



„Ich muss immer gucken, wo die Augen von Menschen funkeln“ -

Zur Methodenfrage in der Sozialen Beratung

Diplomarbeit (Gruppenarbeit)

vorgelegt von:

Marret Vögler-Mallok

████████████████████

████████

██

████████████████

vorgelegt von:

Mathias Hörtnagel

██

████████

████████████████

████████████████

Tag der Abgabe: 30.11.2009

Betreuender Prüfer: Prof. Dr. Harald Ansen

Zweiter Prüfer: Prof. Dr. Georg Schürgers

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung (Ziel und Aufbau der Arbeit)	(M. Vögler-Mallok & M. Hörtnagel)	1
A.	Allgemeiner Teil		6
2.	Einführung ins und Hinführung zum Thema		6
	2.1 Begriffsklärung und Standortbestimmung	(M. Vögler-Mallok)	6
	2.2 Geschichte der Beratung und ihrer Methoden	(M. Hörtnagel)	12
3.	Ausgewählte Konzeptionen von Beratung		19
	3.1 Klientenzentrierte Beratung und <i>Engaging</i>	(M. Vögler-Mallok)	19
	3.2 Systemische Beratung	(M. Hörtnagel)	27
	3.3 Ressourcenorientierte Beratung	(M. Vögler-Mallok)	32
	3.4 <i>Life Model of Social Work Practice</i>	(M. Hörtnagel)	37
	3.5 Alltagsnahe Konzepte Sozialer Beratung		39
	3.5.1 Lebensweltorientierte Soziale Beratung	(M. Vögler-Mallok)	39
	3.5.2 Soziale Beratung für Ratsuchende in prekären Lebenslagen	(M. Hörtnagel)	45
B.	Spezieller Teil		51
4.	Methodische Dimensionen Sozialer Beratung		51
	4.1 Klärung des Methodenbegriffs	(M. Vögler-Mallok)	51
	4.2 Möglichkeiten und Grenzen der Methodik		
	Sozialer Beratung als multi-professionellem Handeln	(M. Hörtnagel)	53

5.	Feldstudie: Keine eigenständigen Methoden? Zur Beratungspraxis in der Sozialen Arbeit anhand ausgewählter Fallbeispiele	57
5.1	Vorstellung exemplarischer Handlungsfelder in der Sozialen Arbeit und ihrer Konzeptionen	57
5.1.1	Soziale Beratung in der Klinischen Sozialarbeit (M. Vögler-Mallock)	57
5.1.2	Arbeitslosenberatung (M. Hörtnagel)	62
5.1.3	Beratung in der Schulsozialarbeit (M. Vögler-Mallock)	65
5.2	Forschungsdesign (M. Vögler-Mallock & M. Hörtnagel)	69
5.3	Auswertungsteil: Anspruch und Wirklichkeit von Beratung aus verschiedenen Perspektiven	80
5.3.1	Die Sicht der Klienten Sozialer Beratung (M. Vögler-Mallock)	80
5.3.2	Die Sicht von professionell Beratenden (M. Hörtnagel)	88
5.3.3	Die Sicht von Experten (M. Vögler-Mallock)	100
5.3.4	Exkurs: Die Sicht von Studierenden der Sozialen Arbeit	107
6.	Fazit (M. Vögler-Mallock & M. Hörtnagel)	113
7.	Bibliografie	
8.	Anhang: Interviews (Auswahl)	

1. Einleitung (Ziel und Aufbau der Arbeit)

In der Sozialen Arbeit ist seit Beginn des neuen Jahrtausends verschärft eine Diskussion über Beratungsmethoden in verschiedenen Handlungsfeldern ausgebrochen (vgl. z.B. Neuffer 2000). Dieses steht natürlich in engem Zusammenhang mit den gesellschaftlichen Umwälzungen im Zuge von Globalisierung, Ökonomisierung und Individualisierung. Traditionelle Netzwerke (Familie etc.) verlieren zunehmend an Bedeutung, Lebensrisiken werden aufgrund der Finanzkrise der öffentlichen Haushalte immer stärker privatisiert. Somit sind Menschen mehr und mehr gezwungen, ihr Leben eigenständig zu gestalten. Dies kann neue Freiräume eröffnen, aber gleichzeitig die Gefahr der Überforderung in sich bergen. Die „Risikogesellschaft“ (Ulrich Beck) produziert einen großen Bedarf an Beratung in den unterschiedlichsten sozialen Bereichen. Menschen, die zu den Globalisierungsgewinnern gehören, suchen nach Unterstützung, ihren Alltag möglichst ökonomisch zu gestalten. Beratung dient hier vor allem dem *Coaching* und Zeitmanagement. Auf der anderen Seite wächst die Zahl derer, die aufgrund der wirtschaftlichen Umbrüche („Turbokapitalismus“) auf der Strecke bleiben, in finanzielle und persönliche Not geraten, aus der sie aus eigener Kraft nicht herausfinden können, und daher entsprechende professionelle Hilfe (Schuldnerberatung etc.) benötigen.

Für die Soziale Arbeit bedeutet dieser vielfältige Beratungsbedarf eine enorme Herausforderung. Die Frage nach der Gestaltung von Beratung, d.h. dem Aufbau von Beziehungen zu den Klienten¹, dem Schaffen geeigneter *Settings*, der Anwendung von spezifischen Gesprächsführungstechniken usw., rückt immer mehr in den Fokus.

Hinzu kommt der Ökonomisierungsdruck, der immer stärker auf den Trägern und Institutionen Sozialer Arbeit lastet. Geldgeber erwarten, dass Beratungsleistungen transparent, effizient und effektiv sind.

¹ Hier und im Folgenden wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche Form verwendet. Es sind jedoch selbstverständlich immer beide Geschlechter gemeint.

Vor diesem Hintergrund erscheint es aus unserer Sicht umso wichtiger zu prüfen, wie zum jetzigen Zeitpunkt die Beratung in der Sozialen Arbeit methodisch aufgestellt ist. Ist es wirklich ausreichend, wie Nando Belardi meint, dass sozialpädagogische Beratung über keine eigene Methodik verfüge, sondern sich nur in pragmatischer Weise an Erkenntnissen und Verfahren aus der Psychologie, Psychotherapie sowie den Sozial-, Verwaltungs- und Rechtswissenschaften orientiere (vgl. Belardi 2007, S. 43)?

Oder hat Harald Ansen Recht, wenn er sich dafür ausspricht, dass die in der Sozialen Arbeit verbreitete Neigung, psychotherapeutische Methoden zu übernehmen, auf das erforderliche Ausmaß zu begrenzen ist (vgl. Ansen 2006a, S. 187)?

Diese Forderung nach eigenständigen Methoden durchzieht wie ein roter Faden die Professionsgeschichte der Sozialen Arbeit. Alice Salomon, eine ihrer wichtigsten Pionierinnen, wies bereits 1926 auf Folgendes hin:

„Der Soziale Arbeiter muss deshalb [um der Komplexität von sozialen Problemen gerecht zu werden, M.V.-M., M.H.] seine eigenen Methoden erarbeiten. Er kann sie nicht von anderen Wissenschaften übernehmen. Aber er kann von der Methodik der anderen lernen.“ (Salomon 1926, S. 8)

Joachim Wieler, der als ausgewiesener Salomon-Forscher gilt, stützt sich in diesem Zusammenhang außerdem auf die Aussage Salomons, „dass in der sozialen Ausbildung zwar alle beteiligten Disziplinen wichtig seien und keine zum Nebenfach degradiert werden dürfe, aber alle sich der Sozialarbeit unterordnen müssten, weil diese ansonsten ‚wie zwischen Hammer und Amboss zerrieben‘ werde.“ (Mühlum 1999, S. 3)

Ziel dieser Gruppenarbeit soll es daher sein, näher zu beleuchten, inwieweit dieser Anspruch bislang auf dem Gebiet der Beratung in der Sozialen Arbeit durch die Schaffung originärer Beratungskonzeptionen realisiert werden konnte bzw. inwieweit er von Sozialarbeitern, die professionell Beratung betreiben, überhaupt wahrgenommen bzw. geteilt wird. Herrscht immer noch die Haltung

vor, den eigenen Methodenbedarf durch den Rückgriff auf psychologische Techniken zu decken, da sie angesichts der Komplexität des eigenen Handlungsfeldes als „klar und nachvollziehbar“ empfunden werden, wie es Manfred Neuffer formulierte (vgl. Neuffer 2000, S. 107)?

Ist Beratung in der Sozialen Arbeit häufig immer noch eine verdeckte Form der Therapie, wie es vor allem in den achtziger Jahren stark verbreitet war (vgl. Neuffer 2000, S. 107), bzw. liegt in einer Vielzahl der Fälle der von Frank Nestmann viel beschworene „Etikettenschwindel“ vor, nach dem unter dem Signum der Beratung oft eine spezifische „abgespeckte“, d.h. theoretisch und praktisch simplifizierte und auf pragmatische Handwerkelei reduzierte Form von Therapie angeboten wird (vgl. Galuske 1998, S. 155)?

In diesem Zusammenhang stellt sich natürlich auch die Frage des besonderen Profils von Sozialer Arbeit als Handlungswissenschaft, d.h. des Bestrebens, Wissenschaft nicht im Elfenbeinturm zu betreiben, sondern Konzepte zu entwickeln, die in der Praxis bestehen können, den Bedürfnissen von Klienten gerecht werden und in die Theoriebildung auch Erfahrungswissen von Praktikern einfließen lassen.

Diese Arbeit möchte versuchen, einen Beitrag zur Klärung dieser Aspekte zu leisten. Zum besseren Verständnis sollen in einem einführenden allgemeinen Teil zunächst verschiedene Interpretationen des sehr komplexen und umstrittenen Beratungsbegriffes vorgestellt bzw. soll kurz darauf eingegangen werden, wo Beratung in der Sozialen Arbeit heute angesiedelt ist. Anschließend folgt ein historischer Abriss, der der Darstellung wichtiger Entwicklungsphasen von Beratung dient, die teilweise bis in die Gegenwart hineinwirken und aktuelle Beratungskonzepte zu einem gewissen Grad immer noch prägen. Im letzten Kapitel des allgemeinen Teils stehen dann wichtige Konzepte von Beratung im Fokus, die die fachliche Diskussion innerhalb der Sozialen Arbeit stark beeinflusst haben bzw. bis heute beeinflussen. Aufgrund der Vielschichtigkeit der ausgewählten Beratungsansätze erscheint es uns angemessen, den allgemeinen Teil recht ausführlich zu gestalten. Hierdurch hoffen wir, eine

theoretische Grundlage zu legen, die angemessen in die Thematik unserer Feldstudie einführt.

Im speziellen Teil wird schließlich näher auf die oben genannten Leitfragen unserer Untersuchung eingegangen, nämlich über welches Methodenrepertoire Soziale Beratung heute verfügt, und ob von der Wissenschaft entwickelte Konzeptionen, wie sie im allgemeinen Teil vorgestellt werden, von der Praxis gekannt, eingeschätzt bzw. im Beratungsalltag verwendet werden. Daneben sollen auch Erfahrungen, die Betroffene mit Sozialer Beratung gesammelt haben, näher beleuchtet werden. Diesen Fragen soll mit Hilfe von qualitativen Interviews nachgegangen werden, die wir in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit (Beratung in der Klinischen Sozialarbeit mit dem Schwerpunkt Psychiatrie, Arbeitslosenberatung, Beratung in der Schulsozialarbeit) mit Praktikern und Klienten geführt haben. Zum besseren Verständnis wird zu Beginn des speziellen Teils näher auf die Rahmenbedingungen, wie sie sich in diesen Bereichen aus fachwissenschaftlicher Sicht darstellen, eingegangen.

Außerdem kommen auch noch verschiedene Experten zu Wort, die sich aus einer übergeordneten Perspektive mit Konzeptionen bzw. Methodik von Sozialer Beratung auseinandersetzen.

Ergänzend werden in diesem Zusammenhang die Ergebnisse einer Erhebung zum Thema „Vermittlung von Beratungsmethoden in der Ausbildung“ vorgestellt, die wir mit Studierenden der Sozialen Arbeit an verschiedenen Fachhochschulen durchgeführt haben.

Durch dieses Vorgehen, d.h. durch die Erfassung verschiedener Perspektiven, hoffen wir, einen Beitrag zur Klärung der aufgeworfenen Fragen leisten zu können. Dieses erscheint uns umso reizvoller, da in der Beratungsforschung ein Mangel daran zu bestehen scheint, Erfahrungswissen aus der Praxis aufzugreifen bzw. theoretische Konzepte praxisgerechter zu gestalten. So weist

Wolf Crefeld am Beispiel der Klinischen Sozialarbeit auf die Notwendigkeit einer praxeologischen Methodenwissenschaft hin:

„Praxeologisch ist eine Wissenschaft, die nicht primär der systematischen Sammlung von Erkenntnissen über ein akademisch definiertes Wissensgebiet dient, sondern der Wirksamkeit eines beruflichen Praxisbereichs. [...] Theorien sind für ihren Anwender praktische Theorien, wenn sie ihm Kriterien für sinnvolles und nicht sinnvolles Handeln geben. Eine schlechte, d.h. eine unpraktische Theorie erschöpft sich in Abstraktionen, die für die Praxis nutzlos sind, weil sie keine Orientierung oder Entscheidungshilfe geben.“ (Crefeld 2004, S. 5)

Daher fordert Crefeld, dass die Sozialarbeitswissenschaft ähnlich wie die Ingenieurwissenschaften, die Medizin- oder Pflegewissenschaft handlungsrelevante Theorien entwickeln müsste, die ihrem Anwender einen Beobachtungs-, Interpretations- und Orientierungsrahmen für sein Verhalten liefern (vgl. Crefeld 2004, S. 5).

Ähnlich argumentiert Gerhard Süss, der die Entwicklung eines neuen professionellen Profils fordert, des so genannten Wissenschafts-Praktikers (*science practitioner*), um Theorie, Forschung und Praxis miteinander zu verbinden und die kommunikative Kluft zwischen ihnen zu überwinden (vgl. Süss & Sroufe 2008, S. 10). Eine solche Annäherung von Theorie und Praxis wäre ganz im Sinne von Kurt Lewin (1890-1947), der schon vor vielen Jahren feststellte, dass „nichts so praktisch ist wie eine gute Theorie“. (zitiert nach Süss & Sroufe 2008, S. 10)

A. Allgemeiner Teil

2. Einführung ins und Hinführung zum Thema

2.1 Begriffsklärung und Standortbestimmung

Seit den 90er Jahren rückt in der Sozialen Arbeit Beratung als Kernkompetenz immer stärker in den Vordergrund (vgl. Neuffer 2000). Grundsätzlich haftet Beratung ein positiver Ruf an: Sie gilt als gut, nützlich und hilfreich. Aber gleichzeitig klagen Klienten darüber, dass sie oft nicht wissen, was sie in einer Beratungsstelle erwartet. Denn sie haben die Erfahrung gemacht, dass der Begriff Beratung oft nur als Deckmantel für institutionelle und behördliche Kontrollen und Sanktionen dient (vgl. Nestmann, Sickendiek, Engel 2007 b, S. 600).

Es bleibt an dieser Stelle festzuhalten, dass unter den Begriff Beratung die verschiedensten Angebote, Konzepte und Aktivitäten fallen können. In dieser Vielgestaltigkeit liegen natürlich eine Menge Chancen bzw. Potenziale, gleichzeitig besteht aber auch die Gefahr, dass diese Diversität den Beratungsbegriff unbestimmt, konturlos und diffus werden lässt (vgl. Nestmann, Sickendiek, Engel 2007 b, S. 599).

Daher erscheint an dieser Stelle der Versuch einer Begriffsklärung angemessen. So definiert Harald Ansen in Anlehnung an Wolfgang Rehtien Beratung *„als einen zwischenmenschlichen Prozess, in dem ein Ratsuchender durch die Interaktion mit einem Berater die Hintergründe seiner Probleme und darauf bezogene Bewältigungsmöglichkeiten aufdeckt, wobei das zentrale Ziel der Beratung darin besteht, die Kompetenzen des Ratsuchenden zur Lösung eines aktuellen Problems zu fördern.“* (Ansen 2009b, S. 132)

In der Forschung hat man sich übergreifend auf bestimmte Charakteristika von Beratung geeinigt: Am Anfang steht oft die Betonung, dass es sich bei Beratung um eine personenbezogene soziale Dienstleistung handelt, an deren Erfolg oder

Misserfolg sowohl Produzent (Berater) als auch Konsument (Klient) beteiligt sind (uno-actu-Prinzip). Frank Nestmann u.a. weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass Beratung aufgrund dieser besonderen Konstellation eine gemeinsame Anstrengung aller Beteiligten erfordert, die Beratungsinhalte daher im Dialog und konsensorientiert geklärt werden sollten (vgl. Nestmann et al. 2002). Somit handelt es sich bei der Beratung um eine flexible, vielfältige und dynamische professionelle Hilfsform, die ganz allgemein zum Ziel hat, Gesundheit und Wohlbefinden der Klienten zu stärken (vgl. Nestmann et al. 2002; Nestmann, Engel & Sickendiek 2007b, S. 599 f.).

Vor diesem Hintergrund kann Beratung ganz unterschiedliche Stoßrichtungen haben, wie Frank Nestmann u.a. betonen (vgl. Nestmann et al. 2002): Zum einen soll sie Menschen helfen, die Entstehung von Notlagen zu vermeiden (Prävention). So können z.B. in der Schuldnerberatung Klienten bestimmte Instrumente (Haushaltsbuch oder Haushaltsplan) an die Hand gegeben werden, um zu verhindern, dass sie die Übersicht und Kontrolle über ihre Finanzen verlieren.

Ist eine Notsituation bereits eingetreten, hat Beratung die Aufgabe, Komplexität zu reduzieren und Menschen dabei zu unterstützen, eigene *coping*-Strategien zu entwickeln bzw. zu reaktivieren (Kuration). In diesem Zusammenhang sei nur kurz auf die Soziale Beratung bei Armut hingewiesen. Denn gerade Armut kann viele unterschiedliche negative Folgen nach sich ziehen und dazu führen, dass Menschen in regelrechte Verlustspiralen geraten, aus der sie sich ohne fremde Hilfe oftmals nicht mehr befreien können. Harald Ansen sieht in diesem Kontext die Herausforderung für die Soziale Beratung bei Armut vor allem darin, „die soziale Teilhabe der Betroffenen zu verbessern und ihre soziale Ausgrenzung zu verhindern bzw. zu überwinden“ (Ansen 2006a, S. 48).

Dieser kurative Ansatz stellt für Reichtum eine wichtige Grundform der Beratung dar, in der Beratung als zwischenmenschlicher Prozess verstanden wird, in dem der Hilfesuchende durch die Interaktion mit dem Berater Klarheit über die Hintergründe seiner Probleme und entsprechende eigene Bewältigungsmöglichkeiten zu gewinnen versucht. Hierin spiegelt sich eine

Empowerment-Orientierung wider, die den Ratsuchenden in seiner Ganzheitlichkeit, d.h. mit seinen kognitiven, emotionalen und praktischen Fähigkeiten ansprechen will (vgl. Ansen 2009b, S. 132).

Neben diesen beiden Aspekten kann Beratung auch eine rehabilitative Zielsetzung verfolgen, d.h. Menschen, die aus verschiedensten Gründen (Arbeitsplatzverlust, körperliche oder psychische Erkrankung, Obdachlosigkeit etc.) in die soziale Isolation geraten sind, zur Wiedereingliederung in das berufliche und gesellschaftliche Leben zu verhelfen.

Aufgrund der ganzheitlichen Ausrichtung der Sozialen Arbeit zählt die Soziale Beratung zu ihren wichtigsten Handlungsinstrumenten. Unter diesem Begriff verstehen Sickendiek, Engel und Nestmann „*die Gesamtheit beraterischer Hilfen in Problemfeldern, die sich auf Schwierigkeiten von Individuen oder Gruppen in und mit ihrer sozialen Umwelt [Familie, Verwandtschaft, berufliche und schulische Beziehungen, Freundeskreise etc.; M.V.–M., M.H.] beziehen.*“ (Sickendiek, Engel, Nestmann 2008, S. 17).

Die wissenschaftliche Forschung hat folgende wichtige Grundprinzipien für die Soziale Beratung entwickelt, die letztgenannter eine klientengerechte Orientierung geben sollen. Hierzu zählt einmal die Freiwilligkeit, d.h. der Grundsatz, dass der Klient frei wählen kann, ob er das Beratungsangebot in Anspruch nehmen möchte oder nicht. In diesem Zusammenhang ist natürlich einschränkend darauf hinzuweisen, dass Beratung manchmal auch in Zwangskontexten stattfindet (z.B. Rehabilitation für Strafgefangene, Jugendgerichtshilfe etc.). Hier ist der Berater dann besonders gefordert, die Klienten einerseits klar und eindeutig über seine Kontrollaufgabe zu informieren, ihnen gleichzeitig aber auch weitere Beratungsangebote zu machen, die über diese Kontrollfunktion hinausgehen und die der Klient annehmen oder ablehnen kann, z.B. Analyse der persönlichen Lebenssituation etc. (vgl. Kähler 2005, S. 129; Neuffer 2005, S. 58). So erkannte Alice Salomon bereits 1926, dass Druck wohl einen abhängigen Menschen zu bestimmten

Handlungen veranlassen könne, aber keine innere Wandlung bei ihm herbeiführen würde (vgl. Salomon 1926, S. 366).

Neben der Freiwilligkeit gehört die Niedrigschwelligkeit zu den spezifischen Grundsätzen sozialer Beratung, worunter vor allem zu verstehen ist, dass der Berater sich auf die Lebenswelt des Klienten einlässt, diese zu begreifen bzw. eine Beratungsstruktur zu schaffen versucht, in der Engagement und Präsenz für Klienten mit deutlichen Zeichen signalisiert werden. Hierzu können gehören: leichter, voraussetzungsfreier Zugang, einfache, klare Kommunikationswege, ansprechende Räumlichkeiten (kein Empfang hinter dem Schreibtisch, da dies Distanz schafft), Erreichbarkeit auch am Wochenende usw.

Des Weiteren sind die Unabhängigkeit und Neutralität des Beraters wichtige Maximen für den Beratungsprozess (vgl. Engel 2008, S. 199). In der Praxis leiden diese jedoch oft unter dem ständig wachsenden Zwang zur Effektivität. So weist Peter Kuhnert auf negative Beispiele aus der Arbeitslosenberatung hin und zitiert in diesem Zusammenhang einen Arbeitslosenberater mit den Worten, dass er freitags in vier Stunden 25 Erstgespräche mit Klienten führen müsse. Solche Vorgaben führten, so Kuhnert, im Endeffekt dazu, dass sich die Beraterrolle von einer klientenorientierten zu einer immer stärker institutionsbezogenen Haltung wandle, was sich letztendlich auch negativ auf die Unabhängigkeit und Neutralität des Beraters auswirke (vgl. Kuhnert 2007, S. 969).

Ferner gilt, dass Beratung sich immer an den Möglichkeiten der Ratsuchenden orientieren soll. Dieses beinhaltet auch, dass der Berater sich im Zweifelsfall mit suboptimalen Lösungen begnügt bzw. diese mitverantwortet, wenn sich zeigt, dass vermeintliche Ideallösungen die Betroffenen überfordern würden. So kann es beispielsweise sein, dass in der Arbeit mit obdachlosen Menschen die Vermittlung in eine eigene Wohnung nicht den Wünschen bzw. Möglichkeiten der Betroffenen entspricht (vgl. Ansen 2006a, S. 13).

In diesem Zusammenhang ist als weiteres wichtiges ethisches Kriterium die Nichtbevormundung von Klienten anzuführen. So sollten Berater darauf verzichten, ihre Pläne durchzusetzen, um ihr persönliches Renommee bzw. das Ansehen ihrer Beratungsstelle durch vermeintlich schnelle Erfolge zu sichern, wenn dies auf der anderen Seite den Wünschen der Klienten entgegensteht (vgl. Ansen 2006a, S. 96). Für einen Schuldnerberater mag es z.B. sehr verführerisch erscheinen, die Schulden des Klienten durch die Schließung von Vergleichen oder festen Ratenzahlungen beseitigen zu wollen. Oft zeigt sich jedoch, dass Klienten solche langfristigen Vereinbarungen noch gar nicht durchhalten können. Es besteht dann die Gefahr, dass sowohl Klienten als auch Schuldnerberater gegenüber den Gläubigern viel von ihrer Glaubwürdigkeit einbüßen, was sich im Endeffekt sehr negativ auf den weiteren Beratungserfolg auswirken kann.

Schließlich gelten Fallbezug und Problemlösungsorientierung als weitere wichtige Kriterien eines professionellen Beratungssettings. So warnt bereits Alice Salomon 1926 vor der „Gefahr der falschen Vergleichung von Fällen“ und weist unter anderem auf Folgendes hin:

„Häufig ähnelt ein Fall, den man zu beurteilen hat, in wesentlichen Punkten einem andern, mit dem man früher zu tun hatte, und man glaubt daher, dieselben Ergebnisse voraussetzen zu dürfen. Gerade die Neigung, in einem solchen Fall die Ähnlichkeiten sehr stark zu sehen, hindert manchmal daran, eine Einsicht in die Besonderheiten des Falles zu nehmen.“
(Salomon 1926a, S. 15)

An anderer Stelle fordert sie diesbezüglich von professioneller Seite, „verschiedenartige Menschen zu verstehen und verschiedenartig zu behandeln“ (Salomon 1926 b, S. 366).

Auch aus rein ökonomischen Gründen gewinnt die Beachtung dieser beiden Prinzipien zunehmend an Bedeutung. Die finanziellen Ressourcen für Beratung werden im Zuge der „Krise“ der öffentlichen Haushalte immer knapper, der Zwang, die Effektivität und Effizienz von Beratung nachweisen zu müssen, wird größer. Ferner konkurrieren immer mehr Beratungseinrichtungen um die

staatlichen Zuwendungen. Vor diesem Hintergrund wächst auch der Druck für Berater, die knapper werdende Zeit mit ihren Klienten problembezogen, zielgerichtet und lösungsorientiert zu nutzen, wobei die Maximen Fallbezug und Problemlösungsorientierung als wichtige Instrumente zur Strukturierung von Beratungsprozessen dienen können, um der Pathologisierung, Überbetreuung, Förderung von gelernter Hilflosigkeit zur Deckung der Versorgungsinteressen der eigenen Beratungsstelle entgegenzuwirken (vgl. Nestmann, Engel & Sickendiek 2007b, S. 601).

An dieser Stelle darf natürlich nicht verschwiegen werden, dass der zunehmende Ökonomisierungsdruck auch den gegenteiligen Effekt haben kann, nämlich Beratungsprozesse so zu optimieren und zu standardisieren, dass vor allem für den Aspekt „Fallbezug“ immer weniger Zeit bleibt.

So weist Martin Albert am Beispiel der Arbeitslosenberatung darauf hin, dass rationale und vielmals auch standardisierte Arbeitsabläufe immer weniger Raum für eine autonome, auf den individuellen Fall bezogene Arbeitsgestaltung der Sozialen Beratung lassen:

„Das Materielle und Rationale findet eine stärkere Ausrichtung in der Beziehungsgestaltung. Abweichungen sind vielmals in Standards nicht vorgesehen. Arbeitsabläufe der Sozialen Arbeit werden in diesem ökonomischen Denken zerlegt, quantifiziert und an die Realität angepasst. Dieses lässt sich pointiert auch so formulieren: Das materielle Sein beeinflusst das sozialarbeiterische Bewusstsein, und der Klient/die Klientin muss sich den ökonomischen Vorgaben der Sozialen Arbeit anpassen.“ (Albert 2006, S. 96)

Nach dieser Einführung in Grundsätze und allgemeine Bedingungen von Beratung soll zum besseren Verständnis im folgenden Kapitel gezeigt werden, welche historische Entwicklung Beratung bis zum heutigen Zeitpunkt genommen hat bzw. welche Beratungskonzepte die aktuelle Diskussion prägen.

2.2 Geschichte der Beratung und ihrer Methoden

Die Geschichte der Beratung lässt sich bis ins Jahr 1900 zurückverfolgen. Zuerst erscheint der Begriff Beratung in Aufgabenkatalogen von Fürsorgeeinrichtungen, ohne jedoch eine Methode oder gar ein eigenständiges, theoretisch bearbeitetes Konzept zu sein. Eine erste moderne Interpretation der Funktionen sowohl von Sozialer Arbeit im Allgemeinen als auch von Beratung im Besonderen entwickelt Alice Salomon in den 20er Jahren (vgl. Neuffer 2000, S. 100). So hebt sie 1926 hervor:

„Die Aufgabe der Wohlfahrtspflege besteht darin, die Umgebung so zu gestalten, dass der Mensch sich darin bewähren kann, und den Menschen so zu beeinflussen, dass er sich mit seiner Umgebung abfinden kann, oder dass er in den Stand gesetzt wird, sich in geeigneter Umgebung einzugliedern. Immer richtet die Fürsorge sich auf beides, den Menschen und seine Umgebung. Fast niemals genügt es, dass sie sich ausschließlich dem einen Faktor zuwendet.“
(Salomon 1926b, S. 363)

Sie skizziert hiermit ein Verständnis, das bis heute grundlegend für die Ausrichtung Sozialer Arbeit ist, d.h. den sogenannten doppelten Fokus von Verhalten und Verhältnissen, auf den z.B. Germain und Gitterman 54 Jahre später in ihrem sozialökologischen Ansatz deutlich hinweisen. Beide gehen davon aus, dass der Mensch nie nur für sich allein betrachtet werden kann. Dieses ergibt sich aus der Annahme, dass Personen und Umwelt sich immer wechselseitig bedingen und es so zu unterschiedlichen Anpassungsleistungen kommt. Der Mensch existiert demnach niemals losgelöst von den Gegebenheiten und Anforderungen seiner Umwelt, was in der Sozialen Arbeit bezüglich Diagnostik und Intervention immer zu berücksichtigen ist (vgl. Germain & Gitterman 1999, S. 7ff.).

Vor diesem Hintergrund betrachtet es Salomon als Ziel professioneller Sozialer Arbeit und Beratung, die Entwicklung eines Menschen dahingehend zu fördern, dass er seine Schwierigkeiten aus eigener Kraft überwinden kann, d.h., sie vertritt schon an dieser Stelle eine frühe Form der *Empowerment*-Orientierung und legt damit einen weiteren wichtigen Grundstein für eine heute bedeutende sozialarbeiterische Handlungsmethode:

„Niemand kann für einen anderen leben oder sterben. Niemand kann auch für einen anderen Menschen die Anpassung an die Lebensumstände vornehmen oder eine einzige Gewohnheit des anderen ändern. Niemand kann einen anderen dadurch stark machen, dass er für diesen andern arbeitet. Niemand kann ihn dadurch zum Denken veranlassen, dass er für den anderen denkt. Das Glück, das ein Mensch sich erwirbt, hängt im wesentlichen von ihm selbst ab.“ (Salomon 1926a, S. 55f.)

Weiter führt sie aus:

„Alle Möglichkeiten, die sich uns bieten, alle Ratschläge, die wir erhalten, nutzen uns nichts, sofern wir sie nicht nutzen wollen. [...] Ein Mensch wird verstümmelt, wenn er nicht für sich selbst zu sorgen und einzustehen hat. Wesentliche Kräfte gehen ihm dadurch verloren. Was ein Mensch für sich selbst erarbeitet, erreicht und tut, hat ganz andere Wirkungen für sein Wohlergehen als alles, was für ihn getan werden kann.“ (Salomon 1926a, S. 55f.)

An diese frühen Vorstellungen zum Vorgehen des Fürsorgers knüpft zwei Jahre später Marie Baum an. Auch sie betont die Notwendigkeit einer ganzheitlichen Vorgehensweise als Grundprinzip von Familienfürsorge als Handlungsfeld Sozialer Arbeit:

„Bei der Durchführung der Fürsorge wird nicht eine Einzelnot, nicht Schicksal oder Schuld des Individuums, sondern grundsätzlich die Gesamtlage der Familie zum Ausgangspunkt der Prüfung und zur Aufstellung des Heilplans gemacht.“ (Baum 1927, S. 34)

In diesem Zusammenhang grenzt sich Marie Baum eindeutig von der Haltung der klassischen Armenfürsorge des 19. Jahrhunderts ab, die ihrer Ansicht nach zu wenig die Verflochtenheit des Einzelnen mit seiner Umwelt und der Familie berücksichtigt habe (vgl. Baum 1927, S. 34).

Außerdem finden sich bei Marie Baum Hinweise auf ein ressourcenorientiertes Vorgehen in der Beratungs- bzw. Betreuungsarbeit des Fürsorgers, indem sie unterstreicht, dass dieser immer die schlummernden Heilkräfte seiner Klienten achten, wecken und pflegen solle (vgl. Baum 1927, S. 35).

Auch bezüglich der Gestaltung von Beratungssituationen gibt sie wichtige Anregungen. So rät sie dem Fürsorger, Ratsuchenden helfend und stützend,

aber niemals fordernd gegenüberzutreten. Beratung hat für sie grundsätzlich den Charakter „freundnachbarlicher Beeinflussung“, die sich niemals in das Leben der Klienten drängen darf, wenn sie von diesen wirklich als Hilfe und Stärkung empfunden werden soll (vgl. Baum 1927, S. 36).

Neben der Achtung der Autonomie des Klienten und der erforderlichen Zurückhaltung des Fürsorgers hebt Marie Baum besonders den Beziehungsaspekt hervor, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

„Pflege und Stärkung der Eigenkräfte ist nicht eine Sache, die man aus dem Stegreif erreicht, sondern eine Sache sehr langsamen Reifens. Sie reift am Vertrauen, und Vertrauen wird durch persönliche Berührung unter günstigen Umständen begründet.“ (Baum 1927, S. 36)

Grundvoraussetzung für den Beziehungsaufbau ist für Baum, dass der Fürsorger in der Lage ist, die Lebenslage seiner Klienten in sich aufzunehmen, von ihnen zu lernen. Dazu muss er einen ständigen nahen Kontakt zu ihnen suchen, sie immer wieder in ihrem Alltag erleben (vgl. Baum 1927, S. 36).

Diesbezüglich warnt sie jedoch davor, Beratung und Betreuung gegen den Willen des Klienten vorzunehmen und empfiehlt, Zwangsmaßnahmen nur äußerst behutsam einzuführen. Wesentliches Erfordernis ist ihrer Meinung nach, dass der Fürsorger die Privatsphäre der Klienten respektiert und „seinen Auftrag nicht unheilvoll überspannt“ (vgl. Baum 1927, S. 39).

Mit der Frage nach der methodischen Gestaltung von Beratung in der Fürsorge beschäftigt sich Ende der 20er Jahre auch Siddy Wronsky, die in diesem Zusammenhang die Bedeutung psychologischer Konzepte und Erkenntnisse wie der Psychoanalyse von Sigmund Freud und der Individualpsychologie von Alfred Adler herausstellt (vgl. Neuffer 1990, S. 38).

In ihrem Werk „Sozialtherapie und Psychotherapie in den Methoden der Fürsorge“ stellt sie verschiedene Einzelfälle aus der Fürsorge vor. Dabei fällt auf, dass Wronsky zwar grundsätzlich den ganzheitlichen Aspekt von Sozialer

Arbeit, d.h. Beachtung von individuellen und Umweltfaktoren, betont, in den Fallanalysen jedoch eher psychologische Aspekte in den Vordergrund stellt. So schreibt sie an einer Stelle, dass gerade die neuen Erkenntnisse der Psychologie Ursachen von Fehlleistungen der Klienten aufgrund der Persönlichkeitsforschung zu erklären wissen und wichtige Wege zur Behandlung weisen (vgl. Wronsky 1932, S. 43).

Beispielhaft sei hier auf die Darstellung des Falles eines jungen Mannes eingegangen, der große Schwierigkeiten hatte, beruflich Fuß zu fassen. Bei der Analyse seiner Situation stellt Wronsky sehr stark seine defizitäre seelische Entwicklung in den Vordergrund, was z.B. in folgender Aussage zum Ausdruck kommt:

„Seine Urteilsfähigkeit ist unsicher, besonders gegenüber gesellschaftlichen Zusammenhängen. Er sieht den Sinn der Lehrausbildung nicht ein. Er zeigt Mängel in der inneren Einstellung zu den ihm gestellten Aufgaben. Die Unsicherheit drückt sich auch aus in dem Streben, überall Wege zu suchen, die zur Opposition führen.“ (Wronsky 1932, S. 54)

Dieser diagnostische Blick von Wronsky und die damit verbundene Konzentration auf die Schwächen von Klienten prägt leider bis heute manche professionelle Betrachtungsweise von Betroffenen, wie später bei der Auswertung unserer Interviews näher zu zeigen sein wird (vgl. S. 88ff.).

Ferner spiegelt die Methodik von Wronsky ein weiteres grundsätzliches Problem wider, das für die Methodendiskussion in der Sozialen Beratung bis heute bestimmend ist, nämlich die Abgrenzung von Therapie und Beratung. Alice Salomon hat zwar bereits 1926 eine eigenständige Methodik für den „Sozialarbeiter“ gefordert (vgl. Salomon 1926a, S. 8), aber die Pervertierung der Sozialen Arbeit durch den Nationalsozialismus bzw. der Ausbruch des Zweiten Weltkrieges verhindern erstens, dass auf dem Feld der Methodenentwicklung Fortschritte verzeichnet werden können, und zweitens, dass es zu der Ausbildung einer originär sozialarbeiterischen/sozialpädagogischen Identität kommen kann.

Auch nach 1945 steht die Frage des Rückgriffs auf bzw. der Abgrenzung von Bezugswissenschaften (vor allem der Psychologie) schnell wieder auf der Agenda der fachlichen Diskussion innerhalb der Sozialen Arbeit. So bemüht sich z.B. Herbert Lattke 1954, originäre Prinzipien für die Beratung in der Fürsorgearbeit zu entwickeln und dabei eine Grenze zur Psychotherapie zu ziehen. Er weist besonders darauf hin, dass im Gegensatz zum Psychotherapeuten der nicht analytisch geschulte Sozialarbeiter mit psychologischen Deutungen vorsichtig umgehen solle; erst wenn ein festeres Vertrauensverhältnis zum Klienten entstanden sei, könne er sich behutsam psychologischer Methodik bedienen (vgl. Neuffer 1990, S. 130).

15 Jahre später betont Lattke in diesem Zusammenhang die besondere Bedeutung des Einzelfalls: Es müsse je nach Einzelfall entschieden werden, ob Beratungssituationen pädagogisch oder therapeutisch gestaltet würden (vgl. Lattke 1969, S. 25).

In den siebziger Jahren verlieren solche differenzierten Betrachtungsweisen wie die von Lattke zunehmend an Gewicht. Soziale Arbeit und somit auch Soziale Beratung orientiert sich aufgrund der immer noch fehlenden eigenen Identität, die auch im Rahmen der heftigen Methodendiskussion Ende der 60er Jahre nicht gefunden werden kann (vgl. Müller 2006, S. 236f.), verstärkt an Erfolg verheißenden Methoden und Techniken der Psychotherapie. So stellt 1979 eine in Berlin aus Sozialarbeitern gebildete „Arbeitsgruppe Psychomethoden“ im Rahmen einer Arbeitstagung fest, „dass das Interesse an psychotherapeutisch orientierten Methoden unter Sozialarbeitern und Sozialpädagogen größer ist als ursprünglich angenommen.“ Es bestehe ein erhebliches Informationsinteresse, weil die Psychomethoden auf ein tatsächliches Bedürfnis stoßen würden, das nicht wegzuleugnen sei, auch wenn es fraglich bleibe, wieweit dies durch die verfügbaren [psychologischen, M.V.-M., M.H.] Ansätze abgedeckt werden könne (vgl. Müller 2006, S. 283).

Die große Attraktivität psychotherapeutischer Methoden in den 70er und 80er Jahren führt im Endeffekt dazu, dass zu dieser Zeit in der Sozialen Arbeit häufig unter dem Deckmantel von Beratung Therapie betrieben wird. Diese Tendenz

findet jedoch nicht nur ungeteilte Zustimmung. 1981 setzt sich Jürgen Mangold mit der zunehmenden Kolonisierung Sozialer Arbeit durch andere wissenschaftliche Disziplinen - insbesondere die Psychologie - kritisch auseinander. Einen wesentlichen Grund für diese Entwicklung sieht er u.a. darin, dass die Soziale Arbeit sich lieber der „Abfallprodukte“ anderer Wissenschaften bediene und darüber versäume, ihren eigenen Gegenstand zu bestimmen und voranzutreiben, da die Angst vor der Totalität der Probleme des beruflichen Alltags Sozialarbeiter dazu verleite, Psychotechniken zu übernehmen, die *„überschaubare Teilbereiche beim Klientel sanieren und so den Umgang psychisch erträglicher machen.“* (Mangold 1981, S. 53)

Weiter führt Mangold an, dass therapeutische Methoden auch deshalb so faszinierend für Sozialpädagogen seien, weil sich darüber ein gewisser Expertenstatus und eine bestimmte Identität gewinnen ließen. Ferner sorgte der Umstand, dass Therapiemethoden als wissenschaftlich abgesichert gelten würden, für eine Stärkung der Handlungskompetenz sowie der professionellen Position des Sozialarbeiters (vgl. Mangold 1981, S. 53; Nestmann, Engel & Sickendiek 2007a, S. 40).

Erst Anfang der 90er Jahre wird die „Therapeutisierung“ von Beratung im Zuge des „Psychobooms“ zunehmend in Frage gestellt und die Notwendigkeit einer eigenständigen Methodik wieder betont. So übt Peter Lüssi 1991 massive Kritik an der undifferenzierten Anwendung therapeutischer Konzepte in der Sozialen Beratung, da er davon ausgeht, dass die klassischen Klienten Sozialer Arbeit nicht den typischen Therapiepatienten entsprechen. In diesem Zusammenhang betrachtet er beispielsweise das Konzept der nichtdirektiven, klientenzentrierten Beratung von Carl Rogers als nur bedingt tauglich für die Praxis sozialer Beratung. Sozialarbeiter könnten zwar einerseits viel von dieser Methode lernen, andererseits seien sie oftmals – im Umgang mit ihrer klassischen Klientel, den Angehörigen aus der Unterschicht - dazu aufgefordert, in der Beratungssituation die Führung zu übernehmen, um ihren Gesprächsteilnehmern die Kommunikation zu erleichtern und ein einigermaßen klares Bild von dem häufig komplexen Sachverhalt gewinnen zu können. Hier

würde eine nichtdirektive Methode schnell an ihre Grenzen stoßen (vgl. Lüssi 1991, S. 398f.).

Außerdem weist Lüssi darauf hin, dass therapeutische Settings oft nicht den Bedürfnissen und Erwartungen von Sozialarbeitsklienten entsprechen:

„Aber auch in persönlichen Lebensfragen [...] erwartet der Klient vom Sozialarbeiter Rat. Er kommt zu einem Fachmann in sozialer Problemlösung, nicht zu einem Psychotherapeuten, und ist selten motiviert, sich von ihm ‚bloss‘ in das eigene Innere führen zu lassen, auf dass er dort durch intensive Selbstreflexion den gesuchten Rat selbst finde.“ (Lüssi 1991, S. 400)

Durch solches Verhalten und Auftreten des Beraters würden sich insbesondere Angehörige der Unterschicht „hängen gelassen“ fühlen, was in der Konsequenz den ganzen Beratungsprozess gefährden könne (vgl. Lüssi 1991, S. 401).

In ähnlicher Richtung argumentiert Michael Galuske sieben Jahre später. Auch er warnt vor den Gefahren eines methodischen [therapeutischen; M.V.-M., M.H.] Tunnelblicks. Dieser widerspreche der ganzheitlichen Ausrichtung Sozialer Beratung, die den Anspruch habe, bei der Entwicklung von Hilfperspektiven sowohl individuelle als auch soziostrukturelle Faktoren zu berücksichtigen (vgl. Galuske 2005, S. 143).

Insgesamt lässt sich an dieser Stelle festhalten, dass die Debatte um die „Therapeutisierung“ bzw. „Psychologisierung“ der Sozialen Beratung bis heute anhält. Noch immer erhoffen sich Berater von der Anwendung therapeutischer Methoden eine Aufwertung ihrer Tätigkeit (vgl. Nestmann, Engel & Sickendiek 2007a, S. 40).

Dieser Tendenz versuchen Sozialarbeitswissenschaftler wie Manfred Neuffer entgegenzuwirken, indem sie für Beratung in der Sozialen Arbeit eine eigenständige Konzeption fordern. Neuffer sieht in den systemischen Handlungskonzepten und Theorien, wie sie von Silvia Staub-Bernasconi entwickelt wurden, eine wegweisende Option für die Gestaltung sozialer

Beratung, um den mehrdimensionalen Problemsituationen, in denen sich Klienten Sozialer Arbeit oft befinden, gerecht zu werden (vgl. Neuffer 2000, S. 103).

Nach diesem Überblick über die Geschichte der Beratung und ihrer Methoden sollen nun verschiedene Konzepte, u.a. das systemische, näher vorgestellt werden, die der Beratung in der Sozialen Arbeit ein wichtiges Fundament gegeben haben bzw. immer noch geben.

3. Ausgewählte Konzeptionen von Beratung

In der Entwicklung der Beratung gingen und gehen von dem Konzept der klientenzentrierten Beratung nach Carl Rogers sehr wichtige Impulse aus, weshalb wir unseren Überblick über verschiedene Beratungskonzepte hiermit beginnen möchten.

3.1 Klientenzentrierte Beratung und *Engaging*

Die klientenzentrierte Beratung geht auf Carl Rogers zurück, der dabei auf Erfahrungen zurückgriff, die er als Studienberater sammeln konnte. Ursprünglich entwickelte er sein Konzept für den therapeutischen Bereich, dieses fand jedoch darüber hinaus auch außerhalb des therapeutischen Sektors breite Rezeption. Rogers selbst förderte diese Tendenz, indem er deutlich zu erkennen gab, dass für ihn die Grenzen zwischen Therapie und Beratung fließend seien (vgl. Neuffer 2002, S. 101).

Seine Grundüberzeugung ist, dass Beratung Menschen dabei unterstützen soll, im Kontext multifaktoriell bestimmter Lebens- und Arbeitsbedingungen selbstbestimmt handeln und hierdurch ihr Selbst entfalten zu können.

Rogers geht davon aus, dass „der Einzelne die hinlängliche Fähigkeit hat, konstruktiv mit all jenen Aspekten seines Lebens fertigzuwerden, die potenziell dem Bewusstsein gegenwärtig werden können.“ (Rogers 2002, S. 37f.)

Zwar vertraut Rogers auf die grundsätzliche Fähigkeit des Menschen, sein Selbst permanent aktualisieren, d.h. den ständig wechselnden Umweltbedingungen anpassen zu können, gleichzeitig verweist er jedoch bereits 1951 darauf, dass die moderne Kultur den Menschen immer mehr sich selbst überlasse und dieser daher stärker gefordert sei, grundlegende Probleme und Konflikte des Lebens selber zu lösen, für die früher die Gesellschaft zuständig gewesen sei. Aus dieser Entwicklung der zunehmenden Individualisierung in der ersten Moderne ergibt sich für Rogers ein größerer Bedarf sowie ein wachsendes Interesse an Beratungsleistungen (vgl. Rogers 2002, S. 21).

In diesem Zusammenhang unterscheidet er zwischen direktiven und nicht-direktiven Beratungsangeboten. Direktive Angebote wie z.B. die Psychodiagnostik oder die Psychoanalyse betrachtet Rogers kritisch und grenzt sich daher deutlich von ihnen ab (vgl. Geißler & Hege 2007, S. 64). Letztgenannte schaffen seiner Meinung nach ein Beratungssetting, das den Schwerpunkt auf die Lösung des Problems des Klienten legt, welches in erster Linie vom Berater diagnostiziert und behandelt wird. Hierdurch kommt dem Berater eine große Verantwortung für die Lösung des Problems zu, während dem Klienten nur ein beschränkter Raum zur Verfügung steht, sein Selbst durch neue Erfahrungen zu aktualisieren (vgl. Geißler & Hege 2007, S. 64). Rogers selbst bringt seine Ablehnung gegenüber direktiven Beratungsansätzen sinngemäß wie folgt zum Ausdruck: Der Therapeut müsse aufhören, sich mit der Diagnose zu beschäftigen, er müsse seinen diagnostischen Scharfsinn ruhen lassen und den Wunsch aufgeben, professionelle Wertbestimmungen vorzunehmen. Stattdessen dürfe er sich nur auf ein Ziel konzentrieren, nämlich zu einem tiefen Verstehen und zur Akzeptanz der Einstellung zu gelangen, die der Klient in dem jeweiligen Augenblick einnimmt (vgl. Rogers 2002, S. 43).

Direktive Beratungs- und Therapieansätze lehnt Rogers darüber hinaus auch deshalb ab, weil er davon ausgeht, dass jeder Mensch seine eigene Realität konstruiert. Für ihn gibt es so viele Wirklichkeiten wie Individuen. Die Erfassung einer objektiven Wirklichkeit außerhalb des Individuums ist für ihn daher nicht

möglich (vgl. Galuske 2005, S. 181; Behr 1987, S. 143). Rogers selbst fasst seine Haltung in folgender These zusammen:

„Der Organismus reagiert auf das Feld [die Umwelt, M.V.-M., M.H.], wie es erfahren und wahrgenommen wird. Dieses Wahrnehmungsfeld ist für das Individuum ‚Realität‘.“ (Rogers 2002, S. 419.)

Zur Erläuterung führt er weiter aus, dass der Mensch nicht auf irgendeine absolute Realität reagiere, sondern auf seine Wahrnehmung dieser Realität. Diese Wahrnehmung sei dann für den Menschen Realität (vgl. Rogers 2002, S. 419).

Daher steht in Rogers Konzept der nicht-direktiven Beratung nicht das Problem, sondern das Individuum, d.h. also der Klient, im Fokus, während dem Therapeuten eine deutlich zurückhaltendere Rolle zugewiesen wird:

„Ein solcher [nicht-direktiver, M.V.-M., M.H.] Berater ist einigermäßen gewillt, den Klienten selbst-direktiv sein zu lassen. Er ist eher geneigt zuzuhören, anstatt zu lenken. Er vermeidet es nach Möglichkeit, den Klienten seine eigene Wertbestimmung aufzudrängen. Er stellt fest, dass eine Reihe seiner Klienten sich selbst helfen kann.“ (Rogers 2002, S. 40)

Um dieses nicht-direktive Konzept in die Beratungspraxis umsetzen zu können, sind nach Rogers vor allem die folgenden Aspekte zu beachten. Ausgangspunkt ist hierbei immer, dass die Beratungssituation fundamental strukturiert wird durch die Beziehung des Beraters zum Klienten. So weist Rogers Gesprächstechniken nur eine sekundäre Rolle zu: Worte des Klienten oder des Beraters hätten wenig Bedeutung verglichen mit der augenblicklichen emotionalen Beziehung, die zwischen beiden bestehe (vgl. Geißler & Hege 2007, S. 66).

Für einen gelingenden Beziehungsaufbau sind nach Rogers vor allem drei Haltungen des Beraters von entscheidender Bedeutung:

An erster Stelle steht die bedingungslose Akzeptanz bzw. Wertschätzung des Klienten, d.h., dass der Berater jedem Klienten „seinen ihm gemäßen Wert, seine ihm gemäße Würde“ zugesteht (vgl. Rogers 2002, S. 35).

Neben der Akzeptanz stellt für Rogers das empathische Einfühlen in das innere Bezugssystem oder Wahrnehmungsfeld des Klienten ein unerlässliches Prinzip dar, um beim Klienten Blockaden zu lösen und ihm eine tief greifende Selbstreflexion zu ermöglichen:

„In der emotionalen Wärme der Beziehung mit dem Therapeuten erfährt der Klient ein Gefühl der Sicherheit, wenn er merkt, dass jede von ihm ausgedrückte Einstellung fast auf die gleiche Weise verstanden wird, wie er sie wahrnimmt, und gleichzeitig akzeptiert wird.“ (Rogers 2002, S. 52)

Für Rogers ist das Schaffen einer warmen Gesprächsatmosphäre eine unabdingbare Voraussetzung dafür, dass der Klient sein Selbst aktualisieren, d.h. einen wichtigen Schritt zur Selbstverwirklichung gehen kann. Als Instrumente können hierzu dienen: einführendes Verstehen (Empathie), aktives Zuhören und Paraphrasieren. Diese Haltung des Therapeuten bzw. Beraters kann den Klienten dabei unterstützen, verschiedene Facetten seiner Persönlichkeit (auch die unangenehmen) wahrzunehmen, ohne sich dabei schuldig zu fühlen – eine wichtige Voraussetzung dafür, dass sich der Mensch als Ganzes annehmen kann. Ein Klient von Rogers beschreibt seine diesbezüglichen Erfahrungen folgendermaßen: Durch die Beratung habe er ein sehr viel klareres Bild von sich selbst gewonnen, was ihn anfangs etwas deprimiert und enttäuscht habe, ihm im Endeffekt aber dazu verholfen habe, seinen Weg und seine Ziele eindeutig zu erkennen (vgl. Rogers 2002, S. 83f.).

Das dritte wichtige Prinzip der Kongruenz bzw. Echtheit verlangt vom Therapeuten bzw. Berater absolute Authentizität in der Begegnung, d.h., der Therapeut/Berater soll „er selbst“ sein, sich als die Person zeigen, die er ist, und keine professionelle Maske tragen (vgl. Behr 1987, S. 142; Weinberger 2006, S. 64). Sabine Weinberger betont in diesem Zusammenhang, dass ein solches Verhalten nur dann möglich sei, wenn er sich in seiner Position wohlfühlt bzw. in der Lage ist, sich mit seinen persönlichen Grenzen, den Grenzen seiner Institution und der eigenen Helfermotivation auseinanderzusetzen. Ist dies der Fall, so kann darin ein wichtiges Fundament für die Beziehungsgestaltung zwischen Klient und Berater liegen, da nach Auffassung von Rogers ohne

Authentizität keine gegenseitige Wertschätzung entstehen kann (vgl. Weinberger 2006, S. 64).

In der Rezeption bzw. wissenschaftlichen Diskussion hat das Konzept von Rogers sehr viel Anerkennung, aber auch Kritik erfahren. Grundsätzlich positiv wird hervorgehoben, dass Rogers den Professionellen eine gewisse Demut und Zurückhaltung empfiehlt, worin sich u.a. eine Abkehr vom Expertentum, der Verzicht auf Besserwissen und Respekt vor dem Klienten als Experte für die eigene Lebenssituation ausdrückt und dieser prinzipiell als autonomes Wesen begriffen wird (vgl. Galuske 2005, S. 186).

Ferner weisen Vertreter verschiedener wissenschaftlicher Disziplinen wie z.B. Michael Behr darauf hin, dass Rogers' eigentliche Leistung darin bestehe, dass er explizit auf die Bedeutung der zwischenmenschlichen Beziehung für die Gestaltung pädagogischer Prozesse wie z.B. Beratung eingeht (vgl. Behr 1987, S. 149).

Bezüglich der Anwendung der Methode von Rogers auf die Soziale Arbeit heben Kritiker wie Geißler und Hege hervor, dass Rogers' Konzept nicht den Ansprüchen einer ganzheitlich orientierten Sozialarbeit genüge. So weisen sie darauf hin, dass Rogers' Konzept sehr individualistisch ausgerichtet sei; in keiner seiner Thesen werde die Sozialität des Menschen auch nur angedeutet. Dieses gelte sowohl für die Voraussetzungen als auch für die Ergebnisse der Therapie bzw. Beratung (vgl. Geißler & Hege 2007, S. 64).

Schon Rogers selbst hat deutlich gemacht, dass Klienten, die Schwierigkeiten haben, den Anforderungen ihrer Umwelt zu entsprechen, nicht für die klientenzentrierte Gesprächsführung geeignet seien. Daraus schließen Geißler und Hege, dass der Sozialarbeiter mit der Methode von Rogers sehr behutsam umgehen und zuerst analysieren solle, wo genau die Ursachen für die Probleme des Klienten zu suchen seien, ob im Umfeld oder aber beim Klienten selbst (vgl. Geißler & Hege 2007, S. 78).

Ein weiterer wichtiger Kritikpunkt liegt darin, dass die therapeutische Ausrichtung von Rogers nicht den spezifischen Anforderungen von Beratungsprozessen in der Sozialen Arbeit entspricht. Peter Lüssi hebt hervor, dass therapeutische Settings grundsätzlich dem Natürlichkeitsprinzip von Sozialer Beratung widersprechen. Lüssi unterstreicht in diesem Zusammenhang, dass Therapie u.a. dadurch eine virtuelle Situation schafft, dass z.B. künstliche Zeitregeln geschaffen werden, die feste Zeitfenster vorgeben (Gesprächsdauer, Gesprächsfrequenz, Gesprächsablauf). Dieses steht den Anforderungen an die reale Sozialarbeitspraxis klar entgegen, die Flexibilität erfordert: Je nach der gegebenen äußeren Problemsituation und der psychischen Verfassung der beteiligten Personen kann ein Gespräch in der Sozialen Beratung zehn Minuten oder aber vier Stunden dauern. Vor diesem Hintergrund hält Lüssi feste Zeitlimits für kontraproduktiv (vgl. Lüssi 2008, S. 276ff.).

Ebenso wie Galuske betont Lüssi außerdem, dass die sozialarbeiterische Beratung in der Praxis oft ein Gespräch verlange, das direktiv zu führen sei. Insbesondere klassische Sozialarbeitsklienten wie „Unterschichtsangehörige“ benötigen – wie oben bereits in anderem Zusammenhang erwähnt - oftmals direkte Ansprache und viel gesprächsleitende Unterstützung, was durch Rogers' Konzept der klientenzentrierten Gesprächsführung nicht gegeben sei.

Rogers selbst war bereits während seiner Tätigkeit als Therapeut bzw. Berater um eine Evaluation seines Konzeptes bemüht. Dabei vertrat er die Position, dass dieses bei Menschen unterschiedlichster sozialer Herkunft Erfolge gezeigt habe, auch wenn er einschränkend hinzufügte, dass dieses bei Weitem nicht auf alle seiner Klienten zugetroffen habe, sondern individuell betrachtet werden musste und immer noch werden müsse (vgl. Rogers 2002, S. 213).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass der Ansatz von Rogers der Sozialen Beratung wichtige Impulse geben kann, weil er Sozialarbeiter dabei unterstützt, Klienten zu einem Problembewusstsein zu verhelfen sowie zur Selbsthilfe anzuleiten (vgl. Lüssi 2008, S. 398).

Auf der anderen Seite sind natürlich immer die Grenzen der Methode von Rogers zu beachten. Er selber hat dieser niemals eine Allmacht bzw. Allzuständigkeit zugesprochen, sondern darauf hingewiesen, dass selbst im Falle eines Misserfolgs „diese Therapie dem Individuum offenbar keinen Schaden zufügt.“ Denn die klientenzentrierte Beratung habe grundsätzlich einen „weichen“ Charakter, d.h., aufgrund der Tatsache, dass in der Beziehung zwischen Klient und Berater jede Art von Druck fehle, würden nur diejenigen Erfahrungselemente ins Bewusstsein von Klienten gelangen, die diese erkennen und ertragen könnten, ohne sich dabei bedroht zu fühlen. Rogers selbst fasste dies in die gängige Formel: „Der Klient hält sich von den Themen fern, die ihm zu gefährlich sind oder beunruhigen.“ (Rogers 2002, S. 214f.)

In diesem Sinne entspricht das Konzept der klientenzentrierten Beratung prinzipiell der Forderung nach Freiwilligkeit als Grundvoraussetzung Sozialer Beratung und kann daher unter Berücksichtigung der jeweiligen Einzelfallsituation als Instrument zur praktischen Verwirklichung dieses Anspruchs dienen.

An dieser Stelle ist noch hinzuzufügen, dass es Bemühungen gibt, die klientenzentrierte Beratung mehr den spezifischen Anforderungen der Sozialen Arbeit anzugleichen. So hat Mechthild Seithe den Versuch unternommen, die klientenzentrierte Beratung an diese Bedarfe anzupassen. Ihr Konzept bezeichnet sie als *Engaging*, das sie wie folgt definiert: *Engaging* sei ein Handlungsansatz, der konsequent und alltagsorientiert angewendet werde und somit auf allen Ebenen und in allen Phasen und thematischen Handlungsangeboten Sozialer Arbeit *Empowerment*-Prozesse anstoßen könne. *Engaging* habe daher vor allem das Ziel, Klienten in ihrer Eigenmotivation zu stärken, damit diese zu einem möglichst selbstbestimmten Leben gelangen könnten. Hierbei sei vor allem die Einzigartigkeit eines jeden Klienten zu berücksichtigen, der auf seine besondere Art und Weise seine Lebenswelt wahrnehme und entsprechend in ihr handle. Mechthild Seithe fasst dieses unter dem Begriff Subjektorientierung folgendermaßen zusammen:

„In jedem sozialpädagogischen Prozess ist der Mensch mit seiner ganzen Lebenswelt präsent: mit den sozialen, materiellen und räumlichen Lebensbedingungen und Lebenslagen und den gesellschaftlichen Abhängigkeiten und ebenso mit seiner Persönlichkeit und seiner subjektiven Verarbeitung der von ihm erfahrenen Realität. Auch bei der Behandlung sachlicher Themen, die selber keinen psychologischen Inhalt haben, ist das Subjekt KlientIn immer lernend und empfindend an der Interaktion sozialer Arbeit beteiligt.“ (Seithe 2008, S. 58f.)

Das Zitat macht deutlich, dass Soziale Beratung immer die individuelle Sichtweise des Klienten berücksichtigen müsse, sowohl bei sachbezogenen Themen (z.B. sozialrechtliche Beratung) als auch bei individuellen Aspekten (psychosoziale Beratung).

Grundsätzlich gilt für Mechthild Seithe, dass Soziale Beratung bestimmten Anforderungen genügen muss, die sich deutlich von den Erfordernissen einer therapeutisch orientierten Beratung unterscheiden. So müssten sich Sozialarbeiter oftmals mit schwer motivierbaren Klienten auseinandersetzen, so dass dem eigentlichen Beratungsprozess eine Motivierungsphase vorgeschaltet werden müsse. Außerdem agiere die Soziale Beratung nicht selten im Spannungsfeld des doppelten Mandats, was von den Beratern besondere methodische Kenntnisse und ein spezifisches Beratungsverständnis verlange. Eine konsequente Anwendung der Prinzipien klientenzentrierter Beratung (Empathie, akzeptierendes Verstehen und Authentizität) könne diesen dabei helfen, den Spagat zwischen Hilfe und Kontrolle zu bewältigen (vgl. Seithe 2008, S. 14).

Exemplarisch soll dies anhand des Umgangs mit Widerstand von Klienten in Gesprächssituationen dargestellt werden. Wenn auf der Grundlage der Basisvariablen nach Rogers eine stabile Beratungsbeziehung entstanden ist, können Berater auch zu dem Instrument der Konfrontation greifen, um ihrem Kontrollauftrag gerecht zu werden und diesen auch zu kommunizieren bzw. die Klienten zu einer Auseinandersetzung mit ihren inneren Widersprüchen anzuregen. Unter diesen Voraussetzungen ist es für den Berater eher möglich, sich mit heftigen Reaktionen seitens des Klienten konstruktiv

auseinanderzusetzen und nicht in einen Machtkampf mit diesem zu verfallen. Gleichzeitig wird es dem Klienten eher möglich sein, kritische Äußerungen des Beraters differenziert wahrzunehmen, sie nicht als vollständige Ablehnung seiner Person bzw. als Machtgebaren seitens des Beraters zu erleben (vgl. Seithe 2008, S. 43).

Das von der klientenzentrierten Beratung abgeleitete Konzept des *Engaging* birgt insofern eine Chance für die Praxis der Beratung in der Sozialen Arbeit in sich, als dass es eine emanzipatorische Zielsetzung verfolgt, d.h. Hilfe zur Selbsthilfe immer Vorrang gegenüber Fremdhilfe gibt (vgl. Seithe 2008, S. 13).

Kritisiert wird allerdings die Unschärfe des Begriffs *Engaging*. So weist der Sozial- und Kulturwissenschaftler Klaus Sander darauf hin, dass das von Mechthild Seithe vorgestellte Konzept zwar Anregungen für die Arbeit mit schwer motivierbaren bzw. schwierigen Klienten gebe, aufgrund seiner diffusen Natur aber wenig konkrete methodische Vorgehensweisen erkennen lasse (vgl. Sander 2008).

3.2 Systemische Beratung

Neben dem klientenzentrierten Beratungsansatz genießt auch die systemische Beratung hohes Ansehen in der Sozialen Arbeit. Sie geht zurück auf die systemische Familientherapie, die seit den 70er Jahren verstärkt von Sozialarbeitern rezipiert wird, um sich neue Perspektiven für die Arbeit mit Klienten zu eröffnen. Familientherapeutische Bemühungen konzentrieren sich auf verschiedene funktionale bzw. dysfunktionale Interaktionsformen innerhalb der Familie. Letztgenannte wird als Ganzes betrachtet, anstatt den Fokus nur auf einzelne Familienmitglieder zu richten (vgl. Burnham 1995, S. 29; Brunner 2007, S. 655; Brunner 1990, S. 88). Der Familientherapeut ist somit aufgefordert, die Kommunikationsabläufe innerhalb der Familie zu erfassen, um dysfunktionale Verhaltensmuster analysieren und durch gezielte Eingriffe (Umdeutungen, Verordnungen, Setzen neuer Regeln im Umgang miteinander)

Veränderungen anzustoßen, die im Endeffekt aber nur von den Betroffenen selbst in die Tat umgesetzt werden können (vgl. Brunner 1990, S. 90ff.).

Im Laufe der Zeit gibt es eine Verschiebung bzw. Ausdehnung des familientherapeutischen Denkens hin zu einer weiter gefassten systemischen Therapie. Dahinter steht der Gedanke, dass nicht nur das System Familie bedeutsam für das Beziehungsnetz einzelner Personen ist, sondern auch noch andere wichtige Personen-Netzwerke wie Arbeits- und Schulkollegen, Nachbarn, soziale Institutionen etc. Auf dieser Basis sind dann auch Konzeptionen von systemischer Beratung entstanden (vgl. Brunner 2007, S.656).

Zum besseren Verständnis scheint es an dieser Stelle angemessen, kurz auf die Systemtheorie einzugehen, die die Grundlage für systemische Interventionen bildet.

Silvia Staub-Bernasconi geht davon aus, dass alles Existierende „ein System oder Teil eines Systems oder Interaktionsfeldes ist.“ (Staub- Bernasconi 2007, S. 160). In diesem Zusammenhang unterstreicht sie den dynamischen Charakter von Systemen, die in ständiger Interaktion mit ihrer Umwelt stünden.

Ferner besagt die Systemtheorie, dass soziale Systeme (wie z.B. die Familie) immer durch bestimmte Hierarchien, Machtkonstellationen bzw. auch Koalitionen gekennzeichnet seien (vgl. Lüssi 2001, S. 66f.).

Oft ist die Systemzugehörigkeit eines Individuums ein äußerst komplexer Sachverhalt. Menschen gehören einer Reihe von Sub- und Suprasystemen an. Es ist aus Sicht der Systemtheorie daher sehr wichtig, ihre jeweilige Zugehörigkeit zu den einzelnen Referenzsystemen, ihre jeweiligen Rollen darin etc. exakt zu analysieren. Hierbei ist immer zu berücksichtigen, dass der Mensch ein so genanntes systembedürftiges Wesen ist, d.h., er ist darauf angewiesen, in verschiedene Sozialsysteme (wie Familie, Firma, Sportverein etc.) eingebunden zu sein, um existieren zu können (vgl. Lüssi 2001, S. 65ff.).

Auf die Soziale Arbeit bezogen bedeutet die Anwendung der Systemtheorie vor allem, nicht nur die individuellen Eigenschaften des Klienten, sondern auch sein Umfeld (persönliche Netzwerke, soziale Bezugssysteme, Beziehungsgefüge etc.) mit einzubeziehen. Es geht somit um einen ganzheitlichen Ansatz, der den Anforderungen von Sozialer Arbeit im Allgemeinen und Sozialer Beratung im Speziellen entspricht, was den großen Einfluss systemischer Beratungsansätze im Methoden katalog der Sozialen Arbeit erklärt.

Somit zeichnet sich systemische Beratungsarbeit vor allem durch folgende Prinzipien aus: Hierzu zählt einmal ein tief greifendes, adäquates Erfassen der von den Klienten vorgetragenen Probleme, wobei zwischenmenschliche Verstrickungen bzw. Verquickungen vorrangig behandelt werden und im Zentrum der Betrachtungsweise stehen. Dabei wird der Multikomplexität von Problemlagen große Aufmerksamkeit geschenkt und dementsprechend eine Multi-Perspektivität entwickelt, d.h., systemische Beratung begreift vorhandene Schwierigkeiten von Klienten immer als vielschichtige Muster, an denen meist mehrere Personen bzw. Personengruppen beteiligt sind. (vgl. Brunner 2007, S. 2007, S. 656f.).

Um diese Vorgaben erfüllen zu können, muss der systemische Berater bestimmten Anforderungen genügen. So sollte er im Beratungsprozess bestrebt sein, eine gelungene Balance zwischen Nähe und professioneller Distanz zum Klienten zu finden. Hierzu ist er aufgefordert, sich immer wieder bewusst zu machen, dass er für die Zeit der Beratung vorübergehend zu einem Teil des Klientensystems wird. Dieses erweist sich einerseits als vorteilhaft, da der Berater auf diesem Wege zu einem tieferen Verständnis von Kommunikations- bzw. Interaktionsmustern im Klientensystem gelangt und gegebenenfalls Anstöße zu deren Veränderung gibt. Andererseits kann er aber hierbei Gefahr laufen, seine professionelle Distanz und seine Außensicht auf Vorgänge im Klientensystem zu verlieren, wie Manuel Barthelmess betont:

„Einlassen ist also wichtig, jedoch hat der systemische Berater großen Respekt vor der Eigendynamik der Klientensysteme und weiß um die Gefahr, selbst in diesen ‚eigendynamischen Strudel‘ mit hineingezogen zu werden. Dies ist dann

der Fall, wenn er die Klienten so gut ‚versteht‘, dass er komplett deren Wirklichkeitskonstruktionen teilt.“ (Barthelmess 2005, S. 119).

Ferner gilt es für den Berater, aus verschiedenen Gründen seine Rolle bescheiden zu definieren. Dieses drückt sich u.a. darin aus, dass er sich selbst nicht als Lieferant fertiger Lösungen, sondern nur als „Entwicklungshelfer“ bei der Lösungsfindung versteht. So betrachtet Barthelmess die Beratungssituation als Prozess, innerhalb dessen weder Ratschläge noch Vorschläge gemacht würden, sondern eine Selbstveränderung des Systems in Gang gesetzt werden sollte, die von den Betroffenen verantwortlich getragen werde (vgl. Barthelmess 2005, S. 121). Somit ist ein nicht direktives Vorgehen eine wichtige Grundhaltung des systemischen Beraters.

Ebenso muss er bei seiner Arbeit immer die Einzigartigkeit von Klientensystemen berücksichtigen, d.h. der Tatsache Rechnung tragen, dass jegliche Außenreize, die an Systeme herangetragen werden, in dessen spezifische Verarbeitungsmechanismen passen müssen, damit eine Veränderung eintreten kann. So kann kompetentes Sachwissen wenig hilfreich sein, wenn es vom Klientensystem nicht aufgenommen und verstanden werden kann. Barthelmess bringt dies auf eine gängige Formel: „Ein System sieht, was es sieht, und es sieht in der Regel nicht, dass es nicht sieht, was es nicht sieht.“ (Barthelmess 2005, S. 115)

Zusammenfassend stellt Barthelmess daher fest, dass der systemische Berater niemals der Vorstellung erliegen darf, ein System direkt beeinflussen zu können, sondern seine Interventionen so gestalten muss, dass hierdurch das Klientensystem irritiert und somit in die Lage versetzt wird, problematische Kommunikations- und Interaktionsmuster zu hinterfragen (vgl. Barthelmess 2005, S. 124).

Um dieses leisten zu können, kann der Berater unter anderem auf folgende Instrumente bzw. Techniken zurückgreifen: Fragen nach Ausnahmen vom Problemen („Wann ist das Problem nicht aufgetreten?“), Fragen nach

Ressourcen unabhängig vom Problem („Was möchten Sie in ihrem Leben gerne so bewahren, wie es ist?“), die so genannte Wunderfrage („Wenn das Problem durch ein Wunder über Nacht weg wäre: Woran könnte man erkennen, dass es passiert ist?“), die Methode der Umdeutung (*reframing*) sowie das zirkuläre Fragen („Wie erklärt sich ihr Vater, dass ihre Schwester das getan hat?“). Diese Fragen sollen den Klienten dabei unterstützen, neue Perspektiven zu entwickeln und nicht in einer bestimmten negativen Sichtweise zu verharren (vgl. von Schlippe & Schweitzer 2003, S. 158 ff.).

Die systemische Beratung lehnt sich schon aufgrund ihres Ursprungs in der familientherapeutischen Arbeit stark an therapeutische Überlegungen an. Hier setzt auch die Kritik an. So weisen z.B. Sickendiek, Engel und Nestmann darauf hin, dass die systemische Perspektive ihre Risiken habe. So würden Umweltaspekte überwiegend vernachlässigt. Die einseitige Konzentration auf innerfamiliäre Problemdimensionen berge immer die Gefahr in sich, dass außerfamiliäre Faktoren nur soweit beachtet würden, als sie das Systemgleichgewicht offensichtlich störten, was dazu führen könne, dass in der praktischen Beratungsarbeit Klientensysteme dazu bewogen würden, sich einfach nur an Umweltbedingungen anzupassen, ohne diese kritisch zu hinterfragen (vgl. Sickendiek, Engel & Nestmann 2008, S. 191 f.).

Michael Galuske beleuchtet noch einen anderen Aspekt, den er an systemisch-therapeutisch geprägten Konzepten für problematisch hält. So seien diese oftmals eher für eine Beratungsarbeit mit motivierten und ökonomisch besser gestellten Menschen aus der Mittelschicht geeignet, die bereits mit konkreten Veränderungswünschen in die Beratungsstelle kämen. Weniger motivierte bzw. ökonomisch schlechter gestellte Menschen, die zum großen Teil Adressaten der Sozialen Arbeit darstellen, würden dagegen weniger von solchen Konzepten erreicht werden bzw. könnten hiervon nicht wirklich profitieren, da sie nicht in ihrer Lebenswelt angesprochen würden (vgl. Galuske 2005, S. 233).

Schließlich unterstreicht Manuel Barthelmess noch folgendes mögliches Risiko von systemischer Beratung:

„Problem- und Beratungsgespräch sind rekursiv miteinander verknüpft. Logisch weitergedacht bedeutet dies, dass es ohne die Konstruktion von Problemen keine Konstruktion eines Beratungssettings gibt. Ebenso gibt es ohne ein Beratungssystem (ohne das Sprechen und Bearbeiten von Problemen) keine Probleme.“ (Barthelmess 2005, S. 113).

Mit diesem Zitat zeigt er die Gefahr auf, dass Probleme durch Kommunikation darüber aufrechterhalten oder gar erst erschaffen werden könnten. Anders ausgedrückt: Durch den Beratungsprozess bilden Berater und Klient ein neues, eigenständiges System, das sich für beide so attraktiv entwickeln kann, dass sie sich gar nicht davon lösen mögen, was dem Anspruch von Sozialer Beratung entgegensteht, Klienten möglichst schnell wieder zum eigenständigen Handeln zu verhelfen.

Engel und Nestmann bringen dieses für die Beratung allgemein auf den Punkt, indem sie Beratung als ambivalentes Handlungsfeld beschreiben und davor warnen, dass sich Ratsuchende durchaus in „eine für sie nur schwer durchschaubare Abhängigkeit von Experten begeben“ und somit zu „Beratungsobjekten“ werden könnten (vgl. Engel & Nestmann 1997, S. 179).

Abschließend lässt sich also festhalten, dass die systemische Beratung der Sozialen Arbeit neue und positive Anstöße geben kann, wenngleich zu berücksichtigen ist, dass sie nicht immer lebenswelt- bzw. alltagssensibel organisiert ist, wie es die Soziale Arbeit fordert.

3.3 Ressourcenorientierte Beratung

Die ressourcenorientierte Beratung basiert auf einer klassischen Arbeitsweise der Sozialen Arbeit. So findet sich schon bei frühen Sozialarbeitstheoretikern wie z.B. Alice Salomon oder Ilse Arlt eine Definition von Fürsorglichkeit als „Anrecht auf die Befriedigung von Grundbedürfnissen“ (zit. nach Staub-

Bernasconi 1998, S. 61). Hieraus ergibt sich die schon traditionelle Aufgabe der Sozialen Arbeit, für eine „ressourcenmäßige Besserstellung“ von Individuen, Familien, gesellschaftlichen Gruppen etc. zu sorgen (vgl. Staub-Bernasconi 1998, S. 61).

Hieran knüpft das Konzept der ressourcenorientierten Beratung von Frank Nestmann an. Im Mittelpunkt seines Ansatzes steht angesichts von zunehmenden Modernisierungsrisiken (Individualisierung, Flexibilisierung, Globalisierung, Verlust von traditionellen Lebensentwürfen) die Befähigung von Betroffenen, ihr Leben wieder eigenständig gestalten zu können, d.h. sich als „Planungsbüro“ in Bezug auf ihren eigenen Lebenslauf zu begreifen (vgl. Nestmann 2007d, S. 726).

Um dies realisieren zu können, ist nach Nestmann eine genaue Analyse der vorhandenen, aber auch der fehlenden Ressourcen notwendig. Er geht hierbei von der sogenannten Theorie der Ressourcenerhaltung (COR = *Conservation of Resources* nach Hobfoll & Jackson) aus, welche besagt, dass für das Wohlbefinden und die gelingende Alltagsgestaltung von Menschen verfügbare Ressourcen von Bedeutung sind. Im Umkehrschluss bedeutet dies, „dass Ressourcenverlust einflussreicher und bedeutsamer ist als Ressourcengewinn, denn er bedeutet oft eine Gefährdung von Existenz“ (Nestmann 2007d, S. 730).

Grundsätzlich gilt, dass Menschen mit großen Ressourcen meistens noch weitere Ressourcen hinzugewinnen (Gewinnspirale), während Menschen mit geringen Ressourcen erheblich anfälliger für Ressourcenverlust sind und daher auch weniger imstande, neue Ressourcen hinzuzugewinnen. Vielmehr investieren sie in dem verzweifelten Versuch, drohende weitere Verluste zu verhindern, oftmals die wenigen vorhandenen Ressourcen (Ressourceninvestition), was die Verlustspirale jedoch eher noch verschärft (vgl. Nestmann 2007d, S. 730). Um dies anhand eines Beispiels zu verdeutlichen, sei hier z.B. auf die Situation überschuldeter Menschen hingewiesen, die Mietschulden machen und damit ihre Wohnung gefährden, um damit andere Gläubiger (Versandhaus, Telefongesellschaft, Fitnessstudio etc.) zu befriedigen.

In diesem Zusammenhang unterscheidet Nestmann folgende Kategorien von Ressourcen:

- Objekte der materiellen Umwelt (Nahrung, Wohnung, Kleidung, Kommunikations- und Transportmittel etc.)
- Lebensbedingungen und –umstände (Status, Sicherheit, Zuwendung etc.)
- persönliche Merkmale (Selbstwert, Bewältigungsoptimismus / *coping*-Strategien, Kontrollbewusstsein, soziale Kompetenz, emotionale Intelligenz etc.)
- Energieressourcen (Geld, Bildung, soziale Netzwerke)

Diese Kategorien können sich gegenseitig bedingen, d.h., ein (langzeit-) arbeitsloser Mensch verliert nicht nur seinen Status bzw. die Anerkennung, die ihm durch die Teilhabe am Arbeitsleben zuteil wird, sondern ist auch mit Einschränkungen im Bereich der Energieressourcen (Einkommen, Dequalifizierung, soziale Isolation) sowie auf lange Sicht eventuell mit der möglichen Gefährdung seiner Wohnsituation konfrontiert.

Gleichzeitig verdeutlicht dieses Beispiel, dass eine Ressourcenanalyse immer ganzheitlich orientiert sein muss. Es müssen also sowohl individuelle als auch Umweltfaktoren berücksichtigt werden.

Auf dieser Grundlage greift ressourcenorientierte Beratung in Situationen ein, in denen Menschen Unterstützung suchen, weil sie

- ihre vorhanden Ressourcen ausbauen bzw. gezielter nutzen wollen
- weil sie unsicher sind, genügend Bewältigungsressourcen zur Verfügung zu haben
- weil sie von Verlust bedrohte Ressourcen erhalten möchten
- weil sie bereits Ressourcenverlust erlebt haben oder erleben

Auf die Soziale Arbeit bezogen geht es weniger um Ressourcenoptimierung (wie z.B. bei ökonomisch und psychosozial besser gestellten Menschen), sondern vielmehr darum, die wenigen vorhandenen Ressourcen von Klienten zu erhalten bzw. ihren Ressourcenpool zu erweitern. Frank Nestmann bringt dieses wie folgt auf den Punkt:

„Auch bei psychosozialen Beratungsanlässen sind die Konstellationen von Ressourcenbedrohung, befürchtetem oder faktischem Ressourcenverlust häufig – gerade im Beratungsalltag mit Menschen, die mehr auf der Risiko- und Verliererseite einer sich spaltenden Gesellschaft stehen.“ (Nestmann 2007d, S. 729)

Eine ressourcenorientierte Soziale Beratung verlangt von dem Berater, zunächst einmal die Stärken des Klientensystems ausführlich zu erfassen. Er ist somit aufgefordert, eine erhöhte Ressourcensensibilität zu entwickeln, die sich sowohl auf den Klienten als Individuum als auch auf dessen soziale, institutionelle und natürliche Umwelt bezieht. Hierzu kann sich der Berater u.a. folgender Instrumente bedienen: Er kann gemeinsam mit dem Klienten eine sogenannte Netzwerkkarte erstellen, die die vier Koordinaten Familie, Freunde / Bekannte / Nachbarn, Kollegen und Professionelle (z.B. in sozialen Einrichtungen Tätige) umfasst (vgl. Ansen 2009b, S. 141; Bullinger & Nowak 1998; Pantucek 2006, S. 141ff.). Daneben gibt es auch die Möglichkeit, mit einer Netzwerktabelle (vgl. Gehrman & Müller 2007, S. 177ff.) oder aber der Personalliste nach Peter Pantucek zu arbeiten (vgl. Pantucek 2006, S. 134ff.).

Die ressourcenorientierte Diagnostik vernachlässigt nicht die Analyse bzw. Definition von vorhandenen Problemen, sie legt den Schwerpunkt nur eindeutig auf den positiven Bestand von persönlichen und Kontextressourcen und richtet zudem einen anderen Blick auf die bestehenden Defizite, d.h. auf die Frage, wo selbst in Risiken, Belastungen, Krisen und Verlusten noch Ressourcen entdeckt werden können, die bislang von den Betroffenen bzw. von ihrer Umwelt überhaupt noch nicht wahrgenommen wurden. Hierzu gehört auch, Krisen nicht nur als Risiken, sondern auch als wertvolle Erfahrungsmöglichkeiten zu definieren (vgl. Nestmann 2007d, S. 731).

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass es primäres praktisches Ziel von ressourcenorientierter Beratung im Rahmen Sozialer Arbeit ist, Verlustspiralen zu durchbrechen. Die gemeinsame Analyse von Ressourcen kann in diesem Zusammenhang bereits intervenierende Wirkung haben: Alleine die Erfassung persönlicher Stärken sowie ökologischer Ressourcen des Klienten (Netzwerke etc.) kann dazu führen, dass dieser sich seiner Entwicklungsmöglichkeiten bewusst bzw. ermutigt wird, Belastungen möglichst früh anzugehen, um weitere krisenhafte Zuspitzungen zu verhindern (vgl. Sickendiek, Engel & Nestmann 2002, S. 217).

Ebenso wie die anderen genannten Beratungskonzeptionen bietet der ressourcenorientierte Ansatz eine Reihe von Anknüpfungspunkten für die Soziale Arbeit (veränderter Blick auf Klienten, Abkehr von einer eher psychologisch geprägten Defizitorientierung, Schärfung professioneller Sensibilität für versteckte Ressourcen). Dennoch gibt es auch kritische Anmerkungen. Insbesondere die Aussage von Frank Nestmann, dass selbst schwerst gestörte Menschen über Restressourcen und –kräfte verfügen würden, an die es anzuknüpfen gelte, wird hinterfragt (vgl. Nestmann 2007c, S. 65 bzw. Nestmann 2007d, S. 731).

So findet sich in den Ausführungen Frank Nestmanns unserem Eindruck nach ein wesentlicher Widerspruch. Einerseits fordert er, dass selbst zutiefst beeinträchtigte Personen durch entsprechende professionelle Hilfe neue Kräfte und *coping*-Strategien mobilisieren könnten, andererseits betont er aber, dass sich Beratung schwerpunktmäßig mit Personen befasse, deren Probleme zwar vielfältig seien, aber in relativ normalen Dimensionen blieben, d.h. sich auf alltägliche psychosoziale Schwierigkeiten wie Erziehungsprobleme, Bildung, berufliche Entwicklung etc. konzentrieren würden (vgl. Nestmann 2007c, S. 65). Auf diese Problematik verweist auch Hermann Schmidt-Nohl, für den kritisch zu hinterfragen bleibt, „ob eine Ressourcenarbeit mit den sozial Schwächsten tatsächlich Erfolg verspricht, da diese meist kaum noch über Ressourcen [...] verfügen.“ (Schmidt-Nohl 2006, S. 23)

Hinzu kommt, dass Beratung laut Nestmann eigentlich auf relativ kurzfristige Interventionen angelegt sein müsse (vgl. Nestmann 2007c, S. 65), was sich in der Arbeit mit schwerst gestörten Individuen unserer Meinung nach oft nicht als ausreichend erweisen dürfte.

3.4 Life Model of Social Work Practice

Für die Gestaltung von Beratungsprozessen in der Sozialen Arbeit hat das *Life Model* von Germain und Gitterman insofern eine wichtige Bedeutung, als dass es sich eng an der ökologischen Perspektive von sozialen Problemen orientiert und dabei die permanente Interaktion von Individuum und Umwelt im Fokus hat.

Ökologisches Denken ist demnach dadurch geprägt, dass das Hauptaugenmerk nicht ein isoliert genommenes Merkmal eines Individuums oder der Umwelt ist, sondern die Beziehung zwischen diesen beiden. Germain und Gittermann bringen diese gegenseitige Bedingtheit zwischen Einzelperson und Umwelt wie folgt auf den Punkt:

„Wenn die Umwelt eines Menschen und ihre oder seine Bedürfnisse, Fähigkeiten, Rechte und Wünsche schlecht aufeinander abgestimmt sind, werden wahrscheinlich die Entwicklung der Person und das Zusammenwirken ihrer Funktionen behindert und die Umwelt geschädigt werden. Ist die Abstimmung gut, werden beide, die Person und ihre Umwelt, gedeihen.“
(Germain & Gitterman 1999, S. 9)

Weiter führen sie aus, dass bei einem ungünstigen Anpassungsverhältnis zwischen Person und Umwelt die Person allein oder mit Hilfestellung die Qualität der wechselseitigen Abstimmung verbessern könne, indem sie sich selbst oder aber die Umwelt verändere (vgl. Germain & Gitterman 1999, S. 10).

Die Grundlage für diesen Denkansatz liefert die Arbeit des Psychiaters Bernhard Bandler, der in seiner Praxis eng mit Sozialarbeitern kooperiert. Hierbei geht Bandler von der Annahme aus, dass wenn die Soziale Arbeit wirklich

klientengerecht arbeiten wolle, sie sich „auf das Leben selbst“ ausrichten müsse, den individuellen Lebensverlauf mit seinen Wachstums-, Entwicklungs- und Alterungsprozessen sowie seinen Methoden der Problemlösung und Bedürfnisbefriedigung zu berücksichtigen habe. Auf dieser Grundlage stellt Bandler den Anspruch an Soziale Arbeit, die progressiven Kräfte von Menschen zu stärken und sie damit in die Lage zu versetzen, schwerwiegende Stressoren des Lebens wie z.B. Arbeitslosigkeit, Armut, Gewalterfahrungen usw. besser bewältigen zu können (vgl. Germain & Gitterman 1999, S. 35).

Zu den wichtigsten Prinzipien des *Life Models* gehören u.a. eine professionelle (d.h. ethisch und rechtlich korrekte) Anwaltschaft für die Belange von Klienten, eine *empowerment*-orientierte Praxis, der Respekt vor Autonomie, Wissen und Können von Klienten, die partnerschaftliche Gestaltung der Klient – Sozialarbeiter - Beziehung (dialogische Diagnose, Kontrakt), eine ganzheitliche Betrachtungsweise und die Evaluation der Praxis zwecks Erweiterung der wissenschaftlichen Erkenntnisse (vgl. Germain & Gitterman 1999, S. 36ff.).

Anhand der Prinzipien wird deutlich, dass sich das Konzept des *Life Model* sehr stark an den spezifischen Anforderungen der Sozialen Arbeit als Handlungswissenschaft ausrichtet. In diesem Zusammenhang fordern die Begründer von Sozialarbeitern ganz bestimmte professionelle Methoden und Fertigkeiten, die sich auch für die Praxis der Sozialen Arbeit als hilfreich erweisen können. Die Wichtigsten sollen daher kurz vorgestellt werden:

- befähigen, d.h. Schaffen einer Gesprächsatmosphäre, die es dem Klienten ermöglicht, sich so zu zeigen, wie er ist, und die ihn gleichzeitig dazu anregt, sich selbst in den Beratungsprozess einzubringen
- explorieren, d.h. Strukturieren und Gewichten der Klientenaussagen, Fragen nach verborgenem Sinn, Aufzeigen von Widersprüchen
- mobilisieren, d.h. Förderung der Motivation des Klienten durch Aufzeigen realistischer Zukunftseinschätzungen und Hoffnungen
- führen, d.h. z.B. Korrigieren subjektiver Fehleinschätzungen des Klienten

- erleichtern, d.h. Thematisieren von bzw. Konfrontieren mit Vermeidungsverhalten und Illusionen, um Klienten zum Handeln zu veranlassen

Darüber hinaus umfasst das Methodenrepertoire eines Beraters nach Germain & Gitterman auch umweltbezogene Aufgaben. Damit ist sowohl formelle als auch informelle Netzwerkarbeit gemeint, um die Einflussmöglichkeiten bzw. die Handlungsspielräume der Klienten zu erweitern (vgl. Germain & Gitterman 1999, S. 72ff. bzw. Germain & Gitterman 2008, S. 102ff.).

Mit ihrem *Life Model* und der damit verbundenen ökologischen Perspektive haben Germain & Gitterman den Blick geschärft für eine ganzheitlich orientierte Soziale Beratung. Das Hervorheben der wechselseitigen Bedingtheit zwischen Individuum und Umwelt erhöht die Sensibilität des Beraters für die Komplexität von sozialen Problemen. Eine Schwäche des Ansatzes liegt unserer Ansicht nach jedoch darin, dass die Begründer von therapeutischer Beratung durch Sozialarbeiter sprechen und damit das Konzept nicht eindeutig von psychologischen Ansätzen abgrenzen, wie folgendes Zitat aus der aktuellsten Auflage des *Life Model* von Germain und Gitterman belegt: "*Social workers bring professional knowledge and skill to the therapeutic encounter.*" (Germain & Gitterman 2008, S. 94).

3.5 Alltagsnahe Konzepte Sozialer Beratung

3.5.1 Lebensweltorientierte Soziale Beratung

Neben den genannten Beratungsansätzen haben weitere in der Diskussion und Praxis der Sozialen Arbeit große Resonanz gefunden. Hierzu zählt auch die lebensweltorientierte Soziale Beratung von Hans Thiersch, auf die wir im Folgenden näher eingehen werden.

Dieses Beratungskonzept geht auf die gleichnamige Theorie einer Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit zurück, die Hans Thiersch in einem jahrzehntelangen Prozess entwickelt, ausgebaut und immer wieder verändert hat. Erste wichtige inhaltliche Fundamente legt er bereits 1976, als er ein Konzept für „sozialpädagogische Beratung“ im Zusammenhang mit der Kinder- und Jugendhilfe vorstellt, das er gemeinsam mit Anne Frommann und Dieter Schramm erarbeitet hat. Er tritt hierbei für eine Konzeption von sozialpädagogischer Beratung ein, die sich eng an Lebensverhältnissen und alltäglichen „Hilfsressourcen“ orientiert und sich eindeutig „gegen die Rigidität von Verwaltung, Sanktion, Professionalisierung und Psychologisierung“ wendet (vgl. Frommann, Schramm & Thiersch 1976, S. 721 bzw. 726).

Ausgangspunkt von Thiersch ist somit die Annahme, dass jede Art von sozialpädagogischen Interventionen (u.a. Beratung) bei den sozialen Strukturen, in denen Menschen leben, ansetzen soll. Anders ausgedrückt: Soziale Beratung muss immer an die Lebenswelt von Menschen anknüpfen, d.h. an die subjektiven Erfahrungen bzw. individuellen Lebensbezüge, die den Alltag von Menschen geprägt haben und prägen. Thiersch sieht hierin eine inhaltliche Verknüpfung mit dem zentralen Auftragskriterium der Sozialen Arbeit, nämlich dort anzufangen, wo Klienten stünden, immer in dem Feld zu agieren, in dem Adressaten Sozialer Arbeit lebten (vgl. Thiersch 2007, S. 707 bzw. Niemeyer 1998, S. 244), mit dem Ziel, Menschen dabei zu unterstützen, ihren Alltag als „gelingenderen“ zu erleben (vgl. Thiersch 2007, S. 707).

Diese neue Ausrichtung Sozialer Arbeit stellt für Thiersch einen wichtigen Perspektivwechsel dar. In der Praxis bedeutet dies die Abkehr von normativen und funktionalen Hilfskonzepten zugunsten individueller und lebensweltorientierter Unterstützungsangebote (vgl. Wahl 2009, S. 6).

Lebensweltorientierte Soziale Beratung steht somit immer vor der Herausforderung, eine Gemengelage von Problemen und Ressourcen bzw. von Belastungen und Stärken der Menschen in ihrer jeweiligen Lebenswelt berücksichtigen zu müssen, wie das nachfolgende Zitat von Alfred Schütz und

Thomas Luckmann, das gleichzeitig eine Art Definition des Begriffs Lebenswelt liefert, veranschaulicht:

„Die Lebenswelt ist der Inbegriff der Wirklichkeit, die erlebt, erfahren und erlitten wird. Sie ist aber auch die Wirklichkeit, in welcher - und an welcher - unser Tun scheitert. Vor allem für die Lebenswelt des Alltags gilt, dass wir in sie handelnd eingreifen und sie durch unser Tun verändern.“ (Schütz und Luckmann 1984, S. 11)

Das Zitat macht deutlich, dass die Lebensverhältnisse, von denen Menschen geprägt werden, immer auch aktiv durch sie mitgestaltet werden. Dies kann zum Teil problematisch bzw. risikobehaftet sein, gleichzeitig lassen sich aber immer auch Talente und Kompetenzen finden, die es aufzudecken und nutzbar zu machen gilt. Dabei tritt Thiersch dafür ein, dass lebensweltorientierte Soziale Beratung niemals invasiv vorgehen sollte, sondern der Kontakt zu den Menschen stattdessen stets geprägt sein sollte durch den Respekt vor ihrer Autonomie und ihrer Fähigkeit, mittels verschiedener Optionen ihren Alltag als gelingend zu erleben und sich als Subjekt ihrer Lebenspraxis zu fühlen (vgl. Thiersch 1997, S. 99).

Entscheidend ist für Thiersch, dass Menschen ihre Lebenswirklichkeit und ihre Handlungsmuster immer wieder neu unter dem Gesichtspunkt der Alltäglichkeit konstruieren. Nach Thiersch ist Alltag strukturiert durch folgende drei Faktoren:

- durch die erlebte Zeit
- durch den erlebten Raum
- durch die erlebten sozialen Beziehungen

Der Zeit-Bezug wird dadurch definiert, wie Menschen ihre Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft erleben, d.h., ob sie ihre Vergangenheit als Ansporn oder als Anlass zur Resignation, ob sie ihre Gegenwart als strukturiert oder eher chaotisch wahrnehmen und ob sie ihre Zukunft eher als attraktiv oder aber als perspektivlos einschätzen.

Ähnliches gilt nach Thiersch für die Einschätzung der räumlichen Gegebenheiten, d.h., wie bewerten Menschen ihre Wohnsituation, ihr Stadtviertel, den Grad der Verwurzelung an ihrem Lebensort: Erleben sie ihr Wohnumfeld z.B. als stimulierend oder eher als eintönig, bietet es ihnen Möglichkeiten bzw. Handlungsspielräume sowohl innerhalb als auch über seine Grenzen hinaus (Offenheit) oder fordert es kaum dazu auf bzw. hält wenig Chancen bereit, Perspektiven zu entwickeln, sich selbst zu verwirklichen und dabei auch einmal „über den Tellerrand hinauszuschauen“ (Geschlossenheit)?

Der dritte Bezugspunkt, die sozialen Beziehungen, hat neben dem Zeit- und Raumbezug eine wichtige Bedeutung für das individuelle Erleben von Alltag. So können Beziehungen, die ein Mensch pflegt, von ihm als selbstverständlich wahrgenommen werden und (unter-)stützende, d.h. im positiven Sinne herausfordernde, tragende Funktion haben. Doch nicht immer können Menschen von ihren sozialen Kontakten profitieren: So können Beziehungen aufgrund unterschiedlichster Konstellationen (z.B. Machtungleichgewicht zwischen den Beziehungspartnern) selbst zur Belastung für den Menschen werden (vgl. zu diesem Komplex Thiersch 2005, S. 50f. bzw. Thiersch 2002, S. 171ff.)

Alltag ist für Thiersch demnach gekennzeichnet durch die entlastende Funktion von Routinen, die einerseits Sicherheit vermitteln, zum anderen jedoch Unbeweglichkeit erzeugen (Tunnelblick) und somit einschränkend und behindernd wirken können (vgl. Thiersch 2002, S. 168).

Für die Soziale Beratung bedeutet dies seiner Ansicht nach, dass der Berater sich in der Lebenswelt der anderen auskennen und sich auch mit deren eigentümlichen, d.h. den eigenen Vorstellungen nicht unbedingt entsprechenden Lebensverhältnissen arrangieren müsse (vgl. Thiersch 1997, S. 105). Gleichzeitig bedeutet Beratung für ihn aber auch, durch gezielte Interventionen bzw. Irritationen problematische Alltagsroutinen, die sich für Klienten als Hemmnis erweisen, aufzubrechen, um damit Veränderungsprozesse

einzuweisen. Thiersch propagiert demnach ein „Zusammenspiel von Zutrauen, Vorschlägen von Alternativen und Konfrontationen“ (Thiersch 2002, S. 165).

Um im Rahmen der lebensweltorientierten sozialen Beratung dazu beitragen zu können, die Gestaltungsräume von Menschen zu vergrößern, sind ihm gemäß vor allem folgende Prinzipien zu beachten bzw. Haltungen von Seiten des Beraters einzubringen: Zum einen soll der Berater im Beratungsprozess eine „entmoralisierende Nüchternheit“ an den Tag legen, d.h. – wie oben bereits an anderer Stelle erwähnt - die Lebenssituation von Klienten nicht ausschließlich auf der Grundlage eigener Wertvorstellungen betrachten und den Beratungsprozess danach gestalten. Ein solches Vorgehen, so Thiersch, könne nämlich letztendlich dazu führen, dass der Berater an den Bedürfnissen des Klienten vorbei agiere und diesen in der Konsequenz als Kommunikations- und Aushandlungspartner verliere. In diesem Zusammenhang wendet sich Thiersch auch eindeutig gegen eine einseitige Psychologisierung bzw. „Therapeutisierung“ von Beratung, denn diese könne dazu führen, dass lebenspraktische Fragen, die Klienten wichtig seien, ausgeblendet würden (vgl. Thiersch 1990, S. 137).

Wenn der Berater sich nicht genügend in die spezifische Lebenswelt des Klienten einfühlen könne bzw. mit dessen Problemen überfordert sei, müsse er den Mut haben, dieses offen einzugestehen und dürfe nicht auf Felder ausweichen, in denen er sich eventuell sicherer fühle, beispielsweise die psychologische Anschauungsweise, um seinen Expertenstatus zu wahren (vgl. Thiersch 1990, S. 135ff.).

Nur durch offenes, authentisches Auftreten des Beraters könne eine Atmosphäre gegenseitigen Respekts entstehen, die maßgeblich für den Aufbau einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung sei:

„Der alte Slogan, dass die [eigene, M. V. – M., M. H.] Person das Werkzeug des Pädagogen und Beraters sei, gewinnt in diesem Zusammenhang neue dramatische Bedeutung. Professionalität verlangt, dass BeraterInnen sich als

Person in ihrer Situation akzeptieren und in Bezug auf ihre Beraterkompetenz reflektieren." (Thiersch 2007, S. 706)

Zum anderen tritt Thiersch dafür ein, dass die Evaluation von sozialen Beratungsprozessen immer aus verschiedenen Perspektiven erfolgen müsse. Formen professioneller und kollegialer Selbstkontrolle allein würden nicht genügen, um eine einseitige expertokratische Ausrichtung von Beratungsprozessen zu verhindern. Hierzu sei ebenso Kontrolle von außen, d.h. Mitbestimmung, Mitgestaltung und ggf. Einspruchsmöglichkeiten durch die Adressaten, erforderlich (vgl. Thiersch 2007, S. 707).

Das Beratungskonzept von Thiersch ist in Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit stark rezipiert worden. Dennoch gibt es einige Kritikpunkte, die nachfolgend kurz dargestellt werden sollen und teilweise auch von seinem Begründer selbst geteilt werden.

So hebt beispielsweise Wolfgang Wahl hervor, dass Thiersch keine präzisen Instrumente nennt, mit denen das Konzept der Lebensweltorientierung praktisch umgesetzt werden soll. Dadurch verliere es seine potenzielle Erklärungskraft. Lebensweltorientierung und Alltagsorientierung würden damit zu Allerweltsbegriffen (vgl. Wahl 2009, S. 10).

Diese begriffliche Unschärfe hat in der Vergangenheit oftmals dazu geführt und führt noch dazu, dass das Konzept der Lebensweltorientierung „benutzt“ wurde bzw. wird, um öffentliche Sparmaßnahmen im sozialen Bereich zu rechtfertigen. Thiersch selbst ist sich dieser Problematik durchaus bewusst und bis heute darum bemüht, sein Konzept nicht nur zu präzisieren, sondern auch zu radikalieren, mit der Absicht zu verhindern, dass Maximen lebensweltorientierter sozialer Arbeit im Allgemeinen und Sozialer Beratung im Speziellen als „vielfältige Einfallstore missverstanden werden, Soziale Arbeit gesellschaftlich zu missbrauchen“ (Grunwald & Thiersch 2008, S. 26).

Daneben wird auch auf inhaltliche Widersprüche hingewiesen. Georg Cleppien betont z.B., dass Thiersch einerseits den Anspruch verfolgt, Klienten bei der

Strukturierung ihres Alltags zu unterstützen, hierbei ihren Eigensinn zu respektieren, gleichzeitig aber vor der Borniertheit und Enge von Handlungsroutinen von Klienten warnt. Cleppien kritisiert, dass Thiersch in seinem Konzept nicht weiter ausführt, wie dieser Spagat von professioneller Seite praktisch bewältigt werden soll (vgl. Cleppien 2008, S. 81). Auch Harald Ansen weist auf das Spannungsverhältnis hin, das in Bezug auf das sozialpädagogische Ziel der Lebensweltorientierung der Sozialen Arbeit entstehe: Einerseits gelte es, Menschen in ihren konkreten Lebensbezügen anzuerkennen, andererseits komme es aber ebenso darauf an, durch Infragestellung von Alltagsroutinen Klienten dabei zu unterstützen, auf verborgene und übersehene Handlungsmöglichkeiten zurückzugreifen (vgl. Ansen 2006a, S. 32).

Trotz der genannten Widersprüche genießt das Konzept der lebensweltorientierten sozialen Beratung in der Fachwelt eine große Akzeptanz bzw. breite Anerkennung, was unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass es an das von Peter Lüssi propagierte „Natürlichkeitsprinzip“ Sozialer Arbeit anknüpft, d.h. sich an der alltäglichen Lebenspraxis von Klienten orientiert (vgl. Lüssi 2008, S. 276).

3.5.2 Soziale Beratung für Ratsuchende in prekären Lebenslagen

Harald Ansen stellt mit seinem Beratungsansatz ein methodisch fundiertes Konzept vor, das auf die Grundlagen der Lebensweltorientierung von Hans Thiersch zurückgreift und diese auf den praktischen Beratungsalltag zu übertragen versucht. Gegenstand der Sozialen Beratung sind nach Ansen die Folgen sozialer Probleme für Einzelne und Familien. Hierzu zählt er vor allem Armut sowie gesundheitliche Beeinträchtigungen, Überschuldung, soziale Isolation, Bildungsferne usw. In Anlehnung an Silvia Staub-Bernasconi unterstreicht Ansen in diesem Zusammenhang, dass der Kern sozialer Probleme und ihrer Folgen vor allem darin bestehe, dass Menschen daran gehindert

würden, ihre Pläne zu realisieren bzw. ihre Potenziale auszuschöpfen (vgl. Ansen 2006a, S. 27).

Die Soziale Beratung verfolge daher immer das Ziel, einen praktischen Beitrag zur Verwirklichung sozialer Gerechtigkeit zu leisten. Dieses geschehe, indem Berater gemeinsam mit den Betroffenen an der Überwindung benachteiligender Lebenslagen arbeiten und sie gleichzeitig darin unterstützen, ihre eigene Lebensgestaltung zu reflektieren, d.h. z.B. problematische bzw. belastende Handlungsroutinen zu hinterfragen (vgl. Ansen 2009b, S. 133 bzw. Ansen 2006a, S. 99ff.).

Als elementare Voraussetzung für einen Erfolg versprechenden Beratungsprozess sieht Ansen den Aufbau eines tragfähigen Arbeitsbündnisses zwischen Berater und Klient an. Das nötige Vertrauen erwerbe der Berater, indem er sich als Experte für die Lösung der Sachprobleme zu erkennen gebe, ohne sich jedoch als allwissende bzw. allmächtige Autorität zu präsentieren. Ein solches Auftreten wirke dem Aufbau einer guten Beziehung im Endeffekt entgegen:

„Ein Berater, der immer schon weiß, worum es bei Ratsuchenden geht, der mit voreiligen Analogieschlüssen arbeitet, verfügt nicht über die nötigen Voraussetzungen für eine hilfreiche Beziehung.“ (Ansen 2006a, S. 107)

Weiter führt er aus, dass sich der Berater stets für Veränderungen offen halten müsse, die sich im Laufe des Beratungsprozesses im Leben der Klienten ergeben können. So könne die Beratungsbeziehung nur dann lebendig erhalten werden, wenn Berater und Klient ihre Bilder ständig an der Realität überprüfen würden (vgl. Ansen 2006a, S. 107f.).

Zu Beginn des Beratungsprozesses kann es jedoch sein, dass der Ratsuchende aufgrund seiner massiven ökonomischen Belastungen nicht offen für einen Beziehungsaufbau ist. An dieser Stelle gilt es für den Berater, sein Expertenwissen dazu zu nutzen, die materielle Grundversorgung des Ratsuchenden zu sichern, was in den allermeisten Fällen zu dessen Entlastung

führt. Ein solcher erster Beratungserfolg schafft Vertrauen und kann sich daher sehr förderlich auf den weiteren Beratungsverlauf auswirken (vgl. Ansen 2009b, S. 135).

Konturiert wird eine produktive Beratungsbeziehung nach Ansen vor allem durch folgende Haltungen auf Seiten des Beraters:

- berufliche Hingabe
- Aufgeschlossenheit für die Belange der Ratsuchenden
- Übernahme von Verantwortung
- Verlässlichkeit
- Zuversicht in Hinblick auf den Beratungserfolg, ohne dabei jedoch in einen überzogenen Optimismus zu verfallen
- Anerkennung auch bescheidener Erfolge der Ratsuchenden
- professioneller Umgang mit Nähe und Distanz
- Vermeidung von Routinen und Schematisierung in Beratungsgesprächen

Diese Handlungscharakteristika hält Ansen für unabdingbar, wenn es darum geht, den Ratsuchenden positiv zu stimulieren und für eine von Kooperation geprägte Beziehung zu gewinnen (vgl. Ansen 2006a, S. 112f. bzw. Ansen 2009b, S. 134).

Um die unterschiedlichen Aspekte der Lebenswelt von Klienten erfassen und somit zur Grundlage für spätere Interventionen machen zu können, bedarf es einer ausführlichen Analyse des jeweiligen Einzelfalles anhand folgender Kategorien:

Als ersten sehr relevanten Bereich nennt er das *Einkommen* der Betroffenen, d.h., ist ihre materielle Grundsicherung gegeben, liegt Ver- bzw. Überschuldung vor, haben Ratsuchende ausreichende Kompetenzen, um mit ihren oft knappen Ressourcen elementare Bedürfnisse befriedigen zu können (Haushaltskompetenz, Budgetplanung)?

Hieran schließt sich dann der Aspekt *Wohnen* an, d.h., verfügen Klienten über ausreichenden Wohnraum, sind sie auf Hilfen zur Bewältigung eines Wohnungsnotfalles (z.B. drohender Wohnungsverlust aufgrund von Mietschulden etc.) angewiesen, wie sieht ihre infrastrukturelle Wohnsituation aus, leben sie z.B. in einem sozialen Brennpunkt?

Arbeit spielt neben den bereits genannten Kategorien eine weitere sehr wichtige Rolle für die Problem- und Ressourcenanalyse in der Sozialen Beratung. Der Berater prüft die Erwerbssituation der Ratsuchenden, versucht in Fällen von Arbeitslosigkeit zu klären, ob diese nur vorübergehender oder aber langfristiger Natur ist, ob diejenigen in einem prekären Beschäftigungsverhältnis stehen oder aber ob sie aufgrund von Erwerbsminderung bzw. -unfähigkeit dem ersten Arbeitsmarkt nur begrenzt bzw. gar nicht zur Verfügung stehen können.

Außerdem hält Ansen bei der Fallanalyse den Faktor *Soziale Unterstützung* für bedeutend. Hierunter fällt zum einen die formelle Unterstützung, d.h., inwieweit haben die Betroffenen Zugang zu sozialen Dienstleistungen und Einrichtungen? Gleiches gilt für ihre persönlichen Netzwerke (informelle Unterstützung), d.h., in welchem Ausmaß werden persönliche Beziehungen von Klienten als stützend, ausbaufähig oder aber als belastend empfunden?

Neben den unterschiedlichen Formen der sozialen Unterstützung können *Persönliche Ressourcen* nach Ansen ausschlaggebend für die Bewältigung alltäglicher Belastungen sein, beispielsweise: lebenspraktische Kompetenzen (Haushaltsführung, Freizeitgestaltung, Bewältigung von alltäglichen Anforderungen) der Ratsuchenden, ihr Bildungs- bzw. Qualifikationsniveau sowie persönliche *coping*-Strategien (Motivation, Optimismus) etc.

Als letztes Kriterium nennt er die Klärung der Frage, inwieweit sich die Betroffenen in einer ökonomischen und / oder psychosozialen Krisensituation befinden. In diesem Zusammenhang gilt es herauszufinden, wie die Betroffenen die akute Belastung, aber auch ihre Handlungsmöglichkeiten und das erreichbare bzw. zu realisierende Unterstützungspotenzial einschätzen.

Grundsätzlich ist zu beachten, dass vor jeder weiteren Hilfe zunächst auf die Krise eingegangen werden muss, d.h., diese hat im Hilfeplan oberste Priorität (vgl. Ansen 2009b, S. 137 ff. bzw. Ansen 2006a, S. 58ff.).

Im Hilfeprozess selbst sind folgende Interventionsformen von herausragender Bedeutung. An erster Stelle stehen für Ansen ökonomische in Verbindung mit rechtlichen Interventionen. Gemeint ist damit unter anderem das Erschließen von Sozialleistungen und anderen Hilfsquellen (z.B. Stiftungsgelder), um die finanzielle Situation der Betroffenen zu verbessern und sie für nachfolgende pädagogische Interventionen zu öffnen (vgl. Ansen 2006a, S. 44f.).

Pädagogische Interventionen wiederum beinhalten bildende und beratende Angebote, mit deren Hilfe die Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden gestärkt werden soll, um dadurch ihre Teilhabechancen zu verbessern. So weist Ansen darauf hin, dass es in der Sozialen Beratung bei angestrebten Verhaltensänderungen von Klienten „nicht um therapeutische Prozesse geht, sondern um die Förderung sozialer Handlungskompetenzen, die für die soziale Teilhabe ebenso wichtig sind wie eine ausreichende materielle Lebensgrundlage“ (Ansen 2006a, S. 162).

Diese beiden zentralen Interventionsformen werden ergänzt durch ökologische Interventionen, die darauf abzielen, den Zugang der Klienten zur sozialen Infrastruktur zu ermöglichen bzw. zu verbessern.

Wesentliches Instrument für die Hilfe- und Interventionsplanung in der Sozialen Beratung ist die Zielarbeit. Berater und Klient entwickeln gemeinsam Wirkungs-, Teil- und Handlungsziele, die den Hilfeprozess strukturieren bzw. für den Ratsuchenden transparent machen, ihn motivieren und anspornen sollen, sein Handeln zu reflektieren und positive Zukunftsvorstellungen zu entwickeln (vgl. Ansen 2009b, S. 145f.).

Die dargestellten Interventionsformen sind niemals deutlich voneinander abgegrenzt, sondern beeinflussen sich gegenseitig bzw. bauen aufeinander auf.

Dadurch ist es möglich, Ratsuchende umfassend dahin gehend zu beraten, dass Lösungen für ihre komplexen Problemsituationen gefunden werden können. Wichtig für den Gesamtprozess ist, dass Berater und Klient gemeinsam erarbeiten bzw. aushandeln, welche Probleme im Rahmen der Beratung angegangen und einer Lösung zugeführt werden sollen. Somit ist das Konzept von Harald Ansen entscheidend durch die Wertschätzung bzw. den Respekt vor der Autonomie der Betroffenen geprägt und eine zentrale Forderung von Hans Thiersch eingelöst.

Der Autor selbst plädiert letztendlich für eine generalistische Ausrichtung Sozialer Beratung, die verschiedene Felder (Arbeitslosen-, Schuldner- und Wohnungslosenberatung usw.) integrieren soll, damit Ratsuchende nicht an zu viele verschiedene Stellen verwiesen werden. Diese Forderung empfinden manche Vertreter aus der Praxis als problematisch. So findet z.B. Hedel Wenner, Sozialberaterin in einem Kölner Arbeitslosenzentrum, dass Soziale Beratung „aus einer Hand“ von den Praktikern nicht immer geleistet werden könne, da sie komplexes Fachwissen aus unterschiedlichen Bereichen erfordere, was diese zum Teil überfordere. Ferner weist sie unter Berufung auf eigene Erfahrungen darauf hin, dass nicht alle Klienten und Berater in der Sozialen Arbeit ein so starkes Vertrauensverhältnis entwickeln könnten, welches notwendig sei, um die Beratungskonzeption von Harald Ansen realisieren zu können (vgl. Wenner 2006).

Nach diesem allgemeinen Überblick gilt es nun zu prüfen, wie die vorgestellten Konzepte und die dort genannten Methoden von der Praxis aufgenommen, bewertet und angewandt werden, denn alle sechs Ansätze haben unserer Meinung nach den Anspruch, Beratungsprozesse in der Praxis nicht nur zu unterstützen und zu strukturieren, sondern auch die Qualität von Sozialer Beratung zu garantieren bzw. zu erhöhen (Klientenorientierung etc.). Inwieweit dies gelingt, soll im Folgenden anhand ausgewählter Fallbeispiele untersucht werden. Zum besseren Verständnis soll einleitend kurz auf methodische Dimensionen von Beratung eingegangen werden, d.h., neben einer Begriffsklärung wird in groben Zügen auf die wissenschaftliche Diskussion

hinsichtlich der Möglichkeiten und Grenzen der Methodik von Sozialer Beratung Bezug genommen.

B. Spezieller Teil

4. Methodische Dimensionen Sozialer Beratung

Im Mittelpunkt vieler Handbücher zur Beratung in der Sozialen Arbeit stehen oft Beratungsmethoden und Beratungstechniken, die praktisches Handeln von Beratern anleiten sollen. An dieser Stelle ergibt sich daher die Notwendigkeit, zunächst einmal den Begriff der Methode zu definieren.

4.1 Klärung des Methodenbegriffs

Schon in der älteren Beratungsliteratur setzt man sich mit der Bedeutung von Methoden für Beratungsprozesse auseinander. So weist Herbert Lattke 1969 darauf hin, dass eine Methode mehr sei als ein Trick, ein Tipp, eine Manipulation, eine Organisation, aber auch mehr als eine Technik. Eine Methode ist für ihn stattdessen „eine planvolle und zweckmäßige, person- und sachgemäße Verfahrensweise, um ein Ziel sicher und ohne vermeidbaren Verschleiß an Kräften, Zeit und Mitteln zu erreichen.“ (Lattke 1969, S. 20)

Eine ähnliche Definition findet sich mehr als 30 Jahre später bei Sickendiek, Engel und Nestmann wieder. Letztgenannte beschreiben Methoden als bereits erprobte Handlungsweisen, die ein bewusstes und geplantes Vorgehen ermöglichen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen (vgl. Sickendiek, Engel & Nestmann 2002, S. 133).

Wie bereits von Herbert Lattke angedeutet, konzentrieren sich aktuelle wissenschaftliche Diskussionen auch auf die Frage der Abgrenzung von Konzepten, Methoden und Techniken. So hat man sich inzwischen darauf

verständnis, dass das Konzept den eigentlichen Überbau darstellt und auf so genanntem Erklärungswissen basiert, d.h. auf bestimmte Theorien zurückgreift, um Sachverhalte zu erklären und Anstöße zur Entwicklung von Handlungsmodellen zu geben. Demgegenüber gründet sich eine Methode auf Handlungswissen und stellt einen vorausgedachten Plan dar, mit dessen Hilfe ein Handlungsmodell in die Praxis umgesetzt werden soll. Diese Unterteilung soll dazu beitragen, sozialarbeiterische Hilfeprozesse wie Beratung planbarer und kalkulierbarer zu machen, sie nicht nur als ein Produkt rein intuitiven Handelns erscheinen zu lassen (vgl. Galuske 2005, S. 25f.).

Präzisierung beschreibt Manfred Neuffer die Aufgaben von Methoden wie folgt: Sie seien Arbeitsformen innerhalb der Sozialen Arbeit, die sich auf ein bestimmtes Klientensystem richten und entsprechend der jeweiligen Fallkonstellation Hilfsmittel gezielt einsetzen und bündeln würden (vgl. Neuffer 1990, S. 21).

Methoden wiederum bestehen aus Verfahren und Techniken. So kann nach Galuske eine Methode „ein ganzes Set an unterschiedlichen Techniken / Verfahren“ umfassen. Techniken sollen in erster Linie konkret den Weg von der Einschätzung bis zur Lösung von Problemen ebnen und Teilaspekte klären, d.h. z.B., auf welche Instrumente ich als Berater zurückgreife, um ein Beratungsgespräch möglichst niedrigschwellig und transparent für Klienten zu gestalten (vgl. Galuske 2005, S. 26f.).

Die bisherige Darstellung könnte vielleicht den Eindruck erwecken, als ob Beratung quasi „rezeptartig“ betrieben werden könnte, in erster Linie also ein rein technischer Vorgang wäre. Ein solches Verständnis von Beratung würde jedoch zu kurz greifen, da es wesentliche andere Aspekte wie die Berater-Klient-Interaktion vernachlässigt bzw. die potenziellen Unwägbarkeiten eines Beratungsprozesses ausklammert und impliziert, dass die Kunst der Beratung eigentlich nur darin bestünde, bestimmte Methoden zu beherrschen.

Auf der anderen Seite sind Methoden natürlich unerlässlich, um Beratungsprozesse professionell, d.h. strukturiert, transparent und evaluierbar zu gestalten. Um dieses Spannungsverhältnis kreist auch der fachwissenschaftliche Diskurs um Potenziale und Beschränkungen von Beratungsmethoden, wie im Nachfolgenden zu zeigen sein wird.

4.2 Möglichkeiten und Grenzen der Methodik Sozialer Beratung als multi-professionellem Handeln

Die Methodendiskussion in der Sozialen Arbeit reicht schon mehrere Jahrzehnte zurück und steht in engem Zusammenhang mit der Debatte um die „Therapeutisierung“ von Beratung, die in den 70er Jahren begann (vgl. Abschnitt 2.2).

1991 warnt Peter Lüssi vor einer „Technisierung“ Sozialer Beratung durch die bloße Übernahme von Therapietechniken. Er weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass der Berater in manchen Gesprächskonstellationen, z.B. bei Kontakt mit psychisch stark beeinträchtigten Menschen, solche Elemente in sein Handeln einbauen müsse; dieses dürfe jedoch niemals zur allgemeinen Regel werden, denn das Beratungsgespräch in der Sozialen Arbeit sei vorrangig immer noch ein „natürliches“ Geschehen, das durch eine freie, entspannte und spontane Kommunikation gekennzeichnet sei (vgl. Lüssi 1991, S. 396 bzw. 398).

Wolfgang Schrödter spitzt die Kritik an einseitiger Therapeutisierung bzw. übertriebener Methodenorientiertheit nochmals zu:

„In den seltensten Fällen entsprechen die Konflikte und Schwierigkeiten unserer Ratsuchenden dem gesammelten klinischen oder sozialpädagogischen Lehrbuchwissen.“ (Schrödter 1997, S. 75)

In ähnlicher Richtung argumentiert auch Michael Galuske, indem er darauf hinweist, dass Methoden die Idee der Planbarkeit, der Kalkulierbarkeit und der Machbarkeit suggerieren würden und damit einer inhumanen Interventionspraxis Sozialer Arbeit Vorschub leisten könnten: Denn die technologische Beherrschung mittels Methoden könne im Endeffekt dazu führen, dass vergessen werde, dass es das wichtigste Ziel Sozialer Beratung sei, Menschen dabei zu unterstützen, sich im Kontext sozialer Beziehungen verändern und weiterentwickeln zu können. Eine rein technokratische Anwendung von Methoden berge dagegen die Gefahr, dass Soziale Arbeit wieder in die klassische Fürsorgerolle zurückfalle und Sozialarbeiter den Arbeitsprozess einseitig dominieren und lenken, quasi Herrschaft über die Klienten ausüben würden. Diesem Risiko könne nur vorgebeugt werden, wenn Klient und Sozialarbeiter den Interventionsprozess auf der Grundlage eines partizipativen Arbeitsbündnisses gestalten würden (vgl. Galuske 2005, S. 53).

Anne Frommann beleuchtet darüber hinaus noch einen anderen Aspekt der Grenzen von Methoden in der Sozialen Beratung. So betont sie, dass bestimmte wichtige Prinzipien der Beratung wie z.B. Empathie und Anteilnahme an den Lebenssituationen der Klienten kaum methodisierbar seien: *„Nun ist sicher Teilnahme nicht lernbar oder leistbar aufgrund einer professionell verordneten Pflicht.“* (Frommann 1990, S. 35f.)

Auf der anderen Seite würde eine unmethodische Beratungspraxis nach Expertenmeinung einer völlig unstrukturierten und wenig planvollen Vorgehensweise Vorschub leisten und alles mehr oder weniger dem Zufall überlassen. So unterstreichen Sickendiek und andere, dass Methoden Wege aufzeigen würden, um von einer bestimmten Problemstellung zu einem vereinbarten Beratungsziel zu gelangen. Ferner seien sie wichtig als Träger der Interaktion zwischen Berater und Ratsuchenden. Beispielhaft sei hier auf das aktive Zuhören verwiesen, was einerseits den Beratern helfe, sich in die Situation des Klienten einzufühlen, und gleichzeitig auf Seiten des Ratsuchenden ein Gefühl der Sicherheit und des Angenommenseins erzeuge (vgl. Sickendiek, Engel & Nestmann 2002, S. 134f.).

Darüber hinaus verweist Michael Galuske auf folgende positive Konsequenzen von Methoden in der Sozialen Beratung:

So dienen sie zum einen dazu, Komplexität, wie sie in der Sozialen Arbeit verstärkt auftritt, zu reduzieren und damit Berater von dem Anspruch der Allzuständigkeit zu entlasten bzw. Beratungsprozesse für Klienten transparenter bzw. nachvollziehbarer zu gestalten.

Zum anderen hätten Methoden maßgeblich dazu beigetragen, dass der Sozialen Arbeit der Sprung zu einer eigenständigen Handlungswissenschaft gelungen sei, denn ihre Anwendung signalisiere eine gewisse Originalität und markiere ein Terrain, ohne das sich keine Disziplin profilieren könne.

Außerdem benötige Beratung in der Sozialen Arbeit ein festes Methodenrepertoire, damit diese ihrem doppelten Mandat gerecht werden könne: Erst die Anwendung von Methoden würde es dem Sozialarbeiter ermöglichen, unbeabsichtigte Nebenwirkungen seines professionellen Handelns zu erkennen und sich mit Widersprüchen auseinander zu setzen, um so letztendlich seine Arbeit in dem Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle fachlich reflektieren und evaluieren zu können (vgl. Galuske 2005, S. 51).

Abschließend muss hervorgehoben werden, dass es *die* Methode der Sozialen Beratung nicht gibt. Oder anders ausgedrückt, dass jede Methode ihre Potenziale, aber auch ihre Begrenzungen hat. Aufgrund der Komplexität bzw. der Vielgestaltigkeit der Lebenslagen von Adressaten Sozialer Arbeit ist es nahezu unmöglich, sich auf eine einzige Methode zu beschränken.

Nach Mechthild Seithe ist deshalb eine hohe Methodenflexibilität unabdingbar für ein klientenorientiertes Vorgehen und beugt der Gefahr vor, dass Klienten nach verfügbaren Methoden ausgewählt würden. Vielmehr sei es angezeigt, die Methode nach den Klienten auszurichten (vgl. Seithe 2008, S. 29).

Vor diesem Hintergrund fordern Sickendiek, Engel und Nestmann, dass Soziale Beratung multimethodisch angelegt und eklektisch-integrativ orientiert sein

müsste, d.h., sie sollte Methoden und Verfahren aus unterschiedlichsten Konzepten wählen und dem Einzelfall anpassen (vgl. Sickendiek, Engel & Nestmann 2002, S. 135; Galuske 2005, S. 50).

Fasst man den Stand der Fachdiskussion zusammen, so gilt es grundsätzlich zu beachten, dass Soziale Beratung ein dynamischer Prozess ist, der von den Beratern „lebenslanges Lernen“ erfordert. Hierbei kann natürlich die Vermittlung von Methoden hilfreich sein, methodisch fundiertes Handeln darf jedoch nicht zu einer bloßen Routine werden (vgl. Schrödter 1997, S. 74f.).

Somit liegt Beratung immer zwischen Kunst und Wissenschaft. Diesen Spagat beschreibt Anne Frommann wie folgt: Es sei für jeden Berater wichtig zu erkennen, dass die Qualität seiner Arbeit von seinen Fähigkeiten abhängen wahrzunehmen, zu ordnen, teilzunehmen und für möglich zu halten. Gleichzeitig müsse er sich aber immer bewusst machen, dass er nur einen Teil dieser Fähigkeiten methodisch lernen könne (vgl. Frommann 1990, S. 39).

Wolfgang Schrödter ergänzt diesbezüglich, dass letztlich für eine hilfreiche beraterische Praxis ein ständiger konstruktiver Wandel des Beraters von Nöten sei, d.h., dass der Berater sich immer offen für neue Fragestellungen und Betrachtungsweisen halten müsse (vgl. Schrödter 1997, S. 75).

Inwieweit diese Balance zwischen fundierter Methodenkenntnis und ethischen Ansprüchen an Beratung gelingt, soll in der folgenden Feldstudie exemplarisch gezeigt werden.

5. Feldstudie: Keine eigenständigen Methoden? Zur Beratungspraxis in der Sozialen Arbeit anhand ausgewählter Fallbeispiele

5.1 Vorstellung exemplarischer Handlungsfelder in der Sozialen Arbeit und ihrer Konzeptionen

Bevor wir näher auf unser Forschungsvorhaben eingehen, sollen kurz die Rahmenbedingungen umrissen werden, die für die von uns ausgewählten drei Arbeitsbereiche (Klinische Sozialarbeit, Arbeitslosenberatung bzw. Beschäftigungsförderung und Schulsozialarbeit) von Bedeutung sind.

5.1.1 Soziale Beratung in der Klinischen Sozialarbeit

Soziale Arbeit findet grundsätzlich in unterschiedlichen Kontexten statt. Dabei war und ist Gesundheit immer eines ihrer zentralen Themen, wie Albert Mühlum konstatiert. Schon die frühe Fürsorge habe sich mit Gesundheitsproblemen auseinandersetzen müssen, die Wechselwirkung zwischen individueller und öffentlicher Gesundheit erkannt und dementsprechend Gesundheitsarbeit geleistet. Dieses spiegele sich auch in frühen Begriffen Sozialer Arbeit wie Familienpflege, Gesundheitspflege oder Wohlfahrtspflege wider, die durch die Verwendung des Wortes Pflege, abgeleitet vom althochdeutschen pflegan, was „sich einsetzen“, „sorgen für“ bedeutet, ihre Nähe zu Gesundheitsfragen betonen (vgl. Mühlum 2005, S. 189).

Vor diesem Hintergrund definieren Karlheinz Ortmann und Dieter Röh Klinische Sozialarbeit als eine eigenständige Fachrichtung der Sozialen Arbeit, die sich auf sozialarbeitsspezifische Formen der Behandlung von biopsychosozialen Störungen, Erkrankungen und Behinderungen konzentriert. In diesem Kontext weisen beide auf die ganzheitliche Perspektive der Sozialen Arbeit hin, die über die rein individuelle Betrachtung von Krankheiten hinausgehe und immer Umweltbedingungen mitberücksichtige (vgl. Ortmann & Röh 2008, S. 9).

In Anlehnung an Rachele Dorfman ergänzt Wolf Crefeld diese Definition, indem er folgende drei Grundprinzipien klinischer Sozialarbeit herausstellt:

- multiperspektivisches Fallverständnis
- Berücksichtigung des individuellen, sozialen und biografischen Kontextes des Klienten
- Offenheit des klinischen Sozialarbeiters für unterschiedliche Sichtweisen auf die Klientensituation (biopsychosozialer Ansatz)

Um diesen Ansprüchen gerecht werden zu können, müssen Sozialarbeiter spezifische methodische Kenntnisse und Kompetenzen entwickeln (vgl. Crefeld 2004, S. 3 ff.).

Dies ist umso wichtiger, da Klinische Sozialarbeit selbst drei verschiedene Stränge mit unterschiedlichen Anforderungen an in diesen Bereichen tätige Professionelle aufweist. Zum einen umfasst der Oberbegriff Klinische Sozialarbeit Soziale Beratung im Krankenhaus, die nur ein begrenztes Mandat hat, da in der Regel alle Maßnahmen mit der Entlassung des Patienten aus der Klinik enden. Umfassendere Mandate besitzen die Soziale Beratung im Kontext der stationären bzw. der Sozialpsychiatrie, da in diesem Zusammenhang die Nachsorge ein wichtiges Aufgabenfeld bildet (vgl. Ansen 2006 b, S. 97).

Im Nachfolgenden soll nicht explizit zwischen diesen drei Schwerpunkten unterschieden werden, da in der vorhandenen Fachliteratur Klinische Sozialarbeit aus methodischer Sicht als ein einheitliches Feld betrachtet zu werden scheint.

Nach Harald Ansen ist das primäre Ziel von Sozialer Beratung im Gesundheitswesen die Sicherung der materiellen Basis, die Stärkung der Alltagskompetenzen sowie die Aktivierung versteckter Ressourcen der Klienten. Besonders der Aspekt der ökonomischen Interventionen gewinnt zunehmend an Bedeutung, da im Gesundheitswesen in den letzten Jahren immer mehr Leistungskürzungen vorgenommen wurden und das Solidarprinzip der gesetzlichen Krankenversicherungen immer mehr ausgehöhlt wurde, was

entsprechend dazu führte, dass Krankheitsrisiken zunehmend privatisiert wurden. Daraus ergibt sich für die Soziale Arbeit verstärkt die Herausforderung, Patienten vor allem darin zu unterstützen, erforderliche Leistungen zu erhalten und notfalls auch zu erstreiten (vgl. Ansen 2006 b, S. 97 f.)

Darüber hinaus dienen Maßnahmen der Klinischen Sozialarbeit dem Abbau ungleicher Belastung durch Krankheiten bzw. der Herstellung von sozialer Gerechtigkeit im Gesundheitswesen, d.h., sie sollen dazu beitragen, Menschen in komplexen sozialen Problemsituationen wie z.B. Armut gleiche Zugangschancen zu Gesundheitsdienstleistungen zu eröffnen wie Menschen in sozial gesicherten Positionen, da Menschen mit einem niedrigen sozioökonomischen Status erwiesenermaßen ein ungleich höheres (chronisches) Krankheitsrisiko zu tragen haben (vgl. Ansen 2006 b, S. 96 f.; Ansen 2008, S. 52 f.).

Im Wesentlichen orientiert sich das methodische Vorgehen der Berater in der Klinischen Sozialarbeit an für die Soziale Beratung allgemein geltenden Grundsätzen wie der Herstellung einer tragfähigen Beratungsbeziehung bzw. eines partizipativen Arbeitsbündnisses.

In diesem Rahmen können die Berater bestimmte Interventionen starten, die die besonderen Auswirkungen sowohl von körperlichen als auch von psychischen Erkrankungen berücksichtigen. Hierzu zählen nach Ansen beispielsweise:

- die Erschließung von Sozialleistungen zur Kompensation von krankheitsbedingten Einkommenseinbußen
- die Aufklärung über die Krankheit bzw. Reflexion der krankheitsbedingten Veränderungen im Leben des Klienten
- die Organisation ergänzender bzw. poststationärer Hilfen
- der Ausbau der formellen (Pflegedienste etc.) und informellen (Familie, Freunde, Bekannte) Netzwerke zur Stabilisierung der persönlichen Situation des Betroffenen

Diese Interventionen sind Ausdruck des ganzheitlichen Anspruches Sozialer Beratung im Gesundheitswesen, die maßgeblich dazu beitragen kann, Versorgungsprobleme wie z.B. falsche und unnötige medizinische Behandlungen zu vermeiden, Behandlungswege zu optimieren, die Versorgungsqualität zu verbessern und damit letztendlich Behandlungskosten zu reduzieren. Nach Harald Ansen kann die Soziale Arbeit hierzu durch „vernetzende und koordinierende Arbeitsformen“ beitragen, da sie, so Ansen weiter, gesundheitliche Beeinträchtigungen nicht nur rein medizinisch, sondern immer auch unter Beachtung der sozialen, persönlichen und wirtschaftlichen Belastungen der Betroffenen betrachte. Hierdurch unterscheidet sich der Behandlungsbeitrag von Sozialarbeitern im Gesundheitswesen eindeutig von denen anderer Disziplinen wie der Medizin, der Pflege oder der Psychologie, bei denen andere Akzente dominieren würden (vgl. Ansen 2006 b, S. 98).

Diese Stärke der Sozialen Beratung im Gesundheitsbereich gewinnt auch dadurch zunehmend an Bedeutung, dass sich in diesem Feld der Schwerpunkt der Psychiatrie von der stationären auf die ambulante Versorgung verlagert hat. Folgendes Beispiel macht diesen Paradigmenwechsel deutlich: So sank in dem Stadtstaat Berlin zwischen 1993 und 2001 die Zahl der Behandlungsplätze in psychiatrischen Einrichtungen um rund 2500, während gleichzeitig ambulante Formen wie das betreute Wohnen um 2800 Plätze ausgebaut wurden (vgl. Zimmermann 2005, S. 69).

Diese Entwicklung hat auch für die Klinische Sozialarbeit tief greifende Auswirkungen gehabt. Mit der zunehmenden Ambulantisierung von Hilfeleistungen ist mit der Sozial- bzw. Gemeindepsychiatrie ein neues Arbeitsfeld für Sozialarbeiter im Gesundheitswesen entstanden, das nun ein Handeln verlangt, das sich am Konzept der personenzentrierten Hilfen orientiert und zum Ziel hat, „Menschen auch mit schweren psychischen Beeinträchtigungen zu einem selbstbestimmten Leben im eigenen Lebensfeld zu befähigen“, wie es Wolf Crefeld formuliert. Damit rücke seiner Ansicht nach die Person in ihrem Lebensfeld ins Zentrum der Interventionen, und die Aufgabe von Professionellen bestehe nunmehr darin, die beeinträchtigten Personen dazu

zu befähigen, in ihrem normalen Lebenskontext bestehen bzw. die Probleme des Alltags möglichst eigenständig und selbstverantwortlich bewältigen zu können (vgl. Crefeld 2000, S. 120f.).

Ähnlich argumentiert auch Ernst von Kardorff, der sein Hauptaugenmerk auf sozialpsychiatrische Beratungskonzepte und -strategien richtet. Er betont, dass die wichtigste Aufgabe von Beratung im Kontext der Sozialpsychiatrie darin bestehe, Klienten – vor dem Hintergrund ihrer oft eingeschränkten Handlungsspielräume – realistische Wahlmöglichkeiten in Bezug auf die Ausgestaltung des eigenen Lebensmodells bzw. auf den Umgang mit der Erkrankung zu eröffnen, sie zu selbstbestimmtem Handeln zu ermutigen und mit ihnen gezielte Ressourcenarbeit (z.B. mittels Biografiearbeit bzw. Biografieanalysen) zu betreiben (vgl. von Kardorff 2007).

Diese kurze Darstellung verdeutlicht, dass die Klinische Sozialarbeit ein ebenso vielschichtiges wie anspruchsvolles Handlungsfeld darstellt, das von Sozialarbeitern nicht nur ein breites, sondern auch spezifisches Methodenwissen verlangt, was Ralf-Bruno Zimmermann in Anlehnung an Wolf Crefeld wie folgt auf den Punkt bringt: Sozialpsychiatrische Beratung sei ein Spezialfall Sozialer Beratung, in der eine ausgesprochen intensive Begegnung mit den Klienten stattfinde. Daher komme es vor allem darauf an, spezifisches Wissen (z.B. um die unterschiedlichen psychischen Krankheitsbilder, Versorgungsstrukturen und den Einfluss biografischer und sozialer Faktoren) mit spezifischem Können (wie Gesprächsführungstechniken, Biografiearbeit und Krisenintervention) zu verbinden (vgl. Zimmermann 2005, S. 70).

Es wird an anderer Stelle noch zu prüfen sein, inwieweit dieser schwierige Spagat in der Praxis gelingt.

5.1.2 Arbeitslosenberatung

Neben dem Gesundheitswesen hat sich die Beratung von arbeitslosen bzw. arbeitssuchenden Menschen zu einem wichtigen Tätigkeitsfeld Sozialer Beratung entwickelt. Dieses hängt u.a. mit dem Phänomen der Massen- und Langzeitarbeitslosigkeit in der Bundesrepublik Deutschland zusammen, das für die Betroffenen ein wachsendes Risiko dauerhafter Ausgrenzung (geringe Integrationschancen für Langzeitarbeitslose) sowie eine hohe Problemdichte in persönlichen Lebenszusammenhängen (z.B. soziale Isolation, Armut und Verschuldung, Suchtproblematiken) in sich birgt .

Diese Faktoren haben in den letzten 30 Jahren die Entwicklung einer selbstständigen Arbeitslosenberatung begünstigt, die z.T staatlich gefördert, daneben jedoch auch auf Basis von Selbsthilfegruppen organisiert ist. Aufgrund dieser Vielschichtigkeit und auch der Heterogenität der Zielgruppe (vorübergehend bzw. Langzeitarbeitslose, prekär Beschäftigte) lässt sich das Spektrum der Angebote nur schwer erfassen (vgl. Kuhnert 2007, S. 960).

Daher gibt es -wie Friedhelm Wolski-Prenger und Dieter Rothardt bereits 1996 betont haben- kein einheitliches Beratungsmodell bei Arbeitslosigkeit, das mechanisch anzuwenden wäre. Vielmehr gelte es, für die Betroffenen individuelle Beratungsstrategien zu entwickeln (vgl. Wolski-Prenger & Rothardt 1996, S. 206).

Gerade die Hartz-Reformen, die 2005 in Kraft getreten sind, haben allerdings dazu geführt, dass staatlich geförderte Arbeitslosenberatung sich vor allem auf ein Ziel zu konzentrieren hat, nämlich die schnellstmögliche Überwindung der Hilfebedürftigkeit, d.h. die rasche Integration der Betroffenen in den ersten Arbeitsmarkt (Bohrke-Petrovic & Göckler 2005).

Somit reduziert das SGB II Soziale Beratung auf den Status einer rein aktivierenden Hilfe. Selbst die im Gesetz (§ 16 Abs. 2 SGB II) genannten psychosozialen Beratungs- und Betreuungsleistungen wie Schuldner- oder

Suchtberatung sind allein als flankierende Leistungen definiert, die die schnelle Wiedereingliederung von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen in den Arbeitsmarkt unterstützen sollen (vgl. Burmester 2005, S. 101).

Neben der zunehmenden Standardisierung der Beratungsprozesse in den dafür zuständigen Behörden wie der Arge –ausgelöst durch die Neuerungen des SGB II- wirken sich eine mangelhafte personelle Ausstattung sowie ein nicht ausreichendes Kompetenzprofil der Berater, ein hoher Verwaltungsaufwand und die explodierenden Fallzahlen negativ auf den Beratungserfolg aus. Der gesteigerte Zwang zur Effektivität räumt Beratern immer weniger Zeit für den direkten Klientenkontakt ein und hat in der Praxis oft zur Folge, dass sich die Beraterrolle von einer Klientenorientierung zu einem immer stärkeren Institutionsbezug wandelt (vgl. Wolski-Prenger & Rothardt 1996, S. 209; Albert 2006, S. 96; Kuhnert 2007, S. 966 bzw. 969).

Die genannten Bedingungen, unter denen aktuell Arbeitslosenberatung stattfindet, bringen es mit sich, dass die psychosozialen Folgen von Arbeitslosigkeit oft völlig ausgeblendet werden. Eine rein an Arbeitsmarktintegration orientierte Beratung berücksichtigt nicht, dass sich viele Ratsuchende in sehr komplexen, vermittlungshemmenden Problemsituationen wie beispielsweise Krankheit, Behinderung, Alkoholabhängigkeit, instabile familiäre Strukturen etc. befinden. Ferner nehmen die neuen Beratungsrichtlinien nach dem SGB II kaum zur Kenntnis, dass arbeitslose Menschen oft deutliche Zeichen von Demoralisierung aufweisen, die sich in Erwartungslosigkeit, Hoffnungslosigkeit und einer resignativen Grundhaltung äußern (vgl. Kuhnert 2007, S. 966).

Um zu verhindern, dass Arbeitslosenberatung an den Bedürfnissen der Klienten vorbei agiert, haben Wolski-Prenger & Rothardt bereits 1996 ein Beratungskonzept gefordert, das multiperspektivisch ausgerichtet ist, d.h. die vielen Facetten von Arbeitslosigkeit berücksichtigt. So dürften sich Lösungsstrategien nicht nur auf die Regelung der materiellen Schwierigkeiten von Betroffenen (Erschließung von Sozialleistungen usw.) beschränken, sondern

müssten auch die aus der Arbeitslosigkeit resultierenden Konsequenzen im Blick haben, ohne jedoch Gefahr zu laufen zu „therapeutisieren“. Daher empfehlen die Autoren, die Beratungskontakte hinsichtlich psychosozialer Aspekte klar zu begrenzen (vgl. Wolski-Prenger & Rothardt 1996, S. 208 bzw. S. 212 f.).

Die Situation im Bereich der Arbeitslosenberatung macht deutlich, dass aus methodischer Sicht breit angelegte, gemischte Beratungsansätze gefragt sind.

Diese dürfen nicht nur auf die berufliche Qualifizierung abzielen, wenn sie die Betroffenen erreichen sollen. Vielmehr seien nach Kuhnert die vielfältigen Bedürfnisse von Arbeitslosen ernst zu nehmen und angemessen zu beantworten. Beratungsstellen hätten aus deren Sicht unterschiedlichste Funktionen zu erfüllen, beispielsweise also als Kontaktbörse, Vermittlungshilfe, Rechtsberatung und Seelsorge zu fungieren (vgl. Kuhnert 2007, S. 967).

Wichtige methodische Elemente sind vor diesem Hintergrund:

- die emotionale Stabilisierung von Arbeitslosen, d.h. Stärkung des Selbstwertgefühls, um den gewachsenen Mobilitäts- und Flexibilitätsanforderungen des Arbeitslebens gerecht werden zu können (vgl. Kuhnert 2007, S. 964)
- die Förderung der Motivation zur Verhinderung von Sanktionen bzw. um die Betroffenen zu einer eigenständigen Lebensführung zu befähigen (vgl. Burmester 2005, S. 108; Kuhnert 2007, S. 969)
- Hilfe zum Leben in der Arbeitslosigkeit, d.h. sinnstiftende Interventionen in den Fällen, in denen die Vermittlung von Arbeit illusionär erscheint, die betroffenen Menschen aber dennoch dabei unterstützt werden sollen, ein gelingenderes, zufriedeneres Leben – notfalls auch ohne Erwerbsarbeit – führen zu können (vgl. Wolski-Prenger & Rothardt 1996, S. 219).

Insgesamt lässt sich konstatieren, dass es bisher kaum spezifische auf die komplexen Problemlagen von Arbeitslosen zugeschnittene Beratungskonzepte gibt. In diesem Zusammenhang betont Kuhnert, dass zwei Drittel der langzeitarbeitslosen Menschen, die die wichtigste Zielgruppe der

Arbeitslosenberatung bilden, sehr stark unter Anspannung und Stress stünden sowie oftmals eine große Angst vor Veränderungen entwickeln würden. Der Autor empfiehlt daher, diese Menschen mit Hilfe von aktivierenden Methoden wie Stressbewältigung, *Empowerment* etc. zunächst einmal „integrationsfähig“ zu machen und sie erst in einem zweiten Schritt auf die konkreten Anforderungen des ersten Arbeitsmarktes vorzubereiten. Leider ist mit den Hartz-Reformen das Gegenteil eingetreten: Staatlich geförderte Arbeitslosenberatung erhebt die Integration in den Arbeitsmarkt zu einem Primärziel, ohne dabei zu berücksichtigen, dass es für die Betroffenen selbst oftmals eher ein Fernziel darstellt. Darüber hinaus gelte es, so Kuhnert weiter, ein gesellschaftliches Bewusstsein dafür zu schaffen, dass Arbeitslosigkeit potenziell jeden treffen kann und „Faulenzerdebatten“ bzw. die Stigmatisierung und Ausgrenzung von Betroffenen am Kern des Problems vorbeigehen (vgl. Kuhnert 2007, S. 972 f.).

Inwieweit Arbeitslosenberatung diese Anforderungen erfüllen und einen Beitrag zur Begrenzung der oft sehr schädlichen und weitreichenden psychosozialen Folgen von Arbeitslosigkeit leisten kann, soll im Rahmen unserer Feldstudie eingehender beleuchtet werden.

5.1.3 Beratung in der Schulsozialarbeit

Die Schulsozialarbeit zählt zu den jüngeren Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. Ihre Etablierung fußt auf einer Entwicklung, die Schule nicht mehr länger zu einem reinen Bildungsort erklärt, sondern ihr darüber hinaus zunehmend Aufgaben zuweist, die früher von der sozialen Umwelt, d.h. vor allem von den Eltern, übernommen wurden, nämlich die Kinder erzieherisch so vorzubereiten, dass sie die Bildungsangebote an der Schule wahrnehmen können (vgl. Walter & Leschinsky 2008, S. 412; Kilb & Peter 2009, S. 39).

Aus dieser Entwicklung leitet sich nach Rainer Kilb und Jochen Peter ein Bildungsverständnis ab, nach dem Bildung nicht länger auf den engeren

schulischen Rahmen zu beschränken sei, wie auch das folgende Zitat verdeutlicht:

„Das klassische Bildungsverständnis beschreibt Bildung [heute; M.V.-M., M.H.] somit nicht als autonomen pädagogischen Prozess, sondern als sozial integriertes Geschehen, dem [...] ein umfassender Sozialisationsprozess zugrunde liegt.“ (Sturzenhecker & Sting 2005, S. 232)

Daneben hat die Umstrukturierung des Schulwesens, d.h. der Ausbau von Ganztageschulen, zur Folge, dass ein immer größerer Bedarf an sozialpädagogischen Kompetenzen bzw. an sozialpädagogischen Beratungskonzepten besteht (vgl. Gilb & Peter 2009, S. 21).

Dieser begründet sich u.a. auch darin, dass sich unter den Schülern immer mehr sogenannte Risikopopulationen befinden. Damit sind Schüler gemeint, die entweder zu der Gruppe der Schulverweigerer zählen, durch erhöhte Gewaltbereitschaft auffallen oder der Schule gegenüber gleichgültig auftreten. Besonders ausgeprägt zeigt sich dies am Beispiel der Hauptschulen, in denen ohne sozialpädagogische Aktivitäten „schulische Anforderungen nahezu ins Leere laufen“. Anders ausgedrückt: Dort werden Sozialpädagogen verstärkt gebraucht, um bei den Schülern überhaupt die Verhaltensvoraussetzungen für den Schulunterricht zu schaffen und zu sichern (vgl. Walter & Leschinsky 2008, S. 399).

Die Schulsozialarbeit bedient sich hierfür unterschiedlicher Methoden wie z.B. der Erlebnispädagogik, dem Konfliktmanagement, der Gewaltprävention und der Werkpädagogik bzw. anderer kreativer Ansätze (vgl. Gilb & Peter 2009, S. 144).

Im Laufe der letzten Jahrzehnte hat außerdem der Bedarf an professioneller Beratung im schulischen Kontext zugenommen. Vor dem verstärkten Einsatz von Sozialpädagogen lag die Verantwortung für Beratungsgespräche überwiegend in den Händen der Lehrer, die hierbei vor dem folgenden Dilemma standen: Einerseits wollten sie integrativ wirken, andererseits mussten sie sich

oftmals der Kritik aussetzen, ohne ein entsprechendes Know-how zu beraten. Gaben sie hingegen das hilfebedürftige Kind an einen professionellen Berater ab, sahen sie sich eventuell dem Vorwurf ausgesetzt, gegen den Wert der Integration zu verstoßen. Einige Lehrer versuchten dieses Problem zu lösen, indem sie sich nicht seriösen psychologischen Selbsterfahrungsgruppen anschlossen und damit eine einseitige Psychologisierung von Beratung betrieben (vgl. Schönig 1990, S. 114 bzw. 116).

Von fachwissenschaftlicher Seite wurde daher bereits vor über 20 Jahren das Fehlen einer in sich geschlossenen schulischen Beratungstheorie beklagt. Experten forderten daher schon Ende der 80er Jahre den Ausbau der Schulsozialarbeit, um dieses Defizit auszugleichen (vgl. Schönig 1990, S. 123).

Inzwischen finden sich beispielsweise folgende von der Sozialen Arbeit adaptierte Ansätze im Methodenkatalog der sozialpädagogischen Beratung in der Schule wieder und werden auf ihre spezifische Kompatibilität hin überprüft:

- *Empowerment* als Arbeitsprinzip im Umgang mit Schülern und ihrem sozialen Umfeld sowie als Grundlage von Leitbild und Bildungskultur der Schule, d.h. im Besonderen die ressourcenorientierte Gestaltung des Unterrichtes durch die Lehrer (vgl. Kilb & Peter 2009, S. 145ff.)
- systemisches Arbeiten, um die Komplexität und die Wechselwirkungen von sozialen Systemen wie Familie, Schulklassen und multiprofessionellen Teams (Lehrer, Sozialarbeiter, Schulpsychologen etc.) erfassen zu können, die den Arbeitsalltag in der Schule prägen und beeinflussen (vgl. Kilb & Peter 2009, S. 148ff.)
- *Diversity-Management*, d.h. durch bestimmte pädagogische Maßnahmen (Rollenspiele etc.) den Blickwinkel der Schüler für Differenz und Vielfalt von Lebensformen zu schärfen und damit der Diskriminierung, Ausgrenzung von ethnischen Minderheiten (z.B. Schüler mit Migrationshintergrund) entgegenzuwirken (vgl. Kilb & Peter 2009, S. 154ff.)

- klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers mit ihren Grundprinzipien Empathie, Wertschätzung und Authentizität mit Eltern, Schülern und Lehrern (vgl. Kilb & Peter 2009, S. 159 ff.)

Die steigende Zahl der Sozialpädagogenstellen an Schulen ist zum einen Ausdruck dafür, dass sozialpädagogische Kompetenzen im Schulalltag zunehmend an Bedeutung gewinnen. Dem steht jedoch gegenüber, dass bislang noch kein angemessenes Modell der Kooperation zwischen Schul- und Sozialpädagogik gefunden werden konnte. So warnen Erziehungswissenschaftler wie Paul Walter & Achim Leschinsky vor einer „Sozialpädagogisierung“ der Schule. Sozialpädagogen würden bei manchen schulbezogenen Praxisvorhaben wie z.B. „2. Chance für Schulverweigerer“ zu viele Zuständigkeiten und Gestaltungsbefugnisse eingeräumt, ohne dabei auf die professionelle schulpädagogische Kompetenz zurückzugreifen, die für das Gelingen solcher Projekte entscheidend sei, da Sozialpädagogen noch nicht auf ein ausreichendes Erfahrungswissen bauen könnten. Daher bestehe die Gefahr, dass sich die Probleme an Schulen eher noch verstärken, wenn man den Sozialpädagogen zu große Handlungsspielräume einräume. Keinesfalls dürften diese alleine schulisches Handeln erklären oder bestimmen (vgl. Walter & Leschinsky 2008, S. 412 f.).

Vielmehr sollte sich die Arbeit in der Schule dadurch auszeichnen, dass Pädagogen und Sozialpädagogen als Experten zusammenarbeiten und die jeweiligen Kompetenzen des anderen anerkennen. Anstatt sich in einem „Machtkampf“ zu verlieren, sollte beiden Berufsgruppen primär daran gelegen sein, gemeinsam nach Lösungen für ein sich ihnen stellendes Problem zu suchen (Kilb & Peter 2009, S. 163).

Vor diesem Hintergrund steht Soziale Beratung in der Schule vor komplexen Herausforderungen. Hierzu zählt der Umgang und die Kommunikation mit verschiedenen Personen- und Altersgruppen (Schüler, Eltern, Lehrer), die zudem noch untereinander in Interaktion stehen, sowie die subjektorientierte Gestaltung der jeweiligen Beratungsprozesse.

In unserem Forschungsteil soll u.a. der Frage nachgegangen werden, wie dieses komplexe Anforderungsprofil von Praktikern interpretiert und bewältigt wird.

5.2 Forschungsdesign

Zur Klärung der eingangs genannten Leitfragen unserer Arbeit, nämlich wie die Soziale Beratung methodisch dasteht, ob die im allgemeinen Teil von uns vorgestellten Konzepte in der Praxis ihren Niederschlag finden und inwieweit sich Erfahrungswissen der Praktiker als fruchtbar für die wissenschaftliche Diskussion erweisen könnte, entschieden wir uns für ein qualitatives Untersuchungsdesign, um ein besonders vielschichtiges Bild zu erhalten, das der Komplexität von Sozialer Beratung, wie wir sie aufgrund der Auseinandersetzung mit der Theorie, aber auch aufgrund eigener praktischer Erfahrungen wahrgenommen haben, gerecht wird.

Hanne Schaffer charakterisiert qualitative Interviews folgendermaßen: In ihnen gehe es um die Erfassung von subjektiven Bedeutungsmustern, um die Alltagswahrnehmungen und Wirklichkeitstheorien der Befragten (vgl. Schaffer 2002, S. 106). Dies entspricht unserem Bestreben, die am Beratungsprozess Beteiligten (Experten, Berater, Ratsuchende) aus ihrer individuellen Sicht zu Wort kommen zu lassen.

Im Unterschied zur quantitativen Forschung folgt eine qualitative Studie den Prinzipien der Offenheit, der Flexibilität und der Prozesshaftigkeit. Nach Hanne Schaffer bedeutet dies, dass die Forschenden einen Fall verstehen wollen, ohne dabei strengen Hypothesen zu folgen, bzw. offen sein wollen für plötzliche Akzentverlagerungen in den Gesprächen, die sich durch die Ausführungen der Befragten ergeben können. Somit werden Interviews letztendlich als dynamische Prozesse verstanden, in denen plötzlich neue Fragestellungen und Erkenntnisse auftauchen können (vgl. Schaffer 2002, S. 108 f.).

Als qualitative Erhebungsmethode wählten wir das problemzentrierte Interview. Dieses ist für die Soziale Arbeit / Beratung, die überwiegend problembezogen handeln muss, von besonders großem Interesse (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 35).

Das problemzentrierte Interview bringt laut Schmidt-Grunert die Aussagen der Befragten in zweifacher Hinsicht auf den Punkt: Zum einen präsentieren die Interviewten ihre ganz subjektive Sichtweise zu einer bestimmten Fragestellung. Zum anderen können in diesen Aussagen aber auch kollektive Meinungen, Einstellungen und Verhaltensmuster zum Ausdruck kommen (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 41).

Auf unser Forschungsanliegen übertragen ermöglicht das problemzentrierte Interview also nicht nur, Erkenntnisse bezüglich der individuellen Einschätzung der Möglichkeiten und Grenzen von Beratung zu gewinnen, sondern darüber hinaus zu eruieren, inwieweit Sozialarbeiter, die in unterschiedlichen Handlungsfeldern beratend tätig sind, über gemeinsame Ansichten bzw. Wertvorstellungen hinsichtlich der Gestaltung von Beratungsprozessen verfügen.

Außerdem entschieden wir uns auch aus Gründen der Übersichtlichkeit und der Machbarkeit für das genannte Erhebungsverfahren. Ziel war es, unsere Studie in einem überschaubaren und nachvollziehbaren Rahmen zu halten.

Der von uns gewählte Befragungstyp erfordert einen flexiblen Leitfaden, der in der Interviewsituation eine Veränderung durch Nachfragen und Zusatzfragen ermöglicht. Da wir uns entschlossen, Interviews mit Experten, Praktikern und Klienten zu führen, waren drei unterschiedliche Interviewleitfäden nötig, die wir aber nach den gleichen Grundprinzipien erarbeiteten.

Grundsätzlich hat ein Leitfaden nach Marianne Schmidt-Grunert die zentrale Funktion eines Orientierungsrahmens, der nicht nur das Interview selbst, sondern später auch den Prozess der Auswertung strukturiert. Der Leitfaden ist

dabei immer als das Ergebnis einer Auseinandersetzung mit der relevanten wissenschaftlichen Literatur zum Thema anzusehen, die zu thematischen Vorüberlegungen und letztendlich zu einer übergeordneten Forschungsfrage führt. Eine solche systematische Vorgehensweise soll verhindern, dass Interviews an einem „zufälligen Punkt Null“ beginnen bzw. sich in einer Beliebigkeit verlieren (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 43 f.).

Vor diesem Hintergrund legten wir großen Wert darauf, überwiegend offene Fragen zu stellen, die den Befragten zwar einen weiten Spielraum bei der Beantwortung ließen, aber trotzdem immer auf die zentrale Problemstellung fokussiert blieben, um zu vermeiden, dass die Befragten sich zu sehr auf Details und Nebenaspekte konzentrierten (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 36 ff.).

Inhaltlich variierten die Fragen natürlich, da sie sich an verschiedene Adressaten richteten, um deren unterschiedliche Sichtweisen erfassen zu können. Dabei interessierte uns, wie Experten die aktuelle Beratungslandschaft in der Sozialen Arbeit bewerten und einschätzen. Unsere Fragen lauteten daher folgendermaßen:

- Welche Konzepte haben sich Ihrer Ansicht nach in der Praxis der Sozialen Beratung als besonders wirkungsvoll erwiesen? Was zeichnet diese Konzepte Ihrer Meinung nach aus?
- In welchem Maße wird Erfahrungswissen aus der Sozialen Beratung Ihrer Einschätzung zufolge in der wissenschaftlichen Literatur berücksichtigt? Wo sehen Sie diesbezüglich Probleme?
- Inwiefern greifen Beratungskonzepte Ihrer Meinung nach auf klassisch sozialarbeiterisches Wissen (Alice Salomon, Soziale Diagnose) bzw. auf psychologische Theorien zurück?

- Inwieweit wirkt sich Ihrer Ansicht nach der zunehmende Ökonomisierungsdruck in der Sozialen Arbeit auf die Qualität von Beratung aus?
- Wie sehr werden Ihrer Einschätzung zufolge bestehende Beratungskonzepte den aktuellen Anforderungen (Stichwort Effektivität und Effizienz) an Soziale Beratung gerecht?

Daneben erschien es uns aufschlussreich bzw. unerlässlich, auch Sozialpädagogen, die in ihrem Arbeitsalltag schwerpunktmäßig beratend tätig sind, nach ihren Einschätzungen hinsichtlich der Strukturierung von Beratungsgesprächen (Gesprächstechniken) zu befragen. So entstand der folgende Interviewleitfaden:

- Wie strukturieren Sie Ihre Beratung? Inwieweit orientieren Sie sich hierbei an bestehenden Beratungskonzepten?
- Wie motivieren Sie Klienten gegebenenfalls bzw. welche Methoden setzen Sie dazu ein?
- In welchem Maße greifen Sie auf Fachliteratur zurück? Inwiefern finden Sie darin hilfreiche Anregungen für Ihre tägliche Arbeit?
- Inwiefern halten Sie für ihre Beratungspraxis psychotherapeutische Verfahren für nützlich?
- Inwieweit halten Sie theoretische sozialarbeitswissenschaftliche Instrumente wie z.B. die systemische Denkfigur für die Klientengruppe, mit der sie arbeiten, für geeignet?
- Unter welchen Rahmenbedingungen leisten Sie Soziale Beratung? Inwiefern haben sich diese Ihrer Einschätzung nach in den letzten Jahren verändert und auf die Qualität von Beratungsprozessen ausgewirkt?

Um Beratung vonseiten aller daran Beteiligten zu beleuchten, entwickelten wir außerdem einen Leitfaden für Interviews mit Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen schon einmal Soziale Beratung in Anspruch genommen haben. Die Fragen, die wir ihnen stellten, sollten darauf abzielen, die Ratsuchenden dazu zu animieren, frei gestaltend über ihre Beratungserfahrungen zu berichten:

- Wie haben Sie die Beratung insgesamt wahrgenommen?
- Inwieweit konnten Sie von der Beratung profitieren bzw. sahen Sie Ihre Bedürfnisse und / oder Wünsche befriedigt? Inwieweit hat es vielleicht auch gegenteilige Erfahrungen gegeben?
- Wie sehr haben Sie sich beteiligt gefühlt bzw. in welchem Maße wurde Ihnen eingeräumt, eigene Vorstellungen in den Beratungsprozess einzubringen?
- Was hätten Sie sich gegebenenfalls anders gewünscht?
- Wie haben Sie die Atmosphäre in der Beratung wahrgenommen? Was hat dazu geführt, dass Sie sich unterstützt fühlten, was stand dem eventuell entgegen?
- Wie beurteilen Sie das Vorgehen und Auftreten des Beraters / der Beraterin? Inwieweit hat dieses für Sie erkennbar zum Erfolg bzw. Misserfolg der Beratung beigetragen?

Nach Uwe Flick stellt sich bei qualitativer Forschung vor allem die Frage nach dem Zugang zum zu untersuchenden Feld, d.h. in unserem Fall zu den drei genannten Personengruppen. So würden offene Interviews laut Flick ein wesentlich weitergehendes Sich-Einlassen von den Befragten, aber auch von den Forschenden verlangen, als dies etwa beim Ausfüllen eines Fragebogens der Fall sei. Hierbei stünden die Forschenden in erster Linie vor der

Herausforderung, wie sie potenzielle Interviewpartner zur Mitwirkung gewinnen können, um letztendlich konkrete Interviewsituationen entstehen zu lassen (vgl. Flick 2007, S. 143 f.).

Die Kontaktaufnahme zu den potenziellen Interviewpartnern erfolgte persönlich, telefonisch, per E - Mail oder aber postalisch. Wichtig war uns immer, bereits beim ersten Kontakt die Interviewthematik offenzulegen.

Die Befragungen selbst erfolgten auf unterschiedliche Art und Weise. Wir führten acht persönliche *face-to-face*-Interviews bzw. ein telefonisches Gespräch. Die restlichen (fünf) Interviews erfolgten schriftlich, was sich darin begründet, dass es nicht immer möglich war, einen persönlichen Interviewtermin zu vereinbaren (beispielsweise wegen großer räumlicher Entfernungen).

Bei der Formulierung der schriftlichen Anfragen orientierten wir uns an den von Peter Atteslander genannten Prinzipien:

„Die schriftliche Befragung bedarf einer besonders sorgfältigen Organisation. Ein Begleit- und Einführungsbrief muss die Befragten darüber orientieren, wer für die Befragung verantwortlich ist, warum die Untersuchung durchgeführt wird, welches Interesse der Befragte selbst an der Beantwortung des Fragebogens hat.“ (Atteslander 1995, S. 168)

Bei schriftlichen wie auch bei telefonischen Interviews ist es nach Peter Atteslander unerlässlich, die hierfür verwendeten Leitfäden den besonderen Bedingungen dieser Settings anzupassen, d.h., dass die Leitfäden so gestaltet werden müssen, dass sie erst einmal die Bereitschaft der potenziellen Interviewpartner zur Teilnahme wecken und später in der Interviewsituation die Aufmerksamkeit der Befragten aufrecht erhalten, es ihnen also leicht machen, dem gesamten Interview folgen zu können (vgl. Atteslander 1995, S. 167 f.).

In der *face to face*-Situation geschieht dies automatisch in der direkten Interaktion zwischen Interviewer und der befragten Person. Außerdem hat der Interviewer im persönlichen Kontakt vielmehr die Möglichkeit, auf das Gespräch

einwirken zu können, d.h. korrigierend einzugreifen, wenn der Befragte z.B. thematisch abschweifen sollte. Somit ist der Interviewer im *face to face*-Interview sowohl als eine wichtige Kontrollinstanz, aber auch als eine mögliche Fehlerquelle anzusehen, da er immer der Versuchung erliegen kann, dem Befragten Antworten zu suggerieren (vgl. Atteslander 1995, S. 167).

Bei diesem Interviewtyp kommt der Gestaltung der Gesprächssituation eine besondere Bedeutung zu. Marianne Schmidt-Grunert weist in diesem Zusammenhang auf folgende Faktoren und Erfordernisse hin: Grundsätzlich geht sie davon aus, dass Interviews weder für die Befragenden noch für die Befragten zum Alltag gehören würden. Daher sei es umso wichtiger, nicht nur räumlich und atmosphärisch eine angemessene Interviewsituation zu schaffen, sondern auch der sogenannten Aufwärmphase genügend Beachtung zu schenken. Hierunter versteht sie eine unvoreingenommene, d.h. vorurteilsfreie Kontaktaufnahme sowie zu Beginn des Interviews das Offenlegen bzw. die Erörterung der Interviewthematik. Auch die Einführung der Technik sollte so selbstverständlich und ungezwungen vonstattengehen, dass der souveräne Umgang mit dem Tongerät sich positiv auf die Interviewpartner auswirken könne, den Gesprächseinstieg erleichtere und auch den weiteren Verlauf des Interviews nicht unnötig behindere oder unterbreche (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 45ff.).

Bei der praktischen Umsetzung unserer eigenen Interviewvorhaben waren wir stets bestrebt, diesen Prinzipien zu folgen.

Die Durchführung der Interviews gestaltete sich sehr ertragreich und interessant, größere Barrieren gab es insgesamt nicht zu überwinden.

Allerdings machten wir auch die Erfahrung, dass es nicht immer einfach ist, Adressaten von Sozialer Beratung für ein Interview über ihre Beratungserfahrungen zu gewinnen. Dies hat uns insofern nicht wirklich überrascht, als dass wir bereits im Vorfeld davon ausgingen, dass gerade bei dieser Zielgruppe eine große Hemmschwelle besteht. Die erste Schwierigkeit lag

schon in dem Begriff „Soziale Beratung“, mit dem einige der Befragten nichts anfangen konnten, d.h., sie interpretierten ihre jeweiligen Beratungserfahrungen immer in dem Kontext, in dem sie stattgefunden hatten. So ist vielen Betroffenen offensichtlich nicht bewusst, dass „Soziale Beratung“ lediglich als Obergriff für professionelle Beratungsleistungen in den unterschiedlichsten Feldern Sozialer Arbeit dient.

Konnte diese Hürde überwunden und der Begriff „Soziale Beratung“ entsprechend übersetzt werden, so ergaben sich in einigen Fällen Bedenken, einem unbekanntem Dritten über sehr persönliche Erfahrungen zu berichten, den wir ja für die Befragten trotz Erläuterung unseres Forschungsanliegens immer noch darstellten. Entsprechend kurz fielen die Antworten zum Teil aus, was aber nicht ihren Erkenntnisgehalt schmälert.

Schließlich ist noch darauf hinzuweisen, dass unsere Fragestellungen (besonders hinsichtlich des methodischen Vorgehens der Berater) einige der Befragten zu überfordern schienen. Gerade die Frage danach, wie sie das Auftreten und die Kompetenz des Beraters im Nachhinein einschätzen, stieß zum Teil auf Unverständnis. So notierte eine schriftlich Interviewte lediglich, dass sie das Vorgehen ihres Beraters „als ganz o.k.“ bewerten würde. Eine andere, die sehr negative Erfahrungen in der Sozialen Beratung gesammelt hatte, brachte es lediglich auf die knappe Formel, dass ihre Beraterin überhaupt keinen Beitrag für ein erfolgreiches Gelingen des Beratungsprozesses geleistet habe, ohne dieses jedoch näher auszuführen.

Eine besondere Ausnahme war das persönlich geführte Interview mit einer ehemaligen Klientin Sozialer Beratung, die selbst einen professionellen Hintergrund (Diplom-Psychologin) hat. Das Interessante hieran war, dass sie aufgrund ihrer eigenen Ausbildung die beraterische Kompetenz der sie betreuenden Sozialarbeiterin sehr detailliert zu beschreiben wusste.

Als ebenso aufschlussreich erwiesen sich die Interviews mit den professionellen Beratern, die von der Ausbildung her alle diplomierte Sozialarbeiter sind.

Erfreulicherweise konnten wir sehr erfahrene Praktiker aus den verschiedensten Felder Sozialer Arbeit (Klinische Sozialarbeit, Arbeitslosenberatung, Schulsozialarbeit) für unser Forschungsvorhaben interessieren. Aufgrund ihrer jahrelangen Berufspraxis waren sie allesamt in der Lage, Soziale Beratung sehr differenziert zu betrachten. Allerdings fiel auf, dass die Bereitschaft, sich mit komplexen theoretischen Beratungskonzepten auseinanderzusetzen, bei einigen nicht besonders ausgeprägt zu sein schien. So brachte eine Befragte ihre Kritik sehr deutlich auf den Punkt, indem sie darauf hinwies, dass sie Bücher, die sich mit Theorien und Konzepten Sozialer Arbeit beschäftigen, überhaupt nicht interessieren würden, da diese viel zu theoretisch und langweilig geschrieben seien. Im Auswertungsteil wird auf diese Problematik später noch einmal näher eingegangen.

Bei der Auswahl der sogenannten Experten (Sozialarbeitswissenschaftler) kam es uns u.a. darauf an, Interviewpartner zu gewinnen, die verschiedene wichtige Beratungskonzepte (Manfred Neuffer, systemische Beratung und Ursel Sickendiek, ressourcenorientierte Beratung) bzw. Handlungsfelder der Sozialen Arbeit (Wolf Crefeld, Klinische Sozialarbeit / Sozialpsychiatrie) repräsentieren. Ursprünglich war beabsichtigt, auch Frank Nestmann zu dem von ihm entwickelten Konzept der ressourcenorientierten Beratung selbst zu befragen. Leider musste er dies aus terminlichen Gründen absagen, stellte hierfür aber den Kontakt zu der oben genannten Vertreterin seines Expertenteams (Ursel Sickendiek) her. Lediglich eine unserer Anfragen blieb unbeantwortet.

Alle persönlich geführten Interviews, die im Mittel eineinhalb Stunden dauerten, führten wir grundsätzlich zu zweit durch, um Eindrücke bezüglich der Interviewsituation aus verschiedenen Perspektiven sammeln zu können. Mit einer Ausnahme wurden alle Gespräche von uns auf Tonband aufgezeichnet, was uns die spätere Auswertung sehr erleichterte. Lediglich ein Interview, das wir mit Vertretern aus dem Bereich der Klinischen Sozialarbeit führten, durfte auf besonderen Wunsch der Beteiligten nicht aufgenommen werden. In diesem Fall konnten wir uns nur handschriftliche Notizen machen bzw. mussten später Aussagen aus dem Gedächtnis rekonstruieren. Hierbei kam uns sehr zugute,

dass wir das Gespräch zu zweit führten. So konnte einer von uns sich gänzlich auf das aktive Zuhören konzentrieren, während der andere sich Notizen machte und nur gelegentlich ins Gespräch eingriff. Diese Form der Arbeitsteilung bewährte sich im Übrigen auch bei der Durchführung der anderen *face to face*-Interviews.

Eine besondere Herausforderung stellte in diesem Zusammenhang das telefonische Interview dar. Hier mussten wir aufgrund der technischen Gegebenheiten anders arbeiten, da selbstverständlich nur einer von uns das Interview führen konnte, während der andere es per Telefonlautsprecher mitverfolgte. Hinzu kam, dass trotz vormaliger Tests bei diesem Interview das Aufnahmegerät versagte und wir daher auch hier gemeinsam große Teile des Gesagten aus dem Gedächtnis rekonstruieren mussten. Um Missverständnisse zu vermeiden bzw. uns unsere Aufzeichnungen autorisieren zu lassen, mailten wir diese der betreffenden Interviewpartnerin.

Nach jedem Interview setzten wir uns zusammen, um sämtliche Aussagen, die wir schriftlich erfasst bzw. mit Tonbandgerät aufgezeichnet hatten, zu transkribieren. Ferner fertigten wir zu jedem Gespräch ein kurzes Postskriptum an, in dem wir unsere Eindrücke von der jeweiligen Interviewsituation festhielten (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 43).

Die Wahl der Interviewtypen gab für die Auswertung gewisse Strukturen vor. Beim problemzentrierten Interview ist z.B. mit dem Leitfaden eine Systematik vorgegeben, der die Auswertung folgen kann. Dadurch wird die vergleichende Analyse mehrerer Interviews erleichtert, denn die im Leitfaden festgelegten Problembereiche können bei der Auswertung als „thematische Felder“ dienen, die der Gesamtbeurteilung der qualitativen Daten eine grobe Struktur geben. Dies ist umso wichtiger, da menschliche Kommunikation, die die Grundlage unserer Feldstudie bildet, immer vage sein kann bzw. immer auch Raum für konkurrierende Deutungen geben kann (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 50 f.).

Grundsätzlich war es uns bewusst, dass wir mithilfe des problemzentrierten Interviews weiche, subjektive Daten erhoben. Um diese richtig einordnen zu können, orientierten wir uns an den drei grundlegenden Kriterien, die von Sozialwissenschaftlern immer wieder genannt werden. Hierzu zählen die genaue Analyse des Datenmaterials, seine Interpretation bezüglich Aussagekräftigkeit sowie die Bildung von Auswertungskategorien (vgl. Schmidt-Grunert 2004, S. 52).

Unser konkretes Vorgehen bei der Auswertung lässt sich wie folgt beschreiben: Zunächst einmal lasen wir die transkribierten Texte durch, um zu prüfen, ob die Aussagen der Interviewten unseren Leitfragen zuzuordnen waren. Danach richteten wir unser Augenmerk darauf, welche der Aussagen inhaltlich miteinander in Verbindung standen bzw. welche wir einander gegenüberstellen konnten.

Mit dieser geleisteten Vorarbeit konnten wir uns dann der Interpretation des Datenmaterials zuwenden. Wir legten besonderen Wert darauf, die getroffenen Aussagen jeweils aus der Perspektive der Befragten zu rekonstruieren und in deren „Sinn“ zu interpretieren. Dabei machten wir zum Teil die Erfahrung, dass uns auf vermeintlich für wichtig erachtete Fragen keine Antworten gegeben wurden bzw. dass wir unsere Fragestellungen nachträglich verändern mussten, um das Ergebnis nicht zu verzerren.

Bei der Analyse der Interviews bildeten wir verschiedene thematische Felder, um Prozesshaftigkeit und Methodik Sozialer Beratung aus den genannten Perspektiven, d.h. aus Sicht der professionell Beratenden, der Klienten sowie der Experten, erfassen zu können, wie im Auswertungsteil näher zu zeigen sein wird.

5.3 Auswertungsteil: Anspruch und Wirklichkeit von Beratung aus verschiedenen Perspektiven

5.3.1 Die Sicht der Klienten Sozialer Beratung

Das vorangestellte Kapitel hat deutlich gemacht, dass die Rahmenbedingungen, unter denen Soziale Beratung in den verschiedenen Arbeits- bzw. Handlungsfeldern stattfindet, äußerst komplex sind. Hieraus leiten sich vielfältige Anforderungen an die professionellen Berater ab, denen sie oft aus verschiedenen Gründen nicht gerecht werden können, was dann wiederum zur Unzufriedenheit der Ratsuchenden führen kann. So zeigen qualitative Studien aus dem Bereich der Arbeitslosenberatung, dass Klienten die Beratungspraxis sehr negativ bewerten. Besonders beklagen sie auf Beraterseite Teilnahmslosigkeit, wenig empathisches Verhalten sowie als willkürlich empfundene Anwendungen von Sanktionen wie Leistungsentzug, Leistungskürzungen etc. (vgl. Kuhnert 2007, S. 965).

Ähnliches ergab auch eine jüngst in Hamburg durchgeführte Studie zur Situation von wohnungslosen Frauen und Männern. Diese kritisierten, dass Mitarbeiter der Wohnungslosenhilfe häufig kein oder nur ein sehr geringes Interesse an ihrer persönlichen Situation gezeigt hätten (vgl. Ansen 2009a, S. 383).

Vergleichbare Erfahrungen haben auch von uns befragte Betroffene gemacht, die vor allem Beratung im Bereich der Klinischen Sozialarbeit in Anspruch nahmen. So brachte eine Betroffene sehr deutlich zum Ausdruck, dass sie sich eigentlich während des gesamten Beratungsprozesses allein gelassen gefühlt habe. Vieles habe sie in Eigenregie organisieren müssen. Dieses habe ihrer Meinung nach vor allem damit zusammengehungen, dass die beratende Person wenig Kompetenz gezeigt hätte. Sie sei über wichtige rechtliche Zusammenhänge (bezüglich ambulanter Betreuung) nicht informiert gewesen, so dass die Beratung letztendlich wenig ergiebig gewesen sei.

Eine andere Klientin, die wegen Schwierigkeiten mit ihrem Kind Beratung in Anspruch genommen hatte, erlebte die beratende Kraft zwar grundsätzlich als kompetent, offen, ehrlich und positiv. Allerdings sei es im Verlaufe des Beratungsprozesses nicht gelungen, ihr Kind zur Mitarbeit zu motivieren. Es habe sich ganz im Gegenteil noch mehr verschlossen, weshalb die Beratung am Ende nur mit dem Prädikat „ganz o.k.“ versehen wurde. Das Interview in seiner Gesamtheit macht jedoch den Eindruck, dass die beratende Person sehr direktiv vorgegangen ist. So berichtet die Klientin davon, dass sie Tipps erhalten habe, wie mit dem Kind umzugehen sei, sich jederzeit (auch telefonisch) Ratschläge holen konnte, hierbei aber ihr Kind nicht einbezogen wurde, was sie als positiv empfunden habe, weil ihr Kind nicht alles mitbekommen habe. Für uns wird anhand dieser Aussagen jedoch eher deutlich, dass von Seiten des Beraters wenig Aufmerksamkeit auf das tatsächliche Beziehungsgeschehen zwischen Mutter und Kind gelenkt wurde. Darin spiegelt sich unserer Ansicht nach ein typischer „Kunstfehler“ der Sozialen Beratung wieder, auf den Hans Thiersch deutlich hinweist, wenn er nach den Werten und Normen der professionell Beratenden fragt: Oft seien Berater in ihrer professionellen Sichtweise so befangen, dass sie die Komplexität der Situation bzw. die wirklichen Bedürfnisse der Ratsuchenden nicht erfassen könnten. So würden Beratungsgespräche schnell in solche Bereiche verschoben, in denen sich die Berater am sichersten fühlen würden, weil es ihnen oft an Mut fehle, Fälle, die sie überfordern bzw. bei denen sie nicht weiterkommen, an andere abzugeben (vgl. Thiersch 1990, S. 135 ff.).

Demgegenüber gab es auch eindeutig positive Beratungserfahrungen. Wenn Beratung als erfolgreich empfunden wurde, hing dies meist damit zusammen, dass es sich nicht um „Beratung von der Stange“ handelte, sondern die Betroffenen sich mit ihrer individuellen Geschichte bzw. ihrem speziellen Anliegen gesehen und angenommen fühlten. Eine Klientin, die wegen schulischer Probleme ihres Sohnes Beratung in Anspruch genommen hatte, beschrieb die Herangehensweise der Beraterin als sehr empathisch. So habe diese sich sehr der speziellen Situation ihres Falles zugewandt, sei gezielt auf die zentralen Problembereiche eingegangen, ohne dabei mit allgemeingültigen

Phrasen um sich zu werfen oder in ein für Laien unverständliches „Fachchinesisch“ zu verfallen. Wichtig für den Erfolg sei für sie außerdem gewesen, dass sie sich während des gesamten Beratungsprozesses immer ernst genommen und gleichberechtigt gegenüber der Beraterin gefühlt habe. Dieses führte sie vor allem darauf zurück, dass die Beraterin sie bei jeder Aktion mit einbezogen habe, es sei ihr nie etwas „übergestülpt“ worden. Insgesamt sei diese Beratungserfahrung für sie sehr positiv gewesen und habe ihr konkret dabei geholfen, den nicht immer leichten Alltag mit ihrem Kind zu bewältigen.

Eine andere Betroffene, die ebenfalls sehr von ihren Beratungserfahrungen profitieren konnte, weist noch auf weitere wichtige Faktoren hin. Grund für die Inanspruchnahme der Sozialen Beratung war in ihrem Falle eine berufliche Neuorientierung. Durch hohen persönlichen Einsatz habe die Beraterin eine sehr offene und wertschätzende Gesprächsatmosphäre geschaffen, in der es der Klientin zunehmend gelungen sei, sich selbst zu öffnen, ihre anfängliche Skepsis und bestehende persönliche Hemmungen, Soziale Beratung überhaupt in Anspruch zu nehmen, zu überwinden. Darüber hinaus habe sich das methodische Vorgehen der Beraterin als sehr tragendes Element erwiesen. Es sei während des gesamten Beratungsprozesses immer ein „roter Faden“ zu erkennen gewesen, der vom Erst- bis zum Abschlussgespräch gereicht habe. Der gesamte Beratungsverlauf (Sondieren des Problems, Absprechen der Vorgehensweisen, Koordinieren der einzelnen Schritte bzw. Maßnahmen etc.) sei für sie transparent gewesen. Außerdem hätten regelmäßige Reflexionsgespräche stattgefunden, wodurch die Betroffene zusätzlich an Sicherheit gewinnen konnte.

Alle genannten Punkte scheinen ein sehr professionelles Beratungsverständnis aufseiten der Sozialpädagogen widerzuspiegeln. Ferner bestätigen sie eine Reihe von Merkmalen, die aus sozialarbeitstheoretischer Sicht als sehr wichtig bzw. grundlegend eingeschätzt werden. Hierzu zählt einmal die Bedeutung der Metakommunikation. Manfred Neuffer erachtet sie als fundamental für das Gelingen von Beratungsprozessen. So solle dem Klienten immer die Möglichkeit gegeben werden, seinen Eindruck hinsichtlich des Gesprächsverlaufes zu

schildern, d.h., wurde alles angesprochen, gab es Störungen, war das Tempo richtig, blieb bezüglich der Möglichkeiten und Grenzen der Interventionen etwas unklar, mit welchen Erwartungen, Hoffnungen bzw. Bedenken geht der Klient (vgl. Neuffer 2005, S. 61)?

Ein weiterer Punkt ist der empathische Umgang mit Skepsis und Voreingenommenheit aufseiten der Klienten. Hans Thiersch weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass Menschen oft nur professionelle Beratung aufsuchen würden, wenn sie Probleme des Alltags durch eigene Kompetenzen bzw. Ressourcen nicht mehr bewältigen könnten. So würde die Inanspruchnahme von Beratung für viele Klienten als Eingeständnis persönlichen Scheiterns gewertet werden. Sie hätten Angst, sich vor Freunden und Bekannten zu blamieren, stigmatisiert zu werden. Daher würden sie oftmals erst gar nicht zur Beratung gehen oder aber dem Beratungsangebot voll Misstrauen sperrig und zögernd gegenüberstehen. Dies müssten die Berater immer bedenken, um alltagsnah bzw. klientengerecht beraten zu können (vgl. Thiersch 1990, S. 141 f.).

Schließlich bringen die Aussagen der von uns befragten Klienten noch einmal deutlich zum Ausdruck, wie wichtig für das Gelingen von Beratungsprozessen die Beachtung der so genannten normativen Grundsätze von Sozialer Beratung sind. Hierzu zählt Harald Ansen die Würdigung des Einzelfalls, die Partizipation der Betroffenen sowie die uneingeschränkte Akzeptanz des Hilfe suchenden Menschen durch den Professionellen (vgl. Ansen 2009b, S. 134).

Schließlich soll noch näher auf die Ergebnisse unseres Interviews mit der oben bereits erwähnten Betroffenen eingegangen werden, die selber über eine professionelle Ausbildung im Sozialen Bereich verfügt und daher Beratung aus einer ganz besonderen Perspektive betrachtet.

Als psychiatriebetroffener Mensch kam sie mit Sozialer Beratung in Berührung, um sich eine neue berufliche Perspektive zu schaffen, da sie ihrer Tätigkeit als

Diplom-Psychologin aufgrund der Krankheitserfahrungen nicht weiter nachgehen konnte bzw. wollte.

Interessant ist zum einen ihr Verständnis von Sozialer Beratung. So empfand sie die Arbeit mit der Sozialpädagogin deswegen als fantastisch, weil diese im Grunde mit ihr eine Therapie gemacht habe, wie nachfolgendes Zitat belegt:

„Es ging um mein gesamtes Lebensumfeld. Es ging um meine ‚Innereien‘, ‚psychische Innereien‘ sozusagen, es ging um alle Themen, die mich beschäftigt haben in der damaligen Zeit.“

In diesem Zitat klingt an, was von der Klientin als große Stärke der sie betreuenden Sozialpädagogin empfunden wurde, nämlich der lebenspraktische Bezug sowie die ganzheitliche Betrachtungsweise. Die Beraterin habe ihr gute Unterstützung für die Alltagsbewältigung gegeben, ohne dass ihr irgendetwas aufgedrängt worden sei.

Diese Herangehensweise empfindet sie grundsätzlich als große Stärke von Sozialer Beratung im Gegensatz zur Psychotherapie, wo ihrer Ansicht nach nur zugehört werde, die Betroffenen aber keine konkrete Hilfe erhielten, sondern allein gelassen würden:

„Ich habe bei den Psychotherapeuten immer das Gefühl gehabt, dass die mich für therapieunfähig gehalten haben. Und dass sie dann gedacht haben: Gut, machen wir mit der Frau Betreuung. Und ich habe das so empfunden, dass das für die Psychotherapeuten vom Niveau her etwas Niederes war. Ich habe mich bei denen irgendwie an das Ende einer Rangliste gesetzt gefühlt.“

Diese Aussagen spiegeln für uns die schon mehrfach erwähnte Problematik der Abgrenzung von Sozialer Beratung und Therapie wider.

Obwohl die therapeutische Ausrichtung der hier genannten Sozialpädagogin von der Klientin als sehr positiv empfunden wurde, wirft sie unserer Meinung nach folgende Probleme auf:

Anlass der Beratung war die berufliche Neuorientierung, d.h., im Fokus der Beratung sollte stehen, die Betroffene bei der Suche nach einem für sie geeigneten Arbeitsplatz zu unterstützen. Experten wie Wolski-Prenger und Rothardt weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es hierzu durchaus erforderlich sein könnte, auch psychosoziale Themen zu berühren, um Betroffene emotional zu stabilisieren und sie auf die Anforderungen des Arbeitslebens vorzubereiten. Allerdings müsse die Behandlung solcher Themen begrenzt werden, um zu verhindern, dass die Beratung in Therapie umkippe (vgl. Wolski-Prenger & Rothardt 1996, S. 208 bzw. S. 212 f.).

Dieses Umkippen scheint unserer Ansicht nach im vorliegenden Fall eingetreten zu sein. Der ursprüngliche Zweck der Beratung rückte, wie den Aussagen der Befragten zu entnehmen ist, anscheinend immer weiter in den Hintergrund. Dies lässt sich auch der Tatsache entnehmen, dass der Beratungsprozess sich über mehrere Jahre hinzog.

Ein solcher Verlauf birgt nach Manuel Barthelmess ein weiteres Risiko: Beratung könne für beide Beteiligte (Berater und Klient) ein so attraktives soziales System werden, dass beide es gar nicht mehr verlassen möchten. Dies scheine besonders dann der Fall zu sein, wenn das Beratungsverhältnis über einen langen Zeitraum bestehe, quasi zu einem integralen Bestandteil der sozialen Bezüge der Klienten werde (vgl. Barthelmess 2005, S. 113).

Ähnliches konstatiert auch Frank Nestmann: Eine zu umfassende Pathologisierung von Problemen im Verlauf von Beratungsprozessen bzw. eine Überbetreuung von Klienten könne diese in zu große Abhängigkeit von Professionellen stürzen. Am Ende einer Beratung stünde dann nicht mehr die Selbstständigkeit der Betroffenen, sondern das Phänomen der gelernten Hilflosigkeit, d.h., die Ratsuchenden hätten das Gefühl, ohne den Berater ihren Alltag nicht mehr bewältigen zu können (vgl. Nestmann, Engel & Sickendiek 2007b, S. 601).

Das Interview erbrachte auch in anderer Beziehung aufschlussreiche Erkenntnisse. So brachte die Befragte sehr deutlich zum Ausdruck, dass ihrer Auffassung nach gute Beratung vor allem auf Lebenserfahrung bzw. praktischem Wissen der Berater beruhe. Eine Anwendung von wissenschaftlich begründeten Methoden halte sie nicht für wichtig, sondern eher für kontraproduktiv, da diese eher eine Distanz zwischen Klient und Berater schaffen würden:

„Wenn ich das spüre, dass jemand versucht, eine Technik anzuwenden, dann ist das ganz unangenehm. Das verhindert den authentischen Bezug zueinander.“

Die einseitige Konzentration auf das Anwenden spezialisierter Methoden hält sie für ein typisch therapeutisches Vorgehen, auf dem ihrer Einschätzung nach die professionelle Identität von Psychotherapeuten fuße. Im Gegensatz dazu sieht sie Sozialpädagogen professionell stärker in grundlegenden menschlichen Tugenden verwurzelt, die in der Arbeit mit psychisch Kranken besonders wichtig seien. So habe sie im Kontakt mit Sozialarbeitern immer das Gefühl gehabt, dass diese sich vor allem auf ihre Ressourcen konzentriert hätten, während bei Psychotherapeuten eher die defizitären Aspekte im Vordergrund gestanden hätten.

An diesem Beispiel wird noch einmal besonders deutlich, wie wichtig eine ressourcenorientierte Ausrichtung von Beratung gerade in der Arbeit mit psychiatriebetroffenen Menschen sein kann. In diesem Zusammenhang ist auf das Beratungskonzept von Frank Nestmann zu verweisen, das an anderer Stelle bereits ausführlich vorgestellt wurde (vgl. 3.3). Gerade Personen, die aufgrund psychischer Erkrankungen gravierende Einbrüche in ihrem Leben erfahren, geraten oft in eine Verlustspirale, die es mit Hilfe von professioneller Beratung zu durchbrechen gilt.

Am Ende dieses Abschnittes lässt sich festhalten, dass in der Praxis die Abgrenzung von Sozialer Beratung und Therapie nicht immer eindeutig vollzogen zu werden scheint. Einiges deutet darauf hin, dass eine Vermischung

von beiden sich sowohl für Klienten als auch für Professionelle als sehr attraktiv erweisen kann, wie das obige, ausführlich dargestellte Fallbeispiel deutlich belegt. Die Problematik hierbei liegt unserer Meinung nach darin, dass Klienten und Professionelle durch diese Mischform gewissermaßen den Überblick verlieren können, sich immer weniger bewusst sind, dass sie sich in einer Beratung und nicht in einer Therapie befinden. Dieses kann dazu führen, dass der zeitlich begrenzte Rahmen von Beratung völlig verlassen, Beratung quasi ein unendlicher Prozess wird, was natürlich auch die Gefahr birgt, dass alle Beteiligten am Ende das Setting gar nicht mehr verlassen möchten, was dem professionellen Anspruch von Beratung jedoch völlig entgegensteht.

Ferner haben die Interviews mit Betroffenen klar zum Ausdruck gebracht, dass der Erfolg von Beratungsgesprächen maßgeblich von der Qualität der Beziehung zwischen Berater und Ratsuchendem abhängt. Diese beruht unserer Auffassung nach vor allem darauf, inwieweit der Professionelle die in der Fachliteratur genannten Grundhaltungen verinnerlicht hat, d.h. dem Klienten empathisch, kongruent und authentisch begegnet. Nur auf der Basis einer so gestalteten Beziehung kann sich das nötige Vertrauen entwickeln, das maßgeblich über den positiven Verlauf des Beratungsprozesses entscheidet.

Darüber hinaus erscheint auch die sachliche Kompetenz von Sozialarbeitern ein wichtiger Faktor zu sein, d.h. gute Kenntnisse in wichtigen rechtlichen und sozialadministrativen Fragen des jeweiligen Beratungsfeldes (materielle und immaterielle Unterstützungsleistungen etc.) sowie die Fähigkeit, einen roten Faden knüpfen zu können, um den Beratungsprozess für den Klienten transparent zu machen. Gelingt dies nicht, fühlt der Klient sich oft im Stich gelassen und betrachtet die Beratung nur noch als eine lästige Pflichtübung, die als „wenig kompetent und informativ“ sowie „nicht hilfreich“ wahrgenommen wird, wie eine Betroffene es auf den Punkt brachte.

5.3.2 Die Sicht von professionell Beratenden

Die bisherige Auswertung von Interviews mit den Betroffenen dokumentiert unser Ansicht nach, dass Klienten Beratungsleistungen dann als besonders positiv bewerten, wenn der Berater ihnen offen und zugewandt gegenübertritt und sich so eine tragfähige, belastbare Beziehung entwickeln kann.

Weniger scheint es ihnen darauf anzukommen, dass der Professionelle über ein nach außen hin erkennbares Methodenrepertoire verfügt. Eine Betroffene bezeichnete die Anwendung von Methoden sogar als Hindernis für den Beziehungsaufbau.

Im Nachfolgenden soll geprüft werden, wie Praktiker die vielschichtigen Anforderungen, die der Beratungsalltag an sie stellt, bewältigen, inwieweit sie sich hierbei an theoretischen Beratungskonzepten orientieren und diese zu ihrer methodischen Grundlage machen, wie es von der Sozialarbeitswissenschaft gefordert wird. So weist Manfred Neuffer daraufhin, dass eine professionelle Beratung unverwechselbaren, nachgewiesenermaßen wirksamen Arbeitsverfahren folgen müsse (vgl. Neuffer 2000, S. 100).

Es soll an dieser Stelle bereits darauf hingewiesen werden, dass wir bei der Analyse der Interviews mit den Praktikern schnell zu dem Ergebnis gekommen sind, dass die konsequente Anwendung von Methoden ihr Handeln nur am Rande prägt. Hierfür sind eine Reihe verschiedenster Faktoren verantwortlich, auf die im Folgenden nun näher eingegangen werden soll.

Auf Frage hin, wie sie ihre Beratung gestalten würden, antworteten die Interviewten einhellig, dass für sie Intuition, situatives Agieren bzw. Reagieren sowie Erfahrungswissen entscheidend seien.

So wies eine Befragte mit jahrzehntelanger Erfahrung im Bereich der Arbeitslosenberatung bzw. Beschäftigtenförderung darauf hin, dass ein

planmäßiges Agieren nach einem festen Methodenrepertoire für sie nicht infrage komme:

„Ich muss immer gucken, wo die Augen von Menschen funkeln. Dort kann ich dann ansetzen. [...] Hierbei wende ich nun keine speziellen Methoden an. Eine starre Anwendung einer bestimmten Methode halte ich nicht für hilfreich. Denn das Wichtigste für mich ist es, in Gesprächen offen und wachsam zu sein.“

Ein Interviewpartner aus dem Bereich der klinischen Sozialarbeit plädierte ebenso für ein spontanes, dem jeweiligen Beratungsansatz angepasstes Vorgehen:

„Also, die Struktur der Beratung ist unterschiedlich, je nach Thema. Es gibt ja auch unterschiedliche Anliegen, ob es um ganz konkrete Hilfen über das Arbeitsamt geht oder ob es allgemeiner Natur erst einmal um undefinierte Probleme geht. [...] Ich lasse mich aber auch durch die ganz konkrete Problemstellung leiten und bin teilweise recht pragmatisch. Also, ich würde sagen, ich agiere da eher situativ und auch mehr intuitiv, als dass ich mich von festen Beratungskonzepten leiten lasse.“

Noch eindrücklicher formulierte es ein Sozialarbeiter, der in der Schule tätig ist. Er könne seine Beratungsgespräche mit Schülern vorher gar nicht strukturieren, weil er ja nicht wisse, was auf ihn zukomme. Er mache sich zwar im Vorfeld manchmal Notizen und bediene sich während des Gespräches Versatzstücke systemischer Beratung, ziehe dieses jedoch nicht konsequent durch, sondern entscheide aus dem Bauch heraus, was in der jeweiligen Gesprächssituation angemessen sei. Er greife jedoch niemals konkret auf eine Theorie zurück, da seine akademische Ausbildung schon sehr lange zurückliege und er sich damit auf das Glatteis begeben würde.

Eine mittlere Position vertrat ein Professioneller aus dem Bereich der Arbeitslosenberatung bzw. Beschäftigungsförderung mit über dreißigjähriger Berufserfahrung. Er wies zwar darauf hin, dass er niemals nach einem konkreten wissenschaftlich fundierten Beratungskonzept gearbeitet habe. Es sei für ihn aber immer sehr wichtig gewesen, „zielgruppenorientiert zu arbeiten“, um wirklich bei den Bedürfnissen der Klienten ankommen zu können.

In diesem Zusammenhang fragten wir unsere Interviewpartner auch konkret danach, wie sie bestimmte theoretische Instrumente, z.B. die systemische Denkfigur oder das Soziogramm einschätzen, ob sie diese für ihre Arbeit als hilfreich betrachten würden. Ein Befragter aus dem Bereich der Klinischen Sozialarbeit wies, wie die übrigen Professionellen, zunächst darauf hin, dass er diese Instrumente zu wenig kenne, um sie definitiv beurteilen zu können. Allerdings würde er beispielsweise die systemische Denkfigur in ihrer vorliegenden Form nicht anwenden, da seine Klienten ein sehr unterschiedliches Bildungsniveau hätten und er daher glaube, dass einige von ihnen mit der hochkomplexen Struktur der systemischen Denkfigur überfordert sein könnten. Er schlug stattdessen vor, eine Lightversion dieses Instrumentes anzuwenden, bei der man bestimmte relevante Marker auswähle, die dem jeweiligen Klienten entsprechen würden. In seinem Berufsalltag, d.h. der Arbeit mit psychisch erkrankten Menschen, könnte das vor allem die Frage nach Selbst- bzw. Fremdbildern sein sowie nach Bedürfnissen und Werten. So könne es z.B. hilfreich sein, die Klienten danach zu fragen, ob sie sich selbst als krank und bedürftig wahrnehmen (Selbstbild) bzw. wie sie die Sichtweise ihres Therapeuten bzw. ihrer Therapeutin auf ihre eigene Person einschätzen würden (Fremdbild).

Als sehr hilfreiche Technik in seinem Arbeitsalltag habe er das Familienbrett, das aus der systemischen Arbeit komme, empfunden:

„Ich arbeite gerne mit dem Familienbrett, da dies relativ konkret ist und bildhaft [...] Meiner Erfahrung nach ist es ein gutes Instrument, um Beziehungen herzustellen. Es wird dabei nicht alles abgefragt wie bei der systemischen Denkfigur, aber man kann anhand dessen auch viel erfahren.“

Ein Sozialarbeiter mit 20jähriger Erfahrung auf dem Gebiet der Arbeitslosenberatung bzw. Beschäftigungsförderung unterstrich die Notwendigkeit, bei Anwendung der systemischen Denkfigur genau zwischen den Zielgruppen zu differenzieren. So könne er sich gut vorstellen, diese in der Beratung mit arbeitslosen Akademikern anzuwenden, da diese Gespräche anders verlaufen würden als mit Menschen, die nur gering qualifiziert seien. Ein

weiterer wichtiger Aspekt, den er hervorhebt, bezieht sich auf die Beratungsvoraussetzungen:

„Instrumente wie die systemische Denkfigur setzen meiner Meinung nach voraus, dass Menschen bereit sind, sich zu öffnen, einen Schritt nach dem anderen zu gehen. Dieses war bei der Klientel, mit der ich die letzten Jahre gearbeitet habe, nicht der Fall. Das waren oft Menschen, die sich sehr beratungs- bzw. qualifizierungsresistent zeigten - Menschen, bei denen ich froh war, wenn sie überhaupt einigermaßen regelmäßig zum Gespräch kamen, wenn wir irgendwann ganz langsam damit beginnen konnten, gemeinsame Ziele zu entwickeln.“

Eine weitere Befragte aus demselben Tätigkeitsfeld schließt sich dieser Kritik an. So betont sie, dass vieler ihrer Klienten aus eher bildungsfernen Schichten sehr negative Schulerfahrungen hätten und schnell Widerstand entwickeln würden, wenn sie sich gezwungen fühlten, ganz bestimmte Erwartungen zu erfüllen. An diesem Punkt laufe man als Berater Gefahr, die Klienten zu verlieren, anstatt sie für sich zu gewinnen.

Auf die Frage nach ihren eigenen Methoden im Beratungsalltag wurde schnell deutlich, dass bekannte Beratungskonzepte (ressourcenorientierte bzw. lebensweltorientierte Beratung etc., vgl. Abschnitt 3) von den interviewten Praktikern niemals vollständig adaptiert wurden. Bestenfalls griff man auf einige Versatzstücke zurück, die nicht unbedingt an die genaue Kenntnis eines Konzeptes gebunden waren, sondern manchmal eher auf eigenes Erfahrungswissen zurückgingen. Beispielsweise hob einer der Befragten hervor, dass ihn seine Berufserfahrung im Bereich der Arbeitslosenberatung gelehrt habe, dass Ressourcen bei Klienten oft sehr verschüttet seien und diese Menschen daher häufig den Glauben an sich selbst verloren hätten, insbesondere wenn sie über viele Jahre hinweg arbeitslos gewesen seien. Um diese Menschen wieder mit ihren Ressourcen in Kontakt zu bringen, halte er es für äußerst wichtig, gut zuhören zu können und den Menschen das Gefühl zu geben, dass man wirklich an ihnen interessiert sei.

In diesen Aussagen des Befragten spiegelt sich ein Grundverständnis von Beratung wider, für das auch Frank Nestmann in seinem Konzept der ressourcenorientierten Beratung eintritt. Nestmann plädiert dafür, dass der Berater sich immer vor Augen halten müsse, dass selbst in hochkomplexen Problemsituationen, in denen man kaum noch Ressourcen vermute, diese immer noch entdeckt und gefördert werden könnten (vgl. Nestmann 2007d, S. 371).

Ferner unterstrich eine andere Interviewpartnerin, wie wichtig es sei, ihre Klienten, d.h. junge Arbeitslosengeld II-Bezieher im Alter von 18 bis 25 Jahren, direkt in ihrem Alltag abzuholen:

„Ich habe die Erfahrung gemacht, dass Menschen sich freuen, wenn sie in ihrer Lebenssituation wirklich erkannt und wahrgenommen werden, selbst wenn sie den ganzen Tag nichts getan, gekifft, Schule geschwänzt, Lehrer geärgert haben etc.“

Diese Einschätzung lässt Elemente des Lebensweltorientierten Beratungsansatzes von Hans Thiersch erkennen. Thiersch formuliert den Anspruch, Menschen in der Unterschiedlichkeit ihrer Lebensfelder und Lebenslagen sowie in ihren subjektiven Deutungsmustern und Lern-, Bildungs- und Bewältigungsaufgaben anzuerkennen. Weiterhin solle der Mensch in der Dialektik von Ressourcen und Defiziten, von Bewältigungskompetenz und Unzulänglichkeit gesehen werden (vgl. Thiersch 2007, S. 701).

Eine Schulsozialpädagogin, die ein Projekt für Schulverweigerer leitet und koordiniert, betonte auf unsere Frage nach ihrem Beratungskonzept zwar ausdrücklich, dass sie nach dem Prinzip der Lebensweltorientierung arbeiten würden. Im weiteren Gesprächsverlauf zeigte sich dann jedoch schnell, dass ebenfalls nur Versatzstücke des Konzeptes von Thiersch bei ihr zum Einsatz kommen, sie aber auf die eigentliche Theorie dieses Ansatzes nicht näher eingehen konnte:

„Wir nehmen da [aus dem Konzept der lebensweltorientierten Beratung, M.V.-M.; M.H.] einzelne Elemente raus. Das ist bei uns ja sowieso so, dass wir immer auch ganz unterschiedliche Schüler haben. Und wir gucken, bei welchem

Schüler jetzt was passt. Der Grundsatz ist eben so ein Prinzip der Lebensweltorientierung, aber wir gucken dann, was passt davon bei uns. Und das kann tatsächlich bei den Schülern auch unterschiedlich aussehen. [...] Es ist weniger so, dass ich die Theorie von ihm [Thiersch M.V.-M.; M.H.] im Kopf habe. Ich habe sie mal durchgenommen, aber ich jetzt nicht seinen Plan im Kopf und arbeite den strikt ab."

Zur praktischen Umsetzung des Ansatzes erklärte sie weiter, dass sie mit einer Art Fragenkatalog arbeiten würde, mit dem sie herausfinden wolle, was im Alltag der Schüler und deren Familien gut bzw. weniger gut laufe und welche gemeinsamen Ziele entwickelt werden bzw. wie diese erreicht werden sollen. Vor diesem Hintergrund sei es oft auch notwendig, mit den Betroffenen die Tagesabläufe durchzugehen und neu zu strukturieren.

Das dritte theoretische Konzept, das zumindest ansatzweise die praktische Arbeit der Befragten beeinflusste, ist die systemische Beratung. Ein Professioneller aus dem Bereich Klinische Sozialarbeit beschreibt sein Vorgehen in der Arbeit mit skeptischen Klienten wie folgt: Um letztgenannte für ein bestimmtes Anliegen gewinnen zu können, greife er u.a. auf gewisse systemische Fragen wie z.B. die Wunderfrage zurück. Mit diesem Hilfsmittel ließe sich oftmals ein Gefühl dafür bekommen, wo der Klient stehe und wo er vielleicht hin wolle, womit er wiederum der Gefahr eines zu invasiven Vorgehens vorbeuge:

„[...] Ich versuche dann die Punkte zu finden, wo eine Motivation oder eine Bereitschaft, Hilfe anzunehmen, oder eine Not da ist, um zu gucken, was da hilfreich sein könnte. Und ich versuche auch, mich nicht zu sehr auf eine Seite zu schlagen, sondern, wenn mein Gegenüber sagt: ‚Nein, das möchte ich nicht.‘, das auch mal so stehen zu lassen und vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal darauf zurückzukommen.“

In dieser Aussage findet sich ein wichtiges Grundprinzip systemischer Beratung wieder, wonach der Berater dem Klienten niemals Rat- oder Vorschläge gibt, sondern vielmehr seine Rolle auf die eines Entwicklungshelfers begrenzt, der durch bestimmte Impulse und Reize die Selbstveränderungsmechanismen des Klientensystems zu stärken versucht (vgl. Barthelmess 2005, S. 121).

Neben den eben genannten Elementen aus bekannten Beratungskonzepten spielen in der beruflichen Praxis der Befragten auch Methoden eine Rolle, die in der Beratungsliteratur nicht unbedingt im Fokus stehen, sich dennoch in der konkreten Arbeit mit Klienten bewährt haben. Hierzu zählt z.B. die Biografiearbeit, die von fachwissenschaftlicher Seite besonders als ein wichtiges Instrument der sozialpsychiatrischen Beratung angesehen wird. Ernst von Kardorff sieht den besonderen Wert dieser Methode darin, dass sich der Berater gemeinsam mit den Klienten ansieht, wo einerseits Risikofaktoren und Krisenherde, andererseits aber Widerstandspotenziale oder erprobte Bewältigungsstrategien liegen könnten (vgl. von Kardorff 2007, S. 1102).

Diese Form der Rekonstruktion biographischer Erfahrungen hat sich nach den Erfahrungen eines Interviewpartners auch besonders in der Beratung mit langzeitarbeitslosen Menschen bewährt:

„Um Blockaden zu lösen, habe ich dann mit den Menschen ganz gezielt Biografiearbeit gemacht. Ich versuche ihnen auf diesem Wege klarzumachen, welche Fähigkeiten sie schon einmal hatten. Das wissen viele schon gar nicht mehr. Denn selbst wenn Menschen keinen Beruf erlernt haben, haben sie immer eine Lebenserfahrung vorzuweisen, in der sie viel geschafft hatten. Daran habe ich immer anzuknüpfen versucht. Auf der anderen Seite half mir die Biografiearbeit zu verstehen, warum die Menschen dort standen, wo sie standen, als ich mit ihnen zu arbeiten begann.“

Bei der Auswertung der Interviews mit den Praktikern fiel insgesamt auf, dass alle den Aufbau einer Beziehung zum Klienten als eigenständige Hilfsform in den Vordergrund stellten. So weist die bereits zitierte Befragte aus dem Bereich der Arbeitslosenberatung deutlich daraufhin, dass es überhaupt erst möglich sei, weitergehend inhaltlich mit Klienten zu arbeiten, wenn es gelungen sei, eine stabile Beziehung zu ihnen aufzubauen. Dieses geschehe nicht automatisch, sondern sei in der Regel Ergebnis eines Prozesses, da manche Klienten mit deutlichen Widerständen in die Beratung kämen und es aus diesem Grunde immer wieder Rückschläge zu bewältigen gebe.

Ähnliches berichtet eine Sozialpädagogin aus ihrem Beratungsalltag mit Schulverweigerern und ihren Eltern:

„Ich finde es wichtig, nicht gleich von Anfang an zu beraten und gute Ratschläge geben, sondern erstmal Beziehungsaufbau zu betreiben. Und dann zusammen mit den Eltern und Schülern zu gucken, was eigentlich die Schwierigkeiten sind. Am Anfang haben wir ganz bewusst die Lehrer auch nicht dabei, weil wir da auch noch einmal zwischen Schule und Projekt trennen. Das ist ganz wichtig. Sondern erst einmal mit den Betroffenen zu schauen, was wir zusammen bearbeiten wollen, und wo überhaupt der Beratungsbedarf besteht.“

Diese Aussagen sind als deutlicher Beleg für die These von Harald Ansen zu werten, dass es sich bei einer professionellen Beratungsbeziehung um keinen „naturwüchsigen Prozess“ handle, der gewissermaßen selbstverständlich entstehe. Vielmehr müssten Beziehungen in der Sozialen Arbeit fachlich gestaltet werden, ohne jedoch allzu technisch zu agieren (vgl. Ansen 2009a, S. 381ff.).

Beziehungsarbeit fängt laut der oben zitierten Sozialarbeiterin bereits damit an, eine Atmosphäre zu schaffen, in denen die Klienten das Gefühl haben, ernst genommen zu werden. Dies gelinge ihrer Ansicht nach nur dann, wenn man ihnen signalisiere, dass man echtes Interesse an ihnen habe und sie sich – trotz vorheriger schlechter Erfahrung mit sozialer Beratung – sicher fühlen können. Begegne man ihnen jedoch mit einer gewissen Verachtung bzw. Geringschätzung, so könne der Beziehungsaufbau nur sehr schwer gelingen. So schätze sie es z.B. als sehr kontraproduktiv ein, Menschen stundenlang vor der Tür warten zu lassen.

Die Bedeutung der Authentizität und Zugewandtheit des Beraters unterstreicht auch ein Interviewpartner, der in der Schulsozialarbeit tätig ist und daher mit einer sehr jungen Zielgruppe arbeitet:

„Und bei den Kindern jetzt ist es so, die wachsen ja zum Teil ohne Vater auf, die brauchen Beratung, aber die brauchen auch jemanden, den sie fühlen.“

Harald Ansen hebt in diesem Zusammenhang hervor, dass die aufrichtige Resonanz seitens des Beraters gegenüber den Klienten erst den Boden dafür bereite, letztgenannte mit Rückmeldungen bzw. Interventionen konfrontieren zu können, die für diese eine Zumutung bedeuten (vgl. Ansen 2009a, S. 386).

Dieser Zusammenhang wird auch durch praktische Erfahrungen der Befragten bestätigt. Der an anderer Stelle bereits zitierte Schulsozialarbeiter betont die enge Interaktion von Beziehungsaufbau und Konfrontation in der Arbeit mit seinen Schülern. So sei es ihm wichtig, langfristig ein verlässlicher Ansprechpartner für die Kinder zu sein. Gleichzeitig empfindet er es als unerlässlich, ihnen auch kritisches Feedback zu geben:

„Aber es ist schon so, dass ich die Kinder ganz stark mit dem konfrontiere, was schiefläuft. Deshalb bin ich zum Teil auch als ‚harter Hund‘ verschrien. Die müssen auch mal merken, dass ich mich nicht vollquatschen lasse, sondern dass Schluss ist, wenn ich sie mit dem konfrontiere, was sie tun, und immer auch eine Entscheidung verlange.“

Ähnlich argumentieren auch die Professionellen aus der Arbeitslosenberatung. Beide unterstreichen, dass man Menschen nur dann mit für sie unangenehmen Dingen konfrontieren könne, wenn eine gewisse Beziehung aufgebaut worden sei. Erst dann könne es den Klienten gelingen, mit Kritik positiv umzugehen, selbst wenn sie sich anfänglich gekränkt fühlen sollten. In jedem Fall sei es wichtig, die Dinge beim Namen zu nennen und keinesfalls alles gutzuheißen, wie es einer der beiden Befragten deutlich auf den Punkt bringt:

„Ich hatte öfters mit Menschen zu tun, die nicht leicht zu motivieren waren. Dann hielt ich es manchmal für notwendig, ihnen einen Arschtritt zu verpassen, ihnen zum Beispiel ihre persönliche Vernachlässigung um die Ohren zu hauen. Genauso aber habe ich sie gelobt, wenn sie Fortschritte gemacht haben. Dieses alles kannst du doch jedoch nur dann tun, wenn du eine Beziehung zu einem Menschen aufgebaut hast, sie – wie gesagt – das Gefühl haben, dass du sie magst. Wenn dieses fehlt, funktioniert es nicht. Denn dann bewerten Menschen jede Art von Kritik als Affront und gehen sofort in eine negative Abwehrhaltung.“

Die Bedeutung der Konfrontation als einer wichtigen Beratungsstrategie unterstreicht auch Frank Nestmann in Anlehnung an Reiner Bastine, um bei Klienten Vermeidungsverhalten zu verhindern bzw. zu durchbrechen, Diskrepanzen aufzugreifen und Probleme direkt anzusprechen (vgl. Nestmann 2007e, S. 785).

Der Einsatz von konfrontativen Interventionen ist immer in einem größeren Rahmen zu sehen, den Harald Ansen wie folgt beschreibt:

„Die Gratwanderung zwischen Nähe und Distanz, zwischen Sich-Einlassen und Grenzen-Setzen ist für die sozialpädagogische Arbeit, in der Menschen in ihrer Entwicklung und in der Bewältigung von Problemen Hilfe erhalten, eine wesentliche methodische Frage.“

So könnten, so Ansen weiter, Klienten nur in einem ausgewogenen Verhältnis von Nähe und Distanz eine verlässliche Beziehungserfahrung machen und zu einem selbstständigen Handeln motiviert werden (vgl. Ansen 2009a, S. 368 f.).

Im heutigen Beratungsalltag kann der in der Fachliteratur als so wichtig bzw. zentral erachtete Beziehungsaspekt durch eine Reihe verschiedenster Faktoren erschwert oder aber verhindert werden.

Zum einen wirkt sich nach Erfahrung der Befragten der zunehmende Ökonomisierungsdruck negativ auf die Beziehungsarbeit aus. So weist einer von ihnen darauf hin, dass man früher die Menschen noch genau dort abholen konnte, wo sie waren. In seinem Bereich bedeutete dies folgendes:

„So haben wir zum Beispiel Menschen, die in handwerklichen Beschäftigungsprojekten tätig waren, auf ihrer Baustelle besucht, haben das Beratungsgespräch auf dem Farbeimer sitzend in der zu renovierenden Wohnung geführt. Oder haben uns mit ihnen auf die Parkbank gesetzt, wenn sie im Garten- und Landschaftsbau gearbeitet haben. [...] Heute bestellst du sie in ein Büro, zwingst sie aus ihrem Alltag in eine für sie völlig fremde Situation, der Schreibtisch ist dazwischen usw. Dies erschwert natürlich den Aufbau einer Beziehung.“

Darüber hinaus würden die immer knapper werdenden finanziellen Ressourcen auch in anderer Hinsicht den Beziehungsaufbau zu den Klienten erschweren, wie der eben zitierte Befragte außerdem hervorhebt:

„Vor zehn Jahren hatten wir noch die Möglichkeit, mit unseren Klienten gemeinsame Freizeitaktivitäten wie Paddeltouren, Tag an der Ostsee etc. zu starten. Dies erwies sich für den Beziehungsaufbau oft als sehr hilfreich, weil man mit den Leuten in einem ganz anderen Rahmen ins Gespräch kommen

konnte. Heute ist das leider nicht mehr möglich, weil die Gelder hierfür restlos gestrichen wurden, was ich sehr schade finde."

Ein weiteres Hindernis bei dem Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung können die schlechten Vorerfahrungen von Klienten darstellen. So haben die an anderer Stelle bereits angeführten Hartz- Reformen im Bereich der Arbeitslosenberatung unter anderem dazu geführt, dass Beratungsinhalte, die persönliche Ressourcen von Klienten thematisieren, vermehrt in den Hintergrund geraten. Stattdessen muss sich der gesamte Beratungsprozess Managementmechanismen unterwerfen, d.h. standardisierten Arbeitsabläufen und Zielsetzungen folgen wie z.B. der schnellen Integration in den Arbeitsmarkt oder der Verhängung von Sanktionen im Falle von als unzureichend bewerteter Mitwirkung vonseiten der Klienten (vgl. Albert 2006, S. 96).

Diese rational orientierte Ausrichtung der Beziehungsgestaltung kann dazu führen, dass Klienten neuen Beratungsangeboten gegenüber sehr skeptisch sind, da sie befürchten, auch hier wieder nur „ausgehört“, stigmatisiert und sanktioniert zu werden. Diese Angst bringt es dann unmittelbar mit sich, dass Klienten mit einer sehr kritischen Haltung in neue Beratungssituationen gehen, was der „neue“ Berater deutlich zu spüren bekommt, wie ein befragter Arbeitslosenberater zum Ausdruck bringt:

„Klienten haben, wenn du mit ihnen ressourcenorientiert arbeiten willst, oft eine sehr starke Mauer aufgebaut. Und ich habe gerade in meinen letzten Berufsjahren immer deutlicher gemerkt, dass es sehr viel länger braucht, diese Mauern einzureißen, der Aufbau von Beziehungen verlangt schon sehr viel mehr Zeit und Geduld.“

Ähnliche Erfahrungen sammelte auch eine Sozialpädagogin in ihrer Arbeit mit Schulverweigern und deren Angehörigen. Wenn diese in ihr Projekt kommen, seien sie oft sehr misstrauisch, da sie fürchteten, genauso wie beim Jugendamt nur beobachtet, kontrolliert und sanktioniert zu werden. In solchen Fällen sei es umso wichtiger, diese Ängste zu zerstreuen, indem auf die Freiwilligkeit der Teilnahme an dem Beratungsangebot verwiesen bzw. deutlich gemacht werde, dass man sich von sozialarbeiterischer Seite als Anwalt der Familien verstehe.

Auf dieser Basis gelinge es meist besser, Familien für eine Zusammenarbeit zu gewinnen.

Zum anderen können sich aber auch schlechte Vorerfahrungen mit Klienten aufseiten der Berater negativ auf die Gestaltung eines produktiven Arbeitsbündnisses auswirken. So ging eine Befragte, die als Sozialpädagogin auf einer Borderline-Station tätig ist, so weit, ihre Klienten, d.h. an Borderline erkrankte Menschen, in verschiedene Klassen einzuteilen:

„Die erste Kategorie besteht aus Menschen, die etwas verändern wollen, die die Therapie annehmen, sich offen für Angebote zeigen. Sie sind sowohl therapiewillig als auch –fähig, was allerdings auf die zweite und dritte Kategorie überhaupt nicht zutrifft. Diese Patientengruppen zeigen sehr oft massives selbstverletzendes Verhalten, sind oft nicht in der Lage, eine Therapie wirklich durch- bzw. auszuhalten. [...] Sie verhalten sich oft sehr fordernd und manipulativ, agieren ständig. Man könnte vereinfacht sagen, dass diese Menschen sich äußerst widersprüchlich verhalten. Auf der einen Seite suchen sie permanent die Aufmerksamkeit von Professionellen, sind gewissermaßen therapiesüchtig. Auf der anderen Seite wollen sie gar nicht therapiert werden bzw. etwas verändern.“

Dieses Zitat lässt vermuten, dass die vielen Negativerfahrungen, die die interviewte Sozialpädagogin im Laufe der Zeit mit Erkrankten der zweiten und dritten „Kategorie“ gesammelt hat, ihr eigenes Beziehungsverhalten nachhaltig beeinflussen. So ist davon auszugehen, dass es in ihrem Falle passieren kann, dass sie neuen Patienten gegenüber die nötige professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz nicht findet, sondern diesen von Anfang an mit einer großen Reserviertheit begegnet, was sich schlussendlich als zusätzliches Hindernis beim Aufbau einer Beziehung mit dieser ganz besonderen Klientel erweisen kann.

Einen anderen Aspekt beleuchtet eine Befragte aus dem Bereich der Schulsozialarbeit. Sie verweist darauf, dass der zunehmende Zwang zur Dokumentation bzw. Evaluation unweigerlich dazu führe, dass man eine immer stärkere institutionsbezogene Haltung einnehme, d.h. in erster Linie darauf achte, was die Geldgeber wollten, die Bedürfnisse der Klienten aber immer weiter in den Hintergrund rückten. Dieses wolle sie jedoch nicht als generellen Einwand gegen Evaluation verstanden wissen. Allerdings verstärke sich bei ihr

immer mehr der Eindruck, dass die von den Auftraggebern vorgegebenen Evaluationsbögen nur noch in starrer bürokratischer Weise Dinge abfragen, die man im praktischen Arbeitsalltag gar nicht genau erfassen und messen könne. Dieses mache sie manchmal regelrecht wütend, weil ihr die Zeit, die sie für solche Rechtfertigungen aufwenden müsse, für die praktische Arbeit mit den Klienten fehle:

„Und man kommt einfach auch in diesen Rechtfertigungsdruck, dass man das Gefühl hat, man kann jeden Moment etwas falsch machen. Dass man im Grunde schon manchmal denkt, man arbeitet nicht mehr für die Klienten, sondern nur noch für die Auftraggeber. Und das finde ich eben beängstigend, weil man sich immer mehr von den Bedürfnissen der Klienten entfernt.“

Zusammengefasst ergab die Auswertung der mit den Praktikern geführten Interviews folgende thematische Schwerpunkte. Über allem steht, dass die Gestaltung bzw. Strukturierung von Beratungsprozessen sich nicht auf Methoden und theoretische Konzepte stützt, sondern eher intuitiv geschieht. Alle Befragten zeigten sich jedoch einig, dass der Beziehungsaufbau das zentrale Element für eine erfolgreiche Beratung darstellt. Leider wirken dem – nach Einschätzung einiger Befragter – die aktuellen Rahmenbedingungen (fehlende finanzielle Mittel, hohe Fallzahlen, großer Dokumentationsaufwand) entgegen.

5.3.3 Die Sicht von Experten

Den Ausgangspunkt für die Befragung der Experten bildete ein Artikel von Jürgen Mangold aus den 80er Jahren mit dem Titel „Immer mehr neue Methoden werden uns nicht weiterhelfen“. Hierin kritisiert der Autor die zunehmende Kolonialisierung Sozialer Arbeit und damit auch Sozialer Beratung durch psychologische bzw. psychotherapeutische Konzepte. Er stellt besonders die Entwicklung infrage, dass immer mehr Sozialarbeiter bestrebt seien, Status und berufliche Identität zu gewinnen, indem sie „therapeutische Sozialarbeit“ betrieben, d.h. sich eng am Methodenrepertoire therapeutischer Ansätze orientierten (vgl. Mangold 1981, S 52f.). Zur selben Zeit warnt auch Frank

Nestmann davor, sozialpädagogische Beratung nur in einer abgespeckten Form von Therapie zu betreiben und diese dann unter dem Signum einer eigenständigen Sozialen Beratung anzubieten (vgl. Galuske 2005, S. 171). Für uns ergab sich hieraus die erste wichtige Forschungsfrage, nämlich inwieweit aus Expertensicht die vor über 20 Jahren von Mangold beklagte Dominanz psychologischer Methoden auch heute noch die theoretische bzw. konzeptionelle Ausrichtung von Sozialer Beratung prägt. Wolf Crefeld hebt in seiner Antwort auf diese Frage hervor, dass die Nachwirkungen der „Therapeutisierung“ Sozialer Arbeit bzw. Sozialer Beratung bis heute spürbar sind. Es sei daher an der Zeit, dass die Sozialarbeitswissenschaft entsprechendes Erfahrungswissen aus den verschiedenen Bereichen Sozialer Arbeit intensiv auswerte und konzeptionell weiterentwickle. Hierzu bedürfe es einerseits vieler guter Abschlussarbeiten bzw. Dissertationen. Ferner müsse in den Curricula bestehender Studiengänge diese Thematik stärker berücksichtigt werden. Insgesamt sieht Crefeld hier noch großen Nachholbedarf für die Sozialarbeitswissenschaft, der sich aus den Versäumnissen der Vergangenheit ergibt:

„Die Sozialarbeitswissenschaft hat zwischen 1970 und 1990 im deutschen Sprachraum am Boden gelegen. Die Kunst qualifizierter psychosozialer Beratung wurde in dieser Zeit ‚mies gemacht‘ und aus der Fachdiskussion gestrichen, wie W. R. Wendt 1988 zutreffend formuliert hat. In dieser Zeit erfolgte die wissenschaftliche Befassung mit der psychosozialen Beratung weitgehend nur durch klinische Psychologen.“

Eine ähnliche Position vertritt Ursel Sickendiek, die ebenfalls betont, dass der Vorwurf der Psychologisierung von Sozialer Beratung immer noch aktuell sei. Dieses hänge maßgeblich mit der Form der Ausbildung an den Fachhochschulen zusammen, deren Curricula zum Teil noch zu stark an den Bezugswissenschaften orientiert seien. Vor allem werde zu wenig geprüft, inwieweit psychologische Konzepte der Alltagsnähe von Sozialer Arbeit genügen würden. Vergleichbare Mängel bei der akademischen Ausbildung von Sozialarbeitern sah Jürgen Mangold bereits fast 30 Jahre zuvor, wie das folgende Zitat eindrucksvoll belegt.

„Es zeigt sich immer mehr, daß die zu Professoren berufenen Fachwissenschaftler anderer Disziplinen an Fachhochschulen [Sozialer Arbeit; M. V.–M., M.H.] Fachwissenschaftler ihres Gebietes bleiben und bleiben wollen. Eine Hinwendung ‚Professor für Sozialarbeit‘ zu werden [...] ist nicht vorgesehen und kommt zum Nachteil der Ausbildung und des Berufsstandes und somit den Wünschen der Fachwissenschaftler [der Bezugswissenschaften; M. V.–M., M.H.] entgegen.“ (Mangold 1981, S. 52)

So kommt Mangold 1981 zu dem drastischen Schluss, dass die Soziale Arbeit in Theorie und Praxis weitgehend von außen bestimmt werde. Andere Disziplinen – allen voran die Psychologie – hätten sich ihr angenommen wie die Imperialisten der Entwicklungsländer (vgl. Mangold 1981, S. 52).

Einer Vereinnahmung der Sozialen Beratung durch die Bezugswissenschaften stehen auch Wolf Crefeld und Manfred Neuffer sehr kritisch gegenüber. So fordert Manfred Neuffer eine klare Trennung von Sozialer Beratung und Therapie. Es müsse immer der Anspruch bestehen, eigenständige Konzepte zu entwickeln. Inwieweit hierbei auf bestehende psychologische Ansätze zurückgegriffen werden könne, sollte genau abgewogen und dem Berufsalltag entsprechend angepasst werden:

„Ein Sozialarbeiter käme sehr ins Schwitzen, wenn er in seinem Arbeitsalltag nur das zirkuläre Fragen [aus der systemischen Therapie; M. V.–M., M.H.] anwenden wollte. Damit kommt er vermutlich nicht weiter. Man muss immer gucken, was für die Soziale Arbeit passt und was nicht.“

Wolf Crefeld argumentiert in demselben Sinne, wenn er darauf hinweist, dass psychologische Theorien zwar wichtig für Beratungskonzepte seien, ihre alleinige Rezeption jedoch niemals ausreiche. So gebe es viele Arbeitsfelder Sozialer Arbeit, mit denen sich Psychologen kaum oder gar nicht befasst hätten. Außerdem würden therapeutische Konzepte kaum die Komplexität von Problemlagen bzw. den sozialen Kontext, d.h. die darin vorhandenen Ressourcen und Probleme, von Klienten berücksichtigen.

Insgesamt unterstreichen die von uns befragten Experten einhellig das sogenannte Natürlichkeitsprinzip der Sozialen Arbeit, das bereits 1991 von Peter Lüssi in die fachwissenschaftliche Diskussion eingeführt wurde. Schon damals

plädierte Lüssi für einen freien, natürlichen Umgang mit Beratungsklienten und warnte vor einer technokratischen Übertragung therapeutischer Settings auf den Beratungsalltag (vgl. Lüssi 1991, S. 396).

Das eben beschriebene Fehlen einer eigenständigen Beratungsforschung für die Soziale Arbeit über mehrere Jahrzehnte hinweg prägt nach Meinung der von uns interviewten Experten auch die aktuelle Diskussion über Methoden der Sozialen Beratung.

So weist Wolf Crefeld darauf hin, dass er es grundsätzlich für unsinnig halte, eine Vielzahl verschiedener Beratungskonzepte nebeneinander zu pflegen, wie es gegenwärtig passiere. Psychosoziale Beratung müsse eine einheitliche praktische und theoretische Basis haben, was allerdings nicht ausschließe, dass je nach Beratungsauftrag und jeweiliger Fallkonstellation die Vorgehensweise modifiziert werde. Der Zersplitterung der Beratungslandschaft würden vor allem die Konzepte von Manfred Neuffer und Peter Pantucek entgegenwirken, die für sich nicht in Anspruch nehmen, etwas völlig Neues darzustellen, sondern an klassisches sozialarbeitswissenschaftliches Wissen (Mary Richmond etc.) anknüpfen.

Manfred Neuffer selbst erachtet das Nebeneinander unterschiedlicher Beratungskonzepte in der Sozialen Arbeit nicht als so problematisch. Vielmehr sei es seiner Ansicht nach wichtig, bestimmte Konzepte herauszustellen, die dem besonderen ganzheitlichen Anspruch Sozialer Arbeit gerecht würden. Hierzu zählt er einmal das Konzept der klientenzentrierten Beratung sowie seines Ablegers, des *Engaging*, einer spezifischen Form des Ursprungskonzeptes, das von Mechthild Seithe entwickelt wurde (vgl. 3.1), die systemische Beratung (vgl. 3.2), das *Life Model* von Germain & Gitterman (vgl. 3.4), die lebensweltorientierte Beratung von Hans Thiersch (vgl. 3.5.1) sowie das Beratungskonzept von Harald Ansen (vgl. 3.5.2). Letztgenanntes stellt für ihn den ersten eigenständigen Ansatz eines Sozialarbeitswissenschaftlers dar, der das Wesentliche erfasst und zusammengefasst habe, was heute in der Praxis passiere:

„Das ist ein wichtiger Punkt bei Harald Ansen, dass Beratung eben nicht nur auf der Beziehungsebene stattfindet, sondern auch noch andere Aspekte eine wichtige Rolle spielen wie beispielsweise die Organisation von materiellen Hilfen.“

Ursel Sickendiek erwähnt ergänzend den ressourcenorientierten Ansatz von Frank Nestmann (vgl. 3.3), der die Stärken, Potenziale und Ressourcen von Klienten besonders in den Mittelpunkt stelle.

Sie merkt jedoch kritisch an, dass es grundsätzlich sehr schwer zu beurteilen sei, welche Konzepte sich in der Praxis als besonders wirkungsvoll erwiesen hätten, da es diesbezüglich an Evaluation fehle. Dieses Manko sieht auch Manfred Neuffer, der darauf hinweist, dass kaum fachlich qualifizierte Wirksamkeitsstudien vorliegen würden. Hier scheint für die Zukunft noch großer Forschungsbedarf zu bestehen.

Zu der von uns als besonders wichtig erachteten Forschungsfrage, inwieweit auf dem Gebiet der Sozialen Beratung der Theorie-Praxis-Transfer funktioniert, äußerten sich die Experten wie folgt:

Grundsätzlich sehen sowohl Manfred Neuffer als auch Ursel Sickendiek den Austausch zwischen Theorie und Praxis als sehr bedeutend an.

So betont Manfred Neuffer, dass er für die Bildung von Beratungskonzepten Erfahrungswissen von Praktikern für elementar halte. Allerdings müsse es sich um reflektiertes Wissen handeln, es dürfe nicht nur aus dem Bauch kommen – eine Einschätzung, die auch Ursel Sickendiek teilt, wenn sie hervorhebt, dass Beratung, die nur auf Intuition basiert, nicht den Anforderungen an professionelle Beratung entspreche, sondern vielmehr mit einer Beratung unter Freunden gleichzusetzen sei.

Beide Positionen machen deutlich, dass die Berücksichtigung von Erfahrungswissen aus der Praxis ihren Stellenwert hat. Kontakt zur Praxis besteht nach Manfred Neuffer besonders dort, wo Vertreter aus dem (Fach-) Hochschulbereich Praxisberatung durchführen oder aber Fort- und Weiterbildungen organisieren würden. Grundsätzlich sei die Zusammenarbeit

jedoch noch erheblich ausbaufähig, so wäre es z.B. wünschenswert, wenn zu den Fort- und Weiterbildungen nicht nur die Sozialarbeiter kommen würden, die in der Praxis sowieso schon gut arbeiteten und sich noch weiter verbessern wollten, sondern auch diejenigen, die sich in der Vergangenheit eher als fortbildungsresistent erwiesen hätten.

Ein weiteres Problem sieht Neuffer in der oft nicht ausreichenden Auseinandersetzung mit theoretischen Konzepten durch die Praktiker:

„Viele Praktiker sagen zwar, dass sie lebensweltorientiert arbeiten würden, aber wenn man dann nachfragt, können sie oft nicht sagen, was damit genau gemeint ist.“

Somit fordert er die Praktiker auf, sich dezidiert mit den theoretischen Konzepten auseinanderzusetzen, diese also nicht nur zu lesen, sondern stets zu versuchen, direkte Bezüge zum Berufsalltag herzustellen, d.h. sich zu fragen, wie man die Theorie für die konkrete Praxis nutzen könne.

Dahinter steckt jedoch keine einseitige Kritik an dem Verhalten der professionellen Berater. Ähnlich wie Michael Galuske, der die aktuellen Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit verstärkt durch Effizienzkult, Sparzwang und Trägerwettbewerb geprägt und hierdurch die professionelle Autonomie bzw. die beruflichen Konturen Sozialer Arbeit gefährdet sieht (vgl. Galuske 2007, S. 22ff.), weisen auch die Befragten auf negative Auswirkungen der Ökonomisierungswelle im Sozialen Bereich hin. So räumt Manfred Neuffer beispielsweise ein, dass der zunehmende Ökonomisierungsdruck in der Sozialen Arbeit zur Folge habe, dass Fortbildungen für Sozialarbeiter seiner Erfahrung nach momentan erheblich schlechter besucht seien als in den Vorjahren. Dies liege zum einen daran, dass die Arbeitgeber immer weniger Mittel zur Verfügung hätten, um ihren Mitarbeitern Weiterbildungen zu finanzieren. Aber auch die Sozialarbeiter selbst würden über immer geringere Spielräume verfügen, um solche Angebote wahrnehmen zu können.

Außerdem hält Neuffer den Praktikern folgendes zugute:

„Hinzu kommt, dass der Arbeitsalltag oft so verdichtet wurde, dass ich von Sozialarbeitern nicht unbedingt erwarten kann, dass sie ihre knappe Freizeit noch in Fortbildungen, Vorträge oder die Lektüre von Fachliteratur investieren. Die haben dann auch irgendwann die Schnauze voll und möchten am Wochenende etwas anderes machen, als sich mit Sozialer Arbeit zu beschäftigen.“

Ursel Sickendiek schätzt die Rahmenbedingungen für den Theorie-Praxis-Transfer ähnlich ein. Aber sie weist auch darauf hin, dass oftmals vonseiten der Praktiker noch eine zu geringe Bereitschaft bestehe, sich mit der wissenschaftlichen Literatur auseinanderzusetzen.

Auf die Frage, ob dies zum Teil der Komplexität und der oft hochwissenschaftlichen sprachlichen Darstellung der theoretischen Konzepte geschuldet sei, reagierten sowohl Ursel Sickendiek als auch Manfred Neuffer teilweise zustimmend. Trotzdem stellen sie heraus, dass nach ihrer Einschätzung in der Praxis teilweise immer noch ein großer Widerstand vorherrsche, sich mit Wissenschaftssprache zu beschäftigen, wie die folgende Aussage von Manfred Neuffer deutlich macht:

„Ich kann nicht ohne Weiteres Wissenschaftssprache vereinfachen. Man könnte sicherlich bemängeln, dass manchmal zu verklausuliert geschrieben wird, aber man kann sicherlich nicht ein wissenschaftliches Konzept vollständig in Alltagssprache übersetzen. Das geht einfach nicht. Und da, finde ich, muss man in der Praxis auch erkennen, dass es einfach notwendig ist, sich mit einer Wissenschaftssprache auseinanderzusetzen.“

Insgesamt vermittelt unsere Expertenbefragung den Eindruck, dass man sich innerhalb der Sozialarbeitswissenschaft noch nicht auf ein einheitliches methodisches Profil von Sozialer Beratung verständigen konnte. So wird das Nebeneinander von verschiedenen Beratungskonzepten einerseits sehr kritisch gesehen, andererseits aber auch positiv gewürdigt. Einigkeit herrscht hingegen darüber, dass die Soziale Beratung methodisch auch heute noch unter der „Therapeutisierungswelle“ der 70er und 80er Jahre leidet. Hierin sehen die

Befragten einhellig einen Grund dafür, dass sie sich immer noch keinen wirklich unabhängigen Status erarbeiten konnte.

Übereinstimmung besteht ferner darin, dass der Austausch zwischen Theorie und Praxis als durchaus verbesserungswürdig angesehen wird. Hierfür machen die Befragten einerseits die sich verschlechternden Rahmenbedingungen (weniger Geld und Zeit für Fortbildungen etc.), daneben aber auch die noch immer als zu gering eingeschätzte Bereitschaft von Praktikern verantwortlich, sich eingehend theoretischen Beratungskonzepten zu widmen sowie diese konkret praktisch anwenden zu wollen.

5.3.4 Exkurs: Die Sicht von Studierenden der Sozialen Arbeit

Nach der Analyse der Aussagen unserer Primärzielgruppen sollen nun noch zur Abrundung der Thematik die Ergebnisse einer kleinen Zusatzerhebung vorgestellt werden, die von uns explizit als Exkurs angesehen wird. Es erschien uns zusätzlich interessant, auch die Sicht von Studierenden Sozialer Arbeit zweier unterschiedlicher Fachhochschulen bzw. Universitäten aus dem norddeutschen Raum zu untersuchen, die als Studienschwerpunkt Beratung gewählt hatten. In Form von schriftlichen Interviews wollten wir exemplarisch herausfinden, wie diese die Vermittlung methodischer Kompetenzen im Rahmen der Hochschulausbildung einschätzen.

Dieses geschah anhand eines kleinen Interviewleitfadens, der die folgenden Aspekte thematisiert:

- Inwieweit wurde methodisches Wissen (Arbeitsformen) im Studium grundlegend vermittelt?
- Welche Schwerpunkte wurden dabei gesetzt?
- Wann wurde dieses Wissen vermittelt?

- Inwiefern fühltest du dich theoretisch methodisch ausreichend auf dein Praktikum vorbereitet?
- Inwieweit wurde während des Praktikums methodisches Wissen vermittelt bzw. darüber reflektiert?
- Inwiefern fand dies in den das Praktikum begleitenden Seminaren statt?
- Inwieweit fühlst du dich in methodischer Hinsicht durch das Studium gut aufgestellt bzw. findest du, dass darüber hinaus in diesem Bereich Fort- bzw. Weiterbildung notwendig ist?
- Inwiefern bist du der Meinung, dass methodisches Wissen Beratungsprozesse wirksamer macht bzw. klientengerechter gestaltet?

Die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Interviews erfolgte nach den oben bereits ausführlich dargestellten Kriterien eines qualitativen Forschungsdesigns (vgl. Abschnitt 5.2.) Auffällig hierbei war, dass die befragten Studierenden im Vorfeld ein großes Interesse an unserem Forschungsvorhaben zeigten. So bekamen wir auf unsere Anfragen insgesamt eine gute Resonanz: Von neun potenziellen Interviewpartnern antworteten sechs, wobei fünf an einer Fachhochschule bzw. eine an einer Universität Soziale Arbeit studieren bzw. studiert haben.

Fast alle beantworteten die Fragen sehr ausführlich, worin unserer Ansicht nach ebenfalls zum Ausdruck kommt, dass das Thema der methodischen Ausbildung von Sozialarbeitern immer noch sehr aktuell zu sein scheint.

Insgesamt ergab sich ein recht einheitliches Bild hinsichtlich der persönlichen Bewertung des Studiengangs Soziale Arbeit unter der methodischen Prämisse, d.h. bezüglich der Vermittlung von methodischem Wissen im Studienschwerpunkt Beratung / Case Management.

Zwar bestätigten alle Befragten, dass theoretisch-methodische Elemente zum Inhalt ihres Studiums gehört hätten, aber dies sei insgesamt nicht ausreichend geschehen. So bemängelte eine Interviewpartnerin, dass im Grundstudium – teilweise auf eine recht diffuse Art und Weise – im Schnelldurchlauf die grundlegenden Methoden vorgestellt worden seien. Dadurch sei es ihr nicht gelungen, sich wirklich tiefgehend mit methodischen Fragestellungen auseinanderzusetzen. Vielmehr habe sie irgendwann den Überblick verloren und sich daher zum Ende des Studiums hin nur auf die für das Examen relevanten Bereiche konzentriert, die allerdings gut und ausführlich vermittelt worden seien.

Eine andere Befragte, die aus persönlichen Gründen ihr Studium (angestrebter Abschluss: Diplom) strecken musste, kritisierte, dass durch die Umstellung der Studiengänge vom Diplom auf den Bachelor die Qualität ihres Diplomstudienganges erheblich abgenommen habe. Dieses sei einhergegangen mit einem mangelhaften Angebot an Seminaren, die sich mit methodischem Rüstzeug beschäftigen. Im Grundstudium sei ein knapper Überblick über vorhandene Methoden gegeben worden, allerdings habe sie im gesamten Studium keinen roten Faden entdecken können.

Andere Studierende hoben hervor, dass aus der Vermittlung des Lehrstoffes nicht unbedingt hervorgegangen sei, welche Methodik die Arbeit in unterschiedlichen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit erfordere. Folglich seien die Studierenden selbst aufgefordert gewesen, sich in Eigeninitiative bzw. Eigenarbeit die erforderlichen Kenntnisse anzueignen.

Vor diesem Hintergrund stellte das hochschulgelenkte Praktikum für alle Befragten eine große Herausforderung dar: Sie fühlten sich in der Regel methodisch durch das bisherige Studium nur unzureichend auf die Anforderungen der Praxis vorbereitet, d.h., sie mussten zum Teil auf persönliche Erfahrungen bzw. Vorkenntnisse aus früherer beruflicher Tätigkeit zurückgreifen, wie mehrere Studierende betonten.

Auch im Praktikum selbst stand methodisches Wissen oft nicht im Fokus. Eine Befragte brachte dies wie folgt auf den Punkt:

„In meinem Fall habe ich zwar viel mit meinem Anleiter reflektiert und besprochen – aber nicht über methodisches Wissen. Das war für die Arbeit nicht unbedingt ausschlaggebend und für meinen Anleiter auch nicht weiter wichtig.“

Diese Aussage scheint unsere Auffassung zu bestätigen, dass in der Praxis wenig theoretisch-methodisch gearbeitet wird, wie schon die Auswertung unserer Interviews mit den Praktikern zeigte (vgl. Abschnitt 5.3.2).

Unterschiedlich wurden die das Praktikum begleitenden Lehrveranstaltungen an der jeweiligen Hochschule eingeschätzt. Drei Befragte empfanden die dortige Reflexion über Methoden (z.B. praktische Übungen wie kollegiale Beratung, konkretes Erstellen von Problem- und Ressourcenanalysen sowie die theoretische Auseinandersetzung mit Methoden anhand von Fachliteratur) als sehr positiv.

Andere Studierende bemängelten hingegen, dass in den praktikumsbegleitenden Seminaren eher „unwichtigere Themen“ im Mittelpunkt gestanden hätten, die nicht unbedingt auf methodisches Vorgehen in der Praxis bezogen gewesen seien. Eine Befragte wies sogar daraufhin, dass es während ihres Praktikums gar kein begleitendes Seminarangebot gegeben habe, da an ihrer Hochschule der Fortbestand des Studienganges Sozialpädagogik infrage stehe.

Hinsichtlich ihrer künftigen beruflichen Tätigkeit sind fast alle Befragten einheilig der Meinung, dass durch die Hochschulausbildung eine Basis für methodisches Handeln gelegt worden sei, um später selbst Beratungsprozesse gestalten und strukturieren zu können. Allerdings sei nach Ansicht nahezu aller Studierenden Fort- und Weiterbildung unerlässlich, um in der Praxis reflektierter vorgehen und das eigene Beraterverhalten für alle Beteiligten (Klienten, Kollegen, Institutionen, Geldgeber etc.) nachvollziehbar machen zu können. Wie

wichtig methodisches Wissen eingestuft wird, verdeutlicht das folgende Zitat einer angehenden Sozialarbeiterin:

„Das Studium verschafft meiner Meinung nach einen methodischen Überblick. Das Setzen eines Schwerpunktes erfolgt dagegen wohl eher nach dem Studium. Grundsätzlich bin ich der Meinung, dass es mir nach Abschluss der Ausbildung an Handlungs- und Fachwissen noch fehlen wird, eine Spezialisierung durch Fort- und Weiterbildung insofern wichtig ist, um professionell arbeiten zu können.“

In diesem Zusammenhang betonten zwei andere Interviewpartnerinnen ferner, dass das Einüben konkreter Gesprächsführungstechniken während der Hochschulausbildung eindeutig zu kurz gekommen bzw. im Lehrplan nicht präsent genug gewesen sei.

Diese Kritik bestätigt auch der Sozialwissenschaftler Albert Mühlum, der fordert, dass in der Hochschulausbildung von Sozialarbeitern Gesprächsführungskompetenzen bzw. Beratungstechniken eine viel größere Rolle spielen müssten, da diese zum Kerngeschäft Sozialer Arbeit gehören würden. Ihre Vernachlässigung sowie die fehlenden angeleiteten Übungsmöglichkeiten würden dazu führen, dass die Beratungskompetenz von Sozialarbeitern in der Fachöffentlichkeit unklar bleibe. Um dieses Manko zu beheben und dem Bild des Sozialarbeiters nach außen einen höheren Stellenwert zu verschaffen, seien qualifizierte Beratungskonzepte vonnöten, die gelehrt und gelernt werden müssten, mit nachprüfbaren Standards hinsichtlich Indikation, Vorgehensweise, Selbstreflektion und Wirkungsforschung (vgl. Mühlum 1999).

C. Wolfgang Müller hingegen hält einen solch hohen Anspruch an das Studium der Sozialen Arbeit für überzogen. Seiner Ansicht nach müsse die Grundausbildung vergleichsweise generalistisch gehalten werden. Die methodische Reifung von Sozialarbeitern erfolge in der Praxis:

„Für den souveränen Umgang mit Handlungsstrategien, Fertigkeiten (skills) und Techniken im Rahmen ausgeformter Methodenlehre ist eine kontinuierliche berufliche Praxis Voraussetzung, auf die sich das in der Weiterbildung vermittelte Aneignungstraining bezieht.“ (Müller 2006, S. 318).

Daher spricht sich Müller auch gegen Studienordnungen Sozialer Arbeit aus, die ein hochschulgeleitetes Praktikum integrieren, da hier die Gefahr bestehe, dass Hochschullehrer Studierende in didaktischer Hinsicht nicht so betreuen könnten, wie es in der konkreten Praxis grundsätzlich möglich sei. So bleibe immer ein Restrisiko, dass Lehrveranstaltungen, die Studierende bei ihrer Tätigkeit in der Praxis eigentlich unterstützen sollten, zu isolierten, abgehobenen Seminaren mutieren können, die nur noch exotisch, museal und letztendlich abschreckend wirkten (vgl. Müller 2006, S. 318).

Betrachtet man die Aussagen der von uns Befragten hinsichtlich der Positionen von Mühlum bzw. Müller, so lässt sich insgesamt feststellen, dass diese überwiegend für ein Studium der Sozialen Arbeit im Sinne von Mühlum plädieren, d.h. sie wünschen sich eine umfangreichere methodische Ausbildung. Lediglich eine Studierende weist daraufhin, dass dieses während ihres Studiums weitgehend geschehen sei.

Zum Vergleich sei an dieser Stelle noch auf eine Studie hingewiesen, in deren Rahmen Sozialarbeiter aus Baden-Württemberg, die in der Erziehungsberatung tätig sind, befragt wurden, inwieweit sie sich durch ihre Hochschulausbildung methodisch auf ihre praktische Tätigkeit vorbereitet fühlten. Diese wiesen mit großer Mehrheit daraufhin, dass das im Studium vermittelte theoretische Grundlagen- bzw. sozialpädagogische Handlungswissen für ihre spätere Beratungsarbeit bei Weitem nicht ausreichend gewesen sei. Sie hätten daher ihre Praxiskompetenz ständig durch Fort- und Weiterbildungen erweitern müssen, um dieses Vakuum zu füllen. Hieraus zogen die Befragten letztendlich den Schluss, dass im Studium zukünftig Beratungskompetenzen viel stärker berücksichtigt werden müssten als bisher (vgl. Kottler 2004, S. 86ff.).

Abschließend bleibt aus unserer Sicht festzuhalten, dass es sowohl für eine eher generalistische als auch für eine praxisorientierte Ausrichtung des Studiums der Sozialen Arbeit gute Argumente gibt. Für die generalistische Variante spricht sicherlich, dass man durch eine solche Vorgehensweise der Breite und Tiefe

Sozialer Arbeit besser gerecht wird, da Spezialisierungen in der Fort- und Weiterbildung stattfinden. Auf der anderen Seite ist sicherlich die Notwendigkeit einer stärker praxisorientierten, d.h. methodisch-handlungswissenschaftlich fundierten Ausbildung unbestreitbar, wie hier schon als ein wichtiges Ergebnis unserer eigenen Feldstudie vorweggenommen werden kann. So ergaben unsere Untersuchungen, dass im Laufe der beruflichen Tätigkeit der Bezug zur Hochschulausbildung immer weiter zurückzugehen scheint und Beratung irgendwann hauptsächlich auf der Grundlage von Erfahrungswissen bzw. „aus dem Bauch heraus“ erfolgt.

Ein Ausweg aus diesem Dilemma könnte unserer Meinung nach darin liegen, dass die Ausbildung an den Hochschulen künftig so gestaltet wird, dass sich eine Balance zwischen einem allgemeinen Einblick in die verschiedenen Handlungsfelder Sozialer Arbeit und der Vermittlung von konkreten Beratungsmethoden und Techniken ergibt.

6. Fazit

Bereits in den Anfängen der Sozialen Arbeit wurde die Forderung nach einer eigenständigen Methodik erhoben. Seitdem steht diese immer wieder auf der Agenda der Profession. Ziel unserer Arbeit war es u.a. zu prüfen, inwieweit dieser Anspruch in einem wichtigen Feld Sozialer Arbeit, nämlich der Beratung, eingelöst werden konnte.

Bei einer kurzen Betrachtung der bisherigen Geschichte der Beratung zeigte sich für uns sehr schnell, dass nicht zuletzt aufgrund der Perversion von Sozialer Arbeit im Nationalsozialismus nach 1945 eine eigenständige Methodenentwicklung innerhalb der Disziplin nur sehr zögerlich stattfand. Die Soziale Arbeit suchte in Deutschland nach ihrer Identität. Um das eigene methodische Vakuum zu füllen, griff sie in einem starken Maße auf Nachbardisziplinen, insbesondere die Psychologie, zurück.

Der Psychoboom der siebziger Jahre hatte zur Folge, dass Soziale Beratung bis Anfang der neunziger Jahre als solche immer unkenntlicher und diffuser wurde, was sich sehr negativ auf die Entwicklung eigener Beratungsansätze auswirkte. So fand nicht selten unter dem Deckmantel von Sozialer Beratung Therapie statt.

Dieses ist unserer Auffassung nach in der heutigen Beratungslandschaft zumindest teilweise immer noch spürbar, was auch unsere Interviews mit Betroffenen zeigen. Besonders in einem Fall wurde deutlich, dass sich das ursprünglich als Beratung angelegte Setting stark in Richtung einer Therapie wandelte. Die Betroffene, die eigentlich mit der zuständigen Sozialarbeiterin über eine berufliche Neuorientierung sprechen wollte, hob im Rückblick vor allem hervor, wie gut es ihr getan habe, sich im Laufe des Beratungsprozesses über das austauschen zu können, was sie psychisch bewegt habe. Eine solche Verfremdung von Sozialer Beratung ist sicherlich als problematisch anzusehen. Andererseits halten wir es nicht grundsätzlich für falsch, in die Soziale Beratung therapeutische Elemente zu integrieren, soweit hierbei der jeweilige Kontext beachtet wird.

Bezüglich der inhaltlichen Ausgestaltung von Sozialer Beratung ergab sich weiterhin, dass theoretische Konzepte, die die aktuelle Diskussion innerhalb der Sozialarbeitswissenschaft prägen, in der Praxis nur wenig bekannt sind und nur partiell bzw. bruchstückhaft angewendet werden, wie unsere Interviews mit Professionellen aus verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit nahe legen.

Hier wird unserer Meinung nach ein deutlicher Bruch zwischen Theorie und Praxis sichtbar, was sich besonders drastisch in der Aussage einer Befragten widerspiegelt, die darauf hinweist, dass sie in ihrem Beratungsalltag nur auf psychologische Bücher zurückgreifen würde, da sie sich von der Fachliteratur der Sozialen Arbeit einfach nicht angesprochen fühle.

Andere Befragte betonten zwar, dass sie sich auf wichtige Beratungskonzeptionen (Lebensweltorientierung etc.) stützen würden.

Allerdings zeigte sich schnell, dass ihr beraterisches Handeln nicht konsequent nach diesen Ansätzen gestaltet wurde bzw. wird.

So fanden wir letztendlich die Aussage des von uns ebenfalls interviewten Experten Manfred Neuffer bestätigt, dass Praktiker bestehende Beratungskonzepte oft nur schlagwortartig kennen und verwenden würden.

Die von ihm kritisierte Beratung nach Intuition bzw. „aus dem Bauch heraus“ prägt unserer Erfahrung nach in erheblichem Maße den heutigen Beratungsalltag. Dies bedeutet keinesfalls automatisch, dass schlecht bzw. an den Bedürfnissen der Klienten vorbei beraten wird. Allerdings ist ein solches Vorgehen nach streng wissenschaftlichen Kriterien insofern als unprofessionell anzusehen, als es sich, wie Ursel Sickendiek betont, nicht genügend von der „Beratung unter Freunden“ abgrenze.

Die von uns befragten Praktiker zeigten sich unserem Eindruck nach dieser Problematik jedoch nicht unbedingt bewusst. Bei allen wurde mehr oder minder stark deutlich, dass sie eine gewisse innere Distanz zu ihrem Hochschulstudium und damit zum theoretisch fundierten Methodenwissen entwickelt hatten. Eine solche Haltung fanden wir in dem folgenden Zitat des bekannten Pädagogen Janusz Korczak treffend beschrieben:

„Dank der Theorie weiß, dank der Praxis fühle ich. Die Theorie bereichert den Intellekt, die Praxis vertieft das Gefühl und schult den Willen.“ (Korczak zit. nach Lifton 1990, S. 169)

Der innere Abstand der praktisch Tätigen zur Theorie findet seinen Ausdruck unter anderem darin, dass das eigene Handeln vor allem durch Erfahrungswissen bestimmt und dominiert wird. Keinem der Interviewten schien an einer engen Verzahnung mit der Theorie besonders gelegen zu sein, Soziale Arbeit als eigenständige Handlungswissenschaft schien für sie eher ein Fremdwort zu sein.

Umgekehrt zeigte unsere kurze Zusatzbefragung von Studierenden der Sozialen Arbeit aber auch, dass diese sich in methodischer Hinsicht durch die

Hochschulausbildung nicht ausreichend auf die Erfordernisse der Praxis vorbereitet fühlten bzw. in ihrem hochschulgelinkten Praktikum oftmals erfahren mussten, dass es in der Praxis vielmehr um pragmatische Lösungen als um wissenschaftlich fundiertes Vorgehen geht.

Demnach scheint die von uns eingangs angeführte Forderung von Gerhard Süss, den Brückenbau zwischen Theorie und Praxis mittels des neuen Kompetenzprofils eines Wissenschaftspraktikers voranzutreiben, höchst aktuell, aber bislang nur rudimentär eingelöst zu sein. So sind nach unseren Erkenntnissen bestehende theoretische Konzepte vor allem in wissenschaftlichen Fachkreisen anerkannt, in der Praxis hingegen finden sie nur sehr geringen Niederschlag. Wünschenswert wäre, dass Praktiker ihr beraterisches Handeln an wissenschaftlichen Maßstäben ausrichten, aber auch unter der Prämisse von Qualitätssicherung und Klientenorientierung verstärkt evaluieren und hinterfragen.

Letzteres bestätigen auch die Ergebnisse unserer Klientenbefragungen. Wenn Betroffene ihre Beratungserfahrungen negativ einschätzten, hing dies zumeist damit zusammen, dass die Rolle des Beraters als zu wenig empathisch wahrgenommen wurde, d.h. die Betroffenen sich mit ihren Problemen allein gelassen fühlten. Damit wird unserer Auffassung nach noch einmal nachdrücklich die Notwendigkeit einer wissenschaftlich fundierten Evaluation von Beratungsprozessen – gerade im Sinne der Klientenorientierung – unterstrichen. Hierzu könnte ein nachhaltiges Zusammenwirken von Theorie und Praxis einen Beitrag leisten.

Damit dies in Zukunft vermehrt realisiert werden kann, bedarf es nicht nur der stärkeren Würdigung theoretischer Konzepte durch die Beratenden, sondern auch der Beachtung des Erfahrungswissens von Praktikern durch die Wissenschaft. Denn unsere kleine Feldstudie ergab, dass Methoden, die unseres Wissens nach nicht unbedingt im Fokus der Fachdiskussion stehen, sich im Beratungsalltag als sehr wertvoll erweisen können. Beispielsweise sei hier angeführt, was einer unserer Befragten über seine umfangreichen Erfahrungen

in der Arbeit mit langzeitarbeitslosen Menschen zu berichten hatte. Er wies darauf hin, dass Biografiearbeit für ihn ein sehr wirksames Mittel darstelle, um bei Klienten verschüttete Ressourcen erschließen zu können.

Für uns machten seine Ausführungen deutlich, als wie wichtig sich das Konzept der ressourcenorientierten Beratung nach Frank Nestmann gerade im Bereich der Beschäftigungsförderung erweisen kann, wenn es mit einfachen, praktisch gut realisierbaren Methoden wie z.B. der genannten Biografiearbeit verknüpft wird.

Allerdings wurde in diesem Zusammenhang auch deutlich, dass dies nur auf der Grundlage einer stabilen Arbeitsbeziehung zwischen Berater und Ratsuchendem funktionieren kann. Alle ausgewerteten Interviews mit Praktikern, aber auch mit Klienten machten deutlich, dass hierin der eigentliche Schlüssel für das Gelingen von Beratungsprozessen liegt. Nur auf der Basis eines gewachsenen Vertrauensverhältnisses ist es für Betroffene möglich, Belastendes anzusprechen bzw. auch Zumutungen vonseiten des Beraters auszuhalten. So berichteten Befragte aus ihrer Arbeit mit sogenannten schwer motivierbaren Klienten, dass im Beratungsprozess immer wieder auf die Methode der Konfrontation zurückgegriffen werden müsse, um Fortschritte zu erzielen. Allerdings laufe man Gefahr, den Klienten zu verlieren, wenn vorher nicht gezielt ein Vertrauensverhältnis geschaffen worden sei.

Die Ergebnisse unserer Untersuchung bestätigen somit nachdrücklich, dass Harald Ansen zuzustimmen ist, wenn er resümiert, dass der Beziehungsaufbau als eigenständige Hilfeform in der Sozialen Beratung anzusehen ist, sich der Aufbau einer Beziehung also nicht automatisch ergibt, sondern vonseiten des Beraters bestimmte Kompetenzen bzw. Interventionen erfordert.

Eine interviewte Sozialarbeiterin hob diesbezüglich hervor, dass sie im Laufe ihrer Tätigkeit im Rahmen eines Projektes für Schulverweigerer gelernt habe, dem Beziehungsaufbau ausreichend Zeit einräumen zu müssen. Ansonsten sei die eigentliche inhaltliche Arbeit gar nicht möglich.

Allerdings wird die Beziehungsarbeit unseren Erkenntnissen zufolge dadurch erschwert, dass in der Sozialen Arbeit der Ökonomisierungsdruck stetig zuzunehmen scheint. Dies führt dazu, dass Beratungsprozesse immer stärker betriebswirtschaftlichen Normen unterworfen und standardisiert werden.

Dieses gilt nicht nur für den Bereich der Arbeitslosenberatung, in dem die Hartz-Reformen Beratungsprozesse zuungunsten der Betroffenen beeinflusst haben, indem sie die individuellen Bedürfnisse der Klienten starren Zielvorgaben – schnelle Integration in den Arbeitsmarkt – unterordnen.

Auch in anderen Feldern, in denen Soziale Beratung stattfindet, führt das zunehmende Effektivitätsdenken im sozialen Sektor dazu, dass Sozialarbeiter sich gezwungen sehen, immer stärker im Sinne der Geldgeber zu agieren (Zwangsevaluationen, Zunahme des Dokumentationsaufwandes, ständiger Rechtfertigungsdruck) und dadurch die direkte Arbeit mit den Klienten zu vernachlässigen, was die für den Erfolg von Beratungsprozessen maßgeblich entscheidende Beziehung sehr stark belasten kann.

Daneben stehen Berater immer stärker vor der Herausforderung, mit Betroffenen in relativ kurzer Zeit ein produktives Arbeitsbündnis entwickeln zu müssen, die gerade aufgrund des Diktates von Effizienz und Effektivität sehr schlechte Beratungserfahrungen gemacht haben und neuen Beratungsangeboten daher sehr vorsichtig bis ablehnend gegenüberstehen.

So kann letztendlich ein Teufelskreislauf entstehen, den ein befragter Arbeitslosenberater wie folgt beschreibt: Man solle möglichst schnelle Erfolge mit den Betroffenen erzielen. Auf der anderen Seite werde aber nicht gesehen, dass gerade die propagierte Beratung im Schnelldurchlauf dieses verhindere, da man ohne Zeit und Behutsamkeit niemals die Menschen dort abholen könne, wo diese stünden, was für alle Beratungsprozesse elementar sei, wenn diese einen positiven Ausgang nehmen sollen.

Hieraus ergibt sich für uns die Schlussfolgerung, dass der berufsethische Anspruch Sozialer Arbeit, dem Menschlichen in der helfenden Beziehung Vorrang zu geben, energisch vertreten bzw. den Ökonomisierungsbestrebungen

entgegengehalten werden muss. Dieses dürfte sich in der Praxis oft als kompliziert erweisen und von den Sozialarbeitern sehr viel Selbstreflexion, Standfestigkeit und Durchhaltevermögen verlangen. Dieses macht aber unserer Ansicht nach gerade den besonderen Charakter von Sozialer Arbeit aus, wie es Alice Salomon bereits 1917 auf den Punkt brachte:

„Soziale Arbeit bleibt immer schwer. Sie ermöglicht kein bequemes Leben. Und wer nicht die richtige Gesinnung mitbringt, wird sich kaum darin wohlfühlen (Salomon 1917, S. 47)

Bibliografie

Albert, M. (2006): Soziale Arbeit im Wandel. Professionelle Identität zwischen Ökonomisierung und ethischer Verantwortung. Hamburg: VSA

Ansen, H. (2009a): *Beziehung als Methode in der Sozialen Arbeit. Ein Widerspruch in sich?* In: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete. Heft 10, S. 381–388

Ansen, H. (2009b): *Methodik der Sozialen Beratung*. In: Maier, K. (Hrsg.): Armut als Thema der Sozialen Arbeit. Bd. 2. Freiburg im Breisgau: FEL, S. 131–152

Ansen, H. (2008): *Soziale Beratung in der klinischen Sozialarbeit und ihr spezifischer Behandlungsbeitrag bei Krankheit*. In: Ortmann, K.H. & Röh, D. (Hrsg.): Klinische Sozialarbeit. Konzepte. Praxis. Perspektiven. Freiburg: Lambertus, S. 51–69

Ansen, H. (2006a): Soziale Beratung bei Armut. München: Reinhardt

Ansen, H. (2006b): *Am Scheideweg. Die Soziale Arbeit im Gesundheitswesen muss sich theoretisch und praktisch neu verorten*. In: Blätter für Wohlfahrtspflege 3/2006, S. 96–98

Atteslander, P. (1995): Methoden der empirischen Sozialforschung. 8. Auflage. Berlin; New York: de Gruyter

Barthelmess, M. (2005): Systemische Beratung. Eine Einführung für psychosoziale Berufe. 3. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Baum, M. (1927): Familienfürsorge. Eine Studie. Karlsruhe: S. Braun

Behr, M. (1987): *Carl R. Rogers und die Pädagogik*. In: Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie e.V. (Hrsg.): Rogers und die Pädagogik. Theorieanspruch und Anwendungsmöglichkeiten des personenzentrierten Ansatzes in der Pädagogik. Weinheim & München: Juventa, S. 141–165

Belardi, N. et al. (2007): Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. 5. Auflage. Weinheim; München: Juventa

Bohrke-Petrovic, S. & Göckler, R. (2005): *Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II*. In: Löcherbach, P., Klug, W., Remmel-Faßbender, R. & Wendt, W.R. (Hrsg.): Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit. 3. Auflage. München; Basel: Reinhardt, S. 109–131

Brunner, E.J. (2007): *Systemische Beratung*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 655-661

Brunner, E.J. (1990): *Von der Familientherapie zur systemischen Beratung*. In: Brunner, E.J. & Schönig, W. (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg: Lambertus, S. 87–99

Bullinger, H. & Nowak, J. (1998): Soziale Netzwerkarbeit: Eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau: Lambertus

Burnham, J.B. (1995): Systemische Familienberatung. Eine Lern- und Praxisanleitung für soziale Berufe. Weinheim & Basel: Beltz

Burmester, M. (2005): *Beratung als aktivierende Hilfe im Rahmen des SGB II*. In: Dahme, H.J. & Wohlfahrt, N. (Hrsg.): Aktivierende Soziale Arbeit. Theorie – Handlungsfelder – Praxis. Hohengehren: Schneider, S. 100–109

Cleppien, G. (2008): *Lebensweltorientierte Orientierung in Widersprüchen*. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich. 28. Jg., Nr. 2, S. 71-84

Crefeld, W. (2004): *Positionen und Perspektiven der Klinischen Sozialarbeit*. Vortrag gehalten am 19.06.2004 auf dem Symposium „Sozialtherapie im Dialog“ der Sektion Sozialtherapie des Deutschen Arbeitskreises für Gruppenpsychotherapie und Gruppendynamik in Frankfurt am Main ([http://www.klinische-sozialarbeit.de/Positionen und Perspektiven der Klinischen Sozialarbeit-Wolf Crefeld.pdf](http://www.klinische-sozialarbeit.de/Positionen%20und%20Perspektiven%20der%20Klinischen%20Sozialarbeit-Wolf%20Crefeld.pdf), Stand: 15.09.2009)

Engel, F. (2008): *Beratung*. In: Faulstich-Wieland, H. & Faulstich, P. (Hrsg.): Erziehungswissenschaft. Ein Grundkurs. Reinbek: Rowohlt, S. 195–215

Engel, F. & Nestmann, F. (1997): *Beratung: Lebenswelt, Netzwerk, Institutionen*. In: Krüger, H.H. & Rauschenbach, T. (Hrsg.): Einführung in die Arbeitsfelder der Erziehungswissenschaft. 2. Auflage. Opladen: Leske & Budrich, S. 177–188

Flick, U. (2007): *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. 2. Auflage. Reinbek: Rowohlt

Frommann, A. (1990): *Was ist Beratung? Was geschieht eigentlich in Beratungen? Beratung zwischen Kunst und Methode*. In: Brunner, E.J. & Schönig, W. (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 28–40

Frommann, A., Schramm, D. & Thiersch, H. (1976): *Sozialpädagogische Beratung*. In: Zeitschrift für Pädagogik. Jg. 22, S. 715–741

Galuske, M. (2007): *Nach dem Ende des sozialpädagogischen Jahrhunderts – Soziale Arbeit zwischen Aktivierung und Ökonomisierung*. In: Knopp, R. &

Münch, T. (Hrsg.): Zurück zur Armutspolizey?: Soziale Arbeit zwischen Hilfe und Kontrolle. Berlin: Frank & Thimme, S. 9–32

Galuske, M. (2005): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 6. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Galuske, M. (1998): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim & München: Juventa

Gehrmann, G. & Müller, K.D. (Hrsg.) (2007): Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht motivierten Klienten: mit Arbeitshilfen für Ausbildung und Praxis. 2. Auflage. Regensburg: Walhalla

Geißler, K.A. & Hege, M. (2007): Konzepte sozialpädagogischen Handelns. Ein Leitfaden für soziale Berufe. 11. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Germain, C. & Gitterman, A. (2008): The Life Model of Social Work Practice. Advances in Theory and Practice. Third Edition. New York: Columbia University Press

Germain, C. & Gitterman, A. (1999): Praktische Sozialarbeit: das "life model" der Sozialen Arbeit – Fortschritte in Theorie und Praxis. 3. Auflage. Stuttgart: Enke

Grunwald, K. & Thiersch, H. (2008): *Das Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – Einleitende Bemerkungen*. In: Grunwald, K. & Thiersch, H. (Hrsg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 2. Auflage. Weinheim & München: Juventa, S. 13-39

Kähler, H. (2005): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München: Reinhardt

Kardorff, E. von (2007): *Sozialpsychiatrische Beratung*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 1097-1110

Kilb, R. & Peter, J. (Hrsg.) (2009): *Methoden der Sozialen Arbeit in der Schule*. München; Basel: Reinhardt

Kottler, A. (2004): *Psychosoziale Beratung in der Klinischen Sozialarbeit: Bedarf und Kompetenzen*. Lage: Jacobs

Kuhnert, P. (2007): *Arbeitslosenberatung: Entwicklung und Perspektiven*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 959–979

Lattke, H. (1969): *Das helfende Gespräch*. Freiburg: Lambertus

Lifton, B.J. (1990): *Der König der Kinder. Das Leben von Janusz Korczak*. 2. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta

Lindenau, M. (2008): *Klinische Sozialarbeit. Eine Chance für das Suchtkrankenhilfesystem?* In: Ortmann, K.H. & Röh, D. (Hrsg.): *Klinische Sozialarbeit. Konzepte. Praxis. Perspektiven*. Freiburg: Lambertus, S. 193–206

Lüssi, P. (2008): *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. 6. Auflage. Bern und Stuttgart: Haupt

Lüssi, P. (2001): *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. 5. Auflage. Bern und Stuttgart: Haupt

Lüssi, P. (1991): *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern und Stuttgart: Haupt

Mangold, J. (1981): *Immer neue Methoden werden uns nicht weiterhelfen*. In: Sozialmagazin. Zeitschrift für Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6. Jahrgang. Heft 5 (Mai 1981), S. 50–54 bzw. S. 72

Mühlum, A. (2005): *Professionalisierungsschritte der Klinischen Sozialarbeit*. In: Geißler-Piltz, B., Mühlum, A. & Pauls, H. (Hrsg.): *Klinische Sozialarbeit*. München: UTB, S. 184–193

Mühlum, A. (1999): *Beratung als Kompetenz Sozialer Arbeit: informierend, problemlösend, behandelnd*. Kommentierte Zusammenfassung der Beiträge der Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit am 19. und 20.11.1999 (<http://www.deutsche-gesellschaft-fuer-sozialarbeit.de/pdf/muehlum.pdf>, Stand: 16.09.2009)

Müller, C.W. (2006): *Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialen Arbeit*. Weinheim & München: Juventa

Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (2007a): *„Beratung“- Ein Selbstverständnis in Bewegung*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 33–43

Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (2007b): *„Statt einer „Einführung“: Offene Fragen „guter Beratung“*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 599–608

Nestmann, F. (2007c): *Beratungspsychologie/Counselling Psychology*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 61–72

Nestmann, F. (2007d): *Ressourcenorientierte Beratung*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 725–735

Nestmann, F. (2007e): *Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 783–796

Nestmann, F. et al. (2002): *Beratungsverständnis – eine Diskussionsgrundlage*. In: Beratung aktuell. Heft 1 (<http://www.beratung-aktuell.de/b-verstaendnis.pdf>, Stand: 17.09.2009)

Neuffer, M. (2005): Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. 2. Auflage. Weinheim; München: Juventa

Neuffer, M. (2000): *Beratung als Kernkompetenz Sozialer Arbeit*. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Heft 5 und 6, S. 100–103

Neuffer, M. (1990): Die Kunst des Helfens. Geschichte der Sozialen Einzelhilfe in Deutschland. Weinheim; Basel: Beltz

Niemeyer, C. (1998): Klassiker der Sozialpädagogik. Einführung in die Theoriegeschichte der Wissenschaft. Weinheim; München: Juventa

Ortmann, K.H. & Röh, D. (2008): *Einleitung*. In: Ortmann, K.H. & Röh, D. (Hrsg.): Klinische Sozialarbeit. Konzepte. Praxis. Perspektiven. Freiburg: Lambertus, S. 9–13

Pantucek, P. (2006): Soziale Diagnostik: Verfahren für die Praxis sozialer Arbeit. Wien: Böhlau

Rogers, C. (2002): Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. 15. Auflage. Frankfurt am Main: Fischer

Salomon, A. (1926a): Soziale Diagnose. Berlin: Heymann

Salomon, A. (1926b): *Der Einfluss des Fürsorgers auf den "Klienten"*. In: Feustel, A. (Hrsg.): Frauenemanzipation und soziale Verantwortung. Ausgewählte Schriften. Bd. 3: 1919–1948. München; Unterschleißheim: Luchterhand/Wolters Kluwer, S. 363–368

Salomon, A. (1917): Soziale Frauenbildung und Soziale Berufsarbeit. 2. Auflage. Leipzig; Berlin: Teubner

Sander, K. (2008): *Rezension zu: Mechthild Seithe: Engaging. Möglichkeiten klientenzentrierter Beratung [...]*. VS Verlag für Sozialwissenschaften (Wiesbaden) 2008. In: socialnet Rezensionen (<http://www.socialnet.de/rezensionen/6530.php>, Stand vom 15.10.2009)

Schaffer, H. (2002): Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus

Schlippe, A. von & Schweitzer, J. (2003): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. 9. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Schmidt-Grunert, M. (Hrsg.) (2004): Sozialarbeitsforschung konkret. Problemzentrierte Interviews als qualitative Erhebungsmethode. 2. Auflage. Freiburg: Lambertus

Schmidt-Nohl, H. (2006): Überlegungen zu einem professionellen Beratungsleitbild für die soziale Beratung vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen innerhalb der Beratungsforschung. München: Grin

Schönig, W. (1990): *Wer sind die Adressaten einer Beratung in der Schule? Oder: von den Dilemmata schulischer Beratungspraxis*. In: Brunner, E.J. & Schönig, W. (Hrsg): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg: Lambertus, S. 111–128

Schrödter, W. (1997): *Zum Konzept von Beratung als integrativer Bestandteil der psychosozialen Versorgung*. In: Nestmann, F. (Hrsg.): *Beratung: Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis*. Tübingen: dgvt, S. 71–90

Seithe, M. (2008): *Engaging. Möglichkeiten Klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2008): *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. 3. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2002): *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. 2. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Staub-Bernasconi, S. (2007): *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch*. Bern und Stuttgart: Haupt (UTB)

Staub-Bernasconi, S. (1998): *Soziale Probleme–soziale Berufe–soziale Praxis*. In: Heiner, M., Meinhold, M., Staub-Bernasconi, S. & Spiegel, H. von (Hrsg.): *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. 4. Auflage. Freiburg: Lambertus, S. 11-101

Sturzenhecker, B. & Sting, S. (2005): *Bildung und Offene Kinder- und Jugendarbeit*. In: Deinet, U. & Sturzenhecker, B. (Hrsg.): *Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit*. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 230–246

Suess, G. & Sroufe, J. (2008): *Klinische Implikationen der Minnesota Längsschnittstudie zur Persönlichkeitsentwicklung von der Geburt bis ins Erwachsenenalter*. In: *Frühe Kindheit*. 06/08, S. 9–17

Thiersch, H. (2007): *Lebensweltorientierte Soziale Beratung*. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt, S. 699-709

Thiersch, H. (2005): *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel*. 6. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Thiersch, H., Grunwald, K. & Köngeter, S. (2002): *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit*. In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen: Leske & Budrich, S. 161–178

Thiersch, H. (1997): *Soziale Beratung*. In: Nestmann, F. (Hrsg.): Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis. Tübingen: dgvt, S. 99-110

Thiersch, H. (1990): *Zur geheimen Moral der Beratung*. In: Brunner, E.J. & Schönig, W. (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg: Lambertus, S. 129–151

Walter, P. & Leschinsky, A. (2008): *Überschätzte Helfer? Erwartungen an die Sozialpädagogik in der Schule*. In: Zeitschrift für Pädagogik. 54. Jahrgang, S. 396–415

Wahl, W. (2009): *Rekonstruktion alltäglicher Lebenswelt. Beiträge zur Kritik und Fundierung eines sozialarbeitswissenschaftlichen Lebensweltbegriffs*. (<http://www.webnetwork-nordwest.de/dokumente/lebenswelt.pdf>, Stand vom 24.09.09)

Weinberger, S. (2006): *Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*. 11. Auflage. Weinheim & München: Juventa

Wenner, H. (2006): *Rezension zu Harald Ansen: Soziale Beratung bei Armut*. Ernst Reinhardt Verlag (München) 2006. In: socialnet Rezensionen (<http://www.socialnet.de/rezensionen/3608.php>, Stand vom 01.10.2009)

Wolski-Prenger, F. & Rothardt, D. (1996): *Soziale Arbeit mit Arbeitslosen. Beratung. Bildung. Selbstorganisation*. Weinheim & Basel: Beltz

Wronsky, S. & Kronfeld, A. (1932): *Sozialtherapie und Psychotherapie in den Methoden der Fürsorge*. Berlin: Heymann

Zimmermann, R.B. (2005): *Sozialarbeit in der Sozialpsychiatrie*. In: Ortmann, K.H. & Walter, H. (Hrsg.): *Gesundheitsbezogene Sozialarbeit. Eine Erkundung der Praxisfelder*. Hohengehren: Schneider, S. 63–75

Anhang

Ausgewählte Interviews

Persönliches Interview mit Frau C.W. (Betroffene)	I
Persönliches Interview mit Herrn R.M. (Klinische Sozialarbeit)	X
Persönliches Interview mit Herrn C.M. (Arbeitslosenberatung)	XIX
Persönliches Interview mit Frau I.K. (Schulsozialarbeit)	XXVI
Schriftliches Interview mit Prof. Dr. Wolf Crefeld (Experte)	XXXV
Persönliches Interview mit Prof. Dr. Manfred Neuffer (Experte)	XXXVII

Persönliches Interview mit Frau C.W. (Betroffene) vom 14.05.2009 (Auszüge)

Wie sind Sie mit Sozialer Arbeit in Berührung gekommen?

Das war 1990. Ich hatte durch die Psychose, die ich vorher gehabt habe, meine Arbeit verloren – ich bin ja Diplom-Psychologin -, fühlte mich damals nicht mehr in der Lage, weiterhin eine Psychologentätigkeit auszuüben, und insofern stand ein Wechsel der beruflichen Perspektive an. Und da hat mir jemand von der Hamburger Initiative den Tipp gegeben, zu der Hamburger Initiative zu gehen – die hatten damals eine Beratungsstelle, wo es um die berufliche Perspektive von psychiatriebetroffenen Menschen ging. Das war in der Poststraße, da habe ich mich gemeldet, und da bin ich dann so etwa vier Jahre lang betreut worden. Einmal in der Woche hatte ich Gespräche bei einer Sozialpädagogin, die ich fantastisch fand. Sie hat mit mir im Grunde eine Psychotherapie gemacht. Es ging überhaupt nicht nur um die berufliche Perspektive, es ging um alle Fragen, die ich hatte, sie ist auf alles eingegangen. Sie ist gut auf mich eingegangen, es war eine erfolgreiche Therapie, so eine Art ganzheitlich. Und unter anderem haben wir uns eben auch mit der beruflichen Seite beschäftigt, und mit ihrer Hilfe habe ich dann quasi eine Betreuerstelle bei der Lebenshilfe gefunden. Davor war ich noch ein halbes Jahr bei einem anderen Träger, das hat dann nicht geklappt, und dann habe ich also diese Stelle bei der Lebenshilfe gefunden und bin da viele Jahre geblieben. Und das war alles mit ihrer Hilfe möglich – insofern habe ich da also einen fantastischen Eindruck von klinischer Sozialarbeit gewonnen. Das war der Beginn. Soll ich dann auch noch erzählen, welche Situationen ich später erlebt habe?

Ja, wir würden da jetzt gern noch kurz bleiben ...

Oder jetzt nur der Beginn?

... nein, auch noch später. Ich würde nur gerne erst einmal beim Beginn bleiben. Was hat denn Ihrer Meinung nach die Beratung für Sie – jetzt benutze ich Ihre eigenen Worte – so fantastisch gemacht?

Sie war ganzheitlich. Sie ist auf alle Fragestellungen, die ich hatte, eingegangen. Und in der damaligen Zeit waren insbesondere Fragestellungen aktuell, dass ich das Gefühl hatte, einen Leistungsabbau zu haben, dass mich das verunsichert hat, dass ich Angst hatte, das könnte lebenslang so bleiben, und darüber haben wir unheimlich ausführlich gesprochen. Das hat sie für mich so geklärt, dass ich damit dann so leben konnte.

... (ah ja)

Und in Bezug auf meine Eltern, überhaupt in Bezug auf Konflikte, die ich hatte – also, meine Eltern waren gestorben, das war auch einfach eine Lebensumstellung für mich -, also, sie ist einfach auf alle Themenstellungen, die ich eingebracht habe, total kompetent eingegangen. Sie wusste einfach irgendwie, mir gute Antworten zu geben. Sie hat nicht einfach geantwortet, sondern sie hat mir Anregungen gegeben – Anregungen zum Nachdenken. Und das war wunderbar. Es ging also nicht nur um die berufliche Seite.

... (ah ja)

Es ging um mein gesamtes Lebensumfeld. Es ging um meine „Innereien“, psychischen „Innereien“ sozusagen, es ging um alle Themen, die mich beschäftigt haben in der damaligen Zeit.

Und das meinen Sie - wenn wir da mal so zwischenfragen dürfen - auch mit ganzheitlich, also nicht nur Beratung in Hinblick auf Ihre berufliche Situation?

Nein, ganzheitlich, in Bezug auf meine gesamten Lebensumstände. Das war das Tolle. [...] Natürlich war es auch toll, dass das vom Integrationsfachdienst

bezahlt wurde. Also, für mich war es kostenlos. Und eben noch eine andere Möglichkeit, kostenlos etwas zu haben abgesehen von der Krankenkassenzahlung.

Unser Thema lautet ja auch „Methoden“. Hatten Sie den Eindruck, dass die Beratung einem bestimmten Konzept folgte?

Das war für mich nicht spürbar und für mich auch überhaupt nicht wichtig, überhaupt nicht interessant. Ich habe es so empfunden, dass sie intensiv auf mich eingegangen ist, und sie hat einfach gute, anregende Antworten gehabt. Und das habe ich im Grunde auf ihre Lebenserfahrung zurückgeführt. Und auch auf die Praxiserfahrung, die sie im Bereich mit psychiatrisch Betroffenen gesammelt hat. Also, formal irgendwie eine Methodik, da hat sie sicher eine Ausbildung gehabt, das habe ich aber überhaupt nicht gemerkt, das hat mich auch nicht interessiert. Aber ich habe schon gespürt: Sie hat Lebenserfahrung und Praxiserfahrung mit Psychiatriebetroffenen – das ist mir zugutegekommen. Und das ist auch so, dass ich so denke, da sammeln Sozialpädagogen, die in so einem Bereich konzentriert mit Psychiatrieerfahrenen arbeiten, einfach viele Erfahrungen und sind in der Hinsicht dann sehr kompetent.

[...]

Also, ich habe auch den Wunsch gehabt, dass da irgendwie jeweils eine Lösung gefunden, ein Fazit gezogen wird, ein Ergebnis dabei rauskommt. Ich wollte mich nicht nur aussprechen, sondern ich wollte von ihr auch Anregungen haben und Lösungsvorschläge. Die hat sie offen gebracht. [...] Fertige Lösungsvorschläge, die man überstülpt, die sind dann vielleicht etwas eng gefasst und nicht so abgestimmt auf die Person. Sie ist jedoch sehr differenziert auf mich eingegangen, und die Vorschläge waren auf mich abgestimmt.

Hatten Sie in Beratungssituationen überhaupt einmal das Gefühl, dass zu wenig Rücksicht auf ihre eigenen Einschätzungen genommen wurde, dass Ihr Gegenüber also einfach strikt sein Programm durchgezogen hat? Wenn ja, wie hat sich das auf den Beratungserfolg ausgewirkt?

Das habe ich niemals, das habe ich auch bei anderen niemals erlebt. Bei mir war es immer, dass ich so ein bisschen darauf gedrungen habe oder fand, dass das Praxisbezogene, was mir genauso gut gefällt, auch damit zu tun hat, dass überhaupt Lösungsvorschläge gemacht werden. Im Unterschied zu einer Psychotherapie, so einer Gesprächspsychotherapie, wo eigentlich nur zugehört wird und versucht wird zu verstehen, was derjenige meint. Und man allein gelassen wird mit Vorschlägen. So wie sie darangegangen ist, dass sie eben sehr wohl Anregungen gegeben hat, das hat mir genau gut gefallen.

Also sozusagen lebenspraktisch.

Ja genau, lebenspraktisch. Das hat mir gut gefallen. Und wenn ich so bedenke, dass Betroffene sich häufig in einer Situation bewegen, in der sie sich unsicher fühlen mit Alltagsbewältigung, und irgendwie, weil die Lebenssituation sich ändert, so mit Beruf oder Beziehung und so auch keine klaren Vorstellungen haben, wie das zu bewältigen ist, finde ich so eine Praxisbezogenheit sehr wichtig. Und das mit dem Überstülpen, da würde ich sagen, das ist eine Art Anfängerfehler. Also, ein Sozialpädagoge, der die Person gut erfasst, der macht Vorschläge, die offen sind und nicht überstülpend. Das empfinde ich so, dass das ein Anfängerfehler ist. Das habe ich nie erlebt. Und diese Frau, die ich hatte, war eben auch schon älter.

... (ah ja)

Die hatte Lebenserfahrung.

Das waren ja jetzt vorwiegend sehr positive Erfahrungen. Unsere Frage war aber auch, ob es gegenteilige Erfahrungen gab, z.B. auch in der vierjährigen Zusammenarbeit mit dieser Frau?

Nein, die waren einfach hundertprozentig positiv. Danach musste ich dann sozusagen von dieser Beratungsstelle weg, quasi nach Pinneberg, weil mein Arbeitgeber in Schleswig-Holstein beheimatet war, und das war eine Beratungsstelle für Schwerbehinderte. Und da bin ich dann so einmal im Monat gewesen, und da ging es dann um die Arbeitssituation. Das war nicht mehr so ganzheitlich, das brauchte ich dann aber auch nicht mehr. Weil ich schon wieder besser stabilisiert war. Und das war auch in dem Rahmen, sozusagen alle vier Wochen quasi eine Stunde über die Arbeitssituation, ausreichend. Das hat genügt. Und da war ich dann noch mal so fünf Jahre. Und dann wiederum habe ich quasi psychiatrische häusliche Krankenpflege gehabt. Das wird ja auch unter anderem von Sozialpädagogen durchgeführt. Also, auch von Pflegepersonal und Therapeuten, aber ebenso von Sozialpädagogen oder Sozialarbeitern. Das war noch mal wieder eine ganz tolle Erfahrung. Das war zu der Zeit, als die häusliche Krankenpflege quasi unbegrenzt von der Krankenkasse bezahlt wurde, und ich habe das eineinhalb Jahre in Anspruch genommen, am Anfang jeden Tag eine halbe bis dreiviertel Stunde direkt nach der Klinikentlassung und später dann so dreimal in der Woche über eineinhalb Jahre. Das ging also quasi erst einmal, bis ich wieder arbeitsfähig wurde, und als ich dann wieder gearbeitet habe, auch begleitend. Das hörte also damit, dass ich wieder arbeiten ging, nicht auf, und ich hatte am Anfang auf der Arbeit natürlich auch erst einmal Schwierigkeiten. Und dann konnte ich ein halbes bis dreiviertel Jahr weiter darüber sprechen. Das war ein Suchttherapeut, und der war prima. Und mit dem bin ich jetzt noch befreundet, und wenn ich mal eine private Therapiestunde haben möchte, dann frage ich bei ihm an, und dann machen wir immer einmal – also jetzt vielleicht so einmal im Jahr - zu einem speziellen Thema eine Therapiestunde.

Wenn wir jetzt ein kurzes Zwischenfazit ziehen dürfen, dann würden Sie die Stärke Sozialer Beratung also in dem ganzheitlichen Charakter sehen?

Ja. In dem Ganzheitlichen, ja. Dass eben auch auf die Themen eingegangen wird, die ich einbringe, die für mich relevant sind. Nicht irgendwie, was sozusagen die Institution anbietet. Sondern alles – alles, was mich in meinem Leben beschäftigt. Genau das war das Gute, ja. Also in dem Sinne eine umfassende Alltagsbewältigung – das ging aber über das, was man normalerweise unter Alltagsbewältigung versteht, hinaus, denn das habe ich ja alles sowieso automatisch gemacht. Also, es ging ja nun nicht darum, dass ich einkaufen lernen musste oder so. Um solche Dinge ging es ja nicht. Es ging immer um Gespräche. Und in diesen Gesprächen lief es dann eben auch einfach mal zu tieferen Sachen hin. Das war aber irgendwie integriert in die Alltagsgestaltung. Das war nicht davon entfernt. Das war aufgehoben in der Alltagsgestaltung. Und das war genau gut. Also, ich hatte immer das Gefühl, bei Psychotherapeuten, bei denen ich in der Zeit ja auch war, da wurde immer nach Problemen und Konflikten geguckt, und da konnte ich in der Zeit nie etwas mit anfangen. Denn das, wie ich darangegangen bin, war immer über die konkrete Alltagsgestaltung. Und da waren sozusagen die tiefer liegenden Dinge mit drin enthalten. Aber dieses, das man irgendwie so sagt, welche Konflikte, welche Probleme, so spezifisch daranzugehen, das ist bei mir nie möglich gewesen. Das hat nicht funktioniert. So habe ich das nie wahrgenommen. Ich habe das immer so als eine Art schrittweises Bewältigen gesehen, quasi Schritt für Schritt meine Alltagsgestaltung zu bewältigen, und nicht: Ich habe jetzt irgendwie einen Grundkonflikt, und den will ich nun lösen. So hat das auch nie bei mir funktioniert. Bis heute nicht.

Hat sich denn Ihr Psychotherapeut bzw. Ihre Psychotherapeutin darauf einstellen können?

Ja, die haben nachher im Grunde immer das Gleiche gemacht wie auch die Sozialpädagogen. Aber mit einer anderen Haltung. Ich habe bei den

Psychotherapeuten immer das Gefühl gehabt, dass die mich für therapieunfähig gehalten haben. Und dass sie dann gedacht haben: Gut, machen wir mit der Frau Betreuung. Und ich habe das so empfunden, dass das für die Psychotherapeuten vom Niveau her etwas Niederes war. Ich habe mich bei denen irgendwie an das Ende einer Rangliste gesetzt gefühlt. Sozusagen mit den anderen Patienten machen sie richtige Therapie, mit mir geht das nicht, ich stehe am Ende der Rangskala, und mit mir macht man dann Betreuung.

Also nicht irgendwelche wissenschaftlichen Methoden sind wichtig, sondern vielmehr die Erreichbarkeit, die Alltagsnähe, das Dasein?

Ja, ganz genau. Die wissenschaftliche Methodik hat mich da niemals interessiert. Und wenn ich sie vielleicht spüren würde, sage ich jetzt einfach mal, führt das eher zu einer Distanz. Und würde für mich eher unangenehm sein. Also, irgendwie so ein direkter konkreter Bezug, so wie ich das sonst im Alltag auch mit anderen Menschen habe, ist wichtig. Und das habe ich eben immer mehr mit dem Basispersonal gehabt, also mit dem Pflegepersonal und eben auch mit den Sozialpädagogen. Und nicht gut mit Ärzten und Psychologen.

[...]

Für Psychotherapeuten ist ein psychosebetroffener Mensch eher eine Ausnahme. Das ist einfach nicht deren Gesamtklientel oder deren Mehrheitsklientel. Da fällt man im Grunde heraus. Das ist für Psychotherapeuten irgendwie eher ein belastender Klient. Während Sozialpädagogen einen anders annehmen. Weil sie einfach darauf eingestellt sind. Das sind ihre Klienten, die Psychiatriebetroffenen. Für die sind sie dann da. Da ist nicht so was: Oh Gott, ich hätte lieber einen Neurotiker oder so. Mit dem kann ich mehr anfangen.

Ihren Erfahrungen zufolge liegt die besondere Stärke und Aufgabe der Sozialen Arbeit also darin, dass sie sich auch Menschen zuwendet, die für andere Professionelle (Psychotherapeuten) nicht so attraktiv sind?

Ja, genau das ist der Punkt. Genau das will ich sagen. So habe ich das empfunden: Ich bin für Psychotherapeuten nicht so attraktiv wie andere Klienten. Und sie wissen deswegen auch wenig mit mir anzufangen und siedeln mich, wie gesagt, eher auf einer Ebene der Betreuung an. Nicht der Psychotherapie, sondern der Betreuung.

[...]

Das will ich jetzt noch mal explizit sagen: Ich hatte das Gefühl, dass die Sozialpädagogen immer in der Lage waren, meine Ressourcen wertzuschätzen. Sie zu erkennen und sie wertzuschätzen. Und dass sie deshalb auch irgendwie gerne mit mir gearbeitet haben. Und dass auch genau das Ressourcenorientierte im Vordergrund stand. Psychotherapeuten haben mich, weil ich aus deren Sicht keinen Zugang zu meinen Konflikten hatte, nicht als ressourcenfähig eingeschätzt. Obwohl ein Psychotherapeut das von seinem Anspruch her gerade machen sollte. Die haben aber allesamt meine Ressourcen nicht erkennen können. Aber die Sozialpädagogen mit ihrem praxisbezogenen Hintergrund waren allesamt in der Lage, meine Ressourcen zu erkennen und daran anzuknüpfen. Und das war dann auch genau befriedigend. Und da will ich dann auch noch sagen, was ich oft gesagt habe, weil es für mich ganz entscheidend ist: Ich habe das von den Sozialpädagogen immer so als Spagat empfunden. Mich einerseits in der Verfassung, in der ich nach den akuten Psychosen war – also geschwächt –, anzunehmen in meiner Schwäche: So sind sie erst einmal, so ist das erst einmal, und davon gehen wir erst einmal aus. Und dann aber gleichzeitig eine Perspektive aufrechtzuerhalten: Das wird auch schon wieder besser werden. So ein Spannungsverhältnis aufzubauen, mit dem ich aber auch zurechtkommen konnte, mit dem ich also nicht überfordert war. Sozusagen: Gut, ich werde hier erst einmal angenommen, so wie ich bin, aber es wird auch eine Perspektive aufgezeigt, etwas, worauf man hinarbeiten kann,

aber nicht unter Druck, sondern so schrittchenweise, wie ich das bewältigen kann. Und das - fand ich - war das tiefste Geheimnis des Vorgehens.

Wenn wir Sie richtig verstanden haben, dann kommt es bei einem Sozialpädagogen Ihrer Meinung nach also nicht so sehr darauf an, dass er ein theoretisch fundiertes Methodenwissen hat, sondern dass mehr so das praktische Erfahrungswissen zählt.

Ja, genau. Und dass diese methodenorientierten Sachen bei mir sozusagen abprallen. Ich empfinde die teilweise als funktionslos und teilweise als hinderlich einer wirklich authentischen Beziehung gegenüber. Das empfinde ich häufig so, dass so eine Methodik als Abgrenzung in eine Beziehung mit reingenommen wird. Das ist unangenehm- auf jeden Fall, wenn man das so empfindet, dass derjenige so etwas anwendet. Ich meine, ein echter Künstler, der hat das dann sicher so verinnerlicht, dass er es so anwenden kann, dass man es als Klient nicht spürt. Dann kann es ja auch gut sein. Wenn ich das aber spüre, dass jemand versucht, eine Technik anzuwenden, das ist ganz unangenehm. Das verhindert den authentischen Bezug zueinander.

[...]

Und bei den Psychotherapeuten habe ich es irgendwie so empfunden, dass die berufliche, die professionelle Identität stark auf den Methoden aufbaut und nicht so sehr auf der Praxiserfahrung mit dem spezifischen Klientel. Einfach weil der Psychotherapeut eine breite Skala von Problemkontakten hat und all diesen breiten und vielfältigen Problemen mithilfe seiner Methodenausbildung gerecht werden will. Während ich bei den Sozialpädagogen das Gefühl hatte, die haben einen eher engeren Praxisbezug, aber einen, der sich genau auf meine Situation bezieht, der genau für mich angemessen ist.

[...]

Die Psychotherapeuten haben mit mir für sich keine Erfolgserlebnisse rausholen können. Und das haben sie mich sozusagen spüren lassen. Das war irgendwie wichtig für sie, dass sie Erfolgserlebnisse verbuchen konnten. Und wie die Sozialpädagogen da rangegangen sind, da habe ich denen auch Erfolgserlebnisse verschafft. Weil deren Herangehensweise eben so war, dass sie meine Ressourcen entdeckt haben. Während die Psychologen gar nicht an meine Ressourcen rangekommen sind. Insofern konnten sie auch keine Erfolgserlebnisse haben. Aber dies mit den mangelnden Erfolgserlebnissen ist vielleicht für Sozialpädagogen auch ein Problem, wenn sie mit jemandem zu tun haben, der da gar nicht reagiert. Das mag ja da genauso sein. Nur das habe ich einfach mit Sozialpädagogen nicht erlebt, aber mit Psychotherapeuten.

[...]

Für mich sind die Sozialpädagogen diejenigen, die einfach am geeignetsten sind. Und ich habe den Eindruck, dass viele Sozialpädagogen sich dessen gar nicht so ganz bewusst sind. Und mein ganz persönlicher Eindruck ist, dass viele Sozialpädagogen sich Psychotherapeuten irgendwie unterlegen fühlen. Und das genau möchte ich korrigieren. Denn in welcher Weise unterlegen? Doch höchstens eben in Bezug auf Spezialmethoden. Und das ist eben nicht das, worum es geht. Das ist es nicht, das ist nicht das Hilfreiche. Das Hilfreiche, das ist für mich eben wirklich das Geheimnis dieses Praxisbezugs. Das ist, dass man Lebenserfahrung für sich verarbeitet. Und das ist meines Erachtens heutzutage die entscheidende Schlüsselkompetenz von Menschen, die in sozialen Berufsfeldern arbeiten.

**Persönliches Interview mit Herrn R.M. (Klinische Sozialarbeit) vom
24.08.2009**

Wie beraten Sie, und was ist Ihnen dabei besonders wichtig?

Gut, meistens sieht das in der Beratung so aus, dass z.B. die Mütter, die ich berate, mit einem Anliegen bezüglich einer ganz konkreten Hilfe kommen. Oder die Therapeuten haben ein Anliegen in die Richtung, in die ich beraten soll, und ausgehend von diesem Anliegen mache ich mir erst einmal ein Bild von der Situation der Mütter oder auch der Familie und gucke, was ist das Anliegen des Klienten, was ist das Anliegen der Klinik? Und aus dem, was dabei rauskommt, ergibt sich dann eine Zielorientierung.

Gibt es irgendwie eine bestimmte Art von Struktur, durch die Ihre Beratung sich auszeichnet bzw. inwieweit orientieren Sie sich bei Ihrer Beratung auch an bestehenden Konzepten?

Also, die Struktur der Beratung ist unterschiedlich, je nach Thema. Es gibt ja auch unterschiedliche Anliegen, ob es um ganz konkrete Hilfen über das Arbeitsamt geht oder ob es allgemeiner Natur erst einmal um undefiniertere Probleme geht. Woran ich mich sicherlich orientiere: an Fortbildungen, die ich gemacht habe, insbesondere zu systemischer Beratung. Daraus nutze ich sicherlich Fragen oder auch bestimmte Herangehensweisen, auch die Sichtweise übernehme ich zum Teil. Ich lasse mich aber auch durch die ganz konkrete Problemstellung leiten und bin teilweise recht pragmatisch. Also, ich würde sagen, ich bin da eher situativ und auch mehr intuitiv, als dass ich mich von festen Beratungskonzepten leiten lasse.

Könnten Sie trotzdem kurz etwas zu der Haltung oder auch zu den speziellen Fragen, die Sie aus der systemischen Beratung benutzen, sagen?

Zum einen sprachen wir ja von Anliegen. Da ist es immer wichtig, erst einmal zu klären: Wer hat welches Anliegen? Also, wenn es jetzt heißt, die Mutter braucht eine Sozialpädagogische Familienhilfe, könnte das das Anliegen des Therapeuten sein und nicht das Anliegen der Klientin. Und dann könnte ich im Gespräch und im Beratungsprozess klären, dass es da unterschiedliche Anliegen gibt, und würde auch versuchen, durch den Aufbau einer Beziehung und auch

durch Erläuterung der Sachlage vielleicht eine Bereitschaft für das fremde Anliegen zu gewinnen und mit gewissen systemischen Fragen, die ja vielleicht bekannt sind – „Wie würde es aussehen, wenn es Ihnen besser geht?“, „Was würde sein, wenn...?“- arbeiten. Mit solchen Fragen kann man ja gut arbeiten, um erst einmal ein Gefühl dafür zu kriegen, wo steht der Klient, und wo will er vielleicht hin. Vielleicht weiß er das noch gar nicht, und dass man sich dann gemeinsam auf den Weg macht, das zu klären.

Das geht ja vielleicht auch schon so ein bisschen in die Richtung der nächsten Frage, wie Sie ggf. Klienten oder Klientinnen motivieren, und welche Methoden Sie dazu einsetzen, denn das klingt ja so ein bisschen danach, als wenn die Elemente der systemischen Beratung schon auch motivierenden Charakter haben, wenn ich das richtig verstanden habe?

Ja. Also, es ist so, dass die Klienten im gewissen Sinne ja immer eine Eigenmotivation mitbringen, und ich würde mal sagen, ich versuche herauszufinden, was deren Motivation ist. Und wenn jetzt der Auftrag von außen kommt, nehmen wir z.B. wieder die Sozialpädagogische Familienhilfe, wo jetzt der Therapeut sagt, das muss sein, und die Mutter oder auch die Familie ist dazu aber nicht motiviert. Ich versuche dann die Punkte zu finden, wo eine Motivation oder eine Bereitschaft, Hilfe anzunehmen, oder eine Not da ist, um zu gucken, was da hilfreich sein könnte. Und ich versuche auch, mich nicht zu sehr nur auf eine Seite zu schlagen, sondern, wenn mein Gegenüber sagt: ‚Nein, das möchte ich nicht.‘, das auch mal so stehen zu lassen und vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal darauf zurückzukommen.

Dann würden wir da noch gerne eine Frage dazwischensetzen. Es mag ja auch einmal sein, dass eine Klientin kommt, die ganz schwer zugänglich ist und auch nicht motiviert, sich sozialpädagogisch beraten zu lassen. Was würde in so einem Fall passieren? Oder ist es Ihren Erfahrungen nach immer möglich, jemanden für die Beratungsarbeit zu motivieren?

Man muss ja sehen: Die Mütter oder auch die Kinder und deren Familien sind ja bei uns in Behandlung, d.h., man kann sie ein Stück dahin drängen, sich beraten zu lassen. Man kann sie natürlich nicht zwingen, die Sichtweise, die man selber hat, anzunehmen. Also, ich habe schon Fälle gehabt, wo wir mit einer Mutter vereinbart haben, dass ich sie regelmäßig wöchentlich sehe, um mit ihr über ein bestimmtes Thema und die Notwendigkeit der Hilfe, die wir in ihrer Situation sehen, zu sprechen. Und letztendlich war das Ergebnis, dass sie nach einem Jahr bereit war, Hilfe anzunehmen, aber es hätte genauso gut sein können, dass es dabei geblieben wäre. Und meine Haltung wäre, das dann auch so zu lassen. Wenn jetzt nicht gerade Gefahr im Verzug ist.

O.K. Kommen wir zur nächsten Frage, die da lautet: Greifen Sie auch einmal auf Fachliteratur zurück? Wenn ja, welche? Und warum?

Natürlich habe ich mit systemischer Fachliteratur gearbeitet, sowohl in der Ausbildung als auch zum Teil, wenn ich mich vielleicht auf ein etwas schwierigeres Beratungsgespräch vorbereitet habe. Ansonsten greife ich in der Regel auf meine Erfahrung zurück oder auch auf irgendwelche anderen Bruchstücke, sei es jetzt aus der Mediation oder anderen Gesprächsführungstechniken. Es kommt eher selten vor, dass ich in einem Fachbuch lese, um damit etwas vorzubereiten, aber es kommt vor.

Also ist es schon so, dass Sie grundsätzlich finden, dass man in der Fachliteratur auch hilfreiche Anregungen finden kann?

Ja.

Und gibt es vielleicht auch etwas, das Sie sich von Fachliteratur anders wünschen würden? Also, haben Sie irgendeine Vorstellung davon, wie Fachliteratur geschrieben sein könnte, damit man in der Praxis noch mehr davon profitieren kann?

Finde ich nicht so einfach zu beantworten. In den Kopf kommt mir: möglichst praxisnah und konkret, wobei meine Erfahrung ist, auch jetzt gerade bei dieser systemischen Theorie, dass es ja letztendlich darum geht, sich einmal theoretisch damit zu beschäftigen, aber das dann auch praktisch umzusetzen.

Genau darauf zielte unsere Frage ab. Literatur ist ja meistens erst einmal theoretisch orientiert, weil es ja auch eine wissenschaftliche Abhandlung ist. Aber wenn wir es richtig verstanden haben, dann haben Sie ja, zumindest was die systemische Beratung angeht, auch eine Fortbildung gemacht, und da geht es dann ja wahrscheinlich sehr viel eher auch um das praktische Anwenden, was ja noch mal ein ganz anderer Zugang ist.

Genau, das ist Teil der Ausbildung.

O.k. Aber das ist vielleicht noch einmal wichtig, weil es ja etwas anderes ist, im Rahmen einer Fortbildung etwas, was man sich zwar auch theoretisch aneignet, dann ebenso praktisch einzuüben oder einzustudieren und nachher auch in der Berufspraxis anwenden zu können.

Genau. Ich würde sagen, das ist eher so mein Weg. Ich würde mir jetzt nicht unbedingt ein Buch kaufen, oder - auch wenn ich mich an Studienzeiten zurückerinnere - ein Buch nehmen, um danach zu beraten. Ich würde es eher begleitend zur praktischen Ausübung benutzen. Oder es muss ein Thema sein, das mich interessiert, und dann lese ich es und baue vielleicht Teile davon ein.

Da lässt sich ganz gut anschließen. Auch die systemische Beratung kommt ja eher aus dem psychotherapeutischen Bereich. Und es gibt ja diese These bzw. ist auch so, dass die Soziale Arbeit sich in den 80er Jahren viel psychotherapeutischer Verfahren bedient hat. Diesbezüglich würden wir von Ihnen gerne wissen, was Sie persönlich

glauben, warum diese psychotherapeutischen Verfahren für die Soziale Arbeit so attraktiv sein könnten bzw. sind?

Ich denke, das ist natürlich ein geschlossenes Konzept. Und die Soziale Arbeit bedient sich ja schon immer der verschiedensten Fachrichtungen, meiner Meinung nach. Und versucht vielleicht, eine eigene Richtung vorzugeben, aber das Attraktive ist, dass es ein Verfahren ist, das erprobt und in sich abgeschlossen ist und aus dem sich gut etwas für die Arbeit mit den Klienten übernehmen lässt.

Würden Sie denn trotzdem sagen, dass es vielleicht in der Art und Weise, wie Sie mit Klienten arbeiten, Unterschiede gibt dazu, wie gerade auch im medizinischen Kontext Therapeuten mit Klienten arbeiten? Wenn ja, was sind die Unterschiede?

Ja, natürlich gibt es da Unterschiede. Der grundlegende Unterschied ist ja schon mal, dass ich per se keine Therapie mache, sondern eher praktischen Zielsetzungen in der Beratung folge und Teile aus der systemischen Arbeit einfach nutze in der Beratung, aber nicht den Anspruch habe, besonders therapeutisch zu sein. Das gehört dann ja auch in den therapeutischen Prozess.

Was Sie jetzt gesagt haben, ist ein wichtiges Stichwort. Ihre Arbeit ist also praktischer. Und praktischer meint ja vielleicht eher näher dran am Alltag der Klienten bzw. näher dran am Umfeld.

Ja.

Wir hatten Ihnen im Vorfeld ja bereits ein theoretisches Instrument gezeigt, und zwar die systemische Denkfigur, wie man sie in dem Buch *Case Management* von Manfred Neuffer findet. Und wir wollten jetzt von Ihnen gerne eine Einschätzung hören, inwiefern Sie die Arbeit mit einem solchen Instrument wie der systemischen Denkfigur in der Beratung der Mütter oder aber auch der Kinder und

Jugendlichen und ihrer Angehörigen für geeignet halten? Geeignet bzw. - das kommt noch dazu -, ob Sie die systemische Denkfigur direkt anwenden würden?

Also, ich würde sie so nicht anwenden, weil ich sie dadurch, dass wir Mütter und auch Familien unterschiedlichen Bildungsniveaus haben, doch als etwas zu theoretisch und abstrakt erlebe. Sicherlich sind die Bereiche, die dort abgefragt werden sollen, um den ganzen Lebensraum der Klienten darzustellen, adäquat und angemessen, aber das würde mir in der Arbeit sowohl mit den Müttern als auch mit den Familien als nicht so passend erscheinen, und ich persönlich würde sie deshalb nicht anwenden.

Gilt das auch für andere Instrumente wie z.B die Öko-Map oder das Soziogramm? Würden Sie also mit so etwas vielleicht z.T. auch Visualisiertem auf einem Flipchart nicht mit Klienten arbeiten, sondern arbeiten eher so, dass Sie vielleicht Fragen, die in eine ähnliche Richtung gehen, eher intuitiv stellen und sich dazu Notizen machen?

Also, mit dem Genogramm kann ich mir vorstellen zu arbeiten, mit dem Soziogramm auch. Die Öko-Map kannte ich nun gar nicht, erschien mir aber doch etwas kompliziert. Ich arbeite gerne mit dem Familienbrett, da dies relativ konkret ist und bildhaft.

Wenn wir da kurz zwischenfragen dürfen: Das ist aber doch auch eher ein Instrument, das aus dem therapeutischen Bereich kommt?

Das kommt aus dem systemischen Arbeiten. Damit arbeite ich hin und wieder. Meiner Erfahrung nach ist es ein gutes Instrument, um Beziehungen darzustellen. Es wird dabei nicht alles abgefragt wie bei der systemischen Denkfigur, aber man kann anhand dessen auch viel erfahren.

Und darauf reagieren die Klienten meistens auch gut?

Ja. Das lässt sich gut in ein Gespräch integrieren.

O.K. Unter welchen Rahmenbedingungen leisten Sie überhaupt dort, wo Sie arbeiten, Soziale Beratung?

Ich denke, dass wir in der Kinder- und Jugendpsychiatrie als Sozialpädagogen privilegierte Arbeit leisten, sprich: dass wir relativ viel Zeit für unsere Klienten haben ohne feste Vorgaben, was in welcher Zeit zu erreichen ist. Was sich sicher über die Jahre verändert hat sind die Zuständigkeiten, die größer und mehr geworden sind im Bereich der Klinik, aber noch so, dass ich mir für Klienten, wenn ich meine, drei Stunden pro Woche zu brauchen, mir diese auch nehmen kann. Ansonsten ist einfach mehr Dokumentation dazugekommen in der Form, dass es jetzt ein computergestütztes Dokumentationssystem gibt, das relativ kompliziert ist, aber verwendet werden soll bzw. zu benutzen ist. Das ist natürlich ein Mehraufwand.

Die Veränderungen sind aber nicht in der konkreten Arbeit mit den Klienten spürbar? Es gibt also Veränderungen bzw. vielleicht auch Verschlechterungen im Sinne von mehr Dokumentationsaufwand, im direkten Kontakt spüren Sie das aber so nicht?

Ich glaube, über die Jahre ist der Dokumentationsaufwand schon mehr geworden, auch in Besprechungen, wo man mit Laptop sitzt, um nebenher zu dokumentieren. Das ist schon noch etwas anderes, als wenn man ohne so etwas dort sitzt. Das ist also schon beeinflussend, aber es ist jetzt nicht so einschneidend, dass ich sage, es beschneidet eigentlich die Zeit mit den Klienten.

O.k. Dann kommen wir auch schon zur letzten Frage: Wenn man jetzt mal die mehr oder weniger veränderten Rahmenbedingungen betrachtet, dann würden wir von Ihnen gern noch wissen, was

Soziale Arbeit für Sie heute ausmacht und ob sich das vielleicht verändert hat gegenüber dem, was sie für Sie ausgemacht hat, als Sie angefangen haben, in dem Bereich tätig zu sein?

Also, für mich ganz persönlich hat sich insofern etwas verändert, als dass ich jetzt für einen ganzen Bereich alleine verantwortlich bin, den sozusagen sozialpädagogisch beratend und organisatorisch versorge, während wir noch vor zehn, zwölf Jahren mit mehreren Sozialpädagogen für eine Station zuständig waren. Damals haben wir aber noch mehr pädagogisch inhaltlich gearbeitet, also noch mehr Arbeit übernommen, die in andere Berufsfelder mit hineingreifen. Das hat nachgelassen, wobei ich immer noch die Freiheit habe, pädagogische Gruppen oder auch mal co-therapeutische Arbeit zu übernehmen.

Das ist ja interessant. Also, Sie würden sagen, der Anteil der beratenden Arbeit hat zugenommen gegenüber einer eher pädagogisch ausgerichteten Arbeit?

Ja.

O.k. Aber das nehmen Sie nicht als Verschlechterung Ihrer Arbeitsbedingungen wahr?

Nein. Ich denke mal, man kann das auch nur spezifisch auf die Kinder- und Jugendpsychiatrie [...] beziehen, weil ich weiß, dass die sozialpädagogische Arbeit in der nächsten Kinder- und Jugendpsychiatrie in Hamburg oder im Umfeld wiederum ganz anders aussieht. Also, das ist - denke ich mal - schon auch ein Inselbereich unserer Klinik, wie sich dort sozialpädagogische Arbeit entwickelt hat. Das ist nicht stellvertretend für andere Kinder- und Jugendpsychiatrien, die sind schon sehr unterschiedlich.

Persönliches Interview mit Herrn C.M. (Arbeitslosenberatung / Beschäftigungsförderung) vom 19.08.2009**Vielleicht könnten Sie am Anfang etwas über ihren persönlichen Werdegang und Ihr letztes Tätigkeitsfeld sagen.**

Zur Sozialen Arbeit bin ich durch meine Mutter gekommen, die in den sechziger Jahren ehrenamtlich im sozialen Bereich tätig war. In meiner Heimatstadt gab es damals eine Aktion namens „Silberfisch“. Immer wenn Leute Hilfe brauchten, z.B. jemanden, der ihnen Kohlen zum Heizen holt, hingen sie einen silbernen Fisch in ihr Fenster. Hierbei hat meine Mutter, wie gesagt, ehrenamtlich mitgewirkt. Dieses gab für mich dann den Anstoß, Soziale Arbeit professionell zu betreiben. Ich habe dann nach dem Abitur Soziale Arbeit studiert mit dem Schwerpunkt Jugend- und Erwachsenenbildung. Schon während des Studiums habe ich in einer Obdachlosensiedlung in der Nähe von Bielefeld Kinder, Jugendliche und Erwachsene betreut. Nach dem Studium, das ich 1973 abschloss, arbeitete ich dort noch vier Jahre lang hauptberuflich weiter. Dann bin ich nach Hamburg gegangen, wo ich 10 Jahre lang ein Alten- und Pflegeheim geleitet habe. Nach einem Jahr Pause bin ich dann in den Bereich der Beschäftigungsförderung gegangen, d.h., habe arbeitslose Menschen – durch verschiedene Programme, Mittel und Wege - dabei unterstützt, einen Weg zurück in den Arbeitsmarkt zu finden. In diesem Feld war ich über 20 Jahre tätig. Insgesamt habe ich fast 36 Jahre als Sozialarbeiter gearbeitet. Jetzt bin ich im Vorruhestand.

Wie haben Sie beraten? Was war Ihnen dabei wichtig?

Ich weiß zwar nicht, wie man es wissenschaftlich genau nennt, aber ich halte es für das Wichtigste, dass man als Sozialarbeiter bei den Bedürfnissen und Interessen der Menschen ankommt. Man muss herauskriegen, wo Menschen ihre Stärken haben, um ihnen klarmachen zu können, dass sie hieraus Energien schöpfen können, um einen Weg zu finden. Anders gesagt: Ich habe es immer

für sehr wichtig gehalten, zielgruppenorientiert zu arbeiten, sich an den Stärken der Menschen zu orientieren.

Hierbei ist es mir immer gelungen, den Menschen das Gefühl zu vermitteln, dass ich sie mag, dass ich auf ihrer Seite stehe. Dieses hieß für mich keinesfalls, alles gutzuheißen, was sie taten. Ich hatte öfters mit Menschen zu tun, die nicht leicht zu motivieren waren. Dann hielt ich es manchmal für notwendig, ihnen einen Arschtritt zu verpassen, ihnen zum Beispiel ihre persönliche Vernachlässigung um die Ohren zu hauen. Genauso aber habe ich sie gelobt, wenn sie Fortschritte gemacht haben. Dieses alles kannst du jedoch nur dann tun, wenn du eine Beziehung zu einem Menschen aufgebaut hast, sie - wie gesagt - das Gefühl haben, dass du sie magst. Wenn dieses fehlt, funktioniert es nicht. Denn dann bewerten Menschen jede Art von Kritik als Affront, gehen sofort in eine negative Abwehrhaltung.

Ich habe mit meiner direkten Art eigentlich nur gute Erfahrungen gemacht. Nachdem die Beratung schon lange beendet war, haben Menschen mich noch angesprochen und mir gesagt: „Ich musste bei einigen Dingen, die sie mir gesagt haben, schon sehr schlucken. Aber ich habe viel daraus gelernt.“

Wie haben Sie Menschen motiviert?

Erst einmal halte ich es für wichtig, gut zuhören zu können. Ferner muss man offene Gespräche führen, in denen man die richtigen Fragen an der richtigen Stelle stellt, um den Menschen das Gefühl zu geben, dass man sie nicht sanktionieren will, sondern wirklich daran interessiert ist zu gucken, wo ihre Stärken und Potenziale liegen. Denn jeder Mensch hat Ressourcen, diese sind oft nur sehr verschüttet, so dass Menschen häufig den Glauben an sich selbst verlieren.

Diese Erfahrung habe ich mit verschiedensten Klientengruppen gemacht. So merkte ich z.B. in der Arbeit mit langzeitarbeitslosen Akademikern, dass diese oft den eigenen Werdegang als sehr negativ betrachteten, sich schämten, dass bei ihnen bislang nichts herausgekommen ist, obwohl der Staat so viel Geld in sie investiert hat. Andere fühlten sich ungerecht behandelt, suchten Schuldige. Sie waren oft wie gelähmt, warteten darauf, dass irgendjemand von außen

kommt und ihnen einen Job anbietet, waren völlig auf den Bereich fixiert, für den sie einmal akademisch ausgebildet worden sind, konnten sich für nichts Neues öffnen. Sie hatten sich völlig in ihr Schneckenhaus zurückgezogen, waren sehr resigniert.

Ähnliche Erfahrungen tiefer Resignation machte ich auch mit Menschen aus bildungsfernen Schichten. Diese hatten teilweise völlig den Kontakt zu ihrer eigenen Biografie verloren, wussten manchmal nicht einmal, wann genau sie was in ihrem Leben gemacht hatten. Sie blendeten dieses völlig aus und hatten im Gegensatz zu den Akademikern überhaupt kein Bild und keine Vorstellung von der Welt. Dieses musste man dann erst langsam mit ihnen entwickeln.

Um Blockaden zu lösen, habe ich dann mit den Menschen ganz gezielt Biografiearbeit gemacht. Ich versuchte ihnen auf diesem Wege klarzumachen, welche Fähigkeiten sie schon einmal hatten. Das wissen viele gar nicht mehr. Denn selbst wenn Menschen keinen Beruf erlernt haben, haben sie immer eine Lebenserfahrung vorzuweisen, haben sie viel geschafft. Daran habe ich immer anzuknüpfen versucht.

Auf der anderen Seite half mir die Biografiearbeit zu verstehen, warum die Menschen gerade dort standen, wo sie standen, als ich mit ihnen zu arbeiten begann.

Diese Biografiearbeit habe ich mittels offener Gesprächsführung gemacht, wobei ich allerdings nicht auf spezielle psychologische Methoden zurückgegriffen habe. Auch visuelle Hilfsmittel habe ich eher sparsam eingesetzt. Ich habe nur dann etwas schlagwortartig aufgeschrieben, wenn ich mit den Menschen gemeinsame Ziele vereinbart habe, um ihnen am Ende eines Gespräches zeigen zu können: „Guck mal, in die und die Bereiche würdest du gerne beruflich gehen. Hast du hier schon genügend Ressourcen, oder musst du dir noch welche aneignen?“

Am wichtigsten war für mich immer das direkte Gespräch selbst.

Wir hatten Ihnen im Vorfeld ja bereits ein theoretisches Instrument gezeigt, und zwar die systemische Denkfigur, wie man sie in dem Buch von Manfred Neuffer, *Case Management*, findet. Und wir wollten jetzt von Ihnen gerne eine Einschätzung hören, inwiefern Sie -

rückblickend betrachtet - die Arbeit mit einem solchen Instrument in der Beratung Ihrer Klienten für geeignet gehalten bzw. angewendet hätten.

Ich kenne solche Methoden zu wenig, um dies wirklich beurteilen zu können. Aus meiner Erfahrung kann ich nur soviel sagen: Ich könnte mir vorstellen, dass Instrumente wie die systemische Denkfigur für die Arbeit mit Menschen, die aus bildungsfernen Schichten kommen, eher ungeeignet sind. Denn diese Menschen reagieren sehr misstrauisch, sobald man nur irgendetwas aufzuschreiben beginnt. Daher habe ich im direkten Kontakt mit Klienten nur sehr wenig dokumentiert, viele Dinge einfach im Kopf behalten.

Instrumente wie die systemische Denkfigur setzen meiner Meinung nach voraus, dass Menschen bereit sind, sich zu öffnen, einen Schritt nach dem anderen zu gehen. Dies war bei der Klientel, mit der ich die letzten Jahre gearbeitet habe, nicht der Fall. Das waren oft Menschen, die sich sehr beratungs- bzw. qualifizierungsresistent zeigten – Menschen, bei denen ich froh war, wenn sie überhaupt einigermaßen regelmäßig zum Gespräch kamen, wenn wir irgendwann ganz langsam beginnen konnten, gemeinsam Ziele zu entwickeln.

Wenn ich solchen Klienten Instrumente wie die systemische Denkfigur präsentieren würde, würde dieses sehr viel Erklärungsbedarf mit sich bringen. Und so lange können diese Menschen meiner Meinung nach nicht zuhören. Sie schalten dann ab, weil sie nicht genügend merken, dass es um sie selbst geht. Und wenn so etwas passiert, wird jede Beratung schwierig.

Das heißt natürlich nicht, dass das Modell schlecht ist. Es passt nur nicht für jeden. Ich könnte mir vorstellen, dass sich die systemische Denkfigur in der Arbeit mit arbeitslosen Akademikern vielleicht als ganz hilfreich erweisen könnte. Die Gespräche mit ihnen laufen ja inhaltlich ganz anders ab als mit Menschen, die nur gering qualifiziert sind.

Wie haben Sie Ihre Beratung strukturiert? Inwieweit orientierten Sie sich hierbei an bestehenden Beratungskonzepten?

Ich habe bei meiner Beratung größtenteils auf meine Erfahrung zurückgegriffen. Meine wichtigsten Prinzipien waren: Ich blicke den Menschen in die Augen, stelle immer direkt meine Fragen, niemals verschlüsselt. Ferner habe ich immer darauf geachtet, dass ich Menschen niemals verletze. Wenn ich das Gefühl hatte, dass ich durch Fragen bzw. Nachfragen an bestimmte Knackpunkte stoße, war ich immer bestrebt zu gucken, dass es Menschen dabei gut ging. Wenn ich merkte, dass es dem Betreffenden schlecht ging, habe ich an dieser Stelle sofort abgebrochen. Denn eines habe ich mir immer klar gesagt: Ich bin kein Psychologe, ich bin Sozialarbeiter, ich bin Praktiker. Ich kann Leuten helfen, Wege zu finden, ihre Ressourcen zu entdecken, aber ich kann sie nicht therapieren, will ich auch gar nicht. Beratung ist für mich keine Therapie.

Und die Kunst von Beratung besteht für mich gerade darin, Menschen zu konfrontieren, sie aufzurütteln, ohne sie dabei zu verletzen. Wer das nicht kann, ist meiner Meinung nach in der Sozialen Arbeit falsch.

Griffen Sie auch einmal auf Fachliteratur zurück? Wenn ja, warum? Wenn nicht, warum nicht?

Ich habe mich natürlich auf dem Laufenden gehalten, aber vor allem in rechtlicher Hinsicht, d.h. also geguckt, wie Hilfebedarfe in der Bundesrepublik geregelt sind, welches rechtliche Wissen ich für die Bereiche, in denen ich tätig war, brauchte, z.B. SGB II oder SGB III für arbeitslose Menschen, SGB IX für Menschen mit psychischen Problemen etc.

Ansonsten habe ich mich aber auf das verlassen, was ich im Studium gelernt hatte bzw. was mir meine Berufserfahrung beigebracht hat.

Ich habe zwar kurz in das Buch *Case Management* von Herrn Neuffer hereingeguckt, es aber schnell wieder zur Seite gelegt. Dies bedeutet nicht, dass ich das Buch negativ bewerte. Ich finde, dass es sehr gut verständlich und praxisnah geschrieben ist. Aber ich hatte schnell den Eindruck, dass dieses

Buch nichts wirklich Neues für meinen Berufsalltag enthielt, also nichts, was ich nicht schon vorher selbst gewusst hätte. Aber vielleicht habe ich es ja auch nicht weit genug gelesen. Dies kann natürlich mit meinem beruflichen Ende zusammenhängen. Wenn ich noch zwanzig Jahre Soziale Arbeit machen würde, würde ich das Buch vielleicht lesen.

Unter welchen Rahmenbedingungen (Zeit für Klientenkontakte, Dokumentation, Auswirkungen externer Qualitätsstandards, Veränderungen durch Ökonomisierungsdruck usw.) leisteten Sie Soziale Beratung?

Der Zwang zur Dokumentation hat von Seiten der Geldgeber spürbar zugenommen. Du hast immer weniger Zeit für die eigentliche Arbeit mit den Klienten. Früher konnten wir die Menschen noch direkt in ihrem Umfeld abholen. So haben wir zum Beispiel Menschen, die in handwerklichen Beschäftigungsprojekten tätig waren, auf ihrer Baustelle besucht, haben das Beratungsgespräch auf dem Farbeimer sitzend in der zu renovierenden Wohnung geführt. Oder haben uns mit ihnen auf die Parkbank gesetzt, wenn sie im Garten- und Landschaftsbau gearbeitet haben. Dies ermöglichte - wie gesagt -, die Menschen genau dort abzuholen, wo sie waren. Heute bestellst du sie in ein Büro, zwingst sie aus ihrem Alltag in eine für sie völlig fremde Situation, der Schreibtisch ist dazwischen usw. Dies erschwert natürlich den Aufbau einer Beziehung.

Vor zehn Jahren hatten wir noch die Möglichkeit, mit unseren Klienten gemeinsame Freizeitaktivitäten wie Paddeltouren, Tag an der Ostsee etc. zu starten. Dieses erwies sich für den Beziehungsaufbau oft als sehr hilfreich, weil man mit den Leuten in einem ganz anderen Rahmen ins Gespräch kommen konnte. Dieses ist heute nicht mehr möglich, weil die Gelder hierfür restlos gestrichen wurden, was ich sehr schade finde.

In diesem Zusammenhang möchte ich noch hinzufügen, dass heute meiner Meinung Klienten oft eine viel kritischere Haltung gegenüber Sozialer Arbeit

haben als früher. Dies hängt meiner Ansicht nach damit zusammen, dass Menschen heute – anders als früher – oft durch Beratungssituationen gegangen sind, die sie sehr negativ erlebt haben. Klienten haben, wenn du ressourcenorientiert mit ihnen arbeiten willst, oft eine sehr starke Mauer aufgebaut. Und ich habe gerade in meinen letzten Berufsjahren immer deutlicher gemerkt, dass es sehr viel länger braucht, diese Mauern einzureißen, der Aufbau von Beziehungen verlangt schon sehr viel mehr Zeit und Geduld.

Die Beratung ist insgesamt sehr erfolgsorientiert geworden, d.h., du bekommst nur neue Gelder, wenn du durch Dokumentation nachweisen kannst, dass deine Beratung erfolgreich war. Ich verstehe natürlich, dass der Staat wissen will, was mit seinen Geldern passiert, die in der Sozialen Arbeit eingesetzt werden, ob Menschen, die Beratung in Anspruch nehmen, vorankommen.

Gleichzeitig empfinde ich es aber auch als schwierig, genau festzulegen, wann Beratung erfolgreich war und wann nicht. Und gerade hier sind die Erfolgsstandards, die staatliche Institutionen setzen, sehr viel strenger geworden. Früher galt es im Bereich der Beschäftigungsförderung schon als Erfolg, wenn jemand seine Maßnahme durchgehalten hat. Heute sollen Leute am liebsten nach Beendigung der Maßnahme schon den Einstieg in den Arbeitsmarkt gefunden haben, zumindest aber muss man nachweisen, dass die Klienten eine Bewerbungsmappe vorweisen können, dass sie ausreichend auf ein Vorstellungsgespräch vorbereitet worden sind, d.h. also wissen, welche Kleidung sie tragen sollen, wie sie sich in Sachen Körperhygiene zu verhalten haben, welche Formulierungen sie benutzen sollen usw.

Dieser verschärfte Druck kann natürlich dazu führen, dass Sozialarbeiter sich gegenseitig stärker auf die Finger gucken, wer nun erfolgreicher ist und wer nicht. Einen solchen Konkurrenzkampf habe ich glücklicherweise bis zum Schluss in meiner Berufstätigkeit nicht erlebt. In schwierigen Fällen haben wir uns im Team immer kollegial unterstützt.

**Persönliches Interview mit Frau I. K. (Schulsozialarbeit) vom
10.11.2009 (Auszüge)**

**Vielleicht könnten Sie am Anfang etwas über ihren persönlichen
Werdegang erzählen und darüber, wie Sie hierher gekommen sind.**

Also, ich habe ursprünglich eine Ausbildung zur Heilerzieherin und im Anschluss mein Sozialpädagogikstudium in Lüneburg an der Fachhochschule gemacht. Vor viereinhalb Jahren bin ich dann fertig geworden und arbeite seitdem im Grone-Bildungszentrum. Habe dort auch mein Anerkennungsjahr gemacht und bin jetzt drei Jahre in diesem Projekt für Schulverweigerer.

[...]

Wir betreuen hier jeweils 15 Jugendliche, und die sind in der Regel ein Jahr im Projekt. Ich koordiniere, welcher Schüler welches Angebot braucht. Und wir nehmen auch engen Kontakt mit den Familien auf, beraten sie und organisieren für sie das ganze Hilfsangebot. Also, ich bin hier im Grunde so eine Art Teamleiterin.

**Und um welche Altersgruppen handelt es sich bei den
Projektteilnehmern?**

Die sind von 12 bis 15 Jahre alt. Man kann aber auch sagen, von der sechsten bis Anfang der neunten Klasse. Also, wir dürfen Schüler aufnehmen, die in der Regel noch ein Jahr Schulpflicht in einer allgemeinbildenden Schule haben.

**Und es gibt einen hohen Anteil von Schülern mit
Migrationshintergrund?**

Ja, das ist ganz, ganz klar. Also, ich würde sagen fast 90%. Das ist tatsächlich so: Es sind 80 – 90% Schüler mit Migrationshintergrund.

Und aus welchen Herkunftsländern kommen diese?

Sehr gemischt, aber viele aus der Türkei, Afghanistan, Iran und dann aber auch aus Polen, Russland. Es gibt auch Vietnamesen und Schüler aus Ghana.

Hauptsächlich aber der arabische, also der Nahostbereich.

Nun ist es sicherlich eine besondere Herausforderung, mit dieser Zielgruppe zu arbeiten. Wie lösen Sie das sprachlich?

Wir haben schon mehrmals Schüler gehabt, die die deutsche Sprache können, aber die Eltern nicht. Als wir ganz neu gestartet sind, hatten wir schon oft die Schwierigkeit, dass wir die Mutter oder den Vater hier sitzen hatten und das Kind gedolmetscht hat, wir aber gar nicht sicher sein konnten, dass das Kind auch wirklich das übersetzt haben, was gesagt wurde bzw. der Austausch war dann auch sehr stockend. Und daraufhin haben wir es die letzten Male so gemacht, dass wir entweder unseren Kollegen dazu geholt haben, der aus Ägypten kommt. Der kann dann zwar auch viele Sprachen nicht, hat aber schon mal den Vorteil, dass er kulturell einen besseren Zugang hat. Und wir haben aber auch ganz konkret Dolmetscher dazugeholt. Also jetzt gerade bei einem Schüler aus Ghana haben wir einen Dolmetscher von Rebus besorgt, haben den sozusagen gemietet. Oder wir hatten hier auch schon die Kollegin von der afghanischen Mädchengruppe, die hier arbeitet, bei Gesprächen mit Eltern aus Afghanistan dabei. Also, wir haben uns dann immer so ein bisschen beholfen und geguckt, wo möglichst Fachleute aus dem Bereich sind, die bei uns dolmetschen können. Wir hatten es auch schon, dass z.B. die Tante gesagt hat, ich kann doch dolmetschen, aber das versuchen wir zu vermeiden. Es sollten da schon neutrale Personen von außen sitzen. Gegebenenfalls bezahlen wir sie dann als Honorarkraft, wenn es nötig ist.

Um sicherzustellen, dass auch alles so übersetzt wird, wie es gesagt wurde?

Genau. Das war am Anfang sehr, sehr schwierig. Da haben wir gemerkt, dass es erstens holperig war. Man konnte gar nicht so ein Verhältnis zu den Eltern bzw. Familien aufbauen. Wir waren uns außerdem nicht sicher, ob das, was wir weitergeben wollten, auch weitergegeben wurde. Und es blieb immer so eine Distanz bestehen. Es war also nicht nur das Inhaltliche, dass da also nicht alles rüberkam, sondern es war vom Gefühl her auch eine ganz große Distanz spürbar, wenn es schon an der Sprache gescheitert ist. Man hatte das Gefühl, dass dadurch einfach Missverständnisse entstanden sind, die man dann nicht auffangen konnte.

[...]

Das andere ist dann noch das Kulturelle. Aber am Anfang war es schon die Sprache, denn da war es dann schon zu Ende, und es ging gar keine Zusammenarbeit. Daher haben wir gesagt: Wenn die Eltern kein Deutsch sprechen, können wir auf den Dolmetscher eigentlich nicht verzichten.

Wie beraten Sie denn unter diesen speziellen Voraussetzungen? Was ist Ihnen dabei wichtig?

Also, wir trennen da noch einmal Beratungsgespräche mit den Schülern und eben Beratungsgespräche mit den Eltern. Und die klassischen Schwerpunkte sind bei uns eben lebensweltorientierte Beratung, dass wir eben gucken, wo wir anfangen zu beraten, mit wem wir es überhaupt zu tun haben. An vorderster Stelle steht aber erstmal das Vertrauensverhältnis, gerade auch bei denen, die wir über eine längere Zeit begleiten. Ich finde es wichtig, nicht gleich von Anfang an zu beraten und gute Ratschläge zu geben, sondern erstmal Beziehungsaufbau zu betreiben. Und dann zusammen mit den Eltern und Schülern zu gucken, was eigentlich die Schwierigkeiten sind. Am Anfang haben wir ganz bewusst die Lehrer auch nicht dabei, weil wir da auch noch einmal

zwischen Schule und Projekt trennen. Das ist ganz wichtig. Sondern erst einmal schauen wir mit den Betroffenen, was wir zusammen bearbeiten wollen und wo überhaupt der Beratungsbedarf besteht.

Sie sagten ja, der Beziehungsaufbau sei sehr wichtig, um überhaupt in den Beratungsprozess einsteigen zu können. Wo bestehen denn dabei die Schwierigkeiten?

Wir haben zum Teil Familien, die schon Kontakt zum Jugendamt hatten und dort negative Erfahrungen gemacht haben. Da müssen wir auch immer ganz klar darauf hinweisen, dass wir nicht das Jugendamt sind, aber dass wir durchaus mit dem Jugendamt zusammenarbeiten. Also, es ist ein Kooperationspartner von uns. Wir versuchen aber immer zu verdeutlichen, dass wir in erster Linie die „Rechtsanwälte“ der Eltern und Kinder sind. Das ist bei uns zum Teil sehr wichtig, damit sich Misstrauen abbauen kann. Und wir weisen auch immer darauf hin, dass es sich um eine Maßnahme handelt, von der gesagt wird, sie sei aus Sicht der Schule notwendig für das Kind, aber im Grunde ist es ein freiwilliges Angebot. Und die Eltern können jederzeit sagen, dass ihr Kind nicht mehr in dem Projekt sein soll. Auf der anderen Seite werden von uns solche Sanktionen, vor denen sie Angst haben, vermieden. Das ist nicht wie beim Jugendamt, das sich einmischt, was für viele Familien eben unangenehm ist. Wir machen in diesem Zusammenhang oft deutlich, dass dadurch, dass sie schon bei uns sind, das Jugendamt sagt bzw. weiß, dass da schon ein Betreuungsverhältnis besteht. Daneben gibt es ja auch noch das Bußgeldverfahren von der Schule. Also einerseits ist da die Angst vorm Jugendamt, andererseits vor den Sanktionen der Schule. Und da versuchen wir auch zu sagen, dass diese durch uns eher vermieden werden. Wir wollen also deutlich machen, dass unser Projekt dafür da ist, dass das, wovor sie Angst haben, nicht eintritt.

Wann verhängt die Schule denn Bußgelder?

Das ist immer ein riesiger Prozess mit Elternbesuchen, Konferenzen, runden Tischen und so. Aber wenn das alles nichts bringt – und das wird ja von der Schule alles genau nach Plan abgearbeitet -, dann wird irgendwann das Bußgeldverfahren gestartet. Und unser Projekt hat jetzt eben entschieden, dass Schüler, die bei uns sind, zumindest von diesem Bußgeldverfahren ausgeschlossen werden. Das ist für uns natürlich gut, weil wir dann im Prinzip die Guten sind und sagen können, durch uns wird das erstmal verschoben. Wir versuchen es noch einmal auf eine andere Art und Weise hinzukriegen, dass das Kind eben wieder regelmäßig zur Schule geht. Also, im Grunde befinden wir uns in der luxuriösen Situation, keine Sanktionen verteilen zu müssen, sondern stattdessen signalisieren zu können, dass wir gemeinsam versuchen wollen, das zu verhindern.

[...]

Sie sagten eben, dass sie nach dem Konzept der Lebensweltorientierung beraten. Wenden Sie dieses Konzept nun von A bis Z an, oder sagen Sie, wir nehmen da einzelne Elemente raus, die für unsere Arbeit passen?

Wir nehmen da einzelne Elemente raus. Das ist bei uns ja sowieso so, dass wir immer auch ganz unterschiedliche Schüler haben. Und wir gucken, bei welchem Schüler jetzt was passt. Der Grundsatz ist eben so ein Prinzip der Lebensweltorientierung, aber wir gucken dann, was passt davon bei uns. Und das kann tatsächlich bei den Schülern auch unterschiedlich aussehen.

Können Sie ein Beispiel nennen, was ein wichtiges Element aus diesem Konzept sein könnte, das sich in der Praxis bewährt hat?

Also, wir haben schon Vorlagen, wo wir eben versuchen, zusammen mit den Familien eine Struktur reinzubringen. So eine Art Fragenkatalog, wo wir sagen:

Was in ihrem Alltag läuft gerade gut, was läuft weniger gut, was soll erreicht werden? Oder dass wir auch mit den Familien zusammen Tagesabläufe durchgehen: Wie beginnt bei ihnen ein Tag und wie endet er? Und dass wir anhand solcher konkreter Beispiele dann überlegen, wie man das umstrukturieren kann.

[...]

Also, wir gucken eben, welche Ressourcen die Familien haben, was ggf. umgeändert werden müsste wie z.B. der zeitliche Ablauf. Damit die Eltern ihr Kind morgens auch wirklich rechtzeitig zur Schule schicken. Das sind so konkrete Beispiele. Es ist weniger so, dass ich die Theorie von ihm im Kopf habe. Ich habe sie mal durchgenommen, aber ich habe jetzt nicht seinen Plan im Kopf und arbeite den strikt ab.

[...]

Inwiefern gibt es denn auch Vernetzungen z.B. mit Sozialpädagogischer Familienhilfe?

Ach so, ja. Wir sind ein Kooperationsprojekt. Ich komme vom Grone-Bildungszentrum, mein Kollege von der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe, der hier mitarbeitet und fünf Schüler intensiv betreut. Und das ist dann eben einer, der auch viel in die Familien reinght und mit ihnen zusammen z.B. Tagespläne durchgeht bzw. erarbeitet. Guckt, welche Ressourcen da sind, wie der Alltag aussieht, was wir daran ändern müssen bzw. fragt, was die Kinder und Eltern dabei ändern können und wie sie dies tun können.

[...]

Am Anfang steht aber erst einmal der Vertrauensaufbau. Wir planen im Grunde zwei Monate ein, um zu sortieren, was überhaupt ansteht. Dann folgen acht Monate wirklich intensives Arbeiten, und in den verbleibenden Monaten sollte

dann ein Abnabelungsprozess stattfinden. Also sozusagen zwei – acht - zwei Monate. Und die ersten zwei Monate betreiben wir tatsächlich Beziehungsaufbau und gucken erst einmal, wie die Situation ist. Am Anfang wollten wir gleich in der ersten Woche schon mit der Arbeit, d.h. mit dem Umwälzen der Sachen, anfangen, aber das hat sich als tödlich erwiesen, denn dann haben sich die Familien von uns unter Druck gesetzt gefühlt.

[...]

Und wie sieht die konkrete Arbeit in den acht Monaten, also nach dem Beziehungsaufbau, aus?

Nachhilfe ist ein Baustein. Das betrifft den schulischen Bereich, da sollen Sachen aufgearbeitet werden. Aber es ist eben kontinuierlich auch der Kontakt zur Familie da. Hausbesuche machen wir auch häufiger. Oder runde Tische, wo wir die Eltern und die Lehrer dazu holen. Wir gehen auch mit in den Unterricht, aber im Grunde ist die Nachhilfe ein ganz wichtiger Baustein. Alles, was mit zum Einzelunterricht dazugehört. Und es finden auch regelmäßige Zielvereinbarungsgespräche mit den Schülern statt, was aus irgendeinem Grund auch eine Beratungssituation ist. Wo wir eben u.a. abtesten, was auch am Anfang stattfand: Was für Schwierigkeiten gab es, haben die sich verändert bzw. was braucht es, damit sie sich noch mehr verändern? Also, ich würde sagen, im Grunde arbeiten wir halt lebensweltorientiert, d.h., wir gucken, was ist da, in welcher Zeitspanne wollen wir das verändern, und was muss es geben, damit es sich verändern kann? Und vielleicht kann man als Schlagwort auch noch nennen: Hilfe zur Selbsthilfe. Das ist sozusagen der Klassiker in unserem Arbeitsfeld. Dass wir also immer wieder reflektieren: Ist das, was wir machen, überhaupt sinnvoll, oder muss sich da etwas verändern? Und das findet eigentlich fast bei allen Schülern einmal wöchentlich statt. Muss nicht lange dauern, einfach nur kurz die aktuelle Lage reflektieren. Es hat sich nämlich gezeigt, dass wir regelmäßig überprüfen müssen, ob das, was wir machen, sinnvoll oder aber totaler Quatsch ist. Nicht nur, damit das für uns klar

ist, sondern damit auch die Schüler sehen, was sie hier im Projekt überhaupt machen.

Und wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Lehrern?

Das ist nicht einfach, aber wir nähern uns doch langsam an. Und es gibt viele Lehrer, die sich wirklich Mühe geben, mit uns zusammenzuarbeiten, die auch versuchen, mit uns in Kontakt zu treten und auch von sich aus auf uns zugehen. Aber wir haben halt gemerkt, dass es Schwierigkeiten gibt, nicht einmal aus Unwillen, sondern es ist mehr Unsicherheit. Und darum hat jetzt gerade vor zwei Wochen ein Gespräch stattgefunden, wo wir noch einmal einen Plan erstellt haben, wie die Zusammenarbeit aussehen soll. Und da haben wir Aufgabeneinteilungen gemacht. Aufgaben der Lehrer hinsichtlich des Projekts sind z.B. Mitteilen der Fehlzeiten, Reinreichen von Arbeitsmaterialien und Austausch über die Entwicklung der Schüler. Unsere Aufgaben sind dann, monatlich einen kurzen Bericht über die Entwicklung der Schüler im Projekt abzugeben und die Lehrer bei besonderen Vorfällen auch immer miteinzubeziehen. Es gibt noch andere Aufgaben, aber das eigentlich Wichtige ist, dass wir noch einmal schwarz auf weiß stehen haben, welche Berufsgruppe welche Aufgaben hat und wie in Zukunft zusammengearbeitet werden soll. Davor gab es darüber nämlich Unsicherheiten.

[...]

Gut. Dann kommen wir zu unserer letzten großen Frage. Es wird gerade in der Sozialen Arbeit ja viel über den Ökonomisierungsdruck geklagt. Geldgeber wollen mehr Evaluation, mehr Rechenschaftsberichte. Dadurch geht viel Zeit verloren, die dann für die direkte Arbeit mit den Klienten fehlt. Wie sehen Ihre diesbezüglichen Erfahrungen aus?

Ich finde auch, dass es zu viel ist. Ich bin nicht grundsätzlich ein Gegner davon, dass Evaluation stattfindet. Ich befürworte das sogar eher. Das ist wichtig, und

das ist im Grunde auch das, was wir immer machen: Reflektieren, was wir machen, und ob das etwas bringt. Grundsätzlich muss das sein, aber ich finde auch, dass das zu viel gemacht wird. Und es ist manchmal meiner Einschätzung nach Erbsenzählerei, wo auch Sachen abgefragt werden, die meiner Ansicht nach nicht unbedingt die Qualität der Arbeit widerspiegeln. Also, für mich ist es keine Frage, ob es Evaluation geben muss, sondern wie sie gestaltet wird. Das ist meiner Meinung nach manchmal wirklich übertrieben oder geht in die falsche Richtung. Wenn wirklich alle Nase lang irgendein Bericht abgegeben werden muss, und das haben wir jetzt gerade - es muss dann wirklich jeder Einzelunterricht dokumentiert werden, und durch welche Honorarkraft wann welches Angebot für welchen Schüler gemacht wurde -, dann ist das zu viel. Und es wäre ausreichend, wenn man sagt, welche Förderangebote von welcher Dauer sich als sinnvoll erwiesen haben und welche nicht. Weil nämlich so viel Zeit dabei draufgeht. Und das ist nämlich auch der Faktor, dass ich manchmal das Gefühl habe, ich komme gar nicht mehr in Kontakt mit den Leuten, mit denen ich arbeite. Das finde ich bedenklich, und das ist den Aufwand dann auch nicht wert.

Also ist es auch in Ihrem Bereich zu beobachten, dass von außen immer mehr Standards gesetzt werden?

Genau. Und wir müssen auch immer genauer die Ziele formulieren. Was wir sowieso schon machen, aber wir müssen es halt immer wieder und immer genauer machen. Und man kommt einfach auch in diesen Rechtfertigungsdruck, dass man das Gefühl hat, man kann jeden Moment etwas falsch machen. Dass man im Grunde schon manchmal denkt, man arbeitet nicht mehr für die Klienten, sondern man arbeitet für die Auftraggeber. Und das finde ich eben beängstigend, weil man sich immer mehr von den Bedürfnissen der Klienten entfernt und immer nur guckt, was die wollen, die das Geld geben, die auf uns gucken, und das macht einfach die ganze Atmosphäre so angespannt. Und das ist für ein kreatives Arbeiten schädlich.

[...]

Das finde ich manchmal auch so arrogant von denen, die gar nicht in der Praxis tätig sind. Dass die eben meinen zu wissen, was gute Arbeit ist, und eben auch meinen, das messen zu können. Und das ist durch die Methoden, die wir hier anwenden, nicht möglich. Da sprudeln dann Zahlen raus, aber die sind im Grunde tot, sagen also nicht wirklich aus, was wir hier machen. Bei diesem Abfragen fehlt so die tatsächliche Arbeit. Das verfälscht im Grunde fast schon die Arbeit, weil man fast schon genötigt wird, ganz vieles wegzulassen, weil nur ganz bestimmte Sachen abgefragt werden mit Kreuzchen und Häkchen, aber der ganze Kontext fällt raus. Das erzeugt Druck, aber nicht bessere Arbeit.

**Schriftliches Interview mit Prof. Dr. Wolf Crefeld (Experte) vom
06.09.2009**

**Welche Konzepte haben sich Ihrer Ansicht nach in der Praxis der
Sozialen Beratung als besonders wirkungsvoll erwiesen? Was
zeichnet diese Konzepte Ihrer Meinung nach aus?**

Grundlegend verschiedene Konzepte nebeneinander zu pflegen, halte ich für genauso unsinnig wie die teilweise immer noch an verschiedenen „Schulen“ orientierte Psychotherapie (stattdessen z.B. die Arbeiten von Grawe oder die „Psychotherapie im Dialog“-Tagungen). Dabei gehe ich davon aus, dass derzeit Manfred Neuffer und Peter Pantucek die richtige Richtung weisen, zumal sie nicht „das Rad neu erfinden“ wollen, sondern anknüpfen an das seit 1917 (Mary Richmond) Erarbeitete. Die theoretische und praktische **Basis** der psychosozialen Beratung muss einheitlich sein, womit nicht infrage gestellt wird, dass je nach Art des Beratungsauftrags und der Fallkonstellation die Vorgehensweise modifiziert werden muss. Modifikation der Vorgehensweise gemäß der jeweiligen Aufgabe: Ja. Das gehört zur Professionalität der psychosozialen Berater, aber nicht ein theoretisch unverbundenes Nebeneinander verschiedener Konzepte. Peter Pantucek unterscheidet verschiedene „Intensitäten“ der Fallarbeit. Natürlich ergeben sich daraus Unterschiede in den methodischen Anforderungen. Aber die theoretische Basis

ist die gleiche. Und zu klären, welche Vorgehensweise jeweils am wirkungsvollsten ist, ist Aufgabe empirischer sozialarbeitswissenschaftlicher Forschung.

Wird Erfahrungswissen aus der Sozialen Beratung Ihrer Einschätzung zufolge in der wissenschaftlichen Literatur genügend berücksichtigt? Wenn ja, in welcher Form? Wenn nicht, wo sehen Sie diesbezüglich Probleme (Dokumentation von Erfahrungswissen)?

Die Sozialarbeitswissenschaft hat zwischen 1970 und 1990 im deutschen Sprachraum am Boden gelegen. Die Kunst qualifizierter psychosozialer Beratung wurde in dieser Zeit „mies gemacht“ und aus der Fachdiskussion gestrichen, wie W.R.Wendt 1988 zutreffend formuliert hat. In dieser Zeit erfolgte die wissenschaftliche Befassung mit der psychosozialen Beratung weitgehend nur durch klinische Psychologen. Hier gibt es eine reichhaltige wissenschaftliche Literatur. Es wird Zeit, dass auch die Sozialarbeitswissenschaft entsprechendes Erfahrungswissen aus den verschiedenen Bereichen Sozialer Arbeit mit gleicher Intensität auswertet und konzeptionell weiter entwickelt. Dazu bedarf es vieler guter Abschlussarbeiten entsprechender Studiengänge und sozialarbeitswissenschaftlicher Dissertationen.

Greifen Beratungskonzepte Ihrer Meinung nach ausreichend auf klassisch sozialarbeiterisches Wissen (Alice Salomon, Soziale Diagnose) zurück, oder wird in der Sozialen Beratung zu einseitig auf psychologische Theorien zurückgegriffen?

Auf psychologische Theorien **muss** zurückgegriffen werden, aber das reicht in der Tat nicht. Es gibt viele Arbeitsfelder Sozialer Arbeit, mit denen sich Psychologen kaum oder gar nicht befassen. Insbesondere fehlt die Einbeziehung des sozialen Kontextes des Klienten, seiner sozialen Ressourcen, die Kunst des Fallmanagements bei komplexen Problemlagen usw. Manfred Neuffer titelt sein kleines Lehrbuch leider „Case Management“, obwohl er konzeptionell als in der Sozialarbeit Erfahrener dankenswerterweise darüber

hinaus geht. Er ebenso wie der nicht weniger in der Praxis der Sozialarbeit erfahrene Peter Pantucek gehen meiner Ansicht nach zumindest implizit von den von Mary Richmond, Alice Salomon u.a. eingeleiteten Arbeiten aus. Daneben gibt es leider auch Autoren, die m. E. sich ziemlich praxisfern und weitweg von den Wurzeln der Sozialarbeitswissenschaft mit sozialer Beratung befassen.

Inwieweit wirkt sich Ihrer Ansicht nach der zunehmende Ökonomisierungsdruck in der Sozialen Arbeit auf die Qualität von Beratung aus?

Ökonomie bedeutet zunächst die Kunst, mit den verfügbaren Ressourcen möglichst effektiv umzugehen und erforderlichenfalls weitere Ressourcen zu erschließen. Insoweit wünsche ich mir mehr ökonomisches Denken in der Sozialen Arbeit. Wenn man die Bedeutung von „Ökonomie“ allerdings reduziert auf Sparen als Selbstzweck, um möglichst wenig an diejenigen, die soziale Hilfen benötigen, abzugeben, dann ist dies natürlich verwerflich. Doch da hilft kein Jammern, zumal zu allen Zeiten zurecht und zuunrecht über einen Mangel an Mitteln für soziale Aufgaben geklagt wird, nicht nur heute. Deshalb muss es immer Aufgabe von Sozialarbeit sein, möglichst effektiv, möglichst wirksam zu arbeiten. Und: Sozialarbeiter müssen fachlich so fit sein, dass sie überzeugend den permanenten Kürzungsneigungen in Bezug auf den sozialen Bereich entgegen argumentieren und überzeugen können.

Werden Ihrer Einschätzung zufolge bestehende Beratungskonzepte den aktuellen Anforderungen (Stichwort Effektivität und Effizienz) an Soziale Beratung gerecht?

Ich habe den Verdacht, dass dies nicht der Fall ist, habe aber nicht den für diese Frage notwendigen Überblick. Ein positives Beispiel, wo man sich durch Arbeiten an der Methodik der psychosozialen Fallarbeit um Wirksamkeit (Effektivität) und Effizienz bemüht, bietet der Bundesverband der Berufsbetreuer (BdB) in Hamburg. Sicher gibt es noch weitere positive

Beispiele, aber es gibt auch Negativbeispiele, wo dann unreflektiert herumgewurschtelt wird.

Persönliches Interview mit Prof. Dr. Manfred Neuffer (Experte) vom 07.10.2009

Welche Konzepte haben sich Ihrer Ansicht nach in der Praxis der Sozialen Beratung als besonders wirkungsvoll erwiesen? Was zeichnet diese Konzepte Ihrer Meinung nach aus?

Erst einmal muss ich darauf hinweisen, dass man zur Wirksamkeit nur schlecht etwas sagen kann, weil es so gut wie keine Wirksamkeitsstudien gibt, d.h., sie werden kaum fachlich qualifizierte Wirksamkeitsstudien finden, die aussagen, dass dieses oder jenes Beratungskonzept erfolgreich gewesen sei. Man kann allenfalls Einschätzungen treffen, gucken, was draußen [in der Praxis M. V.-M., M.H.] gemacht wird. Das ist das eine Problem. Das andere ist der Theorie-Praxis-Transfer. Wir vermitteln an der Hochschule in Fortbildungen theoretisches Wissen, das dann transferiert, d.h. sinnvollerweise an die Praxisbedingungen angepasst wird. Dabei kann es passieren, dass Konzepte gar nicht bzw. so umgesetzt werden, dass man am Ende das Konzept nicht wieder-erkennt. Das sind aus meiner Sicht zwei Punkte, die es sehr schwierig machen, die Wirksamkeit von Beratungskonzepten zu beurteilen. Das ist nicht ganz einfach.

Ich kann Ihnen natürlich andererseits sagen, welche Konzepte meiner Meinung nach einen hohen Stellenwert in der Sozialen Arbeit genießen. Das ist einmal die systemische Beratung, die sich aus unterschiedlichen Quellen, meistens aus familientherapeutischen Zusammenhängen, ableitet, die dann auf die Soziale Arbeit adaptiert werden, d.h. so angewendet werden, dass sie auch für Klienten Sozialer Arbeit, die sich nicht in Therapie befinden, nutzbar gemacht werden können.

Es gibt nun kein einheitliches Konzept systemischer Beratung, sondern verschiedene Konzepte, die auch in Fortbildungen vermittelt werden. Ich selbst

vertrete ein Konzept systemischer Beratung, das sich vor allem an systemtheoretischen Ausgangspunkten und nicht so sehr an therapeutischen Implikationen orientiert. Ein zentraler Punkt systemischer Beratung ist beispielsweise, auf Wechselwirkungen einzugehen, die in irgendeiner Form die Kommunikation betreffen, um Veränderungen einzuleiten. Dieses kann man mittels verschiedener Instrumente wie z.B. dem „zirkulären Fragen“.

Weiter ist in diesem Zusammenhang das Konzept der Klientenzentrierten Beratung von Rogers zu nennen. Letztens ist ein Buch mit dem Titel *Engaging* herausgekommen, in dem dieses Konzept konsequent auf die Soziale Arbeit angewendet und übertragen wird. Dort werden wichtige Möglichkeiten aufgezeigt, wie man mit dem Klientenzentrierten Konzept auch mit nicht motivierten Klienten arbeiten kann, wie es ja in der Sozialen Arbeit häufig der Fall ist.

Neben der Klientenzentrierten Beratung halte ich das „Life Model“ von Germain & Gitterman für sehr wichtig. Das ist ein Konzept, das direkt aus der Sozialen Arbeit kommt. Es hat sicherlich in Theorie und Praxis die Sensibilität geschärft, ganzheitlich zu schauen, Klientensituationen nicht nur aus einem speziellen Blickwinkel zu betrachten.

Als viertes würde ich das Lebensweltorientierte Konzept von Hans Thiersch nennen wollen, auch wenn es sehr schwierig zu fassen ist. Denn Thiersch hat mehr eine Konzepttheorie geschrieben, er geht viel weniger darauf ein, wie man seine Vorstellung praktisch umsetzen soll. In der Praxis ist dieses Konzept stark verbreitet. Viele Praktiker sagen zwar, dass sie lebensweltorientiert arbeiten würden, aber wenn man dann nachfragt, können sie oft nicht sagen, was damit genau gemeint ist.

Der Erste, der für die Soziale Arbeit – unter Rückgriff auf andere Konzepte – wirklich ein eigenständiges Konzept entwickelt hat, ist Harald Ansen. Er hat einen selbstständigen Ansatz entwickelt, der weder lebenswelt- oder systemisch orientiert, sondern einfach von der Frage ausgegangen ist: „Was brauchen

Klienten an Unterstützung?“ Und da hat er das Wesentliche erfasst und zusammengefasst, was in der Praxis heute oft passiert. Das ist ein wichtiger Punkt bei Harald Ansen, dass Beratung eben nicht nur auf der Beziehungsebene stattfindet, sondern auch noch andere Aspekte eine wichtige Rolle spielen wie beispielsweise die Organisation von materiellen Hilfen. In Fortbildungen und Vorträgen berufe ich mich permanent auf sein Konzept. Leider wird es zurzeit noch zu wenig in der Öffentlichkeit anerkannt und Harald Ansen ist viel zu bescheiden, um sein Konzept mehr zu verbreiten.

Wir haben verschiedene PraktikerInnen befragt, wie sie theoretische Instrumente wie z.B. die systemische Denkfigur einschätzen. Ein Praktiker mit 35jähriger Berufserfahrung meinte, die systemische Denkfigur könnte sich in der Arbeit mit Klienten aus „bildungsfernen Schichten“ als problematisch erweisen, da es zu lange brauchen würde, um den Klienten zu erklären, welchen Sinn und Zweck die systemische Denkfigur habe. Dann würden die Klienten abschalten, und er habe sie verloren. Wie bewerten Sie solche Aussagen?

Ich würde sagen, dass der Praktiker die systemische Denkfigur nicht kennt oder sie nicht richtig einsetzen kann. Denn bei ihr geht es gar nicht darum, dass Klienten sie verstehen müssen. Sie ist ein Analyseinstrument, das [Sozialarbeitern M.V.-M., M.H.] dabei hilft, die Situation von Klienten besser zu verstehen. Und die Orientierung, die die systemische Denkfigur gibt, die habe ich als Professioneller im Kopf. So gucke ich z.B. danach, wie die Körperlichkeit des Klienten aussieht, was ich auch mit ihm besprechen kann. Solche Fragen sind natürlich im Sozialdienst im Krankenhaus von großer Bedeutung, in anderen Feldern Sozialer Arbeit weniger.

Außerdem kann ich den Klienten fragen, ob er gut sieht, gut hört usw. Dann habe ich die Rezeptoren. Ich kann ihn fragen, wie viel er verdient. So kann ich Punkt für Punkt die systemische Denkfigur ganz einfach in die Praxis umsetzen. Kritik, dass die systemische Denkfigur praxisfern wäre, verstehe ich daher nicht.

Wir haben im Laufe unserer Interviews die Erfahrung gemacht, dass Instrumente wie die systemische Denkfigur auch deswegen bei Praktikern auf Skepsis stoßen, weil sie Beratung eher intuitiv durchführen. Wie schätzen Sie solche Aussagen ein?

Ich habe eine klare Meinung dazu. Beratung nach Intuition ist für mich kein professionelles Arbeiten, es ist bestenfalls ein Moment davon. Natürlich müssen Sie als Berater auch intuitiv etwas aufnehmen, intuitiv in bestimmten Situationen reagieren können. Aber sobald der Begriff „aus dem Bauch heraus“ fällt, dann frage ich den Betreffenden immer: „Für was hast du denn Soziale Arbeit studiert?“ Wenn ich in der Sozialen Arbeit nur nach Intuition handele, hätte ich mir das Studium sparen können.

So direkt würde ich es in der Fortbildung einem Praktiker natürlich nicht sagen wie jetzt hier im Interview. Aber dieses „Handeln aus dem Bauch heraus“ ist für mich ein ganz wesentlicher Punkt, warum Soziale Arbeit in der Öffentlichkeit zunehmend angreifbarer wird.

Wird Erfahrungswissen aus der Sozialen Beratung Ihrer Einschätzung nach in der wissenschaftlichen Literatur genügend berücksichtigt? Wenn ja, in welcher Form? Wenn nicht, wo sehen Sie diesbezüglich Probleme (Dokumentation von Erfahrungswissen)?

Natürlich halte ich die Rezeption von Erfahrungswissen für sehr wichtig. Hierbei ist allerdings immer die Frage, inwieweit das Erfahrungswissen reflektiert wird bzw. inwieweit es mit Konzepten in Verbindung gebracht wird. Als Sozialarbeitswissenschaftler möchte ich deutlich betonen, dass Erfahrungswissen immer seinen Platz haben sollte. Aber es muss wirklich reflektiertes Wissen sein, nicht einfach nur aus dem Bauch kommen. Ich muss als Praktiker immer reflektieren, d.h. mich fragen, ob die Erfahrung, die ich in dem einem Fall gemacht habe, ohne Weiteres auf einen anderen übertragen werden kann, um mein Handeln möglichst professionell gestalten zu können.

Würden Sie sagen, dass ein regelmäßiger Austausch zwischen Theorie und Praxis besteht, d.h. reflektiertes Erfahrungswissen in wissenschaftliche Konzepte aufgenommen wird?

Bedingt natürlich. Es ist ja ein sehr vielfältiger Bereich. Der Kontakt, den wir hier von der Hochschule in die Praxis haben, ist sehr vielschichtig. Er ist natürlich am dichtesten dort, wo jemand von uns [aus der Hochschule M.V.-M., M.H.] Praxisberatung macht. Dann können wir Praktikern sagen: Zeige uns mal, wie du in einem Fall konkret vorgehst, und ihnen anschließend Feedback geben, inwieweit wir ihr Vorgehen für konzeptionell abgesichert halten. Das ist – wie gesagt – die dichteste Form.

Die nächste ist die Fort- und Weiterbildung. Hierbei ist allerdings zu berücksichtigen, dass zu Fort- und Weiterbildungen meistens nur die Kollegen kommen, die in der Praxis schon gut arbeiten und sich noch weiter verbessern wollen. Die Fortbildungsresistenten kommen sowieso nicht.

Eine dritte Form ist natürlich das Lesen von Fachliteratur durch Praktiker. Aber um wirklich einen Transfer herstellen zu können, reicht natürlich das bloße Lesen nicht aus. Sondern ich muss mich als Praktiker immer fragen, wo ich Bezüge zu dem Gelesenen herstellen kann, wie ich es für meine alltägliche Arbeit nutzen kann.

Eine Praktikerin meinte, dass sie nur sehr wenig auf Fachliteratur zurückgreifen würde, weil die Bücher zu langweilig geschrieben seien. Wie schätzen Sie solche Aussagen ein?

Dieser Vorwurf ist ja nicht neu. Aber wenn Soziale Arbeit eine Wissenschaft sein soll, was ja auch für die Praktiker bestimmte Auswirkungen hat, dann muss man sich auch mit der Wissenschaftssprache abfinden. Ich kann nicht ohne Weiteres Wissenschaftssprache vereinfachen. Man könnte sicherlich bemängeln, dass manchmal zu verklausuliert geschrieben wird, aber man kann sicherlich nicht ein wissenschaftliches Konzept vollständig in Alltagssprache übersetzen. Das geht einfach nicht. Und da, finde ich, muss man in der Praxis auch erkennen, dass es einfach notwendig ist, sich mit einer Wissenschaftssprache

auseinanderzusetzen. Das heißt natürlich nicht, dass man automatisch alles gutheißt, was aus der Theorie kommt. Man kann schon kritisieren, warum etwas so und nicht anders formuliert wurde. Aber ich finde es sehr problematisch, wissenschaftliche Publikationen generell abzulehnen. Mit einem generellen „Nein“ kann ich sehr wenig anfangen, ein „Jein“ wäre schon erheblich hilfreicher.

Und außerdem würde ich Fachliteratur nicht nur auf Bücher beschränken. Es gibt ja auch Fachzeitschriften, um Konzepte und Methoden aufzunehmen. Diese werden zu einem Großteil von den Praktikern selber geschrieben.

Grundsätzlich müsste man in diesem Zusammenhang auch einmal gucken, wo der Widerstand gegen Fachliteratur herkommt, was die Ursachen sind.

Greifen Beratungskonzepte Ihrer Meinung nach ausreichend auf klassisch sozialarbeiterisches Wissen (Alice Salomon, Soziale Diagnose) zurück, oder wird in der Sozialen Beratung Ihrer Ansicht nach zu einseitig auf psychologische Theorien zurückgegriffen?

Grundsätzlich ist Beratung in der Sozialen Arbeit immer ein interdisziplinäres Geschehen, d.h., wir müssen das, was uns andere Disziplinen wie z.B. die Psychologie zur Verfügung stellen, auch nutzen. Für mich ist einfach nur wichtig klarzumachen, dass man sagt: „Ich bin Sozialarbeiter, dort ist eine Klientin, und ich mache mit ihr keine Therapie.“ Das muss ich wissen.

Es muss immer der Anspruch sein, eigenständige Konzepte für die Soziale Arbeit zu entwickeln. Inwieweit hierbei auf bereits bestehende psychotherapeutische Konzepte zurückgegriffen wird, ist eine ganz andere Frage. Ein Sozialarbeiter käme sehr ins Schwitzen, wenn er in seinem Arbeitsalltag das zirkuläre Fragen anwenden wollte. Damit kommt er vermutlich nicht weiter. Man muss immer gucken, was für die Soziale Arbeit passt und was nicht.

Inwieweit wirkt sich Ihrer Ansicht nach der zunehmende Ökonomisierungsdruck in der Sozialen Arbeit auf die Qualität von Beratung aus?

Natürlich gibt es Ökonomisierungsdruck. Aber es war meiner Meinung nach auch notwendig, dass die Soziale Arbeit erkannt hat, dass es Geld kostet. Es gab Zeiten, als ich noch Sozialarbeiter war, da hat man überhaupt nicht danach gefragt. Am Ende des Haushaltes hat man wieder neues Geld gefordert. Die Notwendigkeit darüber nachzudenken, ob das, was ich einsetze, auch sinnvoll ist, wurde oft nicht gesehen. Ich habe es konkret selbst erlebt, dass in bestimmten Fallsituationen sieben verschiedene Dienste tätig waren, die nebeneinanderher gearbeitet haben, Ressourcen also verschleudert wurden. Das habe ich immer kritisch gesehen und es auch in meinem *Case Management*-Konzept entsprechend berücksichtigt.

Daneben gibt es heute aber auch Entwicklungen, wo Leistungen der Sozialen Arbeit zunehmend kategorisiert werden, d.h. z.B. in den Fachleistungsstunden in der Kinder- und Jugendhilfe. Man versucht also, für bestimmte Problemsituationen nur noch eine ganz bestimmte Zahl von Fachleistungsstunden vorzugeben. Das halte ich für problematisch. Es steht natürlich im Hintergrund, Haushalte zu deckeln, damit sie nicht durchknallen. Das ist natürlich bis zu einem gewissen Grad verständlich, aber man muss auf der anderen Seite auch eindeutig sehen, dass die Problemlagen von Klienten viel komplexer geworden sind, es für Menschen immer schwieriger wird, sich in der Gesellschaft zurechtzufinden.

Daher müsste aus meiner Sicht wesentlich mehr Geld in die Soziale Arbeit investiert werden. Der Ökonomisierungsdruck wirkt sich meiner Meinung nach in der Beziehung negativ aus, dass bei der Finanzierung von Leistungen Sozialer Arbeit überhaupt nicht mehr nach Nachhaltigkeit geguckt wird. Wir haben von ZEPRA fünf Modellprojekte zur Krisenintervention in Familien untersucht. Ein Konzept besteht darin, dass bei akuten Krisensituationen eine Familie rund um die Uhr sozialarbeiterisch betreut wird. Wenn man nach dieser Methode arbeitet, muss man am Anfang natürlich viel investieren. Aber es gibt genügend Untersuchungen in den USA und anderen Ländern, die zeigen, dass ein solches Vorgehen nachhaltig verhindert, dass man stärkere Hilfen braucht, solche 24 Stunden-Betreuung also letztendlich Kosten einspart.

Daher ist es meiner Meinung nach einfach Quatsch, nur bei der Fragestellung stehen zu bleiben, ob etwas effizient ist oder nicht, wie viel Geld es kostet etc. Man müsste vielmehr fragen, wie nachhaltig Maßnahmen sind, d.h. genau zu gucken, was mit einem Klienten in einem halben Jahr bzw. in einem Jahr passiert.

Oft erweisen sich Sozialarbeiter oft sperrig, wenn es um die Evaluation ihrer Maßnahmen geht. Natürlich fehlt ihnen oft Zeit, aber sie müssten sich in dieser Hinsicht mehr öffnen.

Das Hauptproblem besteht aber meiner Meinung nach darin, dass zur Zeit die Geldsäcke dichtgemacht werden, obwohl man sie eigentlich öffnen müsste. Wir spüren dieses auch daran, dass unsere Fortbildungen bei ZEPRA momentan erheblich schlechter besucht sind als noch in den Vorjahren. Man spürt, dass die Arbeitgeber immer weniger Mittel zur Verfügung haben, um ihre Mitarbeiter fortbilden lassen zu können. Und auch die Sozialarbeiter selbst haben immer weniger Spielräume, um teure Fort- und Weiterbildungen finanzieren zu können.

Somit führt der Ökonomisierungsdruck in den Institutionen dazu, dass die Fortbildungen zurückgefahren werden. Das ist aus meiner Sicht kontraproduktiv, denn die Philosophie müsste eigentlich sein, mehr zu investieren, die Menschen weiterzuqualifizieren und fortzubilden, wie es ja auch in Technik und Wirtschaft gemacht wird.

Hinzu kommt, dass der Arbeitsalltag oft so verdichtet wurde, dass ich von Sozialarbeitern nicht unbedingt erwarten kann, dass sie ihre knappe Freizeit noch in Fortbildungen, Vorträge, Lektüre von Fachliteratur investieren. Die haben dann auch irgendwann die Schnauze voll und möchten am Wochenende etwas anderes machen, als sich mit Sozialer Arbeit zu beschäftigen.

Ob dieses nur ein vorläufiger Trend ist, weiß ich nicht. Das kann nur die Zukunft zeigen.

Werden Ihrer Einschätzung zufolge bestehende Beratungskonzepte den aktuellen Anforderungen (Stichwort Effektivität und Effizienz) an Soziale Beratung gerecht?

Das kann ich schwer beantworten. Ich glaube aber schon, dass bestimmte Konzepte wie das von Harald Ansen, das Life Model oder das *Engaging*, wenn sie konsequent angewendet werden, die Qualität und Effektivität von Beratung steigern können. Zur Effizienz kann ich nichts sagen.