

Irena Lahajnar

Wenn der Frosch im Hals nach Lösung ruft

Systemisches Coaching bei gestörter
Lehrerstimme im Unterricht

2024

Carl-Auer im Internet: www.carl-auer.de
Bitte fordern Sie unser Gesamtverzeichnis an:

Carl-Auer Verlag
Vangerowstr. 14
69115 Heidelberg

Über alle Rechte der deutschen Ausgabe verfügt
der Verlag für Systemische Forschung
im Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg
Fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Verlages
Reihengestaltung nach Entwürfen von Uwe Göbel
Printed in Germany 2024

Erste Auflage, 2024
ISBN 978-3-8497-9076-9 (Printausgabe)
ISBN 978-3-8497-9077-6 (ePub)
DOI 10.55301/9783849790769
© 2024 Carl-Auer-Systeme, Heidelberg

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Diese Publikation beruht auf der Masterarbeit „Wenn der Frosch im Hals nach Lösung ruft. Möglichkeiten der systemischen Beratung bei gestörter Lehrstimme im Unterricht am Beispiel des Einzelcoachings von Lehrkräften“ im Masterstudiengang „Systemische Beratung“ an der Technischen Universität Kaiserslautern, Distance and Independent Studies Center (DISC), 2018.

Die Verantwortung für Inhalt und Orthografie liegt bei der Autorin.

Inhalt

Einleitung	9
1 Die menschliche Stimme	13
1.1 Die Entwicklung der menschlichen Stimme	13
1.2 Zur Wirkung der Stimme	15
1.3 Zusammenfassung.....	17
2 Die Stimme im Kontext des systemischen Ansatzes	19
2.1 Der systemische Ansatz	19
2.2 Erzähltes Leben: Die Stimme im Kontext von Unterricht.....	22
2.3 Gelebtes Leben: Die Stimme im Kontext des Organismus ...	29
2.4 Erlebtes Leben: Die Stimme im Kontext der Lehrerpersönlichkeit	35
2.5 Wechselwirkungen und Co-Evolution	43
2.6 Zusammenfassung.....	47
3 Systemisches Coaching	49
3.1 Begriffsbestimmung.....	49
3.2 Systemisches Denken über Probleme	50
3.3 Systemische Einstellung und Haltung.....	52
3.4 Systemisches Rollenverständnis	53
3.5 Systemisches Interventionsverständnis.....	53
3.6 Systemisches Fragen.....	55
3.7 Bedeutung von Reflexion.....	56
3.8 Zusammenfassung.....	57
4 Werkzeuge im Einzelcoachingprozess	59
4.1 Aktionsforschung.....	59
4.2 Informationen sammeln im Erstgespräch	62
4.3 Hypothesen bilden.....	64
4.4 Interventionstechniken.....	65

4.5	Gespräche abschließen	66
4.6	Einführung von Stimmgesundheit an Schulen.....	67
4.7	Zusammenfassung.....	69
5	Der Werkzeugkasten.....	71
5.1	Aktionsforschung.....	71
5.1.1	Planung der Gesamtarchitektur des Coachingprozesses	71
5.1.2	Ausgestaltung des Coachingprozesses.....	72
5.1.3	SWOT-Analyse zur Selbstanalyse für den Coachinganbieter	72
5.2	Informationen sammeln im Erstgespräch	72
5.2.1	Einstieg gestalten, angenehme Arbeitsatmosphäre schaffen.....	73
5.2.2	Auftrag, Motivation und Erwartungen klären.....	73
5.2.3	Fragen zur Problemkonstruktion	74
5.2.4	Werkzeuge zur Lösungskonstruktion	74
5.2.5	Ziele finden und Auftrag auswählen.....	75
5.2.6	Arbeitsvertrag	75
5.3	Hypothesen bilden.....	76
5.4	Gestaltungsmöglichkeiten für Interventionen.....	76
5.4.1	Arbeit mit Metaphern.....	77
5.4.2	Externalisieren.....	77
5.4.3	Arbeit mit Zeitlinien	77
5.4.4	Teilarbeit.....	78
5.4.5	Reframing.....	78
5.4.6	Arbeit mit Skulptur.....	79
5.5	Gespräche abschließen	79
5.5.1	Rückblicke ermöglichen.....	79
5.5.2	Ausblicke geben	80
5.5.3	Abschlusskommentar.....	80

5.6	Einführung von Stimmgesundheit auf schulischer Ebene ...	81
5.6.1	Critical Action Learning	81
5.6.2	Reflecting Team.....	82
6	Ergebnisse und kritische Reflexion	83
7	Fazit und Ausblick	91
	Literaturverzeichnis	95
	Praktischer Anhang zum Werkzeugkasten	109

Einleitung

Zur Aufgabe einer Lehrkraft zählt in erster Linie das Unterrichten. Die geforderte Redeleistung an einer Regelschule ist mit einer sportlichen Höchstleistung zu vergleichen. Ein Unterrichtsalltag dauert vier bis sechs Stunden mit bis zu 30 Lernenden pro Klassenzimmer. In einer Stunde trifft eine Lehrkraft auf 200 bis 300 wechselnde Kommunikationssituationen mit unterschiedlichen Gesprächspartnern (vgl. Hammann 2011, S. 11–12). Demnach sind Lehrkräfte in ihrem stimmlich-verbalen Kommunikationsverhalten vielseitig gefordert. Eine stimmige Gestaltung des Unterrichtsgesprächs ohne den Einsatz der Stimme ist daher undenkbar. Hält die Stimme den alltäglichen Belastungen stand, kann sie auf vielfältige Weise beim Sprechen und Singen zum Einsatz kommen. Zeigt sich dagegen ein „Frosch im Hals“ in Form von Stimmbeschwerden, wird das kommunikative Verhalten im Unterricht stark beeinflusst. Roy und Mitarbeiter (2004) haben in einer Studie mit 1243 Lehrkräften festgestellt, dass die Befragten während ihrer Berufslaufbahn signifikant häufiger am Arbeitsplatz von Stimmbeschwerden betroffen sind als Menschen aus anderen Berufsgruppen. 11 % der Lehrkräfte gaben an, aktuell an einer gestörten Stimme zu leiden. Als Erkrankungsrate über die Lebensspanne hinweg wurde ein prozentualer Anteil von 57,7 % festgestellt. Auch in einer Studie von Kooijman et al. (2007) an 1800 Lehrkräften berichteten 59% der Befragten von Stimmproblemen. Ein anhaltend fehlerhafter Gebrauch der Stimme kann dann im Extremfall zur Berufsunfähigkeit führen (vgl. Nawka / Wirth 2008). Der Blick auf die Geschlechterverteilung zeigt, dass Frauen häufiger von Fehlzeiten wegen Stimmbeschwerden betroffen sind als Männer (vgl. Kooijman et al. 2006). Ursachen für eine funktionsbedingte Abweichung der Stimme erkennen Wendler und Seidner (2005) in einer Wechselwirkung aus biologischen, psychischen und sozialen Zusammenhängen. Beushausen et al. (2015) begründen die Entwicklung funktioneller Stimmstörungen mit einer Kombination aus internen und externen Faktoren. Eine einheitliche Definition für funktionsbedingte Störungen der Stimme liegt in der deutschsprachigen Literatur nicht vor. Übereinstimmungen zeigen sich im Verweis auf die Abwesenheit von erkennbaren organischen Veränderungen. Hält die

Stimme den Anforderungen des Berufsalltags nicht mehr stand, erleben Betroffene die stimmlichen Leistungsabweichungen subjektiv als hochgradige Einschränkung (vgl. Schneider et al. 2004), was sie dazu veranlasst, Lösungen für das Problem zu suchen. Neben der organmedizinischen Betrachtung können zur Erklärung einer Stimmproblematik aufgrund ihrer Ätiologie auch Möglichkeiten einbezogen werden, die zusätzlich die psychosozialen Faktoren beleuchten. Da sich das Stimmproblem im Kontext von Unterricht zeigt, erscheint eine Reflexion der Dynamiken an der Schnittstelle des psychischen und körperlichen Systems der Lehrkraft sowie des sozialen Systems Schulunterricht anhand systemtheoretischer Denkansätze im Rahmen dieser Masterarbeit sinnvoll zu sein. Reflexionen des stimmlichen Sachverhalts bei Lehrkräften im Unterricht liegen nach aktuellem Wissensstand in der systemischen Literatur noch nicht vor und führen zu der Frage, ob das systemische Einzelcoaching zum Lösen einer im Unterricht entstandenen Stimmstörung bei Lehrkräften zufriedenstellende Antworten bringen kann:

1. Wie kann das Symptom der gestörten Stimme einer Lehrkraft vor dem Hintergrund des systemischen Ansatzes erklärt werden?
2. Welche Möglichkeiten und Perspektiven stellt das systemische Einzelcoaching zur Lösung einer gestörten Lehrerstimme im Unterricht zur Verfügung?

Um die Fragen gegenstandsangemessen zu bearbeiten, findet eine kritische Auseinandersetzung mit der einschlägigen Literatur statt, um einen Überblick über das Forschungsfeld zu gewinnen. Anhand theoretischer und methodischer Aspekte werden Hypothesen über soziale Strukturen und Prozesse entwickelt mit dem Ziel, die Kontextbezüge und Sinnstrukturen, die das Stimmssymptom im Unterricht hervorgebracht haben könnten, sichtbar zu machen. Dazu wird im 1. Kapitel das Phänomen Stimme und ihre Wirkkraft in der zwischenmenschlichen Kommunikation dargestellt, woraufhin im 2. Kapitel die Stimme im Unterricht vor dem Kontext des systemischen Ansatzes beleuchtet wird. Im 3. Kapitel wird das theoretische Fundament des systemischen Einzelcoachings vorgestellt, worauf im 4. Kapitel mögliche Elemente für die Prozessgestaltung eines Einzelcoachings im Rahmen einer gestörten Lehrerstimme im Unterricht

skizziert werden. Das 5. Kapitel stellt Interventionsmöglichkeiten zur Ausgestaltung eines Coachingprozesses vor. In Kapitel sechs werden die Ergebnisse der Arbeit zusammengefasst und mit dem abschließenden 7. Kapitel ein Ausblick für zukünftige Entfaltungsmöglichkeiten des systemischen Coachings als Ressource zum nachhaltigen Umgang mit dem Arbeitswerkzeug Stimme im Unterricht an Schulen gegeben.

1 Die menschliche Stimme

Der Beruf von Lehrerinnen und Lehrern an Regelschulen ist gekennzeichnet durch das Unterrichtsgespräch zur Gestaltung der Lehr-Lernsituation. Grundlegendes Element ist die verbale Kommunikation (vgl. Beschluss der Kultusministerkonferenz 2000; Eberhart/Hinderer 2016; Pabst-Weinschenk 2015). Nach Koufman und Isaacson (1991, S. 985–988) zählt der Lehrerberuf zur Gruppe der Berufssprecher, bei der bereits moderate Stimmfunktionsabweichungen die Ausübung und Leistungsfähigkeit im Beruf beeinträchtigen oder gefährden können. Für eine Annäherung an das Phänomen Stimme beleuchtet dieses Kapitel zunächst die Entwicklung der menschlichen Stimme und stellt ihre Wirkungen in der menschlichen Kommunikation dar.

1.1 DIE ENTWICKLUNG DER MENSCHLICHEN STIMME

Die Stimme ist eine Teilfunktion des Kehlkopfes (vgl. Hammer 2007, S. 11–12). Den Ausgangspunkt hat die Kehlkopfentwicklung im Rachen des Lungenfisches, der bei Bedarf die Öffnung in Form eines ringförmigen Muskelschlitzes verschließen konnte, um das Eindringen von Wasser oder Fremdkörpern zu verhindern (vgl. Feuerstein 2004, S. 17). Der Verschlussmechanismus des Kehlkopfes zum Schutz der Atmung zählt heute noch zu seiner Primärfunktion (vgl. Kollbrunner 2006, S. 142). Der Kehlkopf bildet den oberen Abschluss der Luftröhre. In seiner primären Aufgabe fungiert er „als Weiche an der Kreuzung der Organe der beiden elementaren Lebensfunktionen Ernährung und Atmung. Zudem verlaufen in seiner Nähe wichtigste Blutgefäße und Nerven. Eine schwere Schädigung des Kehlkopfes gefährdet also Leben in existentieller Weise“ (ebd., S. 141). Die Schutzfunktion des Kehlkopfes ist überlebenswichtig, weshalb er sensibel auf körperliche Erregungszustände reagiert (vgl. Moses 1956, S. 110).

Die Stimmfunktion zählt zur Sekundärfunktion des Kehlkopfes (vgl. Hammer 2007, S. 11–12). Sie geht auf das Lautrepertoire der schwanzlosen Amphibien zurück und hat sich als Instrument der sozialen Durchsetzung entwickelt (vgl. Kiese-Himmel/Kruse 1996, S. 20). Die Stimmfunktion bestand zunächst aus zwei Lauten: dem

Paarungs- und dem Befreiungsruf (vgl. Jürgens 1982, S. 25). Im Rahmen der Evolution hat sich der menschliche Stimmapparat entsprechend seines genetischen Programms weiterentwickelt, was u. a. zur Ausformung der Lungen, des Kehlkopfes und des Vokaltrakts geführt hat. Die menschliche Stimme ist von Geburt an voll funktionsfähig und wird in ihrer Entwicklung von soziokulturellen Einflüssen der Umwelt wie Kulturkreis oder Stimmvorbildern im Elternhaus geprägt (vgl. Hammer 2007, S. 45). Getragen von dem Wunsch, sich auszudrücken, kommt sie beim Sprechen, Singen, Schreien, Weinen und Lachen zum Einsatz. „Über das Medium Stimme trägt der Mensch die Inhalte seines Denkens und seines seelischen Erlebens nach außen“ (Spiecker-Henke/Neuschaefer-Rube 2003, S. 269). So stellt die Stimme die Basis sprachlicher Äußerungen dar und ist für die verbale Kommunikation von großer Bedeutung.

Einer gesunden Stimme steht ein hohes Maß an Koordination und Feinabstimmung im Zusammenspiel von Muskel- und Atemfunktion zur Verfügung (vgl. Hammer 2007, S. 23ff.). Anstrengungsfreies Sprechen findet in einer physiologischen Sprechstimmlage (Indifferenzlage) statt (vgl. ebd., S. 28). Durch ein optimales Zusammenspiel von Atmung, Kehlkopf und Vokaltrakt entsteht eine physiologische Stimmfunktion, die bei ökonomischem Gebrauch im beruflichen und privaten Kontext durch eine angemessene Variation von Lautstärke und Tonhöhe bei angenehmem Klang ein Leben lang zur Verfügung steht. Liegt eine Störung der Stimme vor, wird sie im medizinischen Verständnis zwecks internationaler Verständigung unter Medizinern nach ICD-10 mit R49 codiert (vgl. dimdi 2018). Diagnostisch werden Stimmstörungen traditionell in organische und funktionelle Stimmstörungen unterschieden (vgl. Spiecker-Henke/Neuschaefer-Rube 2003, S. 276). Liegt keine erkennbare organische Ursache vor, handelt es sich um eine funktionelle Erkrankung der Stimme (funktionelle Dysphonie). Die drei wesentlichen Merkmale einer funktionellen Stimmstörung sind ein veränderter Stimmklang, eine eingeschränkte stimmliche Belastbarkeit und Missempfindungen im Hals- und Rachenbereich (vgl. ebd., S. 277). Als Ursache für die Entwicklung einer funktionellen Stimmstörung wird ein multifaktorielles Geschehen angenommen (vgl. Wirth 1995, S. 237; Böhme 2003, S. 191). Nach Hammer (2007) ist nicht jede Veränderung des Stimmklangs mit einer Stimmerkrankeung gleichzusetzen, sondern eine stimmliche Leistungseinschränkung ist dann als Erkrankung zu bewerten, wenn „sie

den Betroffenen in der Ausübung seines Berufes oder in der Kommunikation im Alltag beeinträchtigt“ (Hammer 2007, S. 51). Von Berufsdysphonie (vgl. Wirth 1995, S. 257–262) wird gesprochen, wenn bei Lehrkräften durch ein Missverhältnis zwischen der geforderten und der realisierbaren Stimmleistung „im Sinne eines „Zuviels“ oder „Zuwenig““ (ebd., S. 237) eine zunehmende Heiserkeit nach der 2. bis 3. Unterrichtsstunde durch eine zu hohe Sprechstimmlage bei erhöhter Lautstärke, Räusperzwang, Trockenheitsgefühl im Hals sowie Halsschmerzen auftritt (vgl. ebd., S. 259). Erleben Lehrkräfte den Arbeitsalltag als stimmintensiv und stimmbelastend (vgl. Schneider et al. 2004), resultiert daraus ein erhöhtes Risiko, an einem Stimmproblem zu erkranken (vgl. Roy et al. 2004). Hält das Arbeitswerkzeug Stimme den beruflichen Unterrichtsbelastungen nicht mehr stand, führt eine Stimmstörung im schulischen Kontext zu Stundenausfall, Einschränkung der beruflichen Teilhabe und einer möglichen Berufsunfähigkeit (vgl. Verdolini/Ramig 2001). Trotz der Begrifflichkeit Berufsdysphonie zählen Stimmstörungen bei Lehrkräften nicht zu den anerkannten Berufskrankheiten (vgl. Rittich 2017, S. 64). So kann für die Manifestation einer Stimmstörung festgehalten werden, dass neben körperlichen, personen- und kontextbezogenen Faktoren auch individuelle Wahrnehmungsprozesse eine Rolle spielen, die zu subjektiver Betroffenheit und Definition einer Stimmstörung beitragen.

1.2 ZUR WIRKUNG DER STIMME

Die Wirkung der menschlichen Stimme basiert auf der Erkenntnis, dass sie mehr als nur ein akustisches Medium zur Informationsweitergabe ist, das sprachliche Zeichen hörbar werden lässt. In der Stimme können angeborene oder erworbene Persönlichkeitscharakteristika zum Ausdruck kommen (vgl. Hammer 2007, S. 37–47). Nach Kramer (2006) gibt die Stimme sowohl Auskunft über Geschlecht, Alter und Persönlichkeit der sprechenden Person als auch über ihre seelische und emotionale Befindlichkeit. Zu den Forschern über die Wirkkraft der Stimme zählt u. a. Albert Mehrabian (1971). Seine Untersuchungen zur Wirkung der Stimme beim Verstehen einer paradoxen Botschaft ließen erkennen, dass die Probanden den Widerspruch von verbaler und nonverbaler Botschaft zu 7% durch den Inhalt, zu 38% durch den Stimmausdruck und zu 55% von Gesichtsausdruck und Körpersprache lösten (vgl. Mehrabian/Ferris 1967; Mehrabian/Wiener 1967; Mehrabian 1971). Einer Verallgemeinerung der

Wirkkraft der Stimme auf alle Sprechsituationen sei nach Mehrabian nicht möglich (vgl. Mehrabian 1971). Dennoch unterstützt eine neuere Studie aus dem Jahre 2006 durch das Institut für Demoskopie Allensbach und das Institut für Publizistik der Universität Mainz die Tendenz, dass die sprecherisch stimmliche Gestaltung beim Reden großes Wirkpotenzial besitzt (vgl. Verband der Redenschreiber deutscher Sprache 2006). Nach deren Ergebnissen tragen Betonungen mit 4%, die begleitende Gestik mit 15%, der Text mit 22% und die Modalitäten des mündlichen Vortrags mit 59% zur Gesamtbeurteilung von Reden bei.

Neben der allgemeinen Wirkung der Stimme wird seit etwa 1930 das Verhältnis von Stimme und Person erforscht (vgl. Gundermann 1994). Blood und Mitarbeiter (1979) untersuchten in den achtziger Jahren die Zuschreibung von Persönlichkeitsmerkmalen bei Sprechern mit gestörten und ungestörten Stimmen. Dazu wurden 105 Studenten aufgefordert, mittels gegensätzlicher Adjektivpaare Persönlichkeit und Aussehen einer Referentengruppe von zwölf Sprechern zu beurteilen, von denen vier mit ungestörter Stimme, vier mit heiserer Stimme und vier mit nasalem Stimmklang vortrugen. Die Probanden beurteilten Persönlichkeit und Aussehen der Referenten mit Stimmstörung signifikant schlechter als Redner mit ungestörter Stimme. In den 70er-Jahren kamen Brown und Bruce (1982) zu dem Ergebnis, dass Sprecher mit einer intonatorischen Variabilität als kompetent und wohlwollend eingeschätzt wurden. Scherer (1982) fand heraus, dass sich vornehmlich Persönlichkeitseigenschaften, die sich auf die Interaktion der zwischenmenschlichen Kommunikation beziehen, im stimmlichen Ausdruck wiederfinden. Die Sprechtonhöhe ist dabei von besonderer Relevanz: Sprecher mit tieferen Stimmen gelten als durchsetzungsfähiger, kompetenter, offener, liebenswerter, weniger ängstlich und nervös als hohe, leise und undeutlich Sprechende (vgl. Helfrich/Weidenbächer 2011; Montepare/Zebrowitz-McArthur 1987). Zudem verweisen Autoren darauf, dass der emotionale Informationsgehalt einer Stimme vom Zuhörer unmittelbar und unabhängig vom Inhalt erfasst werden kann, da der stimmliche Ausdruck kulturübergreifende Ähnlichkeiten hat (vgl. Spiecker-Henke 2014; Seidner/Wendler 2005). Den Zusammenhang zwischen Stimmklang und Sprachverständnis untersuchten Rogerson und Dodd (2005) in einer Studie mit 107 Schülern im Alter von neun und zehn Jahren. Per Video-Aufnahmen wurden drei Passagen

vorgespielt, jeweils mit normaler, leicht gestörter und schwer gestörter Stimme. Nach jedem Durchgang wurden die Probanden zur Beantwortung sechs leichter Multipel-Choice-Fragen aufgefordert. Das Ergebnis zeigte, dass das Sprachverständnis bei ungestörten Stimmen besser war als bei gestörten Stimmen. Zur Rezeptionsbereitschaft des Hörers bezogen auf die Wirkung der Stimme vermerken Miethe und Hermann-Röttgen (2006):

„Das Publikum reagiert auf Stimmklang nicht nur mit Zustimmung oder Ablehnung, mit Interesse oder Langeweile, sondern auch mit Emotionen. Eine Stimme kann aufgrund ihres Klanges Aggressionen auslösen oder Begeisterung. Sie kann faszinieren und sie kann langweilen.“ (Miethe/Hermann-Röttgen 2006, S. 90)

Stel und Mitarbeiter (2012) ergänzen als Ergebnis ihrer Untersuchungen, dass Menschen, die zum Lesen eines Textes mit einer um drei Töne tieferen Stimme aufgefordert wurden, sich anschließend nicht nur machtvoller einschätzten, sondern auch bessere Leistungen im abstrakten Denken zeigten als Probanden, die mit einer höheren, der üblichen oder gar nicht vorgelesen hatten.

So kann aus dem vorgestellten wissenschaftlichen Kenntnisstand für das Unterrichtsgespräch gefolgert werden, dass die Stimme der Lehrkraft eine hohe Wirkkraft auf Sprecher und Zuhörer hat. Aufgrund ihrer hohen Bedeutung auf individueller und sozialer Ebene sowie ihrer Nähe zur Schutzfunktion des Kehlkopfes erscheint ein individuelles Vorgehen als angemessene Strategie zur Abbildung des komplexen Sachverhalts der gestörten Stimme einer Lehrkraft. Als schlüssige Beratungsform für den Umgang mit einer gestörten Stimme kann die fallbezogene Einzelarbeit abgeleitet werden.

1.3 ZUSAMMENFASSUNG

In diesem Kapitel wurde die Stimme zunächst auf evolutionstheoretischer Ebene als Sekundärfunktion des Kehlkopfes mit seiner das Überleben schützenden Funktion dargestellt. Ursachen für eine gestörte Stimme wurden in einem multifaktoriellen Geschehen erkannt. Für das Sprechen in einer guten Stimmlage mit dynamischer und melodischer Variationsbreite wurde die Indifferenzlage benannt, da eine stimmliche Präsenz in einer ökonomischen Stimmlage sich auf das persönliche Wohlbefinden positiv auswirkt. Anschließend wurden

aus kommunikationstheoretischer Perspektive die soziale Funktion der Stimme sowie ihre Wirkkraft in der zwischenmenschlichen Kommunikation hervorgehoben. Bei gestörter Stimme wurde ein individuelles Vorgehen mit fallbezogener Einzelarbeit als sinnvolle Beratungsform erkannt.