

Soziale Innovation
Forschung und Entwicklung
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

Ausgabe 2019
Beratung in
der Sozialen Arbeit

Agnès Fritze und Susanne Bachmann: Beratung in der Sozialen Arbeit. Editorial	5
--	---

Schwerpunkt Beratung in der Sozialen Arbeit

Martina Hörmann: «Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit	8
Günther Wüsten: Ressourcenorientierte und multiperspektivische Beratung in der Praxis	12
Michael Loebbert: Mit Beratung aktivieren: Gute Beratung braucht Coaching	16
Sarah Bestgen: Wirkung von Beratung messen – Möglichkeiten und Grenzen anhand eines Beispiels aus der Praxis	20
Dorothee Schaffner, Angela Rein und Sarina Ahmed: Beratung und Unterstützung im Übergang ins Erwachsenenalter	24
Christoph Mattes: Schuldnerberatung im Spannungsfeld von Expertenwissen, professionellem Beratungsverständnis und Sozialpolitik	28

Aktuelle Forschungs- und Entwicklungsprojekte der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

Patricia Flammer, Martina Hörmann, Dania Aeberhardt und Dominik Tschopp: Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung	34
Gabriela Antener, Anne Parpan-Blaser, Simone Girard-Groeber und Annette Lichtenauer: Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutz	40
Olivier Steiner, Rahel Heeg und Magdalene Schmid: MEKiS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe	46
Daniel Oberholzer und Matthias Widmer: Berufliche Teilhabe messen und steuern	52

Holger Schmid, Felix Wettstein und Wim Nieuwenboom: Fourchette verte – Senior @home: Das gesundheitsförderliche Potenzial eines Mahlzeitendienstes für selbstständig wohnende ältere Menschen	58
Jörg Dittmann, Matthias Drilling und Tobias Bischoff: Studie «Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäres Wohnen. Ausmass, Profil und Bedarf in der Region Basel»	64
Stephan Kösel, Marc Goldoni und Sonja Markwalder: Das Pilotprogramm «Connect» zur Förderung doppelter Kompetenzprofile: Durch Connectivity von Wissenschaft und Praxis	70

Kontakt und Impressum

76

«Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit

Martina Hörmann



Prof. Dr. Martina Hörmann
Dozentin

Unter Beratung verstehen wir im Alltag meist, jemandem einen Rat zu geben. Diese Idee von Beratung findet sich auch in einem Verständnis von Fach- oder Expertenberatung, bei dem eine Person im Besitz der notwendigen Informationen ist und einer anderen Person die «adäquate» oder «richtige» Lösung mitteilt. Professionelle Beratung folgt demgegenüber eher der Leitlinie «Beratung ohne Ratschlag». Dies knüpft an am Verständnis des Klienten oder der Klientin als selbstverantwortlicher Person, die eine eigenständige Entscheidung fällt.

Beratung hat in den vergangenen Jahrzehnten zunehmend an Bedeutung gewonnen und kann als eine zentrale Handlungsform Sozialer Arbeit verstanden werden. Dabei ist sie im Feld Sozialer Arbeit von Rahmenbedingungen bzw. von Fragen geprägt, die Sozialarbeitende vor Herausforderungen stellen können. Wie kann im Spannungsfeld von Freiwilligkeit versus verpflichtender Beratung professionell beraten werden? Wie kann es gelingen, Aspekte von Fachberatung, das heisst die gezielte Übermittlung von Informationen, mit Elementen der psychosozialen Beratung in Einklang zu bringen? Zudem hat sich Beratung als eigenständige Unterstützungsform gerade auch in Abgrenzung zur Therapie etabliert, wenngleich beide in ihrer Geschichte und ihrer methodischen Herangehensweise Gemeinsamkeiten aufweisen.

Gesellschaftliche Entwicklungen machen auch vor Beratung nicht halt: Die Vielfältigkeit von Lebensweisen und Folgen der Globalisierung haben verstärkt Fragen nach einem angemessenen Umgang mit diesen Herausforderungen in der Beratung aufgeworfen: Was umfasst gender- und diversitysensible Beratung im 21. Jahrhundert? Im Zuge der Digitalisierung sind neue Beratungsformate entstanden, die zahlreiche Chancen eröffnen, zugleich jedoch auch die Anforderungen an Fachkräfte erhöhen. Professionelle Beratung basiert auf Forschungsergebnissen und bezieht diese kontinuierlich ein. Dies ist ein zentraler Qualitätsstandard neben der Qualifikation der Beratenden und angemessenen institutionellen Rahmenbedingungen. Im Folgenden sollen diese Aspekte etwas näher beleuchtet werden, um so zu einer Konturierung von «guter» Beratung in der Sozialen Arbeit im 21. Jahrhundert beizutragen.

Beratung als interaktive Form der Unterstützung

Unter Beratung wird eine Interaktion zwischen mindestens zwei Personen verstanden, bei der die Beraterin oder der Berater das Gegenüber, also die Klientin oder den Klienten, dabei unterstützt, «in Bezug auf eine Frage oder ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen» (vgl. Sickendiek/Engel/Nestmann 2002:13). Dies findet zumeist in Form eines Gesprächs statt. Hier zeigt sich das veränderte Rollenverständnis in der Beratung deutlich: Die Beraterin oder der Berater agiert als unterstützende, begleitende Instanz mit ausgeprägter Prozesskompetenz, die zwar bei Bedarf auch notwendige Informationen geben kann, dies jedoch mehr in einem Verständnis von «Welche Möglichkeiten gibt es in Ihrer Situation?» oder «Was sind mögliche Konsequenzen der verschiedenen Optionen?» mit dem Gegenüber bespricht und mithilfe dieses Klärungsprozesses eine Basis für eine fundierte Entscheidung des Klienten oder der Klientin legt. Dabei können, teilweise in Abhängigkeit vom jeweiligen Beratungsansatz, auch konfrontative Elemente Bestandteil des Klärungsprozesses sein. Dies löst das «alte» Verständnis von Beratung ab, bei dem eine Person im Besitz der notwendigen Informationen ist und einer anderen Person die «richtige» Lösung mitteilt.

Beratung in der Sozialen Arbeit

Beratung ist Teil sozialarbeiterischen Handelns in zahlreichen Anwendungsfeldern. Insofern wird sie wahlweise als «zentrale Handlungsform», als eine «Schlüsselkompetenz» oder auch als «Kernkompetenz» von Sozialarbeitenden bezeichnet. Dabei können grundsätzlich zwei Anwendungsgebiete unterschieden werden. Zum einen die Beratung in – zumeist spezialisierten – Beratungsstellen, sei es beispielsweise der Schuldenberatung, der Familienberatung, der Jugendberatung oder der Suchtberatung. Hier ist Beratung zumeist stärker formalisiert, das heisst es werden vorab Termine vergeben und die Fachkräfte verfügen in der Regel über eine beraterische Zusatzausbildung. Zum anderen findet Beratung auch niederschwellig statt sowie in Arbeitsfeldern, bei denen die Sozialarbeitenden verschiedene «Hüte aufhaben». In einer Jugendwohngruppe zum Beispiel haben die Sozialarbeitenden einen pädagogischen und einen beraterischen Auftrag. Beratung findet zumeist in regelmässigen geplanten Gesprächen mit dem oder der Jugendlichen statt, aufgrund der Alltagsnähe teilweise aber auch in Form von Tür- und Angelgesprächen. In solchen Kontexten gilt es sorgsam zu prüfen, inwieweit die grundsätzliche Ergebnisoffenheit von Beratung realisiert werden kann oder wo es aufgrund einer eher pädagogischen Rolle notwendig ist, deutlich zu machen, dass es etwa bei der Einhaltung von Regeln keinen Verhandlungsspielraum gibt.

In der Diskussion um Beratung in der Sozialen Arbeit werden die Elemente Partizipation und Akzeptanz häufig betont. Dies knüpft an Überlegungen an, die Entscheidung über die mögliche Lösung in die Verantwortung des Klienten bzw. der Klientin zu legen, wohingegen die Verantwortung der Beraterin oder des Beraters darin besteht, den Weg zur Problemlösung zu gestalten und die dafür notwendigen Unterstützungen zu geben.

«Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?»

Conen und Cecchin (2013) sind mit diesem Satz, der zugleich der Titel eines ihrer Bücher ist, berühmt geworden. Sie thematisieren damit einen zentralen Aspekt von Beratung in der Sozialen Arbeit: die teilweise fehlende Freiwilligkeit bzw. die Verpflichtung zur Beratung. Vor dem Hintergrund eines gesellschaftlichen Auftrages der Sozialen Arbeit, der sowohl Hilfestellung als auch kontrollierende Aspekte umfasst, sind Beratungen in der Sozialen Arbeit durch unterschiedliche Grade von Freiwilligkeit oder Unfreiwilligkeit gekennzeichnet. Dies gilt es insbesondere im Erstgespräch zu berücksichtigen, da Ausgangslage, Ziele und Vorgehensweise auch von den Freiwilligkeitsgraden abhängen. Mit einer Person, die unter Androhung von Sanktionen zum ersten Beratungsgespräch kommt, gilt es behutsam herauszuarbeiten, welches ihr Nutzen sein könnte, wenn sie sich auf den Beratungsprozess einlässt. Auch sind Sozialarbeitende gefordert, bei der Zielformulierung deutlich zu machen, wo die Gestaltungsspielräume innerhalb des gemeinsamen Prozesses sind und welche Vorgaben den nicht verhandelbaren Rahmen darstellen. Zugleich gilt es die Sichtweise und das Erleben des Gegenübers zu würdigen. Ein möglicher Widerstand sollte weniger als Kooperationsverweigerung verstanden werden, sondern Anlass geben zu prüfen, was aus der Sicht des Klienten oder der Klientin für eine gelingende Kooperation hinderlich ist. Freiwilligkeitsgrade können im Laufe eines Beratungsprozesses variieren und wenn die Anfangsphase erfolgreich gestaltet wird, so kann ein Prozess in Gang kommen, der dem zunächst unfreiwilligen Klienten oder der Klientin einen Weg aufzeigt, neue Möglichkeiten im Denken und Handeln und schliesslich passende Lösungen zu finden.

Mehrdimensionale Ressourcenorientierung

Ressourcenorientierung als zentrales Prinzip der Sozialen Arbeit ist auch grundlegend für Beratung. Dabei richtet sich der Blick einerseits nach innen, wie dies klassischerweise in Beratung und Therapie erfolgt. Mindestens so entscheidend ist es andererseits, einen ressourcenorientierten Ansatz zu verfolgen, der auch auf die Förderung unterstützender Faktoren in der Lebenswelt der Klientel setzt. Beratungssituationen können dazu beitragen, eigene Ressourcen und hilfreiche Ressourcen im Umfeld zu entdecken und zu nutzen. Darüber hinaus umfasst die externe Ressourcenerschließung in der Sozialen Arbeit auch die Unterstützung beim Zugang zu materiellen Hilfen.

Dieser mehrdimensionale Blick auf die Ressourcen ist zugleich zentrales Kennzeichen der Lebensweltnähe von Beratung in der Sozialen Arbeit und grenzt diese auch von therapeutischen Herangehensweisen ab, welche stärker das Individuum und sein Innenleben in den Mittelpunkt stellen. Zwar zeigen Beratung und Therapie zahlreiche Gemeinsamkeiten, insbesondere im Hinblick auf teilweise gemeinsame Wurzeln und ein vergleichbares Methodenset. Die Anlässe, die Hilfeformen sowie die Zuständigkeiten und Organisationsformen unterscheiden sich hingegen deutlich. Während Therapie die seelische Verfassung und die persönliche Geschichte der Klientin oder des Patienten fokussiert, zu meist im Gesundheitsbereich angesiedelt ist und den Begriff der «Heilung» in den Mittelpunkt stellt, zielt Beratung auf eine lebensweltnahe Unterstützung, um Herausforderungen in der aktuellen Lebenslage lösen zu können. Sie ist häufig auch niederschwellig oder offen zugänglich und in verschiedenen gesellschaftlichen Teilsystemen angesiedelt.

Beratung im 21. Jahrhundert

Beratung in der Sozialen Arbeit im 21. Jahrhundert benötigt eine gute Balance zwischen bewährten Konzepten einerseits und der Integration von neuen Aspekten aufgrund aktueller gesellschaftlicher und fachlicher Entwicklungen andererseits. Dies soll an zwei Aspekten aufgezeigt werden: zum einen der Notwendigkeit gender- und diversitätsensibler Beratung sowie an den neuen Möglichkeiten und Herausforderungen, die digitale Medien in der Beratung geschaffen haben.

In der gesellschaftlichen Entwicklung zeigt sich eine enorme Ausdifferenzierung und Vervielfältigung von Lebens- und Rollenmodellen. Hier ist Gendersensibilität in der Beratung hilfreich: Dies bedeutet, in der Lage zu sein, den Blick auf das Individuum und sein Umfeld zu richten und zugleich mögliche strukturelle Benachteiligungen im Blick zu behalten, ohne diese überzubetonen. So kann es beispielsweise in der Beratung einer alleinerziehenden Frau Aspekte von geschlechtsspezifischer Benachteiligung geben. Es kann aber auch sein, dass dies im Einzelfall keine Rolle spielt, sondern andere Aspekte wesentlich sind. Dies bedeutet auch den Abschied von Vorstellungen, wie eine Frau oder ein Mann am besten beraten wird. Da wir nicht wissen, welche Ideen das Gegenüber hat, über welche Ressourcen sie oder er verfügt, gilt es trotz des Wissens um Benachteiligungen, offen zu sein für die Vielfalt der Möglichkeiten. Ähnliches zeigt sich auch im Hinblick auf die Vielfalt sexueller Orientierungen. Frage ich eine Jugendliche in der Beratung «Hast du einen Freund?», so steht hinter der Frage bereits eine Idee, die andere Möglichkeiten ausgrenzt. Frage ich jedoch «Bist du mit jemand zusammen?», so bleibt der Möglichkeitsraum gross und es fühlen sich auch Personen angesprochen, die nicht

heterosexuell orientiert sind. Für Beraterinnen und Berater bedeutet dies, in der Phase des Beziehungsaufbaus offen zu fragen und möglichst wenig auszuschließen. Dabei gilt es auch eigene Bilder, Stereotype und blinde Flecken zu reflektieren. Das Diversity-Konzept erweitert die Kategorien um weitere Vielfaltsdimensionen wie beispielsweise den kulturellen Hintergrund, das Alter oder körperliche Beeinträchtigungen. Auch hier gilt es eigene – häufig defizitorientierte – Bilder kritisch zu hinterfragen. Dies ist gerade in der Sozialen Arbeit, die in der Regel mit Menschen in Problemlagen konfrontiert ist, häufig herausfordernd. Doch zeigt der Blick auf die Ressourcen jenseits tradierter Bilder oft den Weg zu möglichen Lösungen.

Die mediale Kommunikation hat sich in den vergangenen Jahrzehnten radikal verändert. Klientinnen und Klienten wenden sich vermehrt auf allen Kommunikationskanälen an Beratende. So kontaktieren Kinder und Jugendliche teilweise zunächst über WhatsApp die Schulsozialarbeitenden. Aus der Mütter- und Väterberatung wird berichtet, dass zunehmend mehr Beratungsanliegen elektronisch eintreffen. Dies sind nur zwei Beispiele. Mediatisierte Beratung knüpft demzufolge direkt an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten an. Zudem generiert sie neue Möglichkeiten: In anonymen Onlineberatungsformaten werden tabubesetzte Themen nachweislich schneller und offener angesprochen als im persönlichen Gespräch. Darüber hinaus interessiert bei diesen Formaten nicht, wo jemand sich befindet. Bei zeitversetzten Formaten wie etwa der E-Mail-Beratung kann die Uhrzeit individuell gewählt werden, was für den Klienten oder die Klientin entlastend sein kann. Noch relativ neu ist der Gedanke, mittels Blended Counseling bewährte Formen wie persönliches Gespräch und mediatisierte Formen zu mixen.

Der digitale Wandel hat also die beraterischen Möglichkeiten erweitert. Zugleich zeigen sich auch Herausforderungen, wenn es gilt, wesentliche Beratungsstandards auch in digitalen Beratungsformaten zu gewährleisten. Die Beratung über WhatsApp, Outlook oder Skype sind aus Datenschutzsicht ein «No-Go», denn die Vertraulichkeit ist über diese Kommunikationskanäle nicht ausreichend gewährleistet. Hier gilt es Tools und Plattformen zu nutzen, welche Datenschutz und Datensicherheit gewährleisten und zugleich möglichst benutzungsfreundlich sind, sodass die Schwelle zur Inanspruchnahme niedrig bleibt.

Gute Beratung verweist auf Beratungsqualität

Beratung hat sich in den vergangenen Jahrzehnten zusehends als eigenständige Handlungsform profiliert. Dazu tragen auch die verschiedentlich formulierten Standards für eine professionelle Beratung bei. Entscheidend sind die Qualifikation der Beratenden, die institutionellen Rahmenbedingungen für Beratung (Konzept, Ausstattung, Supervision etc.) sowie die Prozessqualität und die Ergebnisqualität (Grad der Zielerreichung, Zufriedenheit Klientin/Klient etc.). Diese Aspekte sind bei einer Diskussion um gute Beratung in der Sozialen Arbeit zentral und können dazu beitragen, der Gefahr einer Deprofessionalisierung entgegenzuwirken.

Literatur

- Conen, Marie-Luise/Cecchin, Gianfranco (2013). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. 4. Auflage. Heidelberg: Carl-Auer.
- Sickendiek, Ursel/Engel, Frank/Nestmann, Frank (2002). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. Weinheim und München: Juventa.

Kontakt und Impressum

Zitiervorschlag

Hörmann, Martina (2019). «Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit.
In: Soziale Innovation. 14. Jg. S. 8–11.

Kontakt

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Hochschule für Soziale Arbeit
Hochschulzentrum
Dr. Susanne Bachmann
Forschung und Entwicklung
Von Roll-Strasse 10
Postadresse: Riggerbachstrasse 16
4600 Olten
T +41 62 957 26 15
susanne.bachmann@fhnw.ch
www.fhnw.ch/soziale-arbeit

Impressum

Herausgeberin: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW
Konzept: Susanne Bachmann, Renate Good
Redaktion: Susanne Bachmann, Joshua Weber, Renate Good
Produktion: Astrid Fischer
Porträts: Wolf Fotografie AG

Gestaltung: Baukoma-Marketimpact AG
Korrektorat: Alain Vannod
Druck: Kromer Print AG
Auflage: 1 600 Exemplare
Erscheinungsweise: 1 Mal jährlich
ISSN: 1661-6871
Stand: März 2019

Die Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
setzt sich aus folgenden Hochschulen zusammen:

- Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW
- Hochschule für Architektur, Bau und Geomatik FHNW
- Hochschule für Gestaltung und Kunst FHNW
- Hochschule für Life Sciences FHNW
- Musikhochschulen FHNW
- Pädagogische Hochschule FHNW
- **Hochschule für Soziale Arbeit FHNW**
- Hochschule für Technik FHNW
- Hochschule für Wirtschaft FHNW

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Hochschule für Soziale Arbeit
Von Roll-Strasse 10
Postadresse: Riggerbachstrasse 16
4600 Olten
Hofackerstrasse 30
4132 Muttenz

T +41 848 821 011
marketing.sozialearbeit@fhnw.ch
www.fhnw.ch/soziale-arbeit