

Beratung als Querschnittsaufgabe in der Sozialen Arbeit – Folgerungen für das Setting

Ruth Großmaß

Soziale Arbeit als ein gesellschaftlicher Aufgabenbereich, der durch fachlich, inzwischen akademisch ausgebildete Fachkräfte ausgefüllt wird, ist als ein Ergebnis gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse seit dem letzten Drittel des 19. Jhs in den westlichen Industriegesellschaften entwickelt, in den 1920er Jahren durch klare Ausbildungswege und fachliche Standards gestaltet und zunehmend auf wissenschaftliche Grundlagen gestellt worden, seit den 1960er Jahren wird auch in Deutschland an Hochschulen für Soziale Arbeit ausgebildet. Was die Betätigungsfelder angeht, hat es in diesen ca. 100 Jahren Verschiebungen gegeben, in denen sich gesellschaftliche Veränderungsprozesse abbilden: von der Bekämpfung von Armut, Hunger und Mütterelend, über die Obdachlosen-Arbeit, die Gestaltung von Heimerziehung und Drogen- und Flüchtlingshilfe bis zu sozialpädagogischen Bildungsangeboten, Erziehungs- und Bildungsberatung sowie Schul- bzw. Betriebssozialarbeit reicht das Spektrum der Arbeitsfelder, in denen Sozialarbeiter/innen je nach gesellschaftlich definierter Notlage mit unterschiedlichen Akzenten tätig werden.

Einen der deutlichsten Veränderungsschübe hat die Soziale Arbeit durch die Innovationswelle der 1960er Jahre erfahren: die Kontrollseite der Tätigkeiten wurde kritisiert, die Klientenzentrierung zum Arbeitsprinzip gemacht und die Psychologisierung von Alltagswelt und Sozialwissenschaften veränderte das Methodenspektrum. Beratung – seit den 1920er Jahren ein Zweig der sozialen und medizinisch-psychologischen Arbeit, wurde zu einer Handlungsmethode der Sozialen Arbeit.

Im Verlauf der letzten dreißig Jahre haben sich die Arbeitsfelder und Tätigkeitsbereiche der Sozialen Arbeit noch einmal stark ausdifferenziert. So reicht der Bereich der Jugendhilfe von offenen Freizeitangeboten bis zum betreuten Wohnen, die Arbeit mit Senioren umfasst ein Spektrum zwischen sozialpädagogischen Aufgaben in der Pflege und seniorenspezifischer Erwachsenenbildung, um nur zwei Beispiele herauszugreifen. Und – insgesamt nehmen Aufgabenfelder mit klinischen Aspekten zu, in denen sozialpädagogische Tätigkeiten mit medizinischen, psychotherapeutischen und pflegerischen Aufgaben vernetzt sind. Verschoben haben sich in den letzten Jahren auch die Erwartungen an die Klienten der Sozialen Arbeit. Unabhängig davon, wie groß die Belastungen und Einschränkungen der Personen sind, unabhängig davon, ob es sich um Kinder, Jugendliche, junge oder alte Erwachsene handelt – die Selbstbestimmung der Einzelnen, ihre Beteiligung an der eigenen Entwicklung gilt es zu respektieren und in angemessener Weise in die Arbeit einzubeziehen.¹

Beratung bekommt dadurch einen neuen Stellenwert – Beratung gehört heute nicht nur als Handlungsmethode in dafür ausgewiesene Beratungsangebote, sondern in jedes soziale Arbeitsfeld, auch in solchen Bereichen und Einrichtungen, die vorwiegend andere Aufgaben haben (Betreuung und Pflege, Vergabe von Transferleistungen, Strafvollzug, Erziehung z.B.).

Entgegen einer Tendenz, die vor allem von administrativen und privatwirtschaftlichen Kontexten ausgeht und jedes kundenfreundliche Gesprächsverhalten „Beratung“ nennt, gilt es

¹ Bei beiden Veränderungen handelt es sich sowohl um Effekte übergreifender historischer Entwicklungen – der in den westlichen Gesellschaften in den 1960er Jahren stattfindende Modernisierungsschub (vgl. Großmaß 2000, 62-69; 116-136) hat vermittelt über Aktivitäten der Frauenbewegung, der kritischen Psychologie und der sozialpsychiatrischen Initiativen zu einer erhöhten Aufmerksamkeit für Psychosomatik und Traumatisierung geführt – als auch um Auswirkungen (darauf reagierender) sozialpolitischer Maßnahmen (Beratungsanspruch nach KJHG; Klärung der rechtlichen Basis für Psychotherapie; Tagespflege ...)

die Bedingungen, unter denen fachlich qualifizierte soziale, psychosoziale oder sozialpädagogische Beratung stattfinden kann, erneut zu explizieren und für die unterschiedlichen Arbeitsfelder herauszuarbeiten. Der in den Fachdiskussionen, in theoretischen Arbeiten und aus den Erfahrungen der Beratungsstellen der letzten 30 Jahre entwickelte methodisch reflektierte und inhaltlich gehaltvolle Beratungsbegriff sollte nicht aufgegeben, sondern zum Ausgangspunkt genommen werden.

1. Das Grundkonzept von Beratung

Wie viele ‚moderne‘ Kommunikationsformen und Interventionsstrategien hat auch Beratung Vorläufer und Parallelförmigkeiten in der Alltagskultur. In informeller Weise, mehr oder weniger in die Abläufe des Alltagslebens integriert, gehört Beratung eigentlich zum gesellschaftlichen Leben dazu. Dass Menschen sich unterschiedlich gut mit den Dingen des Lebens auskennen, dass es Kommunikationsformen gibt, in denen die, die sich nicht so gut auskennen, sich bei denen, die lebenserfahrener sind, „Rat holen“, ist etwas, das in allen Alltagskulturen vorkommt. Bereits aus solchen lebensweltlichen Beratungsformen lassen sich einige Erfolgskriterien ableiten, die auch für professionelle Beratung gelten: Alltagsnähe, Freiwilligkeit und der Verzicht auf Label wie „krank“, „gestört“ oder „asozial“ kennzeichnen gelungene Beratungsprozesse jeglicher Art. Bei professionellen Beratungsangeboten kommen jedoch noch einige Kriterien hinzu: Psychosoziale Beratung beschäftigt sich – unter den Bedingungen moderner Demokratie, in der die Intimsphäre der Einzelnen und die persönliche Entscheidungsfreiheit über die eigenen Angelegenheiten als gesicherte Rechte gelten – mit Fragen und Themen, die ins Intim-Persönliche reichen und die man gerade nicht mit Fremden bzw. im öffentlichen Raum verhandelt. Alle psychosozialen Beratungsangebote müssen daher ihr Angebot öffentlich sichtbar und zugänglich gestalten und dabei zugleich Räume eröffnen, die Vertraulichkeit gewährleisten und den oder die Rat-Suchende ermutigen, sich mit persönlichen, manchmal intimen Schwierigkeiten dem Gespräch mit einem professionellen Berater oder einer Beraterin zu öffnen. Im Hintergrund eines solchen anspruchsvollen Konzeptes von Beratung steht die Einsicht, dass Veränderung des individuellen Verhaltens, das Erkennen persönlicher Blockierungen und die Auseinandersetzung mit der eigenen Gefühlswelt nur dann möglich sind, wenn der oder die Betreffende selbst offen ist und sich in diesen intimen Bereichen der Person durch ein Beratungsgespräch „berühren“ lässt.

Ein solches Gespräch erfordert von professioneller Seite sowohl Sachkunde hinsichtlich des angesprochenen Themenbereichs, als auch Kenntnisse über die Lebenswelt der Klientel, als auch psychologische Schulung hinsichtlich einer personenbezogenen, den Gesprächspartner fördernden Gesprächsführung. Es muss Vertraulichkeit hinsichtlich der thematisierten Inhalte herstellen, dem Ratsuchenden die Entscheidung überlassen, welche Auswirkungen die Beratung haben soll, und absichern, dass aus dem Beratungsprozess keine Sanktionen folgen.

Beratung als psychosoziale oder sozialpädagogische Beratung lässt sich folglich definieren als offenes Orientierungsangebot zur Klärung individueller Probleme oder Entwicklungswünsche, die aus sozialen Anforderungen entstehen und den persönlichen, intimen Bereich der Personen betreffen bzw. irritieren. Beratung beruht auf der Freiwilligkeit ihrer Inanspruchnahme und stellt individuelle Orientierungsprobleme bzw. Krisen und deren Bewältigung ins Zentrum. Arbeitsmittel sind unterschiedliche Ebenen der Kommunikation, von der Information über Sachverhalte über die Bereitstellung von pragmatischen Tipps bis zu Selbstmodifikationsangeboten und psychotherapeutischen Interventionen. Je nach Standort und sozialpolitischem Auftrag einer einzelnen Einrichtung konkretisiert sich Beratung thematisch und hinsichtlich einer bestimmten Klientel.

Wenn Beratung zu einer Querschnittsaufgabe der Sozialen Arbeit wird, dann findet sie in unterschiedlichen institutionellen Umgebungen statt. Die Bedingungen, die Voraussetzung gelingender Beratungsprozesse sind, werden nicht in allen Feldern der Sozialen Arbeit – wie

in den Einrichtungen für Erziehungsberatung, psychologische Beratung, Hochschulberatung und Berufsberatung – durch Räumlichkeiten, organisatorische Unabhängigkeit vom administrativen Bereich und die Tatsache, dass nur jemand die Beratungsstelle aufsucht, der oder die auch beraten werden will, vorstrukturiert. Auf diese Umgebungen, das Setting, in dem Beratungsprozesse stattfinden (sollen), ist deshalb das Augenmerk zu richten.

2. Das Beratungssetting – welche Dimensionen gilt es zu berücksichtigen?

Wenn im Fachdiskurs über Beratung von Setting die Rede ist, sind in der Regel die *kommunikativen Bedingungen* einer einzelnen Beratungssituation gemeint. War ein Gesprächstermin vereinbart worden? Findet ein erster Kontakt statt oder sind bereits Problemanalysen und Vereinbarungen vorausgegangen? Handelt es sich um Einzel- oder um ein Paar- bzw. Familiengespräch? Oder soll eine Gruppenberatung stattfinden und wenn ja, wie ist/ wird die Gruppe zusammengesetzt? Ist ein längerer Beratungsprozess intendiert oder soll es sich um ein einzelnes klärendes Gespräch handeln? Welcher Raum wird genutzt? Wer führt die Beratung durch? – ein Berater oder eine Beraterin, ein Zweierteam? Welche Fachkompetenz wird benötigt bzw. eingesetzt - psychologische, (sozial)pädagogische, sozialarbeiterische, medizinische, juristische?

Dabei ist bereits vorausgesetzt, dass dieses Setting in einem räumlichen und institutionellen Kontext stattfindet, der Offenheit des Zugangs, Freiwilligkeit der Wahrnehmung eines Beratungsangebotes und Sicherheit vor dem Missbrauch persönlicher Mitteilungen vorweg sicherstellt. Dies ist bei eigens zu diesem Zweck eingerichteten Beratungsstellen gegeben, nicht aber in allen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit, von denen einige administrative Funktionen einschließen, andere Kontrollfunktion ausüben, alle aber hinsichtlich des Kommunikationsklimas und der räumlichen Atmosphäre von vielerlei Aspekten geprägt sind, die einzelne Beratungssituationen prägen. – Innerhalb eines Jugendamtes dominiert ein anderer Sprachstil als in einer Schule, in den Einrichtungen kirchlicher Träger begegnen einem andere Symbole als in interkulturellen Kontexten, Einrichtungen offener Jugendarbeit verfügen selten über geschützte Räume, Überweisungen aus Schule und Jugendamt beeinflussen die Gesprächsbereitschaft auch dann, wenn unabhängige Einrichtungen aufgesucht werden (müssen). Neben dem thematischen Fokus, der sich aus der jeweiligen Nähe zu einem bestimmten Gesellschaftsbereich (Erziehung, Beruf, Familie, Gesundheit, Strafvollzug ...) ergibt und aus dem sich die erforderliche Sachkunde hinsichtlich des angesprochenen Themenbereichs sowie die Lebenswelt der Klientel ableiten lässt, konkretisiert sich ein Beratungsangebot auch über solche (im beruflichen Alltag nicht immer präsenten) Umgebungsbedingungen.

Wenn für Beratung in den unterschiedlichen Feldern der Sozialen Arbeit Konzepte entwickelt werden, müssen – ausgehend von einem allgemeinen Beratungsbegriff (wie er oben skizziert wurde) die folgenden Dimensionen berücksichtigt werden:

- Trägerorganisation und institutioneller Rahmen
- die durch das veröffentlichte Beratungsthema und den gesellschaftlichen Ort des Trägers angesprochene Klientel
- Sozialarbeiterische Aufgaben (z.B. Aktenführung im Amt, andere Interventionen), die im Umfeld der Beratung sonst noch oder vorwiegend ausgeübt werden
- die räumlich-geografische Umgebung des Beratungsangebotes
- die Person des Beraters/ der Beraterin: professionelle Identität, berufliche und/oder private Rollen, in denen die Klienten der Beraterin/ dem Berater schon begegnet sind oder begegnen können/werden.

Aus der Konkretisierung dessen, was psychosoziale Beratung sein kann bzw. soll, für das Feld, in dem das Beratungsangebot angesiedelt ist, und durch Berücksichtigung der institutionellen, räumlich-geografischen und personenbezogenen Bedingungen lassen sich Möglichkeit, Rahmen und Grenzen eines Beratungsangebotes bestimmen.

3. Trägerorganisation und institutioneller Rahmen

Viele Beratungsangebote sind an Träger gebunden, deren Wertvorstellungen in die Beratungstätigkeit hinein wirken. Träger sind z.B. die christlichen Kirchen; religiöse Leitgedanken fokussieren bestimmte Themen oder schränken das professionelle Handeln auch ein (pers. Beratungsstil und Methodenspektrum). Auch Beratungsangebote, die aus Initiativen sozialer Bewegungen hervorgegangen sind, transportieren informell oder formell bestimmte Prinzipien (z.B. das Selbsthilfeprinzip oder das Parteilichkeitsprinzip). Ämter strukturieren sich bürokratisch und auch die darin angesiedelten Beratungsangebote sind stärker bürokratisiert als andere.

Alle Institutionen der Sozialen Arbeit sind gesellschaftlich eingebunden, und transportieren entsprechende Werte, die nicht unbedingt die der Klientel sind. Zu den Mitteln, über die solche Werte transportiert werden, gehören:

- allgemeine gesellschaftliche Vorstellungen über Recht und Unrecht
- allgemein gültige Vorstellungen von Devianz, Gesundheit und Krankheit
- gesetzliche Vorschriften und administrative Richtlinien
- Fortbildung nach top-down entwickelten Zielvorstellungen
- Einführung bestimmter Methoden durch Richtlinien

Einige Beratungsangebote, in denen Sozialarbeiter/innen tätig sind, sind medizinischen Kliniken und anderen med. Institutionen untergeordnet; das betrifft z.B.:

- Beratung für Krebskranke
- Beratung für Suchtkranke
- Wunschkind-Sprechstunden
- Sozial-pädiatrische Beratungsstellen

Auch hier ist zu beachten: die hierarchische Orientierung des medizinischen Systems rahmt diese Institutionen und wirkt auf die Beratungsprozesses, z. T. begrenzt sie die Beratungsmöglichkeiten oder macht sie zweitrangig.

4. Die angesprochene bzw. vorgegebne Klientel:

Bei offenen Beratungsangeboten wissen wir in der Regel nicht, wer genau in die Sprechstunde kommen wird bzw. wer sich für ein Gespräch angemeldet hat. Dennoch ist durch das veröffentlichte Beratungsthema und den gesellschaftlichen Ort des Trägers immer eine bestimmte Klientel angesprochen, eine andere eher ausgeschlossen. Berater/innen sollten sich dessen bewusst sein, dass Vorannahmen über die Klientel unthematisiert in der Beratungssituation präsent sind. Dies betrifft z.B.:

- Sprache/ Sprachkompetenz
- Soziale/materielle/ psychische Ressourcen

- Verhältnis zu Religion
- Schichtzugehörigkeit
- Geschlechterverhältnis
- Ethnische Herkunft/ Lebenswelt
- Bildungsstand
- Differenziertheit der möglichen Beratungsbeziehung

Diese Vorannahmen sind in der Regel eine Mischung aus sozialwissenschaftlichen Kenntnissen und Erfahrung einerseits und sich verfestigende Vorurteilen andererseits. Sie helfen, sich auf die zu erwartende Klientel einzustellen – treffen aber nie die Eigenarten und Kompetenzen des individuellen Menschen, der/ die vor uns sitzt, und können sich schnell als Klischee erweisen. Eine Haltung offener Irritierbarkeit hinsichtlich der eigenen Annahmen ist deshalb Grundlage von Beratungsverhalten.

5. Kontext mit anderen sozialarbeiterischen Aufgaben

Beratung als sozialpädagogische oder psychosoziale Intervention findet nicht im luftleeren Raum statt. Sie befindet sich vielmehr durch die Einrichtung, die Organisation, den Träger, die Vernetzung mit anderen Einrichtungen immer im Kontext mit anderen Tätigkeiten wie z.B.:

- Information
- familienbegleitende Aktenführung
- Zeugenschaft vor Gericht
- Vergabe materieller Hilfen
- Gutachtentätigkeit
- psychoedukative Angebote
- Mediation
- stationäre sozialpädagogische Maßnahmen
- ordnungsrechtliche Maßnahmen

Bei all diesen Tätigkeiten handelt es sich *nicht* um Beratung. Wenn eine Beratung stattfinden soll, ist dies nur durch explizite Abgrenzung (situativ, räumlich, durch Mitteilung) von diesen Tätigkeiten möglich. Die Beratungssituation muss als *andere* spürbar und sichtbar hergestellt werden – was nicht in allen Kontexten möglich ist. Der Gesamtkontext der Tätigkeiten, in dem eine Beratung stattfindet, beeinflusst außerdem die Erwartungen der Klient/inn/en an die Beratung, schafft Kontrolllängste, manipulative Problemdarstellungen, Problemformulierungen als „Eintrittskarte“.

6. die räumlich-geografische Umgebung des Beratungsangebotes

Professionelle üben ihre Tätigkeit in der Regel in der ihnen vertrauten Umgebung ihrer Einrichtung aus und, auch wenn Sie zugehende Sozialarbeit betreiben, haben sie ein sicheres Verhältnis zu den räumlichen Gegebenheiten, auf die hin sie sich bewegen. Das ist für die Klienten anders: sie gehen auf eine unsichere Situation zu (Beratung ist eine offene

Kommunikationssituation) und gehen zu einem Ort bzw. in eine Situation, den/die sie nicht kennen und der/ die unvertraut ist. Zur Beratung zu gehen heißt deshalb immer auch zu einem Ort, in ein Gebäude, in ein Büro zu gehen. Diese physisch-räumlichen Gegebenheiten strahlen auch Atmosphärisches aus, das sich mit der Unsicherheit des Beratungsprozesses verbindet und die mögliche Aufgeschlossenheit (mit-)bestimmen.

Relevante Aspekte dieser Dimension:

- Zugänglichkeit der Einrichtung
- Einsehbarkeit der Einrichtung
- Ausstattung/ Mobiliar
- Kulturelle/ religiöse Symbole
- Warteraum
- Signalwert von ausliegenden/ aushängenden Informationen und Schriften
- Empfang?

7. Die Person des Beraters/ der Beraterin:

Wenn wir als Professionelle in ein Beratungsgespräch gehen, ist es uns in der Regel selbstverständlich, dass wir uns fachlich angemessen verhalten – Persönliches der eigenen Person aus der Beratung heraushalten, Wissen über die Klienten nicht als Macht einsetzen, unser Wissen und unsere Kompetenz klientenzentriert zur Verfügung stellen

Für die Klienten ist dies alles nicht selbstverständlich – für sie verdichtet sich alles, was sie über die Person des Beraters/ der Beraterin wissen, zu einer Erwartung für das nun anstehende Gespräch:

- Alter, Geschlecht, ethnische Herkunft, Schicht
- Personenstand
- Kleidung/ Habitus
- Funktionen, in denen die Person sonst noch erlebt wurde/ werden kann
- Status in der Hierarchie des Amtes/ der Einrichtung
- Titel
- Sichtbarkeit in der Öffentlichkeit

Die Herstellung einer Beratungsbeziehung basiert auch auf der Wahrnehmung/ Klärung dieser Aspekte.