



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Fakultät Wirtschaft und Soziales
Department Soziale Arbeit

Über die Relevanz der Beziehungsarbeit in der Sozialen Beratung

Bachelor-Thesis

Tag der Abgabe: 28. Februar 2014

Vorgelegt von: Friederike Luedtke

Matrikel-Nr.: 2038390



Betreuender Prüfer: Prof. Dr. Harald Ansen

Zweiter Prüfer: Prof. Jürgen Hille

Inhalt

Einleitung	1
1. Grundlagen der Sozialen Beratung.....	2
1.1 Ursprung und Gegenstand der Sozialen Beratung.....	3
1.2 Die Professionalisierung der Sozialen Arbeit in der Sozialen Beratung	7
1.3 Eine Auswahl ertragreicher Beratungsansätze in Hinblick auf die Beratungsbeziehung.....	10
1.3.1 Systemische Beratung	10
1.3.2 Kooperative Beratung.....	12
1.4 Ethische Richtlinien der Soziale Beratung und ihrer Praktiker*innen	13
1.5 Die Zukunft der Sozialen Beratung.....	15
2. Die Relevanz der Beziehungsarbeit.....	15
2.1 Vorteile einer bewussten, methodisierten Beziehungsarbeit	16
2.2 Grenzen des Einsatzes von Methoden bei der Beziehungsgestaltung	17
2.3 Die Beratungsbeziehung als entscheidende Wirkungsgröße eines erfolgreichen Beratungsprozesses	18
3. Theoretische Grundlagen der Beratungsbeziehung.....	19
3.1 Die Systematik der Beziehung	20
3.1.1 Die persönliche Beziehung.....	20
3.1.2 Die helfende Beziehung	21
3.2 Kommunikation und soziale Interaktion	26
3.3 Anerkennungstheorie.....	28
4. Methoden der Beziehungsarbeit	30
4.1 Grundsätze der Beziehungsarbeit und Kompetenzen der Berater*innen	31
4.2 Methoden der Gesprächsführung als Kernkompetenz für die Beziehungsgestaltung	35
4.2.1 Systemische Intervention.....	36
4.2.2 Kooperative Gesprächsführung	38
4.3 Vertrauensbildung im Beratungsprozess.....	40
4.4 Die Gestaltung von Beratungssituationen	42
5. Schlussbetrachtung.....	43
6. Eidesstattliche Erklärung	46
Literaturverzeichnis.....	47

Einleitung

Die aktuelle Fachliteratur im Bereich „Beratung in der Sozialen Arbeit“ beschäftigt sich überwiegend mit Beratungsmethoden. Die Beziehungsarbeit wird dabei eher stiefmütterlich behandelt. Eine mögliche Ursache ist der hohe Bedarf der Sozialarbeiter*innen¹ an „Technisierung“ ihres Arbeitsfeldes, um Komplexität zu reduzieren. Die andere Möglichkeit könnte mangelndes Verständnis der Fachöffentlichkeit sein, warum Beziehungsarbeit überhaupt wichtig ist. Für die meisten Sozialarbeiter*innen läuft die Beziehungsgestaltung automatisch mit, die Beziehung entwickelt sich mal gut, mal schlecht, mal gar nicht. Dass es nicht (nur) darum geht wie die Sozialarbeiter*innen auf die Klient*innen² wirken, soll in dieser Abschlussarbeit behandelt werden. Die Beziehungsarbeit wird dabei im Kontext der Sozialen Beratung betrachtet, da diese Handlungsmethode zum einen ein wesentliches Element der Sozialen Arbeit und in vielen Praxisfeldern weit verbreitet ist, andererseits aber auch ähnlich wie die Beziehungsarbeit in der Fachdiskussion unterrepräsentiert ist. Dabei ergänzen sich beide Themenkomplexe, da besonders in der Beratung die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in von besonderer Bedeutung ist.

Im ersten Kapitel wird die Soziale Beratung näher beleuchtet. Sie „[...]ist eine zentrale Handlungsmethode in der Sozialen Arbeit“ (Ansen 2006: 7) und dient hier als Umfeld, in dem im späteren Verlauf der Thesis die Beziehungsarbeit verortet wird, denn die Beziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in ist ein wichtiger Baustein der Sozialen Beratung. Das zweite Kapitel geht näher auf die Möglichkeiten und Grenzen einer methodisch fundierten Beziehungsgestaltung ein und belegt, dass die Beziehung ein entscheidender Wirkungsfaktor für die Soziale Beratung ist. Dabei wird deutlich, dass besonders bei der Beziehungsarbeit kein Rezept, keine Ursache-Wirkung-Zusammenhänge gibt, die eine tragfähig gestaltete helfende Beziehung garantieren. Im theoretischen Teil im Kapitel drei wird der Beziehungsbegriff eingehend durchleuchtet. Besonders die drei Merkmale der hilfreichen Beziehung nach Rodgers und die anerkennungstheoretischen Überlegungen Axel Honneths verdeutlichen, was neben der

¹ Mit dieser Schreibweise, die sogenannte Gender-Gap, sollen alle Geschlechter miteinbezogen und kenntlich gemacht werden, auch jene, die nicht männlich oder weiblich sein wollen.

² Wegen der weiten Verbreitung des Begriffs „Klient*in“ wird er auch in dieser Arbeit verwendet. Die dem Wortursprung entstammende Kritik, der Begriff würde eine asymmetrische Beziehung suggerieren, wird hier nicht geteilt.

reflektierten Auswahl der richtigen Methoden für die Beziehungsgestaltung noch wichtig ist. Im Anschluss kann und soll auf einen Methodenteil nicht verzichtet werden. Hier wird deutlich, dass es nicht *die* Methoden der Beziehungsarbeit gibt. Vielmehr sollen hier in Auszügen Methoden und praxisorientierte Überlegungen dargestellt werden, die besonders hilfreich bei der Beziehungsgestaltung sind. Dabei wird bewusst auf die Darstellung grundlegender Gesprächstechniken (Paraphrase, Spiegeln, aktives Zuhören etc.) verzichtet, um eine rezeptartige Darstellung der Beziehungsarbeit zu vermeiden.

In dieser Arbeit werden die Begriffe Arbeitsbeziehung, Beratungsbeziehung, helfende Beziehung etc. synonym verwendet.

1. Grundlagen der Sozialen Beratung

Die Soziale Beratung ist eine zentrale Handlungsmethode in der Sozialen Arbeit und soll hier als beispielhaftes Anwendungsumfeld für die Gestaltung einer professionellen Beziehung dienen. Trotz vielen Überschneidungen zu anderen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit hinsichtlich der Möglichkeiten die helfende Beziehung gewinnbringend zu entwickeln, soll hier eine Beschränkung auf die Soziale Beratung, vor allem die spezifischen Merkmale der Beziehungsarbeit in diesem Bereich näher beleuchten. Um im späteren Verlauf die Arbeitsbeziehung im Kontext der Sozialen Beratung zu beleuchten, wird in diesem Kapitel die Soziale Beratung im Fokus stehen.

Der Abschnitt 1.1 beschreibt die wesentlichen Merkmale, also den Gegenstand, der Sozialen Beratung und liefert ebenfalls einen kleinen Rückblick auf die Entstehung der Sozialen Beratung aus der Sozialen Einzelhilfe. Daraus resultiert eine Abgrenzung der Beratung von Therapie und anderen Beratungsangeboten, sodass für die weitere Arbeit eine eindeutige Eingrenzung des Anwendungsumfelds erfolgt.

Wie sich die Professionalisierung der Sozialen Arbeit konkret in der Sozialen Beratung ausgestaltet, wird im Abschnitt 1.2 dargestellt. Dieser Teil der Arbeit wird besonders relevant im Verlauf der Thesis, wenn es an späterer Stelle (2.1 und 2.2) um den Methodeneinsatz und ein bewusstes, reflektiertes Handeln in Bezug auf die Beziehungsgestaltung geht.

Im folgenden Abschnitt (1.3) werden zwei ausgewählte Beratungsansätze dargestellt, die Kooperative Beratung und die Systemische Beratung, die für die Soziale Beratung besonders ertragreich sind (vgl. Ansen 2011: 21).

Im Abschnitt (1.4) werden die ethischen Richtlinien der Sozialen Beratung dargestellt. Sie geben weitere wichtige Hinweise, die Aufschluss über die Relevanz der Beziehungsarbeit in der Sozialen Beratung geben.

Zum Abschluss des ersten Kapitels (Abschnitt 1.5) gibt es einen Ausblick auf die Zukunft der Beratung und die aktuellen Entwicklungen im Handlungsfeld.

1.1 Ursprung und Gegenstand der Sozialen Beratung

Die Soziale Beratung ist ein Beratungsmodell, „[...]welches nicht nur auf die Bewältigung von Einzelproblemen abzielt, sondern es ermöglicht, einer Zersplitterung von Hilfen entgegenzuwirken.“ (Krüger 2011: 47) Die Beratung stellt nicht nur in der Sozialen Arbeit einen sehr großen Arbeitsbereich dar. Um zu erläutern was Soziale Beratung ist, muss also zunächst die Beratung an sich definiert werden. Die Problematik liegt hier in der Häufigkeit des alltäglichen Gebrauches des Begriffs und den vielfältigen Angeboten von sogenannter Beratung, auch außerhalb des sozialen Sektors (vgl. Straumann 2000: 55). Alle Beratungsformen haben gemein, dass sie als „[...]eine personenbezogene soziale Dienstleistung verstanden“ (Straumann 2000: 55) werden. Dennoch bleibt Beratung im Ursprung ein wesentlicher Bestandteil menschlichen Handelns und damit immer auch ein Teil des alltäglichen Handelns. Es gibt also unterschiedliche Formalisierungsgrade, je nachdem wie die Interaktionspartner zueinander im Verhältnis stehen (vgl. Nestmann 2007: 547ff). Eine Beratung zwischen Ehepartnern ist also wesentlich weniger von Formalisierung geprägt als die Beratung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in. Ausgehend von einem weit gefassten Begriff von Beratung, geht es um die Interaktion zweier Parteien. Diese sind im Fall der Sozialen Beratung in der Regel Sozialarbeiter*innen und Klient*innen; es können aber auch mehr als zwei Personen an einer Beratung beteiligt sein, zum Beispiel bei der Familienberatung (vgl. Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 13). Es bleibt also die Frage, was eine Beratung professionell macht, wenn sie vordergründig zunächst „[...]eine uns allen vertraute Kommunikationsform“ (Engel, Nestmann, Sickendiek 2007: 34) ist.

Zum einen lässt sich feststellen, dass es einen konkreten Bedarf gibt, mit den unterschiedlichsten Problemlagen professionelle Helfer aufzusuchen. Dieser Bedarf ergibt sich nicht selten durch eine aktuelle Konflikt- oder Krisensituation. Das Bedürfnis professionelle Helfer*innen aufzusuchen greift erst, wenn alle privaten Unterstützungsmöglichkeiten erschöpft sind. Hinzu kommt, dass es Themen gibt, die den Ratsuchenden unangenehm sind und so besser in der relativen Anonymität der Beratungsstelle besprochen werden (vgl. Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 22). Besonders Personen aus bildungsfernen Schichten, Arbeitslose, Alleinerziehende etc. haben einen besonders hohen Bedarf an Sozialer Beratung, da diese Personengruppen häufiger als andere Schwierigkeiten haben, sich im Labyrinth der Anträge, Leistungsansprüche und Anforderungen seitens der Behörden und Ämter zurecht zu finden. „Beratung im sozialen Rechtsstaat nimmt damit eine zentrale sozialintegrative Funktion ein.“ (Schilling 2005: 236) Die Anforderungen an beratende Sozialarbeiter*innen sind vielfältig. Besonders in der Sozialen Beratung, bei der diverse Problem- und Lebenslagen thematisiert werden, sind Fachwissen und Kommunikations- und Handlungskompetenzen (vgl. Engel, Nestmann, Sickendiek 2007: 35) von hoher Bedeutung. Beratung wird also in der Sozialen Arbeit als eine eigenständige Methode verstanden. Die Ziele der Sozialen Beratung sind vielfältig. Weit gefasst

[...] zielt Beratung auf die Förderung und (Wieder-)Herstellung der Bewältigungskompetenzen der KlientInnen selbst und ihrer sozialen Umwelt, ohne ihnen die eigentliche Problemlösung abnehmen zu wollen. (Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 14)

Konkrete Ziele werden mit den jeweiligen Klient*innen im Laufe der Beratung erarbeitet, da Beratung im Idealfall „[...]mehr als nur eine Auskunft, ein technischer Hinweis oder ein einmaliger ‚Ratschlag‘“ (Belardi 2008: 156) ist, sondern vielmehr Informations- und Entscheidungshilfe. Themen können unter anderem sein: Fragen zu Sozialhilfe, Arbeitslosengeld und Überschuldung oder auch konkrete oder allgemeine Belastungs- und Konfliktsituationen (vgl. Krüger 2011: 52) im Beruf, in der Familie oder Freundeskreis. Tatsächlich sind formale Anliegen, wie zum Beispiel die Beschaffung und Erläuterung eines bestimmten Antrags in einer oder in wenigen Beratungssitzungen erledigt. Die eigentliche Zusammenarbeit beginnt, wenn auf die psychosoziale Ebene vorgedrungen wird; dies muss aber nicht bei jeder Beratung vorkommen. Die Soziale Beratung verläuft nur selten linear und umfasst mehrere Schritte: Erstkontakt, Erstgespräch, Aufbau einer Arbeitsbeziehung, Fall- und Situationserfassung, Entwicklung von Zielen, Umsetzung von Interventionen und Evaluation der

Ergebnisse. Dabei werden bestimmte Schritte oft mehrfach unternommen (vgl. Ansen 2011: 19). Besonders das Erstgespräch wird in der Sozialen Beratung genutzt, um erste Fragen zu klären, eine vage Vorstellung des Anliegens zu erhalten und den jeweiligen Gegenüber (beidseitig) kennenzulernen. Oft wird der erste Kontakt auch als Probe genutzt, ob Berater*in und Klient*in „zusammenpassen“ (vgl. Belardi 2008: 156). Ob dies sinnvoll ist und warum dieser Teil des Kennenlernens kein Zufall ist oder nur bedingt auf die unterschiedlichen Charaktere zurückzuführen ist, wird in Kapitel 2 näher beleuchtet. Der Gegenstand der Sozialen Beratung ist also die Beratung von Klient*innen, die ohne professionelle Unterstützung ihre individuelle(n) Problemlage(n) nicht (mehr) bewältigen können. In der Sozialen Beratung werden dann gemeinsam mit den Klient*innen Ressourcen und Kompetenzen erarbeitet und gestärkt, ohne die notwendigen Entscheidungen abzunehmen. Schließlich soll es gerade in der Sozialen Beratung (in Abgrenzung zu anderen Beratungsformen) nicht nur darum gehen Informationen zu erhalten, sondern diese Informationen auch für sich nutzen zu können (vgl. Frommann 1990: 29).

„Geschichtlich betrachtet [bildet] die Fürsorge den Ausgangspunkt für das Thema Beratung und parallel dazu die Entwicklung der klassischen Methode der Sozialen Einzelhilfe.“ (Neuffer 2000: 100) Wobei wiederum die Soziale Einzelhilfe ihren Ursprung in der Psychoanalyse hat (vgl. Krüger 2011: 47). Zwar gab es Beratung im weiteren Sinne bereits in der Antike, „der Begriff Beratung wurde [...] [allerdings erstmals] 1900 in den Aufgabenkatalogen der Fürsorgeinstitutionen genannt [...]“ (Neuffer 2011: 9). Einen Großteil des Methodentransfers von den USA nach Europa haben wir Pionierinnen wie Alice Salomon und Mary E. Richmond in den 1920er Jahren zu verdanken. Einen Rückschlag erlitt die deutsche Weiterentwicklung der angloamerikanischen Methode des „Social Case Work“ jedoch im Nationalsozialismus (vgl. Neuffer 2011: 9). An den stetig steigenden Mitgliedszahlen in den einschlägigen Verbänden in den USA und England kann man einen regelrechten Boom der Beratung seit den 1950er, bzw. 1970er Jahren erkennen. In Deutschland kann man vergleichbare frühe Entwicklung mangels eines übergreifenden Beratungsverbandes nicht beobachten (vgl. McLeod 2004: 25). Allerdings war in Deutschland das Interesse an Beratung in den 70er Jahren so groß, dass zeitweise Soziale Arbeit und Beratung definitorisch gleich gesehen wurden. Aus diesem großen Interesse resultierten Mitte der 70er Jahre einige viel diskutierte Grundprinzipien der Beratung, die bis heute aktuell sind: Parteilichkeit, Klientorientierung, Freiwilligkeit und Alltagsorientierung. In den 80er Jahren nahm dann allerdings der Einfluss therapeutischer Richtungen erheblich zu (vgl.

Neuffer 2000: 102). Mittlerweile ist die Professionalisierung der Beratung in Deutschland weiter fortgeschritten. Allerdings ist die Entwicklung noch lange nicht mit dem traditionsreichen und eigenständigen Handlungsfeld „Counselling“ in den angloamerikanischen Ländern zu vergleichen (vgl. Engel, Nestmann, Sickendiek 2007: 36). Mehr zur Professionalisierung im Abschnitt 1.2.

Die relativ junge Geisteswissenschaft Soziale Arbeit ist durchzogen von Einflüssen, Theorien und Methoden ihrer vielen Hilfswissenschaften. Auch die Soziale Beratung galt lange Zeit als „kleine Therapie“, die sich an psychologischen Konzepten orientiert. Dies liegt vor allem an dem großen Einfluss des personenzentrierten Ansatzes der Beratung von Carl Rogers, der sich aus der Gesprächspsychotherapie entwickelt hat (vgl. Straumann 2000: 96). Gleichzeitig hat sich in den letzten Jahrzehnten eine große Bandbreite an eigenen Theorien und Methoden in der Sozialen Beratung entwickelt (vgl. Engel, Nestmann, Sickendiek 2007: 33). Formal gibt es bereits eine klare Abgrenzung zwischen Beratung und Therapie. Therapeutisch arbeiten dürfen nur approbierte Ärzte oder zum Beispiel Sozialarbeiter*innen mit entsprechender Zusatzausbildung. Die Abgrenzung erfolgt also zunächst vor allem auf der juristischen Ebene (siehe dazu das PsychThG) (vgl. Belardi 2008: 155). Aber auch bei den Erwartungen der Klient*innen, den Kompetenzen der Berater*innen und den Anwendungsfelder von Beratung gibt es deutliche Unterschiede zur Therapie. Deutlich wird der Unterschied zwischen Therapie und Beratung, betrachtet man die jeweiligen Adressat*innen der beiden Bereiche. Die vorherrschenden Begriffe Patient*innen oder auch Behandlung, Leiden und Symptome lassen bei der Therapie auf ein medizinisch-psychologisch geprägtes Feld schließen, mit den entsprechenden Annahmen und Vorgehensweisen. In der Beratung wird oft von Klient*innen gesprochen oder auch von Ressourcen, Entwicklung, Neuorientierung, Belastungen, Krisen etc. Dies sind Hinweise auf ein eigenständiges Feld, das in den Bereich der Sozialen Arbeit und/oder Sozialpädagogik fällt (vgl. Straumann 2000: 59ff).

Das sich die Soziale Arbeit lange (und auch immer noch) bei der Psychotherapie „bedient“ ist verständlich, wenn man bedenkt, dass die Psychotherapie emotionale Momente und Einfühlungsvermögen mehr suggeriert, als die kompetente Lösung von alltäglichen Problematiken in der Sozialen Beratung. Schließlich ist es oft ersteres was sowohl die Beratenden, als auch die Ratsuchenden interessiert (vgl. Wendt 2000: 99). Außerdem ist die

Psychotherapie weitaus traditionsreicher und angesehener und kann bereits ein großes Theorien- und Methodenrepertoire vorweisen. Gleichzeitig kann die Psychotherapie aber auch die „Interessent*innen“ abschrecken, assoziieren Sie doch oft auch (Geistes-)Krankheit mit ihr (vgl. Schrödter 1992: 357). Manfred Neuffer schafft es letztlich den Unterschied kurz und prägnant, aber auch stark vereinfacht zu formulieren: „Man unterschied letztlich darin, dass Beratung in der Sozialen Arbeit das Problem in den Mittelpunkt rückt und die Therapie die Person.“ (2000: 101) Dennoch bleiben Überschneidungen vorhanden, besonders mit der Verhaltens- und der Gesprächstherapie. „Beide, Beratung und Therapie, agieren im Medium des strukturierten Gesprächs, der Freiwilligkeit und im Risiko einer offenen Verhandlung.“ (Thiersch 2007: 119) Da ist es nicht überraschend, dass die bereits weiter oben erwähnten Zusatzqualifikationen für Sozialarbeiter*innen weiter Konjunktur haben (vgl. Neuffer 2000: 101).

Die Soziale Beratung wirkt mit ihrer zunächst uneingeschränkten Zuständigkeit einer Zersplitterung der Hilfen entgegen. Dieses ganzheitlich angelegte Angebot ist notwendig und der Bedarf ist groß und steigt stetig (vgl. Krüger 2011: 47). Was die Soziale Beratung besonders erfolgreich machen kann wird in Kapitel 2 thematisiert.

1.2 Die Professionalisierung der Sozialen Arbeit in der Sozialen Beratung

Zunächst einmal muss unterschieden werden zwischen Beruf und Profession, denn nicht jedes berufliche Handeln ist auch professionell (vgl. Schilling 2005: 275). Während Professionen gemeinwohlorientiert sind und ihr Interesse dem Erhalt zentraler Werte einer Gesellschaft gilt, sind Berufe lediglich an individueller Gewinnmaximierung interessiert (vgl. Welter-Enderlin, Hildenbrand 2004: 13).

Professionalität heißt [...] die Tätigkeit nutzen zu können, breit gelagerte, wissenschaftlich vertiefte und damit vielfältig abstrahierte Kenntnisse in konkreten Situationen angemessen anwenden zu können. Oder umgekehrt betrachtet: in eben diesen Situationen erkennen, welche Bestandteile aus dem Wissensfundus relevant sein können. (Tietgens 1988, 37)

Seit der Jahrtausendwende schreitet die Professionalisierung von Beratung weiter fort. Dies ist unter anderem an der Vielzahl an Publikationen, ersten Ethikrichtlinien und an der Entwicklung von Hochschulabschlüssen zum Thema Beratung zu erkennen. Diese Abschlüsse und andere Qualifizierungen haben eine hohe Bedeutung für die Professionalisierung der Sozialen Arbeit und damit auch der Sozialen? Beratung. An ihnen erkennen die Klient*innen die professionellen

Helfer*innen, sodass Rollenvertrauen entstehen kann (mehr dazu in Abschnitt 4.3) (vgl. Nestmann, Sickendiek, Engel 2004: 603ff). Dabei gibt es, wie in jeder Debatte, Vertreter der Nicht-Professionalisierbarkeitsthese (z.B. Oevermann) und die der Professionalisierbarkeit (z.B. Schütze, Staub-Bernasconi), wobei an dieser Stelle nur auf letzteres eingegangen wird.

Viele Teilnehmer der aktuellen Professionalisierungsdiskussion reduzieren die Merkmale einer professionalisierten Sozialen Arbeit auf statusrelevante Elemente, wie z.B. Einkommenshöhe, privilegierte Stellung und spezialisiertes, wissenschaftliches Wissen (vgl. Dewe et al. 2011: 43). Diese verkürzte Sichtweise wird allerdings den spezifischen Eigenschaften der Sozialen Arbeit nicht gerecht und deckt lediglich Merkmale ab, die vielen Professionen zugeschrieben werden können. Maja Heiner (vgl. 2004: 103) hat im Rahmen eines Forschungsprojektes festgestellt, dass alle befragten und als professionell bewerteten Fachkräfte, den Klient*innen und der Beziehung zu ihnen in ihren Darstellungen eine wichtige Rolle zuschrieben. Das Ergebnis ihrer Untersuchung lässt vermuten, dass die Beziehungsarbeit besonders relevant ist für die Professionalisierung der Sozialen Arbeit.

Silvia Staub-Bernasconi benennt die Soziale Diagnose als ausschlaggebendes Element der Professionalisierung, ein Begriff der einen medizinischen Ursprung hat. Außerhalb der Medizin heißt diagnostizieren allerdings so viel wie kategorisieren, analysieren, bewerten und beobachten (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 287). Der Begriff ist zwar teilweise umstritten, das Ziel ist jedoch „[...] fallrelevante Inhalte systematisch zu erfassen, die für die Einschätzung einer Situation und die Begründung von Entscheidungen benötigt werden.“ (Ansen 2011: 22) Damit trägt die Soziale Diagnose besonders bei der Sozialen Beratung, mit ihren vielfältigen Problemlagen dazu bei, die Fälle zu strukturieren und zu systematisieren. „Die Kunst der Methode [unterscheidet] den beruflichen Sozialarbeiter auch gegenüber dem ehrenamtlichen Helfer.“ (Biestek 1977: 8) Dennoch ist eine wissenschaftliche Fundierung von Beratung relevanter für die Professionalisierung einzuschätzen, als die Anwendung von Methoden. Nur fachlich definierte Leitlinien und Standards können die Qualität von Beratung sichern und die Klient*innen vor unseriösen Anbietern von Beratung schützen (vgl. Straumann 2000: 76).

Roland Becker-Lenz und Silke Müller (vgl. 2009: 210) haben grundlegende Komponenten eines professionellen Habitus erarbeitet: ein spezifisches Berufsethos, die Fähigkeit zur Gestaltung eines Arbeitsbündnisses und die Fähigkeit des Fallverstehens unter Einbeziehung

wissenschaftlicher Erkenntnisse. Besonders die Gestaltung eines Arbeitsbündnisses und die Fähigkeit des Fallverstehens decken sich mit den Ideen Maja Heiners und Silvia Staub-Bernasconi zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit. Außerdem relevant ist für die Professionalisierung das Verhältnis von Disziplin und Profession und der daraus idealerweise resultierende Theorie-Praxis-Transfer, der allerdings nicht immer gelingt (vgl. Becker-Lenz, Müller 2009: 195ff). In den letzten 30 Jahren wurde eine Vielzahl theoretischer Modelle für die Soziale Arbeit entwickelt.

Es gibt klärende Theorien, die mir das Verstehen von Problemen, Situationen, Einstellungen, Entwicklungen, Beziehungen erleichtern, und es gibt handlungsleitende Theorien, die als Modelle eines Veränderungsprozesses/Beratungsvorganges dienen können. (Seibert 1990: 79)

Besonders allgemeine Theoriekonzepte, wie die Lebensweltorientierung oder die Systemtheorie dominieren momentan die Konzepte der Beratungsstellen, dabei liefert besonders ersteres kaum aussagekräftige methodische Ideen (vgl. Schumann 1994: 41). Tatsächlich herrscht in der Praxis allerdings eher ein Theorienmix vor und klinisch-psychotherapeutische Beratungsansätze dominieren nach wie vor die Beratung. Grundlage dieser Beratungsansätze ist in der Regel das Konzept der nicht-direktiven, personenzentrierten Beratung nach Carl Rodgers, einer der Mitentwickler eines eigenständigen Beratungsbegriffs (vgl. Straumann 2000: 96). Ein Grund dafür ist die schwächere professionelle Interessenvertretung anderer Disziplinen (z.B. Erziehungswissenschaften und Soziale Arbeit) im Beratungsbereich (vgl. Nestmann, Sickendiek, Engel 2004: 604).

Nach Hackney und Cormier zeichnet sich professionelle Beratung durch drei Merkmale aus: die persönlichen Eigenschaften der Berater*innen, die zwischenmenschlichen Eigenschaften der Berater*innen und die Interventionstechniken der Berater*innen (vgl. 1998: 19ff). Tatsächlich werden immer wieder Merkmale einer professionellen Berufspraxis diskutiert, die oberflächlich betrachtet keine theoretische Fundierung benötigen. Sie betreffen zum Beispiel die Werte, Haltung und Charaktereigenschaften der Sozialarbeiter*innen. Nicht umsonst wurde das Berufsethos in den Vordergrund der Professionalisierungsdebatte gerückt (vgl. Schrödter 2007: 461) (zur Ethik der Sozialen Beratung siehe Abschnitt 1.3). Letztlich geht es bei der Professionalisierungsdebatte auch um „[...] die Frage nach dem Prestige, dem Image von [...]“ (Schilling 2005: 278) Sozialer Arbeit.

1.3 Eine Auswahl ertragreicher Beratungsansätze in Hinblick auf die Beratungsbeziehung

Auch wenn die meisten erfahrenen Berater*innen sich selbst als Eklektiker*innen bezeichnen und die Beratung ihrer Klient*innen multimethodisch anlegen, sollen an dieser Stelle zwei Beratungsansätze im Mittelpunkt stehen, die besonders ertragreich im Hinblick auf die Beratungsbeziehung sind. Als besonders ertragreich haben sich hier zum einen die Systemische Beratung (Abschnitt 1.3.1) und zum anderen die Kooperative Beratung nach Mutzeck (1.3.2) erwiesen. Beide Ansätze rücken, als personenzentrierte Beratungsansätze, die bedarfs- und bedürfnisgemäße Kommunikation und Beratung der einzelnen Klient*innen und besonders die Beziehung zu ihnen, in den Mittelpunkt der Arbeit (vgl. Straumann 2000: 92). Beide Beratungsansätze haben gemein, dass sie die Unterstützung der Klient*innen durch die (Re-)Aktivierung klienteneigener Kräfte und Ressourcen postulieren. Sie vertreten damit beide den Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe, der besonders verträglich mit der Beziehungsgestaltung ist.

1.3.1 Systemische Beratung

Die Systemtheorie gehört zu den am weitesten verbreiteten Theorien in fast allen Wissenschaftsbereichen (z.B. Physik, Chemie, Psychologie, Betriebswirtschaftslehre, Medizin, Philosophie und auch Soziale Arbeit). In der Sozialen Arbeit ist sie sogar so weit verbreitet, dass beinahe alle zeitgenössischen theoretischen Modelle in Teilen Grundannahmen der Systemtheorie in sich aufnehmen (vgl. Schilling 2005: 194).

Der Begriff ‚System‘ wird alltagssprachlich ebenso wie wissenschaftlich zur Bezeichnung für ein strukturiertes Ganzes verwendet, dessen Teile nach bestimmten Regeln miteinander verbunden sind. Als Systeme verstanden werden z.B. [...] soziale und politische Einheiten[...] (Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 180

Der Mensch wird in der Systemischen Beratung als Wesen betrachtet, das sowohl sich auf andere Individuen bezieht als auch als ein Lebewesen, das sich in verschiedenen hierarchisch organisierten Systemen bewegt. Der Mensch ist also ein eigenständig organisiertes, autonomes System und gleichzeitig Teil diverser sozialer und ökologischer Systeme (vgl. Mücke 2009: 29ff). Luhmann vertritt mit seiner Systemtheorie die Ansicht, dass soziale Systeme Komplexität reduzieren wollen, um handlungsfähig zu sein. Diese Reduktion von Komplexität gestaltet sich zum Beispiel in der selektiven Wahrnehmung von Bedingungen und möglichen Folgen des eigenen Handelns, beziehungsweise in der Erstellung von Ranglisten nach Wichtigkeit. Die Systeme orientieren sich auch aneinander und bilden gemeinsam weitere soziale Systeme. Diese

gegenseitige Orientierung ermöglicht den Menschen trotz vielfältiger Möglichkeiten innerhalb eines Systems aufeinander abgestimmt zu handeln (vgl. Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 181).

Eine Reduktion der Komplexität nach außen bedeutet für das soziale System gleichzeitig eine Komplexitätssteigerung nach innen, also eine Spezialisierung (vgl. Merten 2008: 963). Diese Spezialisierung macht die Klient*innen zu Experten ihrer eigenen Problemlage. Deutlich wird für diese Vorgänge die hohe Bedeutung der sozialen Interaktion und Kommunikation, sowohl für die Systemische Beratung als auch für die Beratungsbeziehung. „Sie [die soziale Interaktion, d. Verf.] dient zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Systeme und regelt zu dem das Verhältnis [...] zu übergeordneten Systemen [...]“ (Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 182). Die wesentlichen Eigenschaften eines sozialen Systems entwickeln sich aus dessen Beziehung zu anderen Systemen. Ohne Beziehungen wären die Menschen also keine lebendigen Wesen, sondern lediglich Objekte (vgl. Schilling 2005: 196). Wenn soziale System sich (zu-)ordnen, sich systematisieren, also Beziehungen zu einander eingehen, dann sind sie nach der ursprünglichen Übersetzung von „System“ aus dem griechischen, ein aus mehreren Teilen gegliedertes Ganzes. Systemische Beratung kann also als ganzheitliche Beratung betrachtet werden, die ihre Basis in der Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in hat. Ihre Vorgänger sind die Systemische Therapie und die Familientherapie.

Der Grundgedanke der Familientherapie ist, das Problem eines Familienmitglieds nicht isoliert zu betrachten, sondern im Kontext der gesamten Familie (vgl. Brunner 2004: 655). Dies entspricht dem Prinzip der Ganzheit als Eigenschaft von Systemen. „Jeder Teil eines Systems ist mit den anderen Teilen so verbunden, daß [sic] eine Änderung in einem Teil eine Änderung in allen Teilen und damit dem ganzen System verursacht.“ (Watzlawick, Beavin, Jackson 2007: 119) Die Systemische Beratung berücksichtigt also im Besonderen die Interaktionsprozesse zwischen Menschen in ihren Systemen (vgl. Mücke 2009: 30). Die Interaktion von Berater*in und Klient*in ist in der Systemischen Beratung ebenfalls ein soziales System (oft als Beratungssystem bezeichnet). Die Ratsuchenden können sowohl aus Einzelnen als auch aus einer Gruppe bestehen (Adressatensysteme) (vgl. Barthelmess 2005: 109). Eine zentrale Rolle in der Systemischen Beratung spielt die Diagnose als Bestandteil der Problemlösung, dabei wird nicht selten auf die Erstellung eines Genogramms zurückgegriffen, um Vernetzungen und Ressourcen

zu verdeutlichen (vgl. Schilling 2005: 203, 208). Die Berater*innen sollten dabei nie aus den Augen verlieren, dass sie selbst eine möglichst neutrale Position einnehmen und das Grundprinzip der Allparteilichkeit im besonderen Maße achten (vgl. Brunner 2004: 658).

Aus dieser ganzheitlichen Betrachtung des „Systems Klient“ ergeben sich positive Effekte: das Problem der Klient*innen wird besser verstanden, wenn alle verbundenen Systeme miterfasst werden, wenn die natürliche Komplexität erkannt wird und Multi-Perspektivität garantiert ist (vgl. Brunner 2004: 655ff). „Das zentrale Element und gleichzeitig das ethische Fundament Systemischer Beratung [...] liegt in der unbedingten Haltung der Wertschätzung und Würdigung gegenüber den Kund/inn/en.“ (Mücke 2009: 31) Die Wertschätzung der Klient*innen liegt einem ganzheitlich-systemischen Weltbild zugrunde (vgl. Schilling 2005: 196). Ziel der Systemischen Beratung ist es, die selbstreferenzielle Weiterentwicklung der Klient*innen durch Anregung von Informationsbildungsprozessen zu fördern (vgl. Barthelmess 2005: 109).

1.3.2 Kooperative Beratung

Die Kooperative Beratung ist ein relativ junger Beratungsansatz, der zunächst im Arbeitsfeld Schule Verwendung fand, mittlerweile aber für alle beratenden Arbeitsfelder wichtige Impulse liefert. Das Beratungskonzept kann, dem weiter oben erwähnten Boom entsprechend, in Form einer Fortbildungsmaßnahme, bzw. Zusatzausbildung „erlernt“ werden.

Der Beratungsansatz ‚Kooperative Beratung‘ vermeidet eine belehrende und asymmetrische Haltung und Vorgehensweise des Beraters. Hingegen soll eine verstehende, kooperierende und symmetrische Interaktion aufgebaut und unterstützt werden. (Mutzeck 2004: 695)

In diesem Beratungsansatz ist also eine horizontale Beziehungsstruktur Grundlage der Zusammenarbeit. Die Klient*innen werden nicht beraten, sondern es wird sich gemeinsam beraten. Weil der Beratungsansatz nicht direktiv vorgeht, ist die Vorgehensweise in der Kooperativen Beratung nicht linear, viel mehr kann jedes Beratungsgespräch sowohl alle Beratungsphasen als auch nur einige Beratungsphasen durchlaufen. Eine Rückkehr zu einer vorangegangenen Phase ist jederzeit möglich (vgl. Mutzeck 2004: 696ff). Beide Seiten bringen in den Beratungsprozess Kompetenzen mit, die sich ergänzen. Die beratende Person bringt ihre Beratungskompetenz und –erfahrung mit und verfügt darüber hinaus über hilfreiches Fachwissen (z.B. im Sozialrecht). Die Klient*innen sind die Expert*innen ihres eigenen Lebens. Niemand kennt ihre Situation, Fähigkeiten und Probleme besser, als sie selbst (vgl. Mutzeck 2002: 143ff).

Mit Kooperation ist aber nicht nur eine äußere Zusammenarbeit zwischen Berater*in und Klient*in gemeint, es geht vor allem für die Helfenden um die innere Haltung und Einstellung zur eigenen Person und die Betrachtung des Gegenübers als Partner (vgl. Mutzeck 2004: 691). Die Kooperative Beratung bildet damit also eine gute, widerspruchsfreie Grundlage für den methodischen Beziehungsaufbau zwischen Berater*in und Klient*in. Die Helfer*innen leiten dabei während der Beratung das Gespräch, ohne direktiv zu agieren. Es geht nicht um das Empfangen und Befolgen von Ratschlägen, sondern um ein „sich miteinander beraten“ auf Augenhöhe (vgl. Mutzeck 2004: 696). Dabei ist jeder der Gesprächspartner Lehrender und Lernender. Während der Beratung soll zum Ausdruck gebracht werden, dass sich bemüht wird eine vertrauensvolle und auf Akzeptanz, Empathie und Kongruenz basierende Beziehung herzustellen und dass das Vorgehen zielgerichtet, transparent und strukturiert ist, also die Handlungsschritte gemeinsam geplant und durchgeführt werden (vgl. Mutzeck 2002: 144). Der Beratungsansatz folgt also dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe. Die erfolgreiche Anwendung des Konzepts setzt eine Verinnerlichung des zugrundeliegenden Menschenbildes voraus. Die Kooperative Beratung

[...] orientiert sich an einem humanistischen Menschenbild, welches seine Wurzeln in der ‚Psychologie des reflexiven Subjekts‘ und ferner in den Ansätzen der personenzentrierten, der systemischen, der kommunikationstheoretischen und der gestalttheoretischen Psychologie hat. (Mutzeck 1997: 36)

Auf die konkrete Art und Weise der Gesprächsführung in der kooperativen Beratung wird in Abschnitt 4.2.2 näher eingegangen, sie basiert auf Elementen der personenzentrierten Gesprächsführung nach Rodgers und einer praxisorientierten Problemlösestruktur nach Mutzeck (vgl. 2002: 145). Ziel der Kooperativen Beratung ist die „[...] strukturierte [Betrachtung] eines Problems aus unterschiedlichen Perspektiven (Wirklichkeitskonstruktionen) [...] [um] neue oder veränderte Erklärungs- und Lösungsmöglichkeiten in den Blick der Gesprächspartner [...]“ (Mutzeck 2002: 144) zu rücken.

1.4 Ethische Richtlinien der Soziale Beratung und ihrer Praktiker*innen

„In der Sozialen Arbeit lassen sich unterschiedliche ethische Dimensionen bestimmen.“ (Bender-Junker 2006: 51) An dieser Stelle wird die Frage nach den ethischen Richtlinien der Sozialen Beratung und nach den Werten, die in Beratung repräsentiert werden gestellt (vgl. Thiersch 1990: 129). Es geht also zum einen darum wie ethische Aspekte die Soziale Beratung inhaltlich

beeinflussen und zum anderen darum, wie diese die Haltung der Sozialarbeiter*innen verändern. Die ethischen Richtlinien liefern Kriterien, die helfen Entscheidungen zu treffen (vgl. Münchmeier 2008: 267). Für eine gelingende Soziale Beratung wäre die eigene Reflexion dieser Werte besonders relevant.

In den Prozess des Fallverstehens gehen implizit Normen, Werte, Menschenbilder sowie praktische Vorstellungen guten Lebens ein, deren Maßstäbe unter dem Druck alltäglichen Handelns selten reflektiert werden. (Schrödter 2007: 454)

Oft werden diese Maßstäbe nur dann reflektiert, wenn unser Gegenüber deutlich abweichende ethische Richtlinien hat. Die Beratungsstelle an sich hat auch eine gewisse Form von ethischen Richtlinien, die in der Regel im Konzept der Einrichtung festgehalten sind. In wie weit diese nur der Vollständigkeit halber verschriftlicht wurden oder tatsächlich Anwendung finden liegt wiederum an den Mitarbeitern. Interessant hierzu ist Thierschs Begriff der geheimen Moral von Beratung. Er geht davon aus, dass die Beratungsstellen unausgesprochene Anforderungen an die Hilfesuchenden stellen, also „Idealkonsument*innen“ konstruiert werden, die besonders „geeignet“ sind, sich auf das Beratungsangebot einzulassen (vgl. Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 168). Auch die Soziale Beratung ist davor nicht geschützt. Es geht nicht nur um eine thematische Ausgrenzung eines bestimmten Personenkreises, sondern auch um eine verkürzte Betrachtung der individuellen Problemlage um sie handhabbarer zu machen. Ein weiterer Aspekt ethischer Standards in der Beratung, ist die Verletzung eben dieser. Immer wieder kommt es zu Grenzüberschreitungen auf unterschiedliche Art und Weise, wenn das Machtgefälle zwischen Berater*in und Hilfesuchenden ausgenutzt wird, zum Beispiel durch sexuelle Übergriffe (vgl. Straumann 2000: 35).

Die ethischen Richtlinien der Sozialen Beratung lassen sich letztlich von Artikel 1 Grundgesetz ableiten. Dem Ratsuchendem wird mit Achtung und Respekt entgegengetreten, unabhängig von gesellschaftlichem Rang. Gleichzeitig hat die Soziale Arbeit, und damit auch die Sozialarbeiter*innen, den gesellschaftlichen Auftrag für soziale Gerechtigkeit einzutreten (vgl. Ansen 2006: 93,99). Die Berücksichtigung des Artikel 1 Grundgesetz, also die Achtung der Würde des Menschen, führt dazu, dass die Klient*innen uneingeschränkt mit ihren individuellen Lebens- und Problemlagen akzeptiert werden (vgl. Ansen 2006: 107).

1.5 Die Zukunft der Sozialen Beratung

Die prägenden Einflüsse therapeutischer Ansätze (vgl. Abschnitt 1.1) bleiben auch in der Zukunft fester Bestandteil der Sozialen Beratung. Dieser Trend lässt sich unter anderem durch die entsprechende Erwartungshaltung der (Fach-)Öffentlichkeit begründen (vgl. Engel, Nestmann, Sickendiek 2007: 40). Gleichzeitig wird die Professionalisierung der Sozialen Beratung (Abschnitt 1.2) weiter voranschreiten. Der heutige Überfluss an Informationen, der Ratsuchende im Internet - zum Beispiel in Foren und Wikis-, in Büchern, Fernsehsendungen etc. regelrecht überflutet, birgt sowohl Chancen als auch Gefahren. Es geht nicht mehr um den Erhalt von Informationen, sondern um die richtige Verarbeitung dieser riesigen entkontextualisierten Datenmenge. Die Aufgabe der Sozialen Beratung wird eine aufklärerische sein, aber vor allem geht es auch darum die Ratsuchenden dazu zu befähigen, Informationen selbstständig zu evaluieren und zu verarbeiten (vgl. Engel, Nestmann, Sickendiek 2007: 40). Gleichzeitig bleiben die gesellschaftliche Pluralisierung und Individualisierung weiterhin Kontexte der Beratungstätigkeit, wodurch die Systemische Beratung (Abschnitt 1.3.1) auch in Zukunft aktuell sein wird. Abzuwarten bleibt, ob die Soziale Arbeit dazu in der Lage ist, einen eigenständigen Begriff von Beratung unabhängig von ihren Bezugswissenschaften zu entwickeln. Diese Zukunftsperspektive muss die Schwierigkeit überwinden, dass sich die Beratungsstellen immer weiter spezialisieren und so die Entwicklung gemeinsamer Grundlagen von Beratung erschwert wird (vgl. Schönig, Brunner 1990: 7).

2. Die Relevanz der Beziehungsarbeit

Die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in ist ein wesentliches Element gelingender Beratung, besonders in der Sozialen Beratung mit ihren vielfältigen Themen und unterschiedlichen Ratsuchenden. Wobei die helfende Beziehung nicht nur Mittel zum Zweck ist, sondern eine eigenständige Hilfeform darstellt (vgl. Ansen 2009: 381). Carl R. Rodgers (2004: 46) hat die große Bedeutung der Beziehung für die Arbeit mit Menschen in eine Frage umformuliert: „Wie kann ich eine Beziehung herstellen, die dieser Mensch zu seiner eigenen Persönlichkeitsentfaltung benutzen kann?“ Rodgers geht sogar so weit, dass es keinen Ansatz, keine Methode oder Technik gibt, die erfolgreicher sein kann als „[...]Veränderung [die] durch Erfahrung in einer Beziehung zustande kommt.“ (Rodgers 2004: 46) Diese Aussage bleibt nicht reine Hypothese. Mittlerweile gibt es eine ganze Reihe wissenschaftlicher Forschung die belegen,

dass die Beratungsbeziehung eine entscheidende Wirkungsgröße eines erfolgreichen Beratungsprozesses ist (s. Abschnitt 2.3).

In den folgenden Abschnitten geht es darum, ob Beziehungsarbeit methodisierbar ist und welche Vorteile eine bewusste Herstellung der Arbeitsbeziehung hat (Abschnitt 2.1). Dabei geht es noch nicht um konkrete Methoden der Beziehungsarbeit. Diese werden erst im Kapitel 4 vorgestellt. Im Abschnitt 2.2 geht es dann um die Grenzen einer methodisierten Beziehungsgestaltung. Im dritten Abschnitt des zweiten Kapitels werden die Beratungsforschung und die Beratungsbeziehung als erwiesene Wirkungsgröße für den Erfolg des Beratungsprozesses thematisiert.

2.1 Vorteile einer bewussten, methodisierten Beziehungsarbeit

Viele Sozialarbeiter*innen gehen davon aus, dass sich die Beziehung zu den Klient*innen auf natürliche Weise und unbeeinflussbar entwickelt. Dabei ist die Beziehung nicht nur zweckmäßig, sondern auch eine eigenständige Hilfeform. Eine professionell und reflektiert gestaltete Arbeitsbeziehung basiert auf begründeten Grundsätzen (vgl. Ansen 2009: 381ff). Eine so aufgebaute Beziehung ist sowohl stabil als auch wandelbar. Außerdem ermöglicht ein methodischer Aufbau der Beziehung eine klare Trennung zwischen beruflicher und privater Beziehung, die andernfalls verschwimmen und so problematisch werden kann (vgl. Ansen 2009: 381ff). Gleichzeitig muss die Beziehungsgestaltung transparent und nachvollziehbar durchgeführt werden, um eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und damit eine erfolgsversprechende Beratung überhaupt zu ermöglichen (vgl. Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 129).

Ratsuchende können sachliche Inhalte eines Gesprächs besser annehmen, wenn die Kooperation mit Beratern auf einer für sie hilfreichen Beziehung basiert. [...] Die professionell gestaltete Arbeitsbeziehung hat einen Ermöglichungscharakter, sie schafft die Voraussetzungen dafür, dass Ratsuchende ihre Potenziale und Anliegen Entdecken und [...] weiter entfalten. (Ansen 2011: 20)

Es ist also für die Beratenden unerlässlich, Kenntnisse der „Wissenschaft von den menschlichen Beziehungen“ zu erwerben, weil sie sehr eng mit den Ratsuchenden zusammenarbeiten (vgl. Biestek 1977: 16). Das soll allerdings nicht bedeuten, dass ein rein technisches Verständnis von Beziehungsarbeit angebracht wäre. Vielmehr sollte getrennt werden zwischen der Methode Beziehungsgestaltung, der Herausbildung der Berater*innenpersönlichkeit (vgl. Schäfter 2010: 86) und theoretischem Wissen. Es geht also zum einen um ein theoretisches Fundament, das den

Sozialarbeiter*innen ermöglicht ein Verständnis zu entwickeln was eine helfende Beziehung ist und wie die Kommunikation mit dem Gegenüber funktioniert (Kapitel 3), um daraus eine innere Haltung zu entwickeln, die für die Beziehungsgestaltung förderlich ist. Zum anderen geht es um eine methodisch-reflektierte Arbeitsweise, die die Berater*innen zu professionellen Helfern macht und so die helfende Beziehung von der persönlichen Beziehung unterscheidet (Kapitel 4). Die ausgewählten Methoden sollen dabei sowohl den Beziehungsaufbau als auch den Hilfeprozess unterstützen und müssen entsprechend den individuellen Gegebenheiten und Anlässen ausgewählt werden.

2.2 Grenzen des Einsatzes von Methoden bei der Beziehungsgestaltung

Wie im vorangegangenen Abschnitt erwähnt muss unterschieden werden zwischen Methoden der Beziehungsgestaltung und der Herausbildung einer professionellen, inneren Haltung der Beratenden, also der Persönlichkeit. Carl Rodgers hat drei basale Fähigkeiten herausgearbeitet: Empathie, Wärme und Ursprünglichkeit (mehr dazu in Kapitel 3); sie haben alle gemein dass sie nicht wie eine Methode angewendet oder erlernt werden können (vgl. Murgatroyd 1994: 30ff). Die innere Haltung, bzw. die Persönlichkeit des Helfenden spiegelt sich jedoch auch in den ausgewählten Methoden wieder. „Eine Methode ist eine bewusste und geplant eingesetzte, häufig bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll.“ (Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 133) Das heißt aber nicht, dass die Beratenden nur die richtige Mischung an Methoden und Techniken brauchen um zu ihrer Klientel erfolgreich eine Beziehung aufbauen zu können. In der einschlägigen Fachliteratur wird oft die Notwendigkeit beschrieben, eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung zu den Klient*innen aufzubauen. Dabei wird aber nicht berücksichtigt, dass sowohl die Berater*innen als auch die Ratsuchenden nicht perfekt sind und selbst in ihren persönlichen Beziehungen oft Schwierigkeiten haben eine gute Beziehung herzustellen. Es gibt bestimmte Faktorenkombinationen, die es den besten Helfer*innen erschweren eine Beratungsbeziehung aufzubauen. Hilfreich ist im Sinne dieser Variationsbreite kein breites Methodenspektrum, sondern eine Vielzahl positiver Erfahrungen mit unterschiedlichen Klientenmustern und –problemen, aus denen die Berater*innen schöpfen können (vgl. Hackney, Cormier 1998: 15). In der Regel bleibt auch bei einem längeren Beratungsprozess der Aufbau der Beratungsbeziehung unvollständig. Das ist zum einen ganz natürlich, da die Beziehung nicht statisch ist, hängt aber auch damit zusammen, dass nicht selten

auf beiden Seiten Misstrauen und die Angst vor Berührungen eine unüberwindbare Schwelle bilden (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 245ff). Es gibt Situationen und individuelle Problemlagen, bei denen keine Methode eine gute Arbeitsbeziehung herstellen kann. Zum Beispiel ist es wahrscheinlich, dass ein Mann mit Eheproblemen, die auf sexuellen Schwierigkeiten beruhen, lieber zu einem männlichen Berater geht. Die weibliche Beraterin könnte in so einem Fall noch so methodisch fit sein, eine gute Beratungsbeziehung könnte sich vielleicht nie einstellen. „Psychologen bezeichnen diese Forderung [dass das Geschlecht des Beratenden in einigen Fällen mit dem des Ratsuchenden übereinstimmen sollte, d.Verf.] als ‚Geschlechter-Passung‘.“ (Murgatroyd 1994: 56)

2.3 Die Beratungsbeziehung als entscheidende Wirkungsgröße eines erfolgreichen Beratungsprozesses

In der Beratungsforschung werden unter anderem Beratungsmethoden, Beratungssettings, die Charakteristika von Berater*innen und die Beratungsbeziehung untersucht. Dabei hat allein letzteres sich durchgängig als entscheidende Wirkungsgröße für eine erfolgreiche Beratung erwiesen (vgl. Nestmann 2004: 791). Die Beratungsforschung entwickelte sich erst relativ spät in Deutschland. In den 1990er Jahren wurden erste Gutachten und Forschungsprojekte in Auftrag gegeben. In der Regel wird Beratungsforschung von politischen Instanzen initiiert. Generell erschwerend für die Beratungsforschung ist das Paradox der Vertraulichkeit auf der einen Seite und der Öffnung des Beratungsprozesses für forschende Dritte auf der anderen Seite (vgl. McLeod 2004: 419). Alle Untersuchungen haben gemein, dass sie die oben erwähnten Charakteristika, also die Persönlichkeit der Berater*innen besonders würdigen. Daraus ergeben sich wichtige Hinweise über die Relevanz der Beziehungsarbeit für die Soziale Beratung. Gleichzeitig erfolgt oft eine thematische Fixierung auf methodische Aspekte, die die kommunikative Begegnung zwischen Berater*in und Ratsuchenden schnell in den Schatten stellen kann (vgl. Schrödter 2004: 813, 822). Die katamnestiche Studie „Behandlungsergebnisse und Wirkfaktoren von Eheberatung“ von Dieter Vennen (vgl. 1992: 206ff) kommt unter anderem zu dem Ergebnis, dass die Therapeutenmerkmale Empathie, Wertschätzung, Glaubwürdigkeit, Echtheit und andere im direkten Zusammenhang mit dem Erfolg oder Misserfolg der Beratung stehen. Diese Eigenschaften entsprechen den Merkmalen der hilfreichen Beratungsbeziehung wie sie in Abschnitt 3.1.2 dargestellt werden. Weiter konkretisiert die Studie verschiedene Interaktionsvariablen zwischen Therapeut*in, Klient*in und Partner*in, die signifikant sind für

die erfolgreiche Eheberatung (vgl. Vennen 1992: 208). Neben den Beratervariablen, wie sie Vennen in seiner Studie beschreibt, sehen auch Beratungspraktiker*innen wie Mahoney und Craine die Beratungsbeziehung als entscheidenden Wirkungsfaktor (vgl. Sickendiek, Engel, Nestmann 2008: 129). Auch Notker Klann und Kurt Hahlweg (vgl. 1996: 185) kommen in ihrer beratungsbegleitenden Forschung zu dem Ergebnis, dass die Persönlichkeit der Berater*innen und das Vertrauen in sie ausschlaggebend sind für das subjektive Erfolgserleben der Klient*innen. Unabhängig von den vielversprechenden Ergebnissen einiger Beratungsforschungen sind immer auch ethisch bedenkliche Aspekte zu berücksichtigen. Ziel der Beratung sollte immer sein, den Klient*innen zu helfen. Es besteht allerdings die Gefahr ihnen zu schaden, indem Klient*innen zum Beispiel auf der Warteliste bleiben müssen, um eine Kontrollgruppe zu generieren oder wenn eine neue Interventionsform erforscht werden soll, die aber für die Ratsuchenden individuell nur bedingt geeignet ist. Außerdem können sich die Hilfesuchenden genötigt fühlen, an einer Studie teilzunehmen, um Hilfe zu erhalten oder aus Angst die Berater*innen zu verärgern. Weiter besteht immer die Gefahr, dass die Studie den Beratungsprozess stört und gegebenenfalls sogar verändert, zum Beispiel durch das Zeigen von Videomaterial der Beratungsstunden (vgl. McLeod 2004: 434ff).

3. Theoretische Grundlagen der Beratungsbeziehung

Die vorangegangenen Überlegungen zur Relevanz und Methodisierbarkeit der Beziehungsarbeit ermöglicht nun eine nähere Betrachtung der Beratungsbeziehung. Um die Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in systematisch zu durchschauen und den methodischen Teil im Kapitel 4 theoretisch zu unterfüttern (eine rein methodische Betrachtung der Beratungsbeziehung würde der Relevanz eben dieser nicht gerecht werden), ist es notwendig zunächst zu erörtern, was eigentlich eine Beziehung ist (Abschnitt 3.1). Dabei wird unterschieden zwischen der sozialen Beziehung (bzw. persönlichen Beziehung) und der helfenden Beziehung. Letztere ist für diese Abschlussarbeit besonders von Bedeutung und wird deshalb in den Fokus gesetzt.

Im Anschluss werden die Hauptmerkmale der Beratungsbeziehung, die Kommunikation und Interaktion (Abschnitt 3.2), dargestellt. Sie bilden die Basis durch die ein Beziehungsaufbau zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in überhaupt erst entstehen kann. Zum Abschluss des theoretischen Teils wird im Abschnitt 3.3 die Anerkennungstheorie von Axel Honneth

dargestellt. Sie bildet die sozialtheoretische Basis der Beziehungsarbeit und ist besonders kompatibel mit der Sozialen Beratung, wie sie in dieser Arbeit verstanden wird.

3.1 Die Systematik der Beziehung

Wie erfolgreich die Soziale Beratung ist, hängt zum Großteil von der Qualität der Beziehung ab. Jede Beziehung, egal welcher Art, zielt auf die Erfüllung menschlicher Grundbedürfnisse (vgl. Egan 1979: 16) ab. Dennoch gibt es Unterschiede zwischen einer persönlichen Beziehung und der helfenden Beziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in. Der Begriff der Beziehung wird, ähnlich dem Begriff der Beratung, alltäglich und auch im nicht-wissenschaftlichen Kontext verwendet, was zu Missverständnissen führen kann. Zu unterscheiden ist zwischen der persönlichen Beziehung zwischen zwei Menschen, ungeachtet ihren gesellschaftlichen Rollen (Abschnitt 3.1.1) und der helfenden Beziehung (Abschnitt 3.1.2), also einer Beziehung mit wechselseitigen Rollenerwartungen (Arzt-Patient, Lehrer-Schüler, Sozialarbeiter-Klient) (vgl. Asendorpf, Banse 2000: 1). Die helfende Beziehung ist eine Art funktionale Beziehung, sie hat jedoch spezielle Eigenschaften, die von besonderer Bedeutung sind für die Relevanz der Beziehungsarbeit. Zu unterscheiden ist auch zwischen Beziehung und Kontakt. Was zunächst umgangssprachlich als zu mindest sehr ähnlich erachtet wird, unterscheidet sich doch deutlich in der Intensität und der Qualität. Eine gute Beziehung muss erarbeitet werden, ein Kontakt ergibt sich oft spontan und ist von Erstmaligkeit geprägt (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 102). Diese erste Eingrenzung ermöglicht einen tieferen Einstieg in die Systematik der Beziehung mit der persönlichen Beziehung.

3.1.1 Die persönliche Beziehung

Die persönliche Beziehung ist in Abgrenzung zur helfenden Beziehung geprägt durch bestimmte Merkmale und Eigenschaften. Die helfende Beziehung (s. Abschnitt 3.1.2) ist eine spezielle Form der Rollenbeziehung. Unter Rollenbeziehung versteht man eine Beziehung mit einem stabilen Interaktionsmuster durch wechselseitige Rollenerwartungen von Anfang an (vgl. Asendorpf, Banse 2000: 7). Das heißt, dass die Personen bestimmte Rollen einnehmen (Verkäufer-Käufer, Trainer-Sportler, Berater-Klient) und damit konkrete Erwartungen an ihre jeweiligen Gegenüber einhergehen. Die Berater*innen sehen sich dabei oft einer ganzen Flut von Erwartungen gegenüber. Eine klare Definition der eigenen Rolle nach innen und nach außen kann sie vor zu hohen Erwartungen schützen und sie gleichzeitig authentischer machen (vgl. Hennig 2007: 129).

Der Mensch ist ein soziales Wesen, das sich ein Leben ohne Mitmenschen nicht vorstellen kann. Um mit seinen Mitmenschen Beziehungen eingehen zu können, ist Kommunikation unabdingbar (vgl. Schenk, Schenk 1998: 11). Das Verhalten zweier Menschen, die in Beziehung zu einander stehen, ist abhängig von ihrer Interaktion miteinander. Es erfolgt ein Perspektivenwechsel von einem intrapersonalem („Ich nehme wahr“ „Ich akzeptiere“ „Ich respektiere“ etc.) zu einem interpersonalem Standpunkt („Ich werde wahrgenommen“ „Ich werde akzeptiert“ „Ich werde respektiert“) (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 87). Im Abschnitt 3.2 wird Kommunikation und Interaktion näher beleuchtet und voneinander abgegrenzt.

Die persönliche Beziehung unterscheidet sich von der helfenden Beziehung dadurch, dass die Beziehung durch keine Rolle(n) bestimmt ist. Dabei sind die Persönlichkeiten der beiden Menschen, die emotionale Nähe und die gemeinsame Geschichte ausschlaggebend dafür, ob eine persönliche Beziehung (z.B. eine Freundschaft) entsteht. Dennoch können äußere Einflüsse, die außerhalb des Einflussbereiches der Personen liegen, die Beziehung zueinander beeinflussen. Eine der beiden Personen könnte zum Beispiel unerwartet schwer erkranken, was die Beziehung unabhängig von der jeweiligen Persönlichkeit und der gemeinsamen Geschichte stark verändern könnte. Die zentralen Funktionen der persönlichen Beziehung sind die Sicherung der Integrität der beiden Personen, die Entwicklung der Persönlichkeit durch Auseinandersetzung mit anderen Personen, die Vermittlung von Sicherheit und Zugehörigkeit und die Begleitung bei Lebensveränderungen (vgl. Lenz, Nestmann 2009: 9). Die meisten Beziehungen sind eine Mischung aus persönlicher und Rollenbeziehung, z.B. Freundschaften unter Arbeitskollegen. Bei so vielen Ähnlichkeiten ist es dann nicht verwunderlich wenn aus rein funktionalen Beziehungen auch persönliche Beziehungen entstehen können, vor allem bei einer längerfristigen Beziehung zu einander (vgl. Asendorpf, Banse 2000: 8ff).

3.1.2 Die helfende Beziehung

Im vorangegangenen Abschnitt ist deutlich geworden, dass die helfende Beziehung eine Form der funktionalen Beziehung ist und sich dadurch deutlich von der persönlichen Beziehung unterscheidet, auch wenn die vielen verschiedenen Mischformen eine Trennung erschweren. Es gibt Überschneidungen zwischen persönlicher und helfender Beziehung und es wäre fatal, wenn nicht wenigstens teilweise versucht würde die Qualität der persönlichen Beziehung auch bei der helfenden Beziehung in der Sozialen Beratung zu erreichen. Obwohl es möglich ist und auch

häufiger vorkommt, dass aus funktionalen Beziehungen rein persönliche Beziehungen werden oder eine Kombination aus beidem, sollte dies bei einer professionell gestalteten Beratungsbeziehung nicht vorkommen. Die helfende Beziehung unterscheidet sich dahin gehend von der persönlichen Beziehung, da die helfende Person die Absicht hat, „[...]beim anderen Entfaltung, Entwicklung, Heranreifung, besseres Agieren, ein verbessertes fertigwerden mit dem Leben zu fördern.“ (Rogers 2004: 53) Die Beratungsbeziehung ist damit ein wesentliches Medium für die Unterstützung der Klient*innen und anders als bei der persönlichen Beziehung, bedeutet eine Trennung (zum richtigen Zeitpunkt) bei der helfenden Beziehung in der Regel, dass die Beratung erfolgreich für die Klient*innen verlaufen ist (vgl. Ansen 2009: 381ff). Sowohl die Helfer*innen als auch die Hilfesuchenden bringen ihre persönliche Geschichte mit in die helfende Beziehung ein. „Zur Geschichte des Klienten gehören seine Fähigkeiten, mit Probleme umzugehen und sie zu lösen, sein Selbstbild, sein Temperament und die zwischenmenschlichen Erfahrungen, die er bisher machte.“ (Hackney, Cormier 1998: 14) Auch die Helfer*innen sind von diesen Teilen ihrer Geschichte und zusätzlich noch durch ihre spezifische Helferrolle und ihr berufliches Auftreten beeinflusst (vgl. Hackney, Cormier 1998: 14).

Rogers benennt drei Merkmale einer hilfreichen Beratungsbeziehung (vgl. 2004: 47ff): Ein empathische Haltung ermöglicht den Beratenden das Handeln und die Gefühle der Klient*innen nachzuvollziehen und so ein tiefgehendes Verständnis für die individuelle Lebens- und Problemlage der Klient*innen zu erhalten. Die Ratsuchenden sollen so wie sie sind akzeptiert und wertschätzend angenommen werden, egal wie oder wodurch sich ihr Beratungsbedarf entwickelt hat. Ein unverstelltes, authentisches Auftreten der Berater*innen lässt sie für die Ratsuchenden professionell wirken, was das Vertrauen stärkt und die Klient*innen bestärkt ebenfalls ihre echten Gefühle und Gedanken zu äußern. Diese drei unspezifischen Aspekte bilden die Basis einer guten Beratungsbeziehung. Jemanden zu akzeptieren und empathisch gegenüber zu treten heißt aber nicht, dass alles was er oder sie tut oder ausmacht als „gut“ empfunden werden muss. Diese drei Grundhaltungen implizieren viel mehr, dass die helfende Person sich mit seinem Gegenüber intensiv auseinandersetzt (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 88). Die Berater*innen müssen sich immer wieder vor Augen führen, dass sie, je mehr die Beratungsbeziehung wächst, desto mehr werden sie Teil der Welt ihrer Klient*innen. Dieser Mechanismus verlangt von den Helfer*innen, sowohl die Beziehung mit den Hilfesuchenden einzugehen, als auch gleichzeitig objektiv zu bleiben (vgl. Hackney, Cormier 1998: 20).

Zusätzlich geht Rogers davon aus, dass in der Natur des Menschen der Wille zur Weiterentwicklung fest verankert ist. Er nennt dieses Bedürfnis „Selbstaktualisierung“ (vgl. Rogers 2004: 48ff).

Während Rogers damals davon ausging, dass diese drei Grundhaltungen ausreichen, um eine tragfähige helfende Beziehung herzustellen, in Kombination mit der oben erwähnten Grundannahme über das Wesen der Menschen, entwickelte Robert Carkhuff drei weitere Merkmale der helfenden Beziehung (vgl. Murgatroyd 1994: 45ff). Die helfende Person sollte innerhalb des Gesprächs den Gesprächspartner immer wieder durch gezieltes Nachfragen dazu anregen möglichst konkret bei der Beschreibung von Situationen und Gefühlen zu sein. Berater*innen, die dies nicht tun, interpretieren - im schlimmsten Fall raten sie - was gemeint sein könnte, was keine Basis für eine gute Arbeitsbeziehung ist. Weiter ist es erforderlich den Gesprächspartner von Beschreibungen seiner Vergangenheit oder der aussichtslosen Zukunft in die Gegenwart zu holen. Jemand, der permanent gedanklich in der Vergangenheit oder Zukunft ist, misst aktuelle Geschehnisse an ihnen („Das hat mir damals auch nicht geholfen.“ „Meine Situation ist eh aussichtslos!“). Berater*innen sollten die Ratsuchenden ermutigen über ihre Gedanken und Gefühle im hier und jetzt zu sprechen. Dies wirkt sich auch positiv auf die Arbeitsbeziehung aus. Das letzte Merkmal der helfenden Beziehung nach Carkhuff ist die Konfrontation. Wobei damit auf keinen Fall ein aggressives Verhalten des Helfers gemeint ist. Es geht vielmehr darum, Widersprüchlichkeiten seitens der Klient*innen aufzudecken. Diese Widersprüchlichkeiten können zum Beispiel auftreten in dem etwas gesagt wird was angeblich getan oder gefühlt wird und was dann tatsächlich ist. Allerdings birgt ein zu konfrontativer Ansatz, der oft mit voreiligen Schlüssen über die Situation des Ratsuchenden einhergeht, die Gefahr, dass keine hilfreiche Beziehung entsteht.

Die helfende Beziehung ist genauso lebendig und im ständigen Wandel, wie die persönliche Beziehung. Es ist also nicht möglich nur einmal eine gute Beziehung zum Ratsuchenden herzustellen. Die Beziehung muss gepflegt und immer wieder auf ihre „Richtigkeit“ hin überprüft werden. Eine tragfähige Arbeitsbeziehung fungiert als emotionale Stütze und ermutigt zu neuen Verhaltensweisen (vgl. Ansen 2006: 107ff). Gleichzeitig muss betont werden, dass die Herstellung einer positiven helfenden Beziehung nicht einseitig und nicht die alleinige Verantwortung der Berater*innen ist. Dennoch bleibt die helfende Beziehung einseitig orientiert.

Die professionellen Helfer erwarten von den Klient*innen keine Sympathie, Rat oder Unterstützung. Gleichzeitig kann keine hilfreiche Beziehung entstehen, wenn die Berater*innen kein Interesse an den Ratsuchenden haben oder schlimmer, das Interesse nur vortäuschen (vgl. Biestek 1977: 81). Die Berater*innen sollten sich immer darüber im Klaren sein, dass sie eine professionelle Beratung anbieten, also eine Dienstleistung für die die Klient*innen direkt oder indirekt bezahlen (vgl. Sanders 2004: 797).

Maja Heiner (vgl. Heiner 2010: 460ff) hat vier weitere Merkmale der helfenden Beziehung herausgearbeitet, wobei ihre Betrachtungsweise wesentlich praxisorientierter ist als die Grundhaltungen von Rogers. Sie bezieht sich allerdings auf die Soziale Arbeit und nicht konkret auf die (Soziale) Beratung, die Übertragung ist allerdings ohne weiteres möglich. Die Beziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in ist aufgabenorientiert. Das heißt, dass es ein konkretes Ziel, eine Aufgabe oder einen bestimmten Grund gibt, warum sich beide regelmäßig treffen. Gleichzeitig formen die Organisationen bei der die Berater*innen beschäftigt sind, Rahmenbedingungen wie Ort, Zeit, Dauer und Inhalte des Beratungsangebots, was auch die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in beeinflussen kann. Die logische Konsequenz daraus ist eine zeitliche und inhaltliche Begrenzung der Beziehung. Aber auch emotional bleibt die helfende Beziehung auf einer anderen Ebene als eine persönliche Beziehung, auch wenn die Themen die in der Beratung angesprochen werden nicht selten sehr privat sind und vielleicht sogar mehr in die Tiefe gehen, als es in einer persönlichen Beziehung möglich wäre. Letztlich setzt die oben beschriebene Aufgabenorientierung voraus, dass Berater*in und Klient*in unterschiedliche Rollen einnehmen.

Unabhängig von der Haltung, die die Sozialarbeiter*in einnehmen, um eine helfende Beziehung herzustellen, ist die Beziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in von zwei komplementären Eigenschaften geprägt. Zum einen ist die Berater*in darum bemüht mit der weiter oben beschriebenen Haltung (Rogers, Carkhuff) und Merkmalen (Heiner) eine vertrauensvolle Beziehung auf Augenhöhe herzustellen. Gleichzeitig gibt es Unterschiede in der Rollenverteilung. Die Berater*innen verfügen durch ihre Rolle über mehr Macht als die Klient*innen. Macht dient zum Beispiel der Durchsetzung von Interessen. Dabei sollte allerdings unterschieden werden zwischen Macht, die ihre Umwelt respektiert und Macht die sich gegen anderen wendet. Wobei letzteres Herrschaft wäre und nicht Gegenstand der helfenden Beziehung

ist. Es geht also um einen Ausgleich des Machtgefälles, zum Beispiel durch die Umwandlung in kreative Gestaltungskraft oder den Einsatz der Macht zur Durchsetzung legitimer Interessen der Klient*innen (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 14ff). Zwar ist das Verhältnis der beiden Parteien in der Sozialen Beratung weniger asymmetrisch, als zum Beispiel in der stationären Unterbringung von Jugendlichen, dennoch gibt es ein Ungleichgewicht bei der Machtverteilung. Diese Asymmetrie kann allerdings durch die Partizipation der Klient*innen abgeschwächt werden, solange dadurch die spezifische Rollenverteilung nicht in Frage gestellt wird (vgl. Heiner 2010: 460, 464). Außerdem sollte die helfende Beziehung sich immer wieder auf die eigentlichen Sachinhalte der Sozialen Beratung beziehen damit eindeutig bleibt, warum die beiden Personen überhaupt eine Beziehung zueinander aufbauen. „Beziehung ist, mit anderen Worten, ein Mittel zur Erfüllung einer Funktion.“ (Biestek 1977: 20) Ohne diesen Sinnzusammenhang wäre die helfende Beziehung zweckentfremdet und nicht mehr professionell. In der Asymmetrie der Gesprächspartner, wie sie Heiner beschreibt, liegt einer der größten Unterschiede zum Beziehungsbegriff von Rogers. Für ihn ist charakteristisches Merkmal der helfenden Beziehung, die Gleichstellung von Therapeut*in (bzw. Berater*in) und Klient*in (vgl. Rogers 1972: 63). Eine professionelle Beratungsbeziehung ist allerdings, zu mindest in Teilen, geprägt von dem Wissen und dem fachlichen Können der Berater*innen. Das heißt, dass beide Gesprächspartner sich zwar respektvoll, vertraut und wertschätzend und damit in gewisser Weise ebenbürtig begegnen können (personale Symmetrie), die unterschiedlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und zugewiesenen Rollen jedoch eine gewisse Asymmetrie aufrechterhalten. Das bedeutet aber nicht, dass die Sozialarbeiter*innen im Fokus der Aufmerksamkeit stehen. Ganz im Gegenteil:

Die Klienten und Klientinnen prägen mit ihren Handlungsmöglichkeiten die Auswahl unterstützender Angebote. Nur wenn sie die Hilfe akzeptieren und mitarbeiten, sind Erfolge zu erzielen. (Ansen 2009: 387)

Aus dem richtigen Gleichgewicht zwischen Symmetrie und Asymmetrie in Bezug auf die spezifische Rollenverteilung in der Sozialen Beratung, ergibt sich auf einer weiteren Ebene der helfenden Beziehung, die Einhaltung (und Abschätzung) von Nähe und Distanz zu den Klient*innen. „Prozesse der Annäherung an oder Distanzierung von andere(n) Menschen sind bildhafte Vorstellungen, die sich auf gelingende oder auch misslingende Interaktionsprozesse beziehen.“ (Dörr, Müller 2012: 7) Ein wichtiger Anhaltspunkt wenn es darum geht wieviel Nähe,

beziehungsweise Distanz die Berater*innen einhalten sollten, ist der Inhalt des jeweiligen Gespräches. Bleibt das Gespräch auf einer rein informativen Basis, ist weniger Nähe notwendig und angebracht, als bei einem emotionalem Thema (z.B. Scheidung, Erziehungsschwierigkeiten, Einsamkeit etc.) (vgl. Ansen 2011: 20ff). Werden Nähe und Distanz als zwei Pole betrachtet, zwischen denen sich professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit abspielt, ergibt sich daraus für das sich bereits abzeichnende Plädoyer in dieser Arbeit für eine hohe Relevanz der Beziehungsarbeit in der Sozialen Beratung, eine Orientierung am Pol Nähe (vgl. Thiersch 2012: 32). Das bedeutet nicht, dass Soziale Beratung die Wert auf Beziehungsarbeit legt weniger professionell ist, als Beratung die auf einer distanzierteren Haltung basiert.

3.2 Kommunikation und soziale Interaktion

Im Abschnitt 3.1 ist deutlich geworden, dass egal welche Art der Beziehung (persönlich oder helfend) betrachtet wird, Interaktions- und Kommunikationstheorien nicht unberücksichtigt bleiben können, da sie den Grundstein für die Entwicklung einer Beziehung legen.

Alltagssprachlich versteht man erstmal unter Kommunikation „miteinander sprechen“.

Wissenschaftlich betrachtet verbirgt sich hinter dem Begriff wesentlich mehr (vgl. Willig 2007: 96).

Der Begriff s.I. [soziale Interaktion, d. Verf.] wird oft sinngleich mit ‚Kommunikation‘ verwandt. Wo zwischen beiden unterschieden wird, bezeichnet ‚Kommunikation‘ nur die unmittelbaren (sprachlichen und nichtsprachlichen) Äußerungen in der Begegnung selbst, während als Element der s.I. außerdem die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen gesehen werden, die in der Begegnung bedeutsam sind [...]
(Achterberg 2008: 443)

Kommunikation ist also spezieller und bezieht sich nur auf verbale und non-verbale Äußerungen, während die soziale Interaktion die Rollen der Personen, den Grund und das Ziel der Begegnung, Ort und Zeit und anderes zusätzlich zur Kommunikation miteinschließt. Der Verhaltensspielraum der interagierenden Personen ist wesentlich bestimmt durch ihre Beziehung zueinander (vgl. Schenk, Schenk 1998: 100). Es geht also bei Kommunikation darum, jemandem etwas mitzuteilen. Dabei ist es erstmal unerheblich, ob die Mitteilung verstanden wird (vgl. Willig 2007: 96).

Die Kommunikationsregeln nach Watzlawick liefern den Berater*innen Möglichkeiten, die Kommunikation mit den Ratsuchenden zu analysieren und Störungen zu beheben (vgl. Willig

2007: 95); sie sind praxisnah formuliert und lassen sich dementsprechend leicht für verschiedene Bereiche anpassen. Watzlawick stellt fünf Grundregeln auf, die die zwischenmenschliche Kommunikation erklären (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2007: 50ff); sie gelten auch für die Soziale Beratung und die helfende Beziehung. Zunächst geht Watzlawick davon aus, dass es unmöglich ist, nicht zu kommunizieren. Somit ist auch non-verbale Kommunikation (Gestik und Mimik), also das Verhalten einer Person Kommunikation. Auch Schweigen oder ein bestimmter Blick sind eine Mitteilung für den Kommunikationspartner, sowohl unbewusst als auch bewusst. Das zweite Axiom (Grundregel) ist der Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation. Es gibt zwei unterschiedliche Aufgaben einer Mitteilung. Zum einen enthält sie lediglich die Informationen die weitergegeben werden sollen, zum anderen enthält jede Mitteilung einen Hinweis, wie die Mitteilung verstanden werden soll. So kann zum Beispiel eine Polizistin einem Passanten nur durch die richtige Betonung der Frage: „Was machen Sie da?“ zu verstehen geben, dass sie ganz und gar nicht einverstanden ist mit den Geschehnissen. Watzlawicks dritte Grundregel ist die Interpunktion von Ereignisfolgen. Dahinter verbirgt sich der kreisförmige Aufbau der Kommunikation. Es gibt keinen Anfang und kein Ende, eine Mitteilung bedingt die andere. Dies ist besonders gut beobachtbar bei den immer wiederkehrenden Streitigkeiten eines Ehepaars zu einem bestimmten Thema. Die digitale und analoge Kommunikation bilden das vierte Axiom nach Watzlawick. Unter digitaler Kommunikation versteht er nicht eine SMS oder Kommunikation unter Computern, sondern die sehr genaue Ausdrucksmöglichkeit durch die Vergabe von Namen für bestimmte Objekte. Aber auch unter Gefühlen wie Trauer, Freude oder Angst kann man sich durch ihren Namen etwas vorstellen. Dabei hat das gewählte Wort eigentlich nichts mit dem damit beschriebenen Objekt zu tun. Analoge Kommunikation umschreibt das mitzuteilende Objekt und ist zwar damit ungenauer, aber auch besser um Beziehungen und Gefühle zu beschreiben. Sie ist die ältere der beiden Kommunikationsformen. Betrachtet man das weiter oben beschriebene zweite Axiom, kann man sagen, dass die digitale Kommunikation eher dazu geeignet ist Inhalte zu vermitteln, während die analoge Kommunikation den Beziehungsaspekt der Mitteilung abdeckt. Zwischenmenschliche Kommunikation ist also immer geprägt von Doppeldeutigkeit, mit der es gilt sich auseinanderzusetzen. Das fünfte und letzte pragmatische Axiom nach Watzlawick sind die symmetrischen und komplementären Interaktionen. Er geht davon aus, dass alle menschlichen Beziehungen entweder von Gleichheit oder Unterschiedlichkeit geprägt sind. Bei der

komplementären Beziehung gibt es eine primäre („starke“) Stellung und eine sekundäre („schwache“) Stellung. Dabei ist es aber nicht so, dass ein Beziehungspartner dem anderen eine komplementäre Beziehung aufdrängt. Die symmetrische Interaktion ist entsprechend von Gleichheit geprägt. Watzlawicks Ansichten decken sich hier mit den Annahmen zur Symmetrie und Asymmetrie in der helfenden Beziehung (Abschnitt 3.1.2).

Betrachtet man das dritte Axiom Watzlawicks (siehe oben) wird deutlich, dass der Kommunikationstheorie systemische Grundannahmen über die Beziehung zwischen Menschen zu Grunde liegen, es existiert eine Kreisförmigkeit, bzw. das Verhalten der Menschen bedingt einander (vgl. Willig 2007: 97). Diese Übereinstimmung macht die Kommunikationstheorie nach Watzlawick besonders ertragreich für die weiter oben vorgestellte Systemische Beratung. Der kreisförmige Aufbau der Kommunikation darf die Berater*innen aber nicht dazu verleiten, sich zu sehr an die Klient*innen anzugleichen. Die professionellen Helfer sollten eine Interaktionskompetenz vorweisen können, die es ihnen ermöglicht der Situation angemessen und mit der notwendigen Distanz gegenüber zu treten (s. Abschnitt 3.1.2). Letztlich ist die Interaktion zwischen zwei Menschen auch geprägt von allgemein gültigen Verhaltensregeln, Werten und Normen der Gesellschaft (vgl. Goffman 1996: 8). Von den Anforderungen, die die Klient*innen und auch die Gesellschaft an die professionellen Helfer stellen, dürfen sie sich nicht erdrückt fühlen. Es besteht ein grundsätzliches Risiko, dass die Kommunikation mit ihren vielen Doppeldeutigkeiten misslingen kann. Die Berater*innen, die dies akzeptieren können und dennoch die Kommunikation mit ihren Klient*innen wagen, haben die Möglichkeit die Kommunikation und damit das Gegenüber besser zu verstehen. Das Akzeptieren von Fehlern in der Kommunikation ermöglicht eine weitere Reifung der helfenden Beziehung (vgl. Schenk, Schenk 1998: 1). Denn ähnlich der helfenden Beziehung kann Kommunikation nicht gelingen, wenn sie ohne theoretischen Hintergrundwissen durch reine Methodenanwendung geschehen soll (vgl. Schenk, Schenk 1998: 101).

3.3 Anerkennungstheorie

Die Anerkennungstheorie, wie sie Honneth formuliert, ergänzt Rogers Verständnis von Beratung und der helfenden Beziehung, wie sie weiter oben bereits in Auszügen verwendet wurden. Soziale Anerkennung wird hier subjektorientiert als Wertschätzung verstanden und ist einer von vier Wünschen menschlicher Existenz (vgl. Küster, Thole 2008: 1021).

Er [Honneth, d. Verf.] zeigt auf, dass es sich beim Anerkennungshandeln nicht nur um eine vordergründige Wertschätzung, Akzeptanz oder um eine pseudoempathische Zwangsidentifizierung handelt, vielmehr liefert Honneths Arbeit wichtige Impulse und Ideen für professionelle Grundhaltungen beim Beraten, vor allem dann, wenn ein Berater, eine Beraterin sich nicht als von der Institution bestimmt, sondern seiner Profession und seinen Ratsuchenden verpflichtet verstehen will. (Gröning 2011: 177)

Charles Taylor geht sogar so weit, dass die Anerkennung oder Nicht-Anerkennung eines Menschen durch seine Umgebung, das was den Menschen ausmacht verändert. Eine geringschätzige, verachtende Haltung (Nicht-Anerkennung) ihrer Umgebung schadet also der Person. Sie verinnerlicht die eigene Unzulänglichkeit und Wertlosigkeit und beschränkt sich selbst in der eigenen Entfaltung und Identitätsbildung (vgl. Taylor 1997 13ff). Diese selbstaufgelegte Beschränkung, die sich besonders bei Sozialbenachteiligten und gesellschaftlichen Randgruppen ihr Leben lang manifestiert, gilt es in der Sozialen Beratung aufzulösen. Dies gelingt durch die anerkennende Haltung der Berater*innen. Axel Honneth hat in seiner Sozialtheorie vom „Kampf um Anerkennung“ drei Anerkennungsbeziehungen (Liebe, Recht und Wertschätzung) herausgearbeitet, die wesentlich sind für die Identitätsbildung (vgl. Honneth 2012: 8).

Unter Liebesbeziehungen versteht Honneth zunächst keine sexuellen Intimbeziehungen, sondern alle Primärbeziehungen. Das sind zum Beispiel Freundschaften oder familiäre Beziehungen. Sie sind geprägt von einer intensiven Bindung zueinander, die das Selbstbewusstsein stärkt und so eine wesentliche Rolle für die Identitätsbildung spielen (vgl. Honneth 2012: 153ff). Die Nähe und die hohe Bedeutung die Honneth der Bindung zweier Menschen in der Primärbeziehung beimisst lassen darauf schließen, dass diese Art der Anerkennungsbeziehung kaum übertragbar ist auf die helfende Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in. Teilweise kann eine reflektierte Sympathie gegenüber den Klient*innen, die das richtige Verhältnis von Nähe und Distanz nicht überschreitet, dazu beitragen, dass die Ratsuchenden in ihrem Selbstvertrauen gestärkt werden. Dabei kann (und soll) die Beratungsbeziehung, die Primärbeziehung, wie sie Honneth beschreibt, nie ersetzen.

Die rechtliche Anerkennung ist eine Art Versicherung, dass der Mensch Träger von Rechten ist und durch diese geschützt ist. Diese Rechte müssen keine Paragraphen in einem Gesetz sein, sondern beinhalten auch normative Vorgaben der Gesellschaft in der man sich befindet. Dieses Selbstverständnis, ein Träger von Rechten zu sein, kann nur erlangt werden, wenn auch die damit

einher gehenden normativen Verpflichtungen gegenüber anderen eingehalten werden. Die rechtliche Anerkennung eines Menschen stärkt das Selbstwertgefühl und damit die Identitätsbildung (vgl. Honneth 2012: 174ff). Diese rechtliche Dimension der Anerkennung ist besonders ertragreich für die helfende Beziehung. Berater*innen die ihren Klient*innen vermitteln, rechtlich im Rahmen der Beratung anerkannt zu sein, das heißt einen Anspruch auf Beratung zu haben und auf dieser Ebene der Beratungsbeziehung gleichberechtigt zu sein, haben die Möglichkeit ein besonders tragfähiges Vertrauensverhältnis zu den Klient*innen aufzubauen.

Wertschätzung ermöglicht, neben der affektiven Zuwendung und der rechtlichen Anerkennung, dass der Mensch sich auf seine Eigenschaften und Fähigkeiten positiv beziehen kann.

Voraussetzung dafür sind gemeinsame Werte und Normen innerhalb der Gesellschaft. Der Mensch fühlt sich wertvoll, wenn seine Fähigkeiten und erbrachten Leistungen innerhalb dieser gemeinsamen Werte anerkannt werden (vgl. Honneth 2012: 196ff). Honneth ermöglicht mit seiner Anerkennungstheorie eine neue Sichtweise auf die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in. Besonders die Anerkennungsformen „Recht“ und „Wertschätzung“ liefern wichtige Impulse für die Beziehungsarbeit im Kontext der Sozialen Beratung.

4. Methoden der Beziehungsarbeit

Die theoretischen Grundlagen der Beziehungsarbeit im Kapitel 3 ermöglichen im folgenden Kapitel eine kleine Auswahl von Methoden darzustellen, die besonders relevant sind für die Beziehungsarbeit. „Eine Methode ist eine bewusst und geplant eingesetzte, bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll.“ (Nestmann 2004: 784) Das heißt aber nicht, dass nur die richtigen Methoden ausgewählt werden müssen und schon gelingt die Beziehungsgestaltung und damit die Beratung der Klient*innen. Wesentlich sind die Fertigkeiten und menschlichen Eigenschaften, die beratende Sozialarbeiter*innen mitbringen (Abschnitt 4.1). Und das theoretische Hintergrundwissen über die Systematik der Beziehung im Allgemeinen. Denn wie bereits im Abschnitt 3.1 erörtert, gibt es gewisse Überschneidungen zwischen persönlicher und helfender Beziehung, die die persönlichen Eigenschaften der Berater*innen teilweise zum Inhalt der methodisch fundierten Beziehungsarbeit machen. Weiter sind Methoden der Gesprächsführung (Abschnitt 4.2) von essentieller Bedeutung für die Entwicklung der Beratungsbeziehung. Denn die soziale Interaktion zwischen Berater*in und Klient*in macht den Beziehungsaufbau erst möglich (vgl. 3.2). Eine scharfe Trennung zwischen Beratungsmethoden

und Methoden der Beziehungsarbeit ist kaum möglich. Vielmehr schließen viele Beratungsmethoden den Aspekt der Beziehung mit ein. „Beziehung und Methoden sind deshalb untrennbare Aspekte der konzeptionellen Entwicklung von Beratung in allen Handlungsfeldern [...]“ (Nestmann 2004: 795). Methoden, die nicht auf der Basis einer positiven Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater*innen angewandt werden, sind lediglich Mittel zum Zweck. Beratung mutiert ohne die helfende Beziehung dann zu Manipulation (vgl. Schönig, Brunner 1990: 15). Dementsprechend sind geeignete Methoden zur Beziehungsgestaltung in der Sozialen Beratung nichtdirektiv. In Abschnitt 4.3 wird die Vertrauensbildung als weiteres Kernelement der Beziehungsgestaltung erläutert, bevor sich der darauffolgende Abschnitt mit den notwendigen äußeren Faktoren, also der Atmosphäre, die für eine gute Entwicklung der Beratungsbeziehung förderlich ist, beschäftigt.

4.1 Grundsätze der Beziehungsarbeit und Kompetenzen der Berater*innen

Felix Biestek hat sieben Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelhilfe formuliert, die ohne Einschränkung für die Soziale Beratung übernommen werden können. Diese Grundsätze liefern gleichzeitig wichtige Anhaltspunkte über die Eigenschaften und Kompetenzen, die die Berater*innen mitbringen sollten, um eine tragfähige Beziehung in Kooperation mit den Klient*innen herstellen zu können.

Unter Individualisieren versteht Biestek (vgl. 1977: 32 ff), dass die Professionellen jeden Hilfesuchenden mit seinem für ihn spezifischem Problem als einzigartig erkennen und verstehen. Die Klient*innen sind keine Nummer, kein Fall; und so unterschiedlich ihre Lebens- und Problemlage ist, so unterschiedlich müssen auch die Lösungsansätze sein. Wer die Hilfesuchenden als Individuum begreift, sieht sie als Person und kann so seine Wertschätzung ihr gegenüber zum Ausdruck bringen. Vorurteile und Befangenheit auf Seiten der Berater*innen verhindern dabei eine professionelle Beurteilung der jeweiligen Situation. Es gibt einige Mittel, wie die professionellen Helfer ihre individualisierende Haltung nach außen sichtbar machen können. Die Berücksichtigung von Details, wie zum Beispiel eine Terminvereinbarung, die zu den Lebensumständen der Ratsuchenden passt oder das eigene zuverlässige und pünktliche Erscheinen zu Verabredungen, zeigt den Ratsuchenden die individualisierende Haltung der Berater*innen. Eine gute Vorbereitung auf das Gespräch und die diskrete Behandlung der mitgeteilten Informationen sind weitere Merkmale, die eine individualisierende Haltung nach

außen sichtbar machen. „Nur wenn der Klient sich in seiner Eigenart erkannt weiß und in seinem Problem verstanden fühlt, wird er fähig sein, in eine helfende Beziehung einzutreten.“ (Biestek 1977: 35)

Biestek geht weiter davon aus, dass ein bewusster Ausdruck von Gefühlen (vgl. 1977: 41ff) dazu beiträgt die helfende Beziehung zu entwickeln. Darunter versteht er, dass die Klient*innen das Bedürfnis haben ihre positiven und negativen Gefühle zu äußern. Die professionellen Helfer sollen sie dazu ermutigen und sogar, wenn für nötig erachtet, aktiv dazu auffordern. Dieses Bedürfnis steht in direkter Verbindung mit dem Bedürfnis an der Lösung der Probleme direkt beteiligt zu sein. Dahinter verbirgt sich, dass sich auch hinter in erster Linie materiellen Problemen, emotionale Komponenten verstecken. Eine Klientin, die zum Beispiel Schwierigkeiten dabei hat Wohngeld zu beantragen, kann auf der emotionalen Ebene sich als Versagerin fühlen, Existenzängste entwickeln und sich minderwertig fühlen. Zunächst könnte eine reine Unterstützung bei den Formularen das Problem lösen. Ein professioneller Helfer, der die Klientin ermutigt ihre Gefühle zu äußern, könnte allerdings die Klientin wesentlich besser unterstützen. Dennoch müssen die Berater*innen thematisch bei den sozialen Problemen der Klient*innen bleiben. Die Ermutigung zu Gefühlsäußerung sollte die Soziale Beratung nicht in eine therapeutische Maßnahme verwandeln, sondern sich immer auf den Zweck und das Ziel der Sozialen Beratung zurückbesinnen. Außerdem sollte die professionellen Helfer von verfrühten Interpretationen und Deutungen der geäußerten Gefühle innerhalb der Beratung absehen. „Der Klient muss bei jeder echten Veränderung mitwirken, und Gefühle sind Teil der Behandlung, auf die er sich einzulassen hat.“ (Biestek 1977: 53)

Wenn der bewusste Ausdruck von Gefühlen durch die Klient*innen von hoher Bedeutung ist für die Herstellung der helfenden Beziehung, so ist die kontrollierte gefühlsmäßige Anteilnahme der Sozialarbeiter*innen das entsprechende äquivalent dazu (vgl. Biestek 1977: 54 ff). Professionelle Helfer müssen sich in die Stimmung der Ratsuchenden einfühlen und eine entsprechende authentische Reaktion zum Ausdruck bringen können. Das setzt voraus, dass sie auch unausgesprochene und verdeckte Gefühle richtig deuten und verstehen können. Dabei muss gar nicht auf jede Gefühlsäußerung aktiv reagiert werden, oft reicht eine Haltung gegenüber den Klient*innen, die verständnisvoll und wohlwollend ist. Die Auswahl der richtigen Formulierung ist entscheidend, wenn die helfende Person sich für eine direkte gefühlsmäßige Anteilnahme

entscheidet, da sichergestellt sein muss dass die Klient*innen die Äußerungen der Berater*innen auch richtig verstehen.

Biesteks vierter Grundsatz ist die Annahme des anderen (vgl. Biestek 1977: 71ff). Die Schwierigkeit besteht hier in dem Begriff der Annahme (engl. Acceptance). Er bedeutet, dass die Berater*innen ihre Klient*innen so akzeptieren wie sie sind und nicht wie sie sein sollten. Nur auf dieser Basis kann sich die Zusammenarbeit entwickeln, auch wenn unser Gegenüber zum Beispiel ganz andere Wertvorstellungen hat. „Sozialarbeit beginnt dort, wo der Klient steht und [bezieht] sich auf jeder Stufe des Hilfsprozesses auf den wirklichen Klienten.“ (Biestek 1977: 73) Die Würde des Menschen wird also zu jedem Zeitpunkt gewahrt und die Annahme des anderen ermöglicht den Berater*innen ein besseres Verständnis der Person. Jemanden zu akzeptieren bedeutet nicht, dass schlechtes Verhalten gebilligt werden muss. Nicht alles was die Klient*innen tun ist „gut“, es entspricht lediglich der „Wirklichkeit“ und einmal angesprochen kann es Anlass sein, um Veränderungen herbeizuführen. Die Ratsuchenden haben im Beratungsprozess die Chance, zu lernen sich selbst anzunehmen und so sich selbst zu verändern. Voraussetzung dafür ist, dass die Berater*innen sich selbst kennen und annehmen, damit sie dies auf die Klient*innen projizieren können. Die Reaktion auf die Annahme der Ratsuchenden durch die professionellen Helfer*innen äußert sich durch eine merkliche Entspannung und Reduktion von Ängsten, die aus der Furcht vor Ablehnung kommen. Die Klient*innen trauen sich, tiefliegende Gefühle zu äußern und sich zu engagieren, da sie nicht mehr daran denken was die Sozialarbeiter*innen wohl hören möchten.

Die nicht richtende Haltung baut auf die Annahme des anderen auf (vgl. Biestek 1977: 91ff). Der Grundsatz basiert darauf, dass es in der Sozialen Beratung nicht um Schuld oder Unschuld geht, sondern lediglich um eine Bewertung von Haltung und Handlungen der Klient*innen, um sie zu unterstützen. Kein professioneller Helfer kann über Recht und Unrecht entscheiden. Zuständig dafür sind andere Instanzen (z.B. Gerichte). Daraus resultiert, dass im Aufbau einer helfenden Beziehung Lob und Tadel nichts zu suchen haben. Sie veranlassen die Klient*innen sich zu verstellen und Gefühle und Informationen zurückzuhalten, um in der „Gnade“ der Berater*innen zu bleiben. Dabei bedeutet Urteilsfreiheit nicht, dass die Professionellen Gleichgültig sind oder ihre eigenen Wertsysteme verletzen sollen. Es geht um Verstehen und nicht um Verurteilen und auch nur so weit, wie es den Ratsuchenden im Beratungsprozess hilft.

Die nichtrichtende Haltung ist eine nicht in Worte gefaßte [sic] innere Überzeugung, die auf der Einsicht beruht, daß [sic] die Verurteilung eines Menschen einem wichtigen Grundrecht widerspricht und ihm therapeutisch schaden kann. (Biestek 1977: 97)

Die Schwierigkeit liegt darin, den Klient*innen eine innere Haltung zu vermitteln. Sie wird hauptsächlich im Ton und der Art der Gesprächsführung vermittelt (vgl. Biestek 1977: 99). Siehe dazu Abschnitt 3.2 für theoretische Grundlagen der Kommunikation und Abschnitt 4.2 für Methoden der Gesprächsführung.

Der sechste Grundsatz der helfenden Beziehung von Biestek ist die Selbstbestimmung der Klient*innen (vgl. Biestek 1977: 101 ff). Bereits seit den 1920er Jahren betrachtet die Soziale Arbeit die Klient*innen als menschliches Wesen, das mit bestimmten Rechten ausgestattet ist. Diese Haltung entwickelte sich im Laufe der Jahrzehnte bis heute immer weiter. Heute hat sich dieses Prinzip der Selbstbestimmung so weit ausgestaltet, dass die Hilfesuchenden das Recht und das Bedürfnis haben, helfenden Mittel in der Sozialen Beratung selbst aussuchen zu können. Es geht also um die Entscheidungsfreiheit im Hilfeprozess, die es durch die Berater*innen zu fördern und zu aktivieren gilt. Eingeschränkt wird dieses Recht auf Selbstbestimmung durch selbst auferlegte Grenzen, Gesetze und Normen der Gesellschaft und dem Wirkungsbereich der Beratungsstellen. Denn ohne Grenzen wäre das Prinzip der Selbstbestimmung nur eine Phrase. Dabei tragen die Klient*innen die Verantwortung für ihre Entscheidungen. Die Berater*innen tragen lediglich die Verantwortung dafür, dass das Prinzip der Selbstbestimmung geachtet und angewandt wird. Die Klient*innen können zum Beispiel darin unterstützt werden, in dem sie über vorhandene Hilfequellen aufgeklärt werden, ihre Probleme lernen von außen zu betrachten und in der helfenden Beziehung innerlich wachsen können, um ihre Probleme selbstständig zu lösen.

Verschwiegenheit ist der letzte und vielleicht auch einer der wichtigsten Grundsätze der helfenden Beziehung nach Biestek (vgl. 1977: 120ff). Dabei behandeln die Berater*innen die innerhalb der Beratung gegebenen Informationen vertraulich, wobei diese Verschwiegenheit nicht absolut ist. Sie ist begrenzt durch die Rechte anderer Menschen. In der Regel werden zu mindest Teile dieser Informationen notwendigerweise an Personen innerhalb der Profession weitergegeben, auf die die Verpflichtung zu Schweigen dann übergeht. Mittlerweile sind beide Seiten durch schriftlich vereinbarte Datenschutzvereinbarungen, beziehungsweise Schweigepflichtsentbindungen gegenüber bestimmten Dritten auch rechtlich abgesichert.

Verschwiegenheit ist in der helfenden Beziehung unter anderem auch so wichtig, weil eine einzige unrechtmäßig weitergegebene Information das Vertrauensverhältnis zu den Klient*innen zerstören kann. Denn für die Ratsuchenden ist es irrelevant, ob die anvertrauten Geheimnisse weltverändernd sind oder höchstens für ihre Freunden und Verwandten „interessant“ wären.

Was auch immer der Inhalt der vertraulichen Mitteilungen sein mag, sie sind dem Klienten heilig, und nur, wenn er erlebt, daß [sic] der Sozialarbeiter sie gleicherweise als unantastbar betrachtet, wird der Klient bereit sein, in dem Gesamtprozeß [sic] von Informationsarbeit, Falldiagnose und Hilfeleistung mitzuarbeiten. (Biestek 1977: 132)

Diese sieben Grundsätze der helfenden Beziehung nach Biestek sind zwar bereits 1968 in seinem Buch „Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelhilfe“ erschienen, sind aber dennoch weiter aktuell. Sie liefern wichtige Hinweise, wie die Sozialarbeiter*innen die Beratungsbeziehung gestalten können. Dabei wurde deutlich, dass der Hilfeprozess nicht allein abhängig von den Berater*innen ist. Viel mehr sind Berater*in und Klient*in Ko-Produzent*innen. Das gilt nicht nur für die Beratung im Allgemeinen, sondern auch für die helfende Beziehung im Besonderen.

4.2 Methoden der Gesprächsführung als Kernkompetenz für die Beziehungsgestaltung

Die theoretischen Grundlagen der Beratungsbeziehung (Kapitel 3) haben gezeigt, dass die Beziehungsgestaltung im wesentlichen Maße über die soziale Interaktion zwischen Berater*in und Klient*in funktioniert. Dementsprechend ist es sinnvoll als Sozialarbeiter*in, Methoden der Gesprächsführung zu kennen und anwenden zu können. Ein großes Methodenrepertoire ersetzt dabei aber nicht die Grundhaltungen und das theoretische Wissen der Berater*innen als Voraussetzung für die Entwicklung einer helfenden Beziehung. „Ein guter Kommunikator kann seine Auffassungen, Einsichten und Unterscheidungen in wirksame interpersonale Transaktionen übersetzen. Er ist nicht eigentlich ein Verstehender, sondern ein Handelnder.“ (Egan 1979: 60) In Analogie zu den ausgewählten Beratungsansätzen im Abschnitt 1.3 werden an dieser Stelle die Systemische Intervention (4.2.1) und die kooperative Gesprächsführung (4.2.2) näher beleuchtet. Es kann nur ein kleiner Teil der Gesprächsführungsmethoden dargestellt werden. Die ausgewählten Methoden sind allerdings besonders ertragreich im Hinblick auf die helfende Beziehung.

4.2.1 Systemische Intervention

Interventionen sind, im Kontext der Systemischen Beratung, alle Kommunikationsformen zwischen Berater*in und Klient*in. Die dahinter stehende Idee geht von der Prämisse aus, dass von außen an die Hilfesuchenden herangeführte Informationen, im Sinne von zielgerichteten Beeinflussungen, keine Veränderungen bewirken können. Bei der Systemischen Beratung stehen deshalb Techniken im Mittelpunkt, die die Autonomie der Klient*innen fördern (vgl. Brunner 2004: 660). Die Intervention soll also eine Problembearbeitung „von innen“ anstoßen. Voraussetzung dafür ist, dass die hohe Komplexität, die in dem Kommunikationssystem Berater*in-Klient*in herrscht, zu nächst reduziert wird.

Es geht darum, in einem ko-kreativen Kommunikations-Prozess einengende Wirklichkeits- und Erklärungsgewohnheiten des Klientensystems zu stören und auf die Erfindung anderer möglicher Wirklichkeiten mit mehr Freiheitsgraden anregend einzuwirken. (Schmid 1987: 23, zit.n. Barthelmess 2005: 120)

Dabei sind die möglichen Interventionen genauso vielfältig wie die Adressatensysteme, die in die Beratung kommen und nicht jede Systemische Intervention passt in die Soziale Beratung einzelner Klient*innen. Viele Interventionen sind auf die Beratung mehrerer Personen (z.B. Familie) ausgelegt. Dennoch lassen sich die Klient*innen durch Systemische Interventionen dazu „verleiten“ systemisch zu denken.

Eine mögliche Intervention ist die Systemskulptur (vgl. Barthelmess 2005: 157ff).

Normalerweise wird dieses Verfahren zum Beispiel mit einem Familiensystem oder in der Organisationsberatung angewendet. Dabei geht es um die Aufstellung der Personen im Raum unter Berücksichtigung von Nähe und Distanz, Blickrichtung und Körperhaltung. Die Aufstellung nehmen nicht die Berater*innen vor, sondern jemand aus der Gruppe. Bei der Sozialen Beratung kann der Klient oder die Klientin auch Figuren, die die Systemmitglieder repräsentieren, zu einander in Beziehung stellen. Im Anschluss folgt dann die Betrachtung des Systems von außen. Dadurch wird eine neue Erlebnis- und Sichtweise zugänglich, die ohne visuelle Unterstützung nicht möglich gewesen wäre. Die Intervention regt zur Informationsneubildung an und die Klient*innen können aus ihrer Skulptur eine Art Lösungsbild entwickeln, wie ihr neues Wunsch-System aussehen könnte.

Ein viel angewendetes Verfahren ist das Zirkuläre Fragen (vgl. Barthelmess 2005: 160ff). Sie ist gut geeignet, um Informationen zu erhalten und zu geben und soll zirkuläre Prozesse in

Beziehungssystemen aufdecken, die Konflikte verursachen. Die Berater*innen nehmen dabei eine beobachtende Haltung ein. Dabei geht es darum in die Fragen der Berater*innen Umdeutungen zu integrieren und nicht Interpretationen. Das Zirkuläre Fragen ist also wesentlich subtiler und zielt auf die Wirklichkeitskonstruktionen der Hilfesuchenden. Sie sollen durch die Zirkulären Fragen befähigt werden, sich in die Situation und Position eines anderen Systemmitglieds hineinzusetzen. Die Klient*innen können so in Abwesenheit der anderen Systemmitglieder ihre Sicht und Einschätzung über diese kundgeben. Die Fragen sollen dazu verleiten, aus der Sicht eines anderen Systemmitglieds eine Situation oder ein Problem zu bewerten. Gleichzeitig bieten die Fragen den Berater*innen die Möglichkeit, ihre Hypothesen einzubringen und zu überprüfen. Systemische Hypothesen sollen Wechselwirkungen betonen und Problemverhalten (auch) eine positive Funktion zuschreiben. „Systemische Fragen lenken den Fokus automatisch auf das gesamte System und entlasten damit den Symptomträger.“ (Barthemess 2005: 163) Dabei geht es nicht um reine Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge, sondern um Kreislaufprozesse, die es zu durchbrechen gilt.

Die Technik der Klassifikationen kann dazu beitragen, dass die Hilfesuchenden neue Sichtweisen und Erkenntnisse über das betroffene System erhalten (vgl. Barthemess 2005: 163ff). Mögliche Formulierungen könnten sein: „Stellen Sie sich eine Skala von 0 bis 10 vor, die ihre Zufriedenheit in Ihrer Partnerschaft darstellen soll. Bei welcher Zahl befinden Sie sich momentan?“ oder „Wer in ihrem näheren Umfeld steht Ihnen am nächsten? An zweiter oder an dritter Stelle?“ Die Beantwortung dieser Fragen ergeben neue Informationen, die den Berater*innen ermöglichen weitere Fragen zu stellen, die Unterschiede in den Wirklichkeits- und Erklärungsgewohnheiten der Klient*innen bewirken können.

Die Umdeutung oder Reframing ist eine weitere Interventionsform, die es ermöglicht die Gefühlslage in der eine objektive Sachlage erzählt wird, so zu verändern, dass auf der Ebene der Bedeutung eine Neuorientierung stattfinden kann (vgl. Barthemess 2005:172ff). Eine vorher negativ bewertete Situation kann dann auch positiv gesehen werden; wenn man nun beispielsweise an die zugegeben etwas philosophische Frage denkt, ob ein Glas halb voll oder halb leer ist, was bringt es mir, wenn ich das Glas als halb leer betrachte? Idealerweise könnte jeder Mensch sich in dieser oder anderen Situationen selbst diese Frage stellen. Die Klient*innen

die zur Beratung kommen besitzen meist (noch) nicht diese Kompetenz. Deshalb nehmen die Berater*innen diese Position ein und unterstützen so bei der Umdeutung.

Die Systemische Beratung mit ihren vielseitigen (und hier nicht erschöpfend dargestellten) Systemischen Interventionen kann als Angebot zur Selbsthilfe verstanden werden. Damit achtet dieser Beratungsansatz im besonderen Maße die helfende Beziehung. Da systemisches Beraten nur dann funktionieren kann, wenn gegebene Informationen von den Klient*innen als wichtig bewertet werden, ist die Beziehungsarbeit von besonders hoher Bedeutung. Die oben aufgeführten Interventionsformen setzen ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl bei der Kommunikation mit den Adressat*innen der Hilfen voraus, da die Systemische Beratung zu großen Teilen aus den richtig formulierten Fragen besteht, mit denen die Klient*innen zur Umdeutung ihrer Situation bewegt werden sollen.

4.2.2 Kooperative Gesprächsführung

Die kooperative Gesprächsführung, wie sie Wolfgang Mutzeck für seinen kooperativen Beratungsansatz darstellt, entspricht in wesentlichen Teilen der personenzentrierten Gesprächsführung. Sie setzt sich aus fünf sogenannten Beratungsaktivitäten zusammen (vgl. Mutzeck 1997: 69ff).

Die direkte und persönliche Ansprache ist ein Merkmal der kooperativen Gesprächsführung. Dabei soll die „[...] Person, Situation und Sichtweise des Ratsuchenden betont [...]“ (Mutzeck 1997: 69) angesprochen werden. Die direkte und persönliche Ansprache ist die Basis der kooperativen Gesprächsführung. Sie liefert den Berater*innen eine konkrete Handlungsanleitung, wie Fragen am sinnvollsten formuliert werden. Verallgemeinerung sollten im Gespräch grundsätzlich vermieden werden.

Die zweite Berateraktivität nach Mutzeck (vgl. 1997: 70ff) ist „Anteilnahme zeigen“. Dahinter verbergen sich drei Kompetenzen der Berater*innen: Anteilnehmendes Interesse zeigen, Bedingungslose positive Zuwendung geben und Zeit geben. „Wahrhaftiges Interesse des Beraters reicht häufig aus, den Klienten zur Selbstexploration zu stimulieren.“ (Mutzeck 1997:70) Interesse kann sowohl durch Nachfragen, aber auch durch ein Nicken oder eine zugewandte Körperhaltung signalisiert werden. Unter bedingungsloser positiver Zuwendung versteht Mutzeck das Gleiche wie Rodgers unter dem Begriff der Wertschätzung (s. Abschnitt 3.1.2) bei

der helfenden Beziehung. Hier wird die Kompatibilität des Beratungsansatzes mit der helfenden Beziehung noch einmal deutlich. Ein Mangel an bedingungsloser positiver Zuwendung wird in der Regel deutlich durch die Infragestellung der erhaltenen Informationen. Dies wird deutlich durch Worte wie: aber, obwohl, trotzdem, eigentlich, wirklich etc. (vgl. Mutzeck 1997: 71). Zu Letzt können die Berater*innen auch Anteilnahme zeigen, in dem sie den Klient*innen vermitteln ausreichend Zeit zu haben, um ihr Anliegen vorzubringen. Dies kann zum Beispiel verbalisiert werden mit der Bitte, ausführlicher zu Berichten bevor ein neues Thema angefangen wird. Gesprächspausen sollten zugelassen werden. Sie sind für die Klient*innen wichtig, um ihre Gedanken zu ordnen und ihre Gefühle richtig wahrzunehmen. Auch die Bitte der Berater*in, etwas langsamer zu sprechen oder die Aufforderung nicht sofort Resultate zu erwarten, kann den Ratsuchenden das Gefühl vermitteln, dass ausreichend Zeit vorhanden ist (vgl. Mutzeck 1997: 72ff).

Das Verbalisieren von Gefühlen ist ein weiterer wichtiger Teil der kooperativen Gesprächsführung. „Indem der Berater die Gefühle des Klienten aufgreift, teilt er ihm mit, daß [sic] er diese Gefühle haben, sie spüren darf.“ (Mutzeck 1997: 73) Dabei sollten keine Gefühle aufgedeckt werden, die den Klient*innen nicht bewusst sind. Es geht also um eine Gratwanderung, bei der die Grenzen zu achten sind. Das einfühlsame Verbalisieren von Gefühlen gelingt den Berater*innen besser, die sich gut darauf verstehen sich auszudrücken (vgl. Mutzeck 1997: 73ff).

Ähnlich ist es beim Ansprechen von Gedanken, die nur schwer zu trennen sind von den Gefühlen der Klient*innen. Dabei geht es um „[...] die kognitiven Abläufe, die vor, während oder nach einer Handlung vollzogen werden [...]“ (Mutzeck 1997: 74). Die Berater*innen ermutigen die Klient*innen ihre Gedanken zu verbalisieren, zum Beispiel über eine Frage wie: „Als Ihr Sohn Ihnen das schlechte Zeugnis gezeigt hat, was haben Sie da gedacht?“ (vgl. Mutzeck 1997: 74)

Die fünfte und letzte Berateraktivität nennt Mutzeck „Zur Konkretisierung veranlassen“ (vgl. Mutzeck 1997: 74ff). Die Berater*innen unterstützen durch zielgerichtete Fragen (W-Fragen) dabei, die von persönlicher Wahrnehmung geprägten Erzählungen der Klient*innen zu strukturieren. Dabei geht es nicht um eine objektive Darstellung der Geschehnisse, sondern um ein Situationsbild, dass für die Klient*innen „richtig“ ist. Besonders beim Gebrauch von Ausdrücken, die nicht eindeutig sind, können die Berater*innen durch Nachfragen

Konkretisierung herbeiführen. Die Ratsuchenden sollen also dazu ermuntert werden so detailliert und plastisch wie möglich ihre Situation oder ihr Anliegen zu beschreiben. Es geht aber nicht darum die Neugier der helfenden Person zu befriedigen, denn nur so können ebenso detaillierte Handlungsalternativen gemeinsam erarbeitet werden. Techniken, die hier besonders zum Einsatz kommen, sind das Spiegeln, Paraphrasieren, Resümieren und Strukturieren.

4.3 Vertrauensbildung im Beratungsprozess

Vertrauen ist als Grundvoraussetzung für eine tragfähige Beratungsbeziehung kaum zu überschätzen. Es muss unterschieden werden zwischen Rollenvertrauen und persönlichem Vertrauen. Die Klient*innen sind die Vertrauensgebenden, die Berater*innen die Vertrauensnehmenden.

Der Vertrauensgeber erwartet, dass der Vertrauensnehmer etwas tun wird, was für ihn positiv ist, ihm nützt. Er weiß es aber nicht sicher. Folglich geht er das Risiko ein, dass ihn der Vertrauensnehmer enttäuscht, indem er ihm nicht nützt oder sogar schadet.
(Haubl 2012: 30)

Mit dieser Grundannahme, wie persönliches Vertrauen funktioniert, geht einher, dass die Vertrauensgeber im Vorfeld abwägen, wie hoch die Gefahr einer Enttäuschung ist. Nur selten wird in der Beratung „blind“ vertraut. Nur wenn die Berater*innen bereits so hoch angesehen sind, dass es scheinbar keinerlei Risiko geben kann, wird Vertrauen bedingungslos und ohne Rechtfertigung gegeben. Das heißt aber nicht, dass einmal zugestandenes Vertrauen ewig währt und immer gleichbleibend ist (vgl. Haubl 2012: 30). Rempel, Holmes und Zanna (1985, zit. n. Asendorpf, Banse 2000: 33) haben drei Kriterien des persönlichen Vertrauens entwickelt: Vorhersagbarkeit, Verlässlichkeit und Glaube an die Beziehung. Die Klient*innen können also auf ihre Berater*innen vertrauen, wenn sie abschätzen können, wie auf gesagtes reagiert wird, wenn Verabredungen und Absprachen eingehalten werden und wenn sie keine negativen Konsequenzen erwarten müssen, wenn sie dem Vertrauensnehmenden etwas erzählen. Gleichzeitig erhalten die Berater*innen von den Ratsuchenden nicht selten zu Beginn der Beratung einen enormen Vertrauensvorschuss. Er ist begründet in der großen Hoffnung der Klient*innen, ihre Probleme jetzt schnell zu lösen. Die Vertrauensnehmer sind nun gefragt, dieses Ungleichgewicht, mit dem sich die Vertrauensgeber abhängig machen, durch Beziehungsarbeit aufzulösen. Dabei besteht die Gefahr, dass die anfängliche Motivation zu Veränderungen nicht lange anhält (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 246). Ein Schritt um

persönliches Vertrauen aufzubauen ist die Zusicherung, dass alle Gesprächsinhalte vertraulich behandelt werden. Dazu kommt eine rechtliche Absicherung beider Seiten in Form der Schweigepflicht, des Rechts auf Zeugnisverweigerung, des gerechtfertigten Notstands und der Anzeigepflicht (vgl. Ansen 2006: 120). Gleichzeitig können Verletzungen dieser Rechte und Pflichten durch die Berater*innen zur zivilrechtlichen Ahndung führen (vgl. Straumann 2000: 33ff). In der Regel unterschreiben beide Seiten einen Vertrag, der die rechtlichen Aspekte der Beratung absichert. Daraus resultiert eine Geschäftsbeziehung, die die Beratungsleistung zur Ware macht. Der Dienstleistungsaspekt muss aber in den Hintergrund treten, wenn eine Arbeitsbeziehung und damit ein Beratungsprozess zustande kommen soll (vgl. Haubl 2012: 37ff). „Als Basiselemente eines Vertrauensverhältnisses gelten Offenheit, Sicherheit und ein angenehmes (positives) Nähe-Distanz-Verhältnis.“ (Mutzeck 1997: 60)

Das Rollenvertrauen ist eine speziellere Form des Vertrauens und betrifft die Beziehung zwischen zwei Rollenträgern (s. Abschnitt 3.1 für mehr Informationen zur Rollenbeziehung). An die Rolle der Berater*innen sind konkrete Erwartungen geknüpft, die unabhängig von der Person wegen ihrer Rolle als Berater*in erfüllt werden sollen. Im Zeitalter des Informationsüberflusses wird die Rolle der Professionellen immer öfter in Frage gestellt. Ihre Aufgabe besteht immer seltener in der Bereitstellung von Information, vielmehr geht es um die Sondierung der Inhalte und die Befähigung der Klient*innen, die Informationen zu verarbeiten (vgl. Engel 2007: 502). Gleichzeitig gibt es Aufträge die von den Berater*innen zurückgewiesen werden können, weil sie nicht ihrer Rolle entsprechen. Auch wenn mit der Rolle des Beratenden eine gewisse Kompetenz einhergeht, da gewisse Abschlüsse und Qualifikationen Voraussetzung für eine Beschäftigung sind, bedeutet dies nicht dass die Klient*innen auf einen garantierten Beratungserfolg vertrauen können. Denn die Beratung erfolgt immer in Ko-Produktion mit den Klient*innen und ist ein kommunikativer Prozess (vgl. Haubl 2012: 32 ff).

Eine gewisse soziokulturelle Ähnlichkeit zwischen Klient*in und Berater*in erhöht das Vertrauen in die professionellen Helfer. Eine Übereinstimmung beim Beratungsbild beider Parteien ist ebenfalls hilfreich für die Vertrauensbildung. Außerdem sind die Berater*innen parteilich und paktieren nicht mit Bezugspersonen der Klient*innen. Die Vertrauensnehmer sagen stets die Wahrheit und handeln, wie sie es gesagt haben. Sollte dies mal nicht möglich sein, muss dies offen angesprochen und nicht vertuscht werden. Nur so gelten die professionellen

Helfer*innen als zuverlässig und vertrauenswürdig. Systemisch betrachtet reduziert Vertrauen die Komplexität sozialer Interaktionen, da das Gegenüber stets wohlwollend bewertet wird (vgl. Haubl 2012: 38ff).

4.4 Die Gestaltung von Beratungssituationen

Die Atmosphäre, die während der Beratung herrscht, ist ein weiterer wichtiger Bestandteil für die Beziehungsgestaltung in der Sozialen Beratung. Damit sind sowohl die räumlichen Gegebenheiten, als auch die Gesprächsatmosphäre gemeint; beide leisten einen symbolischen Beitrag zur Beziehungsgestaltung der nicht zu unterschätzen ist (vgl. Ansen 2006: 117). Zu berücksichtigen ist, mit welcher Erwartungshaltung die Klientel in die Soziale Beratung kommt. „[...] Beratung ist immer auch ein Angebot für einen zeitlich begrenzten Ausstieg aus dem alltäglichen Geschehen, aus Beziehungsverwicklungen und Belastungen, aus Streß [sic] und Hektik oder aus Routine und Langeweile.“ (Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 135) Dementsprechend sollte der Ort, an dem die Beratung stattfindet, möglichst störungsfrei sein. Zunächst muss allerdings erst der Übergang zwischen öffentlichem Raum und Beratungsstelle gelingen. Sie sollte für ihre potenzielle Klientel gut erreichbar und von außen erkennbar sein. Der Eingangsbereich sollte sachlich, aber freundlich gestaltet sein. Dabei ist die Waage zu halten zwischen sachlich und steril, was auch abschreckend wirken kann. Die Mitarbeiter*innen sollten auf Neuankömmlinge offen zugehen und sie mit dem Prozedere vertraut machen. Die Sitzgelegenheiten im Warteraum sollten so angeordnet sein, dass sie nicht von allen Seiten einsehbar sind, aber dennoch nicht isolierend wirken. Die Raumstruktur soll deutlich machen, dass der Eingangsbereich/Warteraum öffentlich ist und persönliche Themen in anderen Räumen besprochen werden (vgl. Großmaß 2007: 492ff). Auch das Setzen von Rahmenbedingungen während der ersten Sitzung gibt beiden Seiten einen zuverlässigen Schutz, der dazu beiträgt, dass die Klient*innen sich in einer zunächst verunsichernden Situation wohler fühlen (vgl. Fuhr, Gremmler-Fuhr 1991: 136). Zu berücksichtigen ist auch die große Vielfalt der Beratungsangebote, die es den Klient*innen nicht erleichtert sich im Wirrwarr der Spezialisierungen zu orientieren (vgl. Schönig, Brunner 1990: 13).

5. Schlussbetrachtung

Die Ergebnisse der Beratungsforschung zur Beratungsbeziehung als entscheidende Wirkungsgröße des Beratungsprozesses sind zunächst ausreichend, um die Relevanz der Beziehungsarbeit in der Sozialen Beratung als besonders hoch einzuschätzen. Hinter dieser Einschätzung verbirgt sich jedoch mehr als nur der Bezug auf Forschungsergebnisse. Die helfende Beziehung vereint in sich viele Standpunkte der Professionalisierungsdebatte in der Sozialen Arbeit und verkörpert viele grundlegende Schwierigkeiten der relativ jungen Geisteswissenschaft Soziale Arbeit. Auf den ersten Blick erscheinen die Beratungsbeziehung und die Professionalisierung komplementär zu einander zu stehen, jedoch würde diese Betrachtungsweise dem Bild der Beziehungsarbeit, wie es in dieser Thesis gezeichnet wurde, nicht gerecht werden. Denn die Beziehungsarbeit, wie sie in dieser Abschlussarbeit dargestellt wurde, stützt sich im Wesentlichen auf drei Aspekte: Für die gelingende Beziehungsgestaltung in der Sozialen Beratung sind Kenntnisse von der „Wissenschaft von den menschlichen Beziehungen“ essenziell. Denn ohne ausreichend theoretisch fundiertem Wissen über die Beratungsbeziehung, ist die Zusammenarbeit mit den Klient*innen keine professionelle Hilfe und es ist nicht nachvollziehbar, warum die Beratung in einigen Fällen scheitert oder gelingt. Sie wäre so kaum zu unterscheiden von Laienhilfe. Das zweite Standbein der Beziehungsgestaltung ist und bleibt die geeigneten Methoden. Dieser Aspekt kann jedoch nie für sich alleine stehen. Das Bedürfnis der professionellen Helfer*innen, ihren überaus komplexen Arbeitsbereich zu strukturieren und zu vereinfachen, darf nicht in einer rezeptartigen Anwendung von Methoden enden. Denn Methoden sind immer nur so gut, wie die Theorien, die ihr Fundament bilden und wie die Sozialarbeiter*innen die ihre Erfahrungen bei der Anwendung permanent reflektieren. Die professionellen Helfer*innen sind der dritte Aspekt der Beziehungsarbeit. Denn neben Theorie und Methode spielt auch die Persönlichkeit und die Haltung der Berater*innen eine entscheidende Rolle für die Beziehungsarbeit. Die drei Grundhaltungen Empathie, Wertschätzung und Authentizität nach Rodgers sind nicht einfach erlernbar. Vielmehr sind sie Teil eines inneren Reifeprozesses der Berater*innen. Diese Besonderheit der Beziehungsarbeit erschwert die Professionalisierung der Sozialen Arbeit.

Nicht selten wird der Bezug auf psychotherapeutische Theorien und Methoden in der Sozialen Arbeit, im Besonderen im Bereich Beratung, kritisiert. Die Adaption von Erkenntnissen ihrer

Bezugswissenschaften ist vor dem Hintergrund einer relativ jungen Geisteswissenschaft, die Schwierigkeiten hat ihre Daseinsberechtigung überzeugt zu vertreten, umso verständlicher. Eine rigorose Abspaltung von den angrenzenden Fachbereichen ist aber weder sinnvoll noch möglich. Dafür gibt es in der Basis zu viele Überschneidungen. Es ist nun vielmehr Aufgabe der Sozialarbeiter*innen in Theorie und Praxis im Allgemeinen, aber insbesondere auch im Rahmen der Sozialen Beratung diese Basis im eigenen Fachbereich weiterzuentwickeln und umzudeuten, sodass die Verwendung von psychotherapeutischen Methoden auf das erforderliche Ausmaß reduziert werden kann. Die Weiterentwicklung der Beratung ist im Kontext einer sich stetig wandelnden Gesellschaft sowohl natürlich als auch notwendig.

Die Beziehungsarbeit wird vor dem Hintergrund der stetigen Individualisierung und Pluralisierung der Lebensverhältnisse immer relevanter. Das Leben der Klient*innen der Sozialen Beratung ist nicht nur geprägt von sozioökonomischen Problemen, sondern im besonderen Maße auch von Beziehungsarmut, die mit Einschränkung im Kontext der Sozialen Beratung durch den Aufbau einer helfenden Beziehung abgeschwächt werden kann. Auf diese Weise hat die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in auch eine sozialintegrative Funktion. Sie ist nicht nur Mittel zum Zweck sondern hat eine eigenständige Funktion innerhalb des Beratungsprozesses. Nicht selten stellt die Beratungsbeziehung für die Klient*innen eine eigenständige Hilfe dar. Der regelmäßige Kontakt zu den Berater*innen ist ihnen oft wichtiger als die tatsächliche Lösung konkreter Probleme. Die Partizipation der Klient*innen steht im Mittelpunkt der Zusammenarbeit und der theoretischen und methodischen Überlegungen. Gleichzeitig entwickelt sich bereits seit einigen Jahren der Trend zum betriebswirtschaftlichen Denken in der Sozialen Arbeit, der sich zum einen sehr gut in die Technisierungstendenzen der Profession einfügt, aber gleichzeitig der Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in schadet. Die Aufgabe der Berater*innen ist es, sich im Rahmen der Beziehungsgestaltung professionell und reflektiert in dieser Partizipation mit den Klient*innen zu positionieren. Zusammenfassend muss dies zum einen geschehen zwischen den Polen Nähe und Distanz, Symmetrie und Asymmetrie, Verantwortungsübernahme und –übergabe und Aufgaben- und Personenorientierung (vgl. Kapitel 3,4).

Wenn also die hohe Bedeutung der Beziehungsarbeit als erwiesen betrachtet wird, warum spielt sie eine so geringe Rolle in den curricularen Angeboten der Hochschulen? Betrachtet man erneut

die drei Standbeine der Beziehungsarbeit, dann wird deutlich dass es unproblematisch ist Theorien und Konzepte zu vermitteln und die Leistungen der Student*innen entsprechend zu überprüfen. Auch Methoden und Techniken lassen sich ähnlich gut lehren und lernen. Auch wenn dennoch das Thema Beziehung unterrepräsentiert bleibt. Schwierig wird es erst bei der Herausbildung der Persönlichkeit und dem Sammeln von Erfahrungen in der Praxis. Letzteres ist zwar bedingt möglich durch Praktika, es bleibt allerdings die mangelnde Überprüfbarkeit und Bewertbarkeit, was das „Beziehungslernen“ an Hochschulen deutlich erschwert oder sogar unmöglich macht. Für die Zukunft wäre zu überlegen, ob eine Vertiefung im Bereich der Beziehungsarbeit dennoch hilfreich wäre, um den Einstieg in helfende Berufe besonders im Beratungsbereich zu erleichtern. Denn nur die Berater*innen, die das erforderliche Wissen über die Beziehung und Interaktion zwischen Berater*in und Klient*in präsent haben, können im Falle einer scheiternden Beratungsbeziehung entgegensteuern oder zu wenigstens als reflektierte Erfahrung mit in den nächsten Beratungsprozess nehmen.

Die Qualität der Beziehung in der Sozialen Beratung ist wesentlich für ihren Erfolg. Sowohl Berater*in als auch Klient*in tragen zu einer gelingenden helfenden Beziehung bei. Besonders die Sozialarbeiter*innen können durch ihre achtende, wertschätzende und authentische Haltung einen wesentlichen Beitrag zur Beratungsbeziehung beisteuern. Um die Beziehungsgestaltung zurück in den Fokus der Fachöffentlichkeit zu rücken ist es deshalb notwendig, dass eben diese sich ihrer professionellen Identität bewusst werden und akzeptieren, dass ein Großteil ihrer Wissenschaft auf der Zusammenarbeit mit Menschen (sowohl anderen Professionellen als auch ihre Klient*innen) beruht und deshalb nie so eindeutig und stringent sein kann wie viele andere traditionsreiche Wissenschaften. Umso mehr sollte es das Ziel der Sozialen Arbeit und damit auch der Beratung sein, die Beziehung zwischen professionellen Helfer*innen und Klient*innen auch durch eigene Theorieansätze und Methoden weiter zu erforschen.

6. Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel genutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommene Stellen sind in allen Fällen unter Angabe der Quelle kenntliche gemacht.

Hamburg, 28. Februar 2014

Literaturverzeichnis

- Achterberg, Bernhard 2008: Soziale Interaktion. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim, München: Juventa, 443-446
- Ansen, Harald 2006: Soziale Beratung bei Armut. München, Basel: Ernst Reinhardt
- Ansen, Harald 2009: Beziehung als Methode in der Sozialen Arbeit. Ein Widerspruch in sich? In: Soziale Arbeit. Nr. 10, 381-389
- Ansen, Harald 2011: Methodik der Sozialen Beratung zwischen Wissen und Können. In: Standpunkt: Sozial. Nr.2+3, 18-32
- Asendorpf, Jens/ Banse, Rainer 2000: Psychologie der Beziehung. Bern, Göttingen: Hans Huber
- Barthelmess, Manuel 2005: Systemische Beratung. Eine Einführung für psychosoziale Berufe. Weinheim, München: Juventa
- Becker-Lenz, Roland/ Müller, Silke 2009: Die Notwendigkeit von wissenschaftlichem Wissen und die Bedeutung eines professionellen Habitus für die Berufspraxis der Sozialen Arbeit. In: Becker-Lenz, Roland et al. (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 195-220
- Belardi, Nando 2008: Beratung. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim, München: Juventa, 154-157
- Bender-Junker, Birgit 2006: Ethik in der Sozialen Arbeit zwischen Gerechtigkeit, Anerkennung und Sorge. Ein Blick auf Vermittlungsdilemmata, ethische Haftpunkte und begriffliche ethische Reflexion in der Sozialen Arbeit. In: Dungs, Susanne et al. (Hrsg.): Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert. Ein Handbuch. Leipzig: Evangelische Verlagsanstalt, 51-61
- Biestek, Felix 1977: Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelhilfe. Freiburg im Breisgau: Lambertus
- Brunner, Ewald Johannes 2004: Systemische Beratung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder (Bd.2). Tübingen: DGVT, 655-661

- Dewe, Bernd et al. 2011: Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. Weinheim, München: Juventa
- Dörr, Margret/ Müller, Burkhard 2012: Nähe und Distanz als Strukturen der Professionalität pädagogischer Arbeitsfelder. In: Dörr, Margret/ Müller, Burkhard (Hrsg.): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 7-29
- Egan, Gerard 1979: Der fähige Helfer. Grundformen helfender Beziehung. Gelnhausen, Berlin: Burckhardthaus-Laetare
- Engel, Frank 2007: Beratung und Neue Medien. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: DGVT, 497-509
- Engel, Frank/ Nestmann, Frank/ Sickendiek, Ursel 2007: Beratung. Ein Selbstverständnis in Bewegung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: DGVT, 33-44
- Frommann, Anne 1990: Was ist Beratung? In: Brunner, Ewald J./ Schönig, Wolfgang (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 28-40
- Fuhr, Reinhard/ Gremmler-Fuhr, Martina 1991: Dialogische Beratung. Person, Beziehung, Ganzheit. Köln: Edition Humanistische Psychologie
- Goffman, Erwin 1996: Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Gröning, Katharina 2011: Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Großmaß, Ruth 2007: Beratungsräume und Beratungssettings. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: DGVT, 487-496
- Hackney, Harold/ Cormier, L. Sherilyn 1998: Beratungsstrategien, Beratungsziele. München, Basel: Ernst Reinhardt
- Haubl, Rolf 2012: Vertrauensbildung im Beratungsprozess. In: Möller, Heidi (Hrsg.): Vertrauen in Organisationen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

- Heiner, Maja 2004: Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer
- Heiner, Maja 2010: Soziale Arbeit als Beruf. Fälle, Felder, Fähigkeiten. München: Ernst Reinhardt
- Hennig, Claudius 2007: Die Rolle des Beraters und die Funktion von Beratung. In: Bachmair, Sabine u.a. (Hrsg.): Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene. Weinheim, Basel: Beltz, 119-143
- Honneth, Axel 2012: Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Klann, Notker/ Hahlweg, Kurt 1996: Beratungsbegleitende Forschung. Evaluation von Vorgehensweisen in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung und ihre spezifischen Auswirkungen. Stuttgart, Berlin, Köln: W. Kohlhammer
- Krüger, Rolf 2011: Sozialberatung. Werkbuch für Studium und Berufspraxis. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Küster, Ernst-Uwe/ Thole, Werner 2008: Wertschätzung. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim, München: Juventa, 1021-1022
- Lenz, Karl/ Nestmann, Frank 2009: Persönliche Beziehungen. Eine Einleitung. In: Lenz, Karl/ Nestmann, Frank (Hrsg.): Handbuch persönliche Beziehungen. Weinheim, München: Juventa, 9-28
- McLeod, John 2004: Counselling. Eine Einführung in Beratung. Tübingen: DGVT
- Merten, Roland 2008: Systemtheorie. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim, München: Juventa, 962-964
- Mücke, Klaus 2009: Probleme sind Lösungen. Systemische Beratung und Psychotherapie- Ein pragmatischer Ansatz. Potsdam: ÖkoSysteme
- Münchmeier, Richard 2008: Ethik. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim, München: Juventa, 267-270
- Murgatroyd, Stephen 1994: Beratung als Hilfe. Eine Einführung für helfende Berufe. Weinheim, Basel: Beltz
- Mutzeck, Wolfgang 1997: Kooperative Beratung. Grundlage und Methoden der Beratung und Supervision im Berufsalltag. Weinheim: Deutscher Studien Verlag

- Mutzeck, Wolfgang 2002: Kooperative Beratung. Konzeption einer Zusatzqualifikation. In: Pallasch, Waldemar/ Mutzeck, Wolfgang/ Reimers, Heino (Hrsg.): Beratung, Training, Supervision. Eine Bestandsaufnahme über Konzepte zum Erwerb von Handlungskompetenz in pädagogischen Arbeitsfeldern. Weinheim, München: Juventa, 143-160
- Mutzeck, Wolfgang 2004: Kooperative Beratung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder (Bd.2). Tübingen: DGVT, 691-698
- Nestmann, Frank 2004: Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder (Bd.2). Tübingen: DGVT, 783-796
- Nestmann, Frank 2007: Beratung zwischen alltäglicher Hilfe und Profession. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: DGVT, 547-558
- Nestmann, Frank/ Sickendiek, Ursel/ Engel, Frank 2004: Statt einer „Einführung“: Offene Fragen „guter Beratung“. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder (Bd.2). Tübingen: DGVT, 599-608
- Neuffer, Manfred 2000: Beratung als Kernkompetenz Sozialer Arbeit, In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Nr. 5+6, 100-103
- Neuffer, Manfred 2011: Der historische Beratungsdiskurs in der Sozialen Arbeit. In: Standpunkt: Sozial. Nr. 2+3, 8-16
- Rempel, J.K./ Holmes, J.G./ Zanna, M.P. 1985: Trust in close Relationships. In: Journal of Personality and Social Psychology. Nr. 49, 95-112
- Rogers, Carl R. 1972: Die klient-bezogene Gesprächstherapie. Client-Centered Therapy. München: Kindler
- Rogers, Carl R. 2004: Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten. Stuttgart: Klett-Cotta
- Sanders, Rudolf 2004: Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder (Bd.2). Tübingen: DGVT, 797-807

- Schäfter, Cornelia 2010: Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Schenk, Josef/ Schenk, Gisela 1998: Kommunikation als Herausforderung im Alltag und in der Wissenschaft. Würzburg: Königshausen & Neumann
- Schilling, Johannes 2005: Soziale Arbeit. Geschichte, Theorie, Profession. München, Basel: Ernst Reinhardt
- Schmid, Bernd 1987: Gegen die Macht der Gewohnheit: Systemische und wirklichkeitskonstruktive Ansätze in Therapie, Beratung und Training. In: Organisationsentwicklung. Nr. 4, 21-42
- Schönig, Wolfgang/ Brunner, Ewald Johannes 1990: Beratung in pädagogischen, sozialpädagogischen und psychologischen Praxisfeldern. Rahmenbedingungen und Probleme. In: Brunner, Ewald Johannes/ Schönig, Wolfgang (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 7-27
- Schrödter, Wolfgang 1992: Gutachten „Regeln fachlichen Könnens in der psychosozialen Beratung“. In: Wege zum Menschen. Nr. 6, 351-371
- Schrödter, Wolfgang 2004: Beratungsforschung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder (Bd.2). Tübingen: DGVT, 809-824
- Schrödter, Wolfgang 2007: Ethische Richtlinien für Beratung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: DGVT, 453-468
- Schumann, Michael 1994: Methoden als Mittel professioneller Stil- und Identitätsbildung. In: Groddeck, Norbert/ Schumann, Michael (Hrsg.): Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und –reflexion. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 41-67
- Seibert, Ulrich 1990: Beratung in der Sozialarbeit/ Sozialpädagogik: Methodenintegration. In: Brunner, Ewald Johannes/ Schönig, Wolfgang (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 77-86
- Sickendiek, Ursel/ Engel, Frank/ Nestmann, Frank 2008: Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim, München: Juventa

- Staub-Bernasconi, Silvia 2007: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt
- Straumann, Ursula 2000: Professionelle Beratung. Bausteine zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. Heidelberg, Kröning: Roland Asanger
- Taylor, Charles 1997: Multikulturalismus und die Politik der Anerkennung. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch
- Thiersch, Hans 1990: Zur geheimen Moral der Beratung. In: Brunner, Ewald J./ Schönig, Wolfgang (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 129-151
- Thiersch, Hans 2007: Sozialarbeit/Sozialpädagogik und Beratung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: DGVT, 115-124
- Thiersch, Hans 2012: Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit. In: Dörr, Margret/ Müller, Burkhard (Hrsg.): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 32-49
- Tietgens, Hans 1988: Professionalität für die Erwachsenenbildung. In: Gieseke, Wiltrud (Hrsg.): Professionalität und Professionalisierung. Theorie und Praxis der Erwachsenenbildung. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, 28-75
- Vennen, Dieter 1992: Behandlungsergebnisse und Wirkfaktoren von Eheberatung. Eine katamnestische Studie. Göttingen, Toronto, Zürich: Hogrefe
- Watzlawick, Paul/ Beavin, Janet H./ Jackson, Don D. 2007: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hans Huber
- Welter-Enderlin, Rosmarie/ Hildenbrand, Bruno 2004: Systemische Therapie und Begegnung. Stuttgart: Klett-Cotta
- Wendt, Wolf R. 2000: Rat finden in Kooperation. Die Soziale Arbeit braucht einen eigenständigen Begriff von Beratung. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Nr. 5+6, 97-99
- Willig, Wolfgang 2007: Kommunikationsprozesse in der Beratung. In: Bachmair, Sabine u.a. (Hrsg.): Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene. Weinheim, Basel: Beltz, 95-118