

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
Hamburg University of Applied Sciences  
Fakultät Wirtschaft und Soziales

**Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation mit  
Wohnungslosen**

**Master-Thesis**

Tag der Abgabe: 17.05.2010  
Vorgelegt von: Dipl. Soz.Päd. Faezeh Samari

Betreuender Prüfer: Herr Prof. Dr. Harald Ansen  
Zweite Prüferin: Frau Prof. Dr. Frauke Schwarting

## **Inhalt**

1. Einleitung	1
2. Zur Praxis der Beratung in der Sozialen Arbeit	2
2.1 Beratung in ambulanten Einrichtungen	2
2.1.1 Generelle Charakterisierung ambulanter Einrichtungen	2
2.1.2 Ablauf einer Beratung in ambulanten Einrichtungen	3
2.2 Beratung in stationären Einrichtungen	6
2.2.1 Generelle Charakterisierung stationärer Einrichtungen	6
2.2.2 Ablauf einer Beratung in stationären Einrichtungen	6
3. Einige Spezifika der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen	8
4. Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation	11
4.1 Der pädagogische Bezug	11
4.2 Der Ansatz der Sozialen Einzelhilfe	13
4.3 Der systemtheoretische Ansatz	14
4.4 Der Ansatz der Lebenswelt-orientierten Sozialen Arbeit	15
4.5 Der Empowerment-Ansatz	17
5. Ein integratives Konzept	19

5.1 Handlungstheoretische Vorüberlegungen	20
5.1.1 Zur Theorie der Sprechakte	20
5.1.1.1 Theoretisch-methodologische Grundannahmen	20
5.1.1.2 Ein Konzept zur Analyse und Beschreibung von Sprechakten	21
5.1.1.3 Taxonomie der Sprechakte	22
5.1.2 Zur Theorie der Dialogmuster	24
5.1.2.1 Theoretisch-methodologische Grundannahmen	24
5.1.2.2 Taxonomie der Dialogmuster	24
5.1.2.3 Ein Konzept zur Analyse und Beschreibung von Dialogmustern	26
5.2 Analyse und Beschreibung des Dialogmusters <i>Beratungsgespräch</i>	29
5.2.1 Generelle Charakterisierung des Dialogmusters <i>Beratungsgespräch</i>	30
5.2.2 Strukturen der Beratungskommunikation	35
5.2.2.1 Die minimale Basisstruktur einer Beratungskommunikation	35
5.2.2.2 Der Beratungsdiallog im Kontext gegebener Kommunikationssituationen	36
5.2.3 Beratungsstile	58
5.2.3.1 Direktive Beratung	58
5.2.3.2 Deliberative Beratung	61

5.2.3.3 Non-direktive Beratung	64
5.2.4 Subklassifikation des Dialogmusters <i>Beratungsgespräch</i>	68
5.2.4.1 Ratsuchender-initiierte Beratungsgespräche	68
5.2.4.2 Ratgeber-initiierte Beratungsgespräche	69
6. Schlussbetrachtung	71
Verzeichnis der Abbildungen	73
Literatur	74

„Nichts dient der Praxis besser als eine gute Theorie“.

Emerich Coreth

## 1. Einleitung

Die Beratung von Wohnungslosen oder allgemein von Menschen in prekären Lebenslagen ist einer der zentralen subjektbezogenen Arbeitsansätze in der Sozialen Arbeit (vgl. Ansen 2006 und 2008a). Entsprechend kommt der beratenden Tätigkeit eines Sozialarbeiters große Bedeutung zu. Zugleich ist die Beratung Hilfe suchender Menschen ein heikles Unterfangen, da allzu leicht und allzu häufig an die Stelle der Vermittlung von Rat eine Bevormundung tritt und sich der Rat Suchende alsbald in die Rolle desjenigen gedrängt sieht, der vom Ratgeber gesagt bekommt, was zu tun oder zu lassen für ihn das Beste ist.

Im Zentrum der vorliegenden Arbeit steht die Auseinandersetzung mit der Frage, wie solche Fehlentwicklungen vermieden werden können bzw. – allgemeiner formuliert – wie die Beratungskompetenz von Menschen, die in der Sozialen Arbeit tätig sind, so optimiert werden kann, dass sie der Klientel größtmöglichen Nutzen garantiert und zugleich die ethischen Prinzipien Sozialer Arbeit respektiert.

Die Kommunikationsform des *Beratens* ist bereits seit langem Forschungsgegenstand unterschiedlichster Wissenschaftsdisziplinen. Hierzu zählen etwa die Pädagogik, die Psychologie (sowohl Individualpsychologie als auch Sozialpsychologie), die Theologie, die Soziologie sowie die Sprach- und die Kommunikationswissenschaften. Wer sich mit den in der einschlägigen Literatur dargelegten Forschungsergebnissen befasst, stellt fest, dass entweder singuläre Aspekte des komplexen Beratungsgeschehens fokussiert oder aber normative Vorgaben zur Realisierung von Beratungskommunikation erarbeitet werden. Woran es allerdings mangelt, ist ein *integratives Konzept*, in dem alle relevanten Aspekte einer Beratungskommunikation berücksichtigt und zueinander in Relation gebracht sind. Ein solches Konzept ist aber, so scheint mir, unverzichtbar, wenn man sich zum Ziel setzt, die Beratungskompetenz von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern nachhaltig zu optimieren. Ziel meiner Arbeit ist es, ein solches umfassendes Konzept – zumindest in Umrissen – systematisch zu entwickeln und zu erläutern.

Die Analyse und Beschreibung der Kommunikationsform *Beratung* soll dabei im Paradigma einer handlungstheoretisch fundierten Dialoglinguistik erfolgen, die nach meinem Eindruck am ehesten in der Lage ist, die Fülle der Aspekte und die Komplexität von *Beratung* angemessen zu erfassen. Im Kern meiner Untersuchung wird entsprechend Kapitel 5 stehen. Im Rahmen dieses Kapitels wird es darum gehen, das Dialogmuster *Beraten* mit seinen Kommunikationszielen, seiner Handlungsorganisation, seinen Subtypen und stilistischen Varianten zu beschreiben. Auf diesem Hintergrund soll sodann versucht werden, jene neuralgischen Punkte zu bestimmen, die ‚Beratungskommunikation mit Wohnungslosen‘ zu einem besonderen und besonders anspruchsvollen kommunikativen Geschehen machen.

Insgesamt zielen meine Bemühungen darauf ab, durch die Aufbereitung beratungsrelevanten Wissens auf Seiten derer, die in der Sozialen Arbeit mit Menschen in prekären Situationen zu tun haben, die Bedingungen der Möglichkeit für eine ebenso reflektierte wie einfühlsame und erfolgsorientierte Beratungspraxis zu schaffen.

## **2. Zur Praxis der Beratung in der Sozialen Arbeit**

In den Ausführungen dieses Abschnitts soll es darum gehen, die aktuellen Praktiken der Beratung wohnungsloser Menschen in ambulanten Einrichtungen einerseits (2.1) und in stationären Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe andererseits (2.2) darzulegen und zu erläutern. Diese Erläuterungen bilden einen Teil des Hintergrunds, auf dem später über Möglichkeiten zur Optimierung der Beratung in der Sozialen Arbeit nachgedacht werden soll.

### **2.1 Beratung in ambulanten Einrichtungen**

#### **2.1.1 Generelle Charakterisierung ambulanter Einrichtungen**

Soziale Arbeit in ambulanten Beratungsstellen ist im Wesentlichen durch folgende Merkmale charakterisiert (vgl. Lutz/Simon 2007, 106ff.):

- große Offenheit
- breite Angebotspalette
- Freiwilligkeit der Hilfe
- Niedrigschwelligkeit

Von stationären Angeboten unterscheidet sich das Angebot in ambulanten Beratungsstellen dadurch, dass „individuelle zugeschnittene Hilfemöglichkeiten offeriert (werden), die sich immer am jeweiligen Einzelfall orientieren“ (Lutz/Simon 2007, 106). Dabei wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass Menschen in prekären Lebenslagen, die ambulante Einrichtungen aufsuchen, über hinreichend eigene Ressourcen verfügen, um ihre Probleme selbständig handelnd in den Griff zu bekommen; entsprechend müsse es genügen, den Rat oder Hilfe Suchenden mit solchem Wissen auszustatten, das er für eine zielgerichtete und nachhaltige Verbesserung seiner Situation benötigt. Ein weiterer Unterschied zwischen ambulanter und stationärer Einrichtung ist, dass die Kontaktzeit zwischen dem Sozialarbeiter und dem Klienten sich auf die Zeiträume im Büro der Einrichtung beschränkt, in der der Klient nicht seinen Lebensmittelpunkt hat: „Der Klient geht (...) in die Beratungsstelle wie zu einem Amt, einer Behörde oder auch zu einem Arzt, um sich dort jene Unterstützung und Hilfe zu holen, die er benötigt“ (Lutz/Simon 2007, 109). Schließlich unterscheiden sich ambulante und stationäre Einrichtungen auch dadurch, dass in der ambulanten Einrichtung die Nutzung der Serviceleistung nicht an das Angebot der Beratung gekoppelt sein darf. Dagegen ist in einer stationären Einrichtung nach der Aufnahme der Kontakt zum Sozialarbeiter Pflicht, „Unterkunft und Sozialarbeit sind aneinander gekoppelt“ (Lutz/Simon 2007, 109). Zu ergänzen ist, dass die Beratungsstelle die Beratungskommunikation in einer ambulanten Einrichtung jederzeit abbrechen kann, etwa weil die Erfolgsaussichten minimal sind, und dass auch der Wohnungslose die Beratung von sich aus beenden kann, ohne dass ihm daraus irgendwelche unmittelbaren Nachteile erwachsen würden. Auch in diesem Punkt unterscheidet sich die Beratung in ambulanten Einrichtungen von der in stationären Einrichtungen. Hier kann der einseitige Abbruch der Beratungskommunikation durch den Wohnungslosen etwa zum Verlust der Unterkunft führen (vgl. Lutz/Simon 2007, 116).

Für die Gestaltung von Beratungskommunikation im Rahmen Sozialer Arbeit ist dieser Umstand von besonderer Bedeutung: Natürlich macht es einen Unterschied, ob jemand *freiwillig* oder *gezwungenermaßen* an einer Beratungskommunikation teilnimmt. Im Abschnitt (5.2.4) dieser Arbeit wird gezeigt, wie sich dieser Unterschied in den Verlaufsformen von Beratungsgesprächen niederschlagen kann.

### **2.1.2 Ablauf einer Beratung in ambulanten Einrichtungen**

Folgt man den Ausführungen in Lutz/Simon (2007, 112ff.), so ist es nicht möglich, die standardisierte Fassung des Ablaufs einer Beratung in ambulanten Einrichtungen zu liefern;

allenfalls könnten exemplarische Verläufe skizziert werden. Grundsätzlich müsse es aber in derlei Gesprächen darum gehen, Wissen über den Klienten, dessen Biographie und Lebenswelt zu bekommen, gemeinsam mit dem Ratsuchenden dessen Schwierigkeiten zu definieren und „Lösungen zu erarbeiten, die sich in einem festgelegten Hilfeplan verdichten“ (Lutz/Simon 2007, 112). Beratungsgespräche weisen demnach prinzipiell eine zwei-phasige Struktur auf: Sie bestehen aus einer *Eingangsphase*, in der relevante Informationen erkundet werden, sowie einer *Abschlussphase*, in der es darum geht, einen schriftlichen Hilfeplan zu erstellen, „eine Art Beratungsvertrag, der ein klares Ziel vorgibt, sowie die Wege zur Umsetzung festlegt“ (Lutz/Simon 2007, 114).

Lutz/Simon machen sich im Weiteren daran, die internen Strukturen der Eingangsphase und der Abschlussphase etwas näher zu beschreiben, indem sie darlegen, welche kommunikativen Aufgaben die beteiligten Sprecher in diesen Phasen zu leisten haben bzw. welche Themen in diesen Phasen zu behandeln sind. Dabei ergibt sich folgendes Bild (vgl. Lutz/Simon 2007, 113f.):

**Eingangsphase:** Kommunikative Aufgaben bzw. Themenfelder:

- Betonung der Freiwilligkeit der angebotenen Optionen
- Erkundung bzw. Darlegung der Biographie und der Lebenswelt des Hilfesuchenden
- Aufweis der rechtlichen und institutionellen Möglichkeiten
- Darlegung von Optionen und deren Grenzen
- Entwicklung einer vorläufigen Situationseinschätzung
- Entwicklung kurzfristiger Absprachen

In einem *Erstgespräch* muss nach Lutz/Simon (2007, 113) der Punkt *Erkundung bzw. Darlegung der Biographie und der Lebenswelt des Hilfesuchenden* besonders intensiv behandelt werden, weil er für die Entwicklung eines Hilfeplans von eminenter Bedeutung sei. Dabei müsse es darum gehen, den Anlass der Beratung zu erkunden, die unmittelbare Vorgeschichte des Beratungsanlasses zu rekonstruieren, Fragen nach dem Hintergrund des Wohnungsverlustes zu erörtern, die aktuelle Beschäftigungssituation des Klienten zu eruieren und dessen eventuelle Ansprüche auf Leistungsansprüche abzuklären. Ferner müsse über eventuell vorhandene Schulden und Krankheiten, über familiäre Kontakte, anstehende Operationen, Strafdelikte usw. gesprochen werden.



Lutz/Simon weisen darauf hin, dass Beratungsstellen zur Abklärung der jeweiligen biographischen Hintergründe sowie des Beratungsanlasses standardisierte Verfahren entwickelt hätten, bei denen es sich gelegentlich aber um kaum mehr als „nur anamnestische Bögen“ (2007, 113) handle. Erforderlich sei aber eine Erkundung der jeweils individuellen Situation, der Bedarfslage des Klienten sowie eine präzise Erkundung seiner Stärken und Schwächen, um darauf bezogene Maßnahmen entwickeln zu können.

**Abschlussphase:** Kommunikative Aufgaben bzw. Themenfelder:

Auf dem Hintergrund der in der Eingangsphase eruierten Daten wird sodann ein schriftlicher Hilfeplan erstellt. Dabei handelt es sich um „eine Art Beratungsvertrag, der ein klares Ziel vorgibt sowie die Wege zur Umsetzung festlegt.“ (Lutz/Simon 2007, 114). Im Einzelnen sind in diesem Hilfeplan die folgenden Punkte fixiert:

- Handlungsmöglichkeiten des Klienten
- vorhandene bzw. zu erschließende Ressourcen
- Unterstützungsleistungen der Sozialen Arbeit

Gegenstand des Hilfeplans bzw. des Beratungsprozesses ist darüber hinaus aber auch die Klärung praktischer Fragen, etwa der Frage nach der aktuellen Übernachtungssituation, sowie eine Festlegung, inwiefern der Wohnungslose Leistungen, die von der Beratungsstelle nicht angeboten werden (z. B. Sucht- oder Schuldenberatung) in Anspruch nehmen sollte. Schließlich können in einer ambulanten Beratung auch *Maßnahmen der Alltagsstrukturierung* vereinbart werden. Im Rahmen einer solchen Vereinbarung kann beispielsweise festgelegt sein, dass der Wohnungslose sich verpflichtet, bestimmte Termine einzuhalten, Besorgungen zu erledigen etc. (Lutz/Simon 2007, 115). Abläufe, Vereinbarungen und Ergebnisse des Beratungsprozesses werden dokumentiert. Eine solche Dokumentation stellt u. a. einen Beitrag zur Sicherung der Qualität in den Einrichtungen dar.

Bevor ich mich nun der Beratung in stationären Einrichtungen zuwende, sei abschließend erwähnt, dass in der Sozialen Arbeit drei Typen von Hilfen für Wohnungslose unterschieden werden, nämlich:

- aufsuchende Hilfe
- begleitende Hilfe
- nachgehende Hilfe

Dabei geht es in der *aufsuchenden Sozialarbeit*, wie sie beispielsweise in Streetwork-Projekten realisiert wird, u. a. um das „Angebot umfassender und qualifizierter Beratung“ (Lutz/Simon 2007, 119), während die *begleitende Hilfe* als Training etwa zur Überwindung von Schwellenangst konzeptualisiert sind: „Mit diesen begleitenden Hilfen kann man Klienten verselbständigen, ihnen die Angst und die Scham vor Behörden, Gerichten oder Kliniken nehmen“ (Lutz/Simon 2007, 118). Schließlich kann eine ambulante Beratungsstelle Klienten, die wieder eigenen Wohnraum beziehen konnten, *nachgehende Hilfe* anbieten. Eine solche Hilfe, die die Rückkehr in den Alltag erleichtern soll, kann wahlweise in den Büros der Einrichtung oder in den Wohnungen der Klientel stattfinden. Letzteres geschieht allerdings nur auf Wunsch und mit Zustimmung des Klienten. Im 5. Kapitel wird zu zeigen sein, dass die kommunikativen Aufgaben der an einer Beratungskommunikation Beteiligten erheblich dadurch bestimmt sind, ob eine Beratung im Rahmen aufsuchender, begleitender oder nachgehender Sozialarbeit stattfindet.

## **2.2 Beratung in stationären Einrichtungen**

### **2.2.1 Generelle Charakterisierung stationärer Einrichtungen**

Stationäre Einrichtungen zielen darauf ab, die Biographien von Wohnungslosen zu stabilisieren und sie dabei zu unterstützen, verschüttete Fähigkeiten, ein selbständiges Leben zu führen, wiederzuerlangen (Lutz/Simon 2007, 122). Gedacht sind diese Einrichtungen für Wohnungslose, deren Probleme so vielschichtig sind, dass eine Klärung durch ambulante Beratung ausgeschlossen ist.

### **2.2.2 Ablauf einer Beratung in stationären Einrichtungen**

Ähnlich wie in ambulanten Einrichtungen steht am Anfang einer Maßnahme in stationären Einrichtungen das *Erstgespräch*, in dem folgende Sachverhalte zu klären sind (vgl. Lutz/Simon 2007, 126f.):

- biographischer Verlauf der Wohnungslosigkeit
- persönliche Hintergründe der Wohnungslosigkeit
- Situation der Wohnungslosigkeit
- Ursachen der Wohnungslosigkeit
- Stärken und Schwächen des Wohnungslosen
- Beziehungen des Wohnungslosen zu Familie und Verwandtschaft
- Ansprüche an andere Sozialleistungsträger

Entsprechende Daten werden benötigt, „um einen nachhaltigen und stimmigen Hilfeplan formulieren zu können“ (Lutz/Simon 2007, 126).

Von ambulanter Hilfe unterscheidet sich das Unterstützungsmanagement in stationären Einrichtungen hauptsächlich in folgenden Punkten:

- Planungen können langfristiger sein
- der Klient hält sich in größtmöglicher Nähe zum Sozialarbeiter auf
- die Klienten können direkter an getroffene Vereinbarungen erinnert werden
- dem Sozialarbeiter ist die Lebenswelt der Klienten vertraut

Der Umstand, dass aufgrund des engeren Kontakts das *Monitoring* des Hilfesuchenden einfacher ist, wird unterschiedlich bewertet (vgl. Lutz/Simon 2007, 127): Einerseits profitieren davon solche Klienten, denen es schwer fällt, ihre Angelegenheiten selbständig zu regeln; andererseits kann das Monitoring zu einer „fürsorglichen Belagerung“ (Lutz/Simon 2007, 127) ausarten, die der Unselbständigkeit des Klienten Vorschub leistet und ihm eine Bevormundung angedeihen lässt, die ethisch zumindest fragwürdig und methodisch kontraproduktiv ist, wenn und weil doch das Ziel der Hilfemaßnahmen darin besteht, Menschen in prekären Lebenslagen bei der Wiedererlangung von Selbständigkeit zu unterstützen.

Dass der Sozialarbeiter in stationären Einrichtungen mit der Lebenswelt seiner Klienten vertraut ist, erweist sich als vorteilhaft, wenn es darum geht, im Anschluss an das Erstgespräch ein „Hilfemenü“ (Lutz/Simon 2007, 127) für den Wohnungslosen zusammenzustellen: Er kann dieses Wissen zum Vorteil des Klienten in seinen Planungen berücksichtigen. Indem er so verfährt, genügt er einem Anspruch, der Teil der *Philosophie*

stationärer Einrichtungen ist bzw. sein sollte, dem Anspruch nämlich, differenzierte Hilfsangebote zu unterbreiten: „Die Einrichtungen schenken der Vielfältigkeit der Einzelschicksale und der Verschiedenheit der Klientenbedürfnisse mehr Aufmerksamkeit. Die Individualisierung des Hilfeangebots, die sich am Bedarf der einzelnen Person orientiert, überwindet den Versuch, Wege aus der Wohnungslosigkeit standardisieren zu wollen“ (Lutz/Simon 2007, 134). Wie dringend notwendig eine solche Individualisierung der Hilfsangebote, insbesondere auch der Beratung von Menschen in prekären Lebenslagen ist, wird im folgenden Abschnitt dargelegt und erörtert.

### **3. Einige Spezifika der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen**

„Erforderlich ist ein differenziertes Hilfesystem, das sehr unterschiedlichen Menschen in äußerst schwierigen Lebenslagen gerecht wird. *Den Wohnungslosen gibt es nicht ...*“

Harald Ansen

Im Rahmen dieses Kapitels soll von Umständen die Rede sein, die die Kommunikation mit Wohnungslosen, insbesondere die Beratungskommunikation mit ihnen beeinflussen, sie in der Regel erschweren. Der folgende Überblick enthält einen ersten, bei weitem nicht vollständigen Katalog an biographischen und situativen Aspekten, die als Parameter in einer „biographisch orientierten Wohnungslosenhilfe“ (Ansen 2009: 94) zu berücksichtigen wären:

- das Alter des Wohnungslosen
- die Geschlechtszugehörigkeit des Wohnungslosen
- der physische Zustand des Wohnungslosen
- die psychische Verfassung des Wohnungslosen
- die schulische Bildung des Wohnungslosen
- die berufliche Bildung des Wohnungslosen
- die nationale und kulturelle Identität des Wohnungslosen
- das soziale Netz des Wohnungslosen
- die aktuellen Lebensumstände des Wohnungslosen
- die vordringlichen Bedürfnisse des Wohnungslosen
- die Erfahrungen des Wohnungslosen mit institutionalisierter Beratung
- die Kooperationsbereitschaft des Wohnungslosen

Die Auseinandersetzung mit diesen Faktoren kann hier nur kursorischer Art sein, da der Schwerpunkt der vorliegenden Untersuchung in der Entwicklung eines integrativen Konzepts zur Optimierung der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen liegt. Es muss nachfolgenden Arbeiten vorbehalten bleiben, den obigen Katalog zu vervollständigen, die beeinflussenden Größen im Einzelnen zu explizieren und die zwischen ihnen bestehenden Relationen zu spezifizieren. An dieser Stelle sei zu den aufgelisteten Faktoren nur Folgendes angemerkt:

Sieht sich ein Sozialarbeiter, der in der Rolle eines Ratgebers agiert, mit einem älteren Wohnungslosen konfrontiert, der in einer späten Lebensphase – bedingt wodurch auch immer – in die prekäre Situation der Wohnungslosigkeit geraten ist, so sollte die Beratungskommunikation mit diesem Menschen natürlich anders gestaltet werden, als wenn es sich beim Gesprächspartner des Sozialarbeiters um einen jungen Menschen ohne abgeschlossene schulische oder berufliche Ausbildung handelt, der vielleicht sogar noch nie alleine gewohnt und noch keine stabilen Partnerschaften gelebt hat (vgl. Ansen 2009: 94 sowie Simon 2007). Ebenso ist naturgemäß von Belang, ob es sich bei der zu beratenden Person um einen Mann oder eine Frau handelt (vgl. u. a. Enders-Drägässer/Fichtner/Sellach 2006 sowie Fichtner/Knecht 2006) und in welcher physischen und psychischen Verfassung sich der wohnungslose Mensch präsentiert: Je nach körperlicher und/oder psychischer Befindlichkeit des Wohnungslosen wird der Sozialarbeiter entscheiden müssen, ob er seinem Interaktionspartner die Belastungen zumuten kann, die sich zwangsläufig mit der Suche nach einer angemessenen Unterkunft ergeben, oder ob andere Maßnahmen Vorrang haben. Andere wiederum sind schlechterdings nicht in der Lage, einen konstruktiven Beitrag zum erfolgreichen Verlauf eines Beratungsgesprächs zu leisten, weil es ihnen beispielsweise an der erforderlichen *Kontraktfähigkeit* mangelt (vgl. Lutz/Simon 2007, 103). Ein besonders heikler Punkt sind die Erfahrungen des Wohnungslosen mit institutionalisierter Beratung sowie das Maß seiner Bereitschaft, mit dem Sozialarbeiter zum Zwecke der Veränderung seiner prekären Lebenslage zu kooperieren: Viele Wohnungslose sind auf Grund ihrer Erfahrungen vorsichtig, skeptisch oder misstrauisch im Umgang mit Menschen, die ihnen in formalen Situationen professionelle Hilfe und Unterstützung anbieten. Oftmals gehen sie, da sie sich nicht hinreichend respektiert und mit ihren Wünschen beachtet fühlen, zu formellen Hilfsangeboten auf Distanz und rekurrieren stattdessen vermehrt auf freiwillige und informelle Angebote, etwa die Hamburger Tafel oder karitative Hilfen (vgl. Lutz/Simon 2007, 110f.; Ansen 2009, 90 sowie Samari u.a. 2009).

Es wäre nun ebenso naheliegend wie reizvoll, den Versuch zu unternehmen, auf der Grundlage des Aspekte-Katalogs eine *Typologie der (wohnungslosen) Ratsuchenden* zu entwickeln und sie dem Sozialarbeiter zur besseren Orientierung an die Hand zu geben. Darin wären Typen potenzieller Ratsuchender über die Bündelung von Merkmalen, also über die Zuschreibung spezifischer Merkmale aus dem obigen Katalog charakterisiert und voneinander abgegrenzt – ergänzt durch Empfehlungen für den Rat gebenden Sozialarbeiter, wie er die Beratungskommunikation mit entsprechender Klientel zu gestalten hätte.<sup>1</sup> Dass eine solche Typologie ethisch fragwürdig und methodologisch kontraproduktiv wäre, liegt auf der Hand: Wohnungslose sind Persönlichkeiten mit teils ausgesprochen ereignis- und facettenreichen Lebensgeschichten, deren jeweilige Individualität und Lebenslage sich nicht in Form von Merkmals-Clustern beschreiben lässt. Einen deutlichen Eindruck vermitteln die in Panier (2006) zusammengetragenen ‚Geschichten von Wohnungslosigkeit in Deutschland‘ (vgl. Malyssek/Störch 2009). Gleiches gilt für die Ursachen von Wohnungslosigkeit, die in der Regel äußerst vielfältig und heterogen sind (vgl. Lutz/Simon 2007, 101f.). Wer diesen Menschen effektive Hilfe zur Verbesserung ihrer derzeit prekären Situation angedeihen lassen will, muss sie in ihrer Vielfältigkeit, ihrer Widersprüchlichkeit, ihren Stärken und Schwächen zur Kenntnis nehmen, kurz: Er muss sie als unverwechselbare Individuen annehmen und behandeln (vgl. Nussbaum 2002, 102; Thiersch 2006, 32f. sowie Ansen 2009b, 135).

Welche Funktion kommt dann aber dem eingangs des Abschnitts zusammengestellten Faktoren-Katalog zu? Ich denke, dass die Funktion dieses Katalogs im Rahmen eines integrativen Konzepts zur Optimierung der Beratung von Wohnungslosen zu bestimmen ist: Wer ernsthaft an einer Verbesserung der Beratung von Menschen in prekären Situationen interessiert ist, sollte an der Vermittlung von Beratungskompetenz auf Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialen Arbeit ansetzen. Diese Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter sollten befähigt werden, Strukturen und Verlaufsformen von Beratungskommunikationen in allen ihren Varianten kennen zu lernen und zu beherrschen. Im Rahmen dieses Unterweisungsprogramms sollten sie den oben erstellten Katalog an die Hand bekommen, der es ihnen ermöglichen soll, in der Interaktionen mit einem Wohnungslosen schnell zu erkennen, mit welchen besonderen kommunikativen Aufgaben sie als Rat gebende Sozialarbeiter konfrontiert werden und was sie zu tun haben, um das Beratungsgespräch zu einem positiven Abschluss zu bringen. Eingebunden in das Gesamtkonzept zur Optimierung

---

<sup>1</sup> Eine solche Typologie der Klienten findet sich beispielsweise in Bamberger (2010, 71-75), wo zwischen *Besuchern, Klagenden, Leidenden* und *Kunden* unterschieden wird. Allerdings weist Bamberger selbst auf die Problematik einer solchen Klassifizierung und die mit ihr gegebenen Probleme hin.

von Beratungskommunikation kommt der Auflistung biographischer und situativer Merkmale somit eine primär heuristische Funktion zu. Die vordringliche Aufgabe besteht entsprechend darin, ein Modell zur Analyse und Beschreibung von Beratungskommunikation zu entwickeln und in diesem Modell Ansatzpunkte zur Optimierung solcher Kommunikationen zu verorten. Bevor ich mich aber dieser Aufgabe zuwende, möchte ich zuvor kurz auf bereits vorliegende Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation eingehen.

#### **4. Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation**

„Hilfe muss zweifelsohne Normalität als Ziel haben. (...) Normalisierung bedeutet aber nicht Normalität im Sinne einer Wiederanpassung. Es handelt sich vielmehr um den Entwurf eines gelingenderen Alltags, den Menschen für sich jeweils individuell als wesentlichen Teil des Lebens in der Gemeinschaft entwickeln. Die Hilfe geht deshalb von den Menschen und deren Vorstellungen und Fähigkeiten aus. Sie respektiert Freiheit und Würde, die jeweils eigenen Vorstellungen von Leben, und sie bietet deshalb ihre Angebote als Optionen an“.

Ronald Lutz/Titus Simon

Überlegungen, die darauf abzielen, das Hilfesystem für Wohnungslose bzw. generell für Menschen in prekären Lebenslagen zu optimieren, sind im Rahmen unterschiedlicher Ansätze angestellt worden. Von diesen Reflexionen soll nunmehr die Rede sein. Weiter unten wird sodann gezeigt werden, wie diese disparaten Optimierungsversuche in ein integratives Konzept eingebracht werden können.

##### **4.1 Der pädagogische Bezug**

Die Idee des *Pädagogischen Bezugs* wurde von Hermann Nohl entwickelt, der sich seit den 1920er Jahren insbesondere mit Menschen in problematischen Lebenslagen befasste und sich deren Höherbildung zur Aufgabe machte (vgl. Ansen 2009a, 383-385). Eine solche Bildungsförderung setzte aber nach Nohls Überzeugung eine angemessene Beziehung zwischen dem von der Not betroffenen Menschen und dem Pädagogen voraus. Nohls Bildungskonzept zielte darauf ab, „die Zielgruppen darin zu unterstützen, ihre Potenziale zu verwirklichen“ (Ansen 2009a, 383). Hier einige zentrale theoretisch-methodologische Grundsätze des Pädagogischen Bezugs, die für die praktische Beratungstätigkeit von unmittelbarer Relevanz sind:

- Menschen, die in der Sozialen Arbeit tätig sind, dürfen ihre faktisch oftmals bestehende intellektuelle oder psychische Überlegenheit in der Interaktion mit Hilfe oder Rat suchenden Menschen nicht missbrauchen – etwa in der Form, dass sie ihnen vorschreiben wollen, was sie zu tun (oder zu unterlassen) haben, um sich möglichst rasch aus ihrer misslichen Situation zu befreien.
- Der Pädagogische Bezug setzt beim Menschen in seiner aktuellen Verfassung mit allen vorhandenen Schwierigkeiten und Unzulänglichkeiten an.
- Gleichwohl enthält der Pädagogische Bezug eine deutliche Orientierung auf die Zukunft: Sozialpädagogische Arbeit zielt darauf ab, Menschen in ihrer Eigenständigkeit zu fördern. Ihnen soll eine Hilfe offeriert werden, „die an den Möglichkeiten und Bedürfnissen der Menschen ansetzt, die dazu beiträgt, dass sie ihre eigenen Pläne realisieren können“ (Ansen 2009a, 383). Entsprechend ist zu fordern, dass Ziele, die eine motivierende Wirkung entfalten, gemeinsam mit dem Rat und Hilfe suchenden Menschen in der Sozialen Arbeit entwickelt werden müssen.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialen Arbeit würdigen die Individualität ihrer Klientel und werben um das Vertrauen derer, die auf ihre Hilfe und ihren Rat angewiesen sind; dabei sind sie sich aber bewusst, dass eine Beziehung, die solche Merkmale aufweist, nicht erzwungen werden kann.
- Werden Menschen durch unmittelbare Versorgungslücken und existenzielle Ängste belastet, so haben Hilfen zur Sicherung der psychosozialen und materiellen Lebensgrundlagen absoluten Vorrang und müssen entsprechend am Anfang des Aufbaus einer pädagogischen Unterstützung stehen.

Wenn es weiter unten darum gehen wird, Ansatzpunkte zur Optimierung der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen zu entwickeln, so werden insbesondere das Prinzip der Respektierung der Persönlichkeit des Rat und Hilfe Suchenden, das Postulat der Kooperation bei der Formulierung von Zielen und der Suche nach Lösungen und der Grundsatz, die Eigenständigkeit des Ratsuchenden zu fördern, von entscheidender Bedeutung sein.



## 4.2 Der Ansatz der Sozialen Einzelhilfe

Theoretiker der Sozialen Einzelhilfe<sup>2</sup> fordern, der Umgang mit Hilfe suchenden Menschen müsse sich an folgenden ethischen bzw. methodologischen Grundsätzen orientieren:<sup>3</sup>

- Ziel der Sozialen Einzelhilfe muss es sein, die Eigenkräfte der Klientel zu fördern: Menschen in prekären Lebenslagen sollen befähigt bzw. darin unterstützt werden, aus eigener Kraft mit ihren Problemen fertig zu werden.
- Der Rat gebende Sozialarbeiter akzeptiert den Hilfe suchenden Gesprächspartner vorbehaltlos. Er enthält sich jeglicher Beurteilung oder gar Verurteilung moralischer Art.
- Die akzeptierende Haltung des Sozialarbeiters wird ergänzt durch sein Bemühen, sich der Klientel mit Wohlwollen und ernsthaftem Interesse zuzuwenden.
- Emotionen des Klienten werden zugelassen; der Artikulation dieser Emotionen wird im Rahmen einer Beratungskommunikation Raum gegeben.
- Auch der Rat gebende Sozialarbeiter versucht nicht, dem Ratsuchenden seine Gefühle vorzuenthalten. Vielmehr bemüht er sich um Authentizität in der Interaktion mit dem Wohnungslosen. Hierzu gehört auch, dass der Sozialarbeiter die Bereitschaft zur Selbstkritik aufbringt.
- Ein zentrales Prinzip der Sozialen Einzelhilfe ist das der *Selbstbestimmung* des Hilfe suchenden Menschen. Diesem Grundsatz entsprechend wird gefordert, dass der Ratsuchende an der Problemlösung zu beteiligen ist und nicht etwa *über* ihn befunden und entschieden wird.

In einer Veröffentlichung aus dem Jahr 1970 hat Helen H. Perlman dargelegt, wie die Einbeziehung des Ratsuchenden in die Gestaltung des Problemlösungsprozesses erfolgen könnte:

- In einem ersten Schritt teilt der Ratsuchende dem Sozialarbeiter seine Schwierigkeiten mit.
- Der Rat gebende Sozialarbeiter reagiert auf diese Einlassungen verständnisvoll.

---

<sup>2</sup> Exemplarisch angeführt seien hier Biestek (1970), Perlman (1970), Bang (1970), Salomon (2002), Galuske (2007) sowie Rogers (2007).

<sup>3</sup> Auf eine differenzierte Auseinandersetzung mit den verschiedenen Ansätzen und auf eine Herausarbeitung ihrer Gemeinsamkeiten und Unterschiede kann an dieser Stelle verzichtet werden.

- Der Ratgeber bemüht sich um eine genaue Erfassung der aktuellen Lebensumstände des Ratsuchenden.
- Ferner versucht er zu verstehen, wie der Not leidende Mensch seine eigenen Lebensumstände wahrnimmt.
- Der Sozialarbeiter bringt seine berufliche Kompetenz in die Interaktion zum Zwecke der Lösung des anstehenden Problems ein.
- Der Ratgeber bemüht sich darum, gemeinsam mit dem Rat Suchenden zu einer Lösung des Problems zu gelangen.
- Indem der Ratgeber eine kooperative Problemlösung anstrebt und zu evozieren versucht, bewirkt er den Aufbau einer guten Beziehung zu seinem Gesprächspartner, die für den erfolgreichen Abschluss der Beratungskommunikation unabdingbar ist.
- Voraussetzung für eine erfolgreiche Sacharbeit ist somit eine vertrauensvolle Beziehung.

Die Überlegungen Perlmans sind für die hier verfolgten Zwecke insofern interessant, als sie sich bereits ansatzweise mit den Strukturen von Beratungskommunikation befassen. Freilich kann dabei von einer systematischen, theoretisch fundierten Analyse und Beschreibung der Strukturen von Beratungskommunikationen noch nicht die Rede sein.

#### **4.3 Der systemtheoretische Ansatz**

Steht im Pädagogischen Bezug noch der Pädagoge im Fokus der Betrachtung, und zielt die Soziale Einzelhilfe darauf ab, den Klienten dazu zu motivieren, im Hilfeprozess mitzuwirken, so wird im systemtheoretischen Ansatz die Klientel explizit als *Partner* des Sozialarbeiters angesehen, deren Mitwirkung unverzichtbar für den Erfolg der Sozialen Arbeit ist (vgl. Ansen 2009a, 387). Wichtig ist die Mitwirkung der Hilfesuchenden einerseits deshalb, weil sie mit ihren Handlungsmöglichkeiten die Auswahl unterstützender Angebote weitgehend bestimmen und andererseits, weil ihre Kooperationsbereitschaft Voraussetzung für einen erfolgreichen Verlauf der Interaktion ist (Ritscher 2007, 32). Für den Sozialarbeiter, der in der Rolle eines Beraters fungiert, ergeben sich aus diesem Umstand zwei kommunikative Aufgaben: Zum einen muss er bestrebt sein, durch Befragen des Hilfesuchenden dessen Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten zu erkunden, um seinerseits angemessene Vorschläge zur Problemlösung unterbreiten zu können; zum anderen muss es ihm darum gehen, den Wohnungslosen als veritablen, ebenbürtigen *Partner* zur Lösung des anstehenden Problems

zu gewinnen. Weiter unter wird zu zeigen sein, wie die Bewältigung dieser kommunikativen Aufgaben in die Entwicklung eines integrativen Konzepts für Beratungskommunikation einzubeziehen ist.

Zwei weitere Grundsätze des systemtheoretischen Ansatzes sind für die Gestaltung von Beratungskommunikation im Rahmen der Sozialen Arbeit von Belang: Erstens wird postuliert, der Sozialarbeiter sei (lediglich) ‚Gast‘ in den Wohnungen und Geschichten der Klienten; entsprechend habe sie sich dieser Gastfreundschaft durch respektvollen Umgang, insbesondere durch den Verzicht auf Bevormundung als würdig zu erweisen (vgl. Hargens 2006, 49). In dieser Forderung stimmen die Vertreter des systemtheoretischen Ansatzes mit den Repräsentanten der Sozialen Einzelhilfe sowie des Pädagogischen Bezugs überein. Ein zweiter, methodologischer Grundsatz ist, dass eine Beziehung keine stabile Situation sei, sondern dass es sich dabei vielmehr „um einen wechselseitigen Prozess (handelt), der sich fortlaufend verändert“ (Ansen 2009a, 387). In der Konzeptualisierung einer Beratungskommunikation – im gegebenen Fall der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen – muss diesem Umstand Rechnung getragen werden.

#### **4.4 Der Ansatz der Lebenswelt-orientierten Sozialen Arbeit**

Eine Lebensweltorientierte Sozialarbeit, wie sie etwa in Grunwald/Thiersch (2008) entwickelt und erläutert wird, teilt mit den bislang berücksichtigten Hilfskonzepten die im Folgenden genannten ethischen und methodologischen Grundpositionen:

- Der Sozialarbeiter verzichtet konsequent darauf, den Ratsuchenden zu bevormunden oder ihn in der Interaktion herabzusetzen.
- Stattdessen wird der Ratsuchende als gleichwertiger Partner anerkannt, „dessen Erfahrungen, Eindrücke, Wünsche und Gefühle zu würdigen (sind)“ (Grunwald/Thiersch 2008, 25).
- Eine Lebensweltorientierte Sozialarbeit setzt bei den alltäglichen Erfahrungen der potenziellen Nutzer an. Sie respektiert die Lebenswelt der Hilfesuchenden und verzichtet darauf, Hilfsangebote mit Vorstellungen von einer anderen Lebenswelt, nämlich den auf das Hilfesystem übergegangenen „Leitbildern der Dominanzkultur“ (Lutz/Simon 2007, 104) zu verknüpfen.

Auf diesem Hintergrund geht es einer Lebensweltorientierten Sozialarbeit darum, theoretisch fundierte Anregungen für eine *inhaltliche* Gestaltung der Hilfsangebote, also etwa der Beratungskommunikation zu geben. Diese lassen sich – etwa in Orientierung an Grunwald/Thiersch (2008, 26) oder Ansen (2008a) sowie (2009, 97f.) - folgendermaßen umreißen:

- Prävention: Ein zentraler Gegenstand einer Beratungskommunikation im Sinne einer Lebensweltorientierten Sozialarbeit ist, einem drohenden Wohnungsverlust vorzubeugen, etwa durch aufsuchende Hilfe (vgl. Lutz/Simon 2007, 119). Ein weiterer inhaltlicher Schwerpunkt wäre die persönliche Unterstützung von Menschen in prekärer Situation bei der Regelung von Mietschulden und Wohnproblemen einschließlich eines Haushaltstrainings.
- Alltagsorientierung: Eine Beratungskommunikation, die sich den Prinzipien einer Lebensweltorientierten Sozialarbeit verpflichtet fühlt, geht von den alltagspraktischen Problemen ihrer Klientel aus. Das heißt, dass bei der Festlegung von Gesprächsgegenständen keine Anpassung an das Programm der Einrichtung erfolgt, sondern dass Themen und Anliegen der Ratsuchenden federführend sind (vgl. Ansen 2009, 98).
- Integration: Eine lebensweltlich orientierte Sozialarbeit muss bestrebt sein, den Ratsuchenden in Regelsysteme der medizinischen Versorgung, der Arbeitsvermittlung usw. zu integrieren (vgl. Ansen 2008). Darüber hinaus zielt sie darauf ab, durch die Vermittlung sozialer Kompetenzen den Ratsuchenden zu befähigen, an den Aktivitäten der Gemeinschaft teilzuhaben, ihre Angebote wahrzunehmen und ihren Ansprüchen zu genügen. Auf diese Weise soll dem Problem drohender bzw. faktisch gegebener Ausgrenzung begegnet werden (vgl. Ansen 2006, 39).

Befassen wir uns abschließend mit dem so genannten Empowerment-Ansatz, der in der aktuellen Sozialarbeit eine herausragende Rolle spielt und dessen handlungsbezogene Überlegungen, wie zu zeigen sein wird, deutliche Parallelen zu den bislang erläuterten Konzepten aufweist.

## 4.5 Der Empowerment-Ansatz

Sozialarbeitern, die sich den Grundprinzipien des Empowerment-Ansatzes verpflichtet fühlen, geht es wesentlich darum, Menschen, die sich Hilfe und Rat suchend an sie wenden, mit ihren Stärken und Potenzialen wahrzunehmen, also den Eigenkräften dieser Menschen zu vertrauen und ihnen unterstützende Angebote zu offerieren (vgl. Herriger 2005, 70f. und 2006, 72f.). Die ‚Philosophie‘ dieses Ansatzes formulieren Lutz/Simon (2007: 104) so: „Soziale Arbeit im Hilfesystem muss die Kompetenzen der Betroffenen in den Mittelpunkt des Hilfeprozesses stellen; sie darf nicht weiterhin , wie es in ihrer Geschichte deutlich wird, an Defiziten und dem angeblichen Versagen der Menschen orientieren. Einzig vorhandene Stärken und Kompetenzen können überhaupt Ansatzpunkte sein, um Hilfeziele zu formulieren.“ In der Konsequenz dieses Approachs liegt die Gestaltung des Umgangs mit Wohnungslosen und anderen Menschen in prekären Lebenslagen gemäß den folgenden Grundsätzen:

- Der Sozialarbeiter vertraut auf die Fähigkeiten dieser Menschen, ihr Leben eigenständig zu gestalten.
- Er ist bereit, auch unkonventionelle Lebensentwürfe zu respektieren und zu akzeptieren.
- Dem Ratsuchenden wird Zeit für die Entscheidungsfindung und Zukunftsplanung eingeräumt.
- Das Tempo, in dem die Interaktion zwischen Rat gebendem Sozialarbeiter und dem Wohnungslosen stattfindet, wird vom Ratsuchenden bestimmt (vgl. Ansen 2008a, 62).
- Der Sozialarbeiter, der in der Rolle des Ratgebers agiert, verzichtet auf jedwede Form der entmündigenden Bevormundung.
- Es ist geboten, die Rechte der Betroffenen umfassend zu erschließen und sie, zusammen mit den ungenutzten Potenzialen des Hilfesuchenden, ins Zentrum der gemeinsamen Bemühungen um eine positive Zukunftsgestaltung zu stellen.

Bezogen auf den oben umrissenen lebensweltorientierten Ansatz in der Sozialen Arbeit und den soeben kurz skizzierten Empowerment-Konzept stellt Ansen (2009a) fest, sie entsprächen der gegenwärtig breit diskutierten *dienstleistungstheoretischen Betrachtung der Sozialen Arbeit*: „Eine soziale Dienstleistung entsteht danach in der unmittelbaren Interaktion zwischen der Fachkraft und den Nutzern, nach dem ‚Uno-actu-Prinzip‘ fallen die Produktion und die Konsumtion des Arbeitsergebnisses räumlich und zeitlich zusammen, wobei die aktive

Mitwirkung der Nutzerinnen und Nutzer (Ko-Produktion) als Voraussetzung für den Erfolg der Arbeit angesehen wird“ (2009a, 388).

Mit der Konzeptualisierung der Sozialen Arbeit als eine *Dienstleistung* hat, so können wir mit einiger Berechtigung sagen, ein Paradigmenwechsel stattgefunden, dessen Umsetzung in praktischer Sozialarbeit weitreichende Konsequenzen haben wird. Wenn aber im Rahmen einer solchen Konzeptualisierung der unmittelbaren Interaktion zwischen dem Sozialarbeiter und dem Hilfesuchenden eine erhebliche Bedeutung zukommt, so ist es allemal sinnvoll, über Möglichkeiten der Optimierung einer solchen Interaktion nachzudenken – was in der vorliegenden Arbeit geschehen soll. Bevor ich mich aber der Frage zuwende, wie die Beratungskommunikation mit Wohnungslosen optimiert werden kann, möchte ich zunächst die wichtigsten Resultate der Auseinandersetzung mit bereits vorliegenden Optimierungsansätzen, wie sie in diesem Abschnitt erfolgte, noch einmal kurz in einer graphischen Darstellung zusammenfassen:

<b>Aspekte einer Beratungskommunikation</b>		
<b>Inhalt</b>	<b>Struktur</b>	<b>Stil</b>
↓	↓	↓
Prävention Alltags- orientierung Integration  (Grunwald/ Thiersch 2008)	Problem- definition kooperative Problemlösung  (Perlman 1970)	Partizipation des Ratsuchenden Individualisierung der Problemlösung  (Herriger 2005/2006 u. a. m.)

Abb. 1: Vorliegende Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation

Zur Erläuterung:

Bisherige Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen bzw. generell mit Menschen in prekären Lebenslagen befassen sich entweder mit *inhaltlichen* oder mit *strukturellen* oder mit *stilistischen* Aspekten einer solchen Interaktion und unterbreiten

Vorschläge, die im Wesentlichen darauf abzielen, den Rat und Hilfe Suchenden stärker als bisher in seiner Individualität wahrzunehmen, auf die Besonderheiten seiner Problemsituation einzugehen und ihn – entgegen bisheriger Praxis – als ebenbürtigen ‚Partner‘ an der Problemlösung zu beteiligen. Sicherlich vermag bereits die Beherzigung solcher Vorschläge zu einer Verbesserung der Interaktion mit Wohnungslosen beizutragen. Allerdings ergeben sich zwei Probleme, um deren Lösung es in der vorliegenden Arbeit gehen soll: Zum einen ist bislang noch nicht der Versuch unternommen worden, die im Rahmen der verschiedenen Ansätze entwickelten Optimierungs-Ideen systematisch aufeinander zu beziehen und sie in ein Gesamtkonzept zu integrieren; zum anderen wurde nicht bzw. nicht hinreichend reflektiert, dass Sozialarbeiter Forderungen wie die nach der stärkeren Einbeziehung ihrer Klientel nur umsetzen können, wenn ihnen zuvor das komplette Modell einer Beratungskommunikation vermittelt worden ist, in dem alle Spielarten einer Beratungskommunikation erfasst und mögliche Ansatzpunkte zur Beteiligung des Ratsuchenden an der Problemlösung aufgezeigt sind. Im Weiteren wird es nun darum gehen, ein solches Modell systematisch zu entwickeln. Dabei wird es sich zeigen, dass es zum Zwecke der Erarbeitung eines solchen Modells erforderlich ist, die Grenzen sozialwissenschaftlicher Theoriebildung zu überschreiten und kommunikationswissenschaftliche, insbesondere dialoglinguistische Theorieansätze zugrunde zu legen, wie sie im Rahmen einer handlungstheoretisch fundierten Sprachwissenschaft entwickelt worden sind.

## **5. Ein integratives Konzept**

*Beratungskommunikation* wird in der vorliegenden Untersuchung als ein *Sprachspiel* im Sinne Ludwig Wittgenstein und der an ihm orientierten *Sprechakttheorie* konzeptualisiert.<sup>4</sup> Um diesen Ansatz plausibel und nachvollziehbar zu machen, geht es im Weiteren zunächst darum, in groben Umrissen eine *Theorie der Sprechakte* (5.1.1) sowie die darauf aufbauende *Theorie der Dialogmuster* (5.1.2) darzustellen und zu erläutern. Sodann wird das Dialogmuster *Beratungsgespräch* im Rahmen dieses Paradigmas analysiert und beschrieben (5.2). Dabei geht es zunächst um eine generelle Charakterisierung dieses Dialogtyps, an die sich die Ausdifferenzierung von Subtypen des Dialogmusters *Beratungsgespräch* sowie die

---

<sup>4</sup> Es muss nachfolgenden Arbeiten vorbehalten bleiben, in einer theoretisch-methodologischen Auseinandersetzung die Überlegenheit dieses Ansatzes gegenüber alternativen Theoriekonzepten, etwa dem der Systemischen Beratung, wie sie u. a. in Barthelmes (2005) und Bamberger (2010) dargelegt ist, nachzuweisen.

Unterscheidung und Charakterisierung unterschiedlicher Typen von Beratungsstilen anschließen.

## 5.1 Handlungstheoretische Vorüberlegungen

### 5.1.1 Zur Theorie der Sprechakte

#### 5.1.1.1 Theoretisch-methodologische Grundannahmen

Mit den folgenden Äußerungen hat der amerikanische Sprachphilosoph John R. Searle in Anlehnung an John L. Austin und auf dem Hintergrund der Sprachphilosophie Ludwig Wittgensteins die so genannte Sprechakttheorie<sup>5</sup> etabliert und mit ihr einen Paradigmenwechsel in der Sprachwissenschaft eingeleitet:

„Die Grundeinheit der sprachlichen Kommunikation ist nicht, wie allgemein angenommen wurde, das Symbol, das Wort oder der Satz, oder auch das Symbol-, Wort- oder Satzzeichen, sondern die Produktion oder Hervorbringung des Symbols oder Wortes oder Satzes im Vollzug des Sprechaktes (...) die Produktion oder Hervorbringung eines Satzzeichens unter bestimmten Bedingungen stellt einen Sprechakt dar, und Sprechakte (...) sind die grundlegenden oder kleinsten Einheiten der sprachlichen Kommunikation.“<sup>6</sup>

Hatte die Linguistik *Sprache* bis dahin primär unter dem Gesichtspunkt ihrer historischen Genese und Entwicklung betrachtet bzw. sich mit der Analyse und Beschreibung der formalen Strukturen von Sätzen einer Sprache befasst oder deren soziale und regionale Varianten zum Gegenstand der Untersuchung gemacht, so gingen die Vertreter einer Sprechhandlungstheorie nunmehr dazu über, den *Handlungscharakter* von Sprache zu betonen. Dabei wurde und wird postuliert, dass es zwischen *Reden* und konkretem praktischen *Tun* keinen kategorialen Unterschied gibt.

Im Weiteren interessieren hier ausschließlich *verbale* Handlungen, wie sie exemplarisch unter (1) – (3) aufgelistet sind.

- (1) jemandem eine Information geben
- (2) jemand beraten
- (3) gemeinsam etwas planen

---

<sup>5</sup> Die Sprechakttheorie wurde in Austin (1962) begründet und von Searle (1969), (1975) und in zahlreichen nachfolgenden Studien ausgeformt und systematisiert. Den aktuellen Stand der Sprechakttheoretischen Forschung reflektiert u. a. Hindelang (2004).

<sup>6</sup> Searle (1969: 30).



Die systematische Erfassung, Analyse und Beschreibung solcher kommunikativen Aktivitäten erfolgt im Rahmen der Sprechakttheorie und der auf ihr basierenden linguistischen *Text- und Dialogforschung*.<sup>7</sup> Da hier nicht der Ort ist, auf die in den genannten linguistischen Disziplinen erzielten Forschungsergebnisse im Detail einzugehen, beschränke ich mich darauf, einige Essentials anzuführen, die für das Verständnis des Grundanliegens einer Theorie der Sprechakte wesentlich sind: Im Zentrum einer sprechhandlungstheoretischen Sprachanalyse steht die Auseinandersetzung mit folgenden zwei Fragen:

(F1) Was ist ein Sprechakt und wie werden Sprechakte analysiert und beschrieben?

(F2) Welche und wie viele Arten von Sprechakten können voneinander unterschieden werden?

### 5.1.1.2 Ein Konzept zur Analyse und Beschreibung von Sprechakten

Nehmen wir an, ein Ratgeber äußert im Verlauf eines Beratungsgesprächs gegenüber einem Ratsuchenden den folgenden Satz:

(ÄUSS) „Das Beste wäre es, wenn Sie sich an das Sozialamt wenden!“

Im Paradigma einer Theorie der Sprechakte wird postuliert, dass jemand, der eine solche Äußerung macht, einen Sprechakt ausführt, der wiederum im simultanen Vollzug der folgenden drei Teilakte besteht:

- lokutiver Akt
- illokutiver Akt
- perlokutiver Akt

Der *lokutive* Teilakt besteht darin, dass der Sprecher von (ÄUSS) Wörter der deutschen Sprache äußert und sie nach den (morphologischen, syntaktischen und semantischen) Regeln der deutschen Grammatik zu einer bedeutungsvollen Lautkette formt. Indem der Sprecher die Äußerung macht, vollzieht er zugleich einen *illokutiven* Akt, nämlich den der ‚Ratgebens‘: Die Äußerung des Satzes (ÄUSS) gilt konventionell als Vollzug einer Handlung des Ratgebens. Schließlich mag die Äußerung dazu führen, dass der Adressat, im gegebenen

---

<sup>7</sup> Exemplarisch sei hier auf die Studie von Franke (1990) hingewiesen.

Beispiel der Ratsuchende, überrascht, beglückt oder in anderer Form berührt ist. Wo dies der Fall ist, hat der Sprecher – nach Sprechhandlungstheoretischer Analyse – einen *perlokutiven* Teilakt ausgeführt. Er hat auf Seiten seines Gesprächspartners eine emotionale Wirkung hervorgerufen, die intendiert gewesen sein mag, aber nicht notwendigerweise auch beabsichtigt war: Perlokutive Effekte sind – anders als illokutive Effekte – nicht konventionell mit der Äußerung bestimmter Lautketten verbunden.

Eine Sprechhandlungstheorie macht es sich zur Aufgabe, für jeden Sprechakttyp, der zum Sprechhandlungs-Repertoire einer Sprachgemeinschaft gehört, eine Analyse und Beschreibung im Sinne des soeben angedeuteten Konzepts zu liefern. Um dies leisten zu können, muss natürlich erkundet werden, wie viele und welche Typen von Sprechakten in einer Kommunikationsgemeinschaft virulent sind, mit anderen Worten: es muss eine Taxonomie der Sprechakte entwickelt werden. Im folgenden Abschnitt wird andeutungsweise das Format einer solchen Sprechakttaxonomie dargelegt und erläutert.

### **5.1.1.3 Taxonomie der Sprechakte**

Nach einem in Searle (1975) unterbreiteten Vorschlag kann die Menge aller Typen von Sprechhandlungen den folgenden fünf Sprechaktklassen zugeordnet werden. Das entscheidende Zuordnungskriterium ist dabei der „illocutionary point“<sup>8</sup> eines Sprechakts, womit der *Zweck* gemeint ist, den ein Sprecher mit dem Vollzug einer bestimmten Sprechhandlung anstrebt:

#### *REPRÄSENTATIVE*

Beispiele: etwas behaupten, jemandem etwas mitteilen, jemand über etwas informieren, etwas feststellen, eine Vermutung äußern ...

Repräsentative Sprechakte werden vollzogen, um Aussagen über die Welt zu machen.

#### *DIREKTIVE*

Beispiele: jemand um etwas bitten, jemandem etwas befehlen, jemand anweisen, etwas zu tun oder zu unterlassen, jemandem etwas gebieten oder verbieten ...

---

<sup>8</sup> Searle (1975: 346). – Zu einer etwas anders gelagerten Klassifizierung gelangt Tomasello (2009, 99).

Direktive Sprechakte werden vollzogen, um einen Interaktionspartner dahin zu bringen, etwas Bestimmtes zu tun oder zu unterlassen.

### *COMMISSIVE*

Beispiele: jemandem etwas versprechen, jemandem etwas garantieren, jemand etwas zusichern, jemandem mit etwas drohen ...

Commissive Sprechakte werden vom Sprecher mit der Absicht ausgeführt, sich selbst auf ein bestimmtes Handeln in der Zukunft festzulegen.

### *EXPRESSIVE*

Beispiele: jemand loben, einen Tadel aussprechen, für etwas oder jemand schwärmen, über etwas oder jemand fluchen ...

Ihr wesentlicher Zweck besteht darin, Empfindungen des Sprechers zum Ausdruck zu bringen.

### *DEKLARATIVE*

Beispiele: jemand einstellen, jemand entlassen, jemand zu etwas ernennen, eine Veranstaltung eröffnen oder schließen ...

Mit dem Vollzug von Sprechhandlungen nach diesen Mustern, deren Realisierung einen bestimmten institutionellen Kontext voraussetzt, werden neue Sachverhalte in der Welt geschaffen.

Auf der Grundlage einer solchen Taxonomie der Sprechakte wurde in der sprechakttheoretischen Forschung sodann der Versuch unternommen, eine Typologie dialogischer Sprachspiele zu erstellen. Das Format einer solchen Typologie soll im folgenden Abschnitt kurz umrissen werden, nachdem zuvor die theoretisch-methodologischen Grundpostulate einer handlungstheoretischen Dialoganalyse erläutert und ein Konzept zur Analyse und Beschreibung von Dialogmustern im Rahmen eines solchen Paradigmas dargelegt wurde.

## **5.1.2 Zur Theorie der Dialogmuster**

### **5.1.2.1 Theoretisch-methodologische Grundannahmen**

In einer handlungstheoretisch orientierten Theorie der Dialogmuster wird angenommen, dass Gespräche als Realisierungsformen dialogisch strukturierter Handlungsmuster analysiert und beschrieben werden können. Dabei wird postuliert, dass es sich bei derartigen Handlungsmustern um beschreibungstheoretische Konstrukte handelt: Handlungsmuster als beschreibungstheoretische Konstrukte zu konzipieren, bedeutet, sie als vom Analytiker konstruierte Einheiten aufzufassen, die er zur Klassifizierung und Beschreibung faktischen Verhaltens benötigt. Ihnen kommt damit eine rein heuristische Funktion zu. Der wesentliche Grund, von einem so gearteten Handlungsmuster-Begriff auszugehen, ist der folgende: Äußerlich beobachtbares Verhalten stellt den einzigen empirischen Bestandteil einer menschlichen Handlung dar. Handlungen wiederum sind, nach einem Vorschlag von Lenk (1978), als ‚Interpretationskonstrukte‘, also als das Ergebnis der Deutung eines Verhaltens, anzusehen. Ihnen kommt somit ein anderer ontologischer Status als den beobachtbaren Verhaltensweisen zu. Um ein faktisches Verhalten als eine Handlung bestimmten Typs zu interpretieren, muss es „in einen Handlungszusammenhang gestellt und mit weiteren Handlungskonstituenten wie mit institutionellen Gegebenheiten, Normen, Konventionen, Zielzuschreibungen, Erwartungen usw. verknüpft (werden)“ (Lenk 1978: 304). Voraussetzung dafür wiederum ist, dass ein Überblick über Handlungsmuster besteht und dass Beschreibungen von Handlungsmustern vorliegen, in denen die zwischen beobachtbarem Verhalten und angestrebten Zielsetzungen bestehenden regelhaften Zusammenhänge expliziert sind. Handlungsmuster haben nach diesem Verständnis somit den Status von Konstrukten, die eine Interpretation und Beschreibung von menschlichen Verhaltensweisen als Handlungen bestimmten Typs allererst ermöglichen.

### **5.1.2.2 Taxonomie der Dialogmuster**

Die hier dargelegte Taxonomie der Dialogtypen, deren systematische Entwicklung an dieser Stelle natürlich nicht vollständig rekonstruiert werden kann<sup>9</sup>, basiert auf folgender Idee: Nicht nur den weiter oben betrachteten Sprechhandlungen, die von jeweils *einem* Sprecher realisiert werden, sind bestimmte Zwecksetzungen immanent. Auch dialogisch strukturierte Sprachspiele, also Interaktionen, an deren Realisierung zwei oder mehr Sprecher beteiligt

---

<sup>9</sup> Siehe dazu etwa Franke (1990, 62ff).

sind, lassen sich entsprechend den ihnen zugrunde liegenden kommunikativen Interessen der Interaktanten klassifizieren. Dabei können folgende Konstellationen ausdifferenziert werden:

#### *KOMPLEMENTÄRE DIALOGTYPEN*

Beispiele: Befragungen, Informationsgespräche, Beratungsgespräche, Beratschlagungen, Planungsgespräche ...

Charakteristisch für komplementäre Dialogtypen ist eine Kompatibilität zwischen den Zielvorstellungen der an solchen Gesprächen beteiligten Sprecher. So gilt beispielsweise für den Dialogtyp *Beratungsgespräch*, dass sein Zweck darin besteht, ein auf Seiten des Ratsuchenden bestehendes Problem zu lösen. Wer als Ratgeber an einem solchen Gespräch teilnimmt, weiß um diese Zwecksetzung und richtet sein kommunikatives Handeln daran aus.

#### *KOORDINATIVE DIALOGTYPEN*

Beispiele: Aushandlungsgespräche, Erörterungen, Aussprachen (zur Konfliktbeendigung) ...

Während für Dialoge des komplementären Typs gilt, dass das Handlungsziel eines der beteiligten Sprecher problemlos realisiert wird, liegt bei koordinativen Dialogtypen eine konfliktäre Ausgangssituation, also eine Interessendivergenz vor. Allerdings sind die an solchen Gesprächen Beteiligten bestrebt, zu einem Ausgleich ihrer Interessen zu gelangen. Dies ist etwa in Aushandlungsgesprächen der Fall, deren Sinn darin besteht, zu einem für alle Beteiligten akzeptablen Interessenausgleich zu gelangen.

#### *KOMPETITIVE DIALOGTYPEN*

Beispiele: Streitgespräche (Meinungsstreitgespräche, Anspruchsstreitgespräche) ...

Ebenso wie koordinative Dialogtypen sind auch kompetitive Dialogtypen dadurch gekennzeichnet, dass eine konfliktäre Ausgangssituation vorliegt, dass also die beteiligten Sprecher unterschiedliche Interessen verfolgen. Während aber für Dialoge des koordinativen Typs gilt, dass als Beteiligten sich bemühen, im Verlauf der Interaktion zu einem Ausgleich ihrer Interessen zu gelangen, ist für kompetitive Dialoge charakteristisch, dass die beteiligten Sprecher auf der einseitigen Durchsetzung ihrer je individuellen Ansprüche beharren.

Im Weiteren soll es nun darum gehen, ein Konzept zu entwickeln, das die anschließende Auseinandersetzung mit dem Dialogtyp *Beratungsgespräch* unter deskriptiv-analytischen Gesichtspunkten ermöglicht.

### **5.1.2.3 Ein Konzept zur Analyse und Beschreibung von Dialogmustern**

#### Einige Postulate

Für die folgenden Überlegungen sind die unter (1) – (3) formulierten theoretisch-methodologischen Postulate von entscheidender Bedeutung:

- (1) Eine Sprache sprechen ist eine Form von Handeln.
- (2) Sprachliche Handlungen können als Realisationen von Handlungsmustern beschrieben werden.
- (3) Für die Analyse und Beschreibung von Handlungsmustern ist die Kategorie des Handlungsziels von zentraler Bedeutung.

Zur Erläuterung: Im Rahmen des hier zugrunde gelegten sprachtheoretischen Paradigmas wird jedwede sprachliche Äußerung – sei sie mündlicher oder schriftlicher Art, sei sie monologisch oder dialogisch strukturiert – als eine Form von Handeln, genauer gesagt: als die Realisierung eines *Handlungsmusters* aufgefasst und beschrieben. Bei diesen Handlungsmustern kann es sich – wie bereits dargelegt – um Typen von (einfachen) Sprechakten, um Textmuster oder auch um dialogisch strukturierte Handlungsmuster handeln. Letztere werden als Dialogmuster (Dialogtypen, dialogisch strukturierte Sprachspiele) bezeichnet und im Weiteren ausschließlich berücksichtigt.

Wenn es darum geht, ein Analyse- und Beschreibungskonzept für Dialogmuster zu entwickeln, gerät unmittelbar die Kategorie des Handlungsziels in den Blick: Wer handelt, tut dies in der Regel mit der Absicht, einen bestimmten Zielzustand herbeizuführen (vgl. Tomasello 2009).. Dies gilt in gleicher Weise für sprachliche Handlungen, auch für dialogisch strukturierte Handlungsform, also für Dialogmuster. Wir können also sagen: Dialogmuster sind u. a. dadurch charakterisiert, dass mit ihrer Realisierung von den beteiligten Sprechern bestimmten Handlungsziele angestrebt werden. Dabei sei das Konzept des *Ziels* definiert als

ein antizipierter Zustand, der von den beteiligten Sprechern präferiert wird. Zur Veranschaulichung hier einige Beispiele:

- Dialogtyp: *Wegauskunftsgespräch* – Handlungsziel: Der Initiator des Dialogs kennt anschließend den Weg.
- Dialogtyp: *Prüfungsgespräch* - Handlungsziel: Die am Gespräch Beteiligten stellen fest, ob bzw. dass der Prüfling über das erforderliche Wissen in einem zuvor festgelegten Wissensgebiet verfügt.
- Dialogtyp: *Bekehrungsgespräch* - Handlungsziel: Der Bekehrende will seinen Gesprächspartner für den Beitritt zu einer Glaubens- oder Religionsgemeinschaft gewinnen.

#### Primäre vs. sekundäre Handlungsziele

Bei den in den Anschauungsbeispielen genannten Zielsetzungen handelt es sich jeweils um *primäre* Handlungsziele, also um Ziele, um derentwillen die Dialoge letztendlich geführt werden. Damit aber eine solche übergeordnete Zielsetzung verwirklicht werden kann, müssen in der Regel eine Reihe von untergeordneten Handlungszielen erreicht werden, die als Voraussetzungen für die Herbeiführung der primären Zielsetzung anzusehen sind. Konkret: Wenn es jemandes Bestreben ist, seinen Gesprächspartner im Rahmen eines Bekehrungsgesprächs für eine bestimmte Religionsgemeinschaft zu gewinnen, so muss er zunächst auf Seiten des zu Bekehrenden die Einsicht in die Notwendigkeit einer religiösen (Neu-)Orientierung wecken. Ist ihm dies gelungen, muss der Bekehrende sodann bestrebt sein, seinen Gesprächspartner für die Glaubensinhalte seiner Religion zu interessieren oder gar zu begeistern. Bleiben diese Bemühungen des Bekehrenden erfolglos, zeigt der zu Bekehrende also entweder kein Interesse an einer religiösen (Neu-)Orientierung oder findet er die ihm vermittelten Glaubensinhalte nicht attraktiv, hat der Bekehrende sein primäres Handlungsziel verfehlt. Das Erreichen sekundärer Handlungsziele ist also, so können wir sagen, wichtig für die Herbeiführung der übergeordneten Zielsetzung, und diese sekundären Handlungsziele lassen sich systematisch aus der primären Zielsetzung ableiten. Dass dies allerdings nicht für alle sekundären Handlungsziele gilt, dass es neben *obligatorischen* sekundären Handlungszielen auch *fakultative* sekundäre Handlungsziele gibt, wird nun zu erläutern sein.

### Obligatorische vs. fakultative sekundäre Handlungsziele

Die soeben anhand des Beispiels *Bekehrungsgespräch* veranschaulichten sekundären Handlungsziele sind obligatorische Ziele insofern, als – wie erläutert – die Erlangung der primären Zielsetzung nur möglich ist, wenn diese sekundären Ziele erreicht wurden. Anders verhält es sich mit Handlungszielen, wie sie im folgenden Katalog exemplarisch aufgelistet sind:

- Die am Gespräch beteiligten Sprecher wollen auf ihren jeweiligen Gesprächspartner einen guten (vertrauenswürdigen, kompetenten ...) Eindruck machen.
- Die am Gespräch beteiligten Sprecher bemühen sich um den Aufbau eines bestimmten Beziehungsverhältnisses (freundschaftlicher, kameradschaftlicher, kollegialer ... Art).

Bezogen auf diese sekundären Handlungsziele, die ich als *fakultative sekundäre Handlungsziele* bezeichnen möchte, können wir zweierlei feststellen: Erstens mag es für den positiven Verlauf eines Dialogs nach einem bestimmten Muster *vorteilhaft* sein, wenn und dass die Beteiligten erfolgreich in ihrem Bemühen sind, auf ihren jeweiligen Partner einen bestimmten Eindruck zu machen; allerdings ist die Verwirklichung dieser Ziele nicht Voraussetzung für die Herbeiführung der primären Zielsetzung. Zweitens lassen sich fakultative sekundäre Handlungsziele – anders als obligatorische sekundäre Handlungsziele – nicht systematisch aus der jeweiligen übergeordneten Zielsetzung ableiten. Mit anderen Worten: Welche Teilziele erreicht werden müssen, damit ein Bekehrungsgespräch, ein Beichtgespräch oder ein Interview erfolgreich verläuft, hängt unmittelbar davon ab, welche Zielzustände jeweils in Gesprächen nach solchen Mustern angestrebt werden; hingegen sind Zielsetzungen wie ‚einen guten Eindruck machen‘ oder ‚ein kameradschaftliches Verhältnis aufbauen‘ an keine spezielle übergeordnete Zielsetzung gebunden und können entsprechend in Dialogen nach äußerst verschiedenen Handlungsmustern angestrebt werden.

### Handlungsziele und Handlungsorganisation

Geht es um die Frage, wodurch die Strukturen von Gesprächen nach verschiedenen Mustern bestimmt werden, so kommt der Kategorie *Handlungsziel* entscheidende Bedeutung zu: Aus einer jeweils übergeordneten Zielsetzung, dem primären Handlungsziel, werden sekundäre Handlungsziele obligatorischer Art abgeleitet, die erreicht werden müssen, wenn das primäre



Handlungsziel, also der präferierte Zielzustand, herbeigeführt werden soll. Zum Zwecke der Realisierung dieser sekundären Handlungsziele wiederum werden von den beteiligten Sprechern Sequenzen von Sprechhandlungen spezifischer Art ausgeführt. In der folgenden Abbildung 2 sind diese Zusammenhänge noch einmal in schematischer Form dargestellt:

Primäres Handlungsziel		
Sekundäres, obligatorisches Handlungsziel (1)	sekundäres, obligatorisches Handlungsziel (2)	...
SpA1/S1 – SpA1/S2	SpA3/S1-SpA3/S2	...
SpA2/S1 – SpA2/S2	SpA4/S1-SpA4/S2	...

Abb.2: Schematische Darstellung des Zusammenhangs zwischen Handlungszielen und Handlungsorganisation in Dialogen

Die Eintragungen in der Abbildung 2 sind folgendermaßen zu lesen: Von einer übergeordneten, primären Zielsetzung, die je nach Dialogmuster variiert, sind obligatorische sekundäre Handlungsziele (unterschiedlicher Anzahl) systematisch abzuleiten. Diese sekundären Handlungsziele, die erreicht werden müssen, damit das primäre Ziel herbeigeführt werden kann, werden von den beteiligten Sprechern 1 und 2 (S1) und (S2) durch die Ausführung bestimmter Sprechakten (SpA) angestrebt.

Im Weiteren wird nun zu zeigen sein, dass und inwiefern die bislang angestellten Überlegungen für die Auseinandersetzung mit dem hier fokussierten Gesprächstyp *Beratungsdialo*g fruchtbar gemacht werden können.

## 5.2 Analyse und Beschreibung des Dialogmusters *Beratungsgespräch*

In den Ausführungen dieses Abschnitts wird es darum gehen, das Dialogmuster *Beratungsgespräch* in Form eines beschreibungstheoretischen Konstrukts zu explizieren. Eine solche Beschreibung beginnt – wie im vorherigen Abschnitt erläutert – mit einer Ausdifferenzierung der Zielstrukturen von Beratungsgesprächen, die im Rahmen einer generellen Charakterisierung des Dialogmusters *Beratungsgespräch* erfolgen soll (5.2.1). Im Abschnitt (5.2.2) wird gezeigt, wie die minimale Basisstruktur von Beratungsgesprächen im

Kontext gegebener Kommunikationssituationen variiert bzw. modifiziert und von zusätzlichen kommunikativen Handlungen beteiligter Sprecher ergänzt werden kann. Sodann wird dargelegt, dass das Dialogmuster *Beratungsgespräch* kein einheitliches Konstrukt ist, sondern dass eine Subklassifikation in Untertypen möglich und erforderlich ist. Die Auseinandersetzung mit dieser Problematik ist Gegenstand des Abschnitts (5.2.3). Schließlich geht es in (5.2.4) darum, zu zeigen, dass zum Sprachspiel des *Ratgebens* im Kontext eines Beratungsgesprächs auf unterschiedliche Weise realisiert werden kann, dass also verschiedene *Beratungsstile* ausdifferenziert werden können.

### **5.2.1 Generelle Charakterisierung des Dialogmusters *Beratungsgespräch***

In ihrem *Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe* unternehmen Ronald Lutz und Titus Simon den Versuch einer Charakterisierung dessen, was eine *Beratung* im Rahmen der Sozialen Arbeit ausmacht.

„Beratung ist der organisierte und bewusst herbeigeführte Ausgleich eines Wissensdefizits, das mitunter auch eine nicht situationsgerechte Einsicht in bestimmte Zusammenhänge zur Folge haben und insofern zur Problemgenese bzw. zur Problemverschärfung führen kann. Mit dem Beratungsangebot ist dabei (...) auch eine Einwirkung auf das Verhalten der Personen intendiert, die man im Beratungsprozess befähigen und qualifizieren will, sich ihrer Situation besser und selbständiger als zuvor zu stellen, um diese zu bewältigen. Beratung ist allerdings keine Therapie, die bewusst und gezielt auf eine Verhaltensänderung setzt. Sie ist aber auch mehr als eine reine Auskunft, die nur Fragen beantwortet. Beratung ermittelt in der Arbeit mit zu Beratenden die Probleme und klärt mit diesen die bestehenden und erschließbaren Möglichkeiten, diese anzugehen. Dabei vermittelt sie zugleich das fehlende Wissen, um genau dies sachgerecht und zielorientiert zu tun.“ (2007: 107).

Bemerkenswert an dieser Charakterisierung der Kommunikationsform der *Beratung* sind die folgenden drei Sachverhalte:

- Zum einen wird postuliert, dass es in einer Beratung darum gehe, ein auf Seiten des Ratsuchenden bestehendes Wissensdefizit zu beheben. Durch einen Wissenstransfer solle die Kompetenz des Ratsuchenden zur Lösung seines Problems erhöht werden (vgl. auch Rehtien 2004, 16, Ansen 2006, 11 sowie Ansen 2009, 132).

- Zweitens wird auf die Notwendigkeit einer Abgrenzung von *Beratung* gegenüber benachbarten Kommunikationsformen wie etwa *Therapiegespräch* oder *Auskunftsgespräch* hingewiesen.
- Schließlich wird gefordert, in der Beratung müsse es darum gehen, gemeinsam mit dem zu Beratenden das bestehende Problem zu erfassen sowie Möglichkeiten zu dessen Behebung zu erkunden.

Im Weiteren wird zu zeigen sein, dass die von Lutz/Simon dargebotene Charakterisierung des Sprachspiels *Beratung* bereits wesentliche Einsichten vermittelt, dass ihre Sprachspiel-Beschreibung insgesamt aber noch sehr informell gerät und dringend der Systematisierung und – vor allem – der theoretischen Fundierung bedarf, die im Folgenden erbracht werden soll.<sup>10</sup>

In einer Taxonomie der Dialogmuster, wie sie oben ansatzweise skizziert wurde, ist der Gesprächstyp *Beratungsgespräch* der Klasse der *komplementären* Dialogmuster zuzuordnen. Zur Begründung dieser Zuordnung wird man auf die Merkmale von Beratungsgesprächen abheben müssen, von denen im Folgenden die Rede sein soll.

Beratungsgespräche jedweder Art sind durch folgende Merkmale charakterisiert:

- Auf Seiten eines der beteiligten Sprecher, des Ratsuchenden, gibt es ein praktisches Problem, das er allein zu lösen nicht imstande ist, da er nicht über die erforderlichen Bestände an Handlungswissen verfügt.
- Sein Interaktionspartner, der Ratgeber, macht sich anheischig, dem Ratsuchenden bei der Lösung des anstehenden praktischen Problems behilflich zu sein.
- Das auf Seiten des Ratsuchenden bestehende praktische Problem ist gelöst, wenn der Ratsuchende weiß, was er tun (oder unterlassen) sollte, um einen von ihm präferierten Zustand herbeizuführen.

Zum besseren Verständnis dieser Charakterisierung und zur Abgrenzung von Beratungsgesprächen gegenüber benachbarten Dialogmustern, sollen nun einige Dichotomien erläutert werden. Zur Veranschaulichung der Erörterungen lege ich dabei die Beispieldialoge (1) – (6) zugrunde, in denen die folgenden Abkürzungen verwendet werden: (S1) = Sprecher 1; (S2) = Sprecher 2:

---

<sup>10</sup> Ähnliches gilt übrigens für die Darlegungen in Sickendiek/Engel/Nestmann (2008), Hamburger (2007) u. a.

- (1) S1: Können Sie mir erklären, warum mein Antrag von der Behörde abgelehnt wurde.  
 S2: Der Antrag wurde abgelehnt, weil wichtige Unterlagen fehlten.
- (2) S1: Mein Vermieter will mir die Wohnung kündigen. Wie kann ich das verhindern?  
 S2: Da gibt es viele Möglichkeiten: Sie könnten zum Beispiel ...
- (3) S1: Muss ich in diesem Antrag eigentlich alle Felder ausfüllen?  
 S2: Nein, nur die Felder, die mit einem Sternchen markiert sind.
- (4) S1: Was raten Sie mir: Soll ich den Antrag stellen?  
 S2: Ich meine, Sie sollten es tun, und zwar möglichst bald!
- (5) S1: Was soll ich nur machen, um möglichst bald wieder eine eigene Wohnung zu haben?  
 S2: Eine Möglichkeit dafür wäre, dass Sie ...
- (6) S1: Verdammt! Der Schlüssel ist abgebrochen! Wie kommen wir jetzt bloß ins Haus?  
 S2: Was hältst du davon, dass wir durchs Kellerfenster einsteigen?

### *Theoretisches vs. praktisches Problem*

Im Beispieldialog (1) bringt einer der Interaktanten ein so genanntes *theoretisches* Problem zur Sprache. Charakteristisch für Probleme dieses Typs ist, dass sie in dem Augenblick gelöst sind, in dem der Fragende etwas *weiß* oder *versteht*, in dem er also über das erforderliche *theoretische* Wissen verfügt (vgl. Brachman/Levesque 1985; Mandl 1989). Dialoge wie (1), in denen es um den Transfer von Beständen an theoretischem Wissen geht, könnte man als *Informationsgespräche*, *Auskunftsgespräche*, *Erklärungsgespräche* o. ä. bezeichnen.

Für ein Problem hingegen, wie es im Beispieldialog (2) thematisiert wird, gilt hingegen, dass es nur gelöst werden kann, indem man etwas *tut*, also dadurch, dass man praktisch *handelt*. Entsprechend könnte man sagen, dass in (5) von einem *praktischen* Problem die Rede, für dessen Lösung der Ratsuchende *Handlungswissen* benötigt (vgl. Möhn/Pelka 1984), also ein Wissen „das auf einen praktischen Zweck ausgerichtet ist“ (Keppler 1985: 144).

Dialoge wie (2), in denen es um die Erkundung und Erörterung von Möglichkeiten zur Lösung eines praktischen Problems geht, werden traditionell als *Beratungsgespräche* bezeichnet.

### *Verbindliches vs. nicht-verbindliches Handlungswissen*

Betrachten wir nun die Beispieldialoge (3) und (4) etwas näher. Festzustellen ist zunächst, dass es in beiden Dialogen um den Transfer von Handlungswissen zum Zwecke der Lösung eines anstehenden praktischen Problems geht. Allerdings unterscheiden sich (3) und (4) im Grad der Verbindlichkeit des eingeforderten bzw. vermittelten Handlungswissens: Im Beispieldialog (3) geht es um die Weitergabe *verbindlichen* Handlungswissens, u. z. insofern, als vermittelt wird, welches Handeln in einer bestimmten Situation oder unter bestimmten Bedingungen erlaubt, verboten oder vorgeschrieben ist, in denen also von bestehenden Regelungen, Gesetzen oder Vorschriften die Rede ist. Kennzeichnend für solche Dialoge ist, dass oftmals die Norm setzende Instanz genannt wird, von der festgelegt wurde, was unter bestimmten Bedingungen zu tun gestattet, untersagt oder vorgeschrieben ist, und dass sich in der Regel in solchen Dialogen keine Begründungen für die thematisierten Handlungen finden. Dialoge wie (3), die zum Zwecke der Einholung bzw. Vermittlung von Beständen an verbindlichem Handlungswissen geführt werden, können als *Aufklärungsgespräche*, *Instruktionsgespräche*, *Anleitungsgespräche* o. ä. bezeichnet werden (vgl. Franke 1997).

Im Beispieldialog (4) geht es hingegen um die Weitergabe von *nicht-verbindlichem* Handlungswissen: Vermittelt wird, was im Hinblick auf die Erlangung eines bestimmten Zielzustands erfahrungsgemäß zu tun bzw. zu unterlassen sinnvoll, ratsam oder zweckmäßig ist. Dabei gilt, dass der Interaktionspartner, von dem das Handlungswissen stammt, keine Gewähr dafür übernimmt oder übernehmen kann, dass die Umsetzung der von ihm angeratenen Handlung oder Handlungsschritte auch tatsächlich zur Verwirklichung eines vom Ratsuchenden angestrebten Zielzustands führt. Vermittelt werden somit Informationen, die einem Handelnden lediglich zur „Orientierung in der Handlungssituation“ (Böhme 1974: 148) dienen können und sollen. Die Bereitstellung solchen Wissens, das ein Ratsuchender benötigt, „um kompetent handeln zu können, um so handeln zu können, dass die eigenen Bedürfnisse, Wünsche, Interessen der Befriedigung, Erfüllung, Verwirklichung näher kommen“ (Hickethier 1976: 76), ist charakteristisch für alle Formen von Beratungsdialogen.

### *Einseitiges vs. beiderseitiges Problem*

Betrachten wir nun noch die Beispieldialoge (5) und (6). Für Dialog (5) gilt, dass einer und nur einer der beteiligten Sprecher, nämlich der Ratsuchende, ein praktisches Problem hat, zu dessen Lösung er sich Hilfe suchend an einen Ratgeber wendet. Für die Dauer der

Beratungskommunikation macht sich der Ratgeber das Problem seines Interaktionspartners zu Eigen, ohne dass deshalb aber das bestehende Problem zu einem *gemeinsamen* Problem würde! Dieser Sachverhalt ist wichtig und kann nicht nachdrücklich genug hervorgehoben werden: Ein Ratgeber mag sich noch so sehr mit den Belangen des Ratsuchenden befassen; dennoch gilt, dass nicht er, der Ratgeber, das Problem *hat*, sondern er *befasst* sich lediglich mit diesem Problem, das ausschließlich auf Seiten des Ratsuchenden besteht. Aufgrund dieses Merkmals können Beratungsgespräche von einem Dialog wie (6) unterschieden werden, der hier noch einmal angeführt werden soll:

(6) S1: Verdammt! Der Schlüssel ist abgebrochen! Wie kommen wir jetzt bloß ins Haus?

S2: Was hältst du davon, dass wir durchs Kellerfenster einsteigen?

Ist im Beispieldialog (5) von einem Problem die Rede, das ausschließlich auf Seiten eines der Interaktanten besteht, so können wir bezogen auf Dialog (6) davon sprechen, dass die beteiligten Sprecher ein *gemeinsames* Problem haben, um dessen Lösung sie sich bemühen. Eine solche Problem-Konstellation ist charakteristisch für Dialogmuster wie *Planungsdialog*, *Beratschlagung* u. ä. Die Notwendigkeit und Relevanz der Unterscheidung zwischen Dialogmustern wie *Beratungsgespräch* einerseits und *Beratschlagung* andererseits wird evident, wenn man sich folgenden Umstand vor Augen führt: Im Verlauf einer Beratungskommunikation mag irgendwann der Punkt erreicht sein, an dem der Ratgeber mit einer Äußerung wie (7) eingesteht, dass er, wie man umgangssprachlich sagt, ‚mit seinem Latein am Ende‘ ist, und mit der er dem Ratsuchenden empfiehlt, sich zur Lösung des anstehenden Problems an jemand Anderen zu wenden:

(7) Ich fürchte, ich kann Ihnen nicht wirklich weiterhelfen. Gehen Sie doch mal zu N.N.; vielleicht hat der noch ein paar gute Ideen!

Eine solche Äußerung, mit der sich der Ratgeber vom behandelten Problem löst, weil er zu seiner Lösung nichts beizutragen vermag, wäre im Rahmen einer Beratschlagungs-Interaktion schlechterdings undenkbar.

Die bisherigen Erörterungen haben gezeigt, dass es sinnvoll und notwendig ist, das dialogisch strukturierte Sprachspiel *Beratungsdialog* gegenüber benachbarten Dialogmustern abzugrenzen. Dabei wurden hier die folgenden Dialogmuster berücksichtigt:

- Informationsgespräche, Auskunftsgespräche, Erklärungsgespräche  
(dienen der Einholung bzw. Weitergabe von Beständen an theoretischem Wissen)
- Aufklärungsgespräche, Instruktionsgespräche, Anleitungsgespräche  
(dienen der Einholung bzw. Weitergabe von Beständen an verbindlichem Handlungswissen)
- Planungsdialoge, Beratschlagungen  
(dienen der Lösung eines praktischen Problems, das alle am Gespräch beteiligten Sprecher haben).

Abschließend bleibt anzumerken, dass die soeben *abgegrenzten* Dialogtypen natürlich keineswegs aus der weiteren Betrachtung *ausgegrenzt* werden dürfen. Es ist ein empirisches Faktum, dass im Rahmen komplexer Beratungskommunikationen immer mit Gesprächsphasen zu rechnen ist, in denen Informationen oder Auskünfte eingeholt und vermittelt werden, in denen Sachverhalte geklärt oder erklärt werden müssen, in denen der Ratgeber seinen Interaktionspartner darüber aufklärt, welches Handlungsprozedere vorgeschrieben ist, um einen bestimmten Zielzustand herbeizuführen, usw. Gleichwohl gilt, dass solche Sprachspiele im Kontext von Beratungskommunikationen wohl vorkommen *können*, aber nicht notwendigerweise auch realisiert werden *müssen*; mit anderen Worten: Sie sind nicht als konstitutiv für das Zustandekommen eines Gesprächs nach dem Dialogmuster *Beratungsdialog* anzusehen.

Im Weiteren befasse ich mich mit der Beschreibung der Konstituenten des dialogisch strukturierten Handlungsmusters *Beratungsgespräch*.

## **5.2.2 Strukturen der Beratungskommunikation**

### **5.2.2.1 Die minimale Basisstruktur einer Beratungskommunikation**

Für die folgenden Überlegungen gehe ich davon aus, dass das Dialogmuster *Beratungsgespräch* eine minimale Basisstruktur aufweist, wie sie in Abb. 3 dargestellt ist:

$$\boxed{\text{RF/S1}} + \boxed{\text{RS/S2}}$$

Abb.3: Minimale Basisstruktur des Dialogmusters *Beratungsdialo*

Die Eintragungen im Diagramm sind folgendermaßen zu lesen: Als Konstituenten der minimalen Basisstruktur des dialogisch strukturierten Handlungsmusters *Beratungsgespräch* sind die Ratfrage (RF) eines Sprechers S1 und der Ratschlag (RS) eines Sprechers S2 anzusehen. Eine solche Basisstruktur liegt dem Beispieldialog (8) zugrunde:

- (8) S1: Was kann ich bloß tun, damit ich meine Wohnung nicht verliere?  
S2: Sprechen Sie doch noch einmal mit Ihrem Vermieter!

Ich möchte im Folgenden davon sprechen, dass eine Sequenz wie in (8) den ‚dialogischen Kern‘ einer Beratungskommunikation ausmacht.

Betrachtet man nun aber die Strukturen und Verlaufsformen authentischer Beratungsgespräche, etwa die Verlaufsformen von Beratungsinteraktionen in der Sozialen Arbeit, so wird man feststellen, dass sich die an solchen Gesprächen beteiligten Sprecher in der Regel nicht auf die Realisierung der in Abb.3 dargestellten minimalen Basisstruktur eines Beratungsdialogs beschränken (können). Vielmehr weisen authentische Beratungsgespräche oftmals ein Maß an Komplexität auf, das es schwierig macht, die gesamte Interaktion als ein *strukturiertes* Kommunikationsereignis zu durchschauen. Wenn aber die Aufgabe darin besteht, ein Konzept zur Optimierung von Beratungsgesprächen in der Sozialen Arbeit zu entwickeln, so muss der Versuch unternommen werden, eben jene Sachverhalte systematisch zu rekonstruieren und zu beschreiben, die zu derartigen Komplizierungen führen.

### **5.2.2.2 Der Beratungsdialo** im Kontext gegebener Kommunikationssituationen

Für die folgenden Erörterungen lege ich das in Abbildung 4 dargestellte, sehr einfache Modell einer Kommunikationssituation zugrunde. Es soll dazu beitragen, dass in der Auseinandersetzung mit den oben thematisierten komplizierenden Sachverhalten Übersichtlichkeit gewährleistet ist:



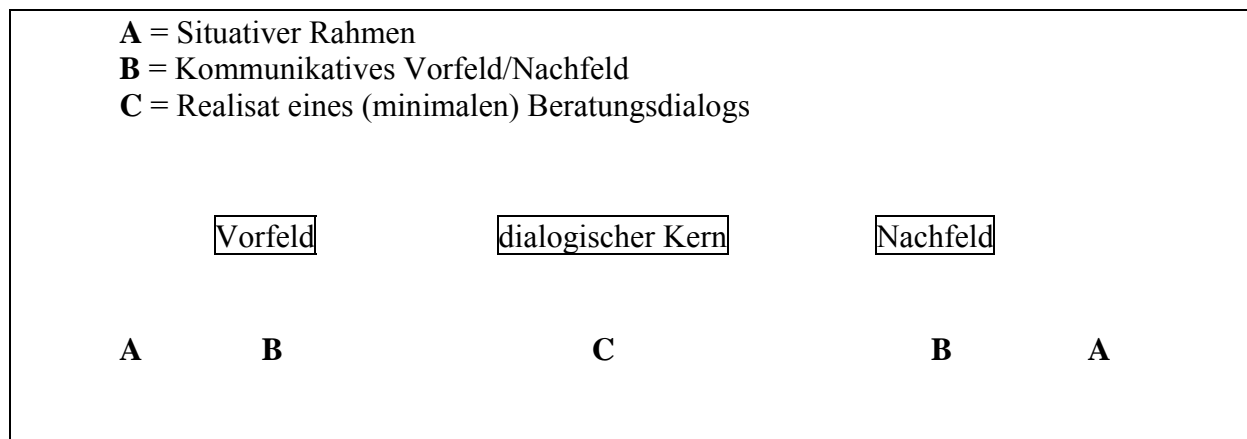


Abb.4: Einfaches Modell einer Kommunikationssituation

Worum es nun gehen muss, ist, die in den Feldern A, B und C auftretenden Typen von Sprechakten zu erkunden, also zu fragen, durch Sprechhandlungen welcher Art der situative Rahmen (Feld A) einer Beratungskommunikation konstituiert wird, welche Sprechakte im kommunikativen Vorfeld und Nachfeld (Feld B) des eigentlichen Beratungsdialogs zu erwarten sind, und wie schließlich der ‚dialogische Kern‘ einer Beratungskommunikation (Feld C) entfaltet und ausgestaltet werden kann. Wenn es gelingt, die in diesen Feldern zu erwartenden bzw. typischerweise realisierten Sprechhandlungen zu erfassen, so ist eine Grundlage geschaffen, auf der zum einen die Strukturen faktischer Beratungsgespräche beschrieben und Möglichkeiten zur Optimierung von Beratungsgesprächen in der Sozialen Arbeit erkundet werden können.

*Feld A: Situativer Rahmen*

Zu den Sprechhandlungen, die den Rahmen einer Kommunikationssituation konstituieren, gehören u. a.:

- a. Begrüßungsritualia: sich begrüßen; jem. willkommen heißen ...
- b. Bekanntmachungsritualia: sich jemandem vorstellen; sich einander vorstellen ...
- c. Höflichkeitsritualia: Komplimente machen; personenzentrierte Fragen stellen...
- d. Danksagungsritualia: sich bedanken (für die Gesprächsbereitschaft o. Ä.)
- e. Bereitschaftserkundende Sprachspiele: Sprechhandlungen zur Abklärung der prinzipiellen Handlungs- und Kooperationsbereitschaft von S2.

f. Verabschiedungsritualia: sich verabschieden, jem. verabschieden ...

Anzumerken ist zunächst, dass Sprechhandlungen, wie sie unter (a. – f.) aufgelistet sind, von den beteiligten Sprechern zur Schaffung eines *sozialen settings* ausgeführt werden oder werden können: Es ist üblich, am Beginn eines Gesprächs nicht gleich ‚mit der Tür ins Haus zu fallen‘, sondern zunächst diverse soziale Sprachspiele zu realisieren. Natürlich werden solche Handlungsmuster bei weitem nicht nur im Kontext einer Beratungskommunikation verwirklicht, sondern mit ihrem Vollzug ist auch in Kommunikationssituationen zu rechnen, in denen die beteiligten Sprecher ein Verkaufsgespräch, ein Interview, ein Prüfungsgespräch o. Ä. führen. Festzustellen ist ferner, dass zur Realisierung solcher Typen von Sprechakten unterschiedlichste Äußerungsformen zur Verfügung stehen, auf die hier natürlich nicht näher eingegangen werden kann. Schließlich sei darauf hingewiesen, dass die unter (a. – f.) genannten Sprechakttypen im Hinblick auf die Frage, wie die Beratungskommunikation mit Wohnungslosen optimiert werden kann, von unterschiedlicher Relevanz sind: Geht es bei Begrüßungs- oder Verabschiedungsritualia, bei Bekanntmachungs- oder Danksagungsritualia lediglich darum zu vermitteln, *dass* sie selbstverständlicher Teil einer Beratungsinteraktion sind, und *wie* sie angemessen zu realisieren sind, so können die unter (e.) genannten Sprachspiele zur Abklärung der prinzipiellen Handlungs- und Kooperationsbereitschaft des Gesprächspartners einen Sozialarbeiter, der in der Rolle eines Ratgebers agiert, durchaus vor größere Probleme stellen. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Beratungsdialo g mit dem Wohnungslosen vom Ratgeber initiiert wurde und der Wohnungslose selbst nur wenig oder gar keine Bereitschaft zeigt, sich an einer solchen Kommunikation zu beteiligen. Im Falle eines *ratgeber-initiierten Beratungsgesprächs*, auf das im nächsten Abschnitt noch näher einzugehen wird, kann eine erste kommunikative Aufgabe des Sozialarbeiters darin bestehen, im Rahmen einer eigenständigen ‚Motivationssequenz‘ den Wohnungslosen dazu zu bewegen, sich überhaupt auf ein Gespräch mit dem Sozialarbeiter einzulassen. Da dies bisweilen kein leichtes Unterfangen ist, kann es sinnvoll sein, Sozialarbeiter in der Herbeiführung einer prinzipiellen Kooperationsbereitschaft auf Seiten potenzieller Gesprächspartner in der Beratungskommunikation zu schulen. Bereits dies wäre ein veritabler Beitrag zur Optimierung der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen.

Nun wende ich mich den kommunikativen Aktivitäten im Vorfeld und Nachfeld des eigentlichen Beratungsgesprächs zu.

## *Feld B: Kommunikatives Vorfeld/Nachfeld*

Ist das *soziale setting* etabliert und haben beide Interaktanten ihre prinzipielle Bereitschaft zur Kooperation implizit oder explizit bekundet, so können nun im Vorfeld der eigentlichen Beratungskommunikation solche Sprechhandlungen ausgeführt werden, mit denen die spezifischen Voraussetzungen für die erfolgreiche Realisierung des Beratungsdialogs geschaffen werden sollen. Hierzu gehören Äußerungen, wie sie exemplarisch unter (9) aufgelistet sind:

- (9) a. S1: Könnte ich Sie mal etwas fragen?
- b. S1: Ich bräuchte da mal Ihren Rat.
- c. S1: Ich müsste mal mit Ihnen über meine Wohnung sprechen.

Mit Äußerungen wie (9a) oder (9b) gibt einer der Interaktanten, im gegebenen Fall der Ratsuchende, den *Zweck* seiner Dialoginitiative zu erkennen, lässt aber den eigentlichen *Gesprächsgegenstand* noch unspezifiziert. Entsprechend kann sein Gesprächspartner, S2, mit Äußerungen wie (9d) oder (9e) eine Spezifizierung des Gegenstands des Gesprächs einfordern:

- (9) d. S2: Worum geht es?
- e. S2: Was haben Sie auf dem Herzen?

Anders verhält es sich mit einer Äußerung wie (9c): Hier benennt S1 das Thema des von ihm erwünschten Gesprächs („über meine Wohnung“), gibt aber den *Zweck* seiner Dialoginitiative nicht zu erkennen. In einem solchen Fall hat Interaktant S2 die Möglichkeit, mit einer Äußerung wie (9f) oder (9g) seinen Gesprächspartner dazu zu bringen, den Sinn seiner Gesprächsinitiative zu explizieren

- (9) f. S2: Was ist mit Ihrer Wohnung? Gibt es ein Problem?
- g. S2: Kann ich etwas für Sie tun? Brauchen Sie meinen Rat?

Betrachten wir nun solche Sprechhandlungen, die im kommunikativen Nachfeld einer Beratungskommunikation ausgeführt werden können. Unter Punkt (10) sind zunächst einige Äußerungen zusammengestellt, die anschließend kurz kommentiert werden sollen:

- (10) a. S1: Ich denke, ich weiß jetzt, was ich tun muss.
- b. S2: Ich glaube, wir haben heute schon einige wichtige Punkte geklärt.
- c. S1/S2: Wir sollten uns bald mal weiter über das Thema unterhalten.
- d. S2: Über alles Weitere sprechen wir dann beim nächsten Mal.

e. S2: Beim nächsten Mal sollten wir dann folgende Punkte klären: ...

Mit einer Äußerung wie (10a) fasst Sprecher S1, der Ratsuchende, das Ergebnis des Beratungsgesprächs zusammen, das er als in thematischer und / oder funktionaler Hinsicht abgeschlossen betrachtet. Mit Äußerungen wie (10b) dagegen, die vom Ratgeber S2 gemacht werden könnten, zieht der Sprecher hingegen eher eine Art Zwischenbilanz. Sie ähneln Äußerungen wie (10c-10e) insofern, als sie auf eine nachfolgende Interaktion verweisen, in der die Behandlung des erörterten Problems fortgesetzt werden soll. Dabei kann die Vorstrukturierung der Folgekommunikation recht vage – wie in (10c) und (10d) – oder vergleichsweise präzise wie in Äußerung (10e) sein.

Abschließend sei angemerkt, dass die kommunikativen Aktivitäten von Ratsuchenden und Ratgeber im Vorfeld bzw. Nachfeld eines Beratungsgesprächs, wie sie hier kurz charakterisiert wurden, auch im Rahmen eigenständiger Interaktionsformen realisiert werden können, die dann als *Vorbesprechungen* (Vorgespräch) oder *Nachbesprechungen* (Bilanzgespräch) zu bezeichnen wären. Allerdings ist die Behandlung vorklärender Fragen bzw. die Bilanzierung erzielter Ergebnisse im Rahmen separater kommunikativer Einheiten eher bei komplexen Interaktionsformen wie Tarifverhandlungen, politischen Verhandlungen o. Ä. zu erwarten. In Beratungen in der Sozialen Arbeit sind sie dagegen in der Regel Teile der Beratungskommunikation, die dem eigentlichen Beratungsdiallog vorangestellt sind bzw. auf diesen Dialog folgen. Mit eben diesem Beratungsdiallog, dem *dialogischen Kern* der Beratungskommunikation, werde ich mich nun im Weiteren auseinandersetzen.

### *Feld C: Dialogischer Kern*

Als den *dialogischen Kern* einer – mehr oder minder komplexen - Beratungskommunikation bezeichne ich, wie oben dargestellt, die Sprechhandlungs-Abfolge  $\boxed{\text{RF/S1}}$  +  $\boxed{\text{RS/S2}}$

Ein empirisches Kommunikationsereignis kann somit dann als die Realisation des Handlungsmusters *Beratungsdiallog* klassifiziert wenn, wenn auf die Ratfrage eines Sprechers 1 (RF/S1) ein Ratschlag eines Sprechers 2 (RS/S2) folgt. Im Weiteren werde ich davon sprechen, dass Beratungsgespräche eine 1-phasige Basisstruktur aufweisen. Sie ähneln darin den *Wegauskunftsgesprächen* (S1: „Wie komme ich zum Bahnhof?“ – S2: „Geradeaus, dann links.“) und unterscheiden sich von Dialogmustern wie *Bekehrungsgespräch* oder *Aushandlungsinteraktion*, die per se eine komplexe(re) Grundstruktur aufweisen.

Nun verhält es sich aber so, dass Beratungsgespräche in der Sozialen Arbeit beinahe nie nur aus einer Sprechaktsequenz Ratfrage – Ratschlag bestehen. Mit anderen Worten: Die minimale Basisstruktur des dialogischen Handlungsmusters *Beratungsdialog* wird in authentischen Gesprächssituationen in der Regel auf vielfältige Weise variiert, sodass sich am Ende jene komplexen und bisweilen auch schwer zu durchschauenden Strukturen ergeben, die für Beratungskommunikationen in der Sozialen Arbeit, aber auch in anderen Kommunikationssituationen, charakteristisch sind.

Im Folgenden wird es nun darum gehen, diese unterschiedlichen Möglichkeiten zur Variation der Basisstruktur eines Beratungsdialogs aufzuzeigen und sie anhand von Beispielen zu erläutern. Dies geschieht in der Absicht, es den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern zu erleichtern, die Strukturen und Verlaufsformen faktischer Beratungsdiskurse besser zu durchschauen und so dafür zu sorgen, dass sie, wenn sie selbst an einem Gespräch als Rat gebende Person beteiligt sind, zu jeder Zeit wissen, auf welchem Stand sich die Beratungsinteraktion befindet und was sie als Nächstes tun könnten, sollten oder müssten, um das Gespräch voranzubringen und es zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen.

### Phasen-Expansion

Eine *Phasen-Expansion*, also die Erweiterung einer Phase kommt dadurch zustande, dass die am Dialog beteiligten Sprecher zusätzliche Sprechhandlungen ausführen. Für diese zusätzlichen Sprechakte gilt:

- Sie sind fakultativ im Hinblick auf das Zustandekommen eines Dialogs nach dem Muster *Beratungsdialog*. Mit anderen Worten: Sie *müssen* nicht vollzogen werden, damit ein Beratungsdialog zustande kommt.
- Sie *können* aber ausgeführt werden, um die Bedingungen für den erfolgreichen Abschluss des Beratungsgesprächs, also für die Erlangung des angestrebten Handlungsziels, zu optimieren.

Betrachten wir hierzu die Äußerungen unter (11):

(11) S1: a. Bei mir zuhause ist Feuer unterm Dach! Ich habe höllischen Ärger mit meinem Vermieter!

b. Was hab' ich nicht alles schon versucht, um wieder an eine Wohnung zu kommen!

S2: c. Wieso haben Sie Ärger mit dem Vermieter? Was ist denn da bei Ihnen los?

d. Was genau haben Sie denn schon unternommen, um Ihre Wohnsituation zu verbessern?

Bevor Sprecher S1 seine Ratfrage äußert, kann er zunächst mit Äußerungen wie (11a) die prekäre Situation, in der er sich befindet, generell charakterisieren. Alternativ dazu hat er die Möglichkeit, mit einer Äußerung, wie sie exemplarisch unter (11b) angeführt ist, seine bisherigen (vergeblichen) Bemühungen, das bestehende Wohnungsproblem zu lösen, zu referieren. Der in der Rolle eines Ratgebers agierende Sozialarbeiter wiederum kann seinerseits zunächst mit Hilfe Verständnis sichernder bzw. Verständnis vertiefender Frage wie (11c) – (11d) versuchen, sich einen Einblick in die gegebene Problemsituation bzw. einen Überblick über die Lösungsbemühungen von S1 zu verschaffen, bevor er seinerseits mit einem Ratschlag eine Möglichkeit zur Lösung des für den Ratsuchenden bestehenden Problems aufzeigt.

Dialogexpandierende Sprechhandlungen, wie sie hier exemplarisch unter (11a – d) genannt sind, können jenen Sprechakten, die das Dialogmuster konstituieren, also der Ratfrage von S1 und dem Ratschlag von S2, entweder vorangehen oder sich ihnen anschließen.

In der folgenden Abbildung 5 sind die prinzipiellen Positionen Dialog expandierender Sprechakte in schematischer Form dargestellt; außerdem ist die Fakultativität solcher Sprechhandlungen dadurch indiziert, dass sie in runden Klammern notiert sind:

$$(.../S1) + \boxed{\text{RF/S1}} + (.../S1) + (.../S2) + \boxed{\text{RS/S2}} + (.../S2)$$

Abb.5: Struktur einer Beratungskommunikation mit Phasen-Expansion

Die Darstellung in Abb. 5 ist wie folgt zu lesen: Sprecher S1, der Ratsuchende, hat die Möglichkeit, im unmittelbaren Vorfeld oder Nachfeld seiner Ratfrage  $\boxed{\text{RF/S1}}$  Sprechhandlungen auszuführen, mit denen er entweder das Bedrohliche seiner gegebenen Wohnungssituation darstellt, seine bisherigen, vergeblichen Bemühungen zur Lösung des anstehenden Problems referiert, oder anderes mehr. Ebenso hat der Rat gebende Sprecher S2 die Möglichkeit, im Umfeld seines Ratschlags  $\boxed{\text{RS/S2}}$  Sprechhandlungen zu realisieren, die dazu beitragen sollen, die auf Seiten seines Interaktionspartners gegebene prekäre

Wohnungssituation besser zu durchschauen, dessen bisherige Problemlösungsbemühungen zu erkunden, oder Anderes mehr.

Im Weiteren wende ich mich nun dem Phänomen der Komplizierung der Strukturen einer Beratungskommunikation durch Phasen-Addition zu.

### Phasen-Addition

Bei einer Phasen-Addition geht es darum, dass sich an die Realisation eines Dialogs nach einem bestimmten Muster, im gegebenen Fall des Musters *Beratungsdialog*, ein weiterer Dialog nach demselben Muster anschließt. Mit anderen Worten: die beteiligten Interaktanten spielen dasselbe dialogische Sprachspiel mehrfach, natürlich mit je neuen Themen, bei denen es sich um Aspekte des vom Ratsuchenden vorgebrachten Problems handelt. Zur Veranschaulichung sei hier der minimale Beratungsdialog (12) angeführt:

- (12) S1: Was soll ich bloß tun, damit ich wieder in meine alte Wohnung kann?  
S2: Sprechen Sie doch noch einmal mit Ihrem früheren Vermieter!

An einen solchen Minimaldialog kann sich eine Sequenz gleichen Typs, also ein weiteres Beratungsgespräch anschließen, das entweder durch eine ergänzende Ratfrage von S1 wie (12a) oder durch einen (fakultative) Hinweis des Ratgebers S2 wie (12b) initiiert wird:

- (12) a: S1: Und was mach ich, wenn der auf stur schaltet?  
S2: Na ja, dann könnten Sie ...  
b. S2: Kann natürlich sein, dass der nicht mehr mit sich reden lässt.  
S1: Und was mach ich dann?  
S2: ...

Denkbar ist, dass in einer derartig verketteten Sequenz von minimalen Beratungsdialogen alle relevanten Aspekte des auf Seiten von Sprecher S1 bestehenden Problems erörtert werden – sowohl die bereits bestehenden Detailprobleme als auch mögliche Probleme, die sich für den Ratsuchenden aufgrund der gegebenen prekären Situation ergeben könnten.

Von dem im vorherigen Abschnitt erörterten Phänomen der Phasen-Expansion unterscheidet sich die anhand des Dialogbeispiels (12) diskutierte Phasen-Addition insofern, als durch die in einer Phasen-Addition realisierten zusätzlichen Sprechhandlungen nicht die Voraussetzungen für eine effiziente Kommunikation geschaffen oder optimiert werden sollen; vielmehr werden weitere Diskursgegenstände, also Themen oder Teilaspekte eines Themas, eingebracht, aus deren Behandlung eine Erweiterung der gesamten Interaktion resultiert.

Abbildung 6 gibt die Struktur einer Beratungskommunikation mit Phasen-Addition in schematischer Form wieder. Dabei ist die Fakultativität der hinzugefügten Phase wiederum durch Umklammerung der entsprechenden Sprechhandlungssequenz angezeigt:

$$\boxed{\text{RF/S1} + \text{RS/S2}} + (\text{RF/S1} + \text{RS/S2}) + (\dots + \dots)$$

Abb. 6: Struktur einer Beratungskommunikation mit Phasen-Addition

Die Eintragung in Abb. 6 ist folgendermaßen zu lesen: An die Realisation eines Beratungsdialogs  $\boxed{\text{RF/S1} + \text{RS/S2}}$  kann sich in einer gegebenen Sprechsituation eine Interaktion anschließen, in der ein oder mehrere Beratungsdialoge nach dem gleichen Muster realisiert werden. Gegenstand solcher fakultativen Beratungsdialoge können Aspekte des vom Ratsuchenden eingebrachten Problems sein. Da es, wie im Kap. 2 erläutert, sowohl in Beratungen in ambulanten Einrichtungen als auch in Beratungen, die in stationären Einrichtungen durchgeführt werden, in der Regel um die Erörterungen komplexer Problemlagen geht, kann es nicht verwundern, dass das diskursstrukturelle Phänomen der Phasen-Addition in entsprechenden Beratungsgesprächen besonders häufig auftritt (vgl. Lutz/Simon 2007, 112ff. sowie Ansen 2007, 92ff.).

In den bisherigen Ausführungen ging es darum, solche Fälle vorzustellen und zu erläutern, in denen die Basisstruktur des dialogischen Sprachspiels *Beratungsdiallog* variiert wird, u. z. entweder durch die Anlagerung fakultativer Zusatzhandlungen (Phasen-Expansion) oder dadurch, dass dasselbe Dialogmuster *Beratungsgespräch* mehrfach realisiert wird.

Denkbar und in alltäglichen Beratungskommunikationen durchaus üblich ist aber auch der Fall, dass Realisationen von zwei (oder mehr) Dialogmustern bzw. von Konstituenten unterschiedlicher Dialogmuster in spezifischer Weise miteinander kombiniert werden. Mit derartigen Komplizierungen minimaler Beratungsdialoge befasse ich mich in den folgenden



Abschnitten, die den Diskurs-Phänomenen der *Phasen-Insertion* sowie der *Phasen-Verzahnung* gewidmet sind.

### Phasen-Insertion

Um eine *Phasen-Insertion* handelt es sich, wenn in einen Dialog nach dem Muster Beratungsgespräch ein Realisat eines anderen Dialogmusters eingebettet ist. Dabei kann der eingebettete Dialog in einem funktionalen oder thematischen Zusammenhang zur dominanten Beratungskommunikation stehen oder aber lediglich den akzidenteller Natur sein, also ohne jeden Bezug zur Beratungskommunikation.

Anhand zweier Beratungsdialoge, (13) und (14), möchte ich diese vergleichsweise abstrakte Charakterisierung des Diskurs-Phänomens einer Phasen-Insertion veranschaulichen:

(13a) S1: Ja, also, äh, ich suche händeringend nach einer Bleibe; aber ...

S2: Entschuldigung, macht es Ihnen etwas aus, wenn ich mir Notizen mache?

S1: Nee, gar nicht; machen Sie man.

S2: Ja, danke; also erzählen Sie doch mal: Was genau ist Ihr Problem?

Im Beispieldialog (13a) wird die Dialoginitiierung des Ratsuchenden S1 von einer Frage des Sozialarbeiters unterbrochen, die keinen direkten Zusammenhang zum Beratungsgeschehen aufweist. Nachdem der Ratsuchende die Bitte seines Interaktionspartners positiv beschieden hat, kann der eigentliche Beratungsdialog fortgesetzt werden.

Ähnlich verhält es sich im Beispieldialog (13b). Von (13a) unterscheidet sich (13b) allerdings darin, dass die eingebettete Sequenz vom Ratsuchenden initiiert wird:

(13b) S2: Herr N.N.; wir wollen also heute mal über Ihre Wohnsituation sprechen.

S1: Äh, Sie sind neu hier, nicht? Ich hab Sie hier noch nie gesehen.

S2: Ja, stimmt; ich bin noch nicht lange hier.

... Also, wie schaut das aus bei Ihnen: Wo wohnen Sie zurzeit?

Für beide Dialoge, (13a) und (13b), gilt, dass die eingebetteten Sequenzen, die hier durch Umrandung hervorgehoben sind, zum eigentlichen Beratungsgeschehen weder in einem funktionalen noch in einem thematischen Zusammenhang stehen. Entsprechend werden bzw. müssen beide Interaktanten darauf bedacht sein, dass derartige Phasen-Insertionen nicht zu häufig vorkommen und die eingebetteten Phasen nicht zu umfangreich geraten, um den Fortgang des Beratungsdialogs und dessen erfolgreichen Abschluss nicht zu gefährden.

Betrachten wir nun die Beispieldialoge unter (14a) und (14b):

(14a) S1: Ich könnte zu meiner Familie zurück. Aber ich weiß echt nicht, ob ich das machen soll. Was meinen Sie?

S2: Wie ist denn die Situation in Ihrer Familie momentan. Erzählen Sie doch mal.

S1: Na ja, also meine Frau lebt ja jetzt getrennt von mir. Aber sie meint, ich könnte ja ...

S2: Also, unter diesen Bedingungen glaube ich, das Beste wäre, wenn Sie Folgendes machen: ...

In (14a) initiiert der Rat gebende Sozialarbeiter S2 im Anschluss an die Ratfrage von S1 eine Sequenz, in der es darum geht, solche Informationen einzuholen, die S2 benötigt, um auf die von seinem Gesprächspartner gestellte Ratfrage antworten zu können. Zwischen der eingebetteten Sequenz, die wiederum durch Umrandung gekennzeichnet ist, und dem übergeordneten Beratungsgeschehen besteht somit ein funktionaler und thematischer Zusammenhang: S2 sieht sich nur imstande, die Ratfrage von S1 zu beantworten, wenn er zusätzliche Informationen erhält, um die er in der eingebetteten Zwischensequenz bittet.

Weiter oben, nämlich im Abschnitt 5.2.1, ging es darum, das dialogisch strukturierte Sprache *Beratungsdialo*g durch Abgrenzung gegenüber benachbarten Dialogmustern zu charakterisieren. Dabei zeigte es sich, dass Beratungsdialoge u. a. von den hier noch einmal kurz aufgelisteten Sprachspielen zu unterscheiden sind:

- Informationsgespräche, Erklärungsgespräche usw. (zum Zwecke der Lösung theoretischer Probleme bzw. des Transfers von Beständen an theoretischem Wissen)
- Instruktionsgespräche. Aufklärungsgespräche usw. (zum Zwecke des Transfers von Beständen an verbindlichem Handlungswissen)

- Beratschlagungen, Planungsgespräche (zum Zwecke der Lösung praktischer Probleme)

Nunmehr können wir sagen, dass Dialoge nach allen diesen Mustern geeignet sind, im Prozess einer Phasen-Insertion in ein Beratungsgeschehen integriert zu werden und in diesem Rahmen den Status einer funktionalen Phase zu erhalten. Im 2. Kapitel der vorliegenden Arbeit, in dem es um die Charakterisierung der Beratung in ambulanten und stationären Einrichtungen ging, haben wir gesehen, dass es in einer Beratungskommunikation durchaus üblich, ja sogar der Normalfall ist, dass im Rahmen eingebetteter Informations- oder Aufklärungssequenzen der Wohnungslose über bestehende Übernachtungsmöglichkeiten, über Einrichtungen zur Sucht- oder Schuldenberatung o. Ä. ins Bild gesetzt wird. Dass dabei die Initiative zur Realisierung einer solcher Phasen natürlich nicht nur – wie in (14a) – vom Rat gebenden Sozialarbeiter, sondern ebenso vom Ratsuchenden ausgehen kann, soll anhand des Beispieldialogs (14b) veranschaulicht werden:

(14b) S2: Sie könnten ja, wie Sie sagen, zu Ihrer Familie zurückkehren, um wieder ein Dach über dem Kopf zu haben.

S1: Das ist schon richtig. Aber ich kann mich so schlecht entscheiden.

Können wir mal zusammen darüber nachdenken, ob das wirklich das Beste für mich ist?

S2: Ja, sicher! Also, das hätte schon mal den Vorteil, dass Sie ...

S1: Ja, okay, ich lass mir das mal durch den Kopf gehen.

Im Anschluss an einen vom Ratgeber unterbreiteten Vorschlag zur Lösung des anstehenden Problems initiiert der Ratsuchende S1 in (14b) eine Sequenz, in der es darum gehen soll, die Geeignetheit dieses Vorschlags gemeinsam zu erörtern. Derartige Erörterungs-Sequenzen sind im Rahmen einer Beratungskommunikation durchaus üblich, wenngleich sie – das muss an dieser Stelle betont werden – nicht als konstitutiv für das Zustandekommen eines Beratungsdialogs anzusehen sind: Eine Diskussion über einen (vom Ratsuchenden oder Ratgeber eingebrachten) Vorschlag *kann* im Rahmen einer Beratungs-Interaktion stattfinden, *muss* es aber nicht. Wenn aber eine solche Auseinandersetzung zustande kommt, kann es darum, die Qualität des Vorschlags oder Ratschlags nach den folgenden Bewertungskriterien zu beurteilen:

- Ist die vorgeschlagene oder angeratene Handlung vom Ratsuchenden realisierbar (Gesichtspunkt der Praktikabilität)?
- Ist die vorgeschlagene oder angeratene Handlung geeignet, das für den Ratsuchenden bestehende Problem tatsächlich zu lösen (Gesichtspunkt der Problemlösungspotenz)?
- Ist die vorgeschlagene oder angeratene Handlung von der Art, dass sie den Wünschen und Vorstellungen des Ratsuchenden entspricht (Gesichtspunkt der Wünschbarkeit)?

Wird eine eingebettete Sprechaktsequenz im Verlauf der Beratungskommunikation abgeschlossen, gelingt es den beteiligten Sprechern also, sich hinsichtlich des erörterten zusätzlichen Aspekts zu verständigen, sodass der eigentliche Beratungsdialog fortgesetzt werden kann, so könnte man davon sprechen, dass aus der Einbettung einer Sequenz eine *diskontinuierliche Realisation* des Beratungsdialogs resultiert, wie sie in der folgenden Abbildung 7 in schematischer Form dargestellt ist:

Eröffnung des Beratungsdialogs	(dys)funktionale Zwischensequenz	Fortsetzung des Beratungsdialogs
--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

.....  
 diskontinuierlich realisierter Beratungsdialog

Abb.7: Struktur eines diskontinuierlich realisierten Beratungsdialogs

Die Eintragung in der Abbildung 7 ist folgendermaßen zu lesen: Ein Beratungsdialog ist dann *diskontinuierlich realisiert*, wenn von den beteiligten Sprechern eine Zwischensequenz eingelagert wird, durch die die konstitutiven Elemente der Beratungsinteraktion voneinander getrennt werden. Besteht zwischen der eingebetteten Zwischensequenz und dem eigentlichen Beratungsgeschehen ein thematischer oder funktionaler Zusammenhang, so kann die eingebettete Sequenz als *funktional* bezeichnet werden. Im anderen Fall handelt es sich um eine *dysfunktionale* Zwischensequenz.

Einen Sozialarbeiter, der in der Rolle eines Ratgebers fungiert, können insbesondere dysfunktionale Zwischensequenzen vor große Probleme stellen: Einerseits muss er daran interessiert sein und darauf achten, dass der Beratungsdialog einen reibungslosen Verlauf nimmt und zum erwünschten Resultat führt; andererseits darf er seinen Gesprächspartner, den Rat suchenden Menschen, nicht vor den Kopf stoßen, indem er ihm zu verstehen gibt, dass dessen Gesprächsinitiative – etwa der Versuch, eine Plauderei über private Angelegenheiten

zu initiieren – einer zügigen Problembehandlung abträglich ist und dessen ‚nicht zur Sache gehört‘.

Vergleichbare Schwierigkeiten können sich für den Rat gebenden Sozialarbeiter ergeben, wenn es im Verlauf einer komplexen Beratungskommunikation zu einer ‚Verzahnung‘ des Beratungsdialogs mit einem Realisat eines anderen Dialogmusters kommt. Mit diesem Diskurs-Phänomen setze ich mich im folgenden Abschnitt auseinander.

### Phasen-Verzahnung

Von einer *Phasen-Verzahnung* soll dann gesprochen werden, wenn die am Dialog beteiligten Sprecher unterschiedliche dialogisch strukturierte Sprachspiele spielen: Realisiert S1 solche Sprechhandlungen, die als spezifische Züge des Dialogtyps 1 (DT1) anzusehen sind, führt sein Gesprächspartner S2 dagegen konstitutive Züge nach einem anderen Dialogmuster (DT2) aus. Umgangssprachlich würde man davon sprechen, dass S1 und S2 ‚aneinander vorbei reden‘.

Betrachten wir hierzu den Beispieldialog (15).

- (15) S1: Wir wollen uns heute also noch mal darüber unterhalten, wie Sie wieder eine feste Bleibe bekommen.
- S2: Ich hab’, ehrlich gesagt, schon längst die Hoffnung aufgegeben, dass das noch mal was wird.
- S1: Sie sollten jetzt nicht mutlos werden! Also, was können wir da machen? Haben Sie schon mal daran gedacht ...?
- S2: Nicht mutlos werden! Sie haben gut reden! Wenn Sie durchgemacht hätten, was ich alles durchmachen musste, dann wären Sie auch verzweifelt.
- S1: Ich verstehe Sie ja; aber trotzdem sollten wir gemeinsam versuchen, ...
- S2: Was verstehen Sie? Können Sie sich überhaupt in meine Lage versetzen?
- S1: ...

Offensichtlich ist, dass Sprecher S2 das Bemühen seines Gesprächspartners S1, ein Beratungsgespräch zu initiieren, unterläuft, indem er seinerseits Sprechhandlungen nach Mustern wie *sich beklagen, sich beschweren, jammern* ausführt oder er gar dazu übergeht,

seinen Interaktionspartner zu beschimpfen, ihm Vorhaltungen zu machen und dergleichen mehr.

Die Verzahnung von Dialogen nach unterschiedlichen Mustern führt in der Regel dazu, dass alle Beteiligten frustriert sind, da sich ihre Erwartungen an den Verlauf des Gesprächs nicht erfüllen – es sei denn, dass einer der Beteiligten, im gegebenen Beispieldialog (15) etwa Sprecher S2, es geradezu darauf angelegt hatte, die Beratungsbemühungen des Sozialarbeiters zu boykottieren.

Das hier aufgezeigte Phänomen der Phasen-Verzahnung ist insbesondere in asymmetrischen Kommunikationssituationen verbreitet, in denen einer der beteiligten Sprecher eine institutionell oder anders begründete Dominanzposition einnimmt. Dies ist etwa in Arzt-Patienten-Kommunikationen, in Gesprächen zwischen Bürgern und Behördenvertretern, in Lehrer-Schüler-Gesprächen oder in psychotherapeutischen Einrichtungen der Fall. Empirische Untersuchungen derartiger Gespräche haben gezeigt, dass der jeweils ‚überlegene‘ Gesprächspartner oftmals nicht bereit ist, auf die Beiträge seines Interaktionspartners einzugehen, sondern dass sein Interesse darauf gerichtet ist, den anstehenden Sachverhalt möglichst zügig und effektiv zu behandeln (Wahmhoff/Wenzel 1979). In der Sozialpsychologie spricht man in derartigen Fällen von *pseudokontingenter Interaktion* (Jones/Gerard 1967).

Ein Sozialarbeiter, der mit einer Vielzahl von Problemfällen befasst ist und eventuell noch unter hohem Zeit- und Erfolgsdruck arbeitet, steht natürlich in der Gefahr, solche Beiträge seines Gesprächspartners, die – vermeintlich oder tatsächlich – nichts zur Lösung des anstehenden Problems beitragen, einfach zu ignorieren oder gar zu versuchen, den Gesprächspartner zur Raison zu bringen. Dies gilt umso mehr, wenn sich der Rat gebende Sozialarbeiter mit Vorwürfen oder Beschimpfungen konfrontiert sieht oder sich sein Interaktionspartner – wie im Beispieldialog (15) – aufs Jammern oder Lamentieren verlegt. Gleichwohl ist der Sozialarbeiter gehalten, alles dafür zu tun, dass sich der Ratsuchende als Persönlichkeit respektiert sieht und zu versuchen, die Erörterung des anstehenden Sachverhalts fortzusetzen, ohne seinem Gesprächspartner das Gefühl zu geben, er spiele bei der Lösungsfindung keine Rolle.

Eine Voraussetzung dafür, dass dem Sozialarbeiter dies gelingt, ist, dass ihm die hier angesprochenen Diskursphänomene *bewusst* sind, dass er auf sie *vorbereitet* ist und dass er

weiß, wie er sich im gegebenen Fall zu verhalten hat. Mit anderen Worten. Er benötigt Strategien, die es ihm ermöglichen, mit kritischen Phasen in Beratungskommunikationen konstruktiv umzugehen, sie zu überwinden und das eigentliche Beratungsgespräch im Sinne des Ratsuchenden zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.

### *Zusatzkategorien*

In den bisherigen Ausführungen dieses Kapitels haben wir uns mit solchen Sprechhandlungen im Rahmen einer Beratungskommunikation befasst, die sich systematisch klassifizieren und beschreiben lassen, u. z.

- als Sprechakte zur Etablierung oder Auflösung eines *sozialen settings*
- als Sprechakte im Vorfeld oder Nachfeld des eigentlichen Beratungsdialo
- als Phänomene der Variation der Basisstrukturen von Beratungsdialogen.

Nunmehr soll es nun darum gehen, unter dem Label *Zusatzkategorien* weitere Diskursphänomene zu erfassen, die keinen systematischen Status im Kontext einer Beratungskommunikation haben, sondern die generell an unterschiedlichen Stellen in Dialogen nach verschiedenen Mustern, entsprechend also auch in Beratungsdialogen auftreten können. Hierbei handelt es sich um

- Sprechhandlungen zur Dialogorganisation
- Rezeptionssignale und Kurzkommentierungen
- Verständnissichernde Sprechhandlungen
- Aktivitäten zur Imagepflege
- Aktivitäten zur Beziehungsgestaltung

Betrachten wir zunächst die unter (16) zusammengestellten Äußerungen. Sie können als Realisationsformen von Sprechakten angesehen werden, die zum Zwecke der *Dialogorganisation* ausgeführt werden:

- (16) S1/S2: a. Ich würde gern mal etwas dazu sagen: ...  
b. Könnten Sie sich mal bitte dazu äußern?  
c. Ich fürchte, wir sind etwas vom Thema abgekommen.

- d. Also, wir sind jetzt so verblieben, dass ...
- e. Worum es bei unserem Treffen geht, ist ja, das wir versuchen wollen, ...
- f. Ich fürchte, wir kommen nicht wirklich voran. Das bringt so nichts.

Für alle Sprechhandlungen unter (16) gilt zunächst, dass sie im Rahmen einer Beratungskommunikation prinzipiell sowohl vom Ratsuchenden als auch vom Ratgeber ausgeführt werden können. Dabei werden Äußerungen wie (16a) und (16b) zu dem Zweck der Verteilung des Rederechts gemacht: Insbesondere im Rahmen einer institutionellen Kommunikation ist es üblich, dass sich die beteiligten Sprecher darüber verständigen, wer zum gegenwärtigen Zeitpunkt das Rederecht hat, wie das Rederecht prinzipiell vergeben wird u. a. m. Sprechhandlungen wie (16c) und (16d) werden demgegenüber ausgeführt, um den thematischen Zusammenhang des Gesprächs zu gewährleisten bzw. wieder herzustellen. Mit einer Äußerung wie (16c) wird dabei thematische Kohärenz eingeklagt, während mit (16d) eine Art von ‚Zwischenbilanz‘ gezogen wird, um die bislang erzielten Ergebnisse des Gesprächs festzuhalten. Schließlich werden mit Äußerungen wie (16e) und (16f) Fragen und Probleme im Zusammenhang der Realisierung des angestrebten Handlungsziels thematisiert. In Äußerungen wie (16e) wird das Ziel der Interaktion (noch einmal) expliziert, während in (16f) die Befürchtung artikuliert wird, das Ziel der Interaktion könne verfehlt werden. Sprechhandlungen wie (16e-f) dienen zumeist als Appelle, sich darauf zu besinnen, dass die Zusammenkunft der Gesprächspartner zu einem zuvor definierten Zweck erfolgt und sich alle Beteiligten bemühen sollten, das vereinbarte Ziel auch zu erreichen.

Unter (17) sind solche Äußerungen aufgelistet, die man als *Rezeptionssignale* bzw. als *Kurzkommentierungen* bezeichnen könnte:

- (17) a. S1/S2: Okay. / Ja. / Hm. / Ich verstehe ...
- b. S1/S2: Wirklich? / Oh, mein Gott! / Das kann doch nicht wahr sein! / Wie schön! ...
- c. S1/S2: Das muss Sie hart getroffen haben! / Da waren Sie sicher erst einmal fassungslos, nicht? / Das ist sicher eine große Erleichterung für Sie!
- d. S1/S2: Schwierige Frage! / Da muss ich mal überlegen. / Lassen Sie mich nachdenken.



Äußerungen wie (17a) dienen in erster Linie zu dem Zweck, dem Gesprächspartner anzuzeigen, dass man seinen Gesprächsbeiträgen aufmerksam folgt. Eine ähnliche Funktion kommt den Kurzkomentierungen in (17b) zu. Mit ihnen wird allerdings dem jeweiligen Gesprächspartner zusätzlich indiziert, dass und wie sehr man von dessen Äußerungen emotional beeindruckt ist. Von der Bereitschaft und der Fähigkeit eines Interaktanten, sich in die Lage seines Gesprächspartners hineinzusetzen, zeugen Äußerungen wie (17c). Derlei Gesprächsbeiträge indizieren also die *empathischen Fähigkeiten* eines der beteiligten Sprecher. Schließlich verschafft sich ein Interaktant mit Äußerungen, wie sie unter (17d) exemplarisch zusammengetragen sind, Bedenkzeit oder Zeit zum Überlegen. Mit solchen Äußerungen wird somit die Ausführung von Sprechhandlungen, die als konstitutiv für Beratungsdialoge anzusehen sind, hinausgezögert.

Wenden wir uns nun den Äußerungen unter (18) zu. Es handelt sich dabei um exemplarische Realisierungsformen solcher Sprechhandlungen, die von den beteiligten Sprechern zum Zwecke der *Verständnissicherung* (18a-d) bzw. der *Verständnisvertiefung* (18d-f) vollzogen werden können:

- (18) S1/S2: a. Wie bitte? / Was haben Sie gesagt? / Ich habe Sie nicht verstanden ...  
b. Wollen Sie damit sagen, dass ...? / Habe ich Sie richtig verstanden ...?  
c. Sie haben mich missverstanden! / Ich sagte nicht (P), sondern (P')!  
d. Sollten Sie etwas nicht verstehen, sagen Sie mir bitte Bescheid.<sup>11</sup>  
e. Könnten Sie das bitte noch etwas erläutern? / Das müssen Sie mir etwas näher erklären! / Was bedeutet das nun konkret?  
f. Wenn Sie erlauben, möchte ich das noch ein wenig erläutern. / Ich möchte das an einem Beispiel noch klarer machen ...

Während es bislang durchweg möglich war, anhand von exemplarischen Äußerungsformen die hier ausdifferenzierten Gesprächskategorien zu veranschaulichen, also zu sagen, welche Äußerungen geeignet sind, um Vorstellungsritualia zu realisieren, um Fragen der Dialogorganisation zu klären, Verständnissicherung zu betreiben etc., gilt dies nicht – oder zumindest nicht im vergleichbaren Maße – für jene verbalen oder nonverbalen Aktivitäten,

---

<sup>11</sup> Äußerungen wie (18d) könnten natürlich auch zur Kategorie jener Sprechhandlungen gerechnet werden, die zum Zwecke der Dialogorganisation vollzogen werden.

die zum Zwecke der Imagepflege bzw. der Beziehungsdefinition realisiert werden können. Dabei seien unter das Konzept *Imagepflege* all jene Bemühungen subsumiert, mit denen ein Sprecher darauf abzielt,

- seinen jeweiligen Gesprächspartner dazu zu bewegen, ihn hinsichtlich der Person (des Charakters, der Fähigkeiten, der Kenntnisse usw.) in bestimmter Weise einzuschätzen oder zu bewerten (Kohl 1986, 61) bzw.
- seinen jeweiligen Gesprächspartner glauben zu machen, dass er, der Sprecher, ihn, den Interaktionspartner, so einschätzt oder bewertet, wie er glaubt, dass der Gesprächspartner eingeschätzt oder bewertet werden möchte.

Es versteht sich, dass es an dieser Stelle nicht möglich ist, auch nur andeutungsweise die Fülle der Möglichkeiten aufzuzeigen, die den Interaktanten zur Realisierung dieser Ziele zu Gebote stehen. Hier soll es genügen, drei Sachverhalte anzusprechen, deren systematische Bearbeitung nachfolgenden Untersuchungen vorbehalten bleiben muss:

- Um seriöse und theoretisch fundierte Antworten auf die Frage zu bekommen, wie es gelingen kann, sich ein bestimmtes Image zu verschaffen, ein beschädigtes Image zu ‚reparieren‘, sich ein anderes Image zuzulegen oder das Image eines Interaktionspartners zu wahren, bedarf es umfassender interdisziplinärer Anstrengungen, in denen Forschungsergebnisse soziologischer, sozialpsychologischer und linguistischer Provenienz zu berücksichtigen wären.
- Zur Analyse und Beschreibung der Praxis des *face-work* (Goffman 1967) reicht es naturgemäß nicht hin, sich mit den Strukturen und Abläufen nur eines Beratungsgesprächs zu befassen, wie es hier aus methodologischen Gründen geschieht. Image-Arbeit ist ein diskursübergreifendes Phänomen und bedarf entsprechend zu ihrer Beschreibung ganzer Sequenzen an Interaktionen als Materialbasis. Einzubeziehen wären dabei im Übrigen auch Formen der non-verbalen Kommunikation; denn zum Aufbau eines bestimmten Images kann natürlich auch die Art und Weise beitragen, in der man sich kleidet, sich bewegt etc.
- Bezogen auf den hier fokussierten Gesprächstyp *Beratungsdialog* ist natürlich die Frage von besonderem Belang, welche (verbalen und non-verbalen) Möglichkeiten einem Sozialarbeiter, der in der Rolle eines Ratgebers agiert, zu Gebote stehen, um Image-Arbeit zum Vorteil seines Interaktionspartners zu betreiben: Obdachlose sind,

wie weiter oben erläutert, in einer notorisch schwachen und prekären Situation. Sie leiden nicht selten unter dem negativen Image, das ihnen von außen oktroyiert wird; ihr Selbstbewusstsein ist in der Regel eher schwach ausgeprägt; Scham und Resignation oder verzweifelte Wut prägen ihre Handlungen und ihr Interaktionsgebaren. Da bedarf es auf Seiten des Ratgebers schon einiges an Geschick, Fingerspitzengefühl und sozialer Kompetenz, um seinem Gegenüber zu mitteln, dass er ihn als gleichwertigen Interaktionspartner sieht. Solche Fähigkeiten und das Vermögen, *face-keeping-Strategien* effektiv einzusetzen mögen etwas mit Intuition, Begabung etc. zu tun haben; sicherlich sind sie aber auch zumindest teilweise vermittelbar und sollten entsprechend selbstverständlicher Bestandteil der Ausbildung und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Sozialen Arbeit sein.

Was hier über den Aspekt der Imagepflege gesagt wurde, gilt – mutatis mutandis – in gleicher Weise für jene Aktivitäten, die von den beteiligten Interaktanten zum Zwecke der *Beziehungsgestaltung* realisiert werden, bei denen es also um den „Aufbau und die Veränderung einer bestimmten zwischenmenschlichen Beziehung“ geht (Kohl 1986, 61). Wir können davon ausgehen, dass – aus der Perspektive des Rat gebenden Sozialarbeiters betrachtet – das wichtigste Ziel seiner Beziehungsarbeit in der Interaktion in der „Schaffung einer Vertrauensbasis“ (Schank 1981, 189) besteht. Selbstverständlich verhält es sich nicht so, dass ohne die Existenz eines solchen Vertrauensverhältnisses die Beratungskommunikation zwangsläufig zum Scheitern verurteilt wäre oder ein Beratungsgespräch erst gar nicht zustande käme. Kaum zu leugnen ist aber, dass die Effizienz und der nachhaltige Erfolg einer Beratungskommunikation unmittelbar davon abhängen, inwieweit es den beteiligten Sprechern, also dem Sozialarbeiter und dem Obdachlosen, gelingt, ein Beziehungsverhältnis aufzubauen, das von wechselseitigem Respekt und Vertrauen geprägt ist. Wiederum gilt, dass insbesondere der Rat gebende Sozialarbeiter darauf bedacht und in der Lage sein muss, das Vertrauen des Obdachlosen zu gewinnen. Das aber könnte erhebliche Probleme mit sich bringen, da Obdachlose – wie bereits geschildert – oftmals aufgrund schlechter Erfahrungen jedwedem mit Misstrauen, übergroßer Vorsicht, ja sogar offener Ablehnung entgegentreten, der sich im Rahmen einer Institution, einer Behörde o. ä. mit ihren Belangen befassen will. In einer intensiveren Auseinandersetzung wäre u. a. zu klären, auf welche (verbalen und non-verbalen) Mittel und Möglichkeiten ein Sozialarbeit rekurren kann, um

- das Vertrauen seines Interaktionspartners zu gewinnen (Schaffung einer Vertrauensbasis),
- das vorhandene Vertrauensverhältnis zu stabilisieren (Sicherung der Vertrauensbasis)
- ein ‚beschädigtes‘ Vertrauensverhältnis zu ‚reparieren‘ (Wiederherstellung der Vertrauensbasis)

Wiederum wird man konzedieren müssen, dass die Fähigkeiten hierzu oftmals in der Persönlichkeit der Akteure verankert: Zweifellos gibt es Menschen, die Vertrauenswürdigkeit ausstrahlen, so wie es Menschen gibt, denen es trotz aller Anstrengungen nicht gelingen will, das Vertrauen Anderer zu gewinnen. Gleichwohl gilt auch hier, dass vieles von dem, was Beziehungsgestaltung ausmacht, vermittelt bzw. gelernt werden kann und sollte, um die Verlaufsformen und die Erfolgchancen von Beratungskommunikationen mit Menschen in prekären Lebenslagen zu optimieren.

In der folgenden Abbildung 8 wurde versucht, den Umstand auch graphisch wiederzugeben, dass jene Aktivitäten der beteiligten Sprecher, die zum Zwecke der Image-Pflege bzw. der Beziehungsgestaltung realisiert werden, nicht an spezifischen, klar definierbaren Stellen in der Beratungskommunikation lokalisierbar sind, sondern dass sie sozusagen ‚quer‘ zum Geschehen in einer Beratungskommunikation stehen:

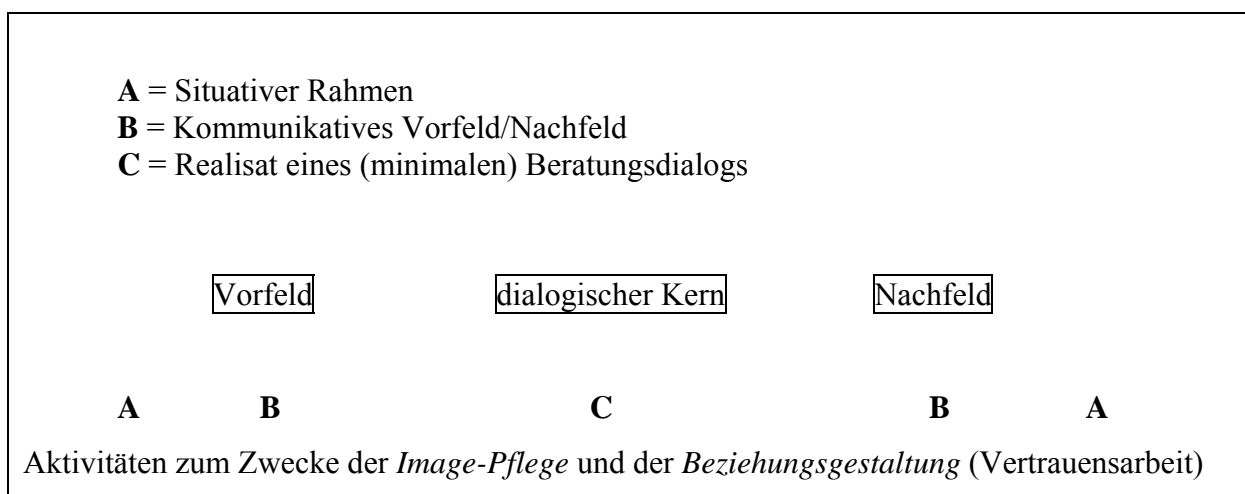


Abb. 8: Erweitertes Modell einer Beratungskommunikation

In einem abschließenden Diagramm sollen nun noch einmal die konstitutiven und fakultativen Elemente einer (komplexen) Beratungskommunikation im Überblick dargestellt werden. Es wird postuliert, dass *alle* in der Graphik genannten Elemente potenzielle Ansatzstellen für die Optimierung von Beratungen in der Sozialen Arbeit sind:

Etablierung eines sozialen settings	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrüßungsritualia</li> <li>- Bekanntmachungsritualia</li> <li>- Höflichkeitsritualia</li> <li>- Kontaktstifter</li> <li>- Erkundung der Kooperationsbereitschaft</li> </ul>
Vorfeld-Interaktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dialogmusterspezifische Voraussetzungsklärung</li> <li>- Verständigung über den Zweck des Beratungsdialogs</li> <li>- Verständigung über das Thema des Beratungsdialogs</li> </ul>
Variation des dialogischen Kerns	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phasen-Expansion</li> <li>- Phasen-Addition</li> <li>- Phasen-Insertion</li> <li>- Phasen-Verzahnung</li> </ul>
Nachfeld-interaktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusammenfassung des Gesprächsresultats (Ergebnissicherung)</li> <li>- Kommentierung des Gesprächsresultats (Ergebniserörterung)</li> <li>- Vorstrukturierung von Nachfolgeinteraktionen</li> </ul>
Auflösung des sozialen settings	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danksagungsritualia</li> <li>- Verabschiedungsritualia</li> </ul>
Zusatzkategorien:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprechhandlungen zur Dialogorganisation</li> <li>- Rezeptionssignale und Kurzkommentierungen</li> <li>- Verständnissichernde Sprechhandlungen</li> <li>- Aktivitäten zur Imagepflege</li> <li>- Aktivitäten zur Beziehungsgestaltung</li> </ul>

Abb. 9: Konstitutive und fakultative Elemente einer Beratungskommunikation

Auf dem Hintergrund des im Diagramm erfassten Kategorieninventars wende ich mich nun der Ausdifferenzierung und Charakterisierung unterschiedlicher Beratungsstile zu.

### 5.2.3 Beratungsstile

Das dialogisch strukturierte Sprachspiel Beratungsdiallog kann prinzipiell auf drei verschiedene Arten und Weisen realisiert werden, nämlich als

- direktive Beratung
- deliberative Beratung
- non-direktive Beratung

Dabei basiert diese Ausdifferenzierung, wie zu zeigen sein wird, hauptsächlich auf Unterschieden im Verständnis, das der Rat gebende Sozialarbeiter von seiner Rolle in der Beratungskommunikation und den ihm zufallenden Aufgaben und Funktionen hat. Im Weiteren wird es darum gehen, diese drei Modi der Beratung als *Beratungsstile* etwas näher zu charakterisieren. Die Auseinandersetzung mit den unterschiedenen Beratungsstilen erfolgt jeweils im Rahmen eines eigenständigen Abschnitts.

#### 5.2.3.1 Direktive Beratung

Charakteristisch für eine *direktive* Beratungskommunikation ist, dass der Ratgeber, also im gegebenen Fall der Rat gebende Sozialarbeiter, die Dialog-Regie übernimmt und er seinem Interaktionspartner, dem Rat suchenden Obdachlosen, nahelegt, jene Ratschläge zu befolgen, die er ihm als ‚Experte‘ gibt. Wünsche, Erwartungen, Erfahrungen oder Wissensstände des Ratsuchenden werden dagegen vom Ratgeber weitgehend als unbedeutend übergangen.<sup>12</sup>

Legen wir das oben erläuterte Konzept der *Variation des dialogischen Kerns eines Beratungsdiallogs* zugrunde, so können wir – natürlich hypothetisch - als charakteristisch für den direktiven Beratungsstil Folgendes ansehen:

#### Phasen-Expansion:

Sprechhandlungen, die zu einer Expansion der Minimalstruktur eines Beratungsdialogs führen, werden vom Ratgeber in einer direktiven Beratung nur dann und insoweit zugelassen, wie sie tatsächlich geeignet sind, die Voraussetzungen für eine zügige, effektive

---

<sup>12</sup> In Miller/Rollnick (2009, 91) ist davon die Rede, dass ein Ratgeber, der so kommuniziere, in die Expertenrolle getappt sei: Er vermittelt dem Ratsuchenden den Eindruck, „dass er alle Antworten parat hat“; der Effekt sei zumeist, „dass Klienten in eine passive Rolle gedrängt werden“. Zu bedenken ist dabei allerdings, dass es durchaus die Absicht eines Ratgebers sein kann, genau diesen Effekt hervorzurufen. In diesem Fall wäre es unangemessen zu sagen, der Ratgeber sei in die Expertenrolle ‚getappt‘.

Beratungskommunikation zu optimieren. Hierbei handelt es sich zum Beispiel um die Einholung bzw. Vermittlung von Informationen, die der Ratgeber benötigt, um die gegebene Lage seines Interaktionspartners angemessen einzuschätzen. In jedem Fall ist es aber der Ratgeber, der darüber entscheidet, was „zur Sache“ gehört, und was nicht.

#### Phasen-Addition:

Ein Beratungsgespräch verläuft für einen Ratgeber, der den direktiven Beratungsstil favorisiert, dann optimal, wenn alle relevanten Aspekte des Problems, das der Ratsuchende vorträgt, in einer Sequenz von minimalen Beratungseinheiten des Typs  $\boxed{\text{RF/S1}}$  +  $\boxed{\text{RS/S2}}$  abgearbeitet werden.

#### Phasen-Insertion:

Es muss nicht eigens betont werden, dass die Insertion eines Dialogs nach einem anderen Muster in eine Beratungskommunikation vom Ratgeber, der die Dialog-Regie übernommen hat, nur dann zugelassen wird, wenn die eingebettete Sprechaktsequenz von ihm als funktional im Hinblick auf die Realisierung des angestrebten Kommunikationsziel eingeschätzt wird. Sollte sein Interaktionspartner darauf beharren, auch Sachverhalte anzusprechen zu dürfen, die nicht unmittelbar in einem thematischen oder funktionalen Zusammenhang zum eigentlichen Beratungsgeschehen stehen, wird der Ratgeber, sofern er den Stil der direktiven Beratung konsequent verfolgt, mit Abbruch der Interaktion und mit damit verbundenen Nachteilen für den Ratsuchenden drohen.

#### Phasen-Verzahnung:

Was soeben für die Variationsform der Phasen-Insertion festgestellt wurde, gilt natürlich in vergleichbarer Weise auch für die *Phasen-Verzahnung*: Der Ratgeber wird in einer direktiven Beratung darauf bestehen, dass die Beratung nach seinen Vorstellungen „störungsfrei“ abläuft, d. h. er wird es nicht zulassen, dass sein Gesprächspartner die Gelegenheit nutzt, um im Rahmen der gegebenen Beratungskommunikation Beschwerden gegen Behördenmitarbeiter zu führen, sein schlechtes Befinden darzulegen, Small Talk zu machen u. a. m. Gegebenenfalls wird er dem Ratsuchenden mit Beendigung der Beratungskommunikation drohen, wenn sich dieser nicht darauf beschränkt, ausschließlich

Gesprächsbeiträge zu liefern, die dem Erreichen des vereinbarten Kommunikationsziels dienlich sind.

### *Sprache der Macht*

Befassen wir uns nun noch kurz mit einigen Sprechhandlungen bzw. exemplarischen Äußerungsformen, mit denen ein Ratgeber seinem Interaktionspartner signalisieren kann, wie seiner Meinung nach die Macht- bzw. Abhängigkeitsverhältnisse in der gegebenen Beziehungskonstellation geregelt sind:<sup>13</sup>

- (19) S1: a. Wenden Sie sich jetzt sofort an (N.N.), danach kommen Sie wieder  
Zu mir!  
b. Sie machen jetzt Folgendes: Als Erstes werden Sie ...  
c. Ich möchte, dass Sie jetzt Folgendes machen: ...  
d. Hier unterschreiben, dann im Zimmer (ZZ) Platz nehmen und  
warten!

Charakteristisch für die *Sprache der Macht* ist unter anderem, dass Sprechhandlungen des *Aufforderns* in ausgesprochen nachdrücklicher Form realisiert werden, die dem Adressaten kaum die Chance lassen, Einwände zu erheben oder es abzulehnen, der Aufforderung Folge zu leisten. Hierfür, für die dirigistische Form des *Aufforderns* eignen sich Imperativ-Konstruktionen wie in (19a), apodiktische Festlegungen wie in (19b), ich-zentrierte Wunschsätze wie in (19c) oder kommandosprachliche Infinitivkonstruktionen wie in (19d) (vgl. Hindelang 1978).

Betrachten wir nun die Äußerungen unter (20):

- (20) S1: a. Was haben Sie sich nur dabei gedacht?!  
b. Wieso beklagen Sie sich? Sie sind doch selbst schuld!  
c. Kommen Sie ja nicht auf die Idee, (H) zu machen!  
d. Sollten Sie nicht tun, was ich Ihnen gesagt habe, wird das Folgen

---

<sup>13</sup> Formulierungen, wie sie im Folgenden aufgelistet sind, werden in Weisbach 2008, 145f.) als „Gesprächsstörer“ bezeichnet. Vgl. auch Ansen (2009b, 137) sowie Miller/Rollnick (2009, 102). Mir erscheint es sinnvoller, sie als kennzeichnend für einen bestimmten *Beratungsstil* anzusehen, den man insgesamt natürlich als kontraproduktiv oder gar als menschenunwürdig und verwerflich bezeichnen kann. – Zur Problematik der Macht in der sozialarbeiterischen Interaktion siehe auch Bommers/Scherr (2000, 220-222).



haben.

Mit Äußerungen wie (20a) verlangt Sprecher S1 von seinem Gesprächspartner eine *Rechtfertigung* für eine vollzogene Handlung oder eine getroffene Entscheidung. In (20b) erfolgt eine *Schuldzuweisung*, während mit Äußerungen wie (20c) oder (20d) *Warnungen* bzw. *Drohungen* an die Adresse des Interaktionspartners ausgesprochen werden. Ein Sprecher, der Äußerungen macht bzw. Sprechhandlungen ausführt, wie sie unter (19) und (20) zusammengestellt sind, wähnt sich in der sozialen Hierarchie seinem Gesprächspartner übergeordnet; er maßt sich an, ihn bevormunden, maßregeln oder Rechenschaft von ihm verlangen zu können.

Diskussion: Der Vorzug einer Beratungskommunikation im Stile einer *direktiven Beratung* ist, dass in entsprechend geführten Beratungsgesprächen die anstehenden Probleme zügig und lösungsorientiert erörtert werden. Der entscheidende Nachteil dürfte sein, dass der Rat suchende Obdachlose bevormundet wird, er sich – wie man umgangssprachlich sagt – ‚übrumpelt‘ fühlt und den Eindruck gewinnen muss, dass auf seine Sicht der Dinge, auf seine Erfahrungen, Hoffnungen oder Wünsche keine Rücksicht genommen wird. Für eine Beratungspraxis, die sich an den Prinzipien der Lebenswelt-Theorie orientiert, ist die Realisierung von Beratungskommunikation im Stile der direktiven Beratung natürlich völlig ausgeschlossen, da sie wesentliche ethische Postulate und Grundsätze dieser Theorie ignoriert (vgl. Ansen 2008a, 55f.).

### **5.2.3.2 Deliberative Beratung**

Eine Beratungskommunikation wird dann im Stile einer *deliberativen* Beratung geführt, wenn sie durch folgende Merkmale charakterisiert ist: Der Ratgeber, wenngleich er im Gespräch faktisch in der Rolle eines Experten ist, sieht in seinem Interaktionspartner, dem Rat suchenden Obdachlosen, nicht jemanden, den er mit guten Ratschlägen und Informationen zu ‚versorgen‘ hätte. Vielmehr agieren beide Interaktanten *im Modus des Aushandelns*, das heißt: Beide bemühen sich darum, alle anstehenden Fragen und Probleme *gemeinsam* und *kooperativ* zu lösen. Allerdings muss hier einem möglichen Missverständnis vorgebeugt werden: Eine Beratung, auch wenn sie im Stile einer deliberativen Beratung realisiert wird, bleibt aber dennoch natürlich eine *Beratungskommunikation*, in der nur *einer* der beteiligten Sprecher, nämlich der Ratsuchende, ein Problem hat, und in der der andere beteiligte Sprecher, im gegebenen Fall der Sozialarbeiter, sich bereit erklärt, sich für eine begrenzte (!)

Zeit und nur (!) aus beruflichen Gründen mit diesen Problemen zu befassen und über Möglichkeiten zur Lösung nachzudenken. Eine im deliberativen Stil realisierte Beratung mutiert also keineswegs zu einem Dialog nach dem Muster *Gemeinsam Planen*, sondern bleibt eine veritable Beratungsinteraktion.

Befassen wir uns nun den möglichen oder wahrscheinlichen Variationen in der Basisstruktur, die deliberative Beratungsgespräche kennzeichnen.

#### Phasen-Expansion:

Eine Phasen-Expansion kommt im Rahmen einer deliberativen Beratung dadurch zustande, dass von den beteiligten Sprechern solche Sprechhandlungen ausgeführt werden, durch die die Voraussetzungen für eine effiziente Beratung im Sinne des vom Ratsuchenden erstrebten Handlungsziels geschaffen werden. Während in der oben charakterisierten direktiven Beratung ausschließlich der Ratgeber darüber entscheidet, welche Informationen er benötigt, um seinem Gesprächspartner einen Ratschlag geben zu können, gilt für die deliberative Beratung, dass Ratgeber und Ratsuchender gleichermaßen an der Schaffung optimaler Voraussetzungen dafür interessiert sind und sich darum bemühen.

#### Phasen-Addition:

Die Variation der Basisstruktur eines Beratungsgesprächs durch Phasen-Addition, also durch die mehrfache Realisierung desselben Musters zur Bearbeitung von Aspekten des anstehenden Problems, dürfte im Kontext einer deliberativen Beratungskommunikation keine Besonderheiten aufweisen. Freilich gilt, dass der Ratgeber sich stets darum bemühen wird, seine Ratschläge als *Vorschläge* vorzubringen, über deren Brauchbarkeit er und sein Gesprächspartner gemeinsam zu befinden haben.

#### Phasen-Insertion:

Das auffälligste Merkmal, durch das sich eine deliberative Beratung von einer Beratung anderen Stils unterscheidet, dürfte sein, dass die Wahrscheinlichkeit der Variation der Basisstruktur durch Phasen-Insertion sehr groß ist: Wenn es das Bestreben der an einer deliberativen Beratung beteiligten Interaktanten ist, *gemeinsam* zur Lösung des anstehenden Problems zu gelangen, so ist mit der Einbettung von Phasen der folgenden Art zu rechnen:

- *Brainstorming-Phase*: Der Rat gebende Sozialarbeiter und sein Gesprächspartner denken gemeinsam darüber nach, welche Handlungen geeignet sein könnten, um das auf Seiten des Ratsuchenden bestehende Problem zu lösen.
- *Erörterungs-Phase*: Die am Gespräch beteiligten Interaktanten diskutieren und entscheiden gemeinsam über die Qualität der von S1 oder S2 eingebrachten Vorschläge. Dabei werden alternative Handlungsmöglichkeiten – wie oben schon erläutert – unter dem Gesichtspunkt bewertet, ob sie vom Ratsuchenden ausgeführt werden können (*Realisierbarkeit*), ob der Ratsuchende eine vorgeschlagene Handlung ausführen möchte bzw. bereit ist, den durch diese Handlung herbeigeführten Zustand zu akzeptieren (*Wünschbarkeit*) und schließlich, ob eine vorgeschlagene Handlung tatsächlich geeignet ist, den vom Ratsuchenden angestrebten Zielzustand herbeizuführen (*Zielorientierung*).
- *Planungs-Phase*: Ratgeber und Ratsuchender verständigen sich auf ein bestimmtes Vorgehen zur Lösung des anstehenden Problems; sie legen – wiederum gemeinsam – fest, wer welche Teilaufgaben übernimmt

#### *Phasen-Verzahnung:*

Das Phänomen der Verzahnung von Diskursen nach unterschiedlichen Mustern, etwa: Beratungsgespräch und Beschwerdekommunikation, dürfte in deliberativen Beratungen keine nennenswerte Rolle spielen.

Betrachten wir nun noch einige Äußerungs-Phänomene, die als charakteristisch für einen deliberativen Beratungsstil angesehen werden können. Sie sind hier unter der Bezeichnung *Sprache der Kooperation* zusammengefasst:

#### *Sprache der Kooperation*

Zur Veranschaulichung dessen, was ich unter der Sprache der Kooperation verstehe, mögen die wenigen Beispiele in (21) hinreichen:

- (21) S1: a. Was hielten Sie davon, wenn wir folgendermaßen vorgehen: ... ?  
 b. Wir können / könnten es ja so machen, dass Sie zuerst Folgendes versuchen ...

- c. Dann lassen Sie uns doch so vorgehen: ...
- d. Das kriegen wir schon hin; da bin ich ganz sicher!
- e. Wir werden uns dadurch nicht entmutigen lassen!

Das auffälligste Merkmal von Äußerungen, die im Verlauf einer deliberativen Beratung vom Ratgeber gemacht werden, ist natürlich, dass er sich stets darum bemüht, ein „Wir-Gefühl“ zu erzeugen, indem er entsprechende Pronomina (*wir, uns ...*) verwendet.

Diskussion: Legen wir die ethischen Grundsätze einer Sozialen Arbeit zugrunde, die sich der Theorie der Lebenswelt verpflichtet sieht, so müssen wir sagen, dass die Beratung von Obdachlosen im Stil der deliberativen Beratung anderen Beratungsmodi gegenüber eindeutig zu bevorzugen ist: Der Rat gebende Sozialarbeiter vermittelt seinem Gesprächspartner das Gefühl, dass er sich mit dessen Anliegen, seinen Nöten, Ängsten, Hoffnungen und Wünschen identifiziert und bereit ist, mit ihm gemeinsam alles zu versuchen, die gegebene prekäre Situation rasch und zufriedenstellend zu beenden. Das Problem bei der Verwirklichung eines deliberativen Beratungsstils besteht darin, dass er unter Umständen auf Seiten des Ratsuchenden Erwartungen weckt, die er, der Sozialarbeiter, schlechterdings nicht einlösen kann, weil ihm schlicht die dafür erforderlichen (materiellen und zeitlichen) Ressourcen fehlen. Muss ein Sozialarbeiter aber im Verlauf einer Beratungskommunikation gegenüber dem Ratsuchenden eingestehen, dass er zu viel versprochen hat, dass er getroffene Vereinbarungen nicht einhalten kann, so ist die Gefahr groß, dass er, der Sozialarbeiter, an Glaubwürdigkeit verliert und in den Augen des Obdachlosen „auch nur einer von denen ist, die viel versprechen, aber nichts halten“. Im schlimmsten Fall kann sich also die Entscheidung für eine deliberative Beratung als ausgesprochen kontraproduktiv erweisen.

### **5.2.3.3 Non-direktive Beratung**

Eine Beratungskommunikation wird dann in einem *non-direktiven* Beratungsstil realisiert, wenn der ‚Ratgeber‘ konsequent darauf verzichtet, seinem Gesprächspartner konkrete Ratschläge zu geben und er seine Aufgabe im Wesentlichen darin sieht, seinen Interaktionspartner zu befähigen und zu ermuntern, *selbst* alle relevanten Entscheidungen zur Lösung seiner aktuellen Probleme zu treffen. Der Ratgeber sieht sich somit primär in der Rolle desjenigen, der dem Ratsuchenden vermittelt, was man in einer gegebenen Situation zur

Lösung eines anstehenden Problems machen *kann* bzw. *könnte*, und der im Übrigen dem Ratsuchenden durch Ermunterung oder Trost hilfreich zur Seite steht.

Für die Ausgestaltung der Basisstruktur eines Beratungsdialogs ergeben sich folgende erwartbare Konsequenzen:

#### Phasen-Expansion:

In der direktiven Beratung ist der Ratgeber daran interessiert, durch gezielte Befragung seines Gesprächspartners jene Voraussetzungen zu schaffen, unter denen es ihm, dem Ratgeber, möglich ist, optimalen Rat zu geben. In der deliberativen Beratung sind, wie oben geschildert, S1 und S2 gleichermaßen daran beteiligt, die Voraussetzungen für die Entwicklung einer optimalen Problemlösung zu schaffen. Im nunmehr betrachteten Fall der non-direktiven Beratung wird der Sozialarbeiter durch die Anwendung mäeutischer Techniken dafür sorgen (wollen), dass auf Seiten seines Interaktionspartners die Bedingungen der Möglichkeit dafür geschaffen werden, dass dieser selbst, also der Ratsuchende, geeignete Wege zur Lösung seines Problems findet. Diese Bemühungen des Sozialarbeiters werden sich u. a. in einer Variation der Basisstruktur des Beratungsgesprächs durch Phasen-Expansion niederschlagen.

#### Phasen-Addition:

Im Rahmen einer direktiven Beratung ist der Ratgeber, so hatten wir gesehen, daran interessiert, durch die wiederholte Realisierung des Dialogmusters *Beratungsgespräch* straff alle relevanten Aspekte des vom Ratsuchenden eingebrachten Problems zu bearbeiten. Ähnliches gilt für deliberative Beratungen – freilich mit dem Unterschied, dass in Beratungen dieses Typs sich der Ratgeber als *Partner* des Ratsuchenden begreift und entsprechend seine Ratschläge als Anregungen oder Vorschläge einbringt und zur Diskussion stellt. Im Kontext einer non-direktiven Beratung wiederum kommt es zur wiederholten Realisierung einer Interaktionsform, in der sich der Sozialarbeiter bemüht, durch die Weitergabe problemlösungsrelevanten Handlungswissens den Ratsuchenden zu befähigen, selbst die bestmögliche Entscheidung zu treffen.

#### Phasen-Insertion:

Es ist davon auszugehen, dass das Diskurs-Phänomen der *Phasen-Insertion* auch im Rahmen

einer non-direktiven Beratungskommunikation eine erhebliche Rolle spielt. Dabei kommt es etwa zur Einbettung von Sequenzen, wie sie oben mit Bezug auf deliberative Beratungen kurz charakterisiert wurden, nämlich einer *Brainstoring-Phase* zum Zwecke der Erkundung von Handlungsmöglichkeiten, einer *Erörterungs-Phase*, in der es um die Diskussion der Brauchbarkeit etc. eingebrachter Vorschläge geht, u. a. .m. In einer Beratungskommunikation, die dem Idealtypus einer non-direktiven Beratung entspricht, wird der Sozialarbeiter auch bei diesen eingebetteten Phasen darin sehen, sozusagen als ‚Steigbügelhalter‘ für den Ratsuchenden zu fungieren, also alles dafür zu tun, dass sein Interaktionspartner selbst letztlich alle relevanten Entscheidungen trifft.

### Phasen-Verzahnung:

Bezüglich der Variationsform der *Phasen-Verzahnung* haben wir oben festgestellt, dass sie in einer direktiv geführten Beratungskommunikation, in der der Ratgeber die Gesprächsregie führt, so gut wie ausgeschlossen ist, während sie in einer deliberativen Beratungskommunikation vermutlich keine nennenswerte Rolle spielt. Im Kontext einer non-direktiven Beratungskommunikation kommt ihr dagegen erhebliche Bedeutung zu, u. z. mit folgender Begründung: Wenn der Sozialarbeiter seine Funktion hauptsächlich darin sieht, seinen Gesprächspartner zu befähigen und zu ermuntern, seine Probleme selbstständig zu lösen, so wird er (vermeintlich) dysfunktionale Beiträge seines Interaktionspartners nicht ‚als nicht zur Sache gehörig‘ zurückweisen, sondern sie zulassen in der Annahme, dass auf Seiten des Ratsuchenden ein Bedürfnis zum Vollzug derartiger Sprechhandlungen besteht, dass also der Ratsuchende solche Sprechhandlungen vollziehen *muss*, bevor er und damit er überhaupt in der Lage ist, sich anschließend der Lösung seines Problems zu widmen. Mit anderen Worten: Der Sozialarbeiter wird solche Gesprächsbeiträge zulassen, weil sie nach seinem Verständnis vom Sprecher S2 zum Zwecke der *psychischen Entlastung* gemacht werden.

Betrachten wir nun noch kurz einige Äußerungsformen, die als charakteristisch für non-direktive Beratungskommunikation angesehen werden können. Sie werden hier unter der Überschrift *Sprache der Solidarität und Unterstützung* angeführt

### *Sprache der Solidarität und Unterstützung*

(22) S1: a. Was kann ich für Sie tun?

- b. Das will ich gern für Sie machen.
- c. Wir wäre es denn, wenn Sie (H) machen?
- d. Was wäre Ihnen denn am liebsten?
- e. Das schaffen Sie! Da bin ich ganz sicher.

Mit Äußerungen wie (22a) und (22b) signalisiert der Sozialarbeiter dem Ratsuchenden seine Bereitschaft, mit ihm zum Zwecke der Lösung des anstehenden Problems zu kooperieren. Äußerungen wie (22c) und (22d) dagegen indizieren das berufliche Selbstverständnis des Sozialarbeiters, der einen nicht-direktiven Beratungsstil favorisiert: Er sieht seine Aufgabe darin, seinen Gesprächspartner auf *Handlungsmöglichkeiten* hinzuweisen und es im Übrigen dem Ratsuchenden zu überlassen, sich für eine Handlung zu entscheiden, von der jener glaubt, dass sie geeignet ist, das anstehende Problem zu lösen. Äußerungen wie (22e) dienen schließlich zu dem Zweck, S2 zu ermuntern und ihm das nötige Selbstvertrauen zu geben, das er zur Erlangung seiner Handlungsziele benötigt. Äußerungen wie (22e) zählen somit zu jenen Sprachmitteln, die zum „Verbalisieren von Ressourcen“ geeignet sind (Flückiger/Wüsten 2008, 21).

Diskussion: Eine Beratungskommunikation im non-direktiven Stil hat gewiss den Vorzug, dass sie dem Ratsuchenden das Recht auf Selbstbestimmung belässt, ihn also als autonome, selbstständig entscheidende und handelnde Persönlichkeit respektiert. Ferner nimmt ein Sozialarbeiter, der in diesem Stil berät, an, dass es primär darum gehen müsse, die auf Seiten des Ratsuchenden als gegeben unterstellten Ressourcen aufzudecken und ihn darin zu bestärken, dieses Potenzial zur Lösung aktueller Probleme zu aktivieren. Insofern können wir sagen, dass eine non-direktive Beratungskommunikation den ethischen Prinzipien einer lebensweltlich-orientierten Sozialen Arbeit optimal entspricht. Andererseits ist Folgendes zu bedenken: Menschen in prekären Lebenslagen leiden nicht selten an mangelndem Selbstwertgefühl; es fällt ihnen oft schwer, Entscheidungen zu treffen, die für ihre alltägliche Lebenspraxis von einiger Bedeutung sind. Solche Menschen sind daher in der Regel sehr darauf angewiesen, nicht nur *Handlungsmöglichkeiten* aufgewiesen zu bekommen, sondern sie benötigen *Handlungsempfehlungen* eines erfahrenen Experten. Erforderlich ist also, dass ihnen vermittelt wird, was unter den gegebenen Bedingungen für sie zu tun (oder zu unterlassen) das Beste ist. In einer strikt non-direktiven Beratung werden ihnen derartige Orientierungshilfen allerdings vorenthalten, was einer raschen Behebung der für den Ratsuchenden bestehenden Probleme sicherlich nicht zuträglich ist.

Bislang ging es uns darum, das Sprachspiel *Beratungsgespräch* generell zu charakterisieren und ein Kategorieninventar zu erarbeiten, mit dessen Hilfe es gelingen soll, einerseits Strukturen und Verlaufsformen faktischer Beratungskommunikation zu analysieren und zu beschreiben und andererseits Ansatzpunkte zur Optimierung von Beratungen im Rahmen Sozialer Arbeit zu finden.

Nunmehr ist es geboten, eine notwendige Ausdifferenzierung des Sprachspiels *Beratungsgespräch* vorzunehmen. Notwendig ist eine solche Untergliederung insofern, als – wie zu zeigen sein wird – die kommunikativen Aufgaben der beteiligten Sprecher, ins besondere des Ratgebers, je nach Untermuster deutlich unterschiedlich sind.

#### **5.2.4 Subklassifikation des Dialogmusters *Beratungsgespräch*<sup>14</sup>**

Im Weiteren möchte ich unterscheiden zwischen *Ratsuchender-initiierten Beratungsgesprächen* einerseits und *Ratgeber-initiierten Beratungsgesprächen* andererseits. Ich beginne meine Erläuterungen mit einer Charakterisierung solcher Beratungsgespräche, die vom Ratsuchenden (S2) initiiert wurden.

##### **5.2.4.1 Ratsuchender -initiierte Beratungsgespräche**

Der Untertyp des Ratsuchender-initiierten Beratungsgesprächs ist durch folgende Gegebenheiten und Merkmale charakterisiert:<sup>15</sup>

- Da sich der Ratsuchende an einen Ratgeber wendet, muss auf seiner Seite ein Bewusstsein für das Bestehen eines Problems vorhanden sein (Problembewusstheit).
- Ferner kann davon ausgegangen werden, dass der Ratsuchende an der Beseitigung seines Problems interessiert ist (Änderungsbereitschaft).
- In der Regel ist schließlich auch davon auszugehen, dass jemand, der sich Hilfe suchend an einen Ratgeber wendet, die Bereitschaft zur Kooperation mit dem Ratgeber hat, um das anstehende Problem möglichst rasch und effektiv zu lösen (Kooperationsbereitschaft).

---

<sup>14</sup> In der Forschungsliteratur sind weitere Vorschläge zur Unterscheidung von Formen der Beratung unterbreitet worden, auf die hier aber nicht eingegangen werden kann. Exemplarisch genannt sei an dieser Stelle Sander (1999).

<sup>15</sup> Vgl. zum Folgenden auch die Ausführungen im Abschnitt 2.1.



Ein Ratgeber, der auf einen solchen Ratsuchenden trifft, hat natürlich – trotz aller verbleibenden sachbezogenen Probleme – relativ leichtes Spiel: Er kann unmittelbar damit beginnen, über Möglichkeiten zur Lösung des gegebenen Problems nachzudenken und entsprechend aktiv zu werden.

Ganz anders verhält es sich, wenn der Ratgeber die Initiative für die Herbeiführung einer Beratungskommunikation ergreift. Bevor ich aber auf diesen Untertyp des dialogisch strukturierten Handlungsmusters *Beratungsgespräch* eingehe, sei abschließend zum Typus des Ratsuchender -initiierten Beratungsgesprächs noch Folgendes angemerkt: Natürlich sind auch in solchen Beratungsgesprächen Komplikationen nicht auszuschließen, die eventuell zu einer Verzögerung, im schlimmsten Fall sogar zu einem Scheitern der Beratungskommunikation insgesamt führen können. Denkbare Problemkonstellationen in der Interaktion zwischen Ratgeber und Ratsuchender sind:

- Die vom Ratsuchenden eingebrachte Problem-Beschreibung wird vom Ratgeber nicht übernommen, da er die Lage, in der sich der Ratsuchende befindet, anders einschätzt.
- Der Ratsuchende verliert im Verlauf der Beratungskommunikation das Interesse an einer Problemlösung, da ihm der dafür erforderliche Aufwand als unangemessen hoch erscheint.
- Der Ratsuchende kassiert seine (ursprünglich erklärte) Bereitschaft zur Kooperation mit dem Ratgeber, zum Beispiel deshalb, weil ihm der Beratungsstil seines Gesprächspartners nicht gefällt oder er dessen Kompetenz anzweifelt.

Ratsuchender-initiierte Beratungsdialoge können somit im negativen Fall einen Verlauf nehmen, der entweder zum Abbruch der Beratungskommunikation führt oder aber dazu, dass sich der Ratgeber immer stärker dazu veranlasst sieht, seinerseits die Initiative zu ergreifen, um den Erfolg der gesamten Kommunikation nicht zu gefährden. Die Konsequenz einer solchen Entwicklung ist, dass das ursprünglich vom Ratsuchenden initiierte Beratungsgespräch allmählich den Charakter eines Ratgeber-initiierten Beratungsgesprächs bekommt, wie es im Folgenden beschrieben wird.

#### **5.2.4.2 Ratgeber-initiierte Beratungsgespräche**

In einem *Ratgeber-initiierten Beratungsgespräch* geht der Sozialarbeiter auf jemanden zu,

von dem er annimmt oder weiß, dass er sich in einer prekären Lebenslage befindet. Dies geschieht in der Absicht, diesen Menschen – im gegebenen Fall den Obdachlosen – davon zu überzeugen, dass es notwendig und möglich ist, zum Zwecke der Veränderung dieser misslichen Situation aktiv zu werden und ihn für eine kooperative Lösung des anstehenden Problems zu gewinnen.

Das Gespräch nimmt einen – aus Sicht des Ratgebers – günstigen Verlauf, wenn Folgendes eintritt:

- Der vom Ratgeber angesprochene Wohnungslose, Sprecher S2, gesteht die Existenz eines Problems auf seiner Seite ein.
- S2 ist gewillt, das als gegeben eingestandene Problem zu lösen, also auf eine Zustandsveränderung hinzuwirken.
- S2 ist bereit, zu diesem Zweck mit dem Ratgeber, Sprecher S1, zu kooperieren.

Wo dies der Fall ist, entwickelt sich ein Gespräch, das, obwohl es vom Rat gebenden Sprecher S1 initiiert wurde, ein Gespräch nach dem Muster *Ratsuchender-initiiertes Beratungsgespräch* ist, wie es im vorherigen Abschnitt in Umrissen skizziert wurde.

Anders verhält es sich, wenn S2 auf die Dialog-Initiative von S1 folgendermaßen reagiert:

- S2 leugnet das Bestehen eines Problems, sieht also keine Notwendigkeit, an seiner momentan bestehenden Lage, die sein Gesprächspartner als prekär einstuft, etwas zu ändern.
- S2 erkennt zwar durchaus, dass seine aktuelle Lebenslage prekär ist; allerdings scheut er den Aufwand, der mit einer Änderung dieser Situation verbunden wäre.
- S2 weigert sich, aus welchen Gründen auch immer, mit seinem Interaktionspartner, dem Rat gebenden Sozialarbeiter, zum Zwecke der Lösung des aufgezeigten Problems zu kooperieren.

Sind solche Bedingungen gegeben, sieht sich Sprecher S1 mit gewichtigen kommunikativen Problemen konfrontiert, die er unbedingt lösen muss, bevor er mit der eigentlichen Beratungskommunikation beginnen kann:

- Er muss seinen Gesprächspartner, Sprecher S2, von der Notwendigkeit einer Änderung der bestehenden Lage überzeugen, die er, S1, als prekär einschätzt.
- Er muss S2 davon überzeugen, dass es sich lohnt, die für eine Zustandsänderung erforderlichen Handlungen auszuführen.
- Er muss S2 davon überzeugen, dass die Herbeiführung einer neuen, für S2 positiven Lage am ehesten gelingt, wenn S2 und S1 kooperieren.

Unternimmt der Ratgeber den Versuch, diese kommunikativen Aufgaben zu lösen, steckt er in einem methodischen Dilemma: Einerseits mag er es aus persönlicher Überzeugung oder aufgrund seines beruflichen Selbstverständnisses für erforderlich halten, seinen Gesprächspartner S2 von der Notwendigkeit einer Änderung seiner Wohnsituation zu überzeugen; andererseits kann er aufgrund seiner Orientierung an der Theorie der Lebenswelt oder einer der anderen Theorien, wie sie im 4. Kapitel kurz charakterisiert wurden, für sich zu der Einsicht gelangen, dass das Selbstbestimmungsrecht seines Interaktionspartners ein viel zu hohes Gut ist, als dass er, der Sozialarbeiter, das Recht hätte, die Wünsche und Entscheidungen von S2 zu ignorieren. Die Frage, wie ein solches Dilemma zu lösen ist, kann nicht generell beantwortet werden; vielmehr wären jeweils Einzelfalllösungen unter Berücksichtigung jener subjektbezogenen Daten erforderlich, für deren Gewinnung im 3. Kapitel dieser Arbeit ein heuristisches Konzept skizziert wurden..

## **6. Schlussbetrachtung**

Im Kern der vorliegenden Untersuchung stand das Bemühen, das Dialogmuster *Beratungsgespräch* in Form eines beschreibungstheoretischen Konstrukts zu explizieren. Auf diese Weise sollten die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die in der Rolle professioneller Ratgeber(innen) an Beratungsgesprächen teilhaben, bewusste und eigenverantwortliche Handlungsentscheidungen treffen und entsprechende Handlungsvollzüge realisieren können. Dem entwickelten Konzept lag somit die Vorstellung zugrunde, dass der Idealfall einer Kompetenzentwicklung dann gegeben ist, wenn reflexive Elemente so entfaltet werden, dass auf Seiten der Rezipienten ein Aktionskalkül entstehen kann.

Im Vorfeld der Entwicklung eines solchen Konzepts musste es zunächst darum gehen, zum einen die gegenwärtige Praxis der Beratung, wie sie im Rahmen der Sozialen Arbeit in

ambulanten und stationären Einrichtungen erfolgt, darzulegen, und zum anderen einige Besonderheiten der Beratungskommunikation mit Wohnungslosen aufzuzeigen. Dies geschah in der Absicht, jene kommunikativen Aufgaben zu benennen und zu charakterisieren, mit denen sich ein Rat gebender Sozialarbeiter und ein Rat oder Hilfe suchender Wohnungsloser konfrontiert sehen. Sodann wurde gezeigt, dass im Rahmen verschiedener Ansätze, etwa des pädagogischen Ansatzes, des Ansatzes einer Lebenswelt-orientierten Sozialen Arbeit, des Empowerment-Ansatzes und anderer, bereits Überlegungen zur Optimierung der Beratungskommunikation angestellt und entsprechende Vorschläge erarbeitet und unterbreitet worden sind. Dabei hat sich gezeigt, dass derartige Optimierungsbestrebungen zwar durchaus nachvollziehbar und hilfreich sind, dass sie andererseits aber der Integration in ein Gesamtkonzept sowie der theoretischen Fundierung bedürfen, um ihr volles Potenzial zu entfalten.

Bei der Entwicklung eines solchen integrativen Konzepts erwies es sich als notwendig, interdisziplinär zu verfahren und dabei insbesondere Forschungsergebnisse einzubeziehen, wie sie im Rahmen einer handlungstheoretisch ausgerichteten Dialoglinguistik erarbeitet worden sind. Es hat sich gezeigt, dass es innerhalb dieses kommunikationstheoretischen Paradigmas möglich ist, ein Konzept für Beratungskommunikation zu erarbeiten, das einerseits die Integration bereits vorliegender Verbesserungsvorschläge erlaubt, und das es andererseits gestattet, die Frage nach möglichen Ansatzstellen zur Optimierung von Beratungskommunikation systematisch anzugehen und zu beantworten.

Dass dabei im Rahmen der vorliegenden Untersuchung bei weitem nicht alle Fragen beantwortet oder auch nur in gebührender Ausführlichkeit erörtert werden konnten, muss nicht eigens betont und wohl auch nicht gerechtfertigt werden: Der Schwerpunkt der Arbeit lag zum einen darin, zu zeigen, dass die Entwicklung eines integrativen Konzepts zur Optimierung von Beratungskommunikation mit Wohnungslosen eine Neuorientierung in theoretischer und methodologischer Hinsicht, also – wenn man so will – einen *Paradigmenwechsel* erforderlich macht, und zum anderen darin, die Konturen eines solchen Konzepts zumindest anzudeuten. Es muss nachfolgenden Untersuchungen vorbehalten bleiben, die theoretischen und deskriptiv-analytischen Versatzstücke dieses Konzepts noch genauer zu explizieren und zu entfalten und die Belastbarkeit des Konzepts in der Auseinandersetzung mit faktischer Beratungskommunikation zu überprüfen.

## Verzeichnis der Abbildungen

Abb. 1 Vorliegende Ansätze zur Optimierung der Beratungskommunikation	18
Abb. 2 Schematische Darstellung des Zusammenhangs zwischen Handlungszielen und Handlungsorganisation in Dialogen	29
Abb. 3 Minimale Basisstruktur des Dialogmusters <i>Beratungsdialog</i>	36
Abb. 4 Einfaches Modell einer Kommunikationssituation	37
Abb. 5 Struktur einer Beratungskommunikation mit Phasen-Expansion	42
Abb. 6 Struktur einer Beratungskommunikation mit Phasen-Addition	44
Abb. 7 Struktur eines diskontinuierlich realisierten Beratungsdialogs	48
Abb. 8 Erweitertes Modell einer Beratungskommunikation	56
Abb. 9 Konstitutive und fakultative Elemente einer Beratungskommunikation	57

## Literatur

- Ansen, H. (2006): Soziale Beratung bei Armut. München.
- Ansen, H. (2007): „Ein Leben auf Sparflamme“. In: Blätter der Wohlfahrtspflege 3/2007, 92-96.
- Ansen, H. (2008): „Ist der Weg in die medizinische Regelversorgung für Wohnungslose endgültig verbaut?“ In: Schröder (Hrsg.): 165-181.
- Ansen, H. (2008a): „Soziale Beratung in prekären Lebenslagen“. In: Grunwald/Thiersch (Hrsg.): 55-68.
- Ansen, H. (2009): „Wohnungslosigkeit. Theoretisch-systematische Erwägungen.“ In: standpunkt: sozial 3/2009, 90-99.
- Ansen, H. (2009a): „Beziehung als Methode in der Sozialen Arbeit. Ein Widerspruch in sich?“ In: Soziale Arbeit, Heft 10.2009, 381-389.
- Ansen, H. (2009b): „Methodik der Sozialen Beratung“. In: Maier, (Hrsg.): 131-152.
- Austin, J.L. (1962): How to Do Things with Words. Oxford.
- Bamberger, G.G. (2010): Lösungsorientierte Beratung. 4., vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel.
- Bang, R. (1970): Die helfende Beziehung als Grundlage der persönlichen Hilfe. München, Basel.
- Barthelmess, M. (2005): Systemische Beratung. Eine Einführung für psychosoziale Berufe. 3., korrigierte Auflage. Weinheim, München.
- Biestek, F. (1970): Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der sozialen Einzelhilfe. Freiburg im Breisgau.
- Bommes, M.; Scherr, A. (2000): Soziologie der Sozialen Arbeit. Weinheim, München.
- Brachman, R.J.; Levesque, J.S. (Hrsg.)(1985): Readings in Knowledge Representation. Los Altos.
- Dittmann, J. (Hrsg.)(1979): Arbeiten zur Konversationsanalyse. Tübingen.
- Dörr, M.; Müller, B. (Hrsg.)(2006): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. Weinheim, München.
- Enders-Drägässer, U.; Fichtner, J.; Sellach, B. (2006): „Lebenslagen und Handlungsspielräume von Frauen und Männern mit Wohnungsnotfallproblematik.“ In: Archiv, Heft 4/2006, 64-78.
- Feuerlein, W. (Hrsg.)(2007): Taschenlexikon der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Wiebelsheim.

- Fichtner, J./Knecht, M. (2006): „Brauchen wir spezifischere Männerhilfen?“ In: wohnungslos 2/2006, 60-68.
- Fischer, L.; Hickethier, K.; Riha, K. (Hrsg.)(1976): Gebrauchsliteratur. Methodische Überlegungen und Beispielanalysen. Stuttgart.
- Flückiger, Chr.; Wüsten, G. (2008): Ressourcenaktivierung. Ein Manual für die Praxis. Bern.
- Franke, W. (1990): Elementare Dialogstrukturen. Darstellung, Analyse, Diskussion. (= Reihe Germanistische Linguistik 101). Tübingen.
- Franke, W. (1997): Massenmediale Aufklärung. Eine sprachwissenschaftliche Untersuchung zu ratgebenden Beiträgen von elektronischen und Printmedien. Frankfurt am Main usw.
- Galuske, M. (2007): Methoden der Sozialen Arbeit. Weinheim, München.
- Goffman, E. (1967): Techniken der Image-Pflege. In: ders.: Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt a. M., S.10-53.
- Grunwald, K.; Thiersch, H. (Hrsg.)(2008): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 2. Auflage. Weinheim und München.
- Gunderson, K. (Hrsg.)(1975): Language, Mind, and Knowledge. (= Vol. VII der Minnesota Studies in the Philosophy of Science). Minneapolis.
- Hamburger, F. (2007): „Beratung“. In: Feuerlein (Hrsg.): 70-75.
- Hargens, J. (2006): Aller Anfang ist ein Anfang. Göttingen.
- Herriger, N. (2005): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Stuttgart.
- Herriger, N. (2006): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Stuttgart.
- Hickethier, Knut (1976): „Sachbuch und Gebrauchstext als Kommunikation. Für eine kommunikationsbezogene Betrachtungsweise von >Sach- und Gebrauchsliteratur<.“ In: Fischer/Hickethier/Riha (Hrsg.): 58-85.
- Hindelang, G. (1978): Auffordern. Die Untertypen des Aufforderns und ihre sprachlichen Realisierungsformen. (= Göppinger Arbeiten zur Germanistik 247). Göppingen.
- Hindelang, G. (1984): Einführung in die Sprechakttheorie. Tübingen.
- Hundsnurscher, F.; Weigand, E. (Hrsg.)(1986): Dialoganalyse. Referate der 1. Arbeitstagung Münster 1986. (= Linguistische Arbeiten 176). Tübingen.
- Jones, E. E.; Gerard, H.S. (1967): Foundations of Social Psychology. New York.
- Keppler, A. (1985): Präsentation und Information. Zur politischen Berichterstattung im Fernsehen. Tübingen.

- Klett, M. (Hrsg.)(1989): Wissensvermittlung, Medien und Gesellschaft. Ein Symposium der Bertelsmann Stiftung. Gütersloh.
- Kohl, M. (1986): „Zielstrukturen und Handlungsorganisation im Rahmen von Dialogmusterbeschreibungen“. In: Hundsnurscher/Weigand (Hrsg.): 51-67.
- Lenk, H. (Hrsg.)(1978): Handlungstheorien interdisziplinär. Bd.2.1: Handlungserklärungen und philosophische Handlungsinterpretation. München.
- Lenk, H. (1978): „Handlung als Interpretationskonstrukt. Entwurf einer konstituenten- und beschreibungstheoretischen Handlungsphilosophie.“ In: Lenk (Hrsg.): 279-350.
- Lutz, R.; Simon, T. (2007): Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe. Weinheim, München.
- Maier, K. (Hrsg.)(2009): Armut als Thema der Sozialen Arbeit. (= FEL Unterrichtsmaterialien und Lehrbücher Bd.2). Freiburg im Breisgau.
- Malyssek, J.; Störch, K. (2009): Wohnungslose Menschen – Ausgrenzung und Stigmatisierung. Freiburg im Breisgau.
- Mandl, H. (1989): „Interaktives Lernen mit dem Computer.“ In: Klett (Hrsg.): 100-114.
- Miller, W.R.; Rollnick, St. (2009): Motivierende Gesprächsführung. 3., unveränderte Auflage. Freiburg im Breisgau.
- Möhn, Dieter/Pelka, Roland (1984): Fachsprachen. Eine Einführung. Tübingen.
- Nussbaum, M. C. (2002): Konstruktion der Liebe, des Begehrens und der Fürsorge. Leipzig.
- Panier, K. (2006): Die dritte Haut. Geschichten von Wohnungslosigkeit in Deutschland. Berlin.
- Perlman, H.H. (1970): Soziale Einzelhilfe als problemlösender Prozess. Freiburg im Breisgau.
- Rechtien, W. (2004): Beratung. Theorien, Modelle und Methoden. München, Wien.
- Ritscher, W. (2007): Soziale Arbeit: systemisch. Göttingen.
- Rogers, C. (2007): Therapeut und Klient. Frankfurt am Main.
- Salomon, A. (2002): Frauenemanzipation und soziale Verantwortung. Ausgewählte Schriften, Band 3: 1918-1948. Neuwied/Kriftel.
- Samari, F. u. a. (2009): „Wohnungslosigkeit. Ein empirischer Einblick“. In: Standpunkt: sozial 3/2009, 100-106.
- Sander, K. (1999): Personenzentrierte Beratung. Weinheim, Basel.
- Schank, G. (1981): Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge (Heutiges Deutsch I,14). München.



- Schröder, H. (Hrsg.)(2008a): Ist soziale Integration doch noch möglich? Die Wohnungslosenhilfe in Zeiten gesellschaftlicher Spaltung. (= Materialien zur Wohnungslosenhilfe 60). Bielefeld.
- Searle, J.R. (1969): Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay. Frankfurt am Main.
- Searle, J.R. (1975): „A Taxonomy of Illocutionary Acts.“ In: K. Gunderson (Hrsg.): 344-369.
- Sickendiek, U.; Engel, F.; Nestmann, F. (2007): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim, München.
- Simon, L. (2007): „Junge Menschen in der Wohnungslosenhilfe – was tun?“ In: wohnungslos 4/2007, 126-131.
- Thiersch, H. (2006): „Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit“. In: Dörr/Müller (Hrsg.): 29-47.
- Tomasello, M. (2009): Die Ursprünge der menschlichen Kommunikation. Frankfurt am Main.
- Wahmhoff, S.; Wenzel, A. (1979): „Ein ‚hm‘ ist noch lange kein ‚hm‘ oder – Was heißt klientenbezogene Gesprächsführung?“ In: Dittmann, J. (Hrsg.), S.258-297.
- Weisbach, Chr.-R. (2008): Professionelle Gesprächsführung. München.

Hiermit versichere ich, dass ich die Master- Thesis selbständig angefertigt und keine anderen als die angegebenen und bei Zitaten kenntlich gemachten Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

---

Faezeh Samari