dass es sich bei dem untersuchten Einzelbüro um eine mögliche Gestaltungsempfehlung der Berufsgenossenschaft handelt, kann davon ausgegangen werden, dass die gesetzlichen Anforderungen an die Arbeitsplatzgestaltung eingehalten werden. Ob die Bereitstellung von Arbeitsmitteln durch die Unternehmung und/oder deren Benutzung durch den Berater, die relevanten Anforderungen erfüllen, kann an dieser Stelle nicht bewertet

werden. Gleiches gilt für mögliche Beeinträchtigungen bei den beiden Akteuren aufgrund der jeweiligen körperlichen und psychischen Konstitution.

Abb. 46: Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz des Beraters



Quelle: VBG (HRSG.) 2012A: S.4; Verwendungszweck geändert.

A.2. Sonstige Rahmenbedingungen

Wir bereits eingangs beschrieben, sind noch eine Vielzahl weiterer Rahmenbedingungen bei der Gestaltung und Planung von Räumlichkeiten der Beratungsunternehmung anzutreffen. Dies sind mit informativem Charakter u.a.: Eigentum oder Mietung der Räumlichkeiten, Bauordnungsrecht, Unternehmenskultur, Image, Bauökologie, Grundrisse der Räume bzw.

des Gebäudes, Lage des Gebäudes, Etage in der sich die Räume befinden, Infrastruktur (innerhalb bzw. außerhalb der Räumlichkeiten) und Barrierefreiheit zu nennen.

Er wird deutlich, dass die genannten Aspekte nicht losgelöst von den anderen betrachtet werden können. Sie bedingen sich zum Teil und/oder beeinflussen sich gegenseitig, womit Planungsanlässe und Gestaltung immer als ein dynamischer Prozess zu betrachten ist. Seitens der genannten Berufsgenossenschaft wird hierzu in der BGI 5050 ein Ablaufschema für Planungsanlässe vorgestellt (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.9ff).

B. Die beiden Arbeitsplätze -Flächennutzung und Anordnung im Einzelbüro

Das untersuchte Einzelbüro hat eine Raumbreite von 5,30m und eine Raumtiefe von 4,60m. Multipliziert man diese beiden Werte, so ergibt dies eine Netto-Grundfläche von 24,38m², welche den beiden Akteuren, in rechteckiger Grundrissform, grundsätzlich zur Verfügung steht. Da dem Verfasser keine Angabe zur Raumhöhe des Einzelbüros vorliegt, wird die von Seiten der VBG für diese Raumgrößen empfohlene lichte Mindestraumhöhe (Oberkannte Fußboden bis Unterkante Decke) von 2,50m Höhe unterstellt. Nach Multiplikation mit der Grundfläche in m², hat das untersuchte Einzelbüro ein Raumvolumen von 60,95m³ umbautem Raum.

Zur Erledigung seiner beiden Arbeitsaufgaben benötigt ein Berater noch Arbeitsmittel, wie die beiden Arbeitstische, Stühle, PC/Notebook, Drucker oder Flipcharts, die Aufstellflächen im Einzelbüro beanspruchen und damit den beiden Akteuren nicht zur direkten Nutzung zur Verfügung stehen (vgl. HVBG (HRSG.) 2001: S.44ff; vgl. DIN (HRSG.) 1994: S.1ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.1ff).

In der BGI 5128 wird grundlegend je Arbeitsplatz, inklusive allgemein üblicher Möblierung und anteiligen Verkehrsflächen, eine Grundfläche von $\geq 8\text{m}^2$ - $\geq 10\text{m}^2$ empfohlen (VBG (HRSG.) 2011: S.16). Mit Blick auf die beiden noch zu konkretisierenden Arbeitsbereiche (Büroarbeit und Beratung), die wechselseitig vom Berater genutzt werden, ist das Einzelbüro mit der ermittelten Grundfläche von 24,38m² als „großzügig“ dimensioniert für die Bürotätigkeiten des Beraters anzusprechen. Während des Beratungsgesprächs stehen rechnerisch dem jeweiligen Akteur 12,19m² Grundfläche zur Verfügung, welches ebenfalls über der obigen Empfehlung von $\geq 8\text{m}^2$ - $\geq 10\text{m}^2$ /Arbeitsplatz liegt (vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16). Wie bereits erörtert, steht diese geometrische Raumgröße nach FISCHER in direkter Korrelation mit Macht und Status des Beraters. Der eintretende Ratsuchende wird somit die

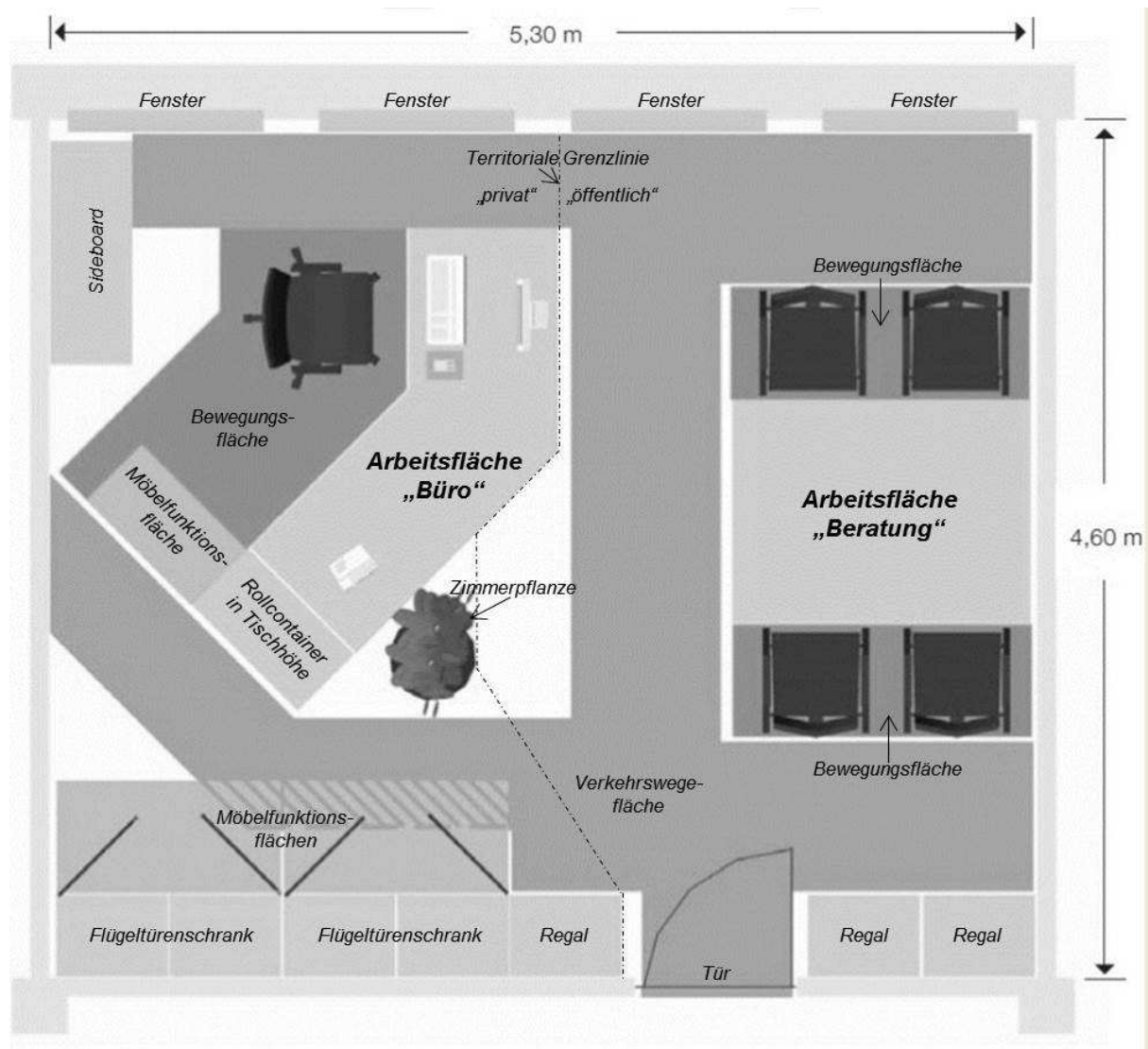
geometrische Raumgröße zusammen mit dem Interieur symbolisch bewerten und eine subjektive Einschätzung über Macht und Status des Beraters innerhalb der Beratungsorganisation vornehmen (vgl. FISCHER 1990: S.48ff und S.116ff). Des Weiteren ist zu erwarten, dass er einen Vergleich zu seinen persönlichen Erfahrungen mit anderen Beratungsräumen vornehmen wird. Aufgrund der mehr als 2,4fachen Überschreitung der empfohlenen Mindestgröße der VBG für entsprechende Einzelbüros, ist zu erwarten, dass es zu keiner negativen Bewertung von Status und Macht des Beraters durch den Ratsuchenden kommen wird.

Ferner kann aufgrund der geometrischen Flächengröße und der geringen Personenanzahl (Berater und Ratsuchender) in dem Einzelbüro ebenfalls davon ausgegangen werden, dass weder eine räumliche noch eine soziale Dichte vorliegt, die zu einem Gefühl der „Überfüllung“ führen könnte. Ein Beengungserleben beim Ratsuchenden und/oder beim Berater kann ebenfalls ausgeschlossen werden (vgl. SCHUEMER 2004A: S.57; vgl. SCHÖNBORN/SCHUMANN 2004: S.215; vgl. SCHÄFERS 2006: S.35f sowie vgl. FORGAS 1999: S.286).

Mit einem Längen- zu Tiefenverhältnis von 5,30m*4,60m eignet sich das Einzelbüro zur Aufstellung der beiden Arbeitsplätze mit entsprechender Nutzung. Ungünstige Längen- zu Tiefenverhältnisse von bspw. 2:1 können nach GEISLER auch bei großer Grundfläche zu einer eingeschränkten Nutzung von Räumen führen. Entsprechendes gilt für unzweckmäßige Grundrisse (Kanten, Erker, Rundungen, usw.), welche einer Nutzung als Beratungsraum zuwiderlaufen (vgl. GEISLER, E. 1978: S.71ff).

Die Abbildung „Flächennutzungen und Anordnung der Arbeitsplätze im Einzelbüro“ zeigt den Grundriss des untersuchten Einzelbüros mit den einzelnen Flächennutzungen. Zur Linken ist die Arbeitsfläche „Büro“ und zur Rechten die Arbeitsfläche „Beratung“ vorhanden. Eingezeichnet durch den Verfasser ist eine territoriale Markierungslinie, die das Büro ca. hälftig in den „privaten“ Bereich des Beraters (links) sowie in einen „öffentlichen“ Bereich für das Beratungsgespräch (rechts), aufteilt. Eine Erörterung erfolgt im Rahmen der Untersuchung der Anordnung der Arbeitsplätze in dem Einzelbüro (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41).

Abb. 47: Flächennutzungen und Anordnung der Arbeitsplätze im Einzelbüro



Quelle: VBG (HRSG.) 2009: S. 41: Verwendungszweck geändert; Grundriss des Einzelbüros mit einem Büroarbeitsplatz zur Linken (Arbeitsfläche „Büro“) und seinem separatem Kommunikationsarbeitsplatz für Beratungsgespräche zur Rechten (Arbeitsfläche „Beratung“); ca. hälftige territoriale Trennung des Büros: links: „privater“ Bereich des Beraters, rechts: „öffentlicher“ Bereich für Beratungsgespräche.

B.1. Verkehrswegeflächen

Die DIN 4543-1:1994-09 definiert die Verkehrswegefläche als „die Fläche für Verkehrswege im Raum, die für den innerbetrieblichen Personenverkehr und Materialtransport benötigt wird.“ (DIN (HRSG.) 1994: S.1). Hierunter fallen bspw. der Weg des Beraters von der Tür zu bzw. von seinem Büroarbeitsplatz oder der Weg der beiden Akteure zu ihrem Tisch, an dem das Beratungsgespräch stattfindet. Ferner ist der Bediengang zwischen Büroarbeitsplatz und Fensterfront mit einer ermittelten Mindestbreite von $\geq 0,50\text{m}$ zum Öffnen bzw. Schließen der Fenster sowie zur Steuerung der Heizungskörper, als Verkehrswegefläche anzusprechen.

Gemäß BGI 5050 müssen sämtliche Verkehrswege, die von mehreren Personen genutzt werden (gilt bis 5 Benutzer), eine lichte Breite von $\geq 0,875\text{m}$ aufweisen (max. erlaubte Abweichung: $-0,075\text{m}$), da sie als Fluchtwege geeignet sein müssen. Der Weg zum Büroarbeitsplatz des Beraters (Verbindungsgang) muss $\geq 0,60\text{m}$ breit sein. Für Rollstuhlfahrer ist eine lichte Türbreite von $\geq 0,90\text{m}$ erforderlich. Mit einer festgestellten lichten Türbreite von $0,85\text{m}$, erfüllt das untersuchte Einzelbüro diese Anforderung nicht (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.20 und S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.15).

Messungen an verschiedenen Stellen der maßstabsgetreuen grafischen Darstellung (Maßstab 1:50) des untersuchten Einzelbüros haben ergeben, dass es die genannten Anforderungen an die Verkehrsflächen erfüllt. Ausnahme bildet hier die lichte Türbreite, die zu schmal für Rollstuhlfahrer ist. Des Weiteren sind diese Flächen nicht durch Gegenstände zugestellt, so dass ein unfallfreies Erreichen der einzelnen Plätze im Raum gewährleistet ist (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.20 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.15).

B.2. Stellflächen

Die Stellflächen auf denen die Möbel und die Einrichtungsgegenstände stehen, werden von der DIN 4543-1:1994-09 als „*der Teil der Bodenfläche, der für die Unterbringung von Arbeitsmitteln und Ausstattungsgegenständen benötigt, unabhängig davon, ob diese den Boden berühren oder nicht.*“, definiert (DIN (HRSG.) 1994: S.1). In der BGI 5050 wird synonym der Begriff Projektionsflächen verwendet (VBG (HRSG.) 2009: S.18). Im untersuchten Einzelbüro sind verschiedene Möbel, wie Schränke, Regale und Tische aufgestellt, die entsprechende Stellflächen in Anspruch nehmen. Mit Ausnahme der Flächen unter den Tischen, die ebenfalls als Beinraum von den beiden Akteuren genutzt werden können, stehen diese nicht zur weiteren Nutzung zur Verfügung. Für das untersuchte Einzelbüro entspricht dies in Summe rund $3,10\text{m}^2$ für die zwei Schränke, ein Rollcontainer in Tischhöhe, eine Zimmerpflanze, ein Sideboard, vier Heizkörper sowie drei nicht bekannte Möbelstücke (evtl. Regal/e oder Schränke).

B.3. Arbeitsflächen

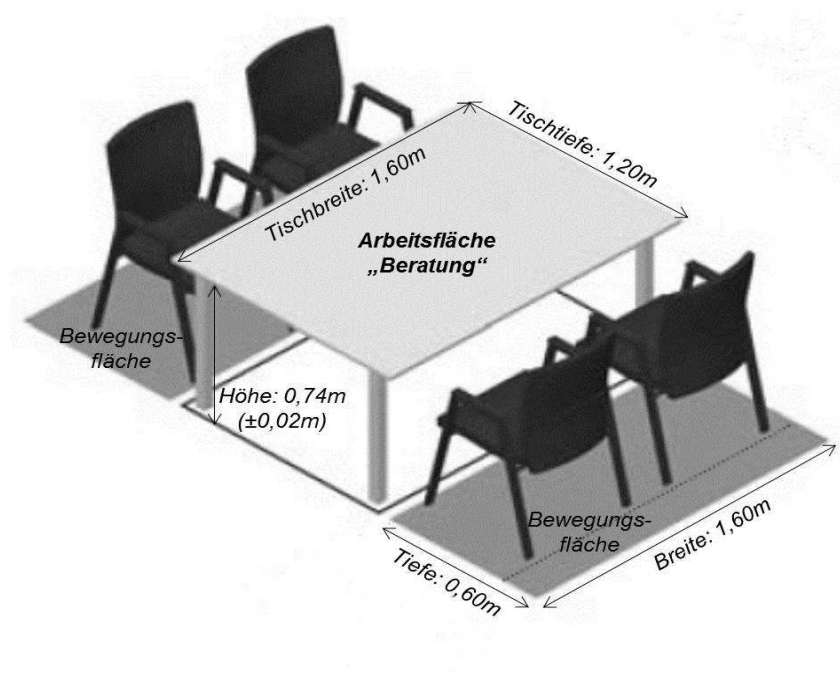
Sowohl der Schreibtisch des Beraters als auch der Tisch für das Beratungsgespräch sind als Arbeitsflächen anzusprechen, die jeweils als „*die erforderliche Fläche der Platten ..., gegebenenfalls mit beigestellten Bürocontainern in Tischhöhe erweitert.*“, zu definieren sind

(DIN (HRSG.) 1994: S.1). Eine begriffliche Einordnung nimmt auch die BGI 650 vor, wonach Arbeitsflächen „Oberflächen von Tisch- oder Arbeitsplatten“ sind, „auf denen Arbeitsmittel abhängig von Arbeitsaufgabe und -ablauf flexibel angeordnet werden können.“ (VBG (HRSG.) 2012A: S.7). Dem Berater stehen somit zwei unterschiedlich großflächige und geformte Tische zur Erledigung der jeweiligen Arbeitsaufgabe zur Verfügung.

Kommunikationsarbeitsplatz

Anhand der Abbildung „Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im Einzelbüro“, in der die Maße des untersuchten Einzelbüros für eine bessere Übersichtlichkeit eingezeichnet wurden, kann für die rechteckige Tischform eine Tischbreite von 1,60m und eine Tischtiefe von 1,20m ermittelt werden. Die Tischhöhe ist nicht bekannt. Die Bewegungsfläche je Sitzplatz hat eine Breite von 0,80m und eine Tiefe von 0,60m (vgl. vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18 sowie S.41). Auf die möglichen Sitzpositionen und interpersonelle Distanzen wird im Rahmen der später folgenden Untersuchung von Tischen und Stühlen konkretisierend eingegangen.

Abb. 48: Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im Einzelbüro



Quelle: Grafik: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18; Maßangaben gemäß untersuchtem Einzelbüro: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41.

Für Kommunikationsarbeitsplätze fordert die DIN16555:2002-12 eine Ansitzbreite, definiert als „personenbezogene Tischbreite, gemessen entlang der Tischvorderkante, unabhängig von

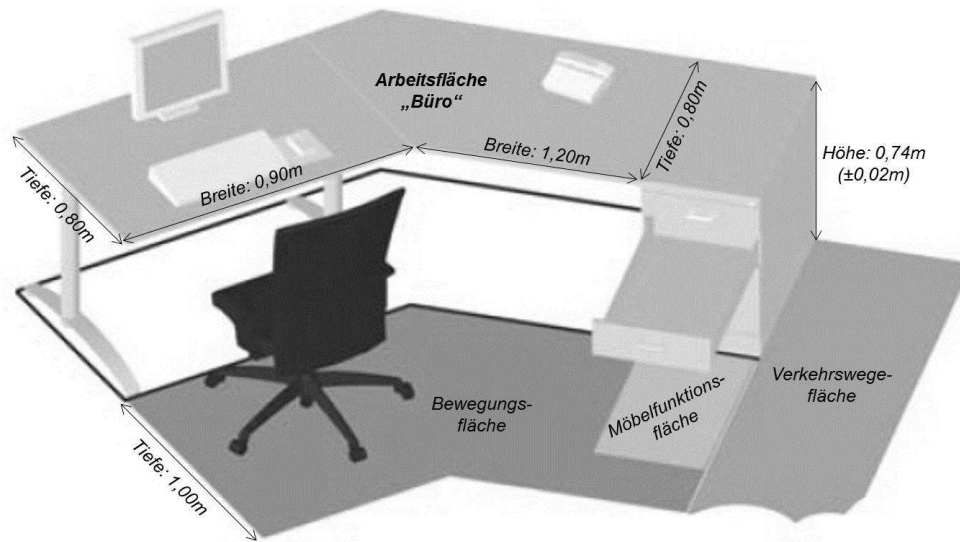
der Tischform“, von $\geq 0,80\text{m}$, welche max. um $0,10\text{m}$ verringert werden darf (DIN (HRSG.) 2002A: S.3). Bei runden oder ovalen Tischformen hat die Ansitzbreite entsprechend dem benötigten Beinraum gemäß DIN EN 527-1:2011-08 zu erfolgen. Die Tischtiefe hat hierzu aufgrund der beidseitigen Bestuhlung $\geq 1,60\text{m}$ zu sein. Steht jeweils den beiden Akteuren genügend Bein- und Fußraumtiefe zur Verfügung und reicht für die Beratungsgespräche eine geringere Arbeitsfläche aus, so kann diese auf $\geq 1,20\text{m}$ verringert werden. Als Tischhöhe für sitzende Tätigkeiten wird eine Tischhöhe (Oberkante Tischplatte) von $0,74\text{m}$ ($\pm 0,02\text{m}$) gefordert, welche dem untersuchten Tisch unterstellt wird. Sitzen sich Berater und Ratsuchender während dem Beratungsgespräch gegenüber, so hat dieser Tisch gemäß den Ausführungen, eine Ansitzbreite $\geq 0,80\text{m}$ ($\geq 0,70\text{m}$ als Ausnahme) und eine Tischtiefe von $\geq 1,60\text{m}$ ($\geq 1,20\text{m}$ als Ausnahme) aufzuweisen (vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.5ff). Im untersuchten Einzelbüro wird somit von letztgenannter Ausnahme Gebrauch gemacht und ein Tisch mit einer Tischtiefe von $1,20\text{m}$ für das Beratungsgespräch verwendet.

Resümierend wird festgestellt, dass der Kommunikationsarbeitsplatz im untersuchten Einzelbüro die genannten Anforderungen erfüllt.

Büroarbeitsplatz

Entsprechend der Analyse des Kommunikationsarbeitsplatzes, können anhand der Abbildung „Der Büroarbeitsplatz des Beraters im Einzelbüro“ die aufgezeigten Maße ermittelt werden. Da dem Verfasser hierzu keine entsprechende Ansicht vorliegt, wird eine vergleichbare Grafik aus gleicher Quelle verwendet. Hierdurch entstehen optische Verzerrungen zwischen der Ansicht und den eingetragenen Maßen des untersuchten Einzelbüros: so ist die Ansitzbreite von $0,90\text{m}$ grafisch größer dargestellt als die Breite von $1,20\text{m}$. Die Tischhöhe ist ebenfalls nicht bekannt. Auf eine detaillierte Beschreibung wird aus thematischen Gründen verzichtet (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18 und S.41).

Abb. 49: Der Büroarbeitsplatz des Beraters im Einzelbüro



Quelle: Grafik: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18; Maßangaben gemäß untersuchtem Einzelbüro: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41; Hinweis: durch Verwendung einer vergleichbaren Grafik entstehen optische Verzerrungen zu den eingetragenen Maßen: so ist die Ansitzbreite von 0,90m grafisch größer dargestellt als die von 1,20m.

Die Arbeitsfläche hat gemäß DIN EN 527-1:2011-08 am Büroarbeitsplatz des Beraters eine Flächengröße von $\geq 1,28\text{m}^2$, resultierend aus $\geq 1,60\text{m}$ Ansitzbreite $\times \geq 0,80\text{m}$ Tischtiefe aufzuweisen. Diese ist gegebenenfalls noch zu erweitern, wenn die Arbeitsaufgaben und der Arbeitsablauf am Büroarbeitsplatz dies erforderlich machen. Eine Verringerung auf eine Breite $\geq 1,20\text{m}$ ist bei einem sehr geringen Flächenbedarf als Ausnahme erlaubt. Für die gewinkelte Tischform des Schreibtisches des Beraters wird eine Mindestgröße von $\geq 0,80\text{m} \times \geq 0,80\text{m}$ ($= \geq 0,64\text{m}^2$ Fläche) von der kleinsten Arbeitsfläche, sowie $\geq 1,28\text{m}^2$ als Gesamtfläche gefordert (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.14 sowie vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.7ff).

Im Rahmen der Untersuchung des Büroarbeitsplatzes wird festgestellt, dass er die aufgeführten Anforderungen erfüllt.

B.4. Benutzerfläche

Um die natürlichen Bewegungsabläufe und wechselnde Körperhaltungen der beiden Akteure zu ermöglichen, ist in der BGI 5050 eine Tiefe von $\geq 1,00\text{m}$ am Büroarbeitsplatz des Beraters und am Kommunikationsarbeitsplatz eine Tiefe von $\geq 0,80\text{m}$ als Benutzerfläche (gem. BGI 5128: synonym: Bewegungsfläche) formuliert. Letzte kann bei freier Zugänglichkeit und bei ausreichendem Beinraum auf $\geq 0,60\text{m}$ reduziert werden. Die Benutzerfläche hat eine Breite von 0,80m aufzuweisen. Für Rollstuhlfahrer ist eine Tiefe von $\geq 1,20\text{m}$ mit einer Wendefläche

von $\geq 1,50\text{m} \times \geq 1,50\text{m}$ vorzusehen (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18f sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.16). Die Benutzerfläche wird definiert als „*der Teil der Bodenfläche, der bei der funktions- und sachgerechten Ausübung der jeweiligen Tätigkeit für den Benutzer mindestens erforderlich ist.*“ (DIN (HRSG.) 1994: S.1).

Im untersuchten Einzelbüro steht dem jeweiligen Akteur an den vier Sitzplätzen jeweils eine Bewegungsfläche mit einer Breite von 0,80m zur Verfügung. Bedingt durch die freie Zugänglichkeit des Tisches von beiden Seiten, ist hier eine erlaubte Verringerung der Bewegungsfläche auf 0,60m vorzufinden. Ob der Beinraum mit der einhergehenden verringerten Tischtiefe als ausreichend zu bewerten ist, kann nicht festgestellt werden (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41). Für Rollstuhlfahrer ist die Bewegungsfläche an einem der vier Plätze als zu gering zu bewerten. Durch die Entfernung eines Stuhles könnte hier aus Sicht des Verfassers Abhilfe geschaffen und die Anforderungen erfüllt werden. Hierzu wäre es allerdings zuvor erforderlich, die lichte Breite der Bürotür auf das aufgezeigte Maß zu vergrößern.

Die Breite der Verkehrswege sowie die zur Verfügung stehenden Bewegungsflächen am Kommunikationsarbeitsplatz ermöglichen und determinieren zugleich eine als vom jeweiligen Akteur „angemessen“ empfundene und vielfach unbewusst richtig eingehaltene interpersonelle Distanz und damit deren soziale Interaktion (vgl. FISCHER 1990: S.36ff; vgl. HALL 1976: S.12 und S.118ff; vgl. FORGAS 1999: S.32f; vgl. PEASE/PEASE 2003: S.48f; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.198ff; GEISLER, L. 1992: S.33 sowie vgl. SCHÄFERS 2006: S.33). Eine vertiefende Betrachtung dieses Aspektes erfolgt am Beispiel der Sitzpositionen an späterer Stelle.

Das untersuchte Einzelbüro erfüllt somit, mit Ausnahme für Rollstuhlfahrer, die genannten Anforderungen an die Benutzerflächen.

B.5. Möbelfunktionsflächen

In dem Einzelbüro sind u.a. Flügeltürenschränke sowie ein Container in Arbeitstischhöhe am Büroarbeitsplatz aufgestellt. Zum vollständigen Öffnen bzw. zum Schließen werden Flächen, die sogenannten Möbelfunktionsflächen, beansprucht. Diese werden als „*der Teil der Bodenfläche, der bei der Bewegung der Bauteile von Möbeln, z.B. Türen, Auszügen und Schubladen überdeckt wird.*“, definiert (DIN (HRSG.) 1994: S.1). Wie in der obigen

Abbildung ersichtlich, sind die Büromöbel so angeordnet, dass es zu keinen Überlagerungen dieser Flächen kommt. Quetsch- und Scherstellen und damit einhergehende Unfallgefahren werden so vermieden. Flächenüberlagerungen entstehen hier nur, wenn offen stehende Schranktüren in die Verkehrswege herein ragen oder wenn der Berater an seinem Büroarbeitsplatz die Schubladen seines Rollcontainers öffnet. Durch die alleinige Nutzung dieser beiden Flächen durch den Berater, sind diese Überlagerungen zulässig. Am Kommunikationsarbeitsplatz sind keine Möbelfunktionsflächen vorhanden, so dass hier auch keine entsprechenden Unfallgefahren für die beiden Akteure bestehen (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.20).

Anand der grafischen Darstellung des untersuchten Einzelbüros mit den eingezeichneten Möbelfunktionsflächen wird festgestellt, dass es im untersuchten Einzelbüro zu keinen unzulässigen Überschneidungen mit anderen Flächen kommt und keine entsprechenden Unfallgefahren vorliegen.

B.6. Arbeitsplatzanordnung der beiden Arbeitsplätze

Gemäß der BGI 5050 sind grundsätzlich, bedingt durch die Anordnung der beiden Arbeitsplätze im Einzelbüro, Auswirkungen auf Konzentration und Kommunikation sowohl für den Berater an seinem Büroarbeitsplatz als auch für die beiden Akteure und deren Beratungsgespräch am Kommunikationsarbeitsplatz zu erwarten. Wie in der oben dargestellten Abbildung des untersuchten Einzelbüros ersichtlich, sind die beiden Bereiche entsprechend der beiden Arbeitsaufgaben so angeordnet, dass eine ungefähre hälftige Aufteilung zwischen den beiden Bereichen besteht. Diese Aufteilung des Büros in die beiden genannten Bereiche, ist zum einen bedingt durch die beiden funktionalen Aufgaben mit den entsprechenden dargestellten Mindestanforderungen an die einzelnen Flächengrößen zu sehen. Zum anderen gibt sie Auskunft über den der jeweiligen Arbeitsaufgabe zugesprochen Wichtigkeit im Alltagsgeschehen des Beraters in „seinem“ Einzelbüro durch die Beratungsunternehmung.

Der Büroarbeitsplatz befindet sich in der linken Hälfte des Raumes und damit im hinteren Teil des Raumes (aus Blickwinkel Zimmertür). Hiermit kann eine angemessene Privatsphäre für den Berater an seinem alleinigen Büroarbeitsbereich erreicht werden.

Wie bereits erörtert, ist das Einzelbüro als primäres Territorium zu identifizieren. Es kann erwartet werden, dass der eintretende Ratsuchende die physische räumliche, mit einhergehender psychologischer territorialer Trennung, der beiden Bereiche erkennen wird. So kann erwartet werden, dass es für ihn einen „öffentlichen“ Bereich mit einer Zugänglichkeit für ihn vor dem Schreibtisch und einen „privaten“ Bereich hinter dem Schreibtisch mit keiner Zugänglichkeit für ihn, geben wird. Die Nutzung und Zugangskontrolle des „privaten“ Bereiches des Einzelbüros ist somit nur für den Berater gegeben und damit für den Ratsuchenden „tabu“. Hiermit lassen sich, bedingt durch das räumliche Arrangement, explizit vorhandene Zugangs- und Nutzungsrechte bzw. -beschränkungen aufzeigen. Durch diese Rechte und Beschränkungen werden dem Ratsuchenden mögliche Statusunterschiede oder eine ihm gegenüber aufgebrachte Sympathie kommuniziert. Im Umkehrschluss wird durch diese Anordnung des Büroarbeitsplatzes im Raum vermieden, dass der Ratsuchende den „privaten“ Bereich betreten muss um den Kommunikationsarbeitsplatz zu erreichen.

Bedingt durch die ersichtliche Sitzplatzanordnung am Kommunikationsarbeitsplatz, hat einer der beiden oder haben beide Akteure die Bürotür im Rücken („im Nacken“), welches sich negativ auf die Wahrung der Privatsphäre der betroffenen Person/en auswirken kann. So kann es passieren, dass das individuell gewünschte Privatisierungsniveau des jeweiligen Akteurs nicht erreicht wird. Ein daraus resultierende Reserviertheit, als psychologische Barriere, des betroffenen Akteures wird sich damit auf die interpersonelle Interaktion auswirken. Dieser negative Effekt wird sich noch verstärken, wenn die Tür aus Glas (transparent oder/und Milchglas) ist und vorbeigehende Dritte auf dem Flur wahrgenommen werden können.

Gleiches wird sich einstellen bzw. es wird noch zu einer weiteren Verstärkung kommen, wenn das untersuchte Einzelbüro (des Weiteren) von Außen von vorbeigehenden Passanten leicht einsehbar ist. Ob dies für das untersuchte Einzelbüro zu erwarten ist, kann vom Verfasser nicht festgestellt werden, da nicht bekannt ist in welcher Lage sich das Büro befindet. Das verwendete Material der Bürotür ist ebenfalls unbekannt (vgl. FISCHER 1990: S.28ff und S.41ff; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.201ff; vgl. FORGAS 1999: S. 150ff und S.283ff; vgl. FLADE 2004B: S.58; vgl. WALDEN 2004B: S.272f; vgl. PEASE/PEASE 2007: S.314 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41).

Auf die mit der Anordnung der Arbeitsplätze im untersuchten Einzelbüro verbundene Sichtverbindung der Akteure nach Außen sowie Aspekten der Arbeitsumgebung, wie bspw.

ausreichend Tageslichteinfall, keine Blendung durch Sonnenlicht usw. wird sowohl im Rahmen der folgenden Untersuchung der Arbeitsumgebung als auch der der verschiedenen Sitzpositionen am Kommunikationsarbeitsplatz konkretisierend betrachtet.

Mit Blick auf die territoriale Aufteilung und der grundsätzlichen Achtung des „privaten“ Bereiches des Beraters wird festgestellt, dass das untersuchte Einzelbüro die genannten Anforderungen erfüllt. Bezüglich der möglichen „Tür im Nacken“ und der Einsehbarkeit von Außen, kann aus genannten Gründen keine Aussage getroffen werden.

C. Das Einzelbüro als Arbeitsumgebung

Im Folgenden rücken die wesentlichen Einflussfaktoren der Arbeitsumgebung in dem Einzelbüro in den Fokus der Betrachtung. Aufgrund der thematischen Vielfalt und der olfaktorischen Wirkzusammenhänge zwischen den einzelnen Faktoren ergeben sich z.T. Änderungen in der inhaltlichen Abfolge von Begriffsbestimmungen, Charakteristika, Wirkungen, Gestaltungsempfehlungen usw.

C.1. Tageslicht und künstliche Beleuchtung

Über Ihre Augen nehmen die beiden Akteure etwa 80% aller ihrer wahrgenommen Informationen, nicht nur in der Beratungssituation, auf. Für die grundlegende Bedingung des Sehvorganges ist es erforderlich das hierzu ausreichend Licht im Raum vorhanden ist und dieses in die Augen der beiden Akteure fällt bzw. fallen kann. Sehen und Erkennen hat dabei die vier Grundvoraussetzungen: Mindestleuchtdichte, Mindestkontrast und Mindestgröße eines Objektes (Person oder Gegenstand) sowie Mindestzeit für die Wahrnehmung. Werden diese durch die Beleuchtung erfüllt, kann grundlegend von guten Sehbedingungen im Einzelbüro ausgegangen werden (vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.10f).

Ein dunkles oder schlecht beleuchtetes Einzelbüro würde es insbesondere dem eintretenden Ratsuchenden erschweren, sich darin zu orientieren und Informationen über den Raum zu sammeln, woraus augenblicklich das Gefühl der Unsicherheit („ein unsicheres Gefühl haben“) resultieren kann (vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.2).

Eine übermäßige künstliche diffuse Beleuchtung, insbesondere durch tagweißes Licht, ist ebenfalls zu vermeiden, da dies zum Gefühl („der Raum ist kühl und nüchtern) bei den beiden

Akteuren führen kann (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6, 16 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.21ff).

Eine ausreichende Beleuchtung des Einzelbüros kann grundlegend durch eine natürliche Beleuchtung (Tageslicht) oder durch eine künstliche Beleuchtung mittels verschiedener Beleuchtungskonzepte erfolgen. Als Basisbeleuchtung ist dabei immer das Tageslicht zu sehen, welches je nach Vorhandensein, durch künstliche Beleuchtung ergänzt wird, damit der Berater seine beiden Arbeitsaufgaben Büroarbeit und Beratung erfüllen kann.

Des Weiteren ist insbesondere das Tageslicht Auslöser für Wirkungen wie Leistungsfähigkeit, Konzentrationsfähigkeit, Wohlbefinden, Motivation und Gesundheit. Negative Wirkungen können sich bei den Akteuren im Beratungsgespräch in Form von verstärkten Ermüdungserscheinungen, einer reduzierten Aufmerksamkeit oder im sogenannten Bunkereffekt zeigen, welche vom Gegenüber wahrgenommen werden (können). Folgernd kann davon ausgegangen werden, dass dieses wiederum nicht ohne Wirkung auf die Interaktion zwischen den beiden Akteuren bleiben wird.

Ferner wird ausreichend Licht benötigt, damit die beiden Akteure mögliche Unfallgefahren, wie bspw. auf den Verkehrswegen offen liegende Ladekabel für das Notebook des Beraters, frühzeitig als Stolpergefahr und damit als Unfallgefahr erkennen können (vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.3 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.7f).

Aufgrund dieser aufgezeigten Wirkungen muss das Einzelbüro nach der Arbeitsstättenverordnung „...möglichst ausreichend Tageslicht erhalten...“ sowie mit einer „...dem Gesundheitsschutz der Beschäftigten angemessenen künstlichen Beleuchtung ausgestattet sein.“, welches für Erstgenanntes das Vorhandensein von Fenstern bedingt (BMJ (HRSG.) 2004: S.10).

C.1.1 Begriffsbestimmungen

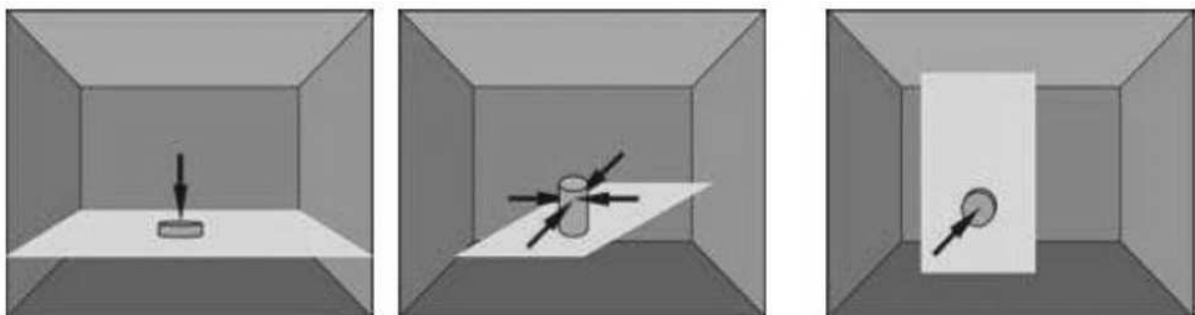
Bevor auf die einzelnen Beleuchtungsaspekte für das Einzelbüro eingegangen wird, sind folgende Begriffe für ein gemeinsames Verständnis und für eine bessere Übersichtlichkeit vorab zu definieren:

- Beleuchtungsstärke „ist ein Maß für den auf einer Fläche auftreffenden Lichtstrom und der Größe dieser Fläche“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24) und wird in der Einheit Lux angegeben und in die drei Kategorien: horizontale, vertikale und zylindrische differenziert.

Die Abbildung „Beleuchtungsstärken im Einzelbüro“ stellt dies grafisch dar (DGUV (HRSG.) 2011B: S.12ff).

- Horizontale Beleuchtungsstärke „ist die Beleuchtungsstärke auf einer ebenen horizontalen Fläche“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24), wie auf der Tischfläche des Kommunikationsarbeitsplatzes.
- Vertikale Beleuchtungsstärke „ist die Beleuchtungsstärke auf einer vertikalen Fläche, z.B. auf einer Schrankfläche“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.25).

Abb. 50: Beleuchtungsstärken im Einzelbüro



Quelle: DGUV (HRSG.) 2011B: S.13; links: horizontale Beleuchtungsstärke; Mitte: zylindrische Beleuchtungsstärke; rechts: vertikale Beleuchtungsstärke.

- Zylindrische Beleuchtungsstärke „ist der Mittelwert auf der Mantelfläche eines Zylinders...“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24) und dient als Bewertungsgröße für die Erkennung von Personen und Gegenständen (Körperwiedergabe), sowie als „Maß für den Helligkeitseindruck im Raum und für die Helligkeit von Gesichtern“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S. 12) und ist damit für Letztgenannte mit grundlegender und weitreichender Wirkung auf die visuelle Kommunikation zwischen den beiden Akteuren (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.11). „Sie sollte in einer Höhe von 1,20m über dem Fußboden mindestens das 0,33-Fache der horizontalen Beleuchtungsstärke ... des jeweiligen Bereiches betragen“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.12).
- Wartungswert „der Beleuchtungsstärke ist der Wert, unter den die mittlere Beleuchtungsstärke auf einer bestimmten Fläche nicht sinken darf.“. Hiermit ist gemeint, dass die eingesetzten Lampen einen technischen Verschleiß haben, altern und somit die ursprünglich installierte Lichtleistung im Zeitverlauf abnimmt. Verschmutzungen auf den Lampen und Leuchten wirken ebenfalls reduzierend (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24).
- Lampe „wird umgangssprachlich als Synonym für Leuchte verwendet (z.B. Deckenlampe, Schreibtischlampe und Ähnliches). Fachsprachlich bezeichnet Lampe aber nur das in dem

Gerät Leuchte befindliche Leuchtmittel, z.B. eine Glühlampe oder eine Leuchtstofflampe.“
(DGUV (HRSG.) 2011A: S.11).

- Leuchte „*ist ein Gerät zur Verteilung des Lichtes von Lampen einschließlich der zur Befestigung, zum Schutz und zur Energieversorgung der Lampen notwendigen Bestandteile.*“ (DGUV (HRSG.) 2011A: S.11).
- Lichtstrom „*ist die von einer Strahlungsquelle, z.B. von einer Lampe, ausgestrahlte Lichtmenge.*“, welche in Lumen (lm) angegeben wird. (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24).
- Lichtstärke „*ist der Teil des Lichtstromes, der in eine bestimmte Richtung abgestrahlt wird, bezogen auf den durchstrahlten Raumwinkel.*“ und wird in Candela (cd) angegeben (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24).
- Reflexionsgrad „*ist das Verhältnis des von einer Fläche reflektierten Lichtstroms zu dem auf die Fläche auftreffenden Lichtstrom*“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.26).
- Blendung ist eine Störung „*durch zu hohe Leuchtdichten oder zu große Leuchtdichteunterschiede im Gesichtsfeld.*“ (DGUV (HRSG.) 2011A: S.12).

C.1.2 Tageslicht als natürliche Beleuchtung

Die beiden Akteure sind aufgrund der menschlichen Entwicklungsgeschichte an das Tageslicht und den Tag-Nacht-Rhythmus angepasst. Je nach Helligkeit, Lichtrichtung und Lichtfarbe wird über das zum Zeitpunkt des Beratungsgespräches wahrgenommene Licht, deren Hormonhaushalt reguliert, die innere Uhr synchronisiert und es gibt Auskunft über die Jahreszeit und das Wetter. Das Tageslicht stellt somit eine wichtige Verbindung zwischen der jeweiligen Person und ihrer jeweiligen Umwelt dar (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.7f sowie vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4).

Entsprechend der BGI 7007 wird Tageslicht (synonym Sonnenlicht) definiert als „*der sichtbare Teil der Sonnen- und Himmelstrahlung.*“. Dabei ist „*die sichtbare Strahlung ... der kleine Ausschnitt aus dem Bereich der elektromagnetischen Strahlung bei Wellenlängen zwischen 380 und 780 Nanometer.*“ (DGUV (HRSG.) 2009: S.6). Licht direkt oberhalb dieser Wellenlängen, die infrarote Strahlung (Wärmestrahlung), ist für das menschliche Auge unsichtbar. Wenn diese bspw. auf die menschliche Haut oder auf die Oberflächen von Möbeln trifft, wird sie je nach Oberflächenbeschaffenheit absorbiert und in Wärme umgewandelt. Jede dieser Wellenlängen in dem Bereich zwischen 380 (violett) - 780 (rot) Nanometer führt zu einem bestimmten Farbeindruck mit einem kontinuierlichen Übergang für das menschliche Auge. Lampen, als künstliche Leuchtmittel, können immer nur einen Teil des genannten

Wellenbereiches des natürlichen Lichtes abdecken, so dass es hier zu unterschiedlichen Farbwiedergabeeigenschaften kommt. So kann die Gesichtshaut des Gegenübers in der gleichen Gesprächssituation je nach Lichtfarbe der verwendeten Lampe/n, als „blass und kalt“ oder als „gesunde Hautfarbe“ wahrgenommen und interpretiert werden (vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.5 sowie vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.6).

Neben den dargestellten positiven Effekten kann es durch das in das Einzelbüro eindringende Tageslicht zu Blendungen, bspw. durch Spiegelungen auf Bildschirmen oder Tischoberflächen bei den Akteuren kommen. Wird einer der beiden Akteure bspw. direkt durch Sonnenstrahlen geblendet, so wird dies ebenfalls nicht ohne Auswirkung auf deren Interaktion sein. Neben dem können Sonnenstrahlen das Einzelbüro so weit aufheizen, dass die Raumtemperatur als „zu warm“ oder „zu heiß“ empfunden wird (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.8).

Einflussfaktoren auf den Tageslichteinfall

Neben den natürlichen Faktoren wie Tages- und Jahreszeit und dem Grad der Bewölkung, wird die Helligkeit an den beiden Arbeitsplätzen durch folgende Faktoren beeinflusst (DGUV (HRSG.) 2009: S.12f):

1. Fenster: je größer, desto mehr Lichteinfall; Aufbau (geringe Nettofensterfläche, beschichtete Verglasungen, Mehrfachverglasungen, Sonnenschutz und Verschmutzung) reduziert; gleichmäßige Anordnung und Verteilung in der bzw. den Wänden fördert.
2. Lage des Arbeitsplatzes im Raum: je tiefer im Raum, desto weniger Tageslicht.
3. Innenraumgestaltung: dunkle Raumflächen (Boden, Decke, Wände) und Möbel reduzieren; große Pflanzen vor den Fenstern führen zur Beschattung; verschmutzte Oberflächen reduzieren.
4. Architektonische Gebäudegestaltung: Verbauungen über den Fenstern (Balkone, Abdächer usw.) reduzieren; Lage in Richtung Innenhöfe reduziert.
5. Nachbarbebauung und Bepflanzung: große und mit geringem Abstand stehende Nachbargebäude reduzieren; große Pflanzen oder Bäume sowie eine dichte Bepflanzung in fensternähe reduzieren.
6. Ausrichtung des Gebäudes: nördliche Ausrichtungen reduzieren, führen aber gleichzeitig zu geringeren Blendungen.

Zur Veranschaulichung, dass Verschmutzungen auf Verglasungsflächen (Fenster, Dachoberlichter, usw.) den Tageslichteinfall bis zu 50% reduzieren können, wird die Abbildung „Verschmutzte Fensterflächen und Tageslichteinfall“ aus der BGI 7007 heran gezogen. Im Umkehrschluss bedeutet dies eine regelmäßige Reinigung der Fensterfläche, innen wie außen (vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.44).

Abb. 51: Verschmutzte Fensterflächen und Tageslichteinfall

Verschmutzung der Fenster auf der		Minderung des Tageslichteinfalls um
Außenfläche	Innenfläche	
gering	gering	10 %
	mittel	20 %
	stark	30 %
mittel	gering	20 %
	mittel	30 %
	stark	40 %
stark	gering	30 %
	mittel	40 %
	stark	50 %

Quelle: DGUV (HRSG.) 2009: S.44.

Gütemerkmale der natürlichen Beleuchtung

Mithilfe von Gütemerkmalen lassen sich Grenz- und Richtwerte für die Beleuchtung von Arbeitsstätten formulieren. Es ist anzumerken, dass diese sowohl für die natürliche als auch für die künstliche Beleuchtung gelten, obwohl deren Festlegung anhand Letztgenannter erfolgt. Beide Beleuchtungsarten stehen im Wirkungszusammenhang und beeinflussen damit entsprechend die Qualität der Beleuchtung des Einzelbüros (vgl.DGUV (HRSG.) 2011B: S.1ff, VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.8).

1. Beleuchtungsniveau:

In der BGR131-2 wird das Beleuchtungsniveau grundlegend definiert als „*ein allgemeiner Begriff für die Quantität des Lichtes in einem Raum, einer Raumzone oder Fläche.*“. Als wesentliche Einflussfaktoren gelten dabei die Beleuchtungsstärken sowie deren Gleichmäßigkeit und Verteilung im Raum (DGUV (HRSG.) 2011B: S.24).

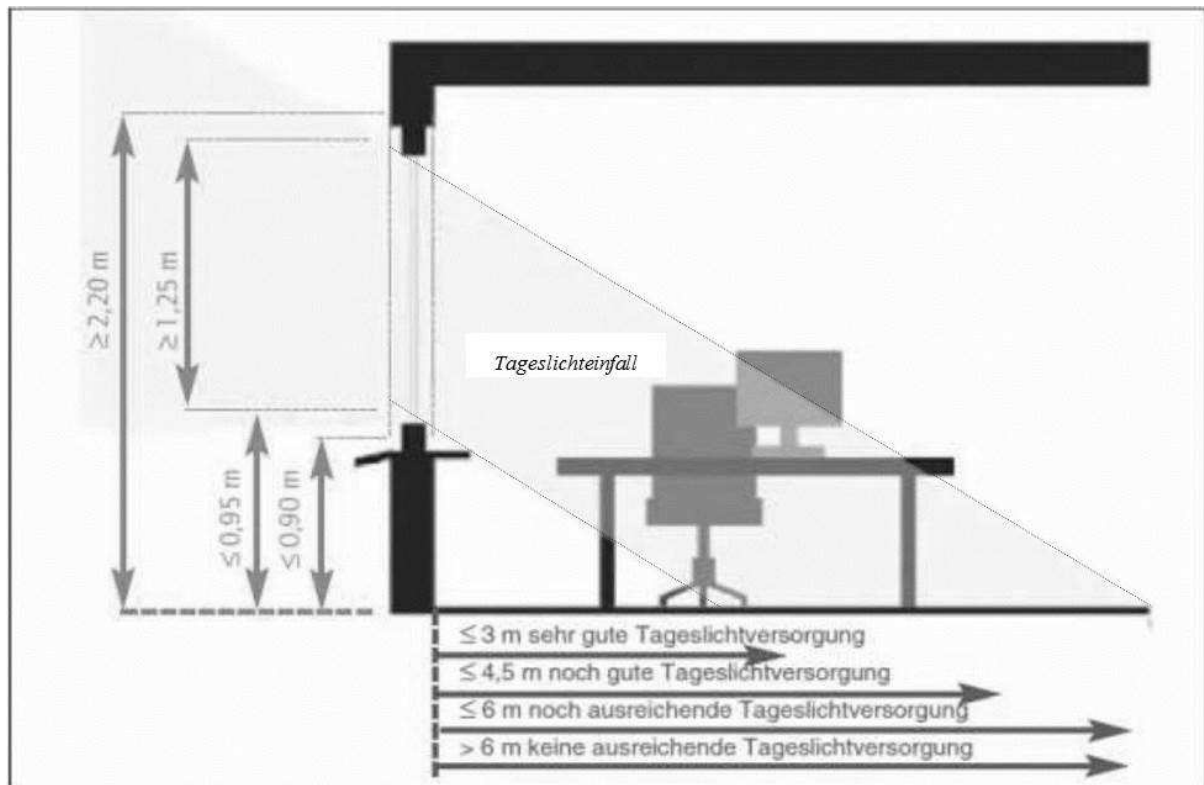
Wenn keine der oben genannten Einflussfaktoren reduzierend wirken, wird eine ausreichende Tageslichtbeleuchtung erreicht, „wenn das Verhältnis von lichtdurchlässiger Fläche (z.B. von Fenstern, Türen, Wänden, Dachoberlichtern) zur Raumgröße mindestens 1:10 (entspricht 10% Verglasungsfläche) beträgt. Für Räume mit höheren Sehanforderungen ist von einem Verhältnis von 1:5 (entspricht 20% Verglasungsfläche) auszugehen.“ (DGUV (Hrsg.) 2009: S.9.). Dies Werte gelten für übliche Raumabmessungen bei einem Verhältnis von Raumbreite zu Raumtiefe von bis 1:2, wenn dabei die Raumtiefe <6m ist (DGUV (HRSG.) 2011B: S.4). Für das Einzelbüro mit seiner Raumbreite von 5,30m und Raumtiefe von 4,60m, wird sowohl dieses Verhältnis eingehalten als auch die max. Raumtiefe wesentlich unterschritten.

Ein entsprechendes ausreichendes Beleuchtungsniveau mit Tageslicht bei der ermittelten Grundfläche von 24,38m² (5,30m*4,60m) wird somit erreicht, wenn mindestens 2,44m² (1:10) bzw. 4,88m² (1:5) Fensterfläche vorhanden sind und wenn keine sonstigen lichtdurchlässige Flächen (Lichtfirste, Dachfenster, usw.) verbaut sind.

Da dem Verfasser keine Angaben zu den Fenstern (außer der eingezeichneten Anzahl von 4Stück) vorliegen, wird unterstellt, dass jedes Fenster (s. h. folgende Abb.) eine lichtdurchlässige Höhe von 1,25m hat und eine lichtdurchlässige Breite von 1,00m angenommen wird, entspricht dies nach Multiplikation einer durchsichtigen Fensterfläche (Verglasungsfläche) von 1,25m². Bei vier Fenstern resultiert eine entsprechende Gesamtfensterfläche von 5,00m² Fensterfläche (gemäß BGI7007 können für die Rahmenflächen von Fenstern ca. 25% unterstellt werden). Wird diese Verglasungsfläche durch die Grundfläche des Raumes von 24,38m² dividiert, so entspricht dies umgerechnet einer Verglasungsfläche von 20,5% im Verhältnis zur Grundfläche. Entsprechend den weiteren Annahmen in der BGI 7007 kann damit davon ausgegangen werden, dass am Büroarbeitsplatz an 85% aller Tage im Jahr, zwischen 8:00-17:00Uhr, eine horizontale Beleuchtungsstärke von $\geq 500\text{Lux}$ erreicht wird (vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.24ff).

Die Abbildung „Tageslichteinfall am Büroarbeitsplatz der Berater“ veranschaulicht den Sonnenlichteinfall auf den Büroarbeitsplatz des Beraters in seinem Einzelbüro und zeigt aufgrund der parallelen Anordnung des Büroarbeitsplatzes die mögliche Sichtverbindung für den Berater nach Außen (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.5).

Abb. 52: Tageslichteinfall am Büroarbeitsplatz des Beraters



Quelle: DGUV (Hrsg.) 2011b: S.5: Verwendungszweck und Grafik geändert.

2. Sichtverbindung nach Außen

Die Fenster sollten so angeordnet und gestaltet sein, dass eine Sichtverbindung der beiden Akteure nach Außen möglich sein, da die daraus resultierenden Wahrnehmungen wesentlich für deren Befinden sind. Wie bereits beschrieben, gilt diese Forderung für den Büroarbeitsplatz des Beraters als erfüllt. Aufgrund der Anordnung des Kommunikationsarbeitsplatzes in dem Raum mit der daraus resultierenden Sitzposition der beiden Akteure zueinander, wird einer der Beiden keine direkte Sichtverbindung nach Außen haben, wenn sie sich gegenüber hinsetzen. Über mögliche zu erwartende Wirkungen auf die betroffenen Person und damit auch auf das Beratungsgespräch, sind in den vorliegenden Quellen keine Aussage zu finden (vgl. DGUV (Hrsg.) 2011a: S.4 sowie vgl. VBG/LiTG (Hrsg.) 2008: S.7).

Gemäß der BGI 7007 sollte, neben der oben ermittelten ausreichenden Verglasungsfläche für eine gute Sichtverbindung nach Außen, die jeweilige Brüstungshöhe (Unterkante Fensterglas) nicht über $0,85\text{ m}$ liegen, damit die beiden Akteure im Sitzen ungehindert nach draußen blicken können. Die jeweilige Glasflächenbreite sollte dabei bei $\geq 1,00\text{ m}$ liegen und jeweils

eine Glasflächenhöhe von $\geq 1,25\text{m}$ aufweisen damit ein ausreichend großer Umgebungsausschnitt wahrgenommen werden kann (DGUV (HRSG.) 2009: S.30).

3. Sonnenschutz

Der Büroarbeitsplatz des Beraters unterliegt aufgrund der Ausstattung mit einem PC/Notebook der Bildschirmarbeitsverordnung und ist damit generell mit Vorrichtungen zum Schutz vor Blendungen und Reflexionen durch indirekten oder direkten Tageslichteinfall zu versehen (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6). Sonnenschutzvorrichtungen können außen liegend (Außenjalousien, Markisen), zwischen den Fensterscheiben (Mehrfachverglasungen, Doppelfenster) oder innen liegend (Vertikal- und Innenjalousien, Rollos, Faltstores) verbaut sein (vgl. VBG (HRSG.) 2005B: S.23ff).

4. Lichtfarbe und Farbwirkungen

Damit möglichst der gesamte Wellenbereich des sichtbaren Lichtes durch die Fenster gelangen kann, sollten farbneutrale Verglasungsmaterialien verbaut sein bzw. werden, womit die oben beschriebenen positiven Wirkungen des Tageslichtes auf die beiden Akteure erreicht werden können (vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4, DGUV (HRSG.) 2011B: S.6).

C.1.3 Künstliche Beleuchtung

Ausreichend Tageslicht steht i.d.R. weder ganzjährig, noch über den Zeitraum eines Arbeitstages, für eine ausreichende Beleuchtung zur Verfügung. Um insbesondere das notwendige Beleuchtungsniveau zu erreichen, wird eine ergänzende künstliche Beleuchtung benötigt. Je nach Jahreszeit und Tageszeit reicht dabei deren benötigte Bandbreite von 0% (bspw. bei Sonnenschein) bis zu 100% (bspw. in den Abendstunden). Mit dem aktuellen Stand der Technik von Leuchtmitteln kann dabei die volle Wellenlänge des Sonnenlichtes nicht abgebildet werden (vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4ff, DGUV (HRSG.) 2011B: S.6ff).

In der ASR A3.4 wird hierzu als allgemeine Anforderung an das Einrichten und Betreiben von Arbeitsstätten ausgeführt: *„Die Arbeitsstätten müssen mit Einrichtungen für eine der Sicherheit und dem Gesundheitsschutz der Beschäftigten angemessenen künstlichen Beleuchtung ausgestattet sein.“* (BMAS (HRSG.) 2011: S.6). Dies bedingt das Vorhandensein von künstlichen Beleuchtungsanlagen. In der ArbStättV zur grundsätzlichen Gestaltung formuliert: *„Die Beleuchtungsanlagen sind so auszuwählen und anzuordnen, dass sich*

dadurch keine Unfall- oder Gesundheitsgefahren ergeben können.“ (BMJ (HRSG.) 2004 S.10).

Aufgrund einer nicht vorgefundenen Begriffsdefinition „künstliche Beleuchtung“, wird diese vom Verfasser in Anlehnung an die vorherigen Ausführungen und zugrunde liegenden Quellen als „das Tageslicht ergänzende Beleuchtung mittels technischer Beleuchtungsanlagen zur Erreichung der Richtwerte für die Beleuchtung von Arbeitsstätten“ definiert. Wesentliche bestimmende Parameter sind dabei die unten aufgeführten Gütemerkmale der künstlichen Beleuchtung.

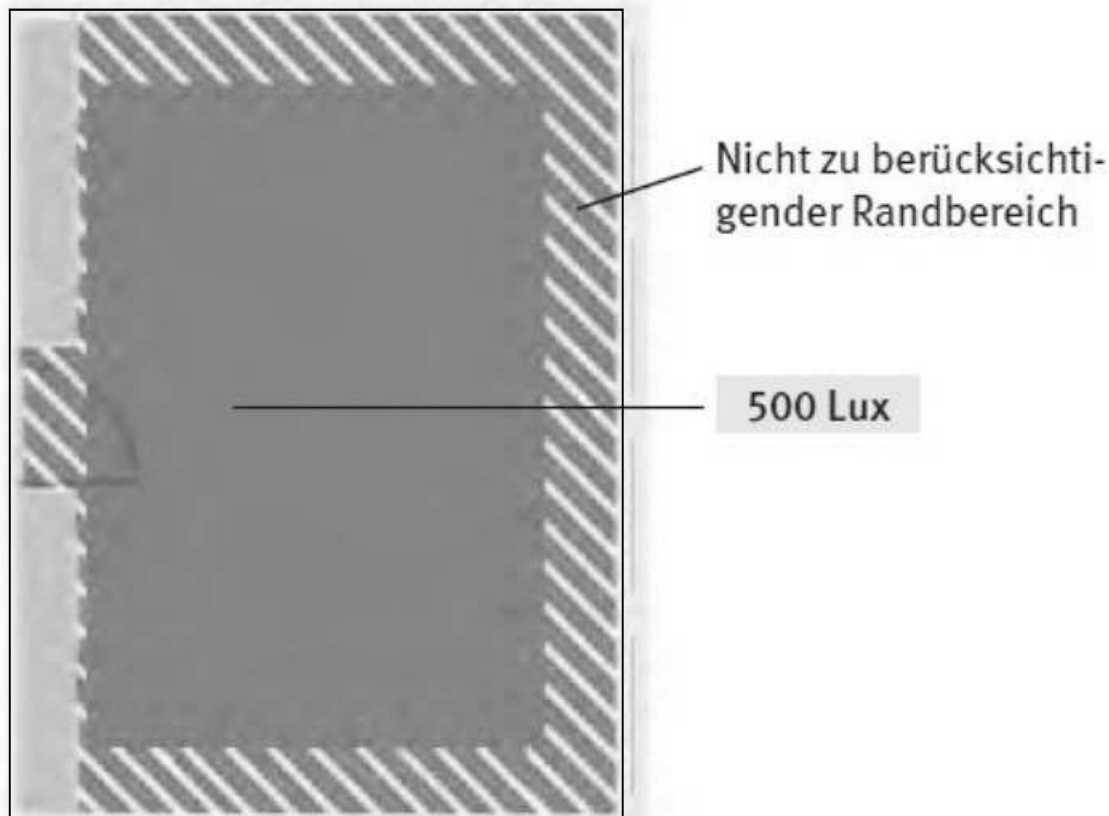
Beleuchtungskonzepte

Im Folgenden werden drei grundlegende Beleuchtungskonzepte für das Einzelbüro anhand der BGR 131-2 skizzenhaft vorgestellt. Diese können im Bedarfsfall miteinander kombiniert werden. Bedingt durch sicherheitstechnische Gründe ist für das Einzelbüro ein Wartungswert der horizontalen Beleuchtungsstärke für die beiden Arbeitsbereiche von $\geq 300\text{Lux}$ festgelegt (DGUV (HRSG.) 2011B:7ff).

1. Raumbezogene Beleuchtung

Bei diesem Konzept wird das Einzelbüro als ein Arbeitsbereich betrachtet, womit an jeder Stelle im Raum ein Wartungswert der horizontalen Beleuchtungsstärke von 500Lux zu erreichen ist. Die Abbildung „Raumbezogene Beleuchtung des Einzelbüros“ veranschaulicht diese Konzept (VBG (HRSG.) 2012A: S.67).

Abb. 53: Raumbezogene Beleuchtung des Einzelbüros

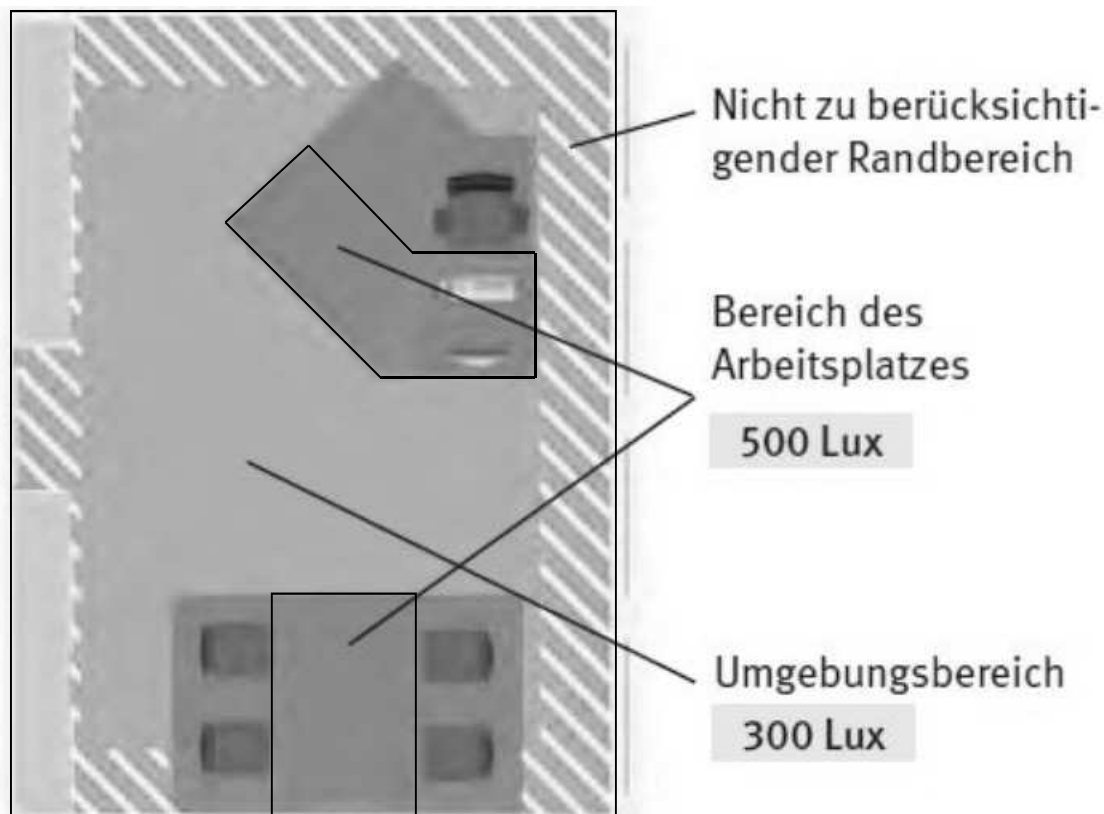


Quelle: VBG (HRSG.) 2012A: S.67: geändert; Abb. zeigt den Grundriss eines vergleichbaren Büros der untersuchten Büroraumvariante; an der linken Wand sind Schränke und die Tür eingezeichnet; bis auf den nicht zu berücksichtigenden Randbereich, ist aufgrund der Sehaufgaben im Einzelbüro, ein Wartungswert der horizontalen Beleuchtungsstärke von 500Lux für die gesamte Grundfläche zu erreichen.

2. Arbeitsbereichsbezogene Beleuchtung

Mit diesem Konzept werden die beiden Arbeitsbereiche des Beraters, nicht nur zur Erfüllung der dort erforderlichen Sehaufgaben, gesondert vom Umgebungsbereich beleuchtet. Die Beleuchtung des Letztgenannten dient somit als Grundbeleuchtung für das Einzelbüro. Durch eine getrennte Beleuchtung mit einhergehender separater Lichtschaltung, kann je nach Nutzung (Büro oder Beratung), jeweils der eine oder andere Arbeitsbereich beleuchtet werden. Findet bspw. das Beratungsgespräch statt, so wird der Kommunikationsarbeitsplatz mit $\geq 500\text{Lux}$ und der Büroarbeitsplatz entsprechend dem Umgebungsbereich, mit $\geq 300\text{Lux}$ beleuchtet, womit dieser optisch für die beiden Akteure in den Hintergrund treten wird. Die Abbildung „Arbeitsbereichsbezogene Beleuchtung des Einzelbüros“ veranschaulicht dieses Konzept (VBG (HRSG.) 2012A: S.67)

Abb. 54: Arbeitsbereichsbezogene Beleuchtung des Einzelbüros

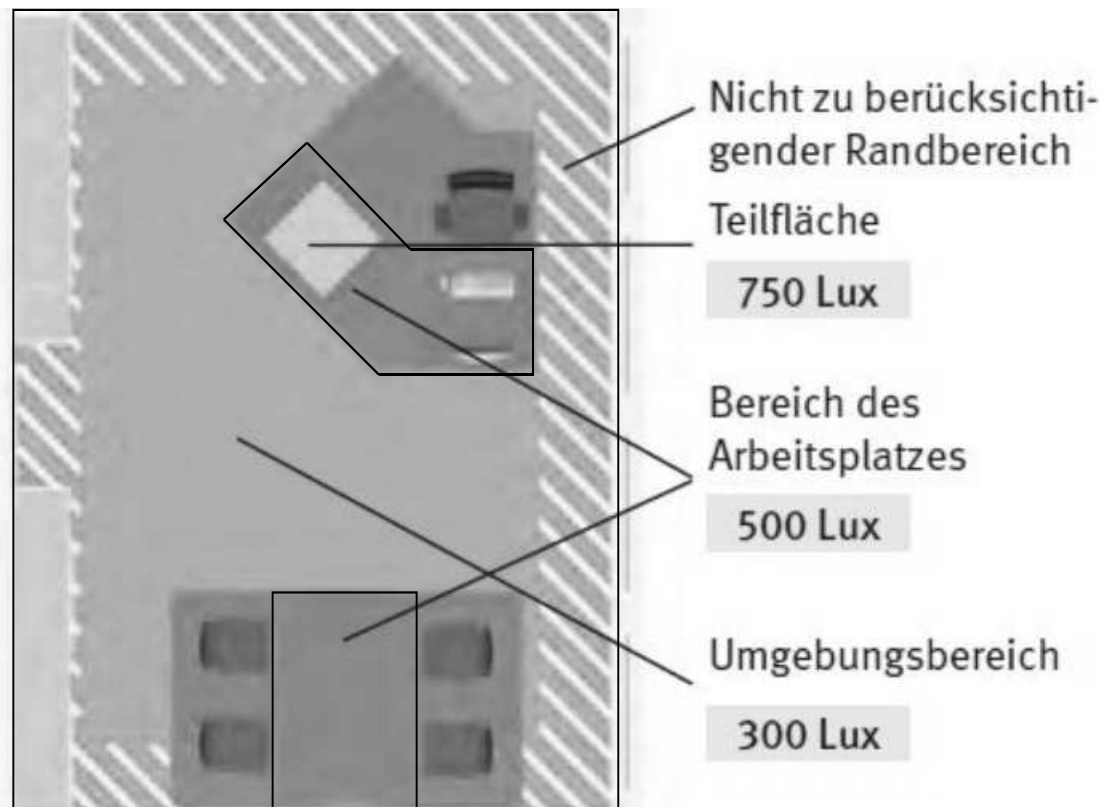


Quelle: VBG (HRSG.) 2012A: S.67: geändert; Abb. zeigt den Grundriss eines vergleichbaren Büros der untersuchten Büroraumvariante; an der linken Wand sind Schränke und die Tür eingezeichnet; für den Umgebungsbereich gilt aus sicherheitstechnischen Gründen ein Wartungswert der horizontalen Beleuchtungsstärke von $\geq 300\text{Lux}$; die beiden Arbeitsplätze sind aufgrund der Sehaufgaben mit $\geq 500\text{Lux}$ zu beleuchten. Bis auf den Kommunikationsarbeitsplatz, kann ein 0,50m breiter Randbereich unberücksichtigt bleiben.

3. Teilflächenbezogene Beleuchtung

Aufbauend auf die zuvor vorgestellten Beleuchtungskonzepte werden gesonderte Teilflächen der beiden Arbeitsbereiche „Büro“ und „Beratung“ ausgeleuchtet, wenn es die Sehaufgaben für Berater, Ratsuchenden oder für Beide erforderlich machen. Hierzu gehört bspw. das Lesen von Schriftstücken, das Verfassen von Notizen oder Texten oder das Anfertigen von Zeichnungen. So sind die beiden Arbeitsbereiche mit einem entsprechenden Wartungswert von $\geq 500\text{Lux}$ und die benötigte Teilfläche mit $\geq 750\text{Lux}$ zu beleuchten, wie sich mit der Abbildung „Teilflächenbezogene Beleuchtung des Einzelbüros“ für den Büroarbeitsplatz darstellen lässt (VBG (HRSG.) 2012A: S.67).

Abb. 55: Teilflächenbezogene Beleuchtung des Einzelbüros



Quelle: VBG (HRSG.) 2012A: S.67: geändert; Abb. zeigt den Grundriss eines vergleichbaren Büros der untersuchten Büroraumvariante; an der linken Wand sind Schränke und die Tür eingezeichnet; für den Umgebungsbereich gilt aus sicherheitstechnischen Gründen ein Wartungswert der horizontalen Beleuchtungsstärke von $\geq 300\text{Lux}$; die beiden Arbeitsplätze sind aufgrund der Sehaufgaben mit $\geq 500\text{Lux}$ und die Teilfläche für die Lese- und Schreibaufgaben mit einem entsprechenden Wartungswert von $\geq 750\text{Lux}$ zu beleuchten. Bis auf den Kommunikationsarbeitsplatz, kann ein 0,50m breiter Randbereich unberücksichtigt bleiben.

Werden die beiden Arbeitsbereiche und der Umgebungsbereich, wie im Konzept 1 und 2 vorgestellt, weitestgehend gleichmäßig beleuchtet, können störende Helligkeitsunterschiede und Stellen mit zu hoher Leuchtdichte („Spot an -Licht aus“) vermieden werden. Hierdurch bleibt die visuelle Aufmerksamkeit auf der Sehaufgabe es findet hierauf keine optische Ablenkung statt. Folglich sind bspw. bei einem arbeitsbereichsbezogenen Beleuchtungskonzept die beiden Arbeitsplätze so zu beleuchten, dass von den beiden Tischflächen mit $\geq 500\text{Lux}$ jeweils ein fließender und gleichmäßiger Abfall zum beleuchteten Umgebungsbereich auf $\geq 300\text{Lux}$ erfolgt (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.13).

Gütemerkmale der künstlichen Beleuchtung

1. Beleuchtungsniveau

Wie bereits erörtert, ist das Beleuchtungsniveau an den beiden Arbeitsplätzen des Beraters immer eine Zusammensetzung aus natürlicher und künstlicher Beleuchtung. Die künstliche Beleuchtung mit den vorgestellten drei Beleuchtungskonzepten ist somit immer als Ergänzung oder als Ersatz an dunklen Tages-/Jahreszeiten zu sehen (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6).

Wie bereits mit dem Arbeitsplatzkonzept konkretisiert, sind im Einzelbüro zwei Arbeitsplätze, die sogenannten Arbeitsbereiche, angeordnet. Um bzw. an diese anschließend, liegen die Umgebungsbereiche, die sich bis an die Raumwand am Kommunikationsarbeitsplatz (der Arbeitstisch steht direkt an der Wand) bzw. bis an einen 0,50m breiten Randstreifen entlang der Wände ausdehnen. Nutzt bspw. der Berater an seinem Büroarbeitsplatz des Weiteren einen Teil dieser Arbeitsfläche zum Lesen oder Schreiben, so ist diese Fläche aufgrund der damit verbundenen höheren Sehaufgaben, als Teilfläche anzusprechen und entsprechend zu beleuchten (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.24).

Zur Einschätzung der oben genannten Beleuchtungsstärken im Rahmen einer Gesamtbetrachtung von verschiedenen Arbeits- und Verkehrsräumen soll die Abbildung „Empfohlene Beleuchtungsstärken für Arbeits- und Verkehrsräume“ dienen (VBG (Hrsg.) 2012b: S.25). Es wird ersichtlich, dass diese Werte je nach Raumfunktionskonzept sowie unter Sicherheitsaspekten sehr unterschiedlich ausfallen. So reicht bspw. im Flur bereits eine Beleuchtungsstärke von 50lx für die Sehaufgabe „Gehen“ und „Orientieren“ aus. Aufgrund der vorliegenden Ausführungen und obigen Überlegungen im Rahmen der Umweltpsychologischen Konzepte sollte dieser Wert deutlich höher liegen. Ziel sollte es hiernach sein, dass der Ratsuchende nicht durch einen „dunklen“ Flur gehen muss. Orientiert an der Beleuchtung des Umgebungsbereiches im Einzelbüro und der unten aufgeführten Werte für Warteräume und Empfangsbereiche, sollten hier $\geq 200\text{lx}$ erreicht werden. Ferner werde hohe Leuchtdichteunterschiede beim Wechsel von einem Raum in den anderen (bspw. dunkler Flur - helles Einzelbüro -oder umgekehrt) vermieden (vgl. VBG (HRSG.) 2012B: S.25; vgl. WALDEN 2004C: S.68ff sowie vgl. FISCHER 1990: S.57ff).

Abb. 56: Empfohlene Beleuchtungsstärken für Arbeits- und Verkehrsräume

Empfehlungen für Beleuchtungsstärken	
Art des Innenraumes beziehungsweise der Tätigkeit	Mindestwert der Beleuchtungsstärke lx
Büros und büroähnliche Arbeitsbereiche	
Büroräume (Schreiben, Lesen, Datenverarbeitung)	500
Technisches Zeichnen (Handzeichnen)	750
Konferenz- und Besprechungsräume*	500
Empfangstheke, Schalter, Portiertheke	300
Archive	200
Verkehrswege in Gebäuden	
Verkehrsflächen und Flure	50
Verkehrsflächen und Flure im Bereich von Absätzen und Fluren	100
Treppen, Fahrtreppen, Fahrsteige, Aufzüge	100
Haustechnik	
Haustechnische Anlagen, Schaltgeräteräume	200
Allgemeine Räume	
Lagerräume mit Leseaufgabe	200
Kantinen, Teeküchen	200
Pausen-, Warte-, Aufenthaltsräume	200
Umkleideräume, Waschräume, Bäder, Toiletten	200
Verkehrswege im Außenbereich	
Fußwege	5
Betriebliche Parkplätze im Außenbereich	10

Quelle: VBG (Hrsg.) 2012b: S.25; *=Empfehlung gemäß DIN 12464.

Leuchtdichten

Zu hohe Helligkeitsunterschiede zwischen den Beleuchtungsbereichen innerhalb des Einzelbüros sowie zu angrenzenden Räumen führen aufgrund der Hell-Dunkel-Adaption zu hohen Anpassungsleistungen der Augen der beiden Akteure. Daneben sind innerhalb des Einzelbüros sehr geringe Unterschiede ebenfalls zu vermeiden, da dies zu einem monotonen Eindruck des Einzelbüros führt (VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.13). Dieses Verhältnis der Leuchtdichten wird, als „Maß für den Helligkeitseindruck einer beleuchteten oder leuchtenden Fläche“, in der Einheit cd/m angegeben, und „durch das Verhältnis der Lichtstärke zur Größe dieser Fläche“, definiert (DGUV (HRSG.) 2011B: S.25). Liegt ein

Verhältnis der Leuchtdichten, bspw. zwischen einem Arbeitspapier welches sich auf dem Tisch zwischen den beiden Akteuren befindet und dem Tisch an dem sie sitzen von ca. 3:1 sowie zwischen diesem Arbeitspapier und den Wandflächen von ca. 10:1 vor, so ist dieses als ausgewogen anzusprechen und bewirkt für die beiden Akteure angenehme Sehbedingungen. Ein helleres Arbeitsfeld als die Umgebung fördert somit die Aufmerksamkeit auf dieses (DGUV (HRSG.) 2011B: S.13).

Die Leuchtdichtevertelung wird gemäß der BGI 856 beeinflusst durch „*die Beleuchtung im Zusammenspiel mit den lichttechnischen Eigenschaften der Oberflächen von Arbeitsmitteln, Einrichtungsgegenständen und Raumbegrenzungsflächen.*“ (VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.13). Als entsprechende Eigenschaften sind die Reflexionsgrade, Glanzeigenschaften und der jeweilige Farbton der jeweiligen Oberfläche zu benennen.

Reflexionsgrad

Der Reflexionsgrad ist als „*Maß der Reflexion*“, der „*das Verhältnis von reflektiertem Lichtstrom zu auftreffendem Lichtstrom*“ angibt, zu definieren (BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.31). Für die Decke des Einzelbüros ist ein mittlerer Grad von 0,7 bis 0,9, für die Wände 0,5 bis 0,8 und für den Fußboden 0,2 bis 0,4 anzustreben. Für die Arbeitsflächen, Arbeitsmittel und Einrichtungsgegenstände im Einzelbüro, werden entsprechende Reflexionsgrade von 0,2 bis 0,7 sowie Glanzeigenschaften mit einem matten bis seidenmatten Glanzgrad empfohlen (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.13f sowie VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.13f). Eine Einordnung der genannten Reflexionsgrade zeigt die Abbildung „Reflexionsgrade verschiedener Oberflächen und Materialien“ (BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.31).

Abb. 57: Reflexionsgrade verschiedener Oberflächen und Materialien

Oberfläche/Material	Reflexionsgrad
Aluminium, eloxiert, matt	0,75 – 0,84
Chrom, poliert	0,60 – 0,70
Ahorn, Birke	ca. 0,60
Eiche, dunkel poliert	0,10 – 0,15
Granit	0,20 – 0,25
Marmor, poliert	0,30 – 0,70
Verputz / Gips	ca. 0,80
Zement, Beton, roh	0,20 – 0,30
Farbanstrich weiß	0,75 – 0,85
Farbanstrich dunkelgrau	0,10 – 0,15
Farbanstrich hellgelb	0,60 – 0,70
Dunkelrot	0,15 – 0,20
Samt schwarz	0,005 – 0,04
Zum Vergleich:	
Vegetation (Mittelwert)	ca. 0,25
Schnee (frisch)	ca. 0,75

Quelle: BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.31.

2. Begrenzung von Blendung und Reflexionen

Im Beratungsgespräch können störende Blendungen in Form von Direkt- oder Reflexblendung bei den beiden Akteuren auftreten, wie die Abbildung „Direktblendung und Reflexblendung am Büroarbeitsplatz des Beraters“ darstellt. Direkte Blendungen können bspw. durch eine tief stehende Sonne mit direkter Sonneneinstrahlung, durch das Fenster oder durch blendende Leuchten, bspw. falsch ausgerichtete Halogenscheinwerfer, hervorgerufen werden. Reflexblendung entsteht bspw. durch Spiegelungen auf Bildschirmoberflächen von PC/Notebook oder aufgrund ungünstiger Oberflächeneigenschaften von Tischflächen, Flächen von Schranktüren. usw.

Direktblendung kann zum einen als psychologische Blendung auftreten, wenn diese als störend empfunden wird, aber nicht direkt die Sehleistung herab setzt. Negative Wirkungen auf das Wohlbefinden sind bei den beiden Akteuren ebenso möglich wie eine verringerte Arbeitsleistung, Konzentrationsfähigkeit oder Leistungsbereitschaft. Fehlhaltungen und Ermüdungserscheinungen sind als Folgeerscheinungen zu benennen.

Zum anderen kann eine physiologische Blendung auftreten, wenn bspw. Sonnenstrahlen direkt in die Augen gelangen. Die Sehleistung wird hierdurch direkt herabgesetzt, welches im Weiteren die visuelle Kommunikation zwischen den beiden Akteuren negativ beeinflussen wird oder unmöglich macht. Diese Art der Blendung tritt normalerweise nicht bei der künstlichen Beleuchtung auf, wenn die psychologische Blendung im Einzelbüro begrenzt ist

bzw. wird. Folglich ist das Einzelbüro so zu gestalten, dass möglichst wenig Direktblendung oder Reflexblendung, weder durch natürliche noch durch künstliche Beleuchtung, an den beiden Arbeitsplätzen auftreten kann (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.15ff).

Abb. 58: Direktblendung und Reflexblendung am Büroarbeitsplatz des Beraters

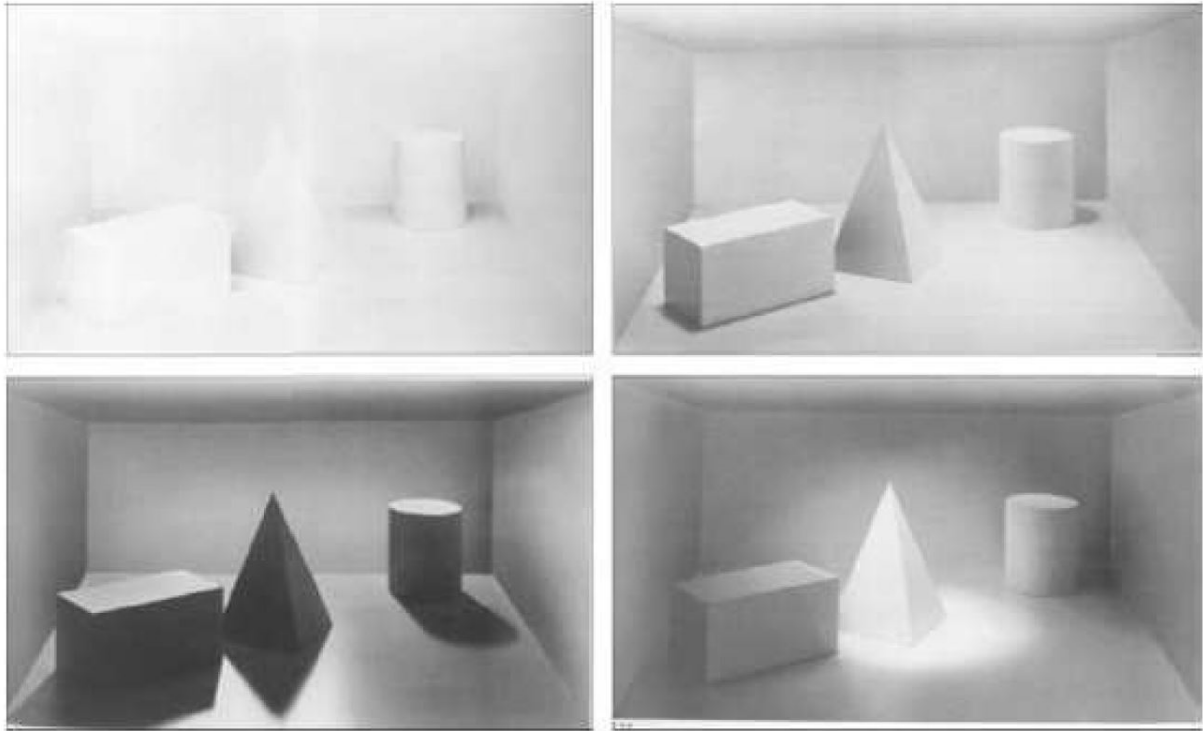


Quelle: VBG (HRSG.) 2012A: S.70. links: Direktblendung durch Sonnenstrahlen; rechts: Reflexblendung durch Sonnenstrahlen, die a) auf dem Arbeitstisch sowie b) auf der Bildschirmoberfläche reflektiert.

3. Körperwiedergabe (Schattigkeit) und störende Schatten

Je nach Schattigkeit (Körperwiedergabe) im Einzelbüro wird die räumliche Wahrnehmung von Objekten, wie Körper und Gesicht des Gegenübers oder von den Gegenständen im Raum, positiv beeinflusst oder erschwert. Besonders der Ratsuchende, der diesen Raum erstmalig betritt, ist hiervon betroffen. Für eine möglichst optimale Schattigkeit ist ein ausgewogenes Verhältnis von diffusem und gerichtetem Licht durch die Beleuchtung zu gewährleisten, wie in der Abbildung „Schattigkeit und räumliche Wahrnehmung von Objekten“ auf dem Bild oben rechts erkennbar. Das Bild oben links zeigt eine rein diffuse Beleuchtung, die zur Schattenarmut führt. Hier ist die räumliche Wahrnehmung nahezu unmöglich, es entsteht ein monotoner Raumeindruck, welcher mit einer unangenehmen Raumempfindung einhergeht. Ferner würde eine hohe Unfallgefahr für die beiden Akteure bestehen, da Gefahrenquellen kaum erkannt werden können. Im Gegensatz dazu ist auf dem Bild unten links, eine rein gerichtete Beleuchtung, bspw. mittels halogenen Deckenstrahlern abgebildet. Hier entsteht eine hohe Schattigkeit und große Schattenwurfflächen der Objekte auf der Bodenfläche, die die Qualität der Raumwahrnehmung ebenfalls reduzieren (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.16, S.23 und S.26 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.21).

Abb. 59: Schattigkeit und räumliche Wahrnehmung von Objekten



Quelle: DGUV (HRSG.) 2011B: S.26.

4. Lichtfarbe und Farbwiedergabe

Die von den beiden Akteuren empfundene Lichtatmosphäre wird vornehmlich durch die Lichtfarbe und die Farbwiedergabeeigenschaft hervorgerufen und beeinflusst deren Stimmung und Wohlbefinden. Die BGR 131-2 definiert dazu Lichtfarbe als „*Farbeindruck einer Lichtquelle, z.B. Lampe, Tageslicht.*“, welche durch die Farbtemperatur bestimmt und in Kelvin (K) angegeben wird (DGUV (HRSG.) 2011B: S.26).

Die Abbildung „Farbtemperaturen von Tageslicht und künstlicher Beleuchtung“ zeigt Farbtemperaturen verschiedener Lampentypen im Vergleich zum Tageslicht (BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.12).

Abb. 60: Farbtemperaturen von Tageslicht und künstlicher Beleuchtung

Glühlampe	2.600–2.700 K
NV-Halogen-Glühlampe	3.000–3.200 K
Leuchtstofflampe	2.700–6.500 K
Halogen-Metall dampflampe	3.000–5.400 K
Zum Vergleich	
Tageslicht	6.500 K
Blauer Himmel	12.000 K

Quelle: BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.12.

Zur Farbwiedergabeeigenschaft wird ausgeführt: „...ist die Wirkung einer Lichtquelle auf den Farbeindruck, den ein Mensch von einem Objekt hat, das mit dieser Lichtquelle beleuchtet wird.“ (DGUV (HRSG.) 2011B: S.26.). Die Abbildung „Farbwiedergabe bei Tageslicht vs. bei künstlicher Beleuchtung“ stellt eine Rose dar, die auf dem linken Bild mit Tageslicht beleuchtet wird. Wird die gleiche Rose bspw. mit einer Natriumdampf-Niederdrucklampe beleuchtet, so stellt sich beim Betrachten ein „blasser“, monotoner und unnatürlicher Farbeindruck dar, da diese Lampenart weder rot, blau noch grün in ihrem Farbspektrum enthält (FGL (HRSG.) 2008: S.8).

Abb. 61: Farbwiedergabe bei Tageslicht vs. bei künstlicher Beleuchtung



Quelle: FGL (HRSG.) 2008: S.8.

In der Regel stehen für die Beleuchtung des Einzelbüros die drei Lichtfarben, warmweiß (ww; <3300K), neutralweiß (nw; 3300-5300K) sowie tageslichtweiß (tw; >5300K) zur Verfügung. Für die künstliche Beleuchtung des Einzelbüros werden aufgrund der größten Ähnlichkeit in der spektralen Zusammensetzung gegenüber dem Tageslicht, Lampen mit einer Farbtemperatur $\geq 4000\text{K}$ empfohlen. Neutralweiße und tageslichtweiße Lichtfarben wirken sich positiv auf die Bewusstseinswachheit (Vigilanz) und damit auf die Leistungsfähigkeit der beiden Akteure aus. Werden ausschließlich tageslichtweiße Lampen eingesetzt, so kann dieses Licht bei der empfohlenen Beleuchtungsstärke $\geq 500\text{Lux}$ in der dunklen Tageszeit als „kühl“ und „kalt“ von den beiden Akteuren empfunden werden.

Möchte der Berater an seinem Kommunikationsarbeitsplatz mithilfe der Beleuchtung eine wohnliche Stimmung erzeugen, so sollten Lampen mit warmweißem Licht verwendet werden, da diese mit einem relativ hohen Rotanteil dem Kerzenlicht entsprechen. Für seinen Büroarbeitsplatz würden sich aufgrund der oben gemachten Ausführungen Lampen mit neutralweißer oder tageslichtweißer Lichtfarbe anbieten (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6 und S.16 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.21ff).

Mit dem Allgemeinen Farbwiedergabeindex (R_a), welcher in einem Bereich zwischen 0 - 100 liegen kann, kann jede Lampe auf ihre Farbewiedergabeeigenschaft bewertet werden, wobei ein Wert von 100 eine 100%-ige Farbwiedergabe bedeuten würde. Für eine möglichst optimale Farbwiedereigenschaft sind bei allen drei vorgestellten Beleuchtungskonzepten, Lampen mit einem entsprechenden Index von ≥ 80 zu verwenden (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6 und S.16 sowie vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.21ff).

5. Flimmerfreiheit

Werden zur Beleuchtung des Einzelbüros bspw. Leuchtstofflampen verwendet, kann es aufgrund des technischen Aufbaues zu Flimmererscheinungen und Pulsation kommen. Sehstörungen und Ermüdungserscheinungen können die Folge sein. Um dies zu verhindern, ist darauf zu achten, dass entsprechende funktionstüchtige Vorschaltgeräte vorhanden sind (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.23 sowie vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.17).

Für die künstliche Beleuchtung des Einzelbüros kann der Berater bzw. die Beratungsorganisation zwischen einer großen Anzahl verschiedener Leuchten bzw. Leuchtensystemen wählen. Neben einer möglichst optimalen Beleuchtung unter den o.g.

Kriterien, als ein Auswahlkriterium, sind ferner gestalterische und wirtschaftliche Aspekte von Relevanz. Es empfiehlt sich somit, einen Beleuchtungsexperten hinzuzuziehen (vgl. BARTENBACH, DANLER, ET AL. 2012: S.22f).

Beleuchtungsarten

Grundsätzlich sind gemäß BGI 856 folgende drei Beleuchtungsarten möglich (vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.33ff):

1. Direktbeleuchtung: der Lichtstrom (umgangssprachlich: Licht) wird in das Einzelbüro unterhalb der Leuchte gelenkt.
2. Indirektbeleuchtung: der Lichtstrom der Leuchte wird oberhalb der Leuchte an die Decke/Wände des Einzelbüros gelenkt und von dort in den Raum reflektiert.
3. Direkt-/Indirektbeleuchtung: ist eine Kombination aus 1. und 2. um die jeweiligen Vorteile zu ergänzen und entsprechende Nachteile zu minimieren.

Wartung und Pflege

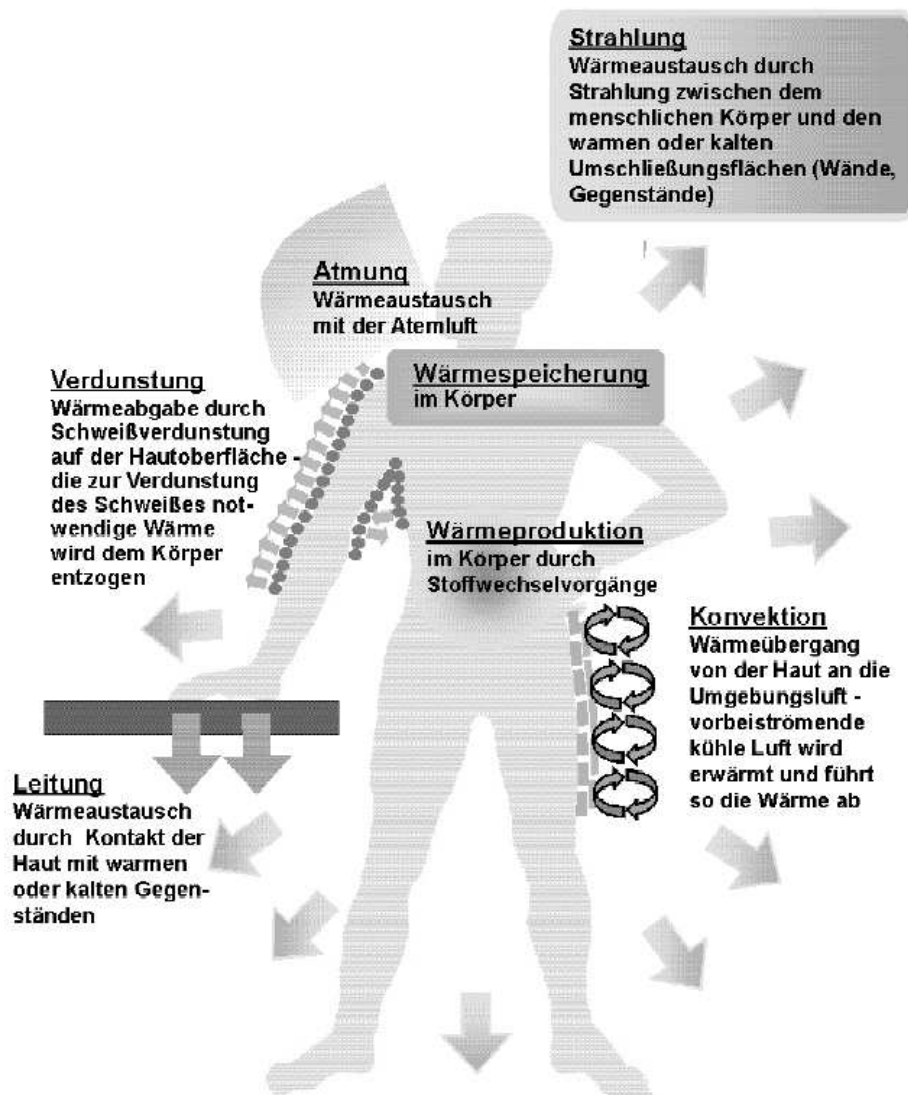
Aufgrund dessen, dass Beleuchtungsstärken der verschiedenen Lampen und Leuchten im Zeitablauf sowohl dem technischen Verschleiß unterliegen und altern, als auch verschmutzen, ist es für eine möglichst optimale Beleuchtung ebenfalls wichtig, dass für eine regelmäßige Wartung und Instandhaltung gesorgt wird. Ferner dunkeln Wandfarben im Zeitverlauf und es kann zu Verschmutzungen auf Oberflächen von Möbeln in dem Einzelbüro kommen, so dass ggfs. im Zeitablauf die Beleuchtungsstärken anzupassen sind (vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.19).

C.2. Raumklima und Luftqualität

Wie bereits dargestellt, werden die beiden Akteure in der untersuchten Bürovariante von einem Raumvolumen von ca. 60m³ umgeben. Wird vereinfachend unterstellt, dass dies dem Luftvolumen entspricht, dann stehen die beiden Akteure mit dieser über die Atmung und der körperlichen Wärmeregulation (Thermoregulation) über ihre Haut in permanentem Austausch.

Dies soll eingangs beispielhaft mit der Abbildung „Thermoregulation der beiden Akteure“ dargestellt werden (BAUA (HRSG.) 2006: S.13).

Abb. 62: Thermoregulation der beiden Akteuren



Quelle: BAUA (HRSG.) 2006: S.13. Zur Aufrechterhaltung der Körpertemperatur besteht grundsätzlich die Möglichkeit der Wärmefaufnahme oder der Wärmeabgabe.

Die Abbildung verdeutlicht, dass der menschliche Körper zur Erhaltung der Körpertemperatur von ca. 37°C, sowohl körpereigene Wärme produziert, von extern aufgenommene Wärme speichert oder Wärme an die Umgebung abgibt. Dieses findet zum einen bewusst, bspw. über die Bekleidung, über den Aktivitätszustand (Sitzen, Laufen, körperliche Arbeit, usw.) und über die Aufenthaltsdauer in einem Klimabereich (Büro, Draußen, Kühlhaus, usw.) statt. Zum anderen kann sich der Körper je nach Konstitution, über körpereigene Mechanismen, wie bspw. Frieren oder Schwitzen in gewissen Grenzen an das Raumklima anpassen. Werden diese Grenzen überschritten, kann sich dies negativ auf Wohlbefinden (bspw. Kreislaufstörungen oder Unwohlsein), Leistungsfähigkeit und Gesundheit der beiden Akteure

auswirken (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.104ff, BAUA (HRSG.) 2006: S.10ff sowie VWEW (HRSG.) 2008:S. 14/9).

C.2.1 Behaglichkeit als subjektives Klimaempfinden

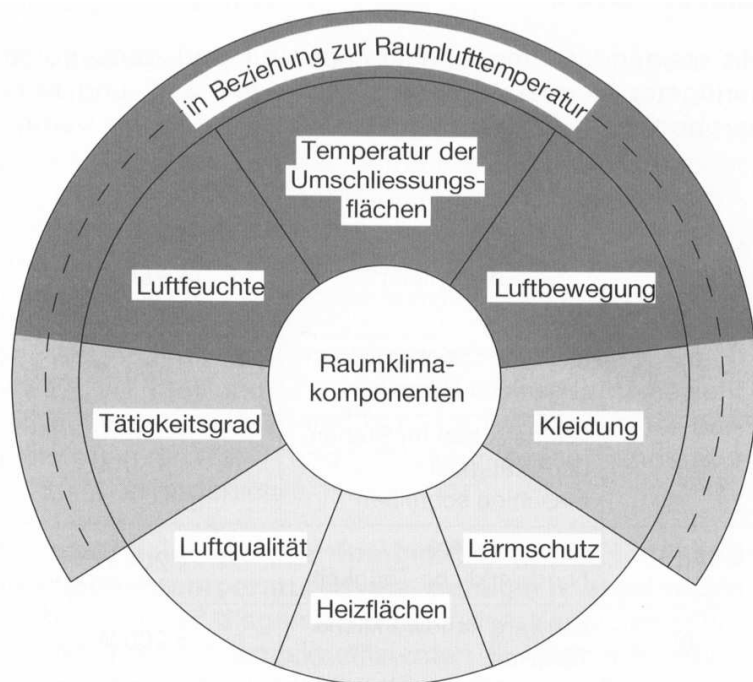
Grundlegend resultiert das individuelle Klimaempfinden aus zwei wesentlichen Quellen: Auf der einen Seite sind es physiologische und psychologische Faktoren der Person selbst, wie bspw. die geistige und körperliche Beanspruchung, die körperliche und psychische Verfassung sowie die Bekleidung während des Beratungsgespräches. Auf der anderen Seite sind äußere Klimafaktoren, wie Lufttemperatur, -feuchte und -geschwindigkeit sowie Wärmestrahlung zu nennen (HVBG (HRSG.) 2005: S.104ff).

Für das Verständnis ist es hier wichtig, dass zwischen dem Begriff der Raumtemperatur, definiert als *„die vom Menschen empfundene Temperatur. Sie wird u.a. durch die Lufttemperatur und die Temperatur der umgebenden Flächen (insbesondere Fenster, Wände, Decke, Fußboden) bestimmt.“* (BMAS (HRSG.) 2010: S.2) und dem im folgendem verwendeten Begriff der Lufttemperatur (Definition: s.u.) zu differenzieren ist. Wird bspw. im Einzelbüro eine Lufttemperatur von 22°C mittels Thermometer gemessen, so kann dies vom Berater als „angenehme“ Raumtemperatur empfunden werden. Betritt bspw. der von Draußen kommende Ratsuchende das Einzelbüro mit den 22°C Lufttemperatur, so kann er diese als „warme“ (Wintermonate) oder als „kalte“ (Sommerhitze) Raumtemperatur empfinden. Klimaempfindungen der beiden Akteure, wie „angenehm“, „zu warm“, „zu kalt“, „heiß“ sind folglich subjektiv und von einer ganzen Reihe von Faktoren abhängig.

In diesem Zusammenhang wird vielfach der Begriff „behaglich“ oder „Behaglichkeit“ verwendet, der *„das Klimaempfinden in einem Klimabereich, in dem sich die meisten Menschen wohl fühlen und in dem keine durch das Raumklima hervorgerufenen Gesundheitsprobleme auftreten.“*, beschreibt und als Maßstab für die Bewertung des Einzelbüros verwendet werden kann (HVBG (HRSG.) 2005: S.104).

Die Abbildung „Behaglichkeitsaspekte des Raumklimas im Einzelbüro“ zeigt dazu wesentliche Einzelaspekte des Raumklimas, die multifaktoriell auf die jeweils empfundene Behaglichkeit der Einzelperson wirken. Zur dort als wirksame Klimakomponente genannten Luftqualität zählen u.a. chemische (Lösemittel, usw.) und biologische (Bakterien, Milben, Schimmelpilze, usw.) Stoffe sowie Stäube (VWEW (HRSG.) 2008: S.14/9).

Abb. 63: Behaglichkeitsaspekte des Raumklimas im Einzelbüro



Quelle: VWEW (HRSG.) 2008: S.14/9.

Das zum Zeitpunkt des Beratungsgesprächs gültige meteorologische Klima („Wetter“) hat aufgrund der bereits erörterten Einzelaspekte, wie Jahreszeit (Sommerhitze, Winterkälte), Tageslichteinfall oder direkte Sonneneinstrahlung ebenfalls eine Wirkung auf das Raumklima. Diese lassen sich u.a. über Luftbewegung und -feuchte sowie über die Temperatur der Umschließungsflächen berücksichtigen. Raumlufttechnische Anlagen (Lüftungs-, Klimaanlage) sowie Gerüche haben ebenfalls einen Einfluss auf die o.g. Raumklimakomponenten und können den Einzelaspekten zugeordnet und bewertet werden (vgl. DGUV (HRSG.) 2008: S.5).

Es zeigt sich deutlich, dass physikalische, chemische und biologische Variablen multifaktoriell auf das Raumklima im Einzelbüro wirken. Folglich wird das Raumklima unter Grenzbetrachtungsaspekten, wie dem Behaglichkeitsbereich, betrachtet und bewertet (vgl. VWEW (HRSG.) 2008: S. 14/9ff; vgl. BAUA (HRSG.) 2006 sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.104).

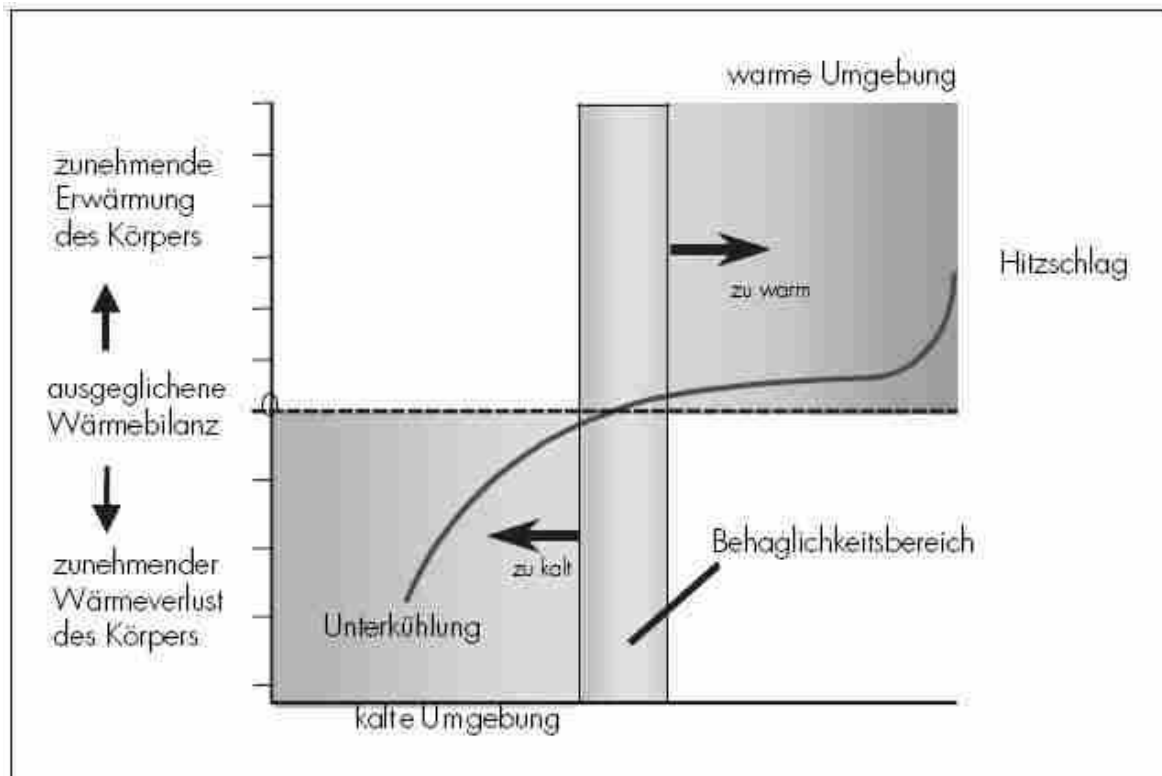
C.2.2 Thermische Behaglichkeit als messbare Zielgröße

Für die weiteren Ausführungen erfolgt zuerst eine Fokussierung auf die physikalisch-klimatischen Aspekte des Raumklimas, da hierzu aussagekräftige Werte für die Praxis

vorliegen und mit denen ein möglichst optimales Raumklima (der thermischen Behaglichkeit) für das Beratungsgespräch geschaffen werden kann. Im Anschluss werden die Qualitätsaspekte der Raumluft betrachtet. Für die beiden Arbeitsaufgaben des Beraters wird ferner unterstellt, dass es sich um leichte körperliche Arbeiten (Grad der Arbeitsschwere) im Sitzen (überwiegende Arbeitshaltung) handelt, welches damit im Rahmen der Beratungssituation ebenfalls für den Ratsuchenden Gültigkeit besitzt. Aufgrund dessen, dass der Berater (nicht nur) zu Beginn des Beratungsgesprächs keinen Einfluss auf die körperliche oder psychische Verfassung des Ratsuchenden oder dessen Bekleidungszustandes hat, wird als Bewertungsmaßstab die thermische Behaglichkeit als weitere Zielgröße für das Raumklima eingeführt. Diese kann vom Berater, bspw. durch das Aufwärmen oder durch ausreichendes Lüften des Einzelbüros im Vorfeld des Gesprächs, bewusst gesteuert und damit beeinflusst werden. Die optimale thermische Behaglichkeit liegt im Einzelbüro vor, *„wenn der Mensch Lufttemperatur, Luftfeuchte, Luftbewegung und Wärmestrahlung in seiner Umgebung als optimal empfindet und er weder wärmere noch kältere, weder trockenere noch feuchtere Raumluft wünscht.“* (BAUA (HRSG.) 2006: S.10). In diesem Behaglichkeitsbereich wird sich sowohl die Mehrheit der Berater als auch die der Ratsuchenden wohl fühlen.

Direkt unterhalb dieses Bereiches liegt der Klimabereich der kalten Arbeitsumgebung und darunter der Kältebereich in dem die Gefahr der Unterkühlung besteht. Direkt oberhalb des Behaglichkeitsbereiches liegt der Bereich der warmen Arbeitsumgebung und darüber der der Hitzebereich in dem die Gefahr von Hitz Erkrankungen besteht. Die Abbildung „Klimabereiche im Einzelbüro“ veranschaulicht die genannten fünf Klimabereiche, die vom Prinzip her dem Klimaempfinden der beiden Akteure entsprechen (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.106f):

Abb. 64: Klimabereiche im Einzelbüro



Quelle: HVBG (HRSG.) 2005: S.106: Verwendungszweck geändert; eine ausgeglichene Wärmebilanz liegt vor, wenn die Körpertemperatur von ca. 37°C über die Thermoregulation aufrecht erhalten werden kann.

C.2.3 Lufttemperatur

Die Lufttemperatur „ist die Temperatur der den Menschen umgebenden Luft ohne Einwirkung von Wärmestrahlung,...“ (LASI (HRSG.) 1999: S.9). Als Mindestwert für die Lufttemperatur ist für das Einzelbüro bei sitzender Tätigkeit über die gesamte Tagesarbeitszeit, eine Lufttemperatur von $\geq 20^{\circ}\text{C}$ zu gewährleisten. In der BGI 7004 wird ein Bereich von 20°C - 22°C für Büroräume empfohlen, welcher damit auch Gültigkeit für das Beratungsgespräch hat.

An sehr warmen Sommertagen sollte die Lufttemperatur im Einzelbüro nicht $> 26^{\circ}\text{C}$ sein, da sonst die Zone des warmen Umgebungsbereiches mit der Empfindung „zu warm“ erreicht wird.

Neben der gleichmäßigen horizontalen Lufttemperatur sind ferner die vertikalen Temperaturunterschiede (bspw. Temperatur 0,5m über Fußboden zu 2,0m über Fußboden), dem sogenannten Lufttemperaturgradient, für das Behaglichkeitsempfinden der beiden Akteure von Bedeutung. Je Meter Raumhöhe sind max. 2°C Unterschied tolerierbar, wobei in 0,10m über dem Fußboden die Lufttemperatur $\geq 21^{\circ}\text{C}$ soll, da sonst das Empfinden „kalte

Füße“ auftreten kann und diese Temperaturdifferenzen zwischen Kopf/Nacken und Füße sehr empfindlich und schnell als unbehaglich wahrgenommen werden (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.108ff; vgl. LASI (HRSG.) 1999: S.9ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.5ff).

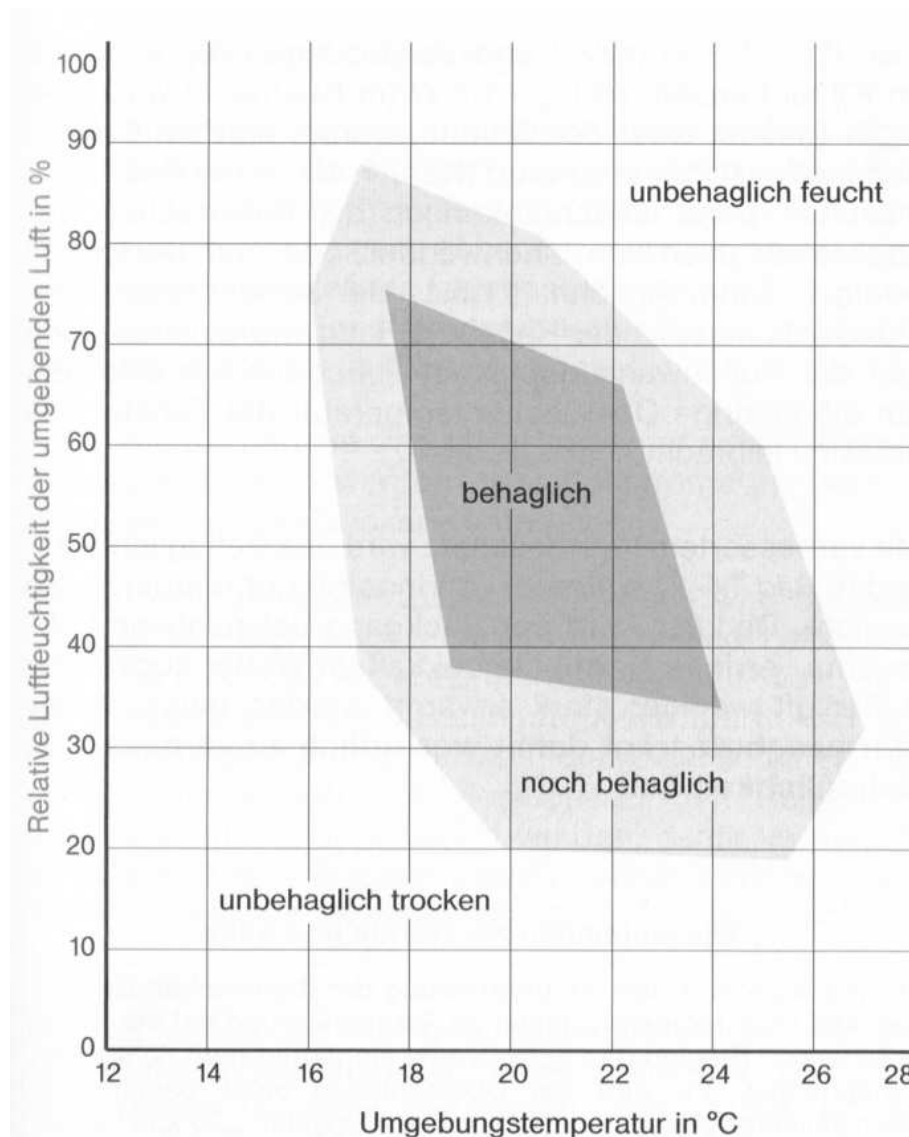
C.2.4 Luftfeuchte

Im Gegensatz zur Lufttemperatur, können die beiden Akteure die relative Luftfeuchte nicht exakt einschätzen. Diese wird als „*das Verhältnis des aktuellen Wasserdampfdruckes zum maximal möglichen sogenannten Sättigungsdampfdruck bei einer bestimmten Lufttemperatur (Trockentemperatur).*“, definiert und in Prozent (%) angegeben (LASI (HRSG.) 1999: S.16).

Als Behaglichkeitsgrenze wird eine Bandbreite der relativen Luftfeuchte von 30% - 70% und im Winter von max. 50% angegeben. Je nach Lufttemperatur im Einzelbüro sollte bspw. bei 20°C die relative Luftfeuchte bei max. 80% (bei 22°C bei max. 70%) liegen, wobei diese hohen relativen Luftfeuchten nur bei sehr schwülwarmer Wetterlage und unzureichender Lüftungsmöglichkeit zu erwarten sind. In der Praxis werden vielfach Werte gemessen, die an oder sogar unter dem Mindestwert liegen. Mit steigender relativer Luftfeuchte werden hohe Lufttemperaturen als wärmer wahrgenommen. Liegt die relative Luftfeuchte bei unter 30%, so wird dies von den beiden Akteuren nicht unmittelbar als unangenehm empfunden. Als mögliche mittelbare negative Auswirkungen können sich Augenreizungen sowie das Austrocknen des Respirationstraktes (Mund, bis hin zu Alveolen der Lunge) und der Haut einstellen. Hierauf kann eine nachhaltige Beeinträchtigung von Gesundheit, Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit der beiden Akteure folgen. Trockene Atemwege führen ferner dazu, dass sich die Stimme verändert und das Sprechen schwer fällt, womit eine unmittelbare Wirkung auf die Interaktion zwischen den beiden Akteuren aufgezeigt werden kann. Für Tätigkeiten mit einem hohen Sprechanteil ist gemäß BGI 7004 eine relative Luftfeuchte von $\geq 40\%$ erforderlich. Besonders in den Wintermonaten kann es aufgrund der Heizungssituation häufig vorkommen, dass sich bei 20°C Lufttemperatur eine relative Luftfeuchte von $< 20\%$ im Einzelbüro einstellt, welches eine aktive Befeuchtung der Raumluft erforderlich macht (vgl. LASI (HRSG.) 1999: S. 12ff; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.113 sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.7ff).

Die Abbildung „Behaglichkeitsbereich -Lufttemperatur und relative Luftfeuchte“ veranschaulicht das Zusammenspiel von Lufttemperatur zu relativen Luftfeuchte auf das thermische Behaglichkeitsempfinden der beiden Akteure (VWEW (HRSG.) 2008: S.14/11).

Abb. 65: Behaglichkeitsbereich -Lufttemperatur und relative Luftfeuchte



Quelle: VWEW (HRSG.) 2008: S.14/11; Hinweis: mit der Umgebungstemperatur ist hier die Lufttemperatur gemeint.

C.2.5 Luftgeschwindigkeit

Durch geöffnete oder nicht dicht schließende Fenster und Türen oder durch technische Belüftungs-/Klimaanlagen (Raumlufttechnische Anlagen (RLT-Anlagen)) kann es im Einzelbüro zu sogenannte Zuglufterscheinungen, „einer lokalen als unangenehm empfundenen Unterkühlung der Haut“, kommen (BAUA (HRSG.) 2006: S.11). Je nach subjektivem Empfinden, können bspw. an einem heißen Sommertag, wenn die Fenster zur Kühlung des Einzelbüros weit geöffnet sind, die dadurch auftretenden Luftgeschwindigkeiten vom Berater als angenehm und kühlend und gleichzeitig vom Ratsuchenden als störende Zugluft empfunden werden. Als negative Wirkungen sind Muskelverspannungen und

Erkältungen zu nennen. Besonders empfindsam auf Luftgeschwindigkeiten und deren Turbulenzgrad ist der Mensch im Schulter-Nacken-Bereich, an den Fußgelenken sowie auf dem Rücken. Der Turbulenzgrad ist „*ein Maß für die Schwankungen der Luftgeschwindigkeit*“ (BMAS (HRSG.) 2012: S.3). Gleiche Luftgeschwindigkeiten (objektiv gemessen) können somit u.a. je nach vorherrschender Lufttemperatur, der relativen Luftfeuchte, dem Aktivitätsgrad und dem Bekleidungszustand der beiden Akteure, vollkommen different empfunden werden. Höhere Luftgeschwindigkeiten, insbesondere an heißen Sommertagen, steigern die Verdunstungsrate auf der Haut (Schwitzen) und damit die Wärmeabgabe und somit tragen somit zur menschlichen Thermoregulation bei.

Wie oben beschrieben, ist für das Einzelbüro ein Lufttemperaturbereich von 20°C - 22°C zu erzielen. Als mittlere Luftgeschwindigkeiten (in Meter je Sekunde) werden für diesen Bereich max. 0,10m/s - 0,15m/s angegeben. Für den darüber angrenzenden Klimabereich bis ca. 26°C, werden Geschwindigkeiten bis max. 0,20m/s (noch) als angenehm empfunden. Bei diesen Werten ist ein Turbulenzgrad von 40% unterstellt worden, da keine Messwerte aus dem Einzelbüro vorliegen. Bei geringeren Turbulenzgraden werden höhere Luftgeschwindigkeiten von den beiden Akteuren noch als angenehm empfunden werden (vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.12ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.111ff).

Im Umkehrschluss sind mittels natürlicher und/oder technischer Lüftung ausreichende Luftgeschwindigkeiten notwendig, damit ein möglichst vollständiger und gleichmäßiger Luftaustausch in dem Raum stattfinden kann.

Lüftung ist gemäß der ASR A3.6, „*die Erneuerung der Raumlufth durch direkte oder indirekte Zuführung von Außenluft*“ und kann durch freie Lüftung oder Raumlufthtechnische Anlagen“ erfolgen. Als freie Lüftung wird hier „*die Lüftung mit Förderung der Luft durch Druckunterschiede infolge Wind oder Temperaturdifferenzen zwischen außen und innen,...*“ (BMAS (HRSG.) 2012: S.2) bezeichnet und kann bspw. über die Fenster erfolgen. Für eine natürliche Lüftung bedingt dies im Umkehrschluss Temperaturunterschiede innen vs. außen und/oder ausreichende Windverhältnisse, womit das Wetter einen wesentlichen Einfluss auf dessen Effektivität hat.

Im Einzelbüro kann über die vier Fenster mittels der natürliche Lüftung belüftet werden. Der geringste Luftaustausch findet statt, wenn diese auf Kipp gestellt werden (Spaltlüftung). Werden die Fenster ganz geöffnet, so wird dies als Stoßlüftung bezeichnet. Öffnet der Berater

dazu noch die Tür, so kommt es zur sogenannten Querlüftung, mit einem wesentlichen höheren und gleichmäßig über den gesamten Raum verteilten Luftaustausch. Mit letztgenannter Belüftungsvariante gehen i.d.R. die höchsten Luftgeschwindigkeiten einher, womit das Zugluftrisiko als sehr hoch eingestuft werden kann. Dabei kann es zu (zu-)schlagenden Fenstern und Türen mit entsprechenden Verletzungsgefahren kommen (vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.12ff).

Angestrebt werden sollte eine Luftwechselrate von 1, welches einem vollständigen Luftaustausch je Stunde entspricht. Für das Einzelbüro bedeutet dies aufgrund des ermittelten Raumvolumens, ein Luftvolumen (Annahme von 1:1) von ca. 60m³, welches über die geöffneten Fenster ausgetauscht werden sollte.

Als notwendiger Luftraum in einem Raum, wird in der BGI 5128 für überwiegend sitzende Tätigkeiten ein entsprechendes Volumen von mindestens 12m³ je Person und eine Luftwechselrate von 20-40m³/h je Person empfohlen. Findet im Einzelbüro das Einzelberatungsgespräch statt, kann aufgrund des Raumvolumens von ca. 60m³ und bei einer durchschnittlichen Wechselrate von 30m³/h je Akteur, davon ausgegangen werden, dass nach einer Stunde Gesprächszeit, der Raum einmal komplett (bei ausschließlich natürlicher Belüftung) durchgelüftet werden sollte.

In den Wintermonaten sind ggfs. geringere Wechselraten sinnvoll, da sonst die relative Luftfeuchte, bedingt durch die Erwärmung der Luft mittels Heizkörpern, auf unter 30% fallen kann (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.14ff; vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.8ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.9 und S.16). Die Abbildung „Natürliche Lüftungsvarianten“ stellt verschiedene mögliche natürliche Lüftungsvarianten für Büroräume, inkl. der daraus resultierenden Luftwechselraten der Raumluft je Stunde, vor. Es zeigt sich, dass die verschiedenen Varianten eine sehr breite Spanne in der Wechselrate haben: so kann es im Einzelbüro bei permanenter Spaltdlüftung zu einem Luftwechsel je Stunde von rund 30 % kommen, welches als zu viel zu niedrig zu bewerten ist, bis hin zu 150%, was als mehr als ausreichend gilt. Empfohlen wird eine mehrmalige Stoßlüftung von jeweils 5-10 Minuten.

Mit Blick auf die untersuchte Bürovariante wird, bzgl. der technischen Lüftungsvarianten mittels RLT-Anlagen, auf die in diesem Kapitel verwendeten Quellen verwiesen (vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.16 sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.116ff). Durch den Einbau von RLT-Anlagen werden die Akteure in ihren Handlungsalternativen zur Anpassung für den

persönlichen Gebrauch eingeschränkt in dem sie bspw. nicht spontan während des Gespräches „frische Luft“ reinlassen können (vgl. GEISLER, E. 1978: S.73).

Abb. 66: Natürliche Lüftungsvarianten

Lüftungsvarianten	Luftwechselrate (Austausch der Raumlufte pro Stunde)
Fenster zu, Türen zu	0 bis 0,3
Fenster gekippt (Spalllüftung)	0,3 bis 1,5
Fenster kurzzeitig ganz geöffnet (Stoßlüftung)	0,3 bis 4
Fenster ständig ganz geöffnet	9 bis 15
Gegenüberliegende Fenster und Türen ständig ganz geöffnet (Querlüftung)	bis 40

Quelle: HVBG (HRSG.) 2007: S.16.

C.2.6 Wärmestrahlung und Heizung

Insbesondere in den kalten Wintermonaten kann es aufgrund schlecht isolierter Umgebungsflächen, wie bspw. kalte Wand-, Fenster- und Deckenflächen oder der Bodenfläche zu einem unbehaglichen Empfinden kommen. Grund hierfür ist ein Wärmeabfluss vom menschlichen Körper hin zum kalten Umgebungsbereich.

In umgekehrter Richtung kann dies insbesondere bei direkter Sonneneinstrahlung in den Sommermonaten auftreten, da hier Oberflächen durch die Sonnenstrahlen aufgeheizt werden und diese Wärme entweder an die Raumtemperatur oder bei direktem Kontakt, an die Haut abgeben wird. Entsprechendes gilt für sehr warme Heizungskörper, die in den Wintermonaten die Raumtemperatur auf die gewünschte Lufttemperatur erwärmen.

Die einseitige Erwärmung oder Abkühlung durch verschiedene Temperaturen von Umgebungs- und/oder Raumbegrenzungsflächen, wird als Strahlungstemperatur-Asymmetrie bezeichnet und wird bei Auftreten als „unangenehm“ und damit als störend empfunden. Die mittlere Strahlungstemperatur und die Lufttemperatur ergeben in Summe die operative Raumtemperatur (umgangssprachlich: Raumtemperatur oder Lufttemperatur). Liegen nur geringe Unterschiede zwischen den beiden Temperaturen, so kann vereinfachend die Lufttemperatur mit der operativen Raumtemperatur gleich gesetzt werden. Diese Annahme

liegt, wenn nicht anders vermerkt, den vorliegenden Ausführungen zugrunde (vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.5; vgl. BAUA (HRSG.) 2006: S.10ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.110f).

C.2.7 Luftqualität

Mit dem Geruchssinn, als *„Sinnessystem, das -mithilfe des Geruchsorgans - der Wahrnehmung/Empfindung von Duftstoffen dient im Dienste der Umweltorientierung und Nahrungsbeurteilung, aber auch der Zusammenführung von Geschlechtern“* (WARFOLOMEOW, NEUMANN, ET AL. 2005: S.45) werden verschiedenste Stoffe und Stäube mit der Atmung aufgenommen. Diese sind je nach Geruchsstoffkonzentration und Zusammensetzung subjektiv wahrnehmbar und können zu kurzfristigen wie auch langfristigen positiven wie auch negativen Reaktionen bei der jeweiligen Person führen (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.15ff).

Betritt bspw. der Ratsuchende im Fall 1 das Einzelbüro und empfindet die eingeatmete Atemluft als „verbraucht“, so liegen ein deutlich erhöhter Kohlendioxidanteil sowie Luftverunreinigungen in der Raumluft vor. Der Sauerstoffgehalt entspricht dabei nach wie vor dem der Außenluft. Wird im Vorfeld des Beratungsgespräches nicht ausreichend gelüftet, so kann diese „verbrauchte Luft“ zu negativen Auswirkungen wie eine verminderte Konzentrations- und Leistungsfähigkeit, steigenden Fehlerquoten oder zu Kopfschmerzen führen (vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.21ff).

Die Arbeitsstättenverordnung formuliert grundsätzliche Bedingungen an die Luft in Innenräumen in dem sie fordert, *„dass unter Berücksichtigung der Arbeitsverfahren, der körperlichen Beanspruchung und der Anzahl der Beschäftigten sowie der sonstigen anwesenden Personen ausreichend gesundheitlich zuträgliche Atemluft vorhanden“* sein muss (BMJ (HRSG.) 2004: S.25).

Die Luftqualität im Einzelbüro *„beschreibt den Gehalt, das Zusammenspiel und die Auswirkungen chemischer und biologischer Stoffe sowie von Stäuben in der Luft am Arbeitsplatz.“* (HVBG (HRSG.) 2007: S.20). Sie wird zum einen bestimmt durch die Qualität der Luft, die beim natürlichen und/oder technischen Lüften dem Raum zugeführt wird. Zum anderen wird sie nach KLUGER/MICHELS dabei wesentlich durch die eingesetzten Materialien, die verwendeten Büromöbel sowie zur Reinigung und Pflege verwendeten Produkte beeinflusst, da diese gas- oder staubförmige Substanzen freisetzen können. Als

einfache Faustregel formulieren sie: „*je weniger Schadstoffe die Materialien an die Raumluft abgeben, desto höher wird die Qualität sein.*“ (KLUGER/MICHELS 2005: S.62 sowie vgl. S. 61ff).

Nach BAGSCHIK et al, mit Verweis auf die VDI 4300 Blatt 1, können chemische Luftverunreinigungen in Beratungsräumen von verschiedensten Quellen herrühren. So geben bspw. die beiden Akteure über Atmung, Transpiration, Körperpflegeprodukte, Parfum oder über die Verdauung, Geruchstoffe, Bakterien, Viren bzw. Darmgase an den Raum ab. Hinzu kommt die Nutzung des Raumes. Trinken bspw. die beiden Akteure in dem Raum einen Kaffee, so wird sich dies auf die Raumluft auswirken. Ferner emittieren Baustoffe, Einrichtungsgegenstände, Bürogeräte, Lacke, usw. luftverunreinigende Stoffe (vgl. DEININGER, DUGGAL, ET AL. 2005: S.188ff).

Hinzu kommen biologische Substanzen wie Schimmelpilzsporen, Bakterien, Viren, Milben, Pollen usw., die ebenfalls die Luftqualität negativ beeinflussen können.

Als mögliche Reaktionen sind bspw. Husten- und Niesreiz sowie tränende Augen zu nennen. Mit Überschneidungen zu den chemischen Verunreinigungen können u.a. biologische Stoffe über die Atemluft der beiden Akteure, über Blumentöpfe, über Oberflächen von Raumtextilien, Möbeln, Teppiche, Klimaanlage etc. emittiert werden (vgl. BAGSCHIK, FRÖHLICH, ET AL. 2005: S.248ff; vgl. HVBG (Hrsg.) 2005: S.188ff sowie vgl. HVBG (Hrsg.) 2007: S.20ff).

Er zeigt sich, dass eine ganze Palette von unterschiedlichsten Stoffen und Stäuben auf die Qualität der Raumluft wirkt, wie die Abbildung „Luftverunreinigende Quellen und deren emittierten Stoffe an die Raumluft“ exemplarisch für einige der genannten luftverunreinigende Quellen sowie die dabei freigesetzten Stoffe aufzeigt (vgl. VARGA 1989: S.60).

Abb. 67: Luftverunreinigende Quellen und deren emittierten Stoffe an die Raumluft

Quelle	Emittierte Stoffe
Mensch	Kohlendioxid, Wasserdampf, Geruchsstoffe
Menschliche Aktivität	
— Energieversorgung (Gasgeräte, offene Flammen)	Kohlenmonoxid, Kohlendioxid, Stickstoffoxide, Wasserdampf Aldehyde, Kohlenwasserstoffe und andere organische Verbindungen Staub
— Haushalts-/ Hobbyprodukte	Viele organische Verbindungen (Lösemittel, Pestizide, teilweise als Aerosole)
— Rauchen/ Passivrauchen	Kohlenmonoxid, Stickstoffoxide Aldehyde, Nitrosamine und andere organische Verbindungen Aerosole
Raumausstattung	
— Bau-/Renovierungs- Materialien	Viele organische Verbindungen (Lösungsmittel, Holzschutzmittel) Radon Asbest und andere Fasern
— Einrichtungs- gegenstände (Möbel, Teppiche, Textilien)	Viele organische Verbindungen (Formaldehyd, Lösemittel)

Quelle: VARGA 1989: S.60: Verwendungszweck geändert.

Vervollständigend sind noch Elektrostatik und elektromagnetische Felder sowie ionisierende Strahlung (Radon) zu nennen, auf die im Rahmen der Ausführungen nicht eingegangen wird (vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.96ff).

Auf die mögliche Aufnahme über die Haut wird an dieser Stelle nur hingewiesen, da beide Akteure bekleidet sind und somit lediglich minimale direkte Kontaktmöglichkeiten mit Oberflächen von Möbeln, Stühlen, Arbeitsmaterialien usw. haben werden.

Neben der erörterten Freisetzung von Schadstoffen und deren Aufnahme durch die beiden Akteure, dürfen nach WARFOLOMEOW et al auch keine Geruchsbelästigungen (Schadstoff ist nicht automatisch geruchsbelästigend -und umgekehrt) von eingesetzten Materialien (Baustoffe, Raumtextilien, usw.), von raumluftechnischen Anlagen (Klima- oder Lüftungsanlagen) oder von Bürogeräten (Drucker, Kopierer, usw.) ausgehen (vgl. WARFOLOMEOW, NEUMANN, ET AL. 2005: S.45ff).

Um negative Reaktionen beim Ratsuchenden und beim Berater, der täglich mehrere Arbeitsstunden in diesen Räumen verbringt und damit möglichen Einwirkungen dauerhaft ausgesetzt ist, zu verhindern, sollten aus Sicht des Verfassers generell nur Baustoffe, Möbel, Raumtextilien, etc. verwendet werden, die durch entsprechende Institutionen (TÜV, GS, Umweltsiegel, Stiftung Warentest, etc.). Nach Möglichkeit sollten Drucker und Kopierer in einem separaten Raum aufgestellt werden, um sowohl eine generelle Abgabe von Tonerstaub an die Raumluft als auch ein Aufwirbeln von Oberflächen zu verhindern.

Der Berater sollte des Weiteren für eine ausreichende Durchlüftung des Raumes vor Gesprächsbeginn sorgen. Der Duft eines frischen Kaffees oder von Plätzchen, die für das Beratungsgespräch im Raum bereit gestellt sein können, können positiv wie negativ vom Ratsuchenden wahrgenommen und bewertet werden

C.3. Raumakustik

Sitzen die beiden Akteure in dem Einzelbüro des Beraters an dem Besprechungstisch und schweigen, bspw. um Nachzudenken, so werden sie verschiedene Geräusche, wie Verkehrsgeräusche von außen, das Summen des Lüfters des eingeschalteten PC oder eine tickende Wanduhr, wahrnehmen können. Neben dem verursacht jede der beiden Personen selbst Geräusche, wie der Atemzug, Bewegungsgeräusche der Kleidung oder der Tastaturanschlag eines benutzten Notebooks. Hinzu kommt die verbale Interaktion zwischen den Beiden im Rahmen des Beratungsgespräches. Folglich ist grundsätzlich zwischen selbstverursachten und fremdverursachten Geräuschen zu unterscheiden (vgl. PROBST 2003: S.4ff).

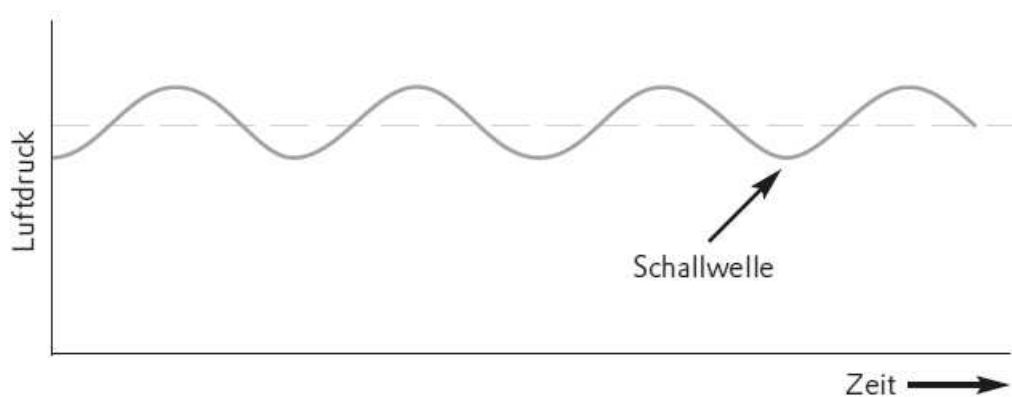
Über ihre Ohren nehmen die beiden Akteure den jeweiligen Schall, welches Töne, Sprache, Musik, Geräusche, usw. sein können, auf. Im Gehirn findet die kognitive Bewertung der wahrgenommen Geräusche statt, womit eine subjektive Wahrnehmung erfolgt. So kann es sein, dass sich der Berater an das Ticken der Wanduhr gewöhnt hat und dieses überhaupt nicht mehr bewusst wahrnimmt, während dieses Geräusch für den Ratsuchenden ein Störendes ist. Die Summe der Hintergrundgeräusche bildet das sogenannte Hintergrundrauschen, welches im Rahmen der begrifflichen Klärungen bestimmt wird.

C.3.1 Begriffsbestimmungen

Für das weitere Vorgehen empfiehlt es sich, einige akustische Begriffe vorab zu definieren:

- Schall sind „Wellen, die sich nach allen Seiten ausbreiten“, und die mit Zunahme der Entfernung zum Entstehungsort schwächer werden (ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.13). Wenn bspw. der Berater mit dem Berater mit einem normalen Sprachpegel (umgangssprachlich: s.u.) von 60dB(A) spricht und der zuhörende Ratsuchende sitzt 2m entfernt, so hat sich der Pegel (ohne Störgeräusche) bis zum Ratsuchenden um 6dB(A) auf 54dB(A) verringert. Würde der Ratsuchende 4m entfernt sitzen, so würde ihn ein Pegel von 48dB(A) erreichen, usw.
- Schallwellen sind „Schwankungen des Luftdrucks, die durch Schallereignisse ausgelöst werden,...“ (HILGE/NOCKE 2011: S.53). Die Schallwellen können dabei sowohl in ihrer Häufigkeit je Zeiteinheit (Frequenz) als auch in ihrer Intensität (Schwingungsamplitude) sehr unterschiedlich sein (vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.14). Ausgelöst werden diese durch Bewegungen von Schallquellen, indem diese die sie umgebenden Moleküle eines festen, gasförmigen oder flüssigen Mediums in Bewegung setzen. Dies können bspw. die vibrierenden Stimmbänder der beiden Akteure (verbale Sprache), der sich drehende PC-Lüfter oder Motoren- und Fahrgeräusch von außen vorbei fahrende PKW sein (vgl. MEIS/KLINK 2010B: S.5).

Abb. 68: Schallwelle als Schwankung des Luftdrucks

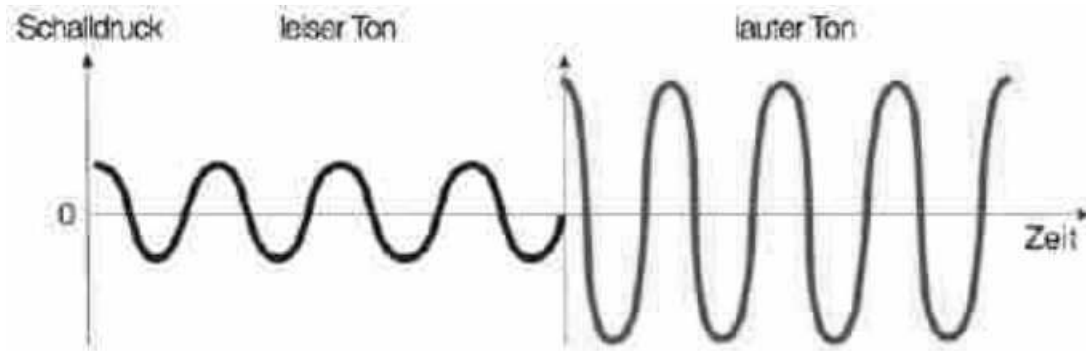


Quelle: HILGE/NOCKE 2011: S.7.

- Schalldruck ist der Druck, den die sich nach allen Seiten ausbreitenden Schallwellen auf ein elastisches Medium wie bspw. Luft, Wasser oder Öle ausüben. „Je stärker die Druckschwankungen ausfallen, desto lauter das Schallereignis. Je schneller sich die Schwankungen vollziehen, desto höher die Frequenz.“ (HILGE/NOCKE 2011: S.53).

- Die Ausprägung der Druckschwankungen (Schwingungen), wird auch als Schwingungsamplitude bezeichnet (ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.14).

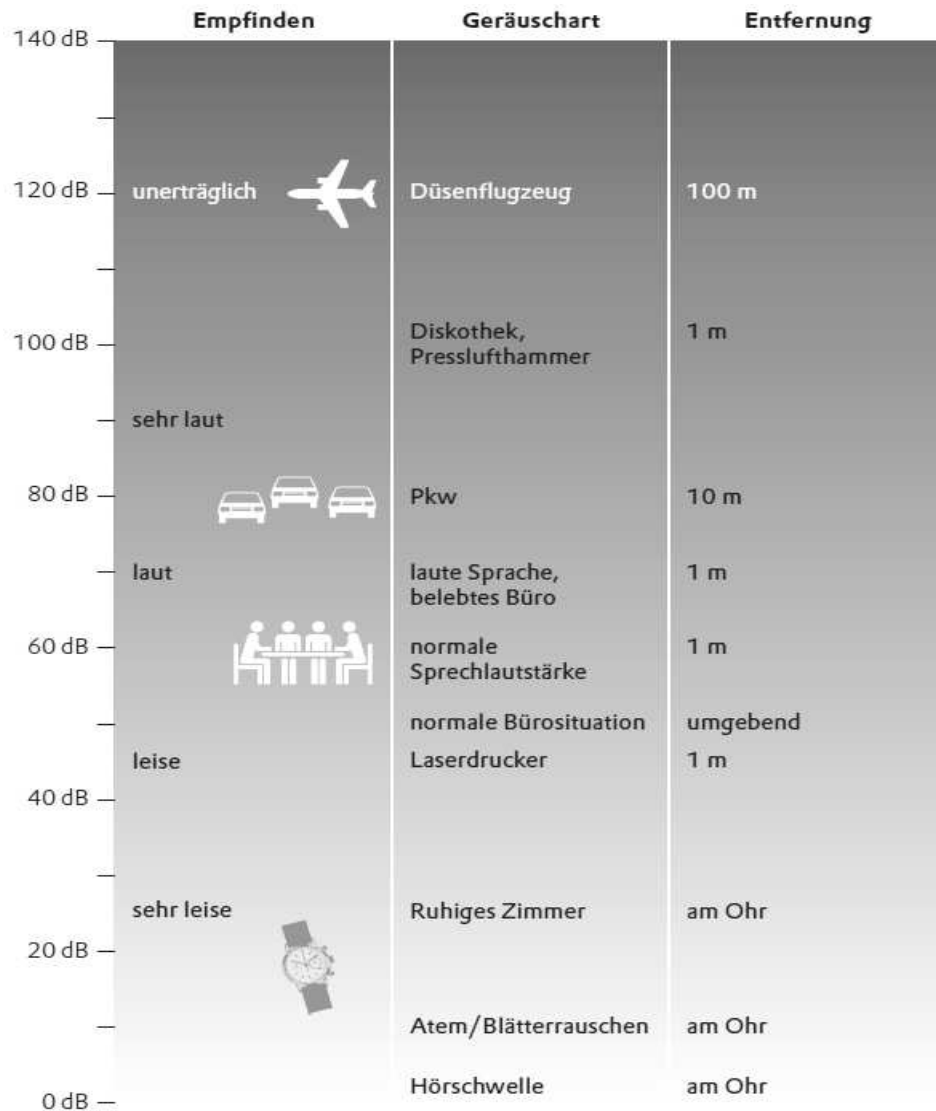
Abb. 69: Schwingungsamplitude und Lautstärke eines Tons



Quelle: ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.14.

- Schalldruckpegel (L_p) „ist eine logarithmische Größe zur Beschreibung der Stärke eines Schallereignisses“, wird gemessen mit Mikrofonen und in der Maßeinheit Dezibel (dB) in einem Bereich von 0dB bis ca. 140dB angegeben. Der Wert von 0dB entspricht dabei dem vom Menschen minimalst wahrnehmbaren Schalldruck (HILGE/NOCKE 2011: S53 sowie S.9). Als umgangssprachlicher Begriff wird vielfach abweichend Schallpegel verwendet. Eine Veränderung um ± 6 Dezibel (dB) bedeutet damit eine Verdopplung bzw. Halbierung des Schalldruckpegels. Subjektiv werden die beiden Akteure eine entsprechende Veränderung erst ab ± 10 dB wahrnehmen. MEIS/Klink geben für das Hören von Sprache einen Pegel von 30dB (sehr leise) - 90dB (sehr laut) an. Die normale Sprechlautstärke liegt bei 60dB. Einzelne Geräuschereignisse lassen mit der Abbildung „Geräusche auf der Dezibelskala“ zwischen 0dB - 140dB einordnen (MEIS/KLINK 2010B: S.5 sowie S.11).

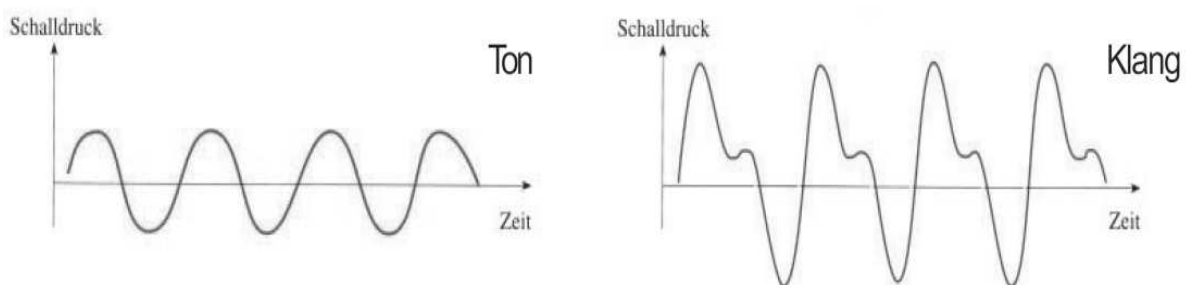
Abb. 70: Geräusche auf der Dezibelskala



Quelle: MEIS/KLINK 2010B: S.11.

- Schallereignis ist eine „zusammenfassende Bezeichnung für Töne, Musik, Knalle, Rauschen, Knistern, etc.“ (HILGE/NOCKE 2011: S.5).

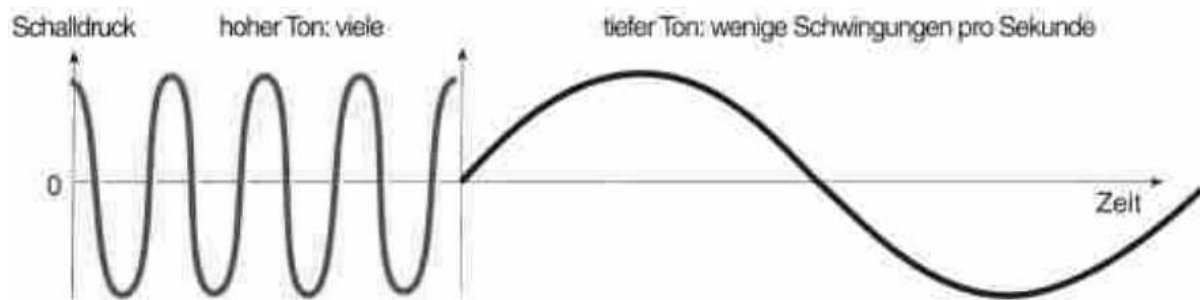
Abb. 71: Klang und Ton



Quelle: ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.15.

- Direktschall ist Schall, „*der auf direktem Weg (ohne Reflexionen, Beugung etc.) von der Schallquelle zum Schallempfänger übertragen wird.*“ (MEIS/KLINK 2010B: S.56).
- Frequenz „*ist die Anzahl von Schalldruckänderungen pro Sekunde.*“ (HILGE/NOCKE 2011: S.51) und wird mit der Maßeinheit Hertz (Hz) angegeben. 1 Hertz entspricht dabei 1/s. Hohe Frequenzen (=kurze Schallwellen) werden als hohe, niedrige (=lange Schallwellen) als tiefe Töne wahrgenommen.

Abb. 72: Frequenz und Tonhöhen



Quelle: ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004; S.14.

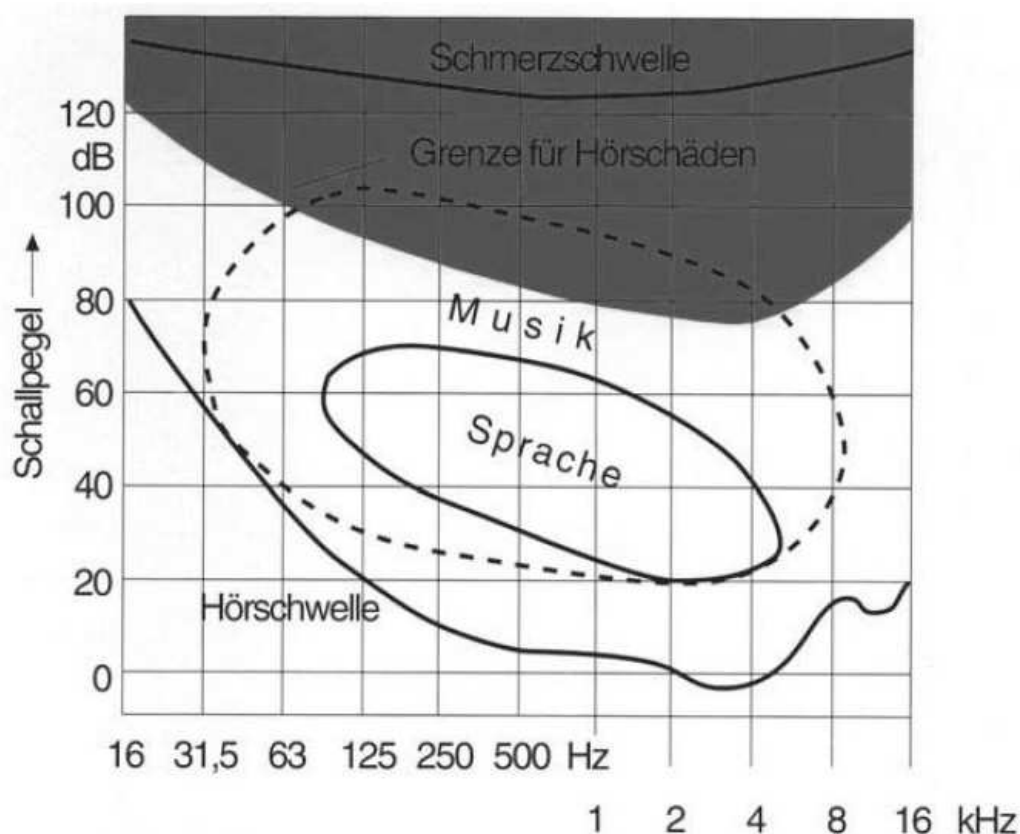
- Hörfeld (Hörbereich) „*ist der Bereich der hörbaren Töne*“ und wird nach unten begrenzt von der Hörschwelle und nach oben von der Schmerzschwelle (ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.25).

Der Hörbereich der beiden Akteure liegt nach MEIS/KLIK in einem Bereich zwischen 16Hz - 20.000Hz. ISING et al geben hierzu einen Bereich von 16Hz - 16.000Hz an.

Im Frequenzbereich zwischen 3.000Hz - 4.000Hz sind die Ohren der Beiden besonders empfindlich. Schallereignisse, die in diesem Frequenzbereich auftreten, werden schon bei sehr geringer Lautstärke als störend empfunden, wie die Abbildung „Das Hörfeld vom Berater und vom Ratsuchendem“ veranschaulicht.

Wenn sich die beiden Akteure unterhalten, dann findet nach HILGE/NOCKE die Sprache in einem Bereich zwischen 250Hz - 2.000Hz (2kHz) statt. MEIS/KLINK geben einen Frequenzbereich von ca. 120Hz, welches dem Grundton der männlichen Stimme entspricht, bis 4.000Hz an, welches den Vokalen von Kindern entspricht. Hiermit wird ferner deutlich, warum Erwachsene so sensible auf die Geräusche (Weinen, Lachen, Rufen usw.) von Kindern reagieren (vgl. HILGE/NOCKE 2011: S.51ff; vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.19 sowie vgl. MEIS/KLINK 2010B: S.10f).

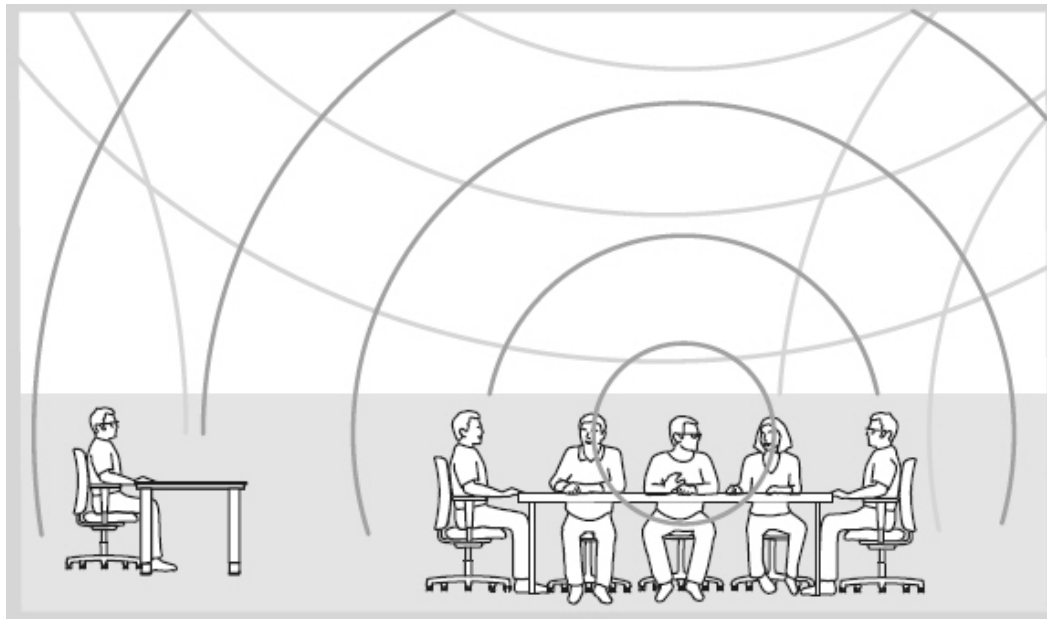
Abb. 73: Das Hörfeld vom Berater und vom Ratsuchendem



Quelle: ISING, H., REBENTISCH, ET AL. 1996: S.25.

- Hintergrundgeräuschpegel: „Hintergrundgeräusche sind in der Regel informationsarme Geräusche (z.B. der Klimaanlage oder des Straßenverkehrs)...“, welche in dB oder gefiltert als dB(A) gemessen werden. Als Wert gibt er „dabei die Höhe des Schalldruckpegels an, die in 95% der Messzeit überschritten wurde“, und hat damit unmittelbare Wirkungen auf die Sprachverständlichkeit. Geräusche von Büromaschinen wie Notebook, Drucker usw. fließen ebenfalls mit in diesen Pegel ein (HILGE/NOCKE 2011: S.51 bzw. vgl. S.20). Die VDI2058 Blatt 3 definiert abweichend Hintergrundgeräusche als die „von außen - z.B. durch Verkehrsgeräusche - und durch haustechnische Anlagen bedingte Geräusche im Raum, ohne die im Raum auftretenden Geräuschquellen (Maschinen, Geräte, Gespräche der Nachbarn).“ (VDI (HRSG.) 1999: S4). Für ein gemeinsames Begriffsverständnis wird erstgenannte Definition zugrunde gelegt.

Abb. 74: Hintergrundgeräuschpegel in einem Besprechungsraum



Quelle: HILGE/NOCKE 2011: S.6; Verwendungszweck geändert. die dunkel hinterlegte Fläche stellt den Hintergrundgeräuschpegel dar; die wellenförmigen Linie zeigen die Schallausbreitung der am Tisch in der Mitte sitzenden und sprechenden Person; dessen Sprechlautstärke muss über dem des Hintergrundgeräusches liegen, damit er von den Anderen akustisch verstanden werden kann.

- A-bewerteter Schalldruckpegel (dB(A)) „ist der gewichtete Mittelwert des Schalldruckpegels (dB) in Abhängigkeit von der Frequenz eines Geräusches. Diese Wichtung berücksichtigt die Eigenschaft des menschlichen Gehörs, Schalldruckpegel bzw. Töne unterschiedlicher Frequenzen unterschiedlich stark wahrzunehmen“ und ist damit Bezugsgröße wesentlicher Vorschriften und Richtlinien (HILGE/NOCKE 2011: S.50).
- Beurteilungspegel (L_r) „ist die maßgebliche Größe zur objektiven Bewertung der Lärmbelastung an einem Arbeitsplatz. Neben der Gewichtung des Schalldruckpegels in Abhängigkeit von der Frequenz (...) werden bei der Bestimmung des Schalldruckpegels Zu- und Abschläge je nach Charakteristik des Geräusches (...) und dessen Einwirkdauer berücksichtigt.“ und wird in dB(A) dargestellt (HILGE/NOCKE 2011: S.50). In der Regel wird dieser Pegel auf einen 8-Stunden-Arbeitstag bezogen (vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.19 sowie HILGE/NOCKE 2011: S.18).
- Lärm „ist unerwünschter Schall“, womit dessen Bewertung eine Subjektive ist (ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.12). Als Lärm werden nach HILGE/NOCKE „Geräusche bezeichnet, die durch ihre Lautstärke und Struktur für den Menschen und die Umwelt gesundheitsschädigend oder störend bzw. belastend wirken. Dabei hängt es von der Verfassung, den Vorlieben und der Stimmung eines Menschen ab, ob Geräusche als Lärm

wahrgenommen werden.“ (HILGE/NOCKE 2011: S.50). Die VDI 2058 Blatt 3 konkretisiert Lärm als „*alle Geräuschimmissionen ..., die zur Beeinträchtigung der Gesundheit (...), der Leistungsfähigkeit (...) sowie der Arbeitssicherheit (...) führen können.*“ (VDI (Hrsg.) 1999: S.3).

- Nachhallzeit (T) gibt vereinfacht gesprochen „*die Zeitdauer an, die ein Schallereignis benötigt, um unhörbar zu werden.*“. Technisch präzisiert wird sie „*als die Zeitdauer*“, die für „*eine Abnahme des Schalldruckpegels im Raum um 60dB*“ nötig ist (HILGE/NOCKE 2011: S.51).
- Schalleistungspegel (L_{WA}) „*als quellenbezogener Geräuschemissionswert ist das Maß des abgestrahlten Schalls*“ (PROBST 2003: S.8).

C.3.2 Geräusch- bzw. Lärmquellen

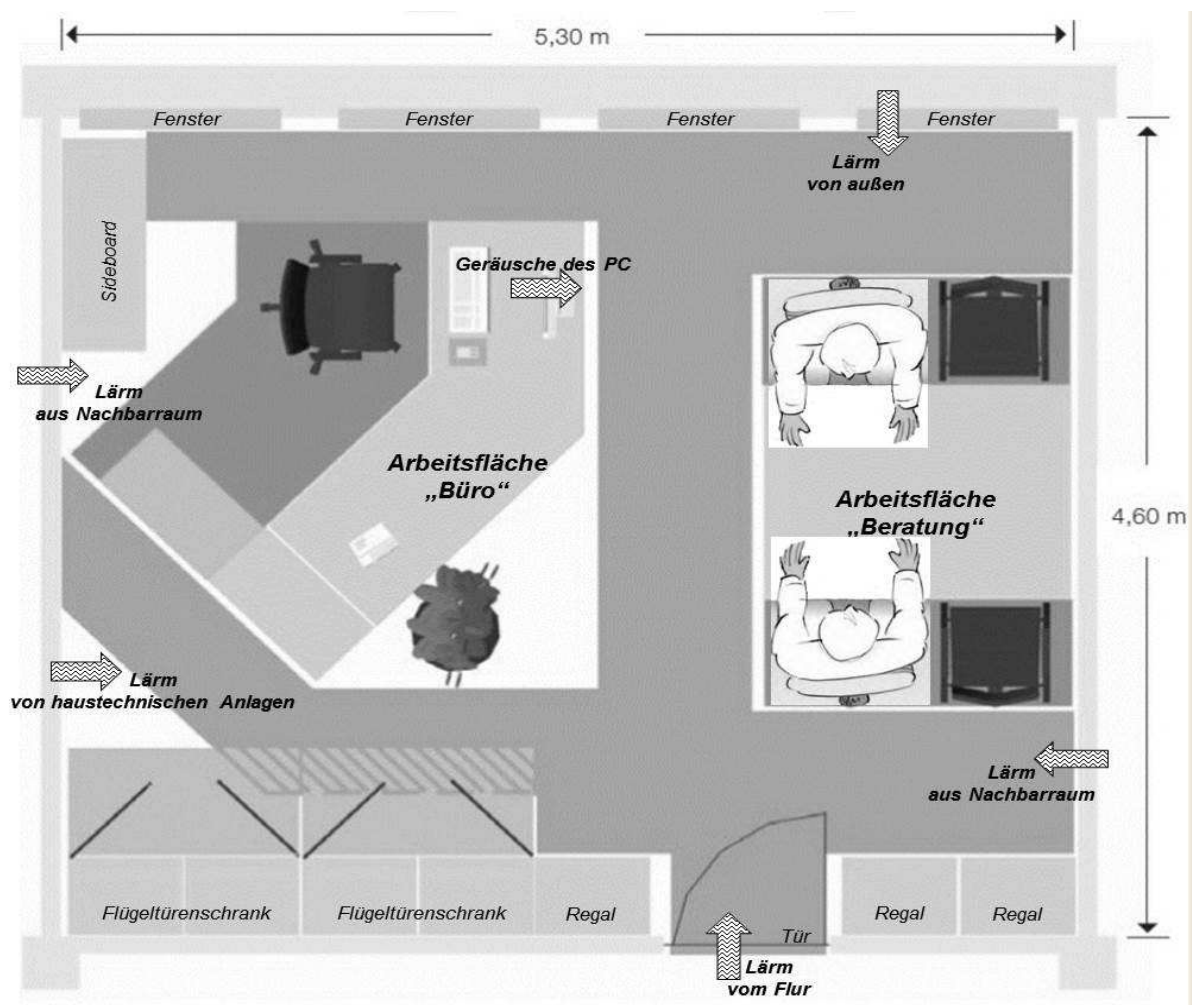
Wie eingangs beschrieben, wirken auf die beiden Akteure, wenn sie keine eigenen Geräusche verursachen, verschiedene Fremdgeräusche. Da die beiden Akteure auf diese nur bedingt reduzierenden Einfluss nehmen können, werden diese in der Regel als Lärm empfunden werden. Folgende wesentliche Geräuschquellen sind in Anlehnung an die AE123 zu nennen, wobei grundlegend in rauminterne (Pkt.1) und raumexterne Quellen (Pkt. 2-5) unterschieden werden kann (vgl. PROBST 2003: S.7f):

1. Lärm von Arbeitsmitteln (in Betrieb oder Stand-by), wie PC/Notebook, Drucker oder Kopierer. So geht bspw. von einem Laserdrucker ein Schalleistungspegel (L_{WA}) von <30dB(A) - 46dB(A) im Leerlauf sowie 55dB(A) - 60dB(A) im Druckbetrieb (Stand der Technik im Jahr 2000).
2. Lärm von außen, wie Verkehrsgeräusche von Straßen- und Schienenverkehr, Bauarbeiten oder Sprechgeräusche von vorbeigehenden Passanten. Verstehbare Sprache kann dabei als sehr störend empfunden werden.
3. Lärm aus benachbarten Räumen und von Fluren, wie Lärm aus Kopier-/Druckräumen, Pausenräumen oder hörbare Sprache aus angrenzenden Büroräumen. Verstehbare Sprache kann dabei als sehr störend empfunden werden. Eine telefonierende Person im Nachbarraum bspw., verursacht in diesem Raum eine Geräuschemission von 55dB(A) - 70dB(A). Je nach Wandstärke und -material wird ein (Groß-)Teil des Schalls absorbiert, bevor er von den beiden Akteuren wahrgenommen wird bzw. werden kann.
4. Lärm aus haustechnischen Anlagen, wie Heizungsanlagen, Aufzüge oder Treppenhäuser.

5. Lärm aus Lüftungs- und Klimaanlage, insbesondere wenn das Einzelbüro selbst technisch belüftet ist.

Die genannten Geräusch- bzw. Lärmquellen ergeben gemäß der VDI 2058 Blatt 3 die Geräuschimmission, definiert als die „*Summe aller auf einen Arbeitsplatz einwirkenden Geräusche...*“, wenn die von den beiden Akteuren verursachten Geräusche dabei unberücksichtigt bleiben (VDI (HRSG.) 1999: S.3). Werden diese Geräusche über einen Zeitraum des 8-Stunden(h)-Arbeitstages gemessen, so entspricht dies dem Beurteilungspegel (vgl. HILGE/NOCKE 2011: S.50). Für das Beratungsgespräch lassen sich die relevanten Lärmquellen und die daraus jeweils auf Berater wie auf Ratsuchenden wirkenden Geräuschimmissionen mit der Abbildung „Geräuschimmissionen während des Beratungsgesprächs“ darstellen (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41).

Abb. 75: Geräuschimmissionen während des Beratungsgesprächs



Quelle: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41: Verwendungszweck sowie Darstellung geändert.

C.3.3 Einflussgrößen und Beurteilung der Geräuschemissionen (Lärm)

Die zuvor beschriebenen Geräuschemissionen können grundlegend in enger Anlehnung an die VDI 2058 Blatt 3 anhand ihrer Einflussgrößen wie folgt bewertet werden (VDI (HRSg.) 1999: S.4f):

1. Akustisch messbare Einflussgrößen: Hierzu werden der Schalldruckpegel, der zeitliche Verlauf und die Frequenzzusammensetzung von Einzelgeräuschen sowie dessen Pegelhöhe über dem Hintergrundgeräusch gemessen und beurteilt.
2. Geräuschbezogene Einflussgrößen: Jedes Geräusch hat eine bestimmte Auffälligkeit, wie bspw. der Signalton eines heranfahrenden Zuges. Ertönt dieses Signal zweimal pro Stunde über die meiste Zeit des Tages (entsprechend Fahrplankartung), so kann dieses Signal als ortsüblich (Ortsüblichkeit) angesehen werden. Der Signalton dient als Warnsignal und hat damit einen bestimmten Informationsgehalt. Für die beiden Akteure ist dieses Signal als Warnsignal unbedeutend und hat damit eine Lästigkeit und Störwirkung.
3. Tätigkeitsbezogene Einflussgrößen: Das Beratungsgespräch als eine bestimmte Art der Tätigkeit, stellt bestimmte Anforderungen an die beiden Akteure, wie bspw. Wahrnehmung von verbaler wie nonverbale Sprache (Wahrnehmungsfähigkeit), Konzentrationsfähigkeit, Gedächtnisleistung sowie an die Sprachkommunikation.
4. Personenbezogene Einflussgrößen: Aufgrund der Regelmäßigkeit des zu hörenden Warntons des Zuges, kann sich der Berater bereits daran gewöhnt haben und dieses Geräusch nicht mehr als störend empfinden. Der Ratsuchenden, der sich erstmalig in dem Einzelbüro aufhält, wird dieses Geräusch wahrscheinlich als sehr störend empfinden, wenn er an seinen gewöhnlichen Aufenthaltsorten nicht auch davon betroffen ist. Die Einstellung zum Beratungsgespräch wie auch die Erfahrung mit Beratungssituationen spielt ebenfalls eine Rolle. Hinzu kommen die grundlegenden physiologischen wie auch psychischen Voraussetzungen von Berater und Ratsuchendem. Hierzu zählen bspw. Lärmempfinden, Lebensalter, Hörvermögen, Gesundheitsstatus, Stressbewältigungspotential und besondere Lebenssituationen/-umstände.

Die aufgezeigten personenbezogenen Einflussgrößen können, mit ganz wenigen Ausnahmen (Schwangerschaft und Mutterschutz), nicht zur allgemeinen Beurteilung der Geräuschsituation herangezogen werden und bleiben damit in den folgenden Ausführungen unberücksichtigt (VDI (HRSg.) 1999: S.4f).

Aufgrund der Beratung in Form eines Beratungsgesprächs ist neben der Geräuschbeurteilung des Einzelbüros mittels Beurteilungspegel, auch die Sprachkommunikation zwischen den Beiden in den weiteren Ausführungen in den Fokus der Betrachtung zu rücken (vgl. VDI (HRSG.) 1999: S.5).

C.3.4 Lärmwirkungen

Grundsätzlich können gemäß der VDI 2058 Blatt3, die Auswirkungen von Lärm auf die beiden Akteure in die drei folgenden Bereiche untergliedert werden (vgl. VDI (HRSG.) 1999: S.6ff; vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.39ff sowie vgl. ISING, H., REBENTISCH, ET AL. 1996: S.3ff):

1. Gesundheit: es findet eine weitere Differenzierung in aurale (unter a) aufgeführt) und in extra-aurale (unter b) aufgeführt) Lärmwirkungen statt:

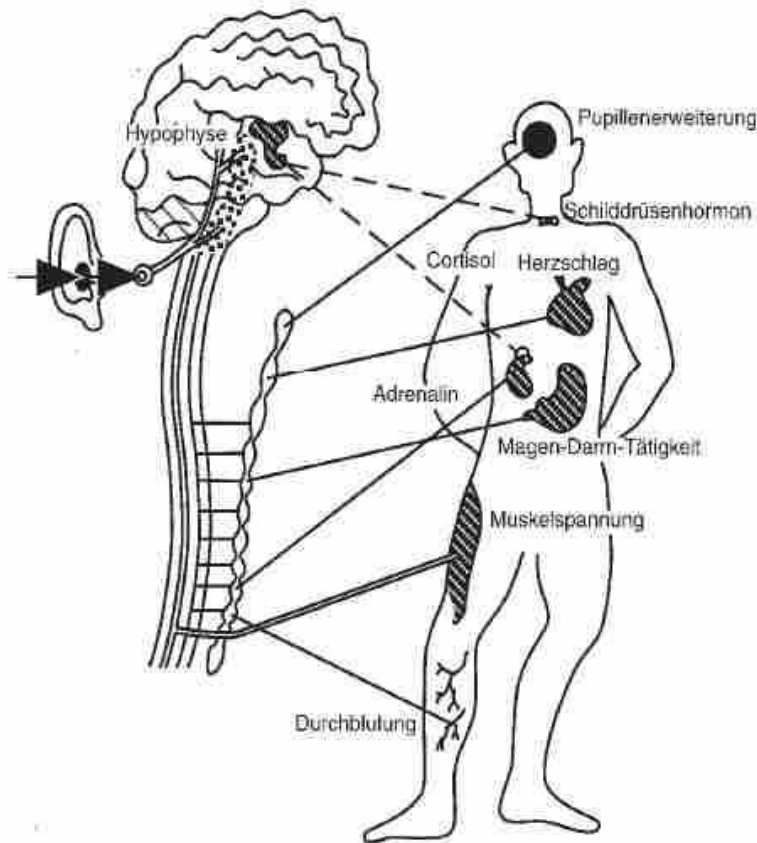
a) sind sämtliche Lärmsituationen, die direkt auf das menschliche Gehör wirken und eine Schädigung des Innenohres (Gehörschäden) verursachen können. Aufgrund dessen, dass hierzu ein Schallpegel von $\geq 85\text{dB(A)}$ angegeben ist, kann unter normalen akustischen Bedingungen im Einzelbüro davon ausgegangen werden, dass dieser Wert nicht erreicht werden wird. Bereits einmaliges Auftreten im Einzelbüro könnte zu gesundheitlichen Schäden führen.

b) sind alle übrigen Lärmsituationen die die physischen und psychischen Regulationsmechanismen (vegetativ, endokrin, mental und emotional) der beiden Akteure beeinflussen. Wechselwirkungen sind dabei möglich. Auf der psychischen Ebene sind Reaktionen wie bspw. Angst, Nervosität, Anspannung, Resignation bis hin zu Verärgerung möglich. Auf der physischen Ebene kann es bspw. zu einer Erhöhung des systolischen und/oder diastolischen Blutdrucks und von Stresshormonen kommen. Des Weiteren können sich die peripheren Blutgefäße verengen und sich Atem- und Herzrhythmus verändern. Ferner zu einer Verringerung der Magen- und Darmtätigkeit kommen.

Im Regelfall sind die genannten Reaktionen zwar als normale Anpassungsleistungen zu werten, führen aber bei längerfristiger Einwirkung zu gesundheitlichen Schäden.

Einen Überblick über die Übertragungswege der extra-auralen Lärmwirkungen, die bereits bei deutlich $\leq 85\text{dB(A)}$ auftreten können, gibt die Abbildung „Übertragungswege extra-auraler Lärmwirkungen (ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.3).

Abb. 76: Übertragungswege extra-auraler Lärmwirkungen



Quelle: ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.39: Verwendungszweck geändert.

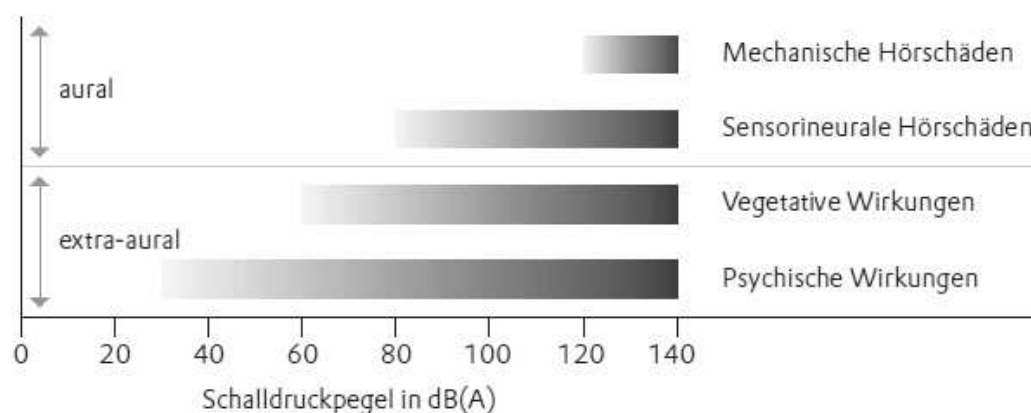
2. Leistungsfähigkeit: Das Beratungsgespräch stellt als Arbeitsaufgabe eine Tätigkeit mit hoher Komplexität, definiert als „objektiv nachvollziehbare Charakteristika der Aufgabe...“, VDI (HRSG.) 1999: S.7) mit einem gewissen Grad an Schwierigkeit, definiert als „individuelle Bewertung der Fähigkeit zur Lösung einer Aufgabe“, (ebd.), dar. Nachvollziehbare Charakteristika sind bspw. Gedächtnisleistung, Konzentration, Aufmerksamkeit, soziale und kommunikative Kompetenz, Sprachkommunikation sowie Grad der Konsequenz von Resultaten. Die Fähigkeit zur Lösung einer Aufgabe ist u.a. auch davon abhängig, ob die Aufgabe erstmalig zu lösen ist. Aufgrund dessen steigt die subjektive Empfindlichkeit mit einhergehenden o.g. Stressreaktionen gegenüber Lärm, wenn sich die Komplexität erhöht bzw. die Fähigkeit zur Lösung gering ist. Die Störwirkung und die Beeinträchtigung resultieren aus der Ablenkung von Aufmerksamkeit. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass Lärm in der Beratungssituation irrelevante Informationen sind, die Einen oder Beide von der Arbeitsaufgabe Beratung ablenken (Beeinträchtigung kognitiver Prozesse) und sich damit negativ auf das Beratungsgespräch auswirken können. Je anspruchsvoller dabei das Beratungsgespräch

von einem der oder von beiden Akteure(n) empfunden wird, desto sensibler wird dessen Reaktion auf eine Störung, in diesem Fall den Lärm, sein. Hier wird noch einmal deutlich, wie sensible die beiden Akteure in der Beratungssituation auf die Umgebungsfaktoren im Einzelbüro reagieren können und wie wichtig es damit ist, dass sich Berater dieser Thematik annimmt.

3. Arbeitssicherheit: Wie beschrieben, kann Lärm Konzentrationsfähigkeit und die Verständlichkeit von Sprache verringern, woraus ein erhöhtes Unfallrisiko resultieren kann. Will bspw. der Berater den Ratsuchenden vor einem auf dem Boden liegenden Ladekabel des Notebook warnen und es ist zu laut im Raum, dann kann der Ratsuchende unter Umständen dieses Warnen nicht wahrnehmen und über das Kabel stolpern. Für die Beratungssituation kann aufgrund der als gering einzuschätzenden Anzahl von Gefahrenquellen, angenommen werden, dass dieser Aspekt von untergeordneter Bedeutung ist.

Die Abbildung „Aurale Hörschäden und extra-aurale Wirkungen bei bestimmten Schalldruckpegeln“ veranschaulicht, ab welchem Schalldruckpegel aurale Gehörschäden bzw. extra-aurale Wirkungen auf die beiden Akteure und damit auch auf deren Interaktion, auftreten können (MEIS/KLINK 2010B: S.11).

Abb. 77: Aurale Hörschäden und extra-aurale Wirkungen bei bestimmten Schalldruckpegeln



Quelle: MEIS/KLINK 2010B: S.11.

HILGE/NOCKE führen grundlegend zur subjektiven Wahrnehmung und Einschätzung von Geräuschen aus, „*dass schon Geräusche ab 30 dB(A) als belästigend empfunden werden können*“ (HILGE/NOCKE 2011: S.21).

C.3.5 Nachhallzeit als wesentliches raumakustisches Qualitätsmerkmal

Im geschlossenen Einzelbüro kann mittels technischer Messung festgestellt werden, wie lange in Sekunden, der Schalldruckpegel eines Knallgeräusches braucht, um in einer Größenordnung von 60dB abzunehmen. So könnte z.B. im Einzelbüro eine Zeit von 0,5 - 0,8 Sekunden gemessen werden. In einem Konferenzraum können dies 0,8 - 1,2 Sekunden oder in einer Kirche zwischen 4 -8 Sekunden sein. Nach HILGE&NOCKE ist die Nachhallzeit „die akustische Visitenkarte“ des Einzelbüros (HILGE/NOCKE 2011: S.24).

Diese hat, wie bereits erörtert, eine unmittelbare Wirkung auf die Sprachverständlichkeit (bspw. Übertragungsweg). Dabei kann sowohl eine zu kurze (welches i.d.R. nicht zu erwarten ist) als auch eine zu lange Nachhallzeit störend sein, wie die Abbildung Nachhallzeit und Sprachkommunikation“ verdeutlicht (HILGE/NOCKE 2011: S.24).

Abb. 78: Nachhallzeit und Sprachkommunikation

Auswirkungen der Nachhallzeit auf den Klang von Sprache		
Nachhallzeit bei tiefen Frequenzen	Nachhallzeit bei hohen Frequenzen	Subjektiver Eindruck
zu lang	zu lang	verwaschen, schlecht zu verstehen
zu lang	zu kurz	dumpf, aber gut zu verstehen
zu kurz	zu lang	schrill, klirrend, spitz, schlecht zu verstehen
zu kurz	zu kurz	trocken, aber gut zu verstehen

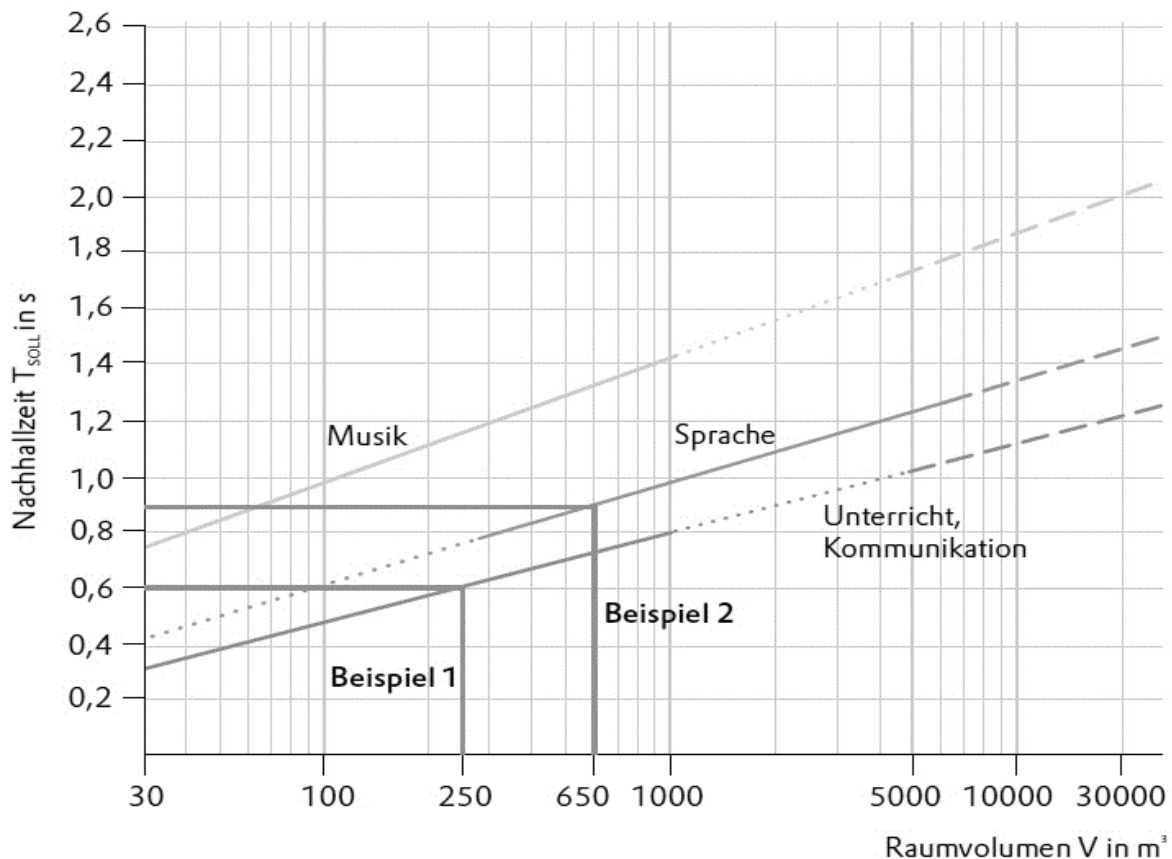
Quelle: HILGE/NOCKE 2011: S.24.

Wesentliche Einflussfaktoren sind das Raumvolumen des Einzelbüros, die Oberflächen der Raumbegrenzungsflächen (Decke, Wände, Fußboden) sowie die von Einrichtungsgegenständen. In der Regel wirken große Räume auf die Nachhallzeit verlängernd und hohe Räume sind halliger als kleine. Sämtliche Oberflächen sowie die beiden Akteure haben unterschiedliche Absorptionseigenschaften und verringern damit die

Nachhallzeit. Jeder wird Halligkeit schon mal bei einem leerstehenden Raum der renoviert wird oder bei einer leerstehenden Wohnungsbesichtigung erlebt haben.

Um für das Einzelbüro die optimale Nachhallzeit zu ermitteln, wird die DIN 18041 herangezogen. Diese weist für die drei Kategorien: Sprache, Musik sowie Kommunikation/Unterricht entsprechende Empfehlungen für kleine bis mittelgroße Räume aus, zu denen das Einzelbüro aufgrund seines Raumvolumens zählt. Anhand der Abbildung „Optimale Nachhallzeit im Einzelbüro“ kann die maximale Nachhallzeit für das Einzelbüro, welches in die Kategorie Sprache fällt, ermittelt werden (vgl. in HILGE/NOCKE 2011: S.25).

Abb. 79: Optimale Nachhallzeit im Einzelbüro



Quelle: HILGE/NOCKE 2011: S.25. Beispiel 1: Konferenzraum: 250m³; Beispiel 2: Gerichtssaal: 650m³; untersuchtes Einzelbüro mit ca. 60,50m³ umbauten Raum => ca.0,5 Sekunden optimale Nachhallzeit.

Mit einem ermittelten Raumvolumen des Einzelbüros von ca. 61m³ und der Einordnung in die Kategorie Sprache, kann eine optimale Nachhallzeit von ca. 0,5 Sekunden ermittelt werden.

Des Weiteren soll dieser Wert über alle Frequenzbereiche möglichst gleich bleiben, da es sich bei der Nachhallzeit um eine frequenzabhängige Größe handelt (vgl. in HILGE/NOCKE 2011: S.25).

C.3.6 Beurteilungspegel

Die ArbStättV führt zu Lärm aus: „*In Arbeitsstätten ist der Schallpegel so niedrig zu halten, wie es nach der Art des Betriebes möglich ist. Der Schalldruckpegel am Arbeitsplatz in Arbeitsräumen ist in Abhängigkeit von der Nutzung und den zu verrichtenden Tätigkeiten so weit zu reduzieren, dass keine Beeinträchtigungen der Gesundheit der Beschäftigten entstehen*“ (BMJ (HRSG.) 2004: S.10).

In der VDI 2569 wird hierzu in folgende drei Kategorien unterschieden (VDI (HRSG.) 1999: S.4):

1. Überwiegend geistige Tätigkeiten: $\leq 55\text{dB(A)}$.
2. Einfache und überwiegend mechanisierte Bürotätigkeiten und vergleichbare Tätigkeiten: $\leq 70\text{dB(A)}$.
3. Sonstige Arbeiten $\leq 85\text{dB(A)}$.

Wie beschrieben, handelt es sich bei dem Beratungsgespräch um eine überwiegend geistige Tätigkeit von hoher Komplexität, womit am Kommunikationsarbeitsplatz ein Beurteilungspegel von max. 55dB(A) zulässig ist. Je nach überwiegender Tätigkeit am Büroarbeitsplatz ist ein Pegelwert von max. 55dB(A) bis max. 70dB(A) zulässig, wobei Erstgenannter aufgrund Zuordnungsprobleme entsprechender Tätigkeiten über den Tagesverlauf und zur Vermeidung von Störungen zu fokussieren ist (vgl. VDI (HRSG.) 1999: S.4).

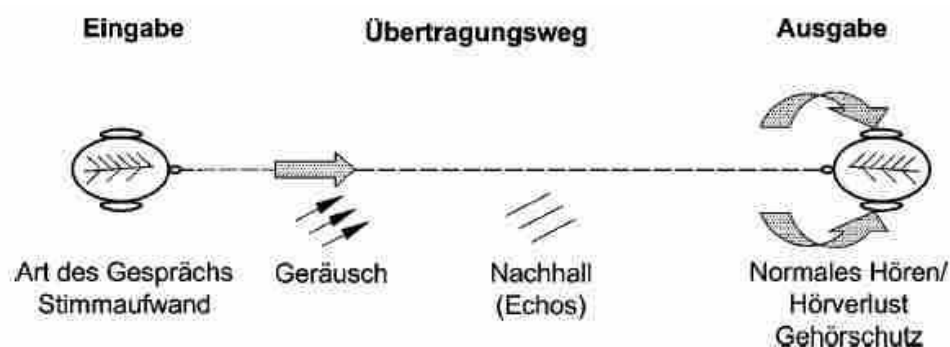
Gemäß der DIN EN 11690-1 und der Zuordnung zu o.g. Tätigkeiten, ist sowohl für den Kommunikationsarbeitsplatz als auch für den Büroarbeitsplatz ein Höchstwert von 45dB(A) - 55dB(A) für das Einzelbüro anzustreben (vgl. in ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.48).

C.3.7 Sprachkommunikation

In der DIN EN ISO 9921:2003 wird Sprachkommunikation als „*Übermitteln oder Austauschen von Informationen unter Anwendung der Sprache, der Stimme, des Hörens und des Verstehens*“ definiert (DIN (HRSG.) 2004: S.5). Hierzu zählen aus Sicht des Verfassers

somit auch para-verbale Signale. Sprachkommunikation hat demnach als Mindestvoraussetzung einen Sprecher, im Falle des Einzelberatungsgesprächs den direkten Übertragungsweg (Mund des Sprechers zum Ohr des Hörers) mittels Luftschallübertragung und einen Hörer, wie die Abbildung „Senden und Empfangen von verbaler Sprache“ veranschaulicht:

Abb. 80: Senden und Empfangen von verbaler Sprache



Quelle: DIN (HRSG.) 2004: S.19.

Die Kommunikationsfähigkeit mittels Sprache entspricht der „Einstufung der Leichtigkeit, mit der die Sprachkommunikation durchgeführt wird“ und beinhaltet „die Sprachverständlichkeit, die Sprachqualität, den Stimmaufwand und die Verzögerungen“ (DIN (HRSG.) 2004: S.5), die im Folgenden konkretisiert werden:

- Die Sprachverständlichkeit beschreibt den Anteil der korrekt verstandenen Sprachsignale durch den Hörer. Menschen sind in Lage, Wörter und Sätze, auch wenn sie akustisch nicht vollständig (100%) verständlich gehört werden, gedanklich zu komplimentieren. Eine hohe Verständlichkeit ist nicht gleichbedeutend mit guten Hörbedingungen (vgl. DIN (HRSG.) 2004.: S.5ff sowie SUST, STECKEL, ET AL. 2007: S.12ff).
- Mit dem Begriff der Sprachqualität wird die Bewertung der Schallqualität eines Sprachsignals (Worte, Sätze, Räuspern) beschrieben (vgl. DIN (HRSG.) 2004.: S.5ff sowie SUST, STECKEL, ET AL. 2007: S.12ff).
- Der Stimmaufwand bezieht sich auf die Anstrengung des Sprechers, die sich objektiv und somit quantitativ, als Sprachpegel in dB(A) messen und darstellen lässt ((vgl. DIN (HRSG.) 2004.: S.5ff sowie SUST, STECKEL, ET AL. 2007: S.12ff). Steigert der Sprecher aufgrund eines Störereignisses während des Beratungsgesprächs spontan den Stimmaufwand, so wird dies mit dem Lombard-Effekt beschrieben. Ab einem Störgeräuschpegel >50dB(A) - 55 dB(A) macht sich dieser Effekt besonders bemerkbar (DIN (HRSG.) 2004: S.5ff). Die

Abbildung „Stimmaufwand eines männlichen Akteurs im Beratungsgespräch“ zeigt den Stimmaufwand eines männlichen Sprechers (bspw. der Berater), gemessen 1m vor dem Mund (DIN (HRSG.) 2004: S.11).

Abb. 81: Stimmaufwand eines männlichen Akteurs im Beratungsgespräch

Stimmaufwand	$L_{S, A, 1 m}$ dB
sehr laut	78
laut	72
erhoben	66
normal	60
entspannt	54

Quelle: DIN (HRSG.) 2004: S.11: Verwendungszweck geändert. In der rechten Spalte ist der Stimmaufwand (Sprachpegel) eines männlichen Sprechers in dB(A) angegeben, welcher 1m vor dem Mund gemessen wird.

Verzögerungen werden in der genannten DIN nicht explizit definiert. Es wird anhand der dortigen Ausführungen vermutet, dass es sich um zeitliche Verzerrungen, bspw. aufgrund Übertragung der Sprache mittels technischer Anlagen handelt (vgl. DIN (HRSG.) 2004: S.5ff).

Der Einfluss von Sprecher, Übertragungsweg und Hörer auf die Effektivität von Sprachkommunikation hängt von jeweils unterschiedlichen Parametern ab, die sich nach DIN EN ISO 9921:2003 wie folgt konkretisieren lassen (DIN (HRSG.) 2004: S.6):

1. Sprecher: Geschlecht, Alter, Verwendung Mutter- bzw. Fremdsprache, Akzente, Stimmaufwand, Sprechqualität, Sprechstörungen und die körperliche Distanz (in m) zum Hörer.
2. Übertragungsweg: entspricht der Verteilung der Sprachsignale in dem Einzelbüro. Je nach Einflussfaktoren, wie bspw. Störgeräusche, Nachhall, Echos, Schallabstrahlung von Oberflächen, usw., werden die vom Mund des Sprechers gesendeten Wörter, Sätze usw. auf dem Weg zum Ohr der Hörers negativ beeinflusst.
3. Hörer: Hörfähigkeit, Hörstörungen, Hörschwelle, Verdeckung und Richtungshören

Die aufgezeigten Parameter verdeutlichen auch für die Sprachkommunikation, dass die menschliche Subjektivität im Sprech- und Hörempfinden sowie die Sensibilität auf Lärm, zu sehr unterschiedlichen Beurteilungen der Sprachkommunikation durch die jeweilige Person führt.

Für die Qualitätsbeurteilung der Sprachkommunikation gibt es verschiedene subjektive und objektive Verfahren, die je nach Ansatz die verschiedenen Beurteilungsparameter: Kommunikationsfähigkeit mittels Sprache, Stimmaufwand, Sprachqualität und Sprachverständlichkeit berücksichtigen und bewerten. Bspw. bezieht sich die oben genannte DIN EN ISO 2569 bei der Beurteilung der Sprachkommunikation auf Stimmaufwand und Sprachverständlichkeit und lässt die anderen Parameter unberücksichtigt. Von SUST et al wird diese reduzierte vereinfachte Betrachtungsweise kritisch gewertet, da hier zur Beurteilung von Alltagssituationen in denen Sprachkommunikation stattfindet, vorwiegend objektive Verfahren zur Messung der physikalisch-akustischen Parameter eingesetzt werden und den psycho-sozialen Aspekte wenig Beachtung widerfährt. Sprachverständlichkeit als besonders wichtiges Qualitätsmerkmal gesprochener Sprache sollte aus ihrer Sicht durch Qualitätsaspekte auf Seite des Hörers ergänzt werden. Sie formulieren hierzu die vier Parameter: Konzentration, Bewältigungsstrategien, Belästigung und subjektive Sprachverständlichkeit. Für die vorliegenden Ausführungen wird die vereinfachte Betrachtungsweise als ausreichend betrachtet und auf die umfangreichen Studien von SUST et al verwiesen (vgl. Sust, Steckel, et al. 2007: S.1ff).

Die Sprachverständlichkeit im Beratungsgespräch und die daraus resultierenden Anforderungen an die Raumakustik des Einzelbüros, soll an dieser Stelle anhand der Abbildung „Sprachverständlichkeit und Anforderungen an die Raumakustik“ konkretisierend beschrieben werden (VDI (HRSG.) 1990: S.4).

Abb. 82: Sprachverständlichkeit und Anforderungen an die Raumakustik

Sprechaufwand	Sprechpegel $L_{SA, 1m}$ in dB	Zulässiger Geräuschpegel L_{AMA} in dB Sprachverständigung: Signal-Geräuschabstand $[L_{SA} - L_{AM}]$ bei der Entfernung											
		perfekt [18 dB]			sehr gut [12 dB]			gut [7 dB]			zufriedenstellend [2 dB]		
		1 m	2 m	4 m	1 m	2 m	4 m	1 m	2 m	4 m	1 m	2 m	4 m
angehoben	66	48	42	36	54	48	42	59	53	47	64	58	52
normal	60	42	36	30	48	42	36	53	47	41	58	52	46
entspannt	54	36	30	30	42	36	30	47	41	35	52	46	40

Quelle: VDI (HRSG.) 1990: S.4: Verwendungszweck geändert. L_{SA} , 1m: A-bewerteter Mittelungspegel der gesprochenen Sprache, gemessen 1m vor dem Mund des Sprechers; L_{AMA} : A-bewerteter Mittelungspegel nach DIN45645 des Fremdgeräusches am Sitzplatz der Hörers; L_{SA} : A-bewerteter Mittelungswert der gesprochenen Sprache des Sprechers am Sitzplatz des Hörers; L_{AM} : Schallpegel des Störgeräusches; Hinweis: hier: zeitlich und örtliche Mittelung; sonst bei rein zeitlicher Mittelung: Dauerschallpegel.

In der Beratungssituation im untersuchten Einzelbüro sitzen die beiden Akteure aufgrund der unterstellten Tischtiefe von 1,20m, ca. 1,20m (Oberkörper direkt an der Tischkante) - 2,00m (zurück gelehnt) voneinander entfernt. Für einen entspannten Sprechaufwand bei gleichzeitig „sehr guter“ Sprachverständlichkeit beim Hörer, ist es dazu erforderlich, dass der Hintergrundgeräuschpegel im Einzelbüro bei max. 36dB(A) liegt.

Es ist des Weiteren ersichtlich, dass je geringer der Sprechaufwand und je höher gleichzeitig der Abstand zwischen Hintergrundgeräuschpegel und dem Sprechpegel ist, umso besser ist die Sprachqualität und damit die akustische Situation im Beratungsgespräch zu beurteilen. Im Umkehrschluss kann formuliert werden: je lauter die Hintergrundgeräusche im Einzelbüro, desto weniger wird der Hörer akustisch verstehen können und umso größer wird dessen Höranstrengung sein. Und weiter: je lauter die Hintergrundgeräusche im Raum, desto höher wird der Sprechaufwand und umso anstrengender wird das Sprechen sein. Beides wird zu oben genannten negativen physiologischen und psychologischen Wirkungen bei der jeweiligen Person führen und damit ebenfalls negativen Einfluss auf das Senden und Empfangen von Beziehungs- und Inhaltsbotschaften im Rahmen des Beratungsgesprächs haben. Wie bereits erörtert, wird von Seiten der Beratung gefordert, dass die verbale Kommunikation (Sprachkommunikation) aufgrund der mental anspruchsvollen Tätigkeit „Beratungsgespräch“, möglichst ohne große Anstrengungen für die beiden Akteure erfolgen soll. Folglich sind möglichst niedrige Hintergrundgeräuschpegel durch lärmschutztechnische Maßnahmen zu erreichen (vgl. VDI (HRSG.) 1990: S.4 sowie SUST, STECKEL, ET AL. 2007: S.10ff und S.101).

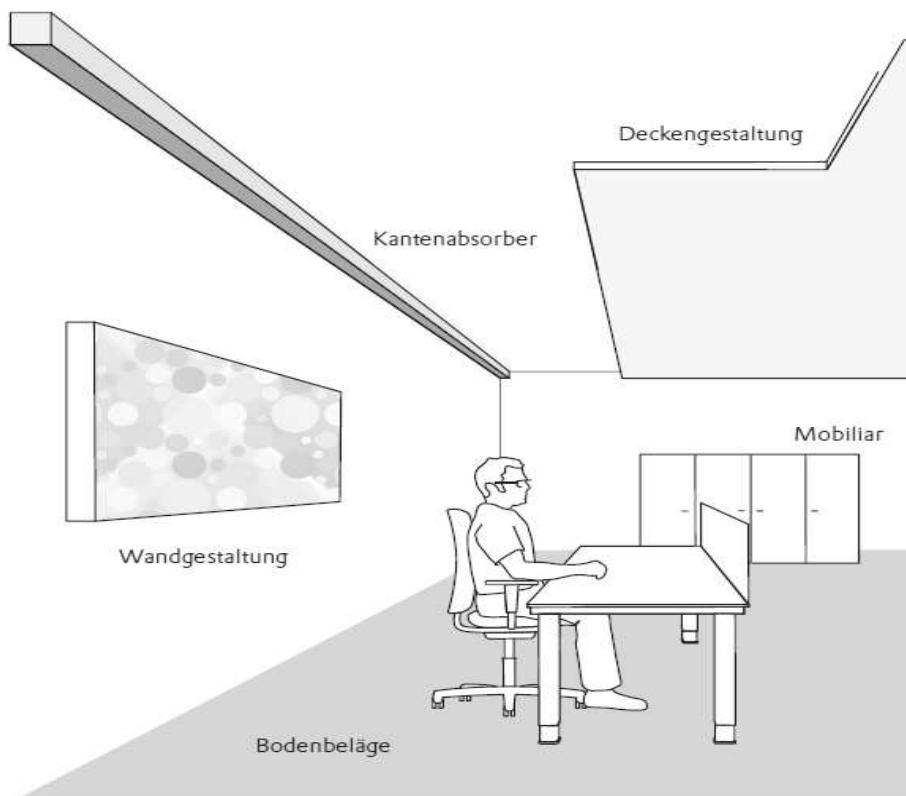
C.3.8 Lärmschutztechnische Maßnahmen

Der Berater oder die Beratungsorganisation kann durch zwei wesentliche Gestaltungsaspekte aktiv Lärmschutz im Einzelbüro betreiben (vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.49 sowie HILGE/NOCKE 2011: S.27ff):

1. an der Quelle: Diese Art zur Lärminderung ist die effektivste. So sollten im Einzelbüro möglichst wenig technische Arbeitsmittel wie bspw. Kopierer, Drucker usw. aufgestellt sein. Ferner sollten die im Einzelbüro oder in Nachbarräumen Aufgestellten, dem jeweiligen aktuellen Stand der Technik bzgl. Geräuschemission entsprechen.
2. bei der Schallausbreitung: Nach HILGE/NOCKE hat jede Oberfläche (Wand, Decke, Boden, Möbel, usw.) generell eine akustische Wirksamkeit. Jedes dazu verwendete Baumaterial wie Beton, Marmor, Holz, Polyester- Fußbodenstoffe, Putze, usw. hat einen

frequenzabhängigen Schallabsorptionsgrad. Somit kann bei der Gestaltung des Einzelbüros eine gezielte Auswahl, zur Herstellung einer möglichst optimalen Nachhallzeit als wesentliches objektives Qualitätskriterium der Raumakustik, erfolgen. Weist das Einzelbüro Defizite von Nachhallzeiten auf, so können nachträglich verschiedene Schallabsorber unter der Decke, an den Wänden oder als Fußbodenbeläge installiert werden. Ferner gibt es die Möglichkeit, Einrichtungsgegenstände zu verwenden die Schall absorbieren können. Die Abbildung „Schallabsorber zur Verbesserung der Raumakustik“ veranschaulicht die nachträglichen Möglichkeiten zur Reduzierung der Schallausbreitung (ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.39).

Abb. 83: Schallabsorber zur Verbesserung der Raumakustik



Quelle: ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.39: Verwendungszweck geändert.

C.4. Farbe und Farbgestaltung

Damit Berater und Ratsuchender ihre Umgebung im Einzelbüro mit den Augen wahrnehmen können, muss sie „im Licht sein, denn ohne jegliches Licht wird unser Auge sinnlos. Wir könnten dann weder von verschiedenen Farben noch von verschiedenen Helligkeiten reden.“, so formuliert grundlegend FRIELING den Zusammenhang zwischen Licht und Farbe. Das

natürliche Licht der Sonne bildet dazu die Basis und wird durch künstliches Licht ergänzt (FRIELING 1968: S.7).

Farbe lässt sich nach BAUMGART et al als „*Oberbegriff für alle Qualitäten der visuellen Erscheinungen.*“ definieren, welcher sich in die beiden Bereiche bunt (reine Farbtöne sowie entsättigte und getrübbte Farben, die als Farbton zu erkennen) und unbunt (weiß, grau, und schwarz) differenzieren lässt.

Der Farbton (Bunton) „*ist jene Qualität, die im Spektrum ihre optimale Ausprägung oder Sättigung zeigt.*“, welche eine in sich geschlossene Reihe (Farbtonkreis) bilden. Die Reinheit (Sättigung; Buntheitsgrad), als der „*visuell wahrnehmbare Farbtonanteil einer Farbe.*“, und Unbunt bilden dabei zwei Gegenpole (BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: 27f).

C.4.1 Licht und Farbe -zwei Unzertrennliche

Wenn die Wellenlängen des Lichtes, gemäß der vorliegenden Literatur, auf die lichtempfindliche Netzhaut der Augen treffen, werden dort verschiedene Rezeptoren (Stäbchen für Helligkeit und Grauwerte; Zäpfchen für Farbwerte und Buntempfinden) angeregt. Diese sind different in der Lage, die Wellenlängen im Spektralbereich zwischen 380nm (violett) - 780nm (rot) in eine physiologische Erregung umzuwandeln und an das Gehirn als Farbreiz weiterzuleiten und damit für den Menschen sichtbar zu machen. In Summe entsprechen diese Wellenlängen dem Sonnenlicht und sind als weißes Licht (Spektralfarben) wahrnehmbar. Wellenlängen unterhalb des Lichtes von 380nm (UV-Licht), bzw. über 700nm (Infrarotes Licht) dieses Bereiches sind damit nicht sichtbar für das menschliche Auge.

Im Einzelbüro trifft, mit Ausnahme eines direkten Blickes in Sonnenstrahlen, das weiße Tageslicht zuerst auf die Objekte des bzw. im Raum, wie auf Wände, Tische, Möbel usw. und die beiden Akteure. Teile dieses Lichtes unterliegen dort der Absorption, Refraktion, Transmission, usw. Der Teil des Lichts, der direkt gerichtet oder diffus reflektiert wird, kann von den Augen des Betrachters wahrgenommen werden und im Rahmen der kognitiven Bewertung als Farbtöne, Kontraste und Oberflächeneffekte (matt, glänzend, usw.) empfunden werden. Objekte und Personen haben somit selbst keine Farbe. Erst durch Beleuchtung erhalten sie eine Körperfarbe: ohne Licht keine Farbe -ohne Farbe kein Objekt oder Körper. Wie bereits im Kapitel Beleuchtung erörtert, ist bis Dato noch keine Lampe in der Lage, den Spektralbereich des Sonnenlichtes vollständig darzustellen, womit zwangsläufig die Körperwiedergabe bei künstlicher Beleuchtung nicht die Exaktheit der natürlichen

Beleuchtung erreichen kann (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.168ff; vgl. FRIELING 1968: S.17ff; vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.11ff; vgl. FGL (HRSG.) 2008: S.5; vgl. DGUV (HRSG.) 2009: S.6; vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.6ff sowie vgl. VBG (HRSG.) 2011: S.21ff).

Treffen bspw. langwellige Lichtstrahlen auf die Rezeptoren der Augen, so werden nur die Rezeptoren aktiviert, die auf diese Wellen empfindlich reagierenden, womit der Akteur den Farbton Rot (700nm) sehen wird. Damit ist jeder wahrnehmbare Farbton von der jeweiligen Wellenlängen des Lichtes abhängig. Der Farbton (synonym: Farbe) kann dabei unterschiedlich gesättigt (Sättigung), definiert als „*Buntheitsgrad im Verhältnis zum unbunten Graugehalt einer Farbe*“ (NÜCHTERLEIN 2004: S.173), sein. Je mehr Graugehalt eine Farbe hat, um so „schmutziger“ und „unklarer“ wird sie empfunden werden. Liegt bspw. auf dem Beratungstisch ein roter Stift, so werden nach FRIELING immer auch gelbe Wellenlängen mit zum Auge des Betrachters reflektiert, womit deutlich wird, dass die Farben eines Objektes oder einer Person nie rein (bei Betrachtung durch ein Spektroskop) sind und als sogenannte Körperfarben anzusprechen sind (FRIELING 1968: S.17ff).

Die Rezeptoren in den Augen reagieren des Weiteren unterschiedlich empfindlich auf jeweilige Wellenbereiche des sichtbaren Lichtes. So sind bei gleicher Lichtintensität (gleiche Schwingungsamplitude) die Rezeptoren im Spektralbereich um 500nm (Gelb, Grün) wesentlich empfindlicher, als die in den beiden Randbereichen (rot, violett). Würde der Berater in dem untersuchten Einzelbüro Farbkombinationen verwenden, die in ihrem Spektralbereich sehr weit auseinander liegen, bspw. grüne Wandfläche neben gleich große roter Wandfläche, würde dies bei gleicher Lichtintensität und gleichem Glanzgrad zu einem wesentlich unterschiedlichen Intensitätsempfinden der beiden Farbtöne führen.

Wie „hell“ oder „dunkel“ (Helligkeitseindruck) von den beiden Akteuren eine Farbe im Einzelbüro empfunden wird, hängt von dem bereits erörterten Reflexionsgrad ab. Dieser gibt an, wie viel Lichtanteil der auf eine Oberfläche (bspw. Büroarbeitstische, Wände, usw.) fällt, von dieser u.a. ins menschliche Auge reflektiert und dort von den Helligkeitsrezeptoren aufgenommen werden kann. Folglich hat jede Oberfläche einen bestimmten Reflexionsgrad, der als objektiver Wert entweder in Prozent, bspw. 80% oder als entsprechende Zahl: 0,8, angegeben wird. Wie bereits erörtert, sollten entsprechende Einrichtungsgegenstände oder Arbeitsmittel so ausgewählt werden, dass die Unterschiede in den Reflexionsgraden weder zu hoch sind noch zu gering sind, da hieraus sonst hohe Anpassungsleistungen der Augen

resultieren (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.168ff; vgl. FRIELING 1968: S.17ff sowie vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.11ff).

Nach RODECK ist Farbe damit ein Sinneseindruck, eine „...*unspezifische visuelle Empfindung, die durch die sichtbare Strahlung, den sogenannten Farbreiz, ausgelöst wird.*“ (in NÜCHTERLEIN 2004: S.168).

Um die Bandbreite der verschiedenen Farbtöne zu ordnen, wurden verschiedene Farbordnungssysteme definiert. So beruht die DIN-Farbenkarte auf Basis einer additiven Farbmischung verschiedener Grundfarben (Primärfarben) (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.173).

Die drei Primärfarben (Grundfarben) sind dabei in der Theorie der Farbenmischung Blau, Gelb und Rot und als Farben erster Ordnung anzusprechen. „*Sie sind die reinsten Farben, weil sie nicht durch Farbmischung hergestellt werden können.*“ (SCHARPF 2013A: S.1). Im Farbkreis liegen diesen Farben jeweils die sogenannten Sekundärfarben (Farben zweiter Ordnung) Orange, Grün und Violett gegenüber, wie bspw. Blau - Orange oder Rot - Grün (vgl. SCHARPF 2013A: S.2 sowie HELLER 2000: S.38).

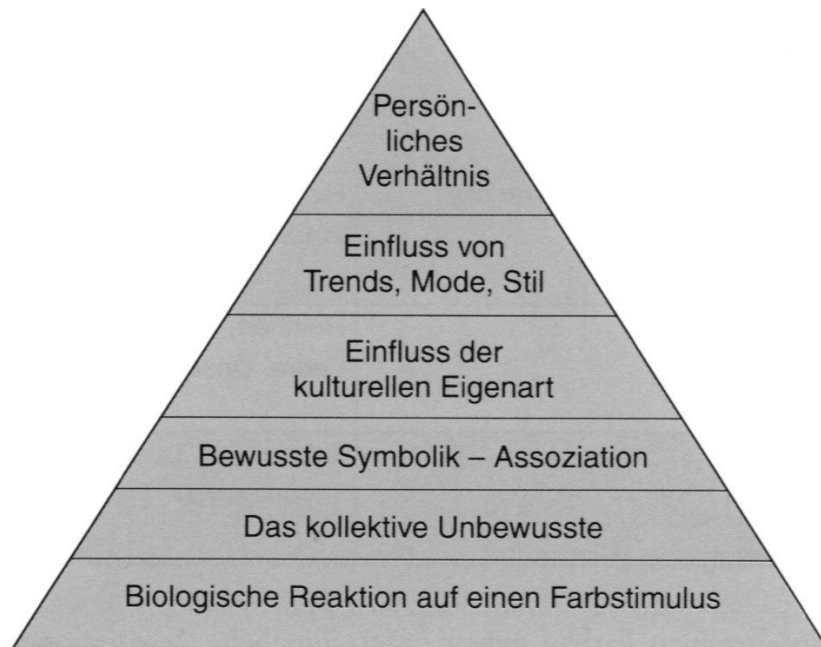
Farben und Formen stehen ebenfalls in einem Zusammenhang und sollten für eine atmosphärische Gesamtwirkung harmonisch aufeinander abgestimmt sein. Dabei entspricht Rot der geometrischen Grundform Quadrat, Gelb dem Dreieck und Blau dem Kreis (vgl. SCHARPF 2013A: S.1).

C.4.2 Erleben, Empfinden und Wirkungen von Farben

Wie die beiden Akteure jeweils die Farben im Einzelbüro empfinden, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Wie oben aufgezeigt, bedarf es grundsätzlich natürlichen und/oder künstlichen Lichtes. Hinzu kommt die Fähigkeit der physiologischen Wahrnehmung und der Weiterleitung an das Gehirn. So können bspw. in ihrer Tätigkeit eingeschränkte Rezeptoren zur sogenannten Farbblindheit führen. Im Gehirn erfolgt die kognitive Bewertung der wahrgenommenen Farben, wie die folgend abgebildete Farberlebnispyramide nach RODECK zeigt. Sowohl die Anzahl der Einzelaspekte, wie persönliche Vorlieben für bestimmte Farben oder bestimmte Assoziationen damit, wie auch deren Wirkungszusammenhänge verdeutlichen, wie individuell und subjektiv das Farbempfinden und -erleben von Berater und Ratsuchendem im Einzelbüro sein kann. Lediglich die unterste

Ebene weist auf physiologische Wirkungen bei den bei dem jeweiligen Akteur hin (vgl. in NÜCHTERLEIN 2004: S.168ff).

Abb. 84: Farberlebnispyramide



Quelle: in NÜCHTERLEIN 2004: S.169: nach RODECK.

Um hier zu objektiven Einschätzungen von Farbbedeutungen zu kommen, wurden umfangreiche empirische Studien, insbesondere von HELLER in westlichen Kulturen, durchgeführt. Es konnte aufgezeigt werden, dass es mehr Gefühle als Farben gibt und die Wirkung der Grundfarben durch Nebenfalten bestimmt wird. Ferner können Farben sehr unterschiedliche Gefühle auslösen. HELLER formuliert hierzu: „*Wir verbinden mit jeder Farbe vielfältige Erfahrungen. Sie werden erinnert durch den Zusammenhang (Kontext), in dem wir eine Farbe wahrnehmen. Der Kontext sagt uns, ob eine Farbe real oder als symbolische Farbe gemeint ist, ob eine Farbgebung konventionell oder kreativ ist. Der Kontext definiert die Farbwirkung.*“ (HELLER 2006: S.13.).

Als relevante Kontexte sind psychologische, symbolische, kulturelle, politische, traditionelle sowie kreative zu nennen, anhand derer sich das breit gefächerte Wirkungsspektrum von Farben und die anteilige soziale Komponente auch auf der umweltpsychologischen Interaktionsebene im Beratungsgeschehen, verdeutlicht. Am Beispiel der Farbe Gelb soll dies aufgezeigt werden: Gelb steht u.a. symbolisch für Kommunikation, Interesse oder Neid. Unter

psychologischer Betrachtungsperspektive wirkt es heiter, anregend oder strahlend. Politisch steht es für eine bestimmte Partei.

Wirken bspw. in der Beratungssituation (Kontext) neben der verwendeten Farbe Gelb, weitere Farben und Farbkombinationen auf den jeweiligen Akteur ein, so werden diese in ihrer Gesamtheit wahrgenommen und führen zusammen mit der kognitiven Bewertung zu einem Gesamteindruck bzw. -empfinden. NÜCHTERLEIN verwendet hierzu den Begriff „*atmosphärisches Gesamtklima*“ (vgl. HELLER 2006: S.13ff sowie NÜCHTERLEIN 2004: S.169ff).

Die Abbildungen „Symbolische Wirkungen einzelner Farben“ sowie „Psychologische Wirkungen von Farbe“ sollen mit informativem Charakter, in kurzer und übersichtlicher Form die symbolischen wie auch die psychologischen Wirkungen einzelner Farben darstellen (NÜCHTERLEIN 2004: S.170 sowie S.171).

Abb. 85: Symbolische Wirkungen einzelner Farben

Farbe		Symbolik
gelb	(Farbe der lichtbringenden Sonne)	Kommunikation, Glaube, Interesse, Neid, Glück, Reichtum
rot	(Farbe des pulsierenden Blutes)	Liebe, Gefühl, Leidenschaft, Macht, Wut, Aggression, Lebenskraft
blau	(Farbe des klaren Himmels)	Denken, Geist, Weisheit, Treue, Wahrheit, Vernunft
grün	(Farbe der Gewächse)	Hoffnung, Freude, Frische, Wachstum, Sicherheit
weiß		Reinheit, Verlassenheit, Leere, Unschuld
schwarz		Trauer, Tod, Leid, Magie, Unbekanntes, Finsternis

Quelle: NÜCHTERLEIN 2004: S.170: zusammengestellt nach FRIELING, HELLER, RODECK und ROSSBACH.
Hinweis: in der Spalte „Farbe“ ist als zweite Farbe „rot“ dargestellt.

Abb. 86: Psychologische Wirkungen von einzelnen Farben

Farbe	Farbwirkung
gelb	strahlend, heiter, anregend
rot	aktiv, erregend, stimulierend, lebhaft
blau	beruhigend, kühl, zurückhaltend, entspannend
grün	beruhigend, ausgleichend, entspannend
weiß	auflösend, entleerend, unpersönlich
schwarz	dunkel, schwer, bestimmend

Quelle: NÜCHTERLEIN 2004: S.171: zusammengestellt nach RODECK und VENN. Hinweis: in der Spalte „Farbe“ ist als zweite Farbe „rot“ dargestellt.

SCHARPF bezieht physiologische Aspekte mit ein und führt aus: *„Sinnliche Wahrnehmung von Farben ist mehr als bloßes Sehen, Farbe wirkt nicht nur optisch. Farben sehen ist ein energetischer Prozess, der den gesamten Organismus erfasst. Dieser beeinflusst auf körperliche Vorgänge wie Stoffwechsel, Hormonhaushalt, Blutkreislauf, Herz-, Plus- und Atemfrequenz. Darüber hinaus wirkt Farbe auf Psyche, Stimmung, Gefühl und Verhalten. Ein bestimmtes Mitempfinden von akustischen Reizen, von Geruch, Geschmack, Temperatur und Tastsinn ist nachweisbar.“* (SCHARPF 2013A: S.2).

So kann das Einzelbüro in warmen Farben (langwellige) bei gleicher Temperatur um bis zu 6°C wärmer empfunden und eingeschätzt werden, als dasselbe Büro in kühlen Farben (kurzwellige).

Hat der Berater einen Beratungstisch mit einem dunklen Farbwert (bspw. Eiche rustikal) aufgestellt, so ist zu erwarten, dass dieser als schwer gewichtiger eingeschätzt wird, als wenn er denselben Tisch in einem hellen Farbwert des gleichen Farbtons (bspw. Eiche hell) aufgestellt hätte. Ferner wird die „Eiche rustikal“ auf die Haptik wirken und bspw. als „fest“ oder „hart“ empfunden werden (vgl. SCHARPF 2013A: S.2).

Mit Blick auf diese Aspekte lassen sich die Farbempfindungen einzelner Farben und ihrer jeweilige Raumwirkung mit der Abbildung „Farbwirkungen und Raumwirkung“ darstellen (SCHARPF 2013A: S.2).

Abb. 87: Farbempfindungen und Raumwirkung

Farbe	Physiologische Wirkung	Psychologische Wirkung	Haptik	Gewicht	Raumwirkung
Rot	Erregung	Aktivität	stofflich	mittel - schwer	nah, entgegenkommend
Gelb	Bewegung	Kommunikation	wachsig	leicht - mittel	nah, drückend
Blau	Kälte	Zufriedenheit	glatt	mittel - sperrig	fern, zurückweichend
Grün	Ruhe	Beharrung	trocken	mittel - schwer	fern
Violett	Unruhe	Zwiespalt	samtig	mittel	vorwärts drängend bis zurückweichend
Orange	Wärme	Antriebskraft	griffig	mittel	nah, sanft vorwärts drängend
Braun	Behäbigkeit	Passivität	weich	schwer	nah
Grau	Kühle	Monotonie	strukturiert	leicht - mittel	neutral
Weiß	Leichtigkeit	Zuversicht	zart	leicht	undefinierbar fern
Schwarz	Schwere	Abgrenzung	fest	mittel - schwer	nah

Quelle: SCHARPF 2013A: S.2.

Des Weiteren stehen die verwendeten Farben nach HELLER und NÜCHTERLEIN ebenfalls in Wechselwirkung/en. So wirken bspw. in der Beratungssituation (Kontext) neben der oben beschriebenen Farbe Gelb, weitere Farben und Farbkombinationen auf den jeweiligen Akteur ein. Diese werden in ihrer Gesamtheit wahrgenommen und führen zusammen mit der kognitiven Bewertung zu einem Gesamteindruck bzw. -empfinden. NÜCHTERLEIN verwendet hierzu den Begriff „*atmosphärisches Gesamtklima*“ (vgl. HELLER 2006: S.13ff sowie NÜCHTERLEIN 2004: S.169ff).

Um dabei zur Geltung zu kommen sind bestimmte Farbkontraste, wie Helligkeits-, Farb-Sättigungskontraste sowie psychologisch wirksame Kontraste (bspw. warm-kalt oder leicht-schwer) notwendig. Ein Farbkontrast liegt vor, wenn „*zwischen den zu vergleichenden*

Farben deutliche Unterschiede sowohl hinsichtlich objektiver Farbeigenschaften als auch subjektiven Farbwirkungen feststellbar sind.“ (NÜCHTERLEIN 2004: S.174).

Damit grundlegend die Objekte (Raumbestandteile, Interieur, Person/en) in dem Einzelbüro und der Raum als solcher, physisch gesehen werden kann, bedarf es Farbperspektiven. Wären bspw. die Raumbegrenzungsflächen, wie auch das gesamte Interieur komplett im selben Weiß Ton, würden diese optisch „miteinander verschwimmen“ und Einschätzungen wie nah-fern, groß-klein oder Objektiefen wären kaum vernehmbar bis unmöglich. Farben sind folglich an Oberflächen gebunden und von der Figur-Grund-Beziehung abhängig. Hierdurch können die beiden Akteure individuell eine Vorder-, Mittel- und Hintergrund im untersuchten Einzelbüro erleben. Im Umkehrschluss benötigt das Einzelbüro mit seinem Interieur, Licht und Farbe um wirken und empfunden werden zu können, womit sich die Komplexität der Wirkungszusammenhänge einzelner Umgebungsfaktoren erneut verdeutlichen lässt (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.174ff sowie BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.44).

C.4.3 Farbe und Farbgestaltung als Raumerlebnis

Wie bereits erörtert, kann das Einzelbüro aufgrund der hohen Anteile der subjektiven Bewertung, auf die beiden Akteure sehr unterschiedlich wirken und erlebt werden. Dieses Raumerlebnis des Einzelbüros ist wie erörtert, ein wechselseitiger Prozess. So sind auf der einen Seite individuelle Gefühle, angesprochene Sinne, physiologischen Aspekte, Verhaltensweisen und Körperbewegungen (die jeweilige Person) zu nennen. Auf der anderen Seite kann sich die vom Raum ausgehende Stimmung auf den jeweiligen Akteur auswirken. Des Weiteren begrenzt oder erweitert Farbe u.a. die empfundene Raummaße (Weite, Tiefe, Höhe). So kann ein Büroraum mit kleiner Grundfläche durch eine bestimmte Farbgestaltung optisch vergrößert werden. Ferner können durch Farbgestaltung Empfindungen wie „hochwertig“ oder „monoton“ ausgelöst werden (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.176f).

FRIELING führt hierzu aus: *„Wenn die Farben eine Sprache sprechen, ..., dann müssen wir uns auch durch die bereits bestehenden Farben der Umgebung ansprechen lassen.“*, und im Weiteren: *„Das heißt natürlich auch, daß wir nicht nur unsere vorhandene Stimmung in Farben ausdrücken können, sondern das wir durch Farben auch gestimmte werden.“* (FRIELING 1972: S.46) und verweist auf das *„Draußen in der Natur sein“*, als natürlichstes (Farb-)Erlebnis.

Betritt der Ratsuchende erstmalig das untersuchte Einzelbüro, so wird er nach FRIELING beginnend versuchen, „*auf dem sogenannten Boden der Tatsachen Halt zu gewinnen. Er wird optisch, taktil und emotional bewertet und kann je nachdem einladend, führend, sicher oder hemmend wirken.*“. Motorisch vom Boden geführt, wird er sich weiter Richtung Kommunikationsarbeitsplatz bewegen. Dabei wird die „*harmonische Beziehung zwischen Bodenfarbe und Möblierung überprüft*“ und im Anschluss werden die Wände des Einzelbüros betrachtet und emotional im Hinblick auf Behagen vs. Unbehagen bewertet werden. Idealerweise führt dies zu einer sensorischen Leitfunktion in Richtung „wärmend“, leicht „anregend“, usw. Im Anschluss erfolgt der Blick an die Decke und es erfolgt deren Bewertung, inkl. dem Vergleich mit den zuvor gesehenen und bewerteten Boden- und Wandflächen. NÜCHTERLEIN führt weiter aus: „*Damit wird deutlich, dass es keine feststehende Bedeutung für eine Farbe im Raumerlebnis gibt, da sie jeweils im Vergleich zu anderen Farben und Raumflächen gesehen und bewertet wird und somit von der Eigenaussage der Farbe, dem Menschen und seiner subjektiven räumlichen Wahrnehmung sowie dem Raum an sich abhängt. eine Gesamtwirkung ist entscheidend.*“ (NÜCHTERLEIN 2004: S.176f).

Die Abbildung „Farbwirkungen an Boden-, Wand- und Deckenflächen“ stellt die unterschiedlichen psychologischen Wirkungen einzelner Farben an den Raumbegrenzungsflächen Boden, Wand und Decke dar. Die Wirkungen einer Farbe auf einer bestimmten Fläche sind sehr unterschiedlich. Ist bspw. ein blauer Teppich verlegt, so wirkt das Blau raumvertiefend und den Wandflächen stellt sich ein beruhigendes Gefühl ein. Wird hingegen die Decke blau gestrichen, so wirkt sie erdrückend und schwer. Die Farbe Orange vermittelt insbesondere an Wandflächen Wirkungsaspekte, wie bspw. warm, leuchtend und kommunikativ, die bezugnehmend auf die bisherigen Ausführungen, für die Beratungssituation zweckdienlich sein können. Als Decken- oder Bodenfarbe sollte Orange nicht zum Einsatz kommen, da durch eine anregende Wirkung insbesondere sehr nervöse Ratsuchende in ihrem Empfinden noch eine Steigerung erfahren können (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.178ff).

Abb. 88: Farbwirkungen an Boden-, Wand- und Deckenflächen

Farbe	Boden (von unten)	Wand (von der Seite)	Decke (von oben)
gelb	beunruhigend-hochhebend, berührungsfremd, flüchtig	anregend, erregend bis irritierend	anregend, blickführend, leuchtend, leicht (zitron)
orange	motorisch, erregend	warm, leuchtend, kommunikativ	anregend bis aufregend, deckend, leuchtend
rot	repräsentativ, mächtig, bren- nend, bewusst machend	aggressiv, nahe, laut	schwer, beunruhigend, eingreifend
violett	störend, zögern-machend, ungewisser Aufforderungs- charakter, etwas Besonderes	herabstimmend, magisch	bedrückend, verunsichernd
hellblau	führend, enthebend, glatt, verfremdend	kalt, fern, ermutigend, vertiefend	geistig, hegend, traumbildend, himmelartig, erhöhend, wenig greifbar
blau	raumvertiefend	beruhigend	schwer, drückend
grün	sanft haltend, weich, tragend, erholsam	umfriedend, umhe- gend, beruhigend	begrenzend, deckend, hegend
weiß	berührungsfremd, neutral	leer, sinnlich-emotio- nal neutral, avital	leer, offen
schwarz	vertiefend, befremdend, abstrakt	vertiefend, verlieshaft	lastend, drückend, lochartig

Quelle: NÜCHTERLEIN 2004: S.178: basierend auf FRIELING (1979), FRIELING (1980) und RODECK.
Hinweis: in der Spalte „Farbe“ ist als dritte Farbe „rot“ dargestellt.

Neben der Farbgestaltung der genannten Flächen, spielt ferner deren Herstellungsmaterial mit der einhergehenden Oberflächenstruktur, deren Form, stoffliche Beschaffenheit von aufgetragenen Raumtextilien (Tapeten, Teppiche, Putze, etc.) sowie deren Musterung eine Rolle auf das Empfinden. So vermittelt ein Fußboden mit Fliesen beim Darüber gehen vollkommen andere Empfindungen als ein weicher Teppich. Bestimmte Muster können sogar zum Gehen in eine vorgegebene Richtung veranlassen (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.177 sowie FRIELING 1972: S.48f).

C.4.4 Grundlegende Empfehlungen zur Farbgestaltung

Wie bereits dargestellt, stellen vorhandene physikalische Raumparameter, wie bspw. Raumproportionen, Beleuchtung und Raumklima grundlegende Anforderungen an die Farbgestaltung bzw. begrenzen deren Einsatzmöglichkeit. Ferner kann es sein, dass bestimmte Fußböden mit entsprechender Struktur und Farbgebung im Einzelbüro, bspw. bei

Mietobjekten, bereits vorhanden sind. Hinzu können bspw. einheitliche Vorgaben von der Beratungsorganisation kommen, die ein Eingehen auf die individuellen Wünsche des Beraters nur in geringem Maße ermöglichen. Bestimmte Farbgebungen können des Weiteren, aufgrund sicherheitstechnischer Anforderungen, bspw. grüne Fluchtschilder oder rote Warnfarben an unübersichtlichen Stufen vorgeben sein. Ebenso sind i.d.R. bestimmte verbaute Objekte im Raum, wie bspw. Heizkörper, Fenster- oder Türrahmen in Standardfarben vorhanden und damit in das Gestaltungskonzept aufzunehmen. Womit sich letztlich zeigt, dass eine Farbgestaltung des Einzelbüros vornehmlich über die Raumbegrenzungsflächen und über die Farbwahl der Möbel erfolgen kann, welches sich zu einem harmonischen Gesamtbild zusammenfügen sollte (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.180ff).

Da das Einzelbüro nicht losgelöst von den anderen Räumen des Beraters bzw. der Beratungsorganisation betrachtet werden kann, trifft die Abbildung „Grundlegende Gestaltungsrichtungen für verschiedene Räumlichkeiten“ grundsätzliche Aussagen über die jeweils zu erzielende Grundstimmungen in dem jeweiligen Raumtyp, die jeweilige Beleuchtungssituation sowie entsprechende psychologische Farbwirkungen (vgl. SCHARPF 2013B: S.2f):

Abb. 89: Grundlegende Gestaltungsrichtungen für verschiedene Räumlichkeiten

Bereich	Grundstimmung	Lichtsituation	Farben
Empfang/Foyer	Bewegung	hell	Akzentfarben, Orientierung durch Farbe
Aufenthalt/Warten	Ruhe	dunkel-mittel	warme Farbtöne
Pausen/Kantine	Abwechslung	hell	Farbvielfalt
Konferenz	Konzentration	mittel	nuanciert
Arbeitsräume	Anregung	hell	ergonomisch, akzentuiert

Quelle: SCHARPF 2013B: S.2f.

Mit Blick auf die Zweckdienlichkeit von Büros fordern BUNGART et al für deren Gestaltung: „Ausschlaggebend ist eine -der Funktion- angemessener Zusammenhang in den die Farben und Materialien untereinander und mit den Raumgliedern und Ausstattungsstücke gebracht werden.“ (BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.86).

Aufgrund der Ausführungen wird deutlich, dass keine generellen Aussagen über die Farbgestaltung des Einzelbüros getroffen werden können, da ein multifaktorielles Wirkungsbündel vorliegt. Mit der folgenden Auflistung werden einige wenige Gestaltungsaspekte zusammengetragen um allgemeine Richtungshinweise geben zu können:

- für raumerhöhende Wirkung ist ein fließender Übergang von Wandfarben zu Deckenfarbe notwendig (vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S177ff).
- Pflanzen im Raum wirken durch ihre grünen Farbtöne beruhigend (vgl. Kapitel Innenraumbegrünung).
- aufgrund der zweckdienlichen Ausstattung mit Möbeln ist insgesamt eine zurückhaltende leicht warme Farbwirkung zu erzielen, welche mit belebenden Farbakzenten, als Kontrastwirkung ergänzt werden sollte. Aufgrund der obigen Ausführungen sollte sich diese im Bereich des Büroarbeitsplatzes befinden (vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.88f).
- Helle Pastelltöne mit wenig Musterung an Wand- und Deckenfarben lassen das Einzelbüro optisch größer wirken (vgl. FRIELING 1963: S.55).
- Der Hauptton der Möbel sollte etwas dunkler sein, als die im Farbbezug stehenden Wandflächen (vgl. FRIELING 1963: S.55).

Die aufgeführte Liste bietet viel Platz zur Ergänzung und lässt viel Interpretationsspielraum: um sie mit den Worten FRIELINGS abzuschließen: „*man sollte die individuelle Atmosphäre eines geistigen Arbeiters durch keinerlei „Geschmacks“-Rezepte beeinträchtigen.*“ (FRIELING 1963: S.56).

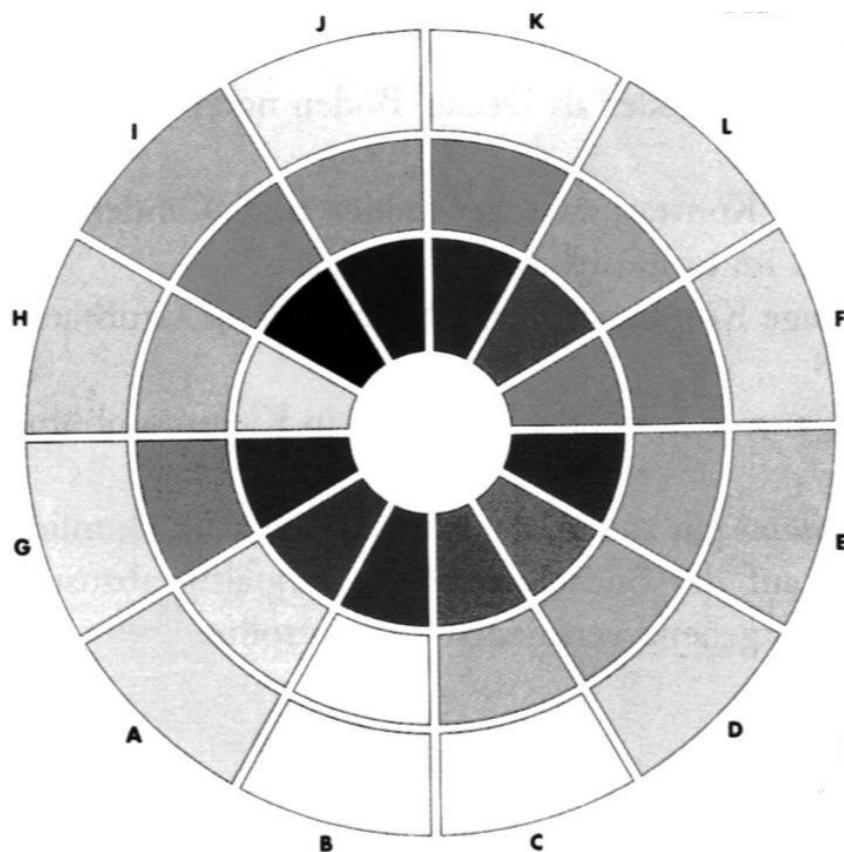
Farbergonomie

Soll das Einzelbüro farblich neu gestaltet werden, so bietet sich für eine gezielte Auswahl und Zusammenstellung von verschiedenen Farbtönen das von VENN entwickelte Modell des ergonomischen Farbenkreises an. Die Abbildung „Ergonomischer Farbenkreis“ zeigt den grundsätzlichen Aufbau des Farbenkreises mit seinen drei Ringen, auf denen verschiedene Farbtöne angeordnet sind, welche miteinander durch das Drehen dieser drei Ringe kombinierbar sind (vgl. in NÜCHTERLEIN 2004: S.183ff):

1. innerer Ring: Akzenttöne für kleine Flächen oder als Farben von Dekorationsartikeln.
2. mittlerer Ring: Ergonomische Töne eignen sich für die Arbeitsflächen und Möbelfronten.
3. äußerer Ring: Begleittöne eignen sich für die Boden-, Wand- und Deckenflächen.

Ziel dieses farbergonomischen Modelles ist es, durch die Anpassung von Mensch und Arbeitsbedingungen, u.a. diese im Hinblick auf die Erledigung der Arbeitsaufgabe zu optimieren. Des Weiteren gilt es, die atmosphärische Raumwahrnehmung zu verbessern sowie die aufgezeigten positiven Wirkungen einzelner Farben zu kombinieren (vgl. in NÜCHTERLEIN 2004: S.183ff; Hinweis: Primärquelle wurde dem Verfasser nicht zur Verfügung gestellt).

Abb. 90: Ergonomischer Farbenkreis



Quelle: VENN, in NÜCHTERLEIN 2004: S.184; Abbildung zeigt den grundsätzlichen Aufbau des ergonomischen Farbenkreises nach VENN; die einzelnen Farbtöne sind aufgrund der schwarz-weiß Darstellung nicht erkennbar.

C.5. Arbeitsstühle, Arbeitstische und Sitzpositionen

An den beiden Arbeitsplätzen „Büro“ und „Beratung“ im Einzelbüro verrichtet der Berater seine Tätigkeiten vornehmlich im Sitzen (alternativ: im Stehen) an den beiden Arbeitstischen. Im Rahmen der Betrachtung der beiden Arbeitsplatzkonzepte wurden bereits Anforderungen an die Arbeitsflächen und damit indirekt an die Arbeitstische sowie notwendige Bewegungs- und Beinflächen konkretisiert. Aufbauend auf diesen Ausführungen rücken im Weiteren

sowohl die Arbeitsstühle als auch die beiden Arbeitstische als Arbeitsmittel in den Fokus der Betrachtung. Je nach Sitzplatzwahl der beiden Akteure ergeben sich verschiedene Sitzpositionen zueinander. Hierzu werden grundlegende Positionen im Anschluss erörtert.

Gemäß der BGI5050 werden sämtliche Arbeitsmittel im untersuchten Einzelbüro als *„Maschinen und Geräte, Möbel und Einrichtungen, andere im Arbeitssystem benutzte Gegenstände sowie die eingesetzte Software.“*, definiert (VBG (Hrsg.) 2009: S.21).

Aufgrund der Gültigkeit für die beiden Arbeitsmittel Arbeitsstühle und Arbeitstische wird darauf hingewiesen, dass mit ihnen grundsätzlich ein fehlerfreies und produktives Arbeiten möglich sein soll, keine Unfallgefahren von ihnen ausgehen und sie dem Stand der Technik entsprechen. Es sollten folglich nur geprüfte Stühle und Tische zum Einsatz kommen, die bspw. mit dem GS-Zeichen (gesetzliche Mindestanforderungen), BG-Zeichen, Quality Office-Zeichen oder TÜV-Zeichen versehen sind (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.23ff sowie VBG (HRSG.) 2010: S.13).

C.5.1 Der Büroarbeitsstuhl des Beraters

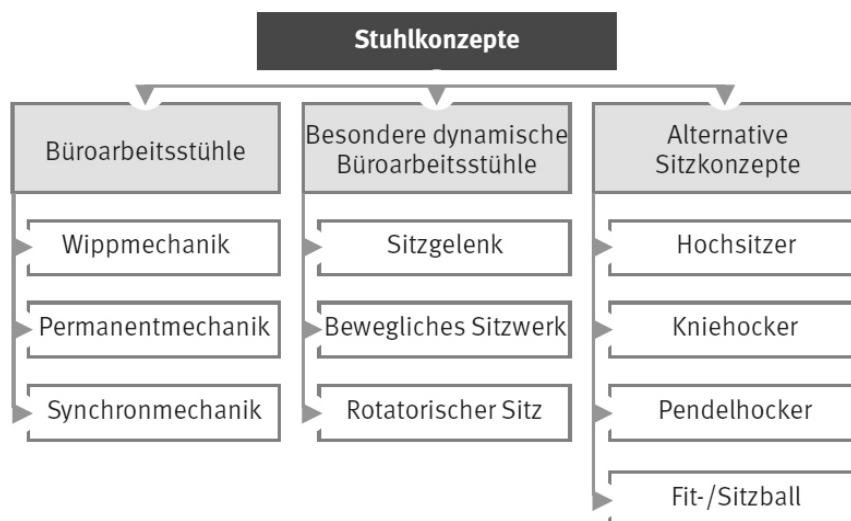
An seinem Büroarbeitsplatz nutzt der Berater in der untersuchten Büroraumvariante einen Büroarbeitsstuhl (synonym: Bürostuhl), der gemäß der EN 1335-1:2000 als *„Sitzmöbel für eine Person, mit Rückenlehne, mit oder ohne Armstützen. Das Oberteil des Stuhles einschließlich der Sitzfläche ist in der Waagerechten drehbar und in der Höhe verstellbar.“* definiert wird (DIN (HRSG.) 2002C: S.3). Ferner werden entsprechende Anforderungen und Kennwerte auf eine standardisierte Körpergröße von ca. 1,50m - 1,90m bei max. 110kg Körpergewicht und einem maximalen 8-h-Arbeitstag bestimmt. Zur Vermeidung von Unfällen und Verletzungen, sind des Weiteren u.a. die Mindestanforderungen an Standsicherheit (Fußkreuz mit 5 Doppellenk-Rollen gegen Umkippen) und Stabilität sowie an bewegliche Teile (keine Verletzungsgefahr), von einem Bürostuhl zu erfüllen (vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.6ff).

Gemäß der VBG sollte der Bürostuhl ergonomisch gestaltet sein, welches als erfüllt gilt, *„wenn er die natürliche Haltung in allen Sitzpositionen unterstützt, individuell anpassbar ist und Bewegungen fördert.“* (VBG (HRSG.) 2010: S.10). Hierzu ist es erforderlich, dass die Gestaltungselemente, wie Sitzhöhen, Rücken-, Sitz- und Armlehne/n individuell und benutzerfreundlich einstellbar sind. Als weitere Kriterien sind die Polsterung sowie die Sitztiefe und Sitzbreite zu nennen (VBG (HRSG.) 2010: S.10ff).

Bürostühle können die Arbeit des Beraters erleichtern, beschleunigen und seine Gesundheit erhalten. Werden Bürostühle eingesetzt, die die im weiteren Verlauf genannten Anforderungen und Kriterien nicht erfüllen, so können Muskelverspannungen im gesamten Oberkörper, schnellere Ermüdungserscheinungen, Nervosität, mangelnde Konzentration sowie Störungen in Arbeits- und Bewegungsabläufen auftreten. Diese physiologischen und psychologischen Wirkungsweisen auf die Einzelperson sind ferner für die Stühle am Besprechungstisch zu erwarten. Damit kann davon ausgegangen werden, dass die im untersuchten Einzelbüro aufgestellten Stühle Einfluss auf den jeweiligen Akteur und damit auf die zwischenmenschliche Interaktion haben werden (VBG (HRSG.) 2010: S.5).

Das Angebot an Bürostühlen lässt sich anhand der unterschiedlichen Stuhlkonzepte mit der Abbildung „Stuhlkonzepte am Büroarbeitsplatz des Beraters“ einordnen (VBG (HRSG.) 2010: S.14).

Abb. 91: Stuhlkonzepte am Büroarbeitsplatz des Beraters



Quelle: VBG (HRSG.) 2010: S.14.

Wird vom Verfasser unterstellt, dass der Berater einen „normalen“ Büroarbeitsstuhl (linke Spalte in obiger Abb.) nutzt, können diese Sitzkonzepte mit der Abbildung „Der Büroarbeitsstuhl und seine Eigenschaften“ weiter in die Kriterien des mechanischen Aufbaus und einhegender Eigenschaften differenziert werden (VBG (HRSG.) 2010: S.14).

Abb. 92: Der Büroarbeitsstuhl und seine Eigenschaften

Bezeichnung (Mechanik)	Charakteristische Eigenschaften	In Aussicht gestellter Nutzen
Wippmechanik 	Sitz und Rückenlehne fest verbunden	
Permanentmechanik 	Sitz fest und Rücken- lehne neigbar	Abstützung des Ober- körpers in jeder Sitz- haltung ermöglicht ein ermüdungsfreies Sitzen ohne statische Halteleistung
Synchronmechanik 	Sitz und Rückenlehne zueinander im definierten Verhältnis neigbar	Dynamische und kör- perkonforme Unterstüt- zung der Wirbelsäulen- bewegungen

Quelle: VBG (HRSG.) 2010: S.14.

Damit der Berater auf seinem Bürostuhl eine möglichst große Bewegungsfreiheit hat und wechselnde Sitzhaltungen einnehmen kann bzw. dazu angeregt wird, werden von der VBG ergonomische Empfehlungen formuliert, welche mit der Abbildung „Ergonomische Anforderungen an den Büroarbeitsstuhl“ dargestellt werden. Im Umkehrschluss sollten diese Kennwerte Grundlage für die Wahl eines möglichst optimalen Bürostuhles für den Berater sein. Ferner sind Greifräume, Blickfelder und Sehabstände zu berücksichtigen, auf die im weiteren Verlauf konkretisierend eingegangen wird.

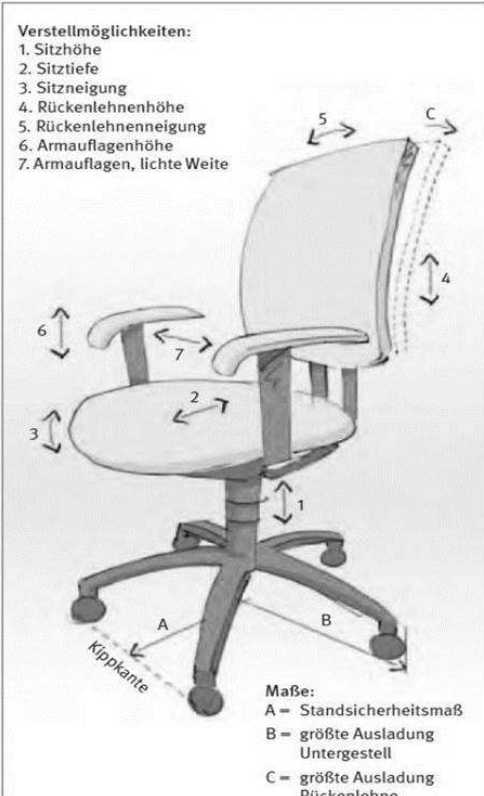
Auf die in der BGI 650 dargestellten Mindestanforderungen wird hier nicht eingegangen, da aufgrund der oben aufgezeigten Wirkungen von Bürostühlen und der täglichen Nutzungsdauer, ergonomische Werte mit deutlichem Vorteil für den Berater zu werten sind (vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.10ff sowie VBG (HRSG.) 2012A: S.55ff).

Um als Berater die optimale Sitzhöhe zu ermitteln, ist die Unterschenkelhöhe zuzüglich Fuß mit Schuhwerk heranzuziehen. Für die optimale Sitztiefe sind Aspekte wie bspw. Beckenhalt durch die Rückenlehne, die Oberschenkelauflageflächen sowie ein freier Kniebereich zu berücksichtigen. Die Polsterung soll weder zu hart (Druckstellen) noch zu weich (übermäßiges Einsacken) sein. Es sollten Bezüge verwendet werden, die die Wärme- und

Feuchtigkeitsabgabe der Person (Schwitzen) ausreichend abführen. Um der Wirbelsäule ausreichend Halt bieten zu können, soll die Rückenlehne dessen natürliche Form unterstützen. Durch Armauflagen (verstellbar oder fest) kann der Berater seine Schulter-/Nackmuskulatur entlasten. Ferner erleichtern diese das Aufstehen und das Hinsetzen, welches besonders älteren Beratern zugute kommen kann. Bei festen Armlehnen ist darauf zu achten, dass diese nach vorne geneigt sind, um zu keinen Beeinträchtigungen im Bewegungsablauf des Beraters zu führen (vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.10ff sowie VBG (HRSG.) 2012A: S.55ff).

Wenn der Berater bspw. an seinem PC/Notebook arbeitet, hat er dann eine „richtige“ Sitzhaltung (die sogenannte Referenzsitzhaltung) eingenommen, wenn die Oberarme locker herab hängen, die Unterarmen eine waagerechte Linie zur Tastatur bilden sowie Ober- und Unterarme einen Winkel von $\geq 90^\circ$ bilden (vgl. VBG (HRSG.) 2005A: S.6).

Abb. 93: Ergonomische Anforderungen an den Büroarbeitsstuhl

Verstellmöglichkeiten: 1. Sitzhöhe 2. Sitztiefe 3. Sitzneigung 4. Rückenlehnenhöhe 5. Rückenlehnenneigung 6. Armauflagenhöhe 7. Armauflagen, lichte Weite  Maße: A = Standsicherheitsmaß B = größte Ausladung Untergestell C = größte Ausladung Rückenlehne	Bezeichnung	Maßbereiche (mm)
	Sitzhöhe, verstellbar	< 400–530
	Sitztiefe, verstellbar	370–470
	Sitzbreite	> 450
	Rückenlehnen, Höhe des Abstützpunktes	170–230
	Rückenlehnenoberkante, Höhe	> 450
	Rückenlehnen, Breite in Beckenkammhöhe	> 400
	Rückenlehnenneigung, verstellbar	> 15°
	Armauflagenhöhe, verstellbar	180–290
	Armauflagenlänge	200
	Armauflagenbreite	> 50
	Armauflagenabstand zur Sitzvorderkante	> 150
	Armauflagen, lichte Weite einstellbar	< 460– > 510

Quelle: links: VBG (HRSG.) 2012A: S.55. rechts: VBG (HRSG.) 2010: S.11.

Auf einem guten Bürostuhl soll zusammenfassend, der Berater *„nicht nur bequem, sondern auch ergonomisch sitzen.“* (VBG (HRSG.) 2010: S.16.), womit die Auswahl eines optimalen Bürostuhls immer an den Bedürfnissen des einzelnen Beraters zu orientieren ist.

C.5.2 Stühle am Kommunikationsarbeitsplatz

In der untersuchten Büroraumvariante benutzen Berater und Ratsuchender für das Beratungsgespräch einen Stuhl gleichen Typus. Mit Blick auf die vorliegende Literatur kann dazu festgestellt werden, dass keine Angaben zu Stühlen zu finden sind, die explizit für Beratungsgespräche verwendet werden sollten. Hierzu finden sich, orientiert an den obigen Konkretisierungen zu Büroräumen, Arbeitsplätzen, usw., die Stuhltypen Besprechungsstühle und/oder Besucherstühle. So definiert die EN 13761:2002 einen Besucherstuhl als *„Sitzmöbel für eine Person, das in der Büroumgebung zusätzlich zum Büro-Arbeitsstuhl benutzt wird. Es wird benutzt für Sitzungen oder Besprechungen sowie für Lesen, Schreiben, Zuhören oder Warten.“* (DIN (HRSG.) 2002B: S.4), womit eine vorläufige Begriffsbestimmung der vier Stühle im untersuchten Einzelbüro einhergeht.

Nach der DIN 15906:2009 hat ein dort nicht definierter Tagungsstuhl für Seminar- und/oder Tagungsräume, so gestaltet zu sein, *„dass Ermüdungserscheinungen vermieden werden.“* Er sollte *„eine leicht geneigte Sitzfläche und eine steil gestellte Rückenlehne haben“* (DIN (HRSG.) 2009: S.23). Als ergonomische Anforderungen werden eine Rückenlehne für dynamisches Sitzen, eine Unterstützung im Lendenwirbelbereich, aufgepolsterte Bereiche für die Oberschenkel sowie vorhandene Armlehnen ($\geq 20\text{cm}$ lang, $\geq 4\text{cm}$ breit sowie 20-25cm Höhe über Sitz) formuliert (DIN (HRSG.) 2009: S.24).

Die Abbildung „Technische Maße von Besprechungs-, Tagungs- und Bürostühlen“ stellt die angegebenen Maße von Besprechungsstühlen gemäß der EN 13761:2002, von Tagungsstühlen gemäß DIN 15906:2009 sowie von Bürostühlen gemäß VBG-Empfehlungen vergleichend dar (DIN (HRSG.) 2002B: S.4; DIN (HRSG.) 2009: S.23 sowie VBG (HRSG.) 2010: S.11).

Abb. 94: Technische Maße von Besprechungs-, Tagungs- und Bürostühlen

Bezeichnung	Besprechungsstuhl	Tagungsstuhl	Bürostuhl
Sitzhöhe	450mm - 500mm	a) fest: 400mm b) verstellbar: 500mm	<400mm - 530mm
Sitztiefe	400mm - 480mm	380mm - 470mm	370mm - 470mm
Sitzbreite	400mm - 500mm	400mm	>450mm
Stuhlbreite	550mm - 600mm	nicht angegeben	<560mm - >610mm *
Lichte Weite zwischen Armlehnen	≥460mm	nicht angegeben	<460mm - >510mm

Quelle: eigene Darstellung; Maße Besprechungsstuhl: DIN (HRSG.) 2002B: S.4; Maße Tagungsstuhl: DIN (HRSG.) 2009: S.23; Maße Bürostuhl: vgl. VBG (HRSG.) 2010: S.11: * = Maße der lichten Weiten zwischen Armlehnen + 2 Armlehnenbreiten von je 50mm gem. genannter VBG.

Mit einem vergleichenden Blick auf die angegebenen Maße kann festgestellt werden, dass Besprechungs- und Tagungsstühle in etwa denen des Bürostuhles des Beraters entsprechen. Im Gegensatz zum Bürostuhl stehen diese nicht auf Rollen, sind nicht horizontal drehbar und können nicht bzw. nur ganz geringfügig den individuellen Bedürfnissen der Nutzer, flexibel angepasst werden.

Im untersuchten Einzelbüro sind vier baugleiche Besprechungsstühle aufgestellt. Hierdurch werden gleiche physikalische „Ausgangsverhältnisse“ für die beiden Akteure geschaffen. Ein physisches „Kommunizieren auf Augenhöhe“ ist damit möglich. Folgende psychische Wirkungen sind zu erwarten:

1. Sozialer Gebrauch: obwohl sich die genannten Stuhlformen für den funktionalen Gebrauch des „darauf Sitzens“ eignen, unterscheiden sie sich im sozialen Gebrauch: auf einem drehbaren, beweglichen und verstellbaren Stuhl sitzt und bewegt man sich anders, als auf einem Besucherstuhl, der diese Eigenschaften nicht aufweist (vgl. GOLLER/RICHTER 2004B: S.130ff).
2. Konnotation: die beiden Akteure geben den verschiedenen Stuhlarten ihre ganz persönliche Sinndeutung, die wie bereits erörtert, u.a. vor einem kulturellen und sozialen Hintergrund zu sehen sind. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass bestimmte soziale Verhaltensweisen stimuliert werden können, wie der soziale Gebrauch oder die subjektiv empfundene Wertigkeit des Stuhles. Da dies gestalterisch durch Formgebung, Verarbeitung, verwendete Materialien und Farbgebung der Stühle, usw. erfolgen kann, sind einheitliche Bürostühle zu verwenden.

Würde der Berater seinen Bürostuhl, der von ihm neben rein ergonomischen Erfordernissen seiner Bürotätigkeit (denotiert) unter der Prämisse „schick aussehen“ (konnotiert) ausgesucht wurde, auch für seine Beratungsgespräche (sozialer Gebrauch) nutzen, so kann dieser Bürostuhl durch den Ratsuchenden, der auf einem der Besucherstühle sitzt, als Symbol der Macht des Beraters konnotiert werden. Hierdurch wird sich ein Machtgefälle einstellen, welches aus Sicht der Verfassers, konträr zum nicht-direktiven Beratungsansatz wirken wird (vgl. Goller/Richter 2004b: S.130ff; vgl. Mutzeck 2008: S.48ff sowie vgl. Rogers 2007a: S.36ff).

3. Symbolcharakter: Nach GEISLER ist das Sitzen als „Sitzcode“ mit Symbolcharakter zu sehen, welcher von beiden Akteuren wahrscheinlich unbewusst richtig gedeutet wird (GEISLER, L. 1992: S.37). So hebt oder senkt bspw. die Höhe der Rücklehne den Status einer Person ebenso, wie die Verwendung eines drehbaren Stuhles, da sie dem jeweiligen Nutzer mehr Bewegungsfreiheit ermöglicht. Hinzu kommen mit gleicher Wirkung, Armlehnen und verstellbare Rückenlehnen. Sitzen die beiden Akteure bedingt durch unterschiedliche Stuhltypen auf unterschiedlichen Sitzhöhen, kann bei der bei der niedriger sitzenden Person ein Ungleichheitsgefühl in Form eines Statusunterschiedes auftreten (vgl. GEISLER, L. 1992: S.37 sowie vgl. Pease/Pease 2003: S.248).
4. Territorialer Anspruch: Der Berater wird den Bürostuhl an seinem Büroarbeitsplatz als „seinen“ Stuhl betrachten, der nur ihm zur Verfügung steht. Wie oben beschrieben, eignet sich dieser rein funktional für beide Akteure. Würde bspw. der Berater vor Gesprächsbeginn seinen Bürostuhl an das Kopfende des Tisches stellen und der Ratsuchende würde darauf „einfach und ohne zu Fragen“ Platz nehmen, so würde dies eine territoriale Verletzung und eine Beschränkung des subjektiven Nutzungsrechtes des Bürostuhles durch den Berater bedeuten. Physische wie auch psychische Abwehrreaktionen des Beraters sind ebenso möglich, wie die temporäre Aufgabe des Territoriums für die Dauer des Gespräches (vgl. DIECKMANN 2004B: S.57; vgl. FORGAS 1999: S.150ff sowie vgl. FISCHER 1990: S.26ff).
5. Interpersonelle Distanz: Beratungsstühle im Sinne von Besucherstühlen, die nicht einfach verrückt werden können, „zwingen“ (positiv wie negativ) die beiden Akteure dazu, eine bestimmte nonverbale Interaktionsdistanz zu kommunizieren. Soll wie beschrieben im Rahmen des Beratungsprozesses eine vertrauensvolle Beziehung aufgebaut werden, so ist es möglich, dass aufgrund einer nicht oder nur schwer anpassbaren Sitzdistanz, Inkongruenz zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation resultieren kann, die sich

negativ auf den Beziehungsaufbau auswirken wird (vgl. GEISLER, L. 1992: S.37; vgl. SCHULZ VON THUN 2001: S.33 sowie vgl. FORGAS 1999: S.126).

Aufgrund der bereits hier aufgezeigten Vorteile von Bürostühlen gegenüber Besucherstühlen, einer einfacheren Anpassung von interpersonellen Distanzen und größerer Bewegungsfreiheit für den jeweiligen Akteur, sollten aus Sicht des Verfasser auch diese am Kommunikativen Arbeitsplatz zum Einsatz kommen. Somit werden Beratungsstühle in enger Anlehnung an die EN 1335-1:2000 vom Verfasser als *„Sitzmöbel für eine Person, mit Rückenlehne und mit Armstützen. Das Oberteil des Stuhles einschließlich der Sitzfläche ist in der Waagerechten drehbar und in der Höhe verstellbar.“* für die weiteren Ausführungen definiert (DIN (HRSG.) 2002c: S.3).

C.5.3 Arbeitstische

Im Rahmen der obigen Betrachtung der Arbeitsflächen im untersuchten Einzelbüro, wurden bereits technische Maße und Kennwerte für die beiden Arbeitsplätze genannt. Rückt aus thematischen Gründen der Kommunikationsarbeitsplatz mit dem entsprechenden Arbeitstisch in den Fokus der Betrachtung, so handelt es sich um eine rechteckige Tischplatte die auf vier Stützfüßen liegt und die nicht höhenverstellbar ist. Des Weiteren bietet er aufgrund seiner Flächengröße Platz für bis zu vier Personen, wie die Abbildung „Tischmaße, Beinraum und Bewegungsfläche am Beratungstisch“ wiederholend veranschaulicht. Durch die Bestuhlung kann unterstellt werden, dass er für Besprechungen und Beratungen mit bis zu vier Personen vorgesehen ist bzw. verwendet werden kann.

Der Beratungstisch am Kommunikationsarbeitsplatz

Beim Blick in die vorliegende Literatur wird deutlich, dass es begrifflich den „Beratungstisch“ nicht gibt. Weder für vergleichbare Besprechungs- noch für Tagungstische erfolgen Begriffsdefinitionen. Als sehr allgemeine Definition kann die des Büroarbeitstisches herangezogen werden, welcher in der EN 527-1:2011 als *„ein hauptsächlich für Büroarbeiten konstruiertes Möbel, an dem in sitzender Position gearbeitet wird.“*, definiert ist (DIN (HRSG.) 2011: S.3). Bezug nehmend hierauf und auf die obigen Konkretisierungen zu Büroräumen und Arbeitsplätzen, wird für die folgenden Ausführungen der Tisch, an dem das Beratungsgespräch stattfindet, als Beratungstisch angesprochen und als *„Büromöbel, an dem in sitzender Position Beratungsgespräche stattfinden“* definiert, welcher *„in eckiger oder*

runder Form (sowie vergleichbare: oval, eckig mit abgerundeten Kanten usw.) gestaltet sein, Tischbeine oder einen Tischfuß haben sowie höhenverstellbar oder fest sein“, kann.

GEISLER formuliert für Tische an denen beraten wird, eine erforderliche Tischtiefe von 0,80m -1,00m. Grund hierfür ist die von ihm genannte optimale interpersonelle Gesprächsdistanz von 0,90m - 150m (vgl. GEISLER, L. 1992: S.37ff).

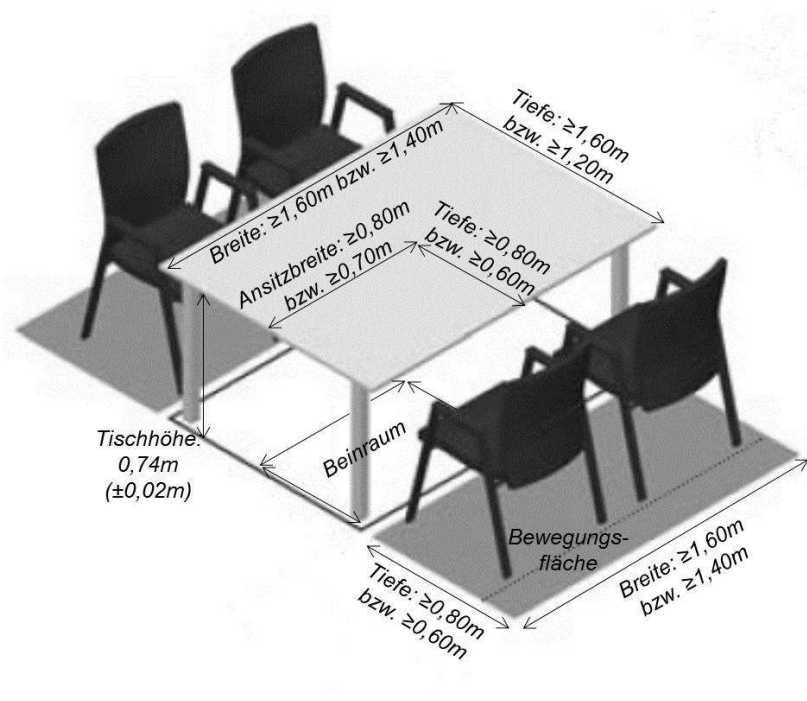
Grundlage für die aufgezeigten Maße in der Abbildung „Tischmaße, Beinraum und Bewegungsfläche am Beratungstisch“ sind die Vorgaben der DIN 16555:2002-12 sowie die der EN 527-1:2011. In der Erstgenannten werden für einen einseitig bestuhlten Tisch für Kommunikationsarbeitsplätze entsprechende Maße definiert, welche bei zweiseitiger Bestuhlung zu verdoppeln sind. Durch die Anordnung von jeweils zwei Sitzplätzen nebeneinander, sind die Ansitzbreiten ebenfalls entsprechend zu verdoppeln. Eine ausreichende Bewegungsfreiheit der Beine und Füße (Beinraum) vom Berater und vom Ratsuchender ist durch die Einhaltung der unten genannten Werte gegeben (vgl. DIN (HRSG.) 2002A: S.4; vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.4f sowie vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18). Aufgrund fehlender Angaben zum Besuchertisch im untersuchten Einzelbüro, wird für die weiteren Betrachtungen angenommen, dass der Beratungstisch eine Tischbreite von 1,60m und eine Tischtiefe von 1,20m hat, welches der rechteckigen Tischform des untersuchten Beratungstisches entspricht.

Gemäß der DIN 15906:2009 ist auf eine ergonomische Abstimmung zwischen Tisch und Stuhl, bspw. Sitzhöhe zu Tischhöhe, zu achten. Als Aspekte gelten hier u.a. abgerundete Tischkanten zur Armauflage, ausreichend Platz für Knie-/Schenkelfreiheit sowie die Möglichkeit zur richtigen Sitzhaltung. Die Anordnung der Tischbeine bzw. des Tischfußes soll so sein, dass Beinfreiheit gegeben ist (vgl. DIN (HRSG.) 2009: S.42f).

Entsprechend den Anforderungen an die Stühle, sind gemäß der VBG sicherheitstechnische Anforderungen, wie bspw. an Standsicherheit, Stabilität und Oberflächenbeschaffenheit vom Tisch zu erfüllen. Zur Stabilität zählen u.a. Festigkeit, Haltbarkeit und Schwingungsverhalten. Aspekte der Oberflächenbeschaffenheit sind u.a. Kratz- und Abriebsfestigkeit, Widerstandsfähigkeit gegenüber chemischen Stoffen (bspw. gegen Flecken), Reflexionsgrade

(Helligkeit) im Bereich 0,15 - 0,75 sowie ein max. seidenmatter Glanzgrad (Spiegelung) zu nennen (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.48ff).

Abb. 95: Tischmaße, Beinraum und Bewegungsfläche am Beratungstisch



Quelle: Abbildung: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.18: geändert. Tischmaße: DIN (HRSG.) 2002A: S.4; bei dem Toleranzbereich der Tischhöhe handelt es sich um einen gerundeten Wert: exakt: ±15mm; vereinfachend wurde unterstellt, dass der Beinraum dem der Ansitzbreite*Tischtiefe entspricht: für exakte Werte wird auf die EN 527-1:2011 verwiesen; die niedrigeren Werte entsprechen zulässigen Abweichungen.

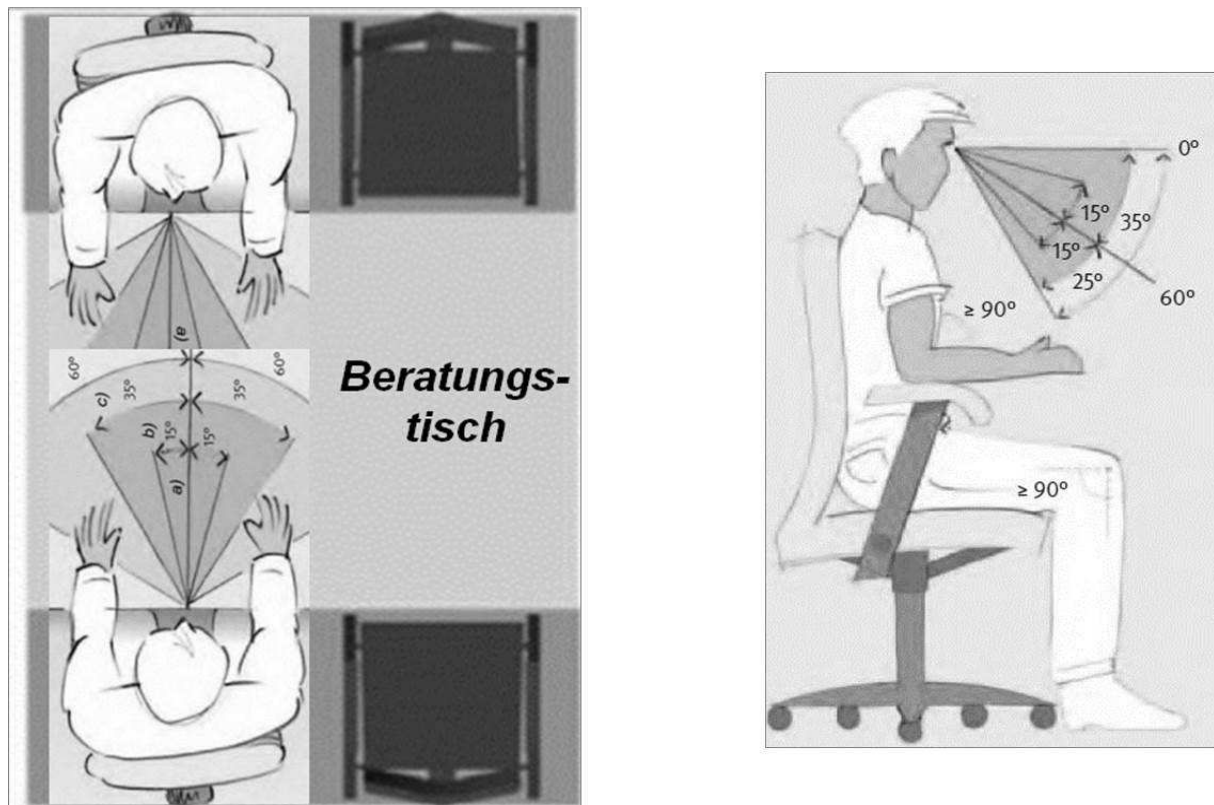
Arbeitsmittel auf dem Beratungstisch

Benötigt der Berater für seine Beratungsgespräche umfangreiches Arbeitsmittel wie Notebook, Stifte und Zettel, Infomaterialien usw., so sind diese je nach Häufigkeit des Gebrauchs, auf dem Beratungstisch anzuordnen. Zentral im Blickfeld und Greifraum sollten die häufig, und dezentral die wenig verwendeten Arbeitsmittel angeordnet werden. Ferner ist darauf zu achten, ob diese auch vom Ratsuchenden gesehen und/oder auch verwendet werden können bzw. sollen. Benutzt der Berater bspw. regelmäßig Zettel und Stift um sich Notizen zu machen, so sollten diese im Blickfeld (zentrale Sehachse) liegen und einfach mit den Händen zu greifen sein (Greifraum) (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.47ff sowie vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.13ff).

Blickfelder der beiden Akteure

Das horizontale und vertikale Blickfeld des jeweiligen Akteurs in der Beratungssituation lässt sich mit der Abbildung „Horizontales und vertikales Blickfeld in der Referenzsitzhaltung“ für die Referenzsitzhaltung darstellen (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.4 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S. 7 und S.49).

Abb. 96: Horizontales und vertikales Blickfeld in der Referenzsitzhaltung



Quelle: links: Beratungstisch mit Stühlen: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert; horizontale Blickfelder: vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert; Blickfelder der Einzelperson entsprechen theoretischer Referenzsitzhaltung: eine 100%-Übereinstimmung der sich gegenüber sitzenden Akteure ist damit eine Idealvorstellung; a) = Gesichtsfeld („scharfes“ Sehen ohne Kopf- und Augenbewegung möglich); b) = Blickfeld („scharfes“ Sehen ohne Kopf- und mit Augenbewegung möglich); c) = Umblickfeld (für „scharfes“ Sehen Kopf- und Augenbewegung nötig); rechts: VBG (HRSG.) 2012A: S.47. vertikale Blickfelder mit den zwei Einzelfeldern Gesichtsfeld- und Blickfeld.

Es wird ersichtlich, dass Berater und Ratsuchender sich beim Gegenübersitzen anschauen können, ohne den Kopf rauf - runter oder links -rechts bewegen zu müssen. Im Gegensatz hierzu würde ein nebeneinander Sitzen immer auch Körperbewegungen erforderlich machen. Orientiert an der zentralen Sehachse, liegt das horizontale Gesichtsfeld („Scharfes“ Sehen ohne Kopf- und Augenbewegung möglich) im Bereich $\pm 15^\circ$ zur Sehachse. Das angrenzende horizontale Blickfeld („Scharfes“ Sehen ohne Kopf und mit Augenbewegung möglich) liegt

im Bereich $\pm 35^\circ$ und das horizontale Umblickfeld (für „Scharfes“ Sehen sind Kopf- und Augenbewegung notwendig) im Bereich $\pm 60^\circ$ zur Sehachse.

Als weitere Ebene der Blickfelder sind die vertikalen zu nennen. Hierzu gehört das Gesichtsfeld mit $\pm 15^\circ$ nach oben bzw. unten, sowie das Blickfeld mit $+35^\circ$ nach oben und -25° nach unten zur Sehachse von 60° . Sitzen sich Berater und Ratsuchender physisch auf Augenhöhe gegenüber, so kann ein waagerechter vertikaler Blickkontakt bei 0° erfolgen. Dies macht weder Augen- noch Kopfbewegungen nötig, um in die Augen des Gegenübers blicken zu können. Folglich fängt „auf Augenhöhe miteinander kommunizieren“ auf der physischen Ebene des Sitzens und des Sehvorganges an. Da nicht jeder Mensch die gleiche Körpergröße hat, verdeutlicht sich erneut die Wichtigkeit von höhenverstellbaren Beratungstühlen zur Herstellung von gleichen Ausgangsbedingungen für die zwischenmenschliche Interaktion.

In der unterstellten Referenzsitzhaltung sind folglich leichte Seitwärtsbewegungen des Oberkörpers des Gegenübers ebenso im Blickfeld, wie entsprechende normale auf und ab sowie vor und zurück Bewegungen im Sitzen. Werden wie beschrieben die wesentlichen Arbeitsmaterialien im zentralen Bewegungsbereich aufgestellt, so können diese sowohl leicht gesehen, als auch leicht gegriffen werden. Die Abbildung „Greifräume in der Referenzsitzhaltung am Beratungstisch“ stellt dies bildlich dar. Mit einem leichten Heben oder Senken des Kopfes kann dabei bspw. der Blick von der Person gegenüber hin zu den Arbeitsmitteln auf dem Tisch gerichtet werden. Im Blickfeld aufgestellte Bildschirme bedeuten im Umkehrschluss Sichtbehinderungen zwischen den beiden Akteuren mit erforderlichen Körperbewegungen, um daran vorbei schauen zu können. Benötigt der Berater ein Notebook, so sollte ein Abstand zwischen Auge und Bildschirm von 0,45m - 0,75m angestrebt werden. Möchte er dem Ratsuchendem auf dem Bildschirm Dinge zeigen, so hat der Berater für einen entsprechenden Abstand des Ratsuchenden zu sorgen. (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.46ff; vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.12; vgl. Mutzeck 2008 sowie vgl. Rogers 2007a: S.36ff).

Greifräume der beiden Akteure

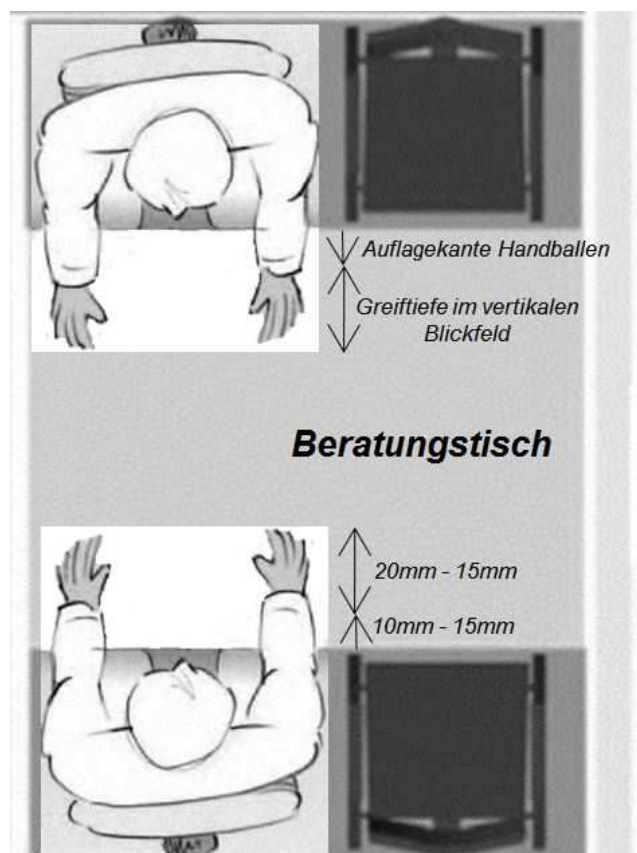
Arbeitsmittel sollten wie beschrieben innerhalb des Greifraumes liegen, da sie sich so im vertikalen Blickfeld des jeweiligen Akteurs befinden. Ein schneller flüchtiger Blick darauf, ist damit ebenso so möglich, wie schnelles und leichtes in der Hand halten. Es entfallen Blick-,

Kopf- und Körperbewegungen, womit Abbrüche des Blickkontaktes vermieden werden können.

Die in der Abbildung „Greifräume in der Referenzsitzhaltung am Beratungstisch“ dargestellte Greifraumtiefe von bis zu 0,30m reicht nicht sehr weit in die Tischfläche hinein, so dass der Gegenüber, möchte er in diesem Bereich des Anderen liegende Unterlagen einsehen, sowohl seine Augen, als auch seinen Blick, als auch seinen Körper bewegen muss.

Möchten die beiden Akteure sich quer über dem Tisch kleinere Arbeitsmittel reichen, so wird dies bei der angenommenen Tischflächentiefen von 1,20m ohne größere Körperbewegungen, wie „ein sich weit nach vorne rüber lehnen“, kaum möglich sein. Grund hierfür sind die Körpermaße des Menschen (Anthropometrie) mit den einhergehenden maximalen Armlängen und damit verbundenen Greifräumen (vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49 sowie vgl. DIN (HRSG.) 2011: S.13ff).

Abb. 97: Greifräume in der Referenzsitzhaltung am Beratungstisch



Quelle: Beratungstisch mit Stühlen: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert; Greifraum: vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert.

Exkurs: Eckige und runde Tischformen

Beim Blick in die vorliegende Literatur zeigt sich ferner, dass nahezu sämtliche der dort vorgestellten Gestaltungsvarianten sowie entsprechende Konkretisierungen von Maßen, mit Ausnahme möglicher Formgebungen von Büroarbeitstischen (bspw. Freiformplatten oder Winkelformen), anhand von rechteckigen Tischformen erfolgen. Gegebenenfalls sind entsprechende Maße für rechtwinklige Tischformen, wie bspw. Ansitzbreiten oder Tischtiefen auf davon abweichende Tischformen oder -kombinationen zu transferieren (vgl. DIN (HRSG.) 2002A: S.3). PEASE&PEASE führen zu runden Tischen aus: *„Ein runder Tisch erzeugt eine lockere, ungezwungene Atmosphäre und ist ideal für Diskussionen unter Gleichgestellten, da jeder von ihnen einen gleich großen Anteil am Territorium des Tisches für sich beanspruchen kann.“* Ferner ist der *„Kreis selbst“* ... *„zum weltweiten Symbol der Einheit und Stärke geworden.“* (PEASE/PEASE 2007: S.311). Ein direktes Gegenüber Sitzen kann entsprechend eckiger Tischformen, ebenfalls zu negativen Empfindungen wie bspw. Konkurrenz oder Abwehr führen (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.311).

Womit sich an dieser Stelle die Frage stellt, ob nicht für Beratungsgespräche runde (ovale) Tischformen verwendet werden sollten.

C.5.4 Sitzplätze und Sitzpositionen am Beratungstisch

Betritt der Ratsuchende das untersuchte Einzelbüro des Beraters und bietet ihm der Berater eine freie Platzwahl am Beratungstisch an, so stehen ihm grundsätzlich vier Sitzplätze (bestehend aus Stuhl mit anteiliger Tischfläche davor) zur Auswahl. Je nach Entscheidung des Ratsuchenden, bleiben drei Sitzplätze für den Berater frei. Hieraus ergeben sich entsprechende mögliche Sitzpositionen zwischen den beiden Akteuren, die durch die Sitzplatzwahl des Beraters bestimmt werden.

Diese freie Sitzplatzwahl wird gemäß verschiedener Autoren so lange Gültigkeit besitzen, wie nicht Bereiche der Tischfläche bereits durch Arbeitsmittel oder durch (persönliche) Gegenstände des Beraters im Rahmen der Gesprächsvorbereitung territorial markiert wurden. Mit gleicher Wirkung wird, eine über eine der vier Stuhllehnen gehängte Jacke sein. Durch die angenommene „freie“ Sitzplatzwahl gibt der Berater einen Teil seiner territorialen Verhaltenskontrolle reziprok zu der des Ratsuchenden auf. Dies kommuniziert aus Sicht des Verfassers eine nicht-direktive Haltung des Beraters und kann dem verunsicherten Ratsuchenden ein Gefühl der Sicherheit vermitteln, da er gemäß seinen „Sitzgewohnheiten“ in seinen alltäglich vertrauten Umgebungen, Platz nehmen kann (vgl. DIECKMANN 2004B:

S.55; vgl. FORGAS 1999: S.152; vgl. FISCHER 1990: S.26ff; vgl. MUTZECK 2008: S.33ff; vgl. ROGERS 2007A: S.1ff sowie vgl. BOLAND 1991: S.22ff).

Gemäß dem erörterten Setting-Konzept kann, mit Verweis auf die unten angegeben Quellen, des Weiteren davon ausgegangen werden, dass sich der Ratsuchende nicht von sich aus, einen der vier Stühle nehmen wird und sich damit an das Tischende setzt, womit der fünfte grundsätzlich mögliche Sitzplatz mit einhergehenden Sitzpositionen, am Beratungstisch bestimmt ist.

Würde sich der Berater, nachdem der Ratsuchende an einer der beiden Tischseiten Platz genommen hat, einen der Beratungsstühle nehmen oder gar seinen Büroarbeitsstuhl vom Büroarbeitsplatz heranholen und sich damit „vor End“ setzen, so ist zu erwarten, dass dieses für den Ratsuchenden eine unerwartete Veränderung ist, die zu einer Irritation mit negativen Auswirkungen auf das Beratungsgespräch führen wird (vgl. BARKER, R. G. 1968: S.18ff; vgl. FUHRER 1990: S.16ff; vgl. KAMINSKI, G. H. 1986: S.10f sowie vgl. KAMINSKI, G. 1989: S.8).

Jede der möglichen Sitzpositionen der beiden Akteure zueinander, wird zu unterschiedlichen interpersonellen Distanzen führen und unterschiedliche Augen- und Körperbewegungen ermöglichen bzw. begrenzen. Dieses wird wie bereits erörtert, zu subjektiven Wahrnehmungen und Interpretationen bei dem jeweils anderen Akteur führen. Somit kann bereits an dieser Stelle formuliert werden, dass hieraus grundsätzlich Wirkungen auf das Beratungsgespräch resultieren werden.

So betonen GELSO&FRETZ mit Blick auf das nonverbale Beraterverhalten die Bedeutung von interpersoneller Nähe und Distanz, welche immer vor einem kulturellen Hintergrund zu sehen ist. Wie bereits an anderer Stelle aufgezeigt, führen insbesondere Unterschreitungen des prozessverantwortlichen Beraters zu Interaktionsstörungen (vgl. GELSO/FRETZ 2001: S.262ff). HALL führt u.a. für die Grenzlinie zwischen der weiten Phase der persönlichen Distanz (0,75m - 1,20m) und der nahen Phase der sozialen Distanz (1,20m - 2,20m) an, dass intime Details im Gesicht (Fältchen, Zahnbelag, Flecken usw.) des Gegenübers nicht mehr wahrgenommen werden können, dafür mit einem Blick (Gesichtsfeld) Kopf, Schultern und Oberkörper. Ferner kann keiner der Beiden den anderen berühren. Unterhalb dieser Grenze „können Themen von persönlichem Interesse und Engagement behandelt“, oberhalb „die Abwicklung unpersönlicher Geschäfte“ stattfinden. Folglich ist für Einzelberatungsgespräche

nach HALL eine interpersonelle Distanz von 0,75m - 1,20m einzuhalten. (HALL 1976: S.125ff).

NESTMANN et al verweisen in diesem Zusammenhang auf die Diskussion, ob gegenseitige körperliche Berührungen bspw. mit den Händen oder in den Arm nehmen, zwischen den Akteuren, erfolgen sollten oder nicht. Für das vorliegende sachorientierte Erstberatungsgespräch, welches in dem untersuchten Einzelbüro geführt wird, sollte dies mit Blick auf das Ausmaß der daraus resultierenden Interaktionsstörungen (Abbruch des Gespräches), aus Sicht des Verfassers, vom Berater unterbleiben (vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.144).

Ferner werten die Autoren das „*gegenseitige Sich-anschauen*“ und den Augenkontakt als „*zentrale Verhaltenskategorien*“ in Beratungsgesprächen (NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.144). Nach EGAN soll dieser Augenkontakt Aufmerksamkeit und Interesse signalisieren und durch ein „*von Zeit zu Zeit*“ in Richtung Ratsuchenden Hinlehnen (Sitzhaltung) unterstützt werden. Der Berater soll sich dem Ratsuchenden mit einer offenen Körperhaltung dem Ratsuchenden von „*vorne zuwenden*“ und eine „*entspannte*“ Körperhaltung einnehmen (vgl. in NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.145).

Nach MOSHER&BURTI sollten Berater und Ratsuchender „*schräg*“ zueinander sitzen, wozu NESTMANN et al ausführen „*möglichst auf bequemen drehbaren Sesseln, die ein mehr oder weniger Einanderzu- und Sichvoneinanderabwenden erlauben.*“. An dieser Stelle wird die Sicht des Verfassers gestützt, für Beratungsgespräche dreh- und rollbare Beratungsstühle gemäß der obigen Definition zu verwenden. Eine Konkretisierung, in welcher Sitzposition dies erfolgen sollte, wird von den Autoren nicht vorgenommen (in sowie NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.145).

GEISLER formuliert grundlegend zur sitzenden Position: „*Im Sitzen nehmen die Gesprächspartner eine feste räumliche Position zueinander ein, die für ihrer Beziehung im Gespräch von nicht unerheblicher Bedeutung ist.*“, womit beide Akteure immer auch ihre persönliche Distanz zum Ausdruck bringen (GEISLER, L. 1992: S.37).

Vier grundlegende Sitzpositionen

Im Folgenden werden die grundlegenden Sitzpositionen konkretisierend betrachtet. Innerhalb jeder Variante ergeben sich weitere Untervarianten, da der Ratsuchende auch an der jeweils

anderen Tischseite Platznehmen kann. Auf diese Untervariante wird vom Verfasser aufgrund forschungsökonomischer Gründe nicht spezifizierend eingegangen. Obwohl sich durch die Über-Eck-Variante Abweichungen ergeben, die konträr zu arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben sind, wird diese Variante mit betrachtet, da sie in der Beratungspraxis keine unerhebliche Rolle spielen wird. Auf mögliche Sitzhaltungen, wie bspw. nach vorne gebeugt oder nach hinten in den Stuhl gelehnt, wird an dieser Stelle hingewiesen aber nicht vertiefend eingegangen.

1. Die kooperative Sitzposition am Beratungstisch

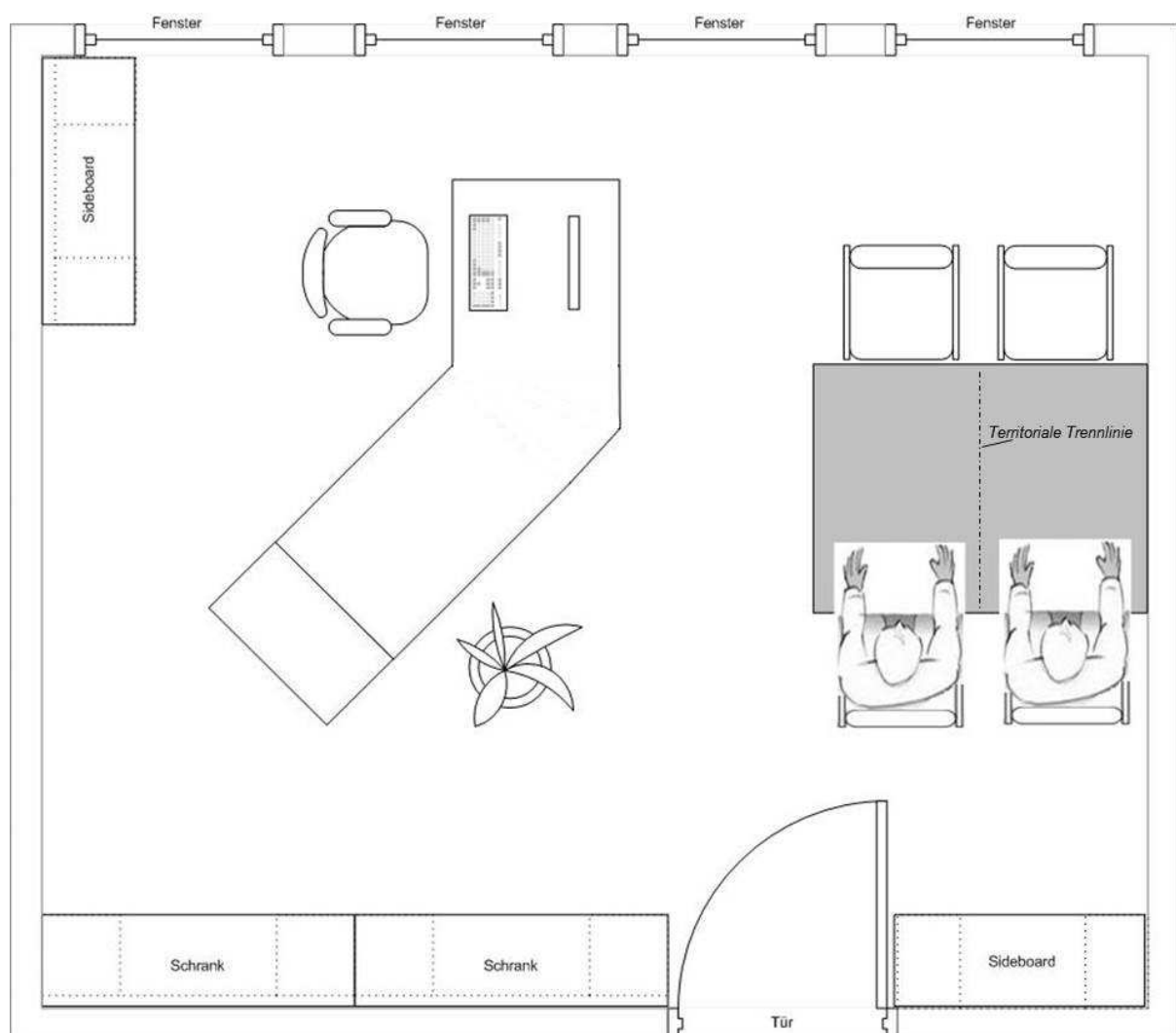
Setzt sich der Berater wie in der eigenen Abbildung „Die kooperative Sitzposition am Beratungstisch“ dargestellt, neben den Ratsuchenden, so ergibt sich bedingt durch die Tischbreite, den beiden Stuhlbreiten sowie durch die technisch begrenzenden Tischbeine und der Wandfläche, eine technisch bedingte interpersonelle Distanz von ca. 0,20m - max. 0,50m zwischen Schulter und Schulter der beiden Akteure (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49). Nach HALL entspricht dies nahezu der weiten Phase der intimen Distanzzone, welche für Beratungsgespräche als ungeeignet anzusprechen ist, da die Intimsphäre verletzt wird. Jeder der Beiden kann den Anderen physiologisch anfassen, berühren, nach ihm greifen usw. Der Kopf des Anderen wird aufgrund des physiologischen Sehens dabei „vergrößert“ und Gesichtszüge werden dabei „verzerrt“ wahrgenommen, welches zu einem „körperlichen Unbehagen“ führen kann. Körperliche Wärme des Anderen kann ebenso wahrgenommen werden, wie Körper- und Atemgerüche. In der Regel wird in dieser Distanz sehr leise gesprochen (HALL 1976: S.121f). GEISLER formuliert als mögliche Wirkungen auf die Akteure, Unbehagen und Aggressionen (GEISLER, L. 1992: S.39). Nach CHRISTL/RICHTER sind in diese Distanzzone die (sensorischen) Empfindungen sehr stark und Berührungen stehen vor Sprechen (CHRISTL/RICHTER 2004: S.198). Für den gegenseitigen Blickkontakt und die Wahrnehmung nonverbaler Körpersignale sind sowohl deutliche Kopf- als auch Körperbewegungen von der Referenzsitzhaltung nötig, welche zu den aufgezeigten negativen physiologischen und psychischen Wirkungen führen werden. Dies widerspricht der oben geforderten „entspannten“ Körperhaltung, die beide Akteure einnehmen sollen. Des Weiteren kann sich der Berater in dieser Sitzposition nicht wie gefordert, dem Ratsuchenden von „vorne zuwenden“ (vgl. VBG (Hrsg.) 2005a: S.6; vgl. VBG (Hrsg.) 2010: S.5 sowie vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.144f).

Gegensätzlich äußern sich anderen Autoren, in dem sie diese Sitzposition als eine „kooperative“ Position bewerten. Diese wird von Personen mit vergleichbarem Denken oder bei der Erledigung der gleichen Arbeitsaufgabe eingenommen (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.308 sowie vgl. FISCHER 1990: S.150f).

Berater und Ratsuchender haben in Sitzposition eine Blickverbindung nach Außen, welches sich wie aufgezeigt, positiv auf deren Befinden auswirken wird (vgl. DGUV (Hrsg.) 2011a: S.4 sowie vgl. VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.7).

Beiden Akteuren steht zur jeweiligen territorialen Beanspruchung vor ihrem Sitzplatz eine Tischfläche in gleicher Größe zur Verfügung. Die territoriale Trennlinie erfolgt somit mittig an der Längsseite, quer über den Tisch (vgl. DIECKMANN 2004B: S.57; vgl. FORGAS 1999: S.150ff sowie vgl. FISCHER 1990: S.26ff).

Abb. 98: Die kooperative Sitzposition am Beratungstisch



Quelle: eigene Darstellung basierend auf VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert, sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert; Trennlinie zeigt territoriale Aufteilung des Beratungstisches; Blickrichtung der beiden Akteure nach draußen.

Resümierend wird festgestellt, dass diese Sitzposition ihre Vorteile hat. Aufgrund der aufgezeigten hohen Gefahr der Verletzung des persönlichen Raumes mit den möglichen deutlichen negativen Wirkungen auf die Akteure und damit auf das Beratungsgespräch, ist sie als ungeeignet zu werten (vgl. FISCHER 1990: S.38; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.199ff; vgl. HALL 1976: S.118; vgl. DIECKMANN 2004A: S.54) Es gilt die goldene Regel: „*Abstand halten*“ (PEASE/PEASE 2007: S.187).

2. Die Vis-à-vis Sitzposition am Beratungstisch

Setzt sich der Berater dem Ratsuchenden direkt gegenüber, so ergibt sich bedingt durch die Tischtiefe eine technisch bedingte interpersonelle Distanz von $\geq 1,20\text{m}$ (aufgrund Tischtiefe) - ca. 2,00 m (zurück gelehnt in den Stuhl bzw. Stuhl zurück geschoben). Die eigene Abbildung „Die Vis-à-vis Sitzposition am Beratungstisch“ stellt diese Position ergänzend grafisch dar (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49).

Nach HALL entspricht dies der nahen Phase der sozialen Distanzzone, welche für Beratungsgespräche als ungeeignet anzusprechen ist, da in dieser Distanzzone „*unpersönliche Geschäfte*“ abgewickelt, „*lockere*“ gesellschaftliche Treffen stattfinden und/oder Mitarbeiter miteinander arbeiten. Nach GEISLER wird diese Distanz als „*Distanziertheit*“ und „*mangelnde Zuwendung*“ vom Ratsuchenden interpretiert werden (GEISLER, L. 1992: S.39).

Keiner der beiden Akteure kann den Anderen physiologisch anfassen, berühren, nach ihm greifen usw. und erwartet dies auch nicht. Der Kopf des Anderen wird aufgrund des physiologischen Sehens dabei „*normal*“ wahrgenommen. Details im Gesicht des Gegenübers können nicht erkannt werden, wohl aber Einzelheiten der Haut oder der Haare. Weder körperliche Wärme noch normale (Atem-)Gerüche des Anderen können wahrgenommen werden. Die verbale Interaktion kann mit „*normaler*“ Sprechlautstärke erfolgen (HALL 1976: S.121ff).

Nach CHRISTL/RICHTER sind in diese Distanzzone die psychischen Empfindungen minimal (CHRISTL/RICHTER 2004: S.198).

Mit einem Blick (ohne Augenbewegung) kann dabei der über der Tischkante sichtbare Oberkörper des anderen Akteurs gesehen werden, womit die Umsetzung der Technik des

„Spiegelns“ für den Berater erleichtert wird. (vgl. HALL 1976: S.121ff sowie vgl. PEASE/PEASE 2003: S.203ff). Der gegenseitigen Blickkontakt und die Wahrnehmung nonverbaler Körpersignale können gemäß der oben aufgezeigten Referenzsitzhaltung erfolgen. Es sind somit weder deutliche Kopfbewegungen noch Körperbewegungen nötig, womit aufgezeigte negative physiologische und psychische Wirkungen nicht zu erwarten sind und die geforderte „entspannte“ Körperhaltung eingenommen werden kann. Des Weiteren kann sich der Berater in dieser Sitzposition dem Ratsuchenden von „vorne zuwenden“ (vgl. VBG (Hrsg.) 2005a: S.6; vgl. VBG (Hrsg.) 2010: S.5 sowie vgl. NESTMANN, SICKENDIEK, ET AL. 2002: S.144f).

Nach GEISLER signalisiert der Berater dem Ratsuchenden durch die direkte körperliche Zuwendung seine volle Aufmerksamkeit und Konzentration (vgl. GEISLER, L. 1992: S.39).

Je nach Ratsuchendem kann diese Position aber auch als konfrontierend, defensiv, konkurrierend und einschüchternd empfunden werden. Dieses Empfinden kann sich noch verstärken, wenn der Berater vor sich auf dem Tisch bspw. sein Notebook aufklappt, welches zusammen mit einer großen Tischtiefe als eine unüberbrückbare Barriere empfunden werden kann. Ein ungleiches Machtverhältnis zwischen Berater und Ratsuchendem kann sich hierauf folgend, einstellen (vgl. GEISLER, L. 1992: S.39 sowie vgl. PEASE/PEASE 2007: S.309f). GEISLER spricht hierzu vom „*frontalen Einschüchterungscharakter*“ (GEISLER, L. 1992: S.39).

PEASE&PEASE verweisen auf ein Experiment mit Top-/Managern, in dem sie feststellen konnten, dass diejenigen, die ihren Schreibtisch nicht als Barriere nutzen, von ihren Angestellten u.a. als fairer und unvoreingenommener bewertet wurden.

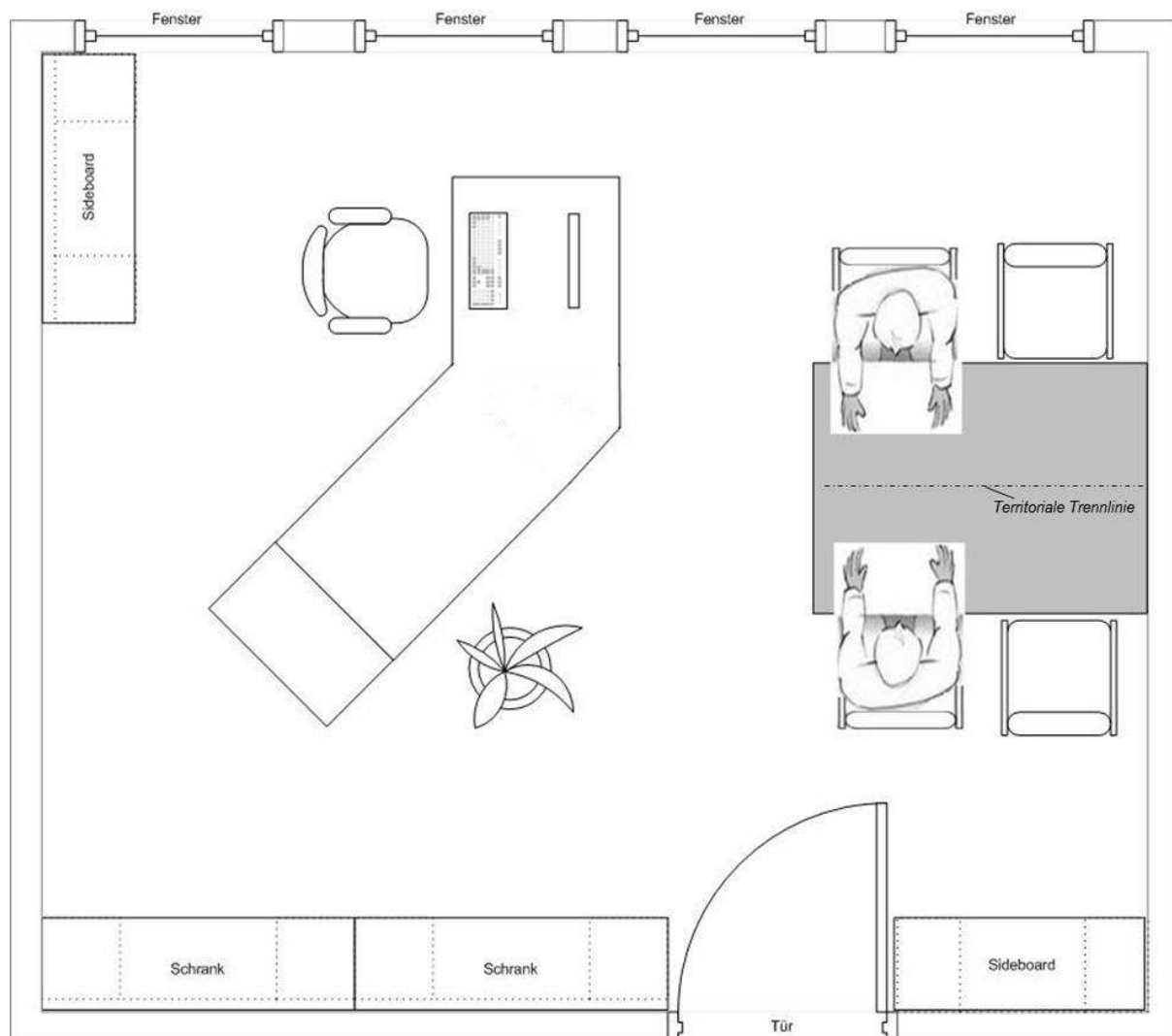
Neben dem führen sie an, dass Gespräche in dieser Sitzposition in ihrer Länge bedeutend kürzer ausfallen und in einem „*schärferen*“ Ton geführt werden als in anderen Sitzpositionen. Den Standpunkt des Ratsuchenden verstehen zu können, seine Reserviertheit (Befangenheit) abzubauen und dessen „sich wohl fühlen“ zu ermöglichen, ist für den Berater in dieser Position nicht möglich (vgl. sowie in PEASE/PEASE 2007: S.309f).

Nach PEASE&PEASE kann ferner erwartet werden, dass in dieser Sitzposition, „eine Atmosphäre der Konkurrenz oder Abwehr zwischen Menschen“ entstehen kann, „weil jeder der Gesprächspartner ein gleich großes Territorium mit gleich langer Front und eigenen Ecken hat.“ (PEASE/PEASE 2007: S.311). Für eine quadratische Tischform wäre bei gleicher

Sitzposition, Entsprechendes zu erwarten. Eine entsprechende territoriale Trennlinie und damit Aufteilung des Beratungstisches ist in der folgenden Abbildung eingezeichnet. Beiden Akteuren steht zur jeweiligen territorialen Beanspruchung vor ihrem jeweiligen Sitzplatz eine Tischfläche in gleicher Größe zur Verfügung (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.311; vgl. DIECKMANN 2004B: S.57, vgl. FORGAS 1999: S.150ff sowie vgl. FISCHER 1990: S.26ff).

Nur einer der beiden Akteure hat in dieser Sitzposition eine Blickverbindung nach Außen. Nimmt der Ratsuchende mit dem Rücken zum Fenster Platz, so werden die aufgezeigten positiven Wirkungen bei Ihm nicht zum Tragen kommen (vgl. DGUV (Hrsg.) 2011a: S.4 sowie vgl. VBG/LITG (HRSG.) 2008: S.7).

Abb. 99: Die Vis-à-vis Sitzposition am Beratungstisch



Quelle: eigene Darstellung basierend auf VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert, sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert; Trennlinie zeigt territoriale Aufteilung des Beratungstisches.

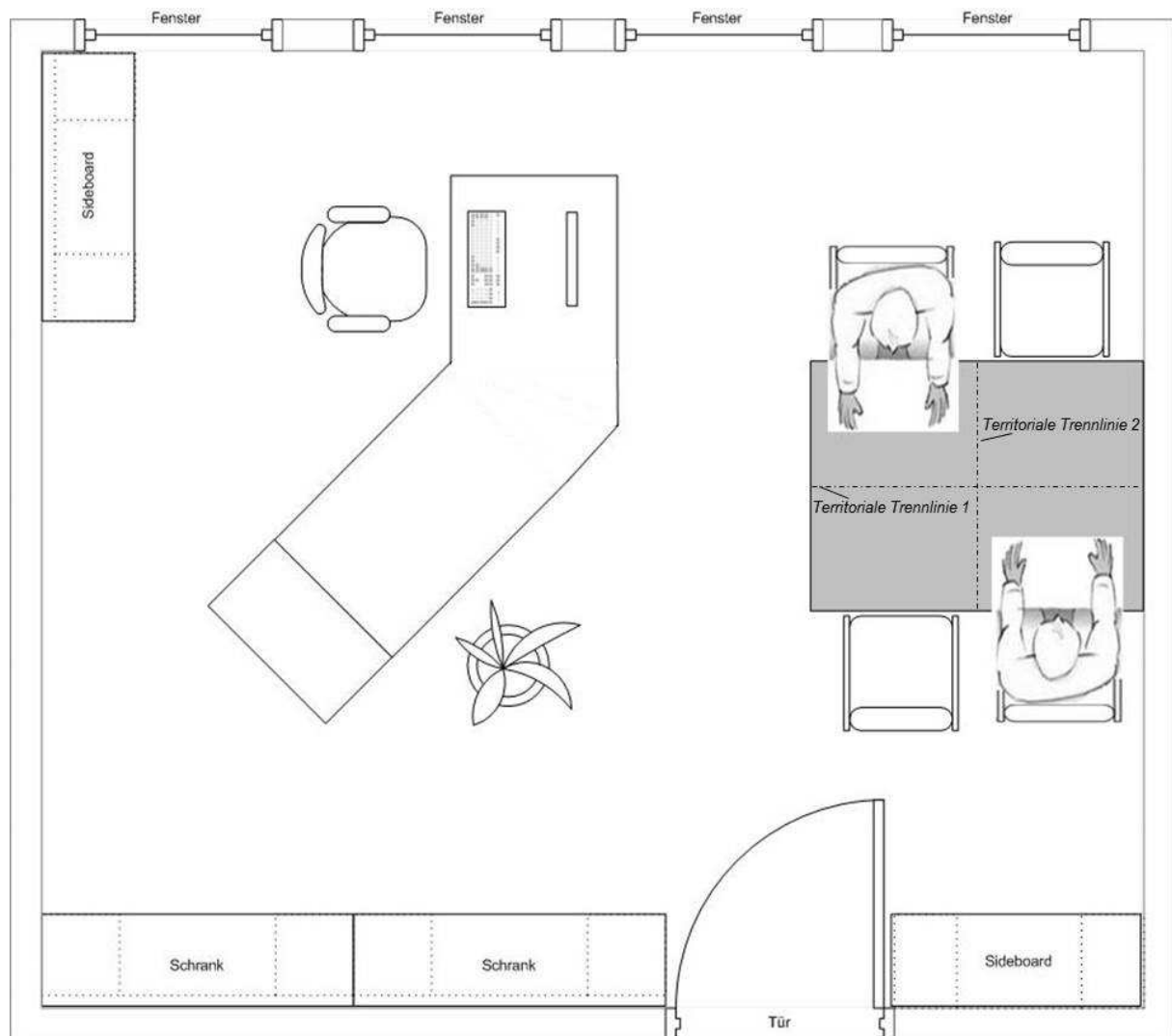
Würden statt der untersuchten Besucherstühle drehbare Beratungsstühle eingesetzt, so könnte der Berater diese konfrontierende Sitzposition durch ein seitliches Drehen des Oberkörpers hin zu einer offenen Sitzposition „entschärfen“ und „Druck“ aus dem Beratungsgespräch nehmen. Spiegelt der Ratsuchende dies, so würden beide die offene Dreieckposition einnehmen, welche dem Gegenüber Übereinstimmung signalisiert und von PEASE/PEASE für die Startphase von Beratungsgesprächen empfohlen wird (vgl. PEASE/PEASE 2003: S.223ff sowie vgl. GEISLER, L. 1992: S.39). Im untersuchten Einzelbüro ist diese Möglichkeit aufgrund der verwendeten Stühle und der technisch bedingten Begrenztheit der Bewegungsfläche durch ein Tischbein auf der einen Seite und einen Stuhl auf der anderen Seite nicht möglich. Sollen drehbare Beratungsstühle verwendet werden, so sollten aus Sicht des Verfassers insgesamt nur zwei Stühle am Beratungstisch aufgestellt werden.

Resümierend wird festgestellt, dass diese Sitzposition ihre Vorteile hat. Es können wie aufgezeigt, deutliche negative Auswirkungen auf die Akteure und damit auf das Beratungsgespräch auftreten, so dass aus Sicht des Verfassers diese Sitzposition an dem untersuchten Beratungstisch nicht gewählt werden sollte.

3. Die diagonale Sitzposition am Beratungstisch

Setzt sich der Berater wie in der eigenen Abbildung „Die diagonale Sitzposition am Beratungstisch“ (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49) abgebildet, dem Ratsuchenden diagonal gegenüber, so signalisiert er ihm, dass er nichts mit ihm zu tun haben will, womit diese Sitzposition für Beratungsgespräche ungeeignet ist. Hat der Berater bspw. schon vor dem Gespräch einen Sitzplatz durch seine Unterlagen markiert und der eintretende Ratsuchende wählt diese Position, so sollte der Berater seine Position wechseln um nonverbal Gesprächsbereitschaft zu signalisieren (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.311).

Abb. 100: Die diagonale Sitzposition am Beratungstisch



Quelle: eigene Darstellung basierend auf VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert, sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert; Trennlinien zeigen territoriale Aufteilung des Beratungstisches.

4. Die Über-Eck Sitzposition am Beratungstisch

Aufgrund vorausgehender Ausführungen, ist am Kopfende des Beratungstisches kein Stuhl aufgestellt, da dieser sonst auf der Verkehrsfläche im Einzelbüro aufgestellt wäre, welches wie erörtert aus Sicht des Arbeitsschutzes aufgrund der Flächenüberschneidungen nicht erlaubt ist. Stellt der Berater im Beratungsalltag, vorm Eintreffen des Ratsuchenden, einen der vier Stühle wie in der eigenen Abbildung „Die Über-Eck Sitzposition am Beratungstisch“ dort auf und setzt sich Über-Eck zum Ratsuchenden, so ergibt sich bedingt durch die Tisch- und Stuhlmaße eine technisch bedingte interpersonelle Distanz von ca. 0,30m (beide Akteure mit Körper an Tischkante) - ca. 0,80m (beide Akteure zurück gelehnt in Stuhl) (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49). Nach HALL entspricht dies sowohl der

weiten Phase der intimen Distanzzone ($<0,45\text{m}$ interpersonelle Distanz), welche im Rahmen der Kooperativen Sitzposition oben konkretisierend beschrieben wurde und der nahen Phase der persönlichen Zone. In der letztgenannten Distanzzone mit einer interpersonellen Distanz von $>0,45\text{m} - 0,75\text{m}$, können jeder Akteure den Akteur gegenüber physiologisch anfassen, berühren, nach ihm greifen usw. Es kommt nicht mehr zu einer physiologisch begründeten visuellen Wahrnehmungsverzerrung der Gesichtszüge des Anderen. Sowohl einzelnen Aspekte wie Gesichtshaare oder Hautporen, als auch die dreidimensionale Erkennung von Ohren, Nase usw. und von Oberflächenstrukturen wie bspw. die der Hautoberfläche sind „klar“ zu sehen und damit wahrnehmbar (Hall 1976: S.124f).

Nach PEASE/PEASE können nonverbale Signale sowohl einfach gesendet werden, als auch ohne große Blick- und Kopfbewegungen wahrgenommen werden, da zum Einen ein „guter“ Augenkontakt möglich ist. Zum Anderen können beide Akteure, wenn sie sich zurück lehnen, an der Tischkante vorbei schauen und so mehr als nur „vom Kopf bis zur Tischkante“ des Körpers des Anderen mit entsprechenden gesendeten Gesten wahrnehmen. Ferner kann generell durch ein „sich zurück lehnen“ eine angespannte Atmosphäre aufgelockert werden bzw. „Druck“ aus dem Gespräch genommen werden. So formulieren die Autoren zu dieser Sitzposition: *„so sitzt man normalerweise bei einem freundlichen, zwanglosen Gespräch.“* (PEASE/PEASE 2007: S.370).

Bleiben aus Sicht des Verfassers dabei die untersuchten Stühle in der unten dargestellten Position und werden sie nicht von den Nutzern in Richtung des anderen Akteures „ausgerichtet“, so sind für den gegenseitigen Blickkontakt und die Wahrnehmung nonverbaler Körpersignale sowohl Kopfbewegungen als auch Körperbewegungen von der oben aufgezeigten Referenzsitzhaltung nötig, welche zu den aufgezeigten negativen physiologischen und psychischen Wirkungen führen können. Dies würde der oben geforderten „entspannten“ Körperhaltung widersprechen, die beide Akteure einnehmen sollen (vgl. VBG (Hrsg.) 2005a: S.6; vgl. VBG (Hrsg.) 2010: S.5 sowie vgl. Nestmann, Sickendiek, et al. 2002: S.144f).

In dieser Sitzposition kann nach GEISLER einer direkten Konfrontation oder einer möglichen Einschüchterung entgegen gewirkt werden. Sie ermöglicht bspw. den beiden Akteuren Bewegungsfreiheit zur nonverbalen Kommunikation oder Sitzposition und Distanzen etwas

zu variieren, ohne dass dies vom Gegenüber bspw. sofort als Abwendung oder Zuneigung (positiv wie negativ) empfunden wird. Ferner können Notizen leichter gemacht, wie auch benötigte Unterlagen eingesehen werden, da sie nicht in direkter Linie zwischen den beiden liegen und damit nicht als Barrieren gewertet werden. Wie an anderer Stelle erörtert, kann dies im Gegenzug schneller zu einem Abbruch des Blickkontaktes führen. Aufgrund der geringer interpersonellen Distanz sieht er nachteilig die möglichen negativen Wirkungen bei den Akteuren in Form der Empfindungen „Unbehagen“ und „Aggressionen“ (GEISLER, L. 1992: S.39). Nach CHRISTL/RICHTER nehmen mit zunehmender Distanz die (sensorischen) Empfindungen ab und es findet eine Wechsel von vorrangigen Berührungen hin zum vorrangigen Sprechen statt (vgl. Christl/Richter 2004: S.198).

Die Tischecke kann sowohl als hinderliche partielle Barriere, als auch als „Schutz“ empfunden werden. Gleichzeitig steht sie aber auch zwischen den beiden Akteuren als territoriale Grenze.

Einer territorialen Aufteilung des Beratungstisches kann nach PEASE/PEASE im Gegensatz zur Vis-à-vis Sitzposition entgegengewirkt werden und die Gefahr des ungewollten Eindringens in die intime Zone des Gegenübers kann vermindert werden. Mit konträrer Sicht des Verfassers, kommt es aufgrund der Erörterungen zu einem „Konkurrieren“ um das verfügbare Territorium der Tischfläche, wie in der unten folgenden Abbildung sehr deutlich wird. Liegen die Arme der beiden Akteure jeweils gemäß der Referenzsitzhaltung so kommt es bereits hier zu unerwünschten körperlichen Berührungen. Gleiches gilt für Überschneidungen der Bewegungsfläche auf dem Fußboden, auf denen es ebenfalls zu Berührungen kommen wird. Hat so bspw. einer der Beiden seine Beine ausgestreckt, so ist dieser Bereich für den Anderen „besetzt“. Die beiden aufgezeigten Greifräume überlagern sich ebenfalls. Möchten beide Akteure während des Gespräches ein Notebook benutzen, so werden sie sich territorial erst einmal verständigen müssen, wie sie die Tischfläche territorial aufteilen (vgl. PEASE/PEASE 2007: S.307).

Nachteilig ist ebenfalls zu sehen, dass der Berater „vor Kopf“ am Tischende sitzt. Dies wird unweigerlich dem Ratsuchenden ein ungleiches Machtgefüge mit entsprechenden Empfindungen kommunizieren. PESE/PESE führen hierzu aus: „*Es scheint ein multikulturelles Phänomen zu sein, ...*“ dass die Sitzposition am Tischende, „*...hat man es mit rechteckigen Tischen zu tun, immer die größte Macht verleiht, selbst wenn alle am Tisch*

Quelle: eigene Darstellung basierend auf VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert, sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert; Trennlinien zeigen territoriale Aufteilung des Beratungstisches; Blick nach draußen für Beide möglich.

Resümierend wird festgestellt, dass diese Sitzposition ihre deutlichen Vorteile hat. Es können ebenso deutliche negative Auswirkungen auf die Akteure und damit auf das Beratungsgespräch auftreten, so dass aus Sicht des Verfassers diese Sitzposition an dem untersuchten Beratungstisch, als wenig geeignet zu werten ist.

C.6. Innenraumbegrünung

Bei einem Blick in die Evolution des Menschen wird deutlich, dass seit jeher eine enge Verbindung zwischen Mensch und Pflanze besteht. Pflanzen dienen u.a. als Nahrungs- und als Sauerstofflieferant. Seit der industriellen Revolution hat sich die enge Bindung des Menschen zur Natur wesentlich verändert. In den Industrieländern verbringt der Mensch mittlerweile 80 bis 90 % seiner Lebenszeit in geschlossenen Räumen. Neben den östlichen Zivilisationen verbreitet sich auch in westlichen Ländern mehr und mehr die Auffassung, dass der fast vergessene enge Kontakt des Menschen mit der und die Nähe zu der Natur das physiologische und psychische Wohlbefinden positiv beeinflussen kann. Erst in den letzten Jahren erfolgten hierzu erste wissenschaftliche Untersuchungen wodurch allgemeingültige Theorien hierzu noch ausstehen. Aufgrund dessen ist für das vorliegende Kapitel eine etwas andere thematische Herangehens- und Darstellungsweise durch den Verfasser gewählt worden. Diese hält einen engen Bezug zu Forschungsergebnissen entsprechender Studien, um Ergebnisaussagen für das zu untersuchende Einzelbüro treffen zu können (vgl. KÖTTER 2000: S.1ff sowie BEERMANN, BRENSCHIEDT, ET AL. 2008: S.33ff).

C.6.1 Pflanzen im Einzelbüro

Wird der Fokus nun auf das Einzelbüro gerichtet, so ist dort ein Innengrün unbekannter Art aufgestellt. Die Forschungsgesellschaft für Landschaftsentwicklung - Landschaftsbau e.V. (FLL), mit Sitz in Bonn hat in der „FLL-Richtlinie für die Planung und Pflege von Innenraumbegrünungen“, auch als „FLL-Innenraumbegrünungsrichtlinie“ bezeichnet, Innenraumbegrünung als *„die dauerhafte Begrünung von Innenräumen mit Pflanzen in mobilen oder ortsfesten Gefäßen sowie in Flächen mit oder ohne Bodenanschluss“* definiert. *„Räume sind dabei in der Regel geschlossen und klimatisiert“*. Imitate und präparierte Pflanzenteile unterliegen ebenso wie temporäres Grün, nicht dieser Definition (in KERSTJENS

1998A: S.11). Aufgrund des thematischen Hintergrundes der vorliegenden Ausführungen, werden folgend die Begriffe „Pflanzen“, „Innenraumgrün“ sowie „Zimmerpflanzen“ synonym verwendet.

C.6.2 Standortfaktoren der Pflanzen

Jede Pflanze hat ihrem natürlichen Lebensraum entsprechend, bestimmte Standortansprüche an die Standortfaktoren: Licht, Luft, Temperatur, Feuchtigkeit, Nährstoffe und Boden/Substrate, auf die wie folgt konkretisierend eingegangen wird:

1. Licht

Auf die Gewährleistung eines ausreichenden natürlichen Lichteinfalls als Wachstumsfaktor und für die natürliche Wirkung der Pflanzen bei Betrachtung durch die Akteure, ist im untersuchten Einzelbüro besonders zu beachten. Sind moderne Wärmeschutzverglasungen in den Fenstern verbaut, so weisen diese teilweise eine geringe Lichtdurchlässigkeit im pflanzennotwendigen Spektralbereich von 380 - 780 Nanometer (nm) auf. Sind diese Gläser ergänzend noch mit Sonnenschutzfolien beschichtet, würde dies zu einer weiteren Verringerung der Lichtdurchlässigkeit im sichtbaren Wellenbereich führen (vgl. EURICH 1998: S.27 sowie vgl. JANSEN 2001: S.1ff).

Die Abbildung „Lichtansprüche bestimmter Pflanzen an den Standort“ verdeutlicht, wie unterschiedlich die Ansprüche verschiedener Pflanzen an die Lichtverhältnisse im Einzelbüro sein können (JANSEN 2001: S.3). Es zeigt sich, dass selbst Pflanzen mit geringen Lichtansprüchen $\geq 500\text{lx}$ Belichtungsstärke (gärtnerischer Begriff für Assimilationslicht; entspricht lichttechnisch: Beleuchtungsstärke) benötigen. Damit wären Pflanzen, die im Umgebungsbereich der beiden Arbeitsplätze aufgestellt sind, nicht ausreichend mit Tageslicht versorgt. Dieses können die Pflanzen, wenn keine künstliche Ergänzungsbeleuchtung der Pflanzen erfolgt, im Tagesverlauf kompensieren. So kann ein Lichtmangel in den Morgenstunden durch hohe Lichtintensitäten zur Mittagszeit ausgeglichen werden.

Werden die Pflanzen weit entfernt vom Fenster im Raum aufgestellt, so erhöht dies die Wahrscheinlichkeit eines Lichtmangels über den Tagesverlauf (vgl. JANSEN 2001: S.1ff; vgl. EURICH 1998: S.27 sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

Die beiden Akteure und die aufgestellte Pflanze konkurrieren somit grundsätzlich um das im Einzelbüro zur Verfügung stehende Tageslicht.

Die täglich benötigte Lichtmenge der Pflanzen wird ebenfalls durch den Photoperiodismus (Langtag-, Kurztagpflanzen bzw. tagneutrale Pflanze) bestimmt. Der Standort für natürliche Beleuchtung und die künstliche Beleuchtung ist folglich ergänzend am Phototropismus (Ausrichtung zum Licht) der Pflanzen zu orientieren (vgl. JANSEN 2001: S.1ff; vgl. EURICH 1998: S.27 sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

Abb. 102: Lichtansprüche verschiedener Pflanzen an den Standort

Hohe Lichtansprüche (ab 1.500 bis 5.000 lx):	
<i>Acacia species</i>	Akazie, Mimose
<i>Agave species</i>	Agave, Drachenbaumagave
<i>Albizia species</i>	Schlaflbaum, Schirmakazie
<i>Beaucarnea recurvata</i>	Elefantenfuß
<i>Bucida buceras</i>	Schwarze Olive
<i>Citrus species</i>	Zitrone, Mandarine, Orange
<i>Cycas species</i>	Palmfarn, diverse Arten
<i>Eucalyptus species</i>	Eucalyptus
<i>Ficus species (F. carica)</i>	div. Arten, Echte Feige
<i>Jacaranda mimosifolia</i>	Palisanderbaum, Jacaranda
<i>Olea europea</i>	Olive, Ölbaum
<i>Phoenix species</i>	div. Dattelpalmen
<i>Trachycarpus fortunei</i>	Hanfpalme
Mittlere Lichtansprüche (1.000 bis 2.500 lx):	
<i>Aechmea species</i>	Dickblatt, Lanzenrosette
<i>Aphelandra species</i>	Glanzkolben
<i>Camellia species</i>	Kamelien, div. Arten
<i>Cinnamomum camphora</i>	Kampferbaum
<i>Cordyline species</i>	Keulenlilie
<i>Dracaena species</i>	Drachenbaum, Dracaene
<i>Ficus longifolia</i> (in Sorten)	Weidenblättriger Gummibaum
<i>Livistonia species</i>	Schirmpalme, Livistonie
<i>Musa species</i>	Banane, in Arten
<i>Phyllostachys</i>	Bambus
<i>Schefflera species</i>	Strahlenaralie
<i>Yucca species</i>	Palmilie
Geringe Lichtansprüche (ab 500 bis 1.000 lx):	
<i>Aglaonema species</i>	Kolbenfaden
<i>Chamaedorea elegans</i>	Bergpalme, in Sorten
<i>Dieffenbachia species</i>	Dieffenbachie, div. Arten
<i>Philodendron species</i>	Baumfreund, div. Arten
<i>Rhapis excelsa</i>	Steckenpalme
<i>Spatiphyllum species</i>	Einblatt, in Sorten

Quelle: JANSEN 2001: S.3. lx = Lux = Beleuchtungsstärke; 1 lx $\equiv$ 1 lm/m².

Ist aufgrund der Beleuchtungssituation im Einzelbüro eine ergänzende künstliche Belichtung der Pflanzen erforderlich, so sollte sich diese an dem jeweiligen Lichtanspruch der verwendeten Pflanzenarten sowie deren Habitus über den Jahreszeitraum, orientieren.

Wenn Licht über längere Zeit im Minimum ist, reagieren Pflanzen häufig mit übertriebenem Wachstum, aufhellen der Triebe, erhöhte Krankheitsanfälligkeit bis hin zum Totalausfall können als Folgen benannt werden. Kommen hohe Lufttemperaturen hinzu, beschleunigen sich die zuvor genannten Reaktionen. Weniger lichtbedürftige Pflanzen bspw., sind in Pflanzenhöhe mit einer künstlichen Belichtungsstärke von 500lx - 1.000lx für über 8h je Tag zu belichten.

Die Wahl der Lampen für eine gezielte Pflanzenbelichtung hat sich an dem zuvor geforderten pflanzenwirksamen Wellenbereich, einer hohen Lichtausbeute und einem möglichst hohen Farbwiedergabeindex für eine optimale Farbwiedergabe der Pflanzenfarbe zu orientieren. Dies bedeutet, dass für eine gezielte künstliche Belichtung besondere Lampen zu verwenden sind, die separat von der künstlichen Beleuchtung für die beiden Akteure, zu installieren ist. Ferner sollte diese möglichst in Pflanzennähe installiert sein bzw. werden, um die erforderlichen Belichtungsstärken zu gewährleisten (vgl. JANSEN 2001: S.1ff; vgl. EURICH 1998: S.27 sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

Des Weiteren wirkt Staub auf den Blättern lichtabsorbierend und führt zu einem veränderten Farbwiedergabeindex, womit eine regelmäßige Entstaubung notwendig wird (vgl. JANSEN 2001: S.1ff; vgl. EURICH 1998: S.26f sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

2. Temperatur

Wie im Kapitel Raumtemperatur konkretisiert, sollte die Lufttemperatur im Einzelbüro ganzjährig zwischen 20°C - 22°C, bis max. 26°C in den warmen Sommermonaten, liegen. Die relative Luftfeuchte wurde auf eine Bandbreite von 30-70% angegeben. Folglich bestimmt eine am Behaglichkeitsbereich orientierte Temperierung des Einzelbüros, den Standortfaktor Temperatur der Pflanzen und damit auch deren Auswahl (vgl. EURICH 1998: S.27f sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

Viele Pflanzen reagieren sehr empfindlich auf kalte Zugluft in Bodennähe. Kommt es in den Sommermonaten zum Aufheizen des Einzelbüros, so ist dies bei der Pflanzenauswahl ebenfalls zu berücksichtigen. Wird das Einzelbüro geheizt, sind örtliche Überhitzungen der Pflanzen, bspw. an Heizkörpern zu verhindern. Empfindliche Pflanzen mit weicher Blattmasse sollten demnach einen Abstand von $\geq 20\text{cm}$ - $\geq 50\text{ cm}$ zum Heizkörper haben. Ist eine Fußbodenheizung installiert, so sollten Pflanzgefäße verwendet werden die auf Rollen

oder Beinen stehen, um einen übermäßigen Wasserverbrauch, aufgrund einer Temperaturerhöhung der Pflanzerden, Substrate oder Hydrokulturen zu vermeiden (vgl. EURICH 1998: S.27f sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

Die Abbildung „Temperatur- und Lichtansprüche verschiedener Zimmerpflanzen“ zeigt verschiedene Zimmerpflanzen und ihre Ansprüche an Temperatur und Licht (HENSELER 2001: S.42).

Abb. 103: Temperatur- und Lichtansprüche verschiedener Zimmerpflanzen

TEMPERATUR- UND LICHTTABELLE						
Pflanzenname (deutsch, botanisch)	Mindesttemperatur in °C			Lichtanspruch in Lux		
	8	12	16	500	800	>1000
Aloe, <i>Aloe</i>			X			X
Alpenveilchen, <i>Cyclamen</i>		X				X
Baumfreund, <i>Philodendron</i>			X		X	
Birkenfeige, <i>Ficus</i>		X				X
Bogenhanf, <i>Sansevieria</i>			X	X		
Drachenbaum, <i>Dracaena</i>		X		X		
Dieffenbachie, <i>Dieffenbachia</i>			X		X	
Efeu, <i>Hedera</i>	X					
Efeutute, <i>Epipremnum</i>			X			
Flamingoblume, <i>Anthurium</i>			X			
Flammendes Käthchen, <i>Kalanchoe</i>			X			
Grünlilie, <i>Chlorophytum</i>	X			X		
Kentia-Palme, <i>Howeia</i>		X		X		
Kolbenfaden, <i>Aglaonema</i>			X	X		
Korbmarante, <i>Calathea</i>		X			X	
Kroton, <i>Codiaeum</i>			X			X
Palmlilie, <i>Yucca</i>			X		X	
Purpurtute, <i>Syngonium</i>			X	X		
Schwertfarn, <i>Nephrolepis</i>		X				X
Strahlenaralie, <i>Schefflera</i>		X		X		

Quelle: HENSELER 2001: S.42.

3. Feuchtigkeit

Feuchtigkeit als Oberbegriff, ist hier noch einmal zu unterteilen in die relative Luftfeuchtigkeit und in die Bodenfeuchte der Erden, Substrate oder Hydrokulturen. Die relative Luftfeuchtigkeit steht in enger Verbindung zur Lufttemperatur. Wird geheizt oder findet eine Raumaufheizung aufgrund von hohen Außentemperaturen bzw. hohen Sonneneinstrahlungen statt, kommt es oftmals zu einer einhergehende Verringerung der Luftfeuchtigkeit und einem sich damit verändernden Wasserhaushalt/-bedarf der Pflanzen. Installierte Klimaanlage ohne integrierte Luftbefeuchter verringern ebenfalls die

Luftfeuchtigkeit. Werden Luftbefeuchtungssystem eingesetzt, so kann einer Kalkablagerung auf den Blattoberflächen durch Verwendung von Wasser im Härtebereich 1 bzw. von gefiltertem Regenwasser vorgebeugt werden. Je nach Pflanzenart ist unterschiedlich viel Wasser den Pflanzen über eine entsprechende Bodenfeuchte bereit zu stellen. Ein zu viel wie auch ein zu wenig ist zu vermeiden. Ein zu viel an Gießwasser lässt sich bei Topfpflanzen anhand eines Übertopfes feststellen, in den überschüssiges Wasser ablaufen kann. Kaltes sowie ein Übermaß an Gießwasser ist zu vermeiden, da sich beides negativ auf das Wurzelwachstum auswirkt (vgl. EURICH 1998: S.28f sowie vgl. JANSEN 1998: S.133ff).

4. Nährstoffversorgung und Boden/Substrate

Die Pflanzenernährung ist am Erhalt sowie am guten Aussehen der Pflanze auszurichten. Starkes Wachstum aufgrund von intensiver Düngung ist vielfach unerwünscht und mit einem hohen Pflegeaufwand verbunden. Vornehmlich erfolgt die Grundlage der Pflanzenernährung über das Gießwasser, welches Leitungs-, Regen- oder Brunnenwasser sein kann. Die Wasserqualitäten können sehr stark schwanken, wobei insbesondere der pH-Wert, die Leitfähigkeit und der Salzgehalt von Bedeutung sind. Wasser aus Enthärtungsanlagen ist aufgrund des Austausches von Calcium und Magnesium durch Natrium ungeeignet.

Da das Nährstoffangebot in Pflanzerden, Substraten oder Hydrokulturen begrenzt ist, ist eine kontinuierliche Düngung mit entsprechenden handelsüblichen oder speziellen Pflanzendüngern notwendig. Im Vordergrund sämtlicher Düngungs- und Pflegemaßnahmen stehen dabei der Pflanzenerhalt, ein optisch ansprechendes und gesundes Aussehen sowie die Gesunderhaltung der Pflanzen, womit eine lange Nutzungsdauer erreicht werden kann (vgl. MOLITOR 1998: S.177ff).

C.6.3 Pflanzgefäße und Pflege

Die Gefäße, in denen die Pflanzen gepflanzt werden, müssen langfristig wasserdicht und sicher gegen Durchwurzelung sein. Dies kann durch eine entsprechende Innenauskleidung der Gefäße oder durch die Verwendung von entsprechende Übertöpfen und/oder Untersetzern erfolgen. Ziel ist es, Bodenbeläge zu schützen bzw. bei ortsfesten Pflanzenwannen eine Beschädigung von Gebäudeteilen zu vermeiden. Die Gefäßgröße richtet sich zum Einen nach dem benötigten Wurzelraum in Verbindung mit der maximalen Wachstumsgröße der Pflanze und zum Anderen nach der Standfestigkeit in Abhängigkeit von der zu erwartenden maximalen Pflanzenhöhe. Pflanzgefäße sollten ebenfalls aufgrund ihrer gestalterischen

Aspekte, ihrer Stabilität und Handhabung bei (Um-)Pflanzarbeiten bzw. bei Standortwechseln und ihrer möglichen Mobilität ausgewählt werden (vgl. EURICH 1998: S.29ff sowie vgl. STRAUCH 1998: S.243ff).

Bewässern, Düngen, Pflanz-/Substrataustausch sind neben der Reinigung der Blattoberflächen und ggfs. Pflanzenschutzmaßnahmen notwendige Pflegemaßnahmen, die je nach Pflanzenart, Luftfeuchtigkeit, Verschmutzungsgrad etc., möglichst ohne Behinderungen und großem Zeitaufwand, wie .z.B. benötigte Leitern zum Erreichen der Gefäße/Pflanzen, durchzuführen sind (vgl. EURICH 1998: S.29ff sowie vgl. STRAUCH 1998: S.243ff).

In den Sommermonaten oder an exponierten Standorten mit hoher Sonneneinstrahlung ist zur Vermeidung von Pflanzenschädigungen eine Schattierung vorzunehmen (vgl. EURICH 1998: S.29ff sowie vgl. STRAUCH 1998: S.243ff).

C.6.4 Wirkungen von Pflanzen

Im Einzelbüro des Beraters aufgestellte Pflanzen, haben zwei grundlegende Wirkungsaspekte. Zum Einen sind es psychische Wirkungen auf die jeweiligen Akteur. Zum Anderen sind es Wirkungen auf physikalische, chemische und biologische Parameter der Arbeitsumgebung, wie Beleuchtung, Raumakustik, Raumklima und Flächennutzung, usw., die wie bereits aufgezeigt, wiederum auf die beiden Akteure wirken und ebenfalls untereinander in Wirkungszusammenhängen stehen.

Wird das Wirkungsbündel der Einzelaspekte gleich 100% gesetzt, so überwiegen wie in der Abbildung „Physikalisches und psychisches Wirkungsbündel“ ersichtliche, die psychologischen knapp denen der physikalischen Wirkungen der Pflanzen auf den jeweiligen Akteur (vgl. KÖTTER 2000: S.18f).

Abb. 104: Physikalisches und psychische Wirkungsbündel von Pflanzen

Komplex der psychologischen Wirksamkeiten	= 55%
Gesundheitlich förderliche raumklimatische Wirkung	= 30%
Gesundheitlich förderliche Staub reduzierende Wirkung	= 8%
Schall reduzierende Wirkung	= 6%
Wirkung durch Schadstoffabbau in Büros (ohne zusätzl. Bodenbelüftung)	= 1%

Quelle: KÖTTER 2000: S.18.

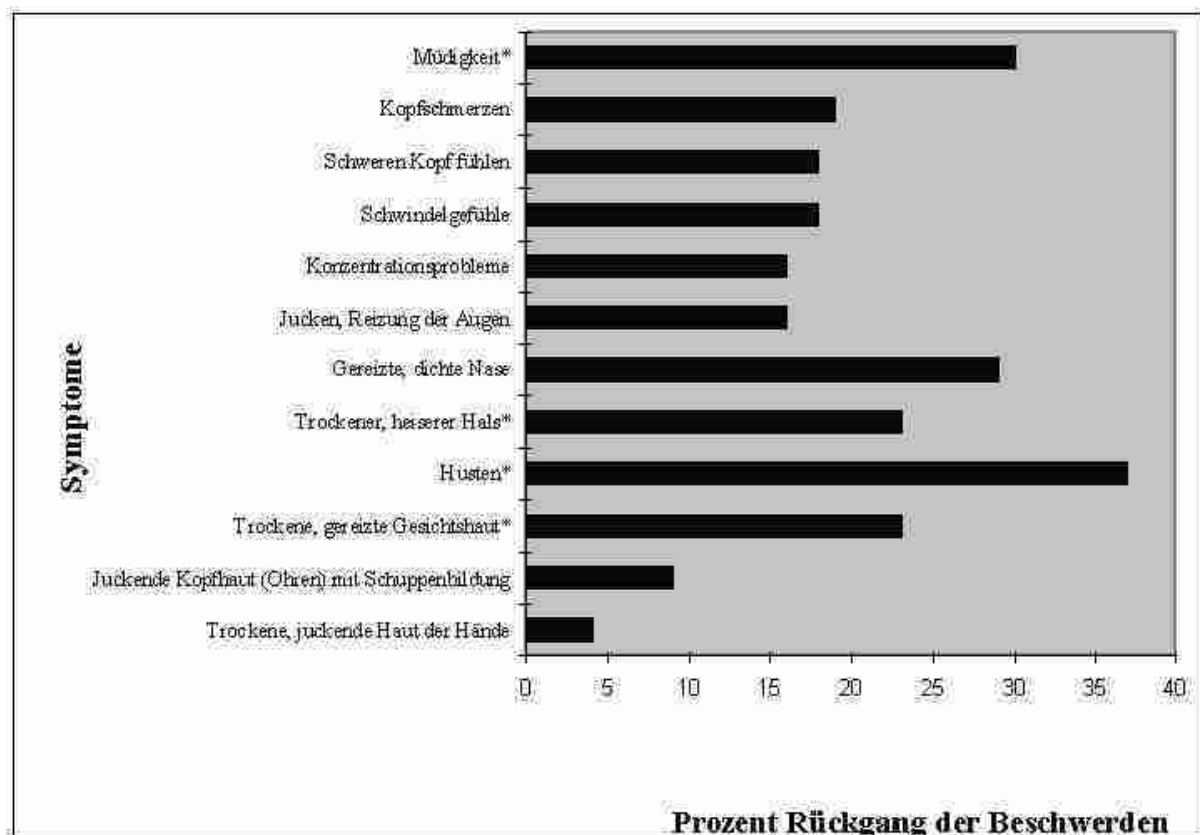
Betrachtung einzelner Wirkungsaspekte

Wird der Fokus auf die einzelnen Wirkungsaspekte gelegt, so sind anhand von vorliegenden Studien sehr deutliche und weitreichende Wirkungstiefen von Pflanzen auf den jeweiligen Akteur vorhanden. Ob dafür, wie beim Blick auf die untersuchte Büroraumvariante eine einzige aufgestellte Zimmerpflanze ausreicht, ist an späterer Stelle noch zu erörtern. Die wesentlichen Einzelaspekte sind dabei:

1. Gesundheit

In norwegischen Studien bei Büroangestellten (Grundfläche der Büros: 10m²), konnten durch Pflanzen in den Büroräumen, signifikante Rückgänge von 12 verschiedenen gesundheitlichen Beschwerdesymptomen, insbesondere von Husten (-37%), Müdigkeit (-30%) und Nasenreizungen (-28%) bei Büroangestellten durch Innenraumbegrünung (je Büro wurden 13 Pflanzen aufgestellt) nachgewiesen werden, wie die Abbildung „Gesundheitliche Beschwerden und Büropflanzen“ zusammenfassend darstellt (FJELD 2000: S.4ff).

Abb. 105: Gesundheitliche Beschwerden und Büropflanzen



Quelle: FJELD 2000: S.4. * = Signifikant reduziert (5%-Grenze); der prozentuale Rückgang beschreibt die Abnahme von negativen Gesundheitssymptomen.

2. Psychische Wirkungen

Nach KÖTTER konnte in Studien von der Bayrischen Landesanstalt für Weinbau und Gartenbau, statistisch abgesichert aufgezeigt werden, dass die Arbeitsumgebung durch Pflanzen als deutlich stressmindernd empfunden wird. Ferner wurden die untersuchten Büros nach der Begrünung durch die Mitarbeiter u.a. als menschlicher, erfrischender, natürlicher und persönlicher empfunden. Des Weiteren wird begrünten Büros eine höhere Wertigkeit (als „teurer“) und Attraktivität zugesprochen, womit eine Aufwertung des Einzelbüro durch das alleinige aufstellen von Pflanzen erfolgen kann, ohne große sonstige Veränderungen vornehmen zu müssen. In diesem Zusammenhang nennen befragte Büronutzer Adjektive wie bspw. „luftiger“, „vertrauter“, „schöner“, „farbiger“, usw. (vgl. KÖTTER 2000: S.6ff sowie vgl. KERSTJENS 1998B: S.23).

MOHRLANG hat im Rahmen einer Pilotstudie bei der BMW Group (Ausstattung eines Großraumbüros mit Pflanzen) festgestellt, dass sich Mitarbeiter bspw. wohler, energieaufgeladener, entspannter und motivierter fühlen und eine gefühlte Stressminderung eintritt (MOHRLANG 2003: S.2ff).

Grün als Farbe, wird von Psychologen als stress-, angst-, und aggressionsmindernd gesehen. Somit kann die Auffassung vertreten werden, dass das Grün der Pflanzen entsprechend auf den Menschen wirkt (vgl. KERSTJENS 1998B: S.23 sowie vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.178ff).

In amerikanischen Untersuchungen bei gestressten Patienten in Krankenhäusern konnte nachgewiesen werden, dass bereits eine Anwesenheit von bzw. ein Blick auf Pflanzen oder auf Naturdarstellungen über eine Dauer von fünf Minuten, zu einer Reduzierung der körperlichen Stresssymptome wie Bluthochdruck, Muskelanspannung oder erhöhte Leitfähigkeit der Haut geführt hat (KERSTJENS 1998B: S.22f).

KÖTTER unterstützt mit Blick auf die Wirkung von Pflanzen, zusammenfassend die These: *„in dem Moment, in dem Pflanzen einem Raum zugefügt werden, die Personen durch die Pflanzen also durchaus etwas abgelenkt werden ... und dadurch kleinere Momente der Entspannung und Entlastung haben, können sie gedanklich entspannter bzw. konzentrierter an ihre Kernarbeit zurückkehren.“* (KÖTTER 2000: S.15).

FJELD vertritt hierzu resümierend die Auffassung, dass Pflanzen in Räumen sich positiv auf die Zufriedenheit am Arbeitsplatz, das persönliche Wohlbefinden, die Produktivität und auf einen geringeren Krankenstand auswirken können (FJELD 2000: S.16).

3. Beleuchtung

Licht ist der begrenzende Faktor für Pflanzen in Räumen, da unabhängig vom Standort, der Jahreszeit, der Himmelsrichtung des Gebäudes und des Gebäudetyps, nur ein geringer Teil des einfallenden natürlichen Aussenlichtes am Standort der Pflanze/n ankommt. Werden diese zur verbesserten natürlichen Belichtung vorm Fenster, auf der Fensterbank aufgestellt oder in Fensternähe aufgestellt, so führt dies zu einem geringeren natürlichen Lichteinfall an den beiden Büroarbeitsplätzen. Ferner sind hierdurch Behinderungen der Sichtverbindung nach Außen möglich (vgl. KÖTTER 2000: S.6ff; vgl. DGUV (HRSG.) 2011A: S.4; vgl. VBG/LiTG (HRSG.) 2008: S.7 sowie vgl. DGUV (HRSG.) 2011B: S.5).

4. Raumklima

Werden übliche Pflanzenarten im Einzelbüro aufgestellt, so können diese die relative Luftfeuchte zwischen 2 - 5% erhöhen. Diese als gering anzusehende Erhöhung, ist nach KÖTTER bspw. bei 21°C und rund 30 % relativer Luftfeuchte deutlich spürbarer von den beiden Akteuren wahrzunehmen, als bspw. eine Erhöhung von 60 % auf 63% relative Luftfeuchte (vgl. KÖTTER 2000: S.6ff).

FJELD bestätigt ebenfalls die Steigerung der Luftfeuchtigkeit durch Pflanzen, insbesondere durch Pflanzenarten mit einer hohen Transpirationsrate und einer hohen Anzahl an Pflanzen im Raum. Eine erhöhte Luftfeuchtigkeit bindet mehr Staub, der sich auf den Pflanzenblättern ablagert und somit Atemwegsirritationen lindert (vgl. FJELD 2000: S.12ff).

Mögliche Abbauraten von Schadstoffen und von Keimen in der Raumluft des Einzelbüros durch Zimmerpflanzen sind nach KÖTTER zwar vorhanden, aber aufgrund ihrer Wirkungsgröße zu vernachlässigen. Von den Erden, Substraten oder Hydrokulturen in denen die Pflanzen wachsen, geht in diesem Zusammenhang keine Gefahr einer Verkeimung aus (vgl. KÖTTER 2000: S.6ff).

Bezug nehmend auf verschiedene Untersuchungen, unterstreicht hingegen FJELD die luftreinigende Wirkung von Pflanzen, da deren Ökosystem und Mikroorganismen auch bei niedrigen Schadstoffkonzentrationen (weit unterhalb gesetzlicher Grenzwerte) in der Luft, für

eine spürbare Verbesserung bei den Nutzern führt. Nach ein bis zwei Wochen nach der Aufstellung der Pflanzen ist dieser Effekt etabliert und an die Luftschadstoffe angepasst (vgl. FJELD 2000: S.12ff).

Mit der Abbildung „Pflanzen und Schadstoffabbau in der Raumlufte“ werden verschiedene Pflanzen und deren Abbaufähigkeit von verschiedenen chemischen Schadstoffen beispielhaft dargestellt (HENSELER 2001: S.23):

Abb. 106: Pflanzen und Schadstoffabbau in der Raumlufte

WELCHE PFLANZEN SIND ZUR ENTGIFTUNG GEEIGNET?	
Pflanzenname	Abbau in %
Pflanzen, die Formaldehyd gut abbauen	
Echte Aloe, <i>Aloe barbadensis</i>	90
Grünlilie, <i>Chlorophytum elatum</i>	86
Baumfreund, <i>Philodendron selloum</i>	76
Drachenbaum, <i>Dracaena fragrans</i> 'Massangeana'	70
Efeutute, <i>Epipremnum aureus</i>	67
Purpurtute, <i>Syngonium podophyllum</i>	67
Chrysantheme, <i>Chrysanthemum morifolium</i>	61
Gerbera, <i>Gerbera jamesonii</i>	50
Drachenbaum, <i>Dracaena deremensis</i> 'Warneckii'	50
Topferde Kontrolle	33
Pflanzen, die Benzol gut abbauen	
Efeu, <i>Hedera helix</i>	90
Einblatt, <i>Spatiphyllum</i>	80
Drachenbaum, <i>Dracaena marginata</i>	79
Efeutute, <i>Epipremnum aureus</i>	73
Drachenbaum, <i>Dracaena deremensis</i> 'Warneckii'	70
Bogenhanf, <i>Sansevieria trifasciata</i>	53
Kolbenfaden, <i>Aglonema modestum</i>	48
Topferde Kontrolle	20
Pflanzen, die Trichloräthylen gut abbauen	
Einblatt, <i>Spatiphyllum</i>	23
Drachenbaum, <i>Dracaena deremensis</i> 'Warneckii'	20
Drachenbaum, <i>Dracaena deremensis</i> 'Janet Craig'	18
Drachenbaum, <i>Dracaena marginata</i>	13
Bogenhanf, <i>Sansevieria trifasciata</i>	13
Efeu, <i>Hedera helix</i>	11
Topferde Kontrolle	9
Pflanzen, die Kohlendioxid gut abbauen	
Grünlilie, <i>Chlorophytum elatum</i>	>96
Efeutute, <i>Epipremnum aureus</i>	75
Topferde Kontrolle	9

Quelle: HENSELER 2001: S.23.

MOHRLANG konnte ebenfalls die Wirksamkeit von Pflanzen im Abbau von Luftschadstoffen nachweisen. So führte die Begrünung eines Großraumbüros bspw., zu einer Reduzierung der Gesamtsumme von flüchtigen organischen Verbindungen (Volatile Organic Compounds (VOC)) von 68%. Diese VOC stehen unter anderem im Verdacht, krebsauslösend beim Menschen zu sein (vgl. MOHRLANG 2003: S.20ff).

BURCHETT et al vertreten hierzu die Hypothese, dass die Konzentration der VOCs über 100 ppb (parts per billion) liegen muss, damit die verwendeten Topfpflanzen zu einer Reduktion der VOCs angeregt werden und ein Schadstoffabbau von 50 bis 70 % stattfinden kann. Dabei spielt es keine Rolle, ob Büros klimatisiert oder nicht klimatisiert sind. Messungen in geschlossenen und nicht begrünten Räumen haben ergeben, dass sich VOCs in einer Spanne von 200 bis 400 ppb auffinden lassen. Diese nachgewiesene Verringerung der VOCs wurde in den Untersuchungen bereits mit wenigen Pflanzen je Raum nachgewiesen (vgl. BURCHETT, TORPY, ET AL. 2008: S.7).

Des Weiteren konnte nachgewiesen werden, dass Pflanzen zu einer Reduzierung der Keimbelastung in der Raumluft (KBE/m³) von 70% führten (vgl. MOHRLANG 2003: S.20ff).

Eine allergische Reaktion auf Pflanzen, wie bspw. Heuschnupfen kann auftreten. Aufgrund der Tatsache, dass zu bestimmten Jahreszeiten eine hohe Pollenkonzentration in der Außenluft vorhanden ist, welche generell mit der natürlichen Lüftung in das Einzelbüro gelangen, wird nur in Ausnahmefällen ein Handlungsbedarf, wie bspw. in Form einer anderen Pflanzenwahl oder eine Entfernung aus dem Raum, für erforderlich gehalten (vgl. KÖTTER 2000: S.6ff sowie vgl. HVBG (HRSG.) 2007: S.12ff).

5. Raumakustik

Durch das Vorhandensein und die richtige Platzierung im Einzelbüro, können Pflanzen/-gefäße einen nachweislichen Beitrag zur Lärminderung aufgrund der Schallabsorption leisten (vgl. KÖTTER 2000: S.6ff sowie vgl. HILGE/NÖCKE 2011: S.25).

Das Schallabsorptionsvermögen von Pflanzen ist abhängig von ihrer Masse und ihrer Gesamtoberfläche. Je nach Art und Größe einer Pflanze ist ein spezielles Schallabsorptionsvermögen gegeben. Pflanzenbehälter und die sich darin befindlichen Erden, Substrate, Hydrokulturen bzw. die Pflanzenwurzeln wirken ebenfalls schallhemmend. Die

Anordnung von Pflanzen in Gruppen und ihre Verteilung als Gruppen im Raum und nicht in Ecken und an Wänden hat sich als vorteilhaft erwiesen (vgl. KERSTJENS 1998B: S.21f).

6. Gestaltung

Stellt der Berater in seinem Einzelbüro Pflanzen auf, so kann er diese gezielt als Raumteiler bspw. Büro-/Kommunikationsarbeitsplatz, als Blendschutz vor Sonnenstrahlen und als Sichtschutz bei Einsehbarkeit von Außen, nutzen. Dabei werden die Pflanzen von den beiden Akteuren als nicht raumverkleinernd gesehen werden (vgl. MOHRLANG 2003: S.2ff sowie KERSTJENS 1998B: S.23).

C.6.5 Auswahl geeigneter Pflanzen

Bevor eine Auswahl geeigneter Pflanzen für das untersuchte Einzelbüro erfolgen kann, sind die beschriebenen Anforderungen des Beraters bzw. der Beratungsunternehmung an den Arbeitsplatz sowie an die Arbeitsumgebung zu Erledigung der Arbeitsaufgabe/n zu berücksichtigen. Hinzu kommen die aufgezeigten Rahmenbedingungen, wie arbeitsschutzrechtliche Vorgaben, die bspw. ein Aufstellen von Pflanzen auf Verkehrsflächen für nicht zulässig erklären. Sind diese Aspekte berücksichtigt, kann eine Pflanzenwahl gemäß den weiteren Ausführungen erfolgen. Hierzu wurden entsprechende Raumparameter, wie Flächennutzung, Raumklima und Luftqualität, Raumakustik sowie Farbe und Farbgestaltung aufgezeigt und entsprechende Empfehlungswerte konkretisiert.

Neben Diesen ist ferner die geografische Lage (bspw. Südausrichtung) des Einzelbüros von Bedeutung, da damit vollkommen unterschiedliche Belichtungssituationen mit hohen Temperaturschwankungen einhergehen können (vgl. MOHRLANG 2003: S.2ff sowie vgl. KERSTJENS 1998B: S.23).

Die zur Verfügung stehende Bodenfläche von ca. 24.50m² sowie die dargestellten Flächennutzungen in dem Einzelbüro, ergeben zusammen mit dem Platzbedarf einzelner Pflanzen (inkl. Pflanzgefäß), die technisch maximale Pflanzenanzahl die aufgestellt werden kann. Werden kleinere Pflanzen aufgestellt, so kann die Anzahl erhöht werden. Ebenfalls ist die max. Wuchshöhe auf die lichte Raumhöhe von 2,50m abzustimmen (vgl. VETH 1998: S.371ff).

Beim Blick auf das untersuchte Einzelbüro zeigt sich, dass hierfür nur eine sehr geringe Bodenfläche zur Verfügung steht. Eine Aufstellung auf den vier Fensterbänken sollte

aufgrund des Tageslichteinfalls sowie der Sichtverbindung nach Außen nicht erfolgen. Ein entsprechender Vorschlag des Verfassers zur Aufstellung weiterer Pflanzen in dem untersuchten Einzelbüro findet sich am Ende des Kapitels.

Aufgrund der raumgestalterischen Wirkungen von Pflanzen, können sie zur Raumstrukturierung bzw. -gliederung bzw. zur optischen Raumwirkung verwendet werden (vgl. VETH 1998: S.371ff).

Die Pflanzen und die Pflanzgefäße sind des Weiteren, gemäß verschiedener Autoren, anhand der architektonischen und farblichen Gegebenheiten auszuwählen. Beispielsweise wirken schmale, nach oben aufgerichtete Wuchsformen belebend, während große, dunkle und nach unten zeigende Blätter vornehmlicher gegenteilig wirken. Bunt blühende Pflanzen haben eine andere Wirkung als Immergrün. Farbliche wie formelle Gestaltungsaspekte, wie bspw. Spannungswerte „leicht-schwer“ oder „hell-dunkel“ sowie Gleichklänge wie bspw. nur leicht oder nur hell, sind ebenso zu beachten wie Proportionen und Gestaltungsgesetze. Pflanzgefäße, die frei von Schadstoffen für Mensch und Pflanze sein sollen, können die strukturierenden und harmonisierenden Wirkungen der ausgewählten Pflanzen ergänzen und sollten somit entsprechend der zu erzielenden Pflanzenwirkungen ausgesucht werden. Sie müssen dem Pflanzenhabitus entsprechend, groß dimensioniert sein (vgl. VETH 1998: S.371ff; vgl. NÜCHTERLEIN 2004: S.168ff; vgl. FRIELING 1968: S.17ff sowie vgl. BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.11ff).

Werden gemäß verschiedener Autoren blühende und mit starkem Pollenflug, und/oder stark duftende Pflanzen ausgewählt, so können bei empfindlichen Menschen allergische Reaktionen auftreten. Neben dem hat wie bereits erörtert, jeder Mensch ein unterschiedliches subjektives Geruchsempfinden. Somit können von den Pflanzen an die Raumluft abgegebene Geruchstoffe vom Berater als „gut riechend“ und gleichzeitig vom Ratsuchenden als „unangenehm riechend“ empfunden werden. Ferner können diese Gerüche Emotionen und Gefühle auslösen. Es empfiehlt sich folgernd aus Sicht des Verfassers, keine stark riechenden Pflanzen aufzustellen (vgl. VETH 1998: S.371ff; vgl. WARFOLOMEOW, NEUMANN, ET AL. 2005: S.45; vgl. HVBG (HRSG.) 2005: S.15ff sowie S.188ff; vgl. BAGSCHIK, FRÖHLICH, ET AL. 2005: S.248ff sowie vgl. HVBG (Hrsg.) 2007: S.20ff).

Nach den gestalterischen Überlegungen, der Bereitschaft zur Pflege sowie von Anschaffungs- und Unterhaltungskosten von Pflanzen, sollte die Pflanzenauswahl anhand der Übereinstimmung der Standortfaktoren der Pflanzen am Heimatstandort mit denen des Einzelbüros erfolgen. Je höher der Übereinstimmungsgrad, desto besser wird das zu erwartende Pflanzenwachstum ausfallen. Experten empfehlen hierzu die Orientierung der Pflanzenauswahl anhand der weltweit zu findenden unterschiedlichen Vegetationszonen. Dieses Vorgehen verhindert eine übermäßige Konkurrenz zwischen den Pflanzen und reduziert den Pflegeaufwand. Hinzu kommen gleiche Ansprüche der Pflanzen an die Standortfaktoren. Als Hauptfaktor wird das Licht in den Räumen gesehen. Es wird hierzu in die Bereiche viel Licht (>1500 Lux (lx)), mäßig Licht (1000 lx) oder wenig Licht (500 lx) unterteilt. Für den Bereich um 500 lx stehen keine Pflanzen zur Verfügung, so dass eine künstliche Beleuchtung nötig ist, um mindestens 1000 lx zu erreichen um Pflanzenwachstum zu ermöglichen. Weitere wichtige Faktoren sind die Temperatur und die Temperaturschwankungen sowie die Luftfeuchtigkeit. Eine sehr ausführliche Darstellung inklusive sehr umfangreichen Pflanzenverwendungstabellen findet sich in VETH (vgl. KÖCHEL/KÖCHEL 1998: S.37ff sowie vgl. ARWECK/GROENEVELD 1998: S.309ff).

Für das Einzelbüro sind bspw. tropische Pflanzen geeignet, da diese ganzjährig eine Temperatur zwischen 18 - 24 Grad Celsius benötigen. Kurzfristige Schwankungen werden bei angepasster Luftfeuchtigkeit von den Pflanzen toleriert. Wird in dem Einzelbüro die Raumtemperatur zur Energieeinsparung abgesenkt, so sind mediterrane Pflanzen zu wählen, da dies ihrer heimatlichen Vegetationszone entspricht. Unterliegen die Raumtemperaturen aufgrund der geografischen Lage des Einzelbüros, starken jahreszeitlichen Schwankungen, so sind vornehmlich Pflanzen aus dem ariden oder subtropischen Klimazonen zu wählen. Bei steigenden Raumtemperaturen, bspw. in den Sommermonaten, erhöht sich i.d.R. auch der Lichtbedarf der Pflanzen (vgl. KÖCHEL/KÖCHEL 1998: S.37ff sowie vgl. ARWECK/GROENEVELD 1998: S.309ff).

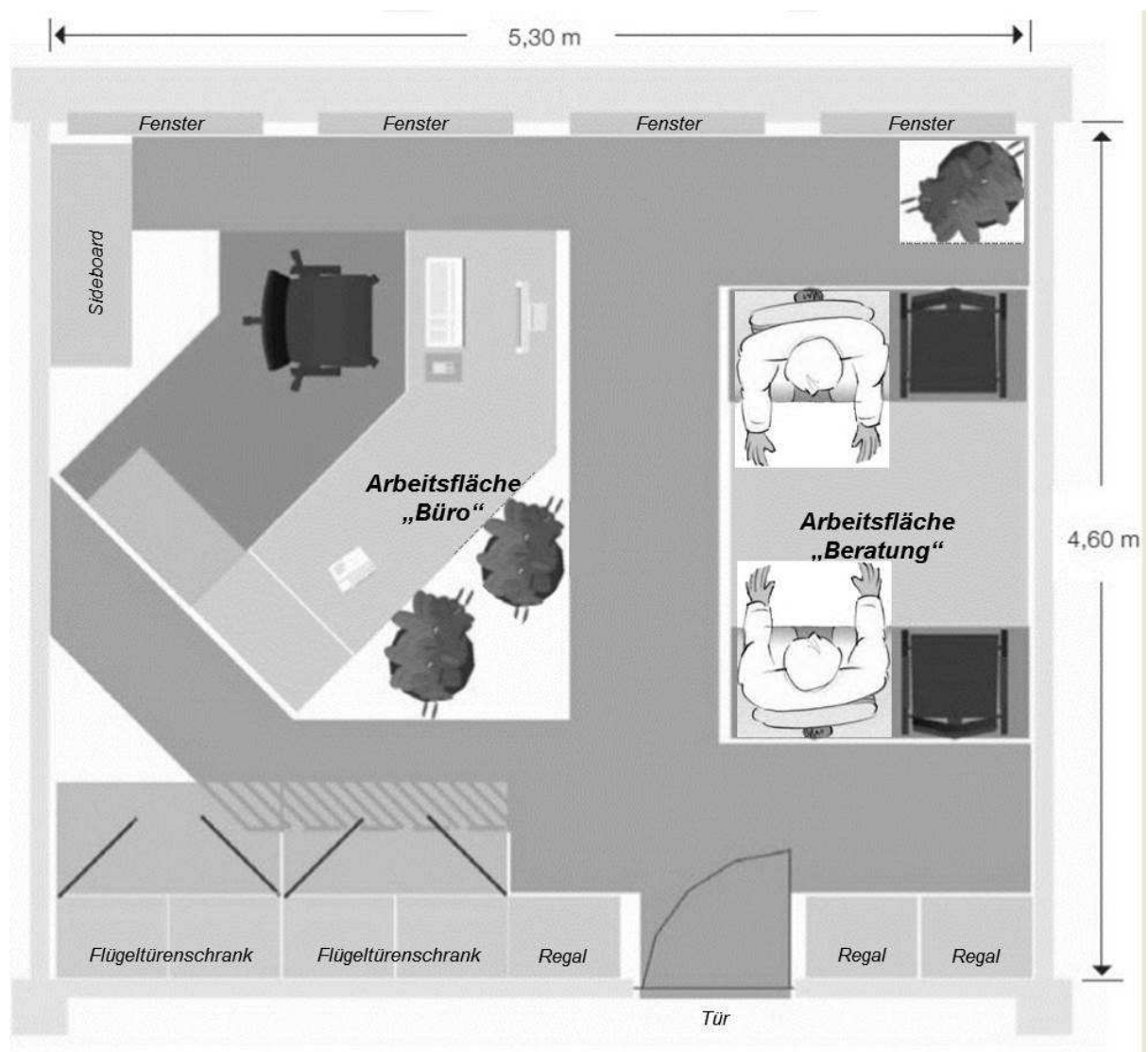
Mit Blick auf eine bestimmte Anzahl von Pflanzen für die beschriebenen positiven Wirkungen kann keine Aussage getroffen werden. In der von FJELD beschriebenen Studie zu Büroräumen, die eine Raumgröße von 10m^2 hatten, wurden 13 „gewöhnliche“ Büropflanzen aufgestellt. Es wurde dabei nicht untersucht, wie viele und welche es für bestimmte Wirkungen sein müssen bzw. sollten. Mit den Worten von BURCHETT et al lässt sich zur

Pflanzenanzahl bilanzierend feststellen „...a jungle is not needed to achieve the desired result.“ (BURCHETT, TORPY, ET AL. 2008: S.7).

Aus Sicht des Verfassers ist es für das untersuchte Einzelbüro resümierend empfehlenswert, die vor dem Schreibtisch des Beraters aufgestellte Einzelpflanze durch weitere zu ergänzen, um einen möglichst hohen Wirkungsgrad der positiven Wirkfaktoren erzielen zu können.

In der Abbildung „Aufstellung weiterer Pflanzen im Einzelbüro“ ist die untersuchte Büroraumvariante um zwei weitere Pflanzen ergänzt worden. Die eingezeichneten Standorte berücksichtigen dabei die bisherigen Ausführungen (vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41 sowie vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49).

Abb. 107: Aufstellung weiterer Pflanzen im Einzelbüro



Quelle: Einzelbüro: vgl. VBG (HRSG.) 2009: S.41: geändert; Darstellung Berater und Ratsuchender: vgl. VBG (HRSG.) 2012A: S.49: geändert.

C.7. Arbeitsmittel und Dekorative Gegenstände

C.7.1 Arbeitsmittel

Der Berater benötigt zur Erledigung seiner beiden Aufgaben „Büro“ und „Beratung“ verschiedene Arbeitsmittel, die wie folgt vom Verfasser unterschieden werden:

1. Möbel: Arbeitstische, Büro-/Besucherstühle, Schränke, Sideboards, Bürocontainer, usw.
2. Arbeitsgeräte: PC/Notebook inkl. Tastatur, Maus und Monitor/Bildschirm sowie Beamer, Drucker, Kopierer, usw.
3. Arbeitsmaterialien: Flipchart, Pinnwände, Papier, Zettel, Stifte, Software, Infomaterial, Verlängerungskabel für die Arbeitsgeräte, usw.

Wie oben erörtert, ist sowohl vom Einzelbüro als auch von den benötigten Arbeitsmitteln eine instrumentelle Brauchbarkeit für die Arbeitsaufgabe Beratung durch den Berater bzw. die Beratungsorganisation zu gewährleisten. Des Weiteren ist die Informationsrate der Umweltreize gering zu halten, damit sich der eintretende Ratsuchende in kurzer Zeit und ohne große kognitive Anstrengung in dem Einzelbüro orientieren kann. Somit sind am kommunikativen Arbeitsplatz nur die Arbeitsmittel aufzustellen, die zur Erledigung der Arbeitsaufgabe benötigt werden (vgl. FISCHER 1990: S.191ff sowie vgl. FLADE 2004A: S.12f).

Bei der Auswahl der Arbeitsmittel ist vom Berater bzw. von der Beratungsorganisation darauf zu achten, dass grundsätzlich damit ein fehlerfreies und produktives Arbeiten möglich ist, keine Unfallgefahren von ihnen ausgehen und sie dem Stand der Technik entsprechen. So sollten bspw. nur Arbeitsgeräte und Möbel zum Einsatz kommen, die bspw. mit dem GS-Zeichen (gesetzliche Mindestanforderungen), BG-Zeichen, Quality Office-Zeichen oder TÜV-Zeichen versehen sind. Aufgrund der bisherigen Ausführungen empfiehlt es sich ferner, nur die nötigsten technischen Geräte, mit den geringsten Geräuschemissionen, im Raum aufzustellen um nicht unnötig Lärm zu produzieren (vgl. VBG (Hrsg.) 2012a: S.23ff sowie vgl. VBG (Hrsg.) 2010: S.13).

Zur Verhinderung von Störgeräuschen oder einem hohen Hintergrundgeräuschpegel wird von verschiedenen Autoren darauf hingewiesen, dass grundlegend nur die direkt für das Beratungsgespräch notwendigen Arbeitsgeräte im Einzelbüro aufzustellen sind. Bei der Beschaffung dieser Geräte ist darauf zu achten, dass sie sowohl im Ruhezustand als auch im Betrieb möglichst geringe Geräuschemissionen aufweisen. Arbeitsgeräte die der Berater am

Büroarbeitsplatz zur Erledigung seiner Arbeitsaufgabe „Büro“ benötigt, sind abzuschalten bzw. auf lautlos zu stellen. Hierzu zählen der PC, Telefone, Faxgeräte usw. Kopierer, Drucker usw. Diese sollten in entsprechenden Technikräumen aufgestellt werden, womit neben einer Lärmreduzierung ferner ein Beitrag zur Raumluftqualität geleistet werden wird (vgl. ISING, HARTMUT, SUST, ET AL. 2004: S.49; HILGE/NOCKE 2011: S.27ff; vgl. DEININGER, DUGGAL, ET AL. 2005: S.188ff; vgl. VBG (Hrsg.) 2012a: S.23ff sowie vgl. VBG (Hrsg.) 2010: S.13).

Für die Arbeitsmaterialien gilt ebenfalls der Grundsatz der Notwendigkeit für das Beratungsgespräch. Um die Informationsrate der Umgebung auf dem Beratungstisch für den Ratsuchenden insbesondere beim Betreten des Einzelbüros in Richtung Beratungstisch so gering als eben möglich zu halten und eine freie Sitzplatzwahl nicht durch eine symbolische Belegung der Tischfläche zu beeinflussen, sollte sich somit nur das absolut Notwendige darauf befinden. Es kann aufgrund der Ausführungen davon ausgegangen werden, dass ein mit Arbeitsmaterial „vollgepackter“ Arbeitstisch vom eintretenden Ratsuchenden nicht als einladend empfunden werden wird. Ggfs. benötigte Arbeitsmaterialien sollten für eine schnelle und einfache Hinzuziehung im Laufe des Beratungsgespräches, in unmittelbarer Nähe untergebracht sein. Im untersuchten Einzelbüro sind dies die beiden Regale bzw. Sideboards neben der Bürotür. Gleiches gilt für die Flipchart, welche für einen leichten und schnellen Standortwechsel auf Rollen stehen sollte (vgl. FISCHER 1990: S.191ff sowie vgl. FLADE 2004A: S.12f).

Auf eine vertiefende Betrachtung der im untersuchten Einzelbüro aufgestellten Büromöbel, wie die Schränke, wird vom Verfasser verzichtet. Entsprechende Hinweise sind sowohl in diesem Kapitel als auch im Kapitel Farbe und Farbgestaltung zu finden.

C.7.2 Dekorative Gegenstände

Die Umsetzung des Raumfunktions- und Arbeitsplatzkonzeptes sowie die Gestaltung der Arbeitsumgebung enthalten, wie an verschiedener Stelle aufgezeigt, immer auch dekorative Gesichtspunkte. So werden Pflanzen u.a. zur Verbesserung von Raumluft und Raumakustik oder als Gestaltungselemente zur Raumaufteilung eingesetzt. Gleichzeitig können sie zusammen mit den Pflanzgefäßen als dekorative Elemente dienen. Nach BAUMGART et al ist unter dekorativ, „*schmückend,zierend, zur Ausschmückung dienend*“, zu verstehen (BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.235). Es wird deutlich, dass es sich bei Dekoration um

etwas „Ergänzendes“ handelt und als solches in die Gestaltung des Einzelbüros einfließen sollte. Gestaltung *„als bewusst organisierter Prozess zur Verwirklichung einer gestalterischen Aufgabe bzw. gestalterisch-handwerklichen in angemessener Qualität zur allgemeinen und besonderen ästhetischen Bereicherung“* (BAUMGART, MÜLLER, ET AL. 2002: S.235) des Einzelbüros, führt somit immer zu einer persönlichen Sinndeutung (Konnotation) durch den jeweiligen Betrachter (vgl. Goller/Richter 2004b: S.133ff).

Für die vorliegenden Ausführungen wird vom Verfasser zur Abgrenzung unterstellt, dass unter „Dekorative Gegenstände“ sämtliche Gegenstände im Einzelbüro fallen, die nicht zur Erledigung der beiden Arbeitsaufgabe benötigt werden und damit keine funktionale Bedeutung haben. Hierunter fallen (persönliche) Fotos, Urkunden, Pokale des Beraters sowie aufgestellte Blumen in entsprechenden Gefäßen. Des Weiteren sind religiöse Symbole, Wandbilder/-poster, Kerzen, usw. zu nennen.

Das Aufstellen von Pokalen und/oder das Aufhängen von Urkunden, als Auszeichnungen für persönliche Leistungen des Beraters, hat Symbolcharakter und kann im Tenor verschiedener Autoren, dem Ratsuchenden Macht „ich kann was“ und „Besser sein“ demonstrieren. Möchte der Berater auch hier für gleiche Ausgangsbedingungen für das Beratungsgespräch sorgen, so sollte aus Sicht des Verfassers auf persönliche Pokale oder Urkunden im Beratungsraum verzichtet werden. Fachliche Auszeichnungen oder allgemein gültige Zertifikate wie ein DIN EN ISO 9001-Zertifikat, können in Maßen ausgestellt, dem eintretenden Ratsuchenden im Fall 1 Auskunft über das fachliche Knowhow oder über die Struktur der Organisation geben und sollten wenn im Empfangs- oder Eingangsbereich zu finden sein (vgl. Goller/Richter 2004b: S.133ff; vgl. WALDEN 2004A: S.63f sowie vgl. Fischer 1990: S.100f).

Durch eine „behutsame“ Verwendung und Aufstellung von persönlichen Gegenständen oder dekorativen Gegenständen, kann gemäß verschiedener Autoren, dem Einzelbüro eine „persönliche Note“ geben werden, welches sich positiv auf den Berater und seiner Identifizierung mit dem Raum auswirken kann. Wie erörtert, entsteht für ihn eine emotionale Verbundenheit und damit eine raumbezogene Identität mit seinem persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz (dem Einzelbüro). Die hieraus resultierende Verhaltenstendenz und Handlungsbereitschaft, die positiver wie negativer Natur sein können, wird sich wie ausgeführt, auf die Interaktion mit dem Ratsuchenden auswirken (vgl. GOLLER/RICHTER

2004B: S.147; vgl. CHRISTL/RICHTER 2004: S.202f; vgl. WALDEN 2004A: S.63f sowie vgl. FISCHER 1990: S.114ff).

D. Abbildungsverzeichnis Anhang

Abb. 46:	Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz des Beraters	251
Abb. 47:	Flächennutzungen und Anordnung der Arbeitsplätze im Einzelbüro.....	254
Abb. 48:	Der Kommunikationsarbeitsplatz des Beraters im Einzelbüro.....	256
Abb. 49:	Der Büroarbeitsplatz des Beraters im Einzelbüro.....	258
Abb. 50:	Beleuchtungsstärken im Einzelbüro	264
Abb. 51:	Verschmutzte Fensterflächen und Tageslichteinfall.....	267
Abb. 52:	Tageslichteinfall am Büroarbeitsplatz des Beraters.....	269
Abb. 53:	Raumbezogene Beleuchtung des Einzelbüros	272
Abb. 54:	Arbeitsbereichsbezogene Beleuchtung des Einzelbüros.....	273
Abb. 55:	Teilflächenbezogene Beleuchtung des Einzelbüros.....	274
Abb. 56:	Empfohlene Beleuchtungsstärken für Arbeits- und Verkehrsräume	276
Abb. 57:	Reflexionsgrade verschiedener Oberflächen und Materialien.....	278
Abb. 58:	Direktblendung und Reflexblendung am Büroarbeitsplatz des Beraters	279
Abb. 59:	Schattigkeit und räumliche Wahrnehmung von Objekten	280
Abb. 60:	Farbtemperaturen von Tageslicht und künstlicher Beleuchtung.....	281
Abb. 61:	Farbwiedergabe bei Tageslicht vs. bei künstlicher Beleuchtung.....	281
Abb. 62:	Thermoregulation der beiden Akteuren	284
Abb. 63:	Behaglichkeitsaspekte des Raumklimas im Einzelbüro	286
Abb. 64:	Klimabereiche im Einzelbüro	288
Abb. 65:	Behaglichkeitsbereich -Lufttemperatur und relative Luftfeuchte.....	290
Abb. 66:	Natürliche Lüftungsvarianten	293
Abb. 67:	Luftverunreinigende Quellen und deren emittierten Stoffe an die Raumluft	296
Abb. 68:	Schallwelle als Schwankung des Luftdrucks	298
Abb. 69:	Schwingungsamplitude und Lautstärke eines Tons	299
Abb. 70:	Geräusche auf der Dezibelskala.....	300
Abb. 71:	Klang und Ton	300
Abb. 72:	Frequenz und Tonhöhen	301
Abb. 73:	Das Hörfeld vom Berater und vom Ratsuchendem	302
Abb. 74:	Hintergrundgeräuschpegel in einem Besprechungsraum.....	303
Abb. 75:	Geräuschimmissionen während des Beratungsgespräches	305
Abb. 76:	Übertragungswege extra-auraler Lärmwirkungen	308
Abb. 77:	Aurale Hörschäden und extra-aurale Wirkungen bei bestimmten Schalldruckpegeln	309

Abb. 78:	Nachhallzeit und Sprachkommunikation	310
Abb. 79:	Optimale Nachhallzeit im Einzelbüro.....	311
Abb. 80:	Senden und Empfangen von verbaler Sprache	313
Abb. 81:	Stimmaufwand eines männlichen Akteurs im Beratungsgespräch.....	314
Abb. 82:	Sprachverständlichkeit und Anforderungen an die Raumakustik.....	315
Abb. 83:	Schallabsorber zur Verbesserung der Raumakustik	317
Abb. 84:	Farberlebnispyramide	321
Abb. 85:	Symbolische Wirkungen einzelner Farben	322
Abb. 86:	Psychologische Wirkungen von einzelnen Farben	323
Abb. 87:	Farbempfindungen und Raumwirkung	324
Abb. 88:	Farbwirkungen an Boden-, Wand- und Deckenflächen.....	327
Abb. 89:	Grundlegende Gestaltungsrichtungen für verschiedene Räumlichkeiten	328
Abb. 90:	Ergonomischer Farbkreis	330
Abb. 91:	Stuhlkonzepte am Büroarbeitsplatz des Beraters.....	332
Abb. 92:	Der Büroarbeitsstuhl und seine Eigenschaften	333
Abb. 93:	Ergonomische Anforderungen an den Büroarbeitsstuhl.....	334
Abb. 94:	Technische Maße von Besprechungs-, Tagungs- und Bürostühlen.....	336
Abb. 95:	Tischmaße, Beinraum und Bewegungsfläche am Beratungstisch	340
Abb. 96:	Horizontales und vertikales Blickfeld in der Referenzsitzhaltung	341
Abb. 97:	Greifräume in der Referenzsitzhaltung am Beratungstisch	343
Abb. 98:	Die kooperative Sitzposition am Beratungstisch	348
Abb. 99:	Die Vis-à-vis Sitzposition am Beratungstisch	351
Abb. 100:	Die diagonale Sitzposition am Beratungstisch.....	353
Abb. 101:	Die Über-Eck Sitzposition am Beratungstisch.....	356
Abb. 102:	Lichtansprüche verschiedener Pflanzen an den Standort.....	359
Abb. 103:	Temperatur- und Lichtansprüche verschiedener Zimmerpflanzen	361
Abb. 104:	Physikalisches und psychische Wirkungsbündel von Pflanzen	363
Abb. 105:	Gesundheitliche Beschwerden und Büropflanzen.....	364
Abb. 106:	Pflanzen und Schadstoffabbau in der Raumluft.....	367
Abb. 107:	Aufstellung weiterer Pflanzen im Einzelbüro	372

Erklärung

Ich erkläre:

Ich habe die vorliegende Dissertation selbständig und ohne unerlaubte fremde Hilfe und nur mit den Hilfen angefertigt, die ich in der Dissertation angegeben habe.

Alle Textstellen, die wörtlich oder sinngemäß aus veröffentlichten Schriften entnommen sind, und alle Angaben, die auf mündlichen Auskünften beruhen, sind als solche kenntlich gemacht.

Bei den von mir durchgeführten und in der Dissertation erwähnten Untersuchungen habe ich die Grundsätze guter wissenschaftlicher Praxis, wie sie in der *„Satzung der Justus-Liebig-Universität Gießen zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis“* niedergelegt sind, eingehalten.

Gießen, _____

Markus Mersmann