

# **Die Beratungshaltung von Professionellen in der Sozialen Arbeit**

Wie der Umgang mit eigenen Vorurteilen  
in Grundlagen-Lehrbüchern vermittelt wird

Eine vergleichende Analyse



## **Bachelor-Arbeit**

Literaturarbeit

Jill Keiser  
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
August 2020

**Bachelor-Arbeit  
Sozialarbeit  
TZ 2016-2020**

**Jill Keiser**

**Die Beratungshaltung von Professionellen  
in der Sozialen Arbeit**

Wie der Umgang mit eigenen Vorurteilen in Grundlagen-Lehrbüchern  
vermittelt wird  
Eine vergleichende Analyse

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 2020 eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

---

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

---

Reg. Nr.:

---

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem  
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag  
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>  
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
95105, USA.

#### Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle  
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



**Teilen** — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten  
Zu den folgenden Bedingungen:



**Namensnennung** — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur  
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder  
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber  
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



**Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



**Keine Bearbeitungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt  
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.  
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,  
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers  
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

## **Vorwort der Schulleitung**

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2020

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit  
Leitung Bachelor

## **Abstract**

Die Beratung als zentrale Handlungsform der Sozialen Arbeit ist von der Beratungshaltung abhängig. Diese wird von in ihr impliziten Vorurteilen beeinflusst. Professionelle der Sozialen Arbeit sind jedoch angehalten, der Klientel eine neutrale und empathische Haltung entgegenzubringen. Die Arbeit geht daher der Frage nach, wie in der Sozialen Arbeit das Thema «Vorurteil» als Aspekt der Beratungshaltung in Grundlagen-Lehrbüchern vermittelt wird. Dazu wurden aus der systemischen und verhaltensorientierten Beratung exemplarisch zwei Grundlagen-Lehrbücher vergleichend analysiert. Als Grundlage für die Analyse wird die Beratung in der Gesellschaft verortet, der Beratungsbereich definiert und auf die professionelle Beziehung eingegangen. Die Beratungskompetenzen, insbesondere die Beratungshaltung, werden aufgezeigt. Die soziale Wahrnehmung wird beschrieben, wie sie über schematisches Denken, generalisierte Einstellungen als Stereotypen und eigentliche Vorurteile funktioniert und wie Vorurteile helfen, mit der komplexen Welt zurechtzukommen. Im Umgang mit Vorurteilen wird die Selbstkompetenz der Selbstreflexion sowie die Persönlichkeitsentwicklung thematisiert. Die Analyse der Grundlagen-Lehrbücher ergab, dass Vorurteile implizit aber kaum explizit thematisiert werden und den Auswirkungen von Vorurteilen wenig Beachtung geschenkt wird. Die Arbeit resultiert in der Försprache, Studierenden der Sozialen Arbeit Wissensbestände anzubieten die praxisbezogen und vernetzt sind, Vorurteile konkret zu thematisieren und die Persönlichkeitsentwicklung anzuregen.

Die Arbeit verfasst hat Jill Keiser, Studierende der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Fachbereich Sozialarbeit.

## Vorwort und Danksagung

«Vorurteile müssen erarbeitet werden. Man kriegt sie nicht geschenkt.» (Martin Wanner, 2019, S.64). Diese Aussage machte Wanner an einer Lesung seines Buches „Achtung – Fertig – Los! Geschichten und Beobachtungen“ letztes Jahr in der Zürcher Olé Olé Bar an der Langstrasse und packte mich damit. Wie meinte er das? Vorurteile erarbeiten? Ich war neugierig auf seine Erkenntnisse und lauschte gebannt seiner Lesung, mit einem Bier und einer Weisswurst in je einer Hand. Der weitere Verlauf der Geschichte blieb allerdings hinter den Erwartungen zurück. Die fulminante Ansage konnte Wanner meiner Ansicht nach nicht befriedigend einlösen. Vorurteile schleichen uns klammheimlich an, haben uns im Griff und es stelle sich die Frage, wie mit Vorurteilen umzugehen sei, aber das sei enorm viel Arbeit und Arbeit sei ja nicht «des Punkers liebste Sache» (Wanner, 2019, S.65), war alles, was er aus der fetten Ansage produzierte. Und so übernehme ich hier und beginne mit der Arbeit im Rahmen meiner Bachelorarbeit, um im Bereich der Beratung in der Sozialen Arbeit den Aspekt «Vorurteil» als Teil der Beratungshaltung und als gewichtige Beratungskompetenz auszuleuchten. Dies im Sinne einer Analyse von Grundlagen-Lehrbüchern in der Beratung der professionellen Sozialen Arbeit im deutschsprachigen Raum und wie sie auf das Thema «Vorurteil» und dessen Handhabung eingehen. Die Analyse erfolgt mit dem Ziel, auf diesen wesentlichen Aspekt zu fokussieren und somit für das Thema zu sensibilisieren, um konstruktive Empfehlungen abzugeben, welche Professionellen der Sozialen Arbeit künftig eine veritable Stütze sein können im Umgang mit den eigenen Vorurteilen.

An dieser Stelle danke ich nachfolgenden Personen ganz herzlich für Ihre Unterstützung, ohne diese ich die Bachelorarbeit nicht so hätte fertigstellen können, wie sie nun steht. Es waren fachliche, aber auch mentale und organisatorische Unterstützungen, die ich erhalten habe und dank derer ich die Aufgabe meistern konnte.

Der Dank geht insbesondere an: Carmen Silbermann, Janna Keiser, John Jackson, André Tschan.

Aber auch an: Ursula Baumann, Gregor Husi, Alexandra Muster, Andreas Pfister, Alina Schmuziger, Milva Ziegler, Patrick Zobrist und Andreas Zürcher Sibold.

# Inhaltsverzeichnis

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>VORWORT UND DANKSAGUNG .....</b>	<b>V</b>
<b>INHALTSVERZEICHNIS .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>VII</b>
<b>TABELLENVERZEICHNIS.....</b>	<b>VII</b>
<b>1 EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
<b>2 SOZIALE ARBEIT UND BERATUNG.....</b>	<b>5</b>
2.1 VERORTUNG DER BERATUNG.....	5
2.2 BERATUNGSKOMPETENZEN .....	15
2.3 VORURTEIL ALS BESTANDTEIL DER BERATUNGSHALTUNG.....	20
2.4 SELBSTREFLEXION, PERSÖNLICHKEIT, ICH-ENTWICKLUNG IM KONTEXT DER BERATUNGSHALTUNG .....	24
<b>3 ANALYSE DER GRUNDLAGEN-LEHRBÜCHER.....</b>	<b>29</b>
3.1 LEHRBUCH DER SYSTEMISCHEN THERAPIE UND BERATUNG I .....	31
3.2 LEHRBUCH PSYCHOSOZIALE BERATUNG .....	38
<b>4 FAZIT DER ARBEIT.....</b>	<b>44</b>
4.1 DISKUSSION DER ANALYSE-ERGEBNISSE .....	44
4.2 ERKENNTNISSE FÜR DIE SOZIALE ARBEIT .....	53
4.3 SCHLUSSFOLGERUNG, REFLEXION UND AUSBLICK.....	58
<b>5 LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>61</b>
<b>6 ANHANG.....</b>	<b>I</b>

## Abbildungsverzeichnis

TITELBILD: VORURTEIL (QUELLE: ADOBE STOCK ID 208697585).....	I
ABBILDUNG 1: BERATUNGSKONTINUUM: BERATUNG ZWISCHEN AUSKUNFT UND PSYCHOTHERAPIE (QUELLE: STIMMER & ANSEN, 2016, S. 42) .....	7
ABBILDUNG 2: MEHRPERSPEKTIVITÄT BERATERISCHEN HANDELNS (QUELLE: STIMMER & ANSEN, 2016, S. 74) .....	11
ABBILDUNG 3: DER BERATUNGSKONTEXT ALS ÖKOSOZIALE MEHREBENENPERSPEKTIVE (QUELLE: ZWICKER-PELZER, 2010, S. 42) .....	12
ABBILDUNG 4: ZENTRALE KOMPONENTEN VON BERATUNG (QUELLE: SCHUBERT ET AL., 2019, S. 144) .....	13
ABBILDUNG 5: EINFLUSSFAKTOREN IN BERATUNG UND THERAPIE (QUELLE: NACH TED P. ASAY & MICHAEL LAMBERT, 2001; ZIT. IN KUPFER, 2018, S. 90).....	14
ABBILDUNG 6: MODELL BERATUNGSKOMPETENZ IN DER SOZIALEN ARBEIT (QUELLE: ALBRECHT, 2017, S. 49).....	16
ABBILDUNG 7: RAHMENMODELL PSYCHOSOZIALER BERATUNG (QUELLE: WÄLTE, 2011; ZIT. IN WÄLTE & BORG-LAUFS, 2018, S. 45) .....	38
ABBILDUNG 8: RAHMENKONZEPT BIO-PSYCHO-SOZIALER DIAGNOSTIK IN DER BERATUNG (QUELLE: WÄLTE, 2018, S. 99).....	39
ABBILDUNG 9: KOMPETENZMODELL NACH ZWICKER-PELZER (2010; ZIT. IN WÄLTE & LÜBECK, 2018, S. 29).....	41

## Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: ERMITTELTE GRUNDLAGEN-LEHRBÜCHER (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG)....	3
TABELLE 2: STECKBRIEF PSYCHOSOZIALE BERATUNG (QUELLE: WÄLTE & LÜBECK, 2018, S. 25).....	6
TABELLE 3: BERATUNG: PROFESSION – DISZIPLINEN (EIGENE DARSTELLUNG AUF DER BASIS VON STIMMER & ANSEN, 2016, S. 52).....	9
TABELLE 4: BEZUGSRAHMEN DER VERGLEICHENDEN ANALYSE (EIGENE DARSTELLUNG) ...	30
TABELLE 5: SYSTEMKOMPETENZ (LEICHT MODIFIZIERT NACH MANTEUFEL & SCHIEPEK, 1998; ZIT. IN SCHLIPPE & SCHWEITZER, 2016, S. 211-212).....	35
TABELLE 6: RECHERCHE-RESULTAT ILUPLUS (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG) .....	I
TABELLE 7: RECHERCHE-RESULTAT NEBIS (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG) .....	II

# 1 Einleitung

In der Einleitung erfolgt ein Überblick über die Grundlagen dieser Bachelorarbeit. In der Ausgangslage wird auf die Relevanz von Beratung in der Sozialen Arbeit eingegangen und wie Beratung, Haltung, Vorurteile sowie Selbstreflexion als Selbstkompetenz zusammenspielen. Anschliessend werden die Motivations- und Berufsrelevanz aufgezeigt und die Problemstellung, eine entsprechende Arbeitshypothese sowie die dazugehörigen Fragestellungen erläutert und in die Wahl der zu analysierenden Grundlagen-Lehrbücher eingeführt. Danach wird auf das Ziel und die Abgrenzung dieser Arbeit eingegangen. Der Hinweis auf die Zielgruppen dieser Bachelorarbeit sowie der Aufbau der Arbeit runden das Kapitel ab.

**Ausgangslage:** Die Welt -und mit ihr die Gesellschaft- befinden sich fortlaufend in Veränderung. Ob von beschleunigten Modernisierungsprozessen (Barbara Thiessen, Clemens Dannenbeck & Mechthild Wolff, 2019, S. 2) mit dem einhergehenden gesellschaftlichen Wandel und seinen positiven bzw. negativen Folgen gesprochen wird (Clarissa Rudolph, 2019, S. 16) oder von Individualisierung und fehlender Resonanz (Hartmut Rosa, 2019, S. 521-522); heute ist vieles nicht mehr selbstverständlich, wie Frank Engel, Frank Nestmann und Ursel Sickendiek (2018, S. 85) ausführen. Die Umwälzungen in der Lebens- und Arbeitswelt sind enorm und dieser gesellschaftliche Wandel verlangt von den Menschen viele Anstrengungen sowie Anpassungsfähigkeit. Solch eine Welt benötigt Beratung, die diesen Veränderungen gerecht wird (ebd.). Und so kommt es, dass ein wachsender Beratungsbedarf besteht (Franz Stimmer & Harald Ansen, 2016, S. 10).

In der Sozialen Arbeit macht professionelle Beratung (Frank Nestmann & Ursel Sickendiek, 2015, S. 153) 80% der Tätigkeit aus (Wilhelm Klüsche, 1990, S. 54) und gehört damit in der sozialen, sozialpädagogischen und psychosozialen Arbeit zu den zentral angewandten Handlungsformen (Ursel Sickendiek, Frank Engel & Frank Nestmann, 2008, S. 13). In diesen Beratungen treffen Professionelle der Sozialen Arbeit auf ganz unterschiedliche Menschen, Kulturen, Glaubensmodelle, Lebensführungsstile. Zudem finden Beratungen grundsätzlich in einem asymmetrischen Machtverhältnis statt (Engel et al., 2018, S. 102). Dies macht offensichtlich, dass im Prozess einer Beratung die Haltung und damit auch die Reflexion der eigenen Vorurteile der beratenden Person einen zentralen Stellenwert einnimmt, wie Ralf Albrecht (2017) in seinem wissenschaftlichen Artikel deutlich aufzeigt.

**Motivation und Berufsrelevanz:** Die *Berufsrelevanz* liegt darin, dass Professionelle der Sozialen Arbeit im Rahmen des berufsethischen Kontexts gegenüber ihrer Klientel eine neutrale und empathische Haltung einnehmen und wahren können sollen (Jürgen Beushausen, 2016, S. 248), unabhängig von deren Kulturkreis, Glaubensmodell und Lebensstil (Stimmer & Ansen, 2016, S. 315). Wie «neutral» im beraterischen Kontext zu verstehen ist, wird in Kapitel 2.2 erläutert. Gemäss Albrecht (2017) ist es für eine solche neutrale und empathische Haltung notwendig, dass Beratende ihre eigene Haltung auf ihre Vorurteile hin reflektieren (S. 51). Daraus ergibt sich die *Motivation*, der Frage nachzugehen, wie in Grundlagen-Lehrbüchern der Beratung der Sozialen Arbeit im deutschsprachigen Raum der Umgang mit den eigenen Vorurteilen für den Berufsalltag vermittelt wird.

**Problem- und Fragestellung:** Unbewusste Vorurteile können zu diskriminierendem Verhalten führen (Elliot Aronson, Timothy D. Wilson & Robin Akert, 2014, S. 482). In der Beratung der Sozialen Arbeit sollen die Professionellen, nach berufsethischem Standard, der Klientel jedoch eine gleichwertige Behandlung angedeihen lassen und ihnen gegenüber eine neutrale und empathische Haltung wahren. Können sie das gewährleisten, ohne sich der eigenen Vorurteile bewusst zu sein? Aufgrund dieser Problemstellung wurde für diese Bachelorarbeit folgende Arbeitshypothese formuliert:

*Wenn Professionelle der Sozialen Arbeit ihrer Klientel gegenüber in der Beratung eine neutrale und empathische Haltung wahren wollen, müssen sie ihre Haltung permanent auf Vorurteile hin überprüfen.*

In dieser Arbeitshypothese wird Hypothese im Sinne der systemischen Theorie verstanden, wonach verifiziert wird, ob eine Hypothese nützlich ist oder nicht. Es wird also nicht im Sinn der klassischen Wissenschaftstheorie überprüft, ob die Hypothese richtig oder falsch ist (Arist von Schlippe & Jochen Schweitzer, 2016, S. 204).

*Fragestellung:* Diese Bachelorarbeit geht der Frage nach, wie das Thema «Vorurteil» als Aspekt der Haltung von Professionellen der Sozialen Arbeit in aktuellen wissenschaftlichen Grundlagen-Lehrbüchern zur professionellen Beratung in der Sozialen Arbeit im deutschsprachigen Raum vermittelt wird. Zudem sollen die zu analysierenden Werke auch Erkenntnisse darüber liefern, inwiefern Vorurteile als relevanter Teil der Haltung erläutert, definiert, erklärt und allenfalls explizit herausgehoben sowie Techniken im Umgang mit denselben angeboten werden.

Für eine vergleichende Analyse von Grundlagen-Lehrbüchern war eine enge Fokussierung notwendig, um den Rahmen dieser Bachelorarbeit nicht zu sprengen und

dennoch ein aussagekräftiges Resultat zu erhalten. Insofern ist die vergleichende Analyse als eine explorative, exemplarische Untersuchung zu verstehen. Hierfür wurde die Wahl auf zwei Grundlagen-Lehrbücher von zwei exemplarischen «Schulen» der Beratung beschränkt, deren Selbstverständnis unterschiedlich ist (siehe Tabelle 1). Unter «Schulen» sind verschiedene Ansätze zu verstehen (Jan G. Thivissen & Dieter Wälte, 2018, S. 32). Gewählt wurden der systemisch orientierte sowie der verhaltensorientierte Ansatz von Beratung. Wie die Grundlagen-Lehrbücher konkret ausgewählt wurden sowie nach welcher Systematik die Untersuchung durchgeführt wird, kommt in Kapitel 3 zur Ausführung.

<b>Autor*innen</b>	<b>Titel</b>	<b>Jahr</b>
Schlippe, Arist von Schweitzer, Jochen	Lehrbuch der systematischen Therapie und Beratung I	2016
Wälte, Dieter Borg-Laufs, Michael (Hrsg.)	Psychoziale Beratung: Grundlagen, Diagnostik, Intervention	2018

*Tabelle 1:* Ermittelte Grundlagen-Lehrbücher (Quelle: eigene Darstellung)

**Ziel und Abgrenzung:** Ziel der Arbeit ist es, herauszufiltern, wie das Thema «Vorurteil» als Aspekt der Haltung von Professionellen in der Sozialen Arbeit in aktuellen wissenschaftlichen Grundlagen-Lehrbüchern vermittelt wird, so dass sich Fachpersonen in der Sozialen Arbeit der Wirkung von eigenen Vorurteilen in der Praxis bewusst werden können und lernen, wie sie mit denselben konstruktiv umgehen können. Die Arbeit bezieht sich dabei generell auf die Beratung in der Sozialen Arbeit und nicht auf einen spezifischen Bereich der Sozialen Arbeit.

Es geht nicht um die Haltungsfrage von Praktiker\*innen innerhalb der von ihnen in der Praxis angewandten Methoden oder der Beratung zugrunde liegenden Theorien. Es geht zudem nicht darum, auf alle Komponenten der Beratungshaltung und auf sämtliche Beratungskompetenzen einzugehen. Auch wird die Haltungsfrage bezüglich Vorurteile weder im historischen Kontext analysiert noch auf die lange Geschichte der Beratung (Franz-Christian Schubert, Dirk Rohr & Renate Zwicker-Pelzer, 2019, S. 16) eingegangen.

**Zielgruppe:** Adressiert werden mit dieser Bachelorarbeit einerseits die Professionellen der Sozialen Arbeit selbst, um sie für das Thema «Vorurteil» innerhalb der persönlichen Haltung zu sensibilisieren und sie zu motivieren, sich in permanenter Selbstreflexion zu üben. Andererseits richtet sich diese Bachelorarbeit an die Verantwortlichen Studiengangsleiter\*innen der Studienrichtung Soziale Arbeit, um sie für die Fragestellung dieser Bachelorarbeit weiter zu sensibilisieren und um sie zu motivieren,

das Curriculum für das Studium in Sozialer Arbeit dahingehend zu überprüfen, ob dem Thema «Vorurteil» die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt wird.

**Aufbau der Arbeit:** Kern dieser Arbeit ist die vergleichende Analyse der zwei definierten Grundlagen-Lehrbücher (siehe Tabelle 1) im Bereich der Beratung in der Sozialen Arbeit. Die Analyse erfolgt aufgrund der oben beschriebenen konkreten Fragestellung und mittels einer vergleichenden Analyse, deren Systematik im Kapitel 3 aufgezeigt wird. Um diese Analyse in den Kontext der Beratung in der Sozialen Arbeit setzen zu können und dies im Zusammenhang mit der konkreten Fragestellung, wird vorgängig die Beratung in der Sozialen Arbeit definiert, auf die Beratungskompetenzen, Vorurteile sowie die Selbstreflexion eingegangen.

Der gesamte Aufbau dieser Arbeit sieht demnach wie folgt aus: Die Arbeit wird in vier Kapitel aufgegliedert. Das erste Kapitel widmet sich den Grundlagen dieser Arbeit. Hierzu gehören die Ausgangslage, die Motivations- und Berufsrelevanz, die Problem- und Fragestellung, das Ziel und die Abgrenzung, die Zielgruppen, sowie der Aufbau der Arbeit.

Danach wird im Kapitel 2 der theoretische Grundstein dieser Arbeit gelegt. Die Beratung in der Sozialen Arbeit wird hierfür beschrieben und definiert, die ethischen Grundlagen der Sozialen Arbeit sowie das Beratungsverständnis der «Schweizerischen Gesellschaft für Beratung» (SGfB) aufgezeigt, die Beratung in den Kontext der heutigen Gesellschaft gestellt sowie erklärt, wieso sich diese Arbeit nicht auf einen spezifischen Bereich der Beratung bezieht. Es werden die Perspektiven von Beratenden und die Komponenten von Beratung inklusive der professionellen Beziehung beleuchtet sowie auf die Wirkfaktoren in der Beratung eingegangen. Hernach werden die Beratungskompetenzen thematisiert, dabei insbesondere auf die Beratungshaltung eingegangen und danach die Handlungsorientierung aufgegriffen. Dem «Vorurteil» als Bestandteil der Beratungshaltung wird ein eigenes Kapitel (2.3) gewidmet, um aufzuzeigen, aus welchen Komponenten Vorurteile bestehen, wie sie entstehen und welche Begriffe und Bereiche dem Vorurteil zuzuordnen sind. Am Schluss von Kapitel 2 wird die Bedeutung der Selbstkompetenz Selbstreflexion von Beratenden für die Beratung herausgearbeitet.

Auf diesen Grundlagen werden im Kapitel 3 die zwei definierten Grundlagen-Lehrbücher hinsichtlich der Fragestellungen analysiert. Zu Beginn dieses Kapitels wird aufgezeigt wie es zur Wahl der zu analysierenden Grundlagen-Lehrbücher kam sowie die Methode der Analyse selbst aufgezeigt. Anschliessend wird ausgeführt, was die Analyse der einzelnen Lehrbücher im Hinblick auf die Fragestellung ergeben haben.

Im Kapitel 4 werden die Analyse diskutiert und dabei die Fragestellungen beantwortet. Anschliessend werden die Erkenntnisse für die Soziale Arbeit beschrieben und mit den Schlussfolgerungen, der Reflexion und einem Ausblick abgerundet.

Die zentralen Begriffe werden im Hinblick auf ihre Verwendung und weitere Ausführungen in dieser Arbeit fortlaufend definiert und erklärt.

## **2 Soziale Arbeit und Beratung**

In diesem Kapitel wird der theoretische Grundstein für die darauf folgende vergleichende Analyse in Kapitel 3 gelegt. In Kapitel 2.1 wird die Beratung in der Sozialen Arbeit beschrieben, definiert und verortet. In Kapitel 2.2 folgen Ausführungen zu den Beratungskompetenzen, wobei hier insbesondere auf die Beratungshaltung eingegangen wird. Hernach wird der Themenbereich Vorurteil separat ausgeführt (Kapitel 2.3). Weiterhin wird die Selbstreflexion von Fachpersonen in der Beratung thematisiert (Kapitel 2.4), um deren Rolle in der Auflösung von Vorurteilen nachzuspüren.

### **2.1 Verortung der Beratung**

Aus den Ausführungen in diesem Kapitel soll ersichtlich werden, weshalb sich diese Bachelorarbeit mit dem Thema «Vorurteil» als zentralem Aspekt der Beratungshaltung auseinandersetzt und weshalb dabei nicht auf einen spezifischen Bereich der Sozialen Arbeit fokussiert wird. Zudem wird der zentrale Begriff der Beratung definiert und von der Therapie abgegrenzt sowie soziale und psychosoziale Beratung beschrieben.

*Beratung:* Beratung ist eine Hilfeform, die weit verbreitet und vielfältig ist und für die Profession Soziale Arbeit eine zentrale Handlungsorientierung darstellt (Sickendiek et al., 2008). Damit gehört die Beratung zu einer der wichtigsten Methoden in der sozialen, sozialpädagogischen und psychosozialen Arbeit (S.13). Nach Stimmer und Ansen (2016) ist Beratung ein «schillernd-vieldeutiger» Begriff, der sich hauptsächlich auf die Bereiche Beratung im Alltag, fachkundige (Laien-) Beratung und die professionelle Beratung bezieht (S. 40). Bei der Beratung geht es um eine spezielle Form der Kommunikation zwischen Menschen (Nestmann & Sickendiek, 2015, S. 153). Ziel der Beratung ist es, Menschen zu unterstützen; sei dies, um Schwierigkeiten vorzubeugen, Probleme zu bewältigen, bei Orientierungs- oder Planungsfragen, bei Prozessen der Entscheidungsfindung, im Umgang mit verschiedenen Anforderungen (Annett Kupfer, 2018, S. 89). Beratung gibt es in verschiedenen Formen, informell, halbformell und

professionell (Nestmann & Sickendiek, 2015, S. 153). In dieser Bachelorarbeit geht es um die professionelle Beratung und damit um eine unabhängige, formalisierte Form der Hilfe. Bei dieser sind entsprechend methodisch ausgebildete Fachpersonen tätig, welche zudem Wissen in Beratungstheorie sowie Beratungswissenschaft mitbringen (ebd.). Idealerweise ist solch eine professionelle Beratung geplant und wird im Nachgang auf einem beratungsethischen Hintergrund reflektiert und evaluiert (ebd.). Heute existiert eine Vielfalt an Beratungssettings und Beratung ist im Vergleich zu den 1970er und früheren Jahren losgelöst vom psychotherapeutischen Denken (Engel et al., 2018, S. 88).

*Soziale Beratung:* In der Regel werden in der sozialen Beratung oder Sozialberatung Menschen, die sozial benachteiligt sind unterstützt, wenn sie in einer Notlage sind, aus der sie aus eigener Kraft nicht mehr herauskommen (Peter-Ulrich Wendt, 2017, S. 198-199). Die Unterstützung bezieht sich auf persönliche und oder soziale Probleme mit dem Ziel, dass die Personen wieder selbständig ihren Alltag bewältigen können (Harald Ansen, 2006; zit. in Wendt, 2017, S. 199).

*Psychosoziale Beratung:* Im Unterschied zum Begriff Beratung, der sehr vieles beinhalten kann, ist bei der psychosozialen Beratung eine eindeutige Abgrenzung festgelegt (Dieter Wälte & Anja Lübeck, 2018, S. 24-25). So ist darunter «jede professionell-unterstützende Form der Interaktion mit Klienten in psychosozialen Arbeitsfeldern, die auf die Diagnostik den Umgang mit und die Bewältigung von psychosozialen Belastungen, Einschränkungen, Notlagen und Krisen gerichtet ist» zu verstehen (ebd.). Der nachfolgende Steckbrief (siehe Tabelle 2) fasst die zentralen Elemente der psychosozialen Beratung zusammen.

#### **Steckbrief psychosoziale Beratung**

1. Form professioneller Beratung
2. Entwicklungsorientiertes Unterstützungsangebot für Einzelne, Paare, Familien, Gruppen, Organisationen und Institutionen
3. Vielfältige Tätigkeits- und Aufgabenbereiche, z. B. Familien- und Erziehungsberatung, Suchtberatung, Schuldnerberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung
4. Schwerpunkte bilden herausfordernde Lebenssituationen der Klienten: Krisen, Probleme, kritische Lebensereignisse, nicht-pathologische Problemfälle
5. Ausgeprägter Bezug zum sozialen Netzwerk der Klientel
6. Alltagsorientierung, d. h. Hilfe für den Klienten zur Bewältigung des Alltages
7. Ziele sind Prävention, Rehabilitation, Problembewältigung, Krisenbewältigung, Entwicklungsförderung, Kompetenzentwicklung; *nicht:* Heilung von Störungen bzw. Wiederherstellung der Gesundheit

Tabelle 2: Steckbrief psychosoziale Beratung (Quelle: Wälte & Lübeck, 2018, S. 25)

*Beratung versus Therapie:* Hans Thiersch (2014) war 2014 der Ansicht, dass nicht abschliessend geklärt ist, wie Therapie und Beratung zueinanderstehen (S. 119). Wendt (2017) bezieht sich auf Therapie und Soziale Arbeit und sieht hier eine klare Abgrenzung. Er sagt, «dass Therapie psychisches Leiden zum Gegenstand hat und ihre Zielgruppe die Klientin bzw. der Patient ist (...), während Soziale Arbeit dagegen die Lebensführung und -bewältigung von Adressatinnen zum Gegenstand hat» (S. 46). Auch für Stimmer und Ansen (2016) ist die Abgrenzung zwischen Beratung und Therapie gegeben. Nach ihnen liegt Beratung grundsätzlich auf einem Kontinuum zwischen «Auskunft geben» und «Psychotherapie» (siehe Abbildung 1). Ihrer Ansicht nach ist eine Auskunft noch keine Beratung und Psychotherapie geht über die Beratung hinaus (S. 41-42).



Abbildung 1: Beratungskontinuum: Beratung zwischen Auskunft und Psychotherapie (Quelle: Stimmer & Ansen, 2016, S. 42)

Auch Schubert et al. (2019) sagen, dass die Beratung auf dem Weg ist, eine «eigenständige Disziplin» zu werden (S. 16). Nebst Beratung gibt es die Formate Mediation, Coaching oder Organisationsberatung (ebd.).

Insgesamt wurde der Eindruck gewonnen, dass die Abgrenzung zwischen Beratung und Therapie in den letzten Jahren trennschärfer wurde. Diese Arbeit bezieht sich auf das Verständnis von Schubert et al. (2019), Stimmer und Ansen (2016) sowie Wendt (2017).

Als nächstes wird auf das berufsethische Grundverständnis sowie das Beratungsverständnis der Schweizerischen Gesellschaft für Beratung eingegangen, welche nachfolgend als SGfB bezeichnet wird.

**Ethische Grundlage:** Der Berufskodex der Sozialen Arbeit enthält die ethischen Leitlinien der Profession, welche in einem einheitlichen Gesetzeswerk zusammengefasst (kodifiziert) sind (Beat Schmocker, 2011, S. 7). Nebst der Anbindung an die internationale Definition von Sozialer Arbeit, sind die ethischen Grundlagen der Sozialen Arbeit auch eng an die Grundsätze «Menschenwürde und Menschenrechte» sowie «soziale Gerechtigkeit» gebunden (Schmocker, 2011, S. 7-8). Schmocker (2011) hält fest, dass nicht allen Menschen für die Erreichung eines menschenwürdigen Seins gleich gute Möglichkeiten zur Gestaltung ihres Lebens gegeben sind (S. 8). Daher liegt

nach ihm das Schwergewicht der Tätigkeit der Profession Soziale Arbeit darin, soziale Systeme und Strukturen zu fordern, die so entworfen sind, dass sie sozial- und menschengerecht sind (ebd.).

**Beratungsverständnis SGfB:** Das Beratungsverständnis der SGfB (ohne Datum) ist offen und breit formuliert. Beratung soll in den vielfältigen Problemlagen professionelle Unterstützung bieten und dabei die Selbstbestimmung und Privatsphäre der Klientel sowie auch deren Integrität in den Mittelpunkt von Beratung stellen und auf die «individuellen, geschlechtsspezifischen, kulturellen, religiösen und sozialen Unterschiede» Rücksicht nehmen (SGfB, ohne Datum). Die Ethik-Grundlagen werden mit dem Hinweis ergänzt, dass Beratende Dienste anbieten und Methoden anwenden, welche sie in Aus- und Weiterbildungen erlernt und durch Erfahrungen gestärkt haben (SGfB, ohne Datum).

Es folgt nun die gesellschaftliche Verortung von Beratung sowie die Begründung für den gewählten Beratungsbereich für diese Arbeit.

**Beratung im gesellschaftlichen Kontext:** Die heutige Welt ist globalisiert, stark ausdifferenziert und geprägt von Prozessen der Individualisierung und Pluralisierung (Wendt, 2017, S. 20). In einer solchen Welt im Wandel benötigen die Menschen Beratung (Engel et al., 2018, S. 85), um mit dem für sie komplexer gewordenen Leben zurecht zu kommen (Wendt, 2017, S. 20). Was als normale Lebensweise und stimmige Identität gegolten hat, passt heute nicht mehr in den «globalisierten Kapitalismus», wie Engel et al. (2018) es formulieren. Dadurch wird, wie sie ausführen, das Leben des Einzelnen unsicher und schwer vorhersehbar. Die eigene Identität muss, wie sie meinen, immer wieder flexibel angepasst und an den neuen Gegebenheiten ausgerichtet werden. Es ist nach ihnen also notwendig, beständig die eigenen Lebenspläne zu reflektieren und wo erforderlich anzupassen, um den Anschluss nicht zu verpassen. Lebensentwürfe erfahren, wie sie sagen, häufiger Brüche und das Phänomen der Ungewissheit erleben nicht mehr nur Menschen in prekären Lebenssituationen. Das heisst nach ihnen auch, dass soziale Integration und Autonomie beständig neu kreiert und balanciert werden müssen und Entscheidungen sind trotzdem zu fällen, auch wenn nicht klar ist, in welche Richtung die gesellschaftlichen, wirtschaftlichen Entwicklungen gehen und nicht wirkliche eine Übersicht gewonnen werden kann (S. 85-86.). Wendt (2017) sieht daher in der Gesellschaft eine horizontale Spaltung in ein «Innen» und «Aussen»: In ein gesellschaftliches Zentrum, in welches die Mehrheit integriert ist und eine Peripherie, in welcher eine Minderheit von der Gesellschaft ausgeschlossen ist (S. 23).

*Sozialstrukturen:* In diesen unsicheren Sozialstrukturen ist die Beratung der Sozialen Arbeit gefordert, jenen wegweisend beizustehen, welche bereits ausserhalb der Gesellschaft stehen wie auch jenen, welche drohen aus der Gesellschaft zu fallen (Wendt, 2017, S. 25-26). Unter Sozialstrukturen versteht Schmocker (2011) starke gegenseitige Beziehungen zwischen Menschen innerhalb eines sozialen Systems, wobei ein soziales System wiederum aus «Gesellschaften und Subgesellschaften» besteht. In diesen sozialen Systemen bestehen nach Schmocker (2011) auch Machtstrukturen, durch welche Menschen zueinander in formale Abhängigkeit geraten. Diese Machtstrukturen können sich, wie er festhält, «behindernd», «menschenfeindlich» und «ungerecht» auswirken oder umgekehrt «beschützend» und «Not abwendend». Die Aufgabe der Sozialen Arbeit dabei ist nach Schmocker (2011), negative in positive Machtwirkungen umzuwandeln (S. 56-57).

**Beratungsbereich:** Beratung ist nach Schubert et al. (2019) eine praxisbezogene Wissenschaft mit einem interdisziplinären Konzept bezüglich des Denkens und des Handelns (S. 21). Beratung hat sich stark ausgebreitet und ist zu einer Dienstleistung geworden, die sich auf die Menschen und deren Kontext bezieht (ebd.) So wurde Beratung in der modernen Gesellschaft in vielen Bereichen institutionalisiert mit der Aufgabe, Probleme und Schwierigkeiten, die aufgrund von Veränderungen entstehen, aufzufangen (Engel et al., 2014, S. 34). In den psychosozialen, sozialen und gesundheitsberuflichen, psychologischen und pädagogischen Arbeitsfeldern entwickelte sich die Beratung zu einer zentralen und professionalisierten Unterstützungsform (ebd.) (siehe Tabelle 3).

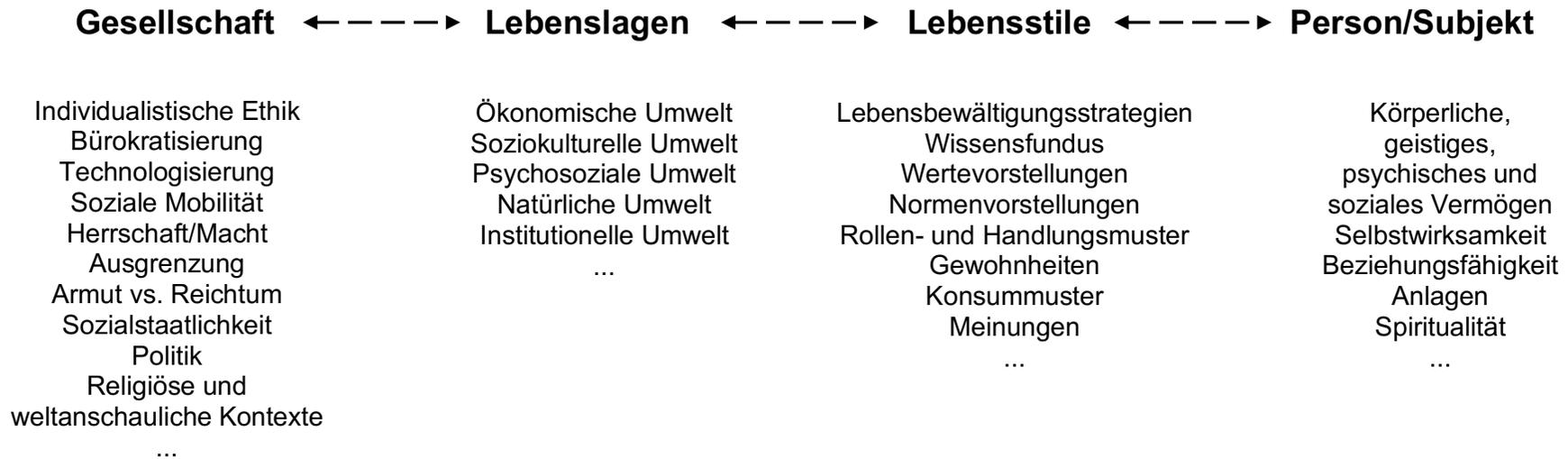
<b>Profession</b>	<b>Disziplin</b>
Psychologie	Psychologische Beratung
Pädagogik	Pädagogische Beratung
Soziale Arbeit	Soziale und Sozialpädagogische Beratung
Arbeits- und Organisationspsychologie	Organisationsberatung
Wirtschaftswissenschaften	Unternehmensberatung
Philosophie	Philosophische Beratung
Soziologie	Soziologische Beratung
Theologie	Pastorale Beratung
Medizin	Gesundheitsberatung

*Tabelle 3:* Beratung: Profession – Disziplinen (eigene Darstellung auf der Basis von Stimmer & Ansen, 2016, S. 52)

*Perspektive von Beratenden:* Stimmer und Ansen (2016) zeigen auf, dass heute in allen Bereichen der Beratung verstanden wird, dass es notwendig ist, bezüglich der

angewandten Theorien und Methoden, mehrperspektivisch zu denken und zu handeln (S. 53) (siehe Abbildung 2). Schubert et al. (2019) weisen auf die Mehrebenentheorie (siehe Abbildung 3) von Urie Bronfenbrenner (1981) hin und darauf, wie wichtig die Umstände im Leben eines Menschen und seine sozialen Interaktionsmöglichkeiten für die Bewältigung der Anforderungen im Alltag sind und auch, welche Wirkung die Lage der Person in der gesellschaftlichen Struktur auf ihre individuelle Probleme hat und umgekehrt (S. 23). Gleichzeitig wurde offensichtlich, dass ein Beratungs-Allrounder, eine Beratungs-Allrounderin genauso unmöglich ist, wie umgekehrt eine Beratungs-Spezialistin, ein Beratungs-Spezialist (Stimmer & Ansen, 2016, S. 53). Sicher ist dagegen, dass die Beratenden in den unterschiedlichen Gebieten je «spezifische Kompetenzen» mitbringen müssen (ebd.). Diese «spezifischen Kompetenzen» kommen zu den Grundkompetenzen von Professionellen der Sozialen Arbeit hinzu. Diese Grundkompetenzen setzen sich zusammen aus dem Fachwissen, den Methodenkenntnissen und der Beratungshaltung (Albrecht, 2017, S. 48). Auf diese Grundkompetenzen wird in Kapitel 2.2 weiter eingegangen.

*Beratungsbereich Soziale Arbeit:* Da die Beratung in der Sozialen Arbeit immer an der Grenze von persönlichem und gesellschaftlichem operiert (Ruth Grossmass, 2006, S. 485) und da in der Beratungshaltung auch Vorurteile wirken und die Beratungshaltung zudem zu den Grundkompetenzen von Beratenden zählt, kann sich diese Arbeit nicht nur auf die Beratung in einem Teilbereich der Sozialen Arbeit fokussieren, sondern geht auf die professionelle Beratung in der gesamten Profession Soziale Arbeit ein. Diese wird im Weiteren Beratung genannt.



← - - - - - **Lebenswelten** - - - - - →

<b>Ökonomische Umwelt</b>	Arbeits-, Güter-, Dienstleistungs-, Wohnungsmarkt ...
<b>Sozio-kulturelle Umwelt</b>	Wohnung, Arbeitsplatz, kulturelles Milieu, Infrastruktur, Bildung/Erziehung, Freizeit, Gesundheit, Selbsthilfe ...
<b>Psychosoziale Umwelt</b>	Familie, Partnerschaft, Verwandtschaft, Freunde, Kollegen, Nachbarschaft ...
<b>Natürliche Umwelt</b>	Geographische Lage, Klima, Lärm- und Luftemissionen, Energiegewinnung ...
<b>Institutionelle Umwelt</b>	Soziale Einrichtungen, Schulen, Hochschulen/Universitäten, Behörden, Unterkünfte, Ausbildungsstätten ...

Abbildung 2: Mehrperspektivität Beraterischen Handelns (Quelle: Stimmer & Ansen, 2016, S. 74)

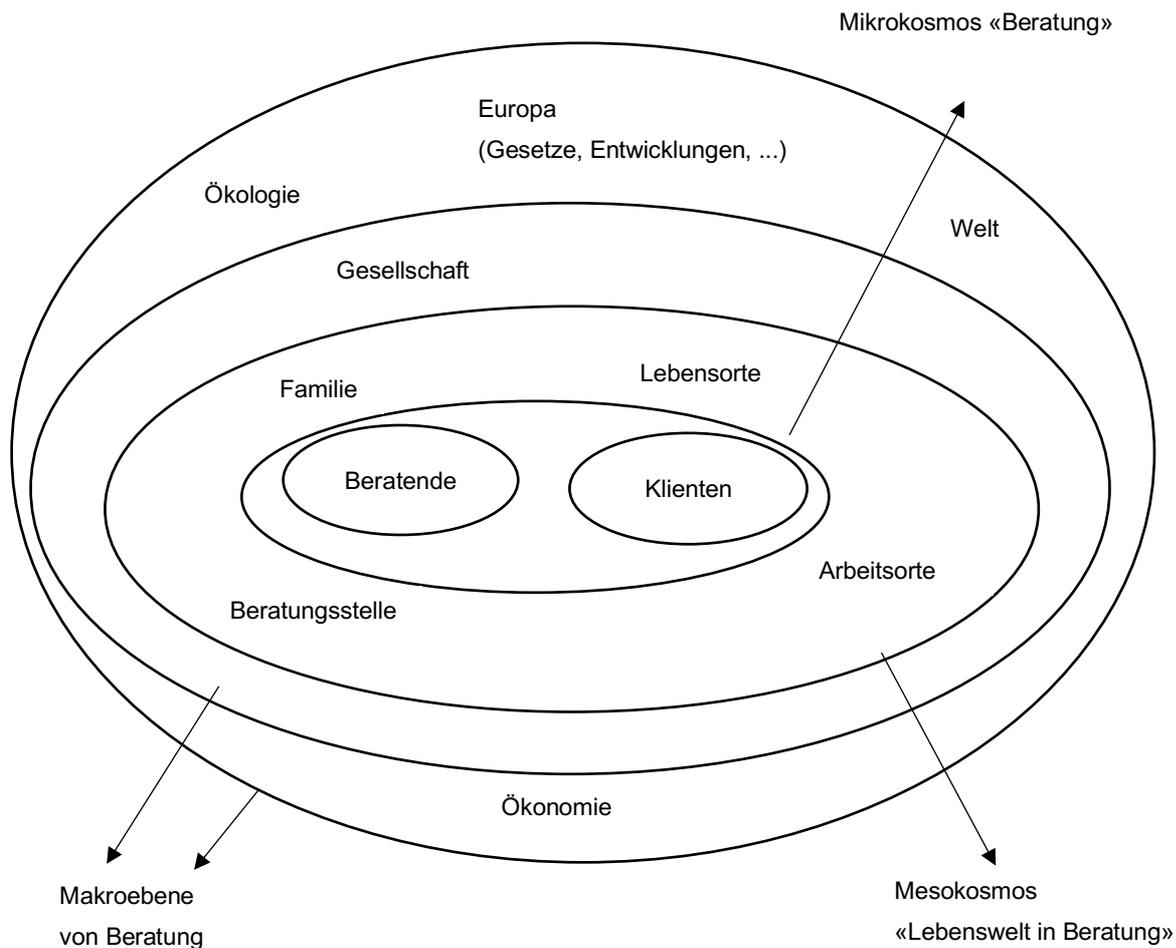


Abbildung 3: Der Beratungskontext als ökosoziale Mehrebenenperspektive (Quelle: Zwicker-Pelzer, 2010, S. 42)

Als nächstes werden die zentralen Komponenten der Beratung erläutert und dabei vor allem die für die Beratung zentrale Bedeutung der professionellen Beziehung hervorgehoben,

**Komponenten der Beratung:** Es bestehen folgende Komponenten: Beratende, Ratsuchende, die Beziehung zwischen den beiden, der Kontext, in welchem die Beratung stattfindet sowie der Beratungsgegenstand (Schubert et al., 2019, S. 144) (siehe Abbildung 4). Der Kontext bezieht sich auf drei Bereiche: den Lebenskontext des Beratenden sowie des Ratsuchenden und den strukturellen Kontext der Institution (ebd.). Für diese Arbeit sind insbesondere der Kontext Beratende und Ratsuchende und damit die Beziehung zwischen den beiden Parteien von Bedeutung.

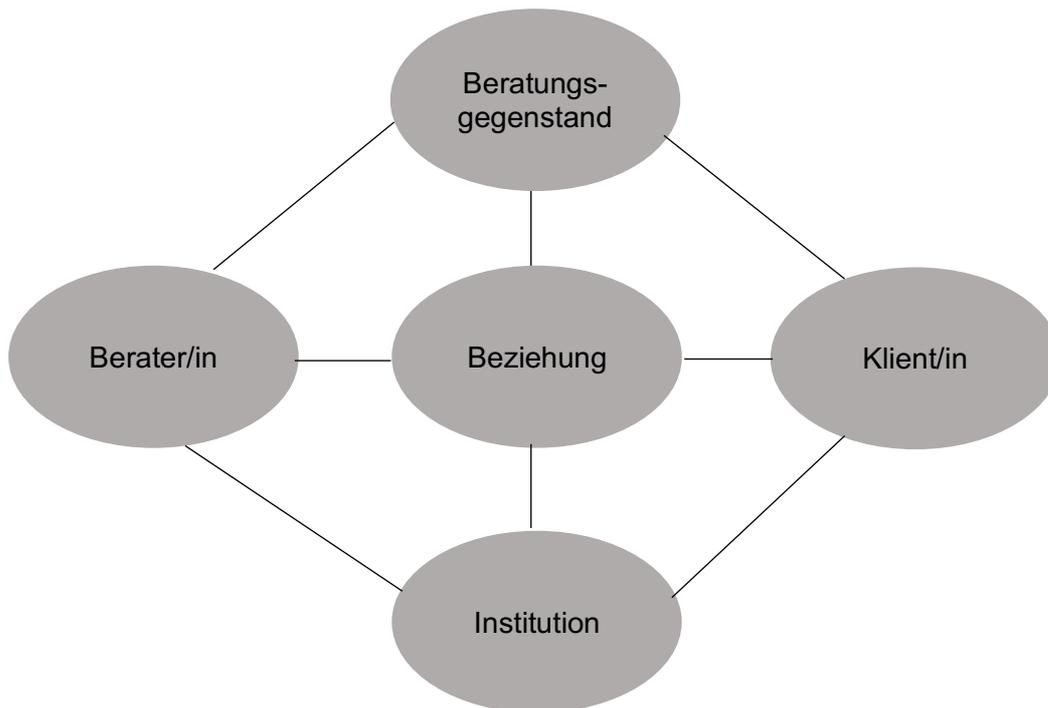


Abbildung 4: Zentrale Komponenten von Beratung (Quelle: Schubert et al., 2019, S. 144)

Schubert et al. (2019) weisen darauf hin, dass davon auszugehen ist, dass die Erwartungen an eine Beratung sowie die Motivation und Bereitschaft zu einer Veränderung und Mitwirkung bei der ratsuchenden und beratenden Person unterschiedlich sind (S. 145). Beide Seiten bringen individuelle Erfahrungen, Erwartungsmuster sowie je eigene Charaktere mit in die Beratung (ebd.). Da die Erwartungen sowie die Personen unterschiedlich sind, ist anzunehmen, dass auch deren Haltungen und Einstellungen dies sind. Eine beratende Person bringt nicht nur professionelle Prägungen mit, sondern auch persönliche Meinungen und Zielsetzungen bezüglich ihrer Beratungsaufgabe wie auch gegenüber einzelnen Ratsuchenden (ebd.). Dazu gehören auch eine favorisierte Weise des Vorgehens und der Methodenwahl (ebd.). Beide gestalten den Beratungsprozess auf subtile Art mit (Albrecht, 2017, S. 48; Hiltrud von Spiegel, 2018, S. 46). Die Beratungshaltung der Beratenden ist zudem für die Gestaltung einer professionellen Beziehung prägend (Roswita Königswieser & Martin Hillebrand, 2006; zit. in Albrecht, 2017, S. 47).

*Professionelle Beziehung:* Im Zentrum der beschriebenen zentralen Komponenten der Beratung steht die soziale Beziehung (siehe Abbildung 4). Unter sozialer Beziehung verstehen Hans-Peter Nolting und Peter Paulus (2018) ein mehr oder weniger lang dauerndes «Zueinander sein», das Qualitäten aufweist («angstvoll», «freundlich», «vertrauensvoll», usw.). Dabei unterscheiden sie persönliche und formale Beziehungen. Bei den formalen, welche für diese Arbeit von Interesse sind, handelt es sich nach Nolting und Paulus (2018) in der Regel um hierarchische und aufgabenorientierte Beziehungen, welche als Arbeitsbeziehungen bezeichnet werden (S. 131). Diese Arbeitsbeziehungen bestehen für

Nolting und Paulus (2018) aus Vorstellungen darüber, welches Verhalten gegenüber der anderen Person angezeigt ist oder nicht und sie bezeichnen dieses als «Interaktionskripte» und sprechen hierbei von einer gelebten «Einstellung» (S. 131-132.). Was unter Einstellung verstanden wird, wird in Kapitel 2.3 ausgeführt. Beratende sind in ihren professionellen Beziehungen zu den Ratsuchenden nicht frei von eigenen Gefühlen (Wendt, 2017, S. 50). Die erste Begegnung, das Aussehen einer Person, ihr Umgang bewirken positive oder negative Gefühle und können den Beziehungsaufbau sowie die ganze Beziehung positiv oder negativ beeinflussen (ebd.). Um eine positive und rollenangepasste professionelle Beziehung zu gestalten ist es notwendig, die Beziehung zu reflektieren und zu klären (Wendt, 2017, S. 404). Dabei ist es hilfreich, sich und die eigenen Gefühle zu kennen sowie Fähigkeiten, Fachwissen und Methoden mitzubringen, welche den Beratenden einen professionellen Umgang mit diesen Gefühlen ermöglichen (Wendt, 2017, S. 50). Darauf wird unter Selbstreflexion weiter eingegangen. Welch relevanten Einfluss die professionelle Beziehung auf den Beratungserfolg hat, zeigen die nächsten Ausführungen.

**Wirkfaktoren von Beratung:** Die Psychotherapieforschung zeigt, dass die grösste Wirkung auf den Verlauf der Beratung die Faktoren ausserhalb des Beratungssettings haben (Kupfer, 2018, S. 90-91) (siehe Abbildung 5). Diese werden als extratherapeutische Wirkfaktoren bezeichnet, haben einen Wirkanteil von ca. 40% und beziehen sich auf Merkmale der Klientel sowie Ereignisse im bisherigen Leben und belastende oder unterstützende Beziehungen (ebd.). Gefolgt werden diese Wirkfaktoren von der therapeutischen Beziehung mit einem Wirkfaktor von 30% (ebd.). Nur 15% der Wirkung haben mit den angewandten Therapietechniken und Verfahren zu tun (Kupfer, 2018, S. 89-90).

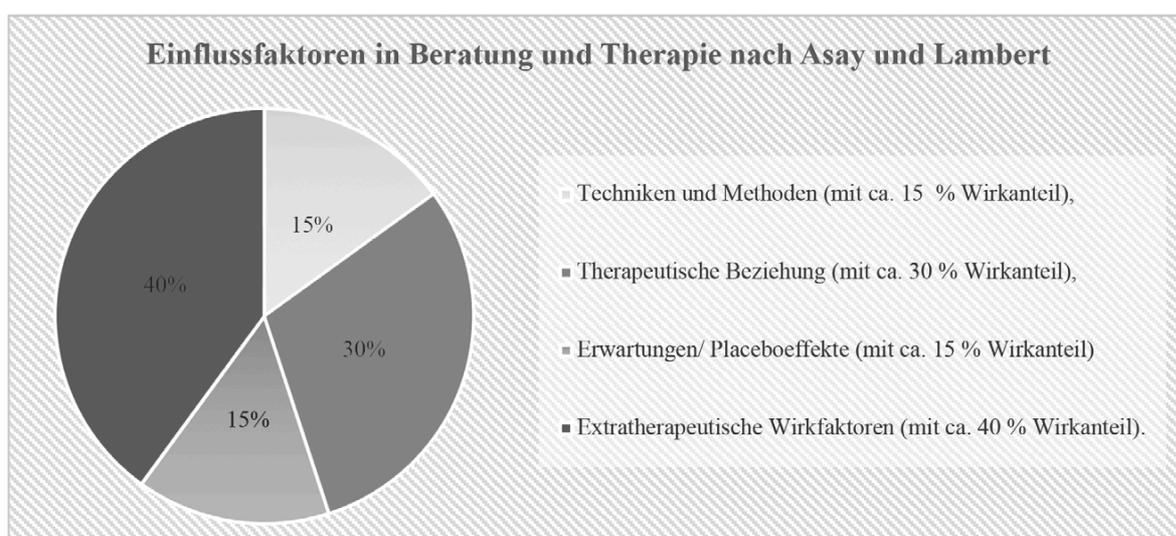


Abbildung 5: Einflussfaktoren in Beratung und Therapie (Quelle: nach Ted P. Asay & Michael Lambert, 2001; zit. in Kupfer, 2018, S. 90)

Als nächstes werden nun die Grundkompetenzen für die Beratung thematisiert sowie die Beratungshaltung.

## 2.2 Beratungskompetenzen

Albrecht (2017) sieht das beratungstheoretische und arbeitsfeldspezifische Fachwissen, die Methoden und die Beratungshaltung (siehe Abbildung 6) als relevante Kompetenzen für Beratende in der Sozialen Arbeit (S. 48). Im Folgenden wird auf die drei Bereiche sowie zentrale Handlungsorientierungen in der Beratungspraxis eingegangen, wobei die Beratungshaltung als zentrale Kompetenz im Hinblick auf die Vorurteile als Kernthema ausführlicher behandelt wird.

**Kompetenzen:** Unter Kompetenzen versteht Spiegel (2018) einen relationalen Begriff, weil dieser eine Verbindung herstellt zwischen den persönlichen Ressourcen eines Menschen und den in der Umwelt vorhandenen Möglichkeiten (S. 73). Mit den vorhandenen Möglichkeiten sind die Begrenzungen und Anforderungen der Umwelt gemeint (ebd.). Die Kompetenz einer Person besteht darin, wie sie diese persönlichen Ressourcen je nach Situation gezielt einsetzen und oder kombinieren kann (ebd.). Zu den Ressourcen gehören das geeignete Wissen, Können und Wollen (Haltung) (ebd.).

*Handlungskompetenz:* Wenn Wissen, Können und Wollen zusammenspielen, wird daraus die *Handlungskompetenz* (Maja Heiner, 2018, S. 56). Dieser Begriff kombiniert Erwartungen, dass die Fachpersonen kompetent handeln (Rainer Treptow, 2015, S. 668). Unterschieden wird dabei in der Methodenlehre der Sozialen Arbeit zwischen Beschreibungs-, Erklärungs-, Werte- und Handlungswissen (Spiegel, 2018, S. 45). Auf der Basis von Regine Gildemeister (1983; zit. in Spiegel, 2018) spricht Spiegel von «der Person als Werkzeug» und meint damit, dass die Fachpersonen in der Sozialen Arbeit ihr Können, Wissen und ihre Haltungen mit ihren Erfahrungen und dem vorhandenen fachlichen Wissen innerhalb den Bedingungen ihrer Institution und den gegebenen Vorgaben «fall- und kontextbezogen einsetzen» sollen. Hierfür sieht Spiegel (2018) die Notwendigkeit, dass Fachpersonen sich ihrer persönlichen Fähigkeiten bewusst werden und diese reflektieren, um sich so fachlich zu qualifizieren. Fachlichkeit zeigt sich nach ihr darin, dass der Einsatz der eigenen Person berufsethisch gerechtfertigt werden kann und fachlich begründet ist (74-75.).

Als nächstes geht es um die eigentlichen Kompetenzen in der Beratung. Dazu zählen Fachwissen, Methoden und insbesondere Haltung (siehe Abbildung 6)

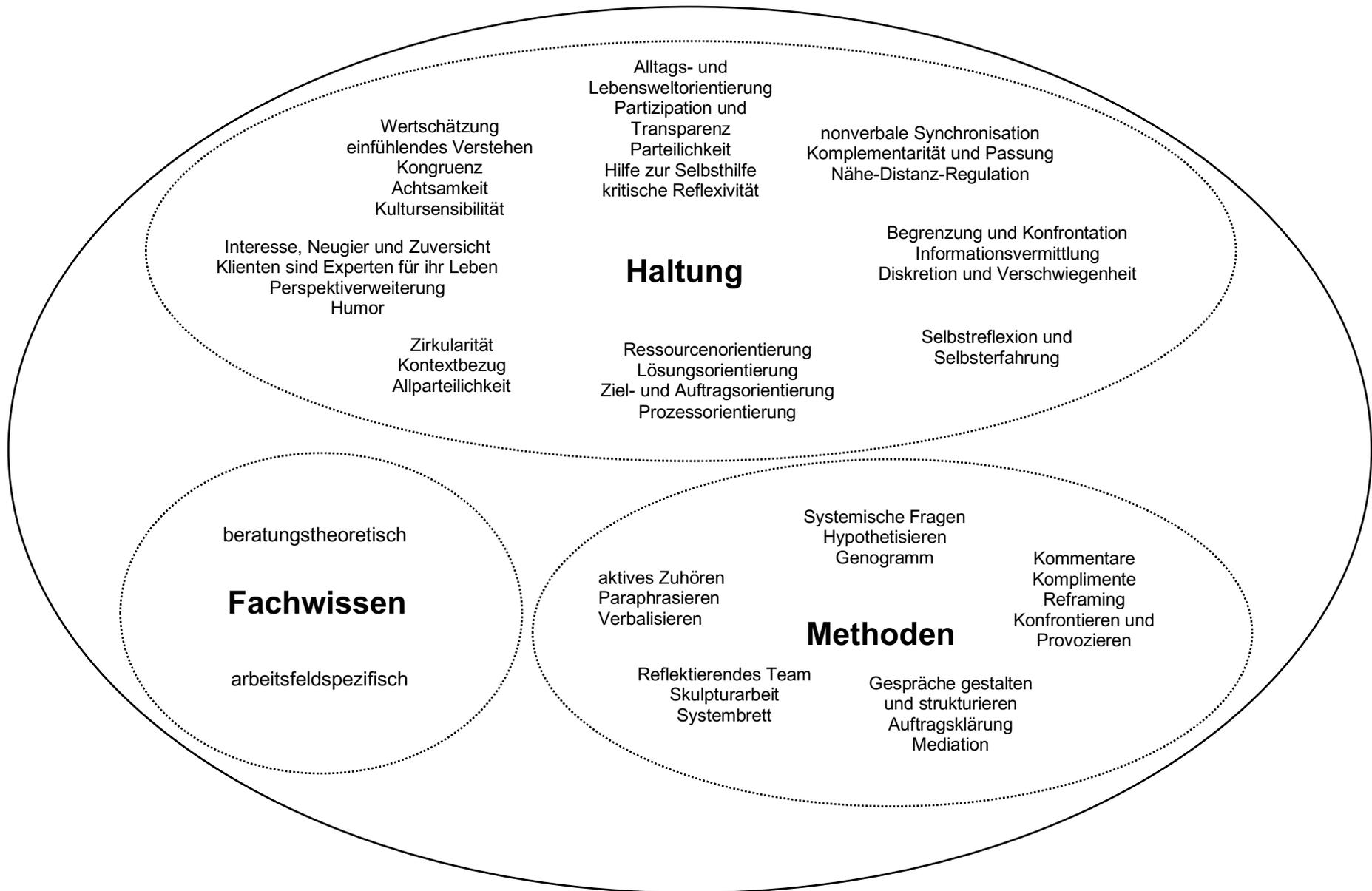


Abbildung 6: Modell Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit (Quelle: Albrecht, 2017, S. 49)

*Fachwissen:* Das Fachwissen bezieht sich auf beratungstheoretische und arbeitsfeldspezifische Bereiche (Albrecht, 2017, S. 49) (siehe Abbildung 6). Bezüglich des beratungstheoretischen Fachwissens benötigen Beratende umfangreiche Kenntnisse über allgemeine Konzepte und Theorien ihrer eigenen Disziplin, aber auch über spezifische beratungstheoretische Konzepte und methodische Handlungsmodelle sowie über aktuelle Forschungsergebnisse (Stimmer & Ansen, 2016, S. 350). Sie müssen zudem bereit sein, dieses Wissen kontinuierlich zu erweitern (ebd.). Bezüglich arbeitsfeldbezogenen Fachwissens sind es nach Stimmer und Ansen (2016) Kenntnisse von speziellen Sachverhalten des jeweiligen Arbeitsfeldes, wie beispielsweise in der Drogenberatung Wissen über aktuelle Drogen oder über Betäubungsmittelgesetze oder in der Sozialen Beratung über die Sozialen Dienste, das soziale Sicherungssystem und die dazugehörigen Sozialrechte (S. 351) etc..

*Methoden:* Unter Methode wird nach Johannes Schilling (2016) das Vorgehen nach einem Plan verstanden, um ein Ziel zu erreichen (S. 133). Damit geht es in der Methodik um die Art und Weise der Wissensvermittlung. Nach Sickendiek et al. (2008) ist eine Beratungsmethode «eine bewusst und geplant eingesetzte, häufig bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll» (S. 133). Wendt (2017) weist darauf hin, dass Konzepte, Methoden und Verfahren unterschieden werden (S. 60), wobei «Methoden (konstitutive) Teilaspekte von Konzepten» sind (Karlheinz Geissler & Marianne Hege, 2001; zit. in Wendt, 2017, S. 61; Michael Galuske, 2013, S. 30). Dies entspricht einem weiter gefassten Methodenverständnis, welches die Abhängigkeit von der Problemlage, der Zielsetzung und den Rahmenbedingungen integriert (Galuske, 2013, S. 30) und aufzeigt, dass die Wahl der Methode nicht neutral ist (Albrecht, 2017, S. 56). Innerhalb der Beratungshandlung gibt es verschiedene Methoden, wie Albrecht (2017) in seinem Schema aufzeigt (S. 49) (siehe Abbildung 6). Da die Methodik für diese Arbeit nicht Kernthema ist, wird nicht detailliert darauf eingegangen. Erwähnenswert ist jedoch, dass es für Beratende zentral ist, sowohl Beratungsprozessmodelle als auch die darin angewandten Methoden für die Beratungshandlung gut zu kennen und auch anwenden zu können, um grösstmöglichen Beratungserfolg zu erreichen (Stimmer & Ansen, 2016, S. 355-356).

*Haltung:* Wie im Modell Beratungskompetenz (siehe Abbildung 6) ersichtlich ist, beinhaltet die Haltung eine Vielzahl an Komponenten. Hier wird nun auf den Begriff Haltung, neutrale Haltung, Beratungshaltung, innere Haltung des «Nichtwissens» eingegangen, um danach die zentralen Elemente Wertschätzung, einführendes Verstehen (Empathie), Kongruenz, und Ressourcenorientierung zu beschreiben, welche als für das Thema «Vorurteil» in der Beratungshaltung relevant erachtet werden, wobei

Wertschätzung, Empathie und Kongruenz im Rahmen der Handlungsorientierung in der Beratung betrachtet wird. Die ebenfalls zentralen Themen Achtsamkeit, kritische Reflexivität und Selbstreflexion werden im Kapitel 2.4 erörtert.

Unter Haltung wird nach Albrecht (2017) die innere Einstellung einer Person verstanden, welche sich durch kulturelle Prägungen und mit diesen verknüpften Vorstellungen von Werten entwickeln (S. 51). Spiegel (2018) umschreibt Haltung als eine nicht direkt ersichtliche Einstellung eines Menschen. Diese wird nach ihr indirekt erkennbar in den Handlungen des Menschen, da in diesen die Werte und Normen, die moralisch erklärbar sind, manifest werden. Spiegel (2018) weist weiter darauf hin, dass Fachpersonen die eigene persönliche Haltung nicht als einen Faktor bedenken, der in ihrer professionellen Arbeit Wirkung zeigt (S. 250).

Die *Beratungshaltung* sieht Albrecht (2017) als zentrale Kompetenz (S. 45) und als Basis für jegliches Beratungshandeln, wobei sich die Beratungshaltung «kognitiv (Annahmen und Überzeugungen), affektiv (Gefühle und Emotionen) und handlungsbezogen (Verhaltensweisen) auswirkt» (S. 47). Die Einstellungen und Werte, welche sich in der Beratungshaltung ausdrücken, wirken nach Albrecht (2017) auf die Handlungsorientierung der Beratenden und damit auch auf die Beziehung zur Klientel. Eine belastbare und vertrauensvolle Beziehung zwischen der Fachperson und der Klientel sieht Albrecht (2017) demnach als einen grundlegenden Baustein für eine wirksame Beratung (S. 47-48; Stimmer & Ansen, 2016, S. 318). Daneben steuert die Beratungshaltung auch die Wahl der Methode und gilt gegenüber der Methode als die gewichtigere Kompetenz (Albrecht, 2017, S. 47-48).

*Neutrale Haltung*: Wie bereits aufgezeigt, sollen Professionelle der Sozialen Arbeit gegenüber ihrer Klientel eine *neutrale und empathische Haltung* einnehmen und wahren können (Beushausen, 2016, S. 248), unabhängig von deren Kulturkreis, Glaubensmodell und Lebensstil (Stimmer & Ansen, 2016, S. 315). Wie Schlippe und Schweitzer (2016) sagen, wird der Begriff Neutralität oft falsch verstanden; «Neutralität heisst nicht, keine eigene Meinung zu haben, sondern lediglich, diese nicht in einer doktrinären Form einzubringen» (S. 205). Sie unterscheiden zudem verschiedene Formen von Neutralität. Bei Neutralität gegenüber einer Person verstehen Schlippe & Schweitzer (2016), dass die beratende Person in einer Paar- oder Familienberatung zu keiner Seite tendiert (Allparteilichkeit) (S. 206). Weiter wertet, nach Schlippe & Schweitzer (2016), die beratende Person Probleme oder Symptome nicht als gut oder schlecht (ebd.). Bei Neutralität bezüglich Ideen meinen sie, dass die beratende Person gegenüber Erklärungen von Ratsuchenden für ihre Probleme, ihren dazu vorgebrachten

Lösungsvorschlägen, Meinungen und Werthaltungen neutral bleibt und nichts davon bevorzugt (S. 206).

Für eine neutrale, beziehungsweise eine kulturell empathische Haltung gegenüber der Klientschaft ist es gemäss Engel et al. (2018) erforderlich «neben dem eigentlichen Expertenwissen kulturelle Selbstreflexivität» mitzubringen, also über sich und die eigene Herkunft und Erfahrungen kritisch nachdenken zu können und dies als Basishaltung im Beratungsalltag einzubringen (S.98-99). Dies auch, um die eigene Haltung auf ihre Vorurteile hin zu reflektieren (Albrecht, 2017, S. 51).

*Innere Haltung des «Nichtwissens»:* Darunter wird in der Klärungsarbeit zwischen Beratenden und Ratsuchenden das Prinzip verstanden bezüglich der Klientel unwissend zu sein (Schubert et al., 2019, S. 98). Das heisst, Beratende nehmen die innere Haltung ein, von den Umständen und Gründen hinter den Schwierigkeiten der Klientel keine Ahnung zu haben. Dieses Nichtwissen kann auch als eine künstliche Naivität des Beratenden verstanden werden, um sich von eigenen «Vor-Urteilen» und Ähnlichem zu lösen (Wendt, 2017, S. 196).

**Handlungsorientierung in der Beratung:** In der professionellen Beratungspraxis im systemischen oder verhaltensorientierten Beratungs-Ansatz ist heute die *klientenzentrierte Gesprächsführung* nach Carl Rogers (1976) als *personenzentrierte Beratung* das Kernelement für eine Handlungsorientierung (Klaus Sander 2014, S. 333; Schubert et al., 2019, S. 63, 81). Eine weitere zentrale Handlungsorientierung ist die Ressourcenorientierung (Nestmann & Sickendiek, 2015, S. 158). Auf beide Handlungsorientierungen wird nun näher eingegangen.

*Personenzentrierte Beratung:* Die *Grundhaltung* der personenzentrierten Beratung sind *Akzeptanz* (auch als Wertschätzung verstanden) und *Empathie* gegenüber den Ratsuchenden, *Echtheit* (auch als Kongruenz bezeichnet) des Beratenden zusammen mit dem Verbalisieren von Gefühlsinhalten (Schubert et al., 2019, S. 81).

Unter *Wertschätzung* wird die wertfreie und nicht urteilende akzeptierende Haltung gegenüber der ratsuchenden Person verstanden, ungeachtet des aktuellen Verhaltens dieser Person (Schubert et al., 2019, 85). Wolfgang Widulle (2012) spricht im Zusammenhang von *Wertschätzung* vom «einfühlenden Verstehen», da Menschen verstanden werden wollen um sich verbunden, zugehörig und sicher zu fühlen (S. 104). Umso mehr über die Lebenswelt, die Situation (objektiv) und das Einordnen (subjektiv) der Ratsuchenden bekannt ist, umso besser können Beratende verstehen und eine entsprechende wertschätzende Haltung einnehmen (Widulle, 2012, S. 104).

Als *Empathie* wird bezeichnet, wenn jemand die Fähigkeit mitbringt, sich in die Position eines anderen Menschen zu versetzen und aus deren Perspektive die Empfindungen erleben kann (Aronson et al., 2014, S. 594). In der personenzentrierten Beratung sieht Rogers Empathie allerdings viel mehr als eine Einstellung denn als eine Technik (Schubert et al., 2019, S. 81). Dazu gehört die Fähigkeit, sich einfühlen zu können, dabei nicht zu werten und gleichzeitig zu verstehen (ebd.). Dies ist nur möglich, «wenn man „echt“, „kongruent“ und ohne Fassade ist» (ebd.).

Als *Kongruenz* (Echtheit) bezeichnet wird, wenn sich eine Person nach aussen so verhält, wie sie sich innen fühlt (Schubert et al., 2019, S. 83). So täuschen Beratende nichts vor, lassen ihre Gefühle durchscheinen und sind insgesamt transparent (ebd.).

Personenzentrierte Beratung wird weniger als Methode gesehen als vielmehr «eine grundlegende Einstellung, eine Philosophie, ein Menschenbild» (Schubert et al., 2019, S. 81). Rogers selber sprach bereits 1972 (zit. in Sander, 2014) davon, dass die beratende Person, um in der Beratung erfolgreich zu sein, über die Grundhaltungen hinaus «über ein zusammenhängendes und ständig sich weiter entwickelndes, tief in seiner Persönlichkeitsstruktur verwurzelt Sortiment von Einstellungen verfügt» (S. 333). Zudem sollen Techniken und Methoden mit diesem Sortiment von Einstellungen übereinstimmen und dieses ergänzen (ebd.).

*Ressourcenorientierung*: Die Ressourcenorientierung ist in der Beratung eine Perspektive auf die vorhandenen und noch herauszuarbeitenden Ressourcen bei den Ratsuchenden und ihrer sozialen Umwelt (Nestmann & Sickendiek, 2015, S. 158). Unter Ressourcen werden Kräfte und Stärken eines Menschen und seiner sozialen Umgebung verstanden, die beim Meistern von Lebensanforderungen, Problemen und Aufgaben helfen, sowie auch beim Verfolgen und Befriedigen von Lebenszielen, Wünschen und Bedürfnissen (Alban Knecht et al., 2014; zit. in Wendt, 2017, S. 31-32). Werden die Ressourcen bei den Ratsuchenden gestärkt, wird ihre Autonomie gefördert und die Anstrengungen zur Bewältigung von Anforderungen im Leben massgeblich unterstützt (Schubert et al., 2019, S. 129-130).

Was unter Vorurteilen verstanden wird und wie sie mit den Einstellungen gekoppelt sind, ist Thema des nächsten Kapitels.

### **2.3 Vorurteil als Bestandteil der Beratungshaltung**

In dieser Arbeit wird das Vorurteil als Bestandteil von Beratungshaltung untersucht. In dem Zusammenhang wird der Begriff Vorurteil beleuchtet und die dazugehörigen

Begrifflichkeiten definiert. Dabei wird bezüglich der menschlichen Wahrnehmung auf grundlegende sozialpsychologische Erklärungen abgestützt und auf die soziale Wahrnehmung eingegangen. Die Sozialpsychologie ist die Grenzwissenschaft zwischen Soziologie und Psychologie und beschäftigt sich mit der Interaktion zwischen den Menschen (Nolting & Paulus, 2018, S.154). Für den Begriff Vorurteil wird die grundlegende Definition des Sozialpsychologen Gordon W. Allport aufgezeigt, die sozialpsychologische Definition erläutert sowie die Begriffe *Schemata*, *Einstellung*, *Stereotyp*, *Attribution* und *Hypothese* im Kontext von *Vorurteilen* eingeordnet.

**Soziale Wahrnehmung:** Wie Aronson et al. (2014) beschreiben, ist die soziale Wahrnehmung als Personenwahrnehmung «die Erforschung der Prozesse, mit denen man sich einen Eindruck von anderen Menschen verschafft und Schlüsse daraus zieht» (S. 601). Aufgrund der wahrgenommenen Eindrücke bildet der Mensch sich eine Meinung über die Charaktereigenschaften und Einstellungen einer Person und macht sich ein Bild von deren Stimmung und Absichten (Aronson et al., 2014, S. 114). Dies geschieht auf Basis der nonverbalen Kommunikation, mit Hilfe von Schemata und meist ohne bewusstes Nachdenken (Aronson et al., 2014, S. 64). Anders ist es, wenn sich jemand bewusst Mühe gibt, das Verhalten einer Person zu erklären. Hier kommt die Attributionstheorie zum Zug (Aronson et al., 2014, S. 114).

Indem Menschen das Verhalten anderer beobachten, versuchen Menschen einander zu verstehen (Aronson et al., 2014, S. 134). Um das Bild zu vervollständigen werden aber auch Vermutungen angestellt über deren Motive, Gefühle und Persönlichkeitsmerkmale (ebd.). Um zu bestimmen, welche Persönlichkeitsmerkmale zu einer Person gehören, werden Schemata eingesetzt (ebd.).

*Schemata:* Schemata sind mentale Strukturen, die das soziale Wissen ordnen (Aronson et al., 2014, S. 64). Das heisst, die mentalen Strukturen enthalten für jede erlebte Situation das zugrunde liegende Wissen und die dazugehörigen Bewertungen (ebd.). Damit ordnen die Menschen ihr Wissen über die soziale Welt und nehmen entsprechende Interpretationen vor (ebd.). Durch die Strukturen beeinflussen die Schemata, welche Informationen wahrgenommen, über welche nachgedacht und welche erinnert werden (ebd.). Denken mit Hilfe von Schemata wird als automatisches Denken bezeichnet (ebd.). Dieses benötigt der Mensch, wenn etwas Neues erfasst werden muss (Aronson et al., 2014, S. 64). Dabei wird bereits Erfahrenes mit dem Neuen in Kontext gesetzt (ebd.). In diesem Zusammenhang kommen auch die Einstellungen zum Zuge.

*Einstellung:* Einstellungen haben die Funktion, Orientierung zu schaffen, Identifikation und damit Zugehörigkeit zu stiften, die eigene Identität zum Ausdruck zu bringen (Selbstdarstellungsfunktion) und nicht zuletzt auch, um sich selber zu schützen (Selbstschuttfunktion) (Hans-Peter Langfeldt & Werner Nothdurft, 2015, S. 167-168). Aronson et al., (2014) sagen dazu, dass Einstellungen als alltägliche Bewertungen der Welt bezeichnet werden können; seien das nun Ideen, Objekte oder Personen (S. 250). Nebst den Genen spielen bei der Entstehung von Einstellungen auch die sozialen Erfahrungen eine zentrale Rolle (ebd.). Zu den Einstellungen gehören die drei Bestandteile Kognition, Affekt und Handlung (ebd.). Überzeugungen und Gedanken sind dabei *kognitive Bestandteile* (Aronson et al., 2014, S. 218). Hier geht es darum, schnell die Vor- und Nachteile eruieren zu können oder ob eine Auseinandersetzung mit dem Gegenstand gewollt ist oder nicht (ebd.). Bei den Gefühlsreaktionen als *affektivem Bestandteil* sind es Bewertungen, die mehr in Gefühlen und Wertvorstellungen gründen (ebd.). *Handlungen als Verhaltensbestandteil* sind das eigene Verhalten gegenüber einem Objekt (Aronson et al., 2014, S. 221). Diese Erläuterungen verdeutlichen die Wichtigkeit von persönlichen Einstellungen, da sie eine Richtschnur für die Handlungen bilden (Aronson et al., 2014, S. 218; Nolting & Paulus, 2018, S. 132), vorurteilsbehaftet sein können (Aronson et al., 2014, S. 494) und somit eine Komponente von Vorurteilen sind (Gordon W. Allport, 1982, S. 13/eigene Übersetzung).

*Vorurteil:* Nach Allport (1982), dem viel zitierten Pionier in der Vorurteilsforschung, bestehen Vorurteile aus den zwei Bestandteilen «Einstellungen» und «Überzeugungen» (S. 13/eigene Übersetzung). Wie die Einstellungen, bestehen nach Aronson et al. (2014) auch Vorurteile aus den Komponenten Emotionen (affektiv), den stereotypen Bildern (kognitiv) und der Diskriminierung (Verhalten) und beschreiben also Gefühle, Vorstellungen und effektives Verhalten (S. 513). In der Sozialpsychologie werden Vorurteile als negatives, feindliches Verhalten gegenüber Mitgliedern einer sozialen Gruppe definiert (Aronson et al., 2014, S. 513, S. 603). Allports (1982) Definition von Vorurteil lautet: «Ethnic prejudice is an antipathy based upon a faulty and inflexible generalization. It may be felt or expressed. It may be directed toward a group as a whole, or toward an individual because he is a member of that group». (S. 9) Er macht dabei die Unterscheidung zwischen «prejudgement» und «prejudice» (ebd.), was im Deutschen mit «im Voraus beurteilen» (prejudge) und «Vorurteil» (prejudice) übersetzt werden kann (Peter Terrell, 1991, S. 522). Vorurteil ist dabei alltagssprachlich ein im Voraus wertendes Urteil, durch welches eine Handlung gesteuert wird (Aronson et al., 2014, S. 475). Solch eine Handlung wird unter dem Druck von normativen Regeln meist nicht überdacht (Aronson et al., S. 493; Asmus Finzen, 2013, S. 26). Allport (1982) sagt, es komme darauf an, ob jemand fähig sei, ein fehlerhaftes Urteil wieder zu korrigieren,

sobald neue Erkenntnisse dazu gewonnen wurden (S. 9/eigene Übersetzung). Je nachdem handle es sich um ein fehlerhaftes Urteil oder eben ein Vorurteil (ebd.). Ein eigentliches Vorurteil sei gegenüber jeglichen neuen Erkenntnissen resistent (ebd.). Aus solch gefestigten Vorurteilen und dem daraus entstehenden diskriminierenden Verhalten resultieren Stigmatisierungen (Finzen, 2013, S. 26). Allport (1982) weist darauf hin, dass es auch *positive Vorurteile* gebe. Er nennt sie «love-prejudice». Von diesen ist, wie er sagt, kaum die Rede, weil sie keine sozialen Probleme verursachen (S. 25/eigene Übersetzung).

*Stereotypen:* In der neueren Forschung wird das Vorurteil als eine besondere Form von sogenannten Stereotypen betrachtet (Lars-Eric Petersen & Bernd Six, 2008; zit. in Burkhart Brückner, 2019, S. 94). Brückner (2019) legt hier den Blick auf die Wahrnehmungen zwischen den Personen und wie sie verarbeitet werden. Wie er sagt, sind nicht die Persönlichkeit oder der Charakter bedeutsam, sondern vielmehr, wie die Menschen ihre Umwelt in Kategorien einteilen, bewerten und wie sie sich einer Gruppe zugehörig fühlen oder davon abgrenzen. Insgesamt sind es nach ihm die sozialen Prozesse, die von Bedeutung sind, wobei sich dabei die Stereotypen durch generalisierte Einstellungen auszeichnen (S. 94-95; Aronson et al., 2014, S. 476), wie zum Beispiel: Geflüchtete Menschen sind nicht gut ausgebildet. Solche Einteilungen in Kategorien sind teilweise dabei hilfreich, die Komplexität der Welt und des Lebens zu vereinfachen und können sehr schnell aktiviert werden (Brückner, 2019, S. 95). Aronson et al., (2014) sagen dazu:

«Die meisten Menschen entwickeln vorurteilsbehaftete **Einstellungen** und bis zu einem gewissen Mass auch diskriminierende Verhaltensweisen allein dadurch, dass sie in einer Gesellschaft leben, in der sie mit **stereotypen** Informationen überhäuft werden und in der diskriminierenden Verhaltensweisen die Norm sind.»  
(S. 494)

Einen Teil trägt auch die Attribution dazu bei, was im Folgenden erläutert wird.

*Attribution:* In der Attributionstheorie wird beschrieben, in welcher Manier der Mensch sein und das Verhalten anderer erklärt (Aronson et al., 2014, S. 592). Diese Theorie liegt, wie Aronson et al. (2014) festhalten, dem Verhalten vieler Menschen zugrunde, die dazu neigen, das eigene Verhalten und jenes von anderen an Persönlichkeitsmerkmalen festzumachen- insbesondere, wenn sie nicht genügend Informationen über das Umfeld der Person haben. Zusätzlich wollen die Menschen, wie Aronson et al. (2014) bemerken, nicht sehen, welcher effektiven Einfluss die soziale Umgebung auf das Verhalten hat. Dies

beschreiben sie als «fundamentalen *Attributionsfehler*» (S. 118-120). Aronson et al. (2014) nutzen hierfür das folgende Sprachbild: die Menschen «konzentrieren sich auf den Fisch und nicht auf das Wasser, in dem der Fisch schwimmt. Aber wenn das Wasser trübe, verschmutzt und voller Raubfische ist, wird der Fisch nicht sehr glücklich sein» (S. 9).

Im Kontext von Vorurteilen können Hypothesen als eine konstruktive Möglichkeit gesehen werden, um mit Vorurteilen umzugehen.

*Hypothese:* Hypothesen sind nach Schlippe und Schweitzer (2016) vorläufige Annahmen (S. 204). In der klassischen Wissenschaftstheorie werden Hypothesen genutzt, um bei Untersuchungen zu überprüfen, ob eine Hypothese richtig oder falsch ist (ebd.). In der systemischen Theorie geht es nicht um die Falsifizierung der Hypothese, sondern darum, ob sie weiterhin dienlich ist (ebd.). Das heisst, die Hypothese wird eingesetzt, um erste Eindrücke und die darin enthaltenen Vorurteile zu verarbeiten (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 226-227), Ordnung zu schaffen, wenn viele Informationen vorhanden sind und die wichtigen von den unwichtigen getrennt werden sollen (Ordnungsfunktion) sowie, wenn ein Beratungsprozess ins Stocken gerät (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 204). Dann können neue Hypothesen zu neuen Anregungen für neue Sichtweisen führen (Anregungsfunktion), wodurch Unerwartetes zum Vorschein kommen kann (ebd.). Hypothesen dürfen auch linear-kausal sein, solange der Hypothese gegenüber diese Offenheit und Neutralität erbracht wird und somit das Bewusstsein vorhanden ist, dass es auch ganz anders sein könnte (ebd.).

Die obigen Ausführungen zeigen, dass viele Faktoren zur Entstehung und zum Erhalt von Vorurteilen beitragen (Aronson et al., 2014, S. 493). Welche Bedeutung dabei der Persönlichkeit und der Selbstkompetenz der Selbstreflexion zukommt, wird im nächsten Kapitel erörtert.

## **2.4 Selbstreflexion, Persönlichkeit, Ich-Entwicklung im Kontext der Beratungshaltung**

Wie bereits aufgezeigt, sind für Professionelle der Sozialen Arbeit Selbstkompetenzen und damit auch die Selbstreflexion in der Beratung von Wichtigkeit. Die Rolle der Persönlichkeit und Selbstreflexion in Bezug auf die Beratungshaltung und damit auch auf die Handhabung der Vorurteile wird in diesem Kapitel aufgezeigt.

*Selbstkompetenz:* Selbstkompetenz bezieht sich auf die Fachperson und deren Motivation, Qualifikation, Haltung, Konstitution usw. (Heiner, 2018, S. 64). Heiner (2018)

sieht in der Selbstkompetenz die besondere Fähigkeit der Menschen, auf der Metaebene über sich selber nachdenken zu können, sich der eigenen Denkweisen und Deutungsmuster bewusst zu werden sowie die eigenen Gefühle und Empfindungen wahrzunehmen (S. 63). Die Kompetenz besteht darin, über Wissen und Können zu verfügen, welches auf die eigene Person bezogen ist und sich zudem selbst beobachten und regulieren zu können (ebd.). Aus Sicht von Stimmer und Ansen (2016) ist Selbstkompetenz sich seiner Identität und damit dem persönlichen und beruflichen Lebensstil bewusst zu werden und diesen reflektieren zu können (S. 353). Dabei werde der Lebensstil durch die Lebenswelt und in dieser, in welcher Beratende leben, entwickelt (ebd.). Der Lebensstil wiederum ist geprägt von Komponenten wie den «Wert- und Normenvorstellungen, Rollen- und Handlungsmuster, Konsummuster, Meinungen, Einstellungen, persönlicher und sozialer Identität usw.» (ebd.).

*Selbstreflexion:* Selbstreflexion ist nicht eine Teilkompetenz, sondern gehört in den Anwendungsbereich wie die Fallreflexion oder kollegiale Beratung und Supervision (Heiner, 2018, S.66). Spiegel (2018) spricht vom «Einsatz der Person als Werkzeug». Sie sagt, dass das was unter Selbstkompetenz als Fähigkeit bezeichnet wird, ist hier die eigentliche Aktion (S. 135). Fachpersonen beobachten sich aus professioneller Distanz und nehmen dabei eine analysierende und prüfende Haltung ein (ebd.).

**Selbstreflexion im Kontext von Beratungshaltung:** Für Engel et al. (2018) ist wesentlich, dass Beratende kein eindimensionales Denken mitbringen dürfen (S. 98). Sie sollen im Gegenteil die Fähigkeit haben, sich auf unterschiedliche Menschen mit ihren jeweils eigenen Kulturen sensibel einzulassen (ebd.). Hierfür benötigen Beratende starke Reflexionsfähigkeiten (ebd.). Das heisst, sie müssen sich selber, ihre eigene Kultur, ihre Erfahrungen kritisch hinterfragen können und dieses kritische Hinterfragen auch in ihrem Handeln in der Beratung als kultur- und alltagskritische Basishaltung einbringen (ebd.). Denn genau wie berufliche Ethik oder fachliches Wissen gehören auch persönliche Überzeugungen zur Grundlage für die Bewältigung dieser Aufgabe (Heiner, 2018, S. 57). Diese sind in der beruflichen Haltung mit verinnerlicht und wirken gerne als unbewusste Kräfte auf die jeweilige Handlung (ebd.). Stimmer und Ansen (2016) führen aus, dass «die selbstkompetente positive Haltung des Beraters [sic!]» mit den Grössen «Empathie», «Wertschätzung» und «Echtheit» nach Carl Rogers definiert werden (S. 355). In der Regel wird dabei an das Verhalten der Beratenden gegenüber der Klientel gedacht. Wichtig ist jedoch, dass die Fachperson diese Variablen auch in der Beziehung zu sich selber anwendet, damit sie empathisch in sich hineinhört und auch sich selber «trotz eigener Schwächen wertschätzen» kann (Stimmer & Ansen, 2016, S. 355).

Sich selber wertschätzen können ist demnach ein wichtiger Bestandteil für eine förderliche Haltung in der Beratung. Welche Rolle dabei die Persönlichkeit für die Beratung insgesamt einnimmt, zeigt der nächste Abschnitt.

**Persönlichkeits- beziehungsweise Ich-Entwicklung:** Eine allgemein anerkannte Definition für den Begriff Persönlichkeit gibt es in der wissenschaftlichen Psychologie nach Thomas Binder (2016) nicht (S. 92). Konsens besteht lediglich darin, dass sich Persönlichkeit auf die einer Person je eigene Art bezieht, wie sie über eine Situation denkt, was sie dabei fühlt und wie sie sich dazu verhält (Binder, 2009; zit. in Binder, 2016, S. 92). Oft wird Persönlichkeit im Alltag mit den Eigenschaften einer Person gleichgesetzt (Binder, 2016, S. 92). Das Ich-Entwicklungsmodell ist dabei für Binder (2016) ein Ansatz, welcher Aspekte der Persönlichkeit erfasst (S. 95). Wie er weiter sagt, haben Studien gezeigt, dass zwischen einer Verbesserung von Beratungskompetenzen und Ich-Entwicklung ein «bemerkenswerter» Zusammenhang besteht (S. 240). Dies insofern, als dass gezeigt werden konnte, dass die Beratungskompetenzen mit einer Weiterentwicklung der Ich-Entwicklung steigen (Binder, 2016, S. 234). Nach Garrett McAuliffe und Karen Eriksen (2000; zit. in Binder, 2016) wird daher empfohlen, die Ausbildung von Beratenden Richtung Persönlichkeitsentwicklung und spezifisch in Richtung Ich-Entwicklung klar fokussiert zu erweitern (S. 240).

**Selbstreflexion fördern:** Die Entfaltung der professionellen Beratungshaltung und damit auch die Entwicklung der Persönlichkeit wird gefördert durch die praktische Arbeit in der Beratung im Zusammenspiel mit Studium, Fort- und Weiterbildung sowie dem fachlichen Austausch unter Kollegen/Kolleginnen, in der Fallberatung sowie mit Hilfe der Supervision und mittels Fachliteratur (Albrecht, 2017, S. 50; Wendt, 2017, S. 404-405). Karlheinz Ortmann (2018) empfiehlt Beratenden, konkret am eigenen Denken, Fühlen und Handeln zu arbeiten, um ein breites Repertoire zu entwickeln. Wie er weiter sagt, eignen sich hierfür fachlich geleitete Selbsterfahrungsgruppen. Für den Ausbau der beruflichen Kompetenzen sieht er die Supervision als relevant sowie die Weiterbildung, um sich Zusatzqualifikationen anzueignen (S. 85). Aber auch Achtsamkeitskonzepte und -verfahren wie Mindfulness Based Cognitive Therapy (MBCT) oder der Akzeptanz- und Commitment-Ansatz (ACT) finden in heutiger Zeit Anklang für die Selbstfürsorge (Schubert et al., 2019, S. 70-71). Bezüglich der Persönlichkeitsbildung konstatiert Ortmann (2018), dass in Deutschland die Studiengänge der Sozialen Arbeit dieser kaum Beachtung schenken würden (S. 89).

**Fazit Kapitel 2:** Es wurde aufgezeigt, dass professionelle Beratung zu den wichtigsten Methoden in der Sozialen Arbeit gehört zudem sich von der Therapie losgelöst hat und

auf dem Weg ist, eine eigenständige Disziplin zu werden. In der heutigen globalisierten, stark differenzierten, pluralisierten und individualisierten Welt ist Beratung, wie beschrieben, gefragter denn je. Im vielfältigen Beratungsangebot in der Sozialen Arbeit vermittelt Beratung an der Grenze von Persönlichem und Gesellschaftlichem. Und auch wenn erkannt wurde, dass Beratende weder Allrounder\*innen noch Spezialist\*innen sein können, sondern sich in jedem Beratungsfeld je eigene Beratungskompetenzen aneignen müssen, zeigt sich, dass bei allen Beratenden die Grundkompetenzen gleichbleiben. Und weil das Thema «Vorurteil», als Kern dieser Arbeit, in den Grundkompetenzen mitschwingt, wird auf die Beratung in der Sozialen Arbeit generell fokussiert und nicht auf einen spezifischen Bereich.

Wie gezeigt werden konnte, ist die Beziehung zwischen Beratenden und Klientel eine zentrale Komponente von Beratung. In solch einer professionellen Beziehung muss davon ausgegangen werden, dass die Erwartungen und damit auch die Haltungen und Einstellungen je unterschiedlich sind. Die Beratungshaltung wiederum ist prägend für eine professionelle Beziehung. Und so gehört die Beratungshaltung nebst dem Fach- und Methodenwissen zu den Grundkompetenzen der Beratung.

Dabei ist zu beachten, dass die Beratungshaltung auch Vorurteile enthält. Denn die Beratungshaltung besteht aus der je eigenen inneren Einstellung von Beratenden, welche durch kulturelle Prägung und den darin enthaltenen Werte- und Normenvorstellungen entstehen. Persönliche Einstellungen werden als alltägliche kognitive und affektive Bewertungen der Welt verstanden aus welchen schematisches Denken und soziale Kategorien entstehen, die dabei helfen die Wahrnehmung zu strukturieren. So entstehen stereotype Bilder und persönliche Einstellungen, die das Handeln lenken. Und so wirkt die Beratungshaltung subtil auf die Handlungsorientierung, die Wahl der Methode und auf die Beziehung zu den Ratsuchenden.

Dadurch wird deutlich, dass eine neutrale Haltung gegenüber der Klientel in der Beratung zentral ist, um unbeeinflusst von eigenen und deren Lebensstil, Kulturkreis oder Glaubensmodell, empathisch, wertschätzend und akzeptierend auf sie eingehen zu können. Dazu gehört auch die Haltung, über die Gründe und Ursachen der Themen von Ratsuchenden nichts zu wissen (Haltung des «Nichtwissens»). Dies hilft dabei neugierig und offen die Geschichten der Klientel aktiv anzuhören. Mit einer Orientierung an den Ressourcen wird zudem die Autonomie der Klientel gefördert und ihre Anstrengungen zur Bewältigung der Probleme unterstützt.

Für eine neutrale und empathische Haltung sind Beratende gefordert, die Selbstkompetenz mitzubringen, über sich selber nachdenken zu können, sich dem

persönlichen und beruflichen Lebensstil bewusst zu werden und die eigenen Erfahrungen, die eigene Kultur kritisch hinterfragen zu können und dies als kultur- und alltagskritische Basishaltung in das Handeln in der Beratung einzubringen. So können sich Beratende ihrer stereotypen Bilder und persönlichen Einstellungen bewusst werden. Dies hilft Beratenden, da wenn die Bewertungen mit Gedanken und Überzeugungen, wie stereotypen Bildern, gefüllt und von Gefühlen und Wertvorstellungen begleitet sind, entstehen daraus positive oder negative Verhaltensweisen und damit vorurteilhaftes Handeln, welches meist nicht überdacht ist. Auch das Festmachen vom Verhalten anderer an deren Persönlichkeitsmerkmalen (Attribution) verfälscht das Bild, weil es den Einfluss des sozialen Umfelds ausklammert.

Kategorisierungen und Stereotypen sind an sich hilfreich, um mit der Komplexität des Lebens und der Welt zurecht zu kommen. Sie können aber, wie aufgezeigt wurde, zu Vorurteilen werden und so zu diskriminierendem Handeln führen. Hypothesen als vorläufige Annahmen können dabei Gegensteuer geben. Sie schaffen im Moment Ordnung, wenn aus vielen Informationen die relevanten herausgearbeitet werden sollen oder bringen einen ins Stocken geratenen Beratungsprozess mit neuen Perspektiven wieder in Gang. Wichtig ist dabei zu beachten, dass Annahmen ebenfalls auf Einstellungen und Erfahrungen beruhen und auf ihre Tauglichkeit hin untersucht werden müssen, um je nachdem wieder losgelassen werden zu können.

Für eine integre und ausgereifte Beratungshaltung ist es insofern notwendig, dass sich Beratende ihrer eigenen Einstellungen und Stereotypen gewahr werden. Beim kritischen über sich selber Nachdenken ist es hilfreich, sich selber wertschätzend zu begegnen und die Grössen «Empathie», «Wertschätzung» und «Echtheit» auch auf sich selber anzuwenden. Eine gereifte Persönlichkeit ist dabei unterstützend. Und so spielt die Persönlichkeit in der Beratung eine wichtige Rolle. Wie Studien belegen, steigt die Beratungskompetenz, wenn die Ich-Entwicklung, als Teil der Persönlichkeit weiterentwickelt wird. Praktische Arbeit, Studium, Fort- und Weiterbildung zusammen mit fachlichem Austausch unter Kolleg\*innen, Supervision und Fachliteratur, aber auch Achtsamkeitskonzepte und -Verfahren, fördern die Entwicklung der Persönlichkeit und damit die Beratungshaltung.

Aufgrund dieser theoretischen Vorarbeiten werden nun im nächsten Kapitel exemplarisch zwei Grundlagen-Lehrbücher analysiert.

### 3 Analyse der Grundlagen-Lehrbücher

Es werden zwei Grundlagen-Lehrbücher der Beratung in Sozialer Arbeit für eine vergleichende Analyse untersucht. Hierfür wurden geeignete Werke mittels umfassender Literaturrecherche definiert. Darauf wird zu Beginn dieses Kapitels eingegangen und anschliessend die Systematik der vergleichenden Analyse ausgeführt. Hernach werden die Ergebnisse aus den Untersuchungen nach definierten Themen beschrieben. Der Vergleich zwischen den beiden Werken sowie die Beantwortung der Fragestellungen dieser Arbeit werden unter Kapitel 4.1 ausgeführt.

**Recherche der Grundlagen-Lehrbücher:** Für die Eruierung der zu analysierenden Grundlagen-Lehrbücher wurde bei der Recherche der Zeitrahmen auf die letzten fünf Jahre definiert, um möglichst aktuelle Fachliteratur zur erhalten. Recherchiert wurde auf den Portalen Iluplus und Nebis mit den folgenden Begriffen:

- Lehrbuch
- Soziale Arbeit
- Grundlagen
- Beratung

Literatur, welche sich in einem spezifischen Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit bewegt, wurde aussortiert. Die Resultate der Recherchen sind im Anhang in Abbildungen und Tabellen ausgeführt.

Wie bereits in der Einleitung hingewiesen, ist für diese Arbeit eine enge Fokussierung notwendig. Insofern wurde entschieden, eine Stichprobe aus der recherchierten Literatur für eine exemplarische und explorative vergleichende Analyse zu wählen. Um zu gewährleisten, dass die Wahl nicht eklektisch ausfällt, wurde auf ein Expertengespräch zurückgegriffen. Dabei klärte sich, dass sich für eine exemplarische und explorative Untersuchung einer vergleichenden Analyse zwei prototypische Schulen in der Sozialen Arbeit eignen, welche kontrastieren.

Unter der recherchierten Fachliteratur befanden sich zwei Werke (siehe Tabelle 1 Ermittelte Grundlagen-Lehrbücher), welche die gewünschten Kriterien erfüllten. Jenes von Schlippe und Schweitzer (2016) aus der systemischen Beratungs- und Therapierichtung sowie das Grundlagen-Lehrbuch von Wälte und Borg-Laufs (Hrsg.) (2018) mit einer verhaltensorientierten Sicht auf die Beratung. Die systemischen Ansätze sind eng mit Konzepten der Sozialen Arbeit verbunden (Sylvia Staub-Bernasconi, 2007; zit. in Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 36) und zudem findet das Buch von Schlippe und

Schweitzer (2016) an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als zentrales Lehrmittel Verwendung. Bezüglich empirischer Befunde kann die Verhaltenstherapie davon am meisten vorweisen (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 36). Weiter wird die verhaltensorientierte Beratung in Wälte und Borg-Laufs (2018) als ein integrativer Beratungsansatz verstanden und bewegt sich zudem in der psychosozialen Beratungsthematik (S. 51).

<b>Autor*innen</b>	<b>Titel</b>	<b>Jahr</b>
Schlippe, Arist von Schweitzer, Jochen	Lehrbuch der systematischen Therapie und Beratung I	2016
Wälte, Dieter Borg-Laufs, Michael (Hrsg.)	Psychosoziale Beratung: Grundlagen, Diagnostik, Intervention	2018

*Tabelle 1:* Ermittelte Grundlagen-Lehrbücher (Quelle: eigene Darstellung)

Nachdem die Wahl der Literatur für die vergleichende Analyse beschrieben wurde, wird im Folgenden die Systematik der Untersuchung dargelegt.

**Systematik der vergleichenden Analyse:** Verglichen werden zwei Theoriestränge: Jene der systemischen Beratung mit ihrem therapeutischen Hintergrund mit jener der mehr verhaltensorientierten psychosozialen Beratung. Für die Analyse wurden vergleichbare Themen einerseits deduktiv aus der Theorie im Kapitel 2 sowie induktiv aus den Grundlagen-Lehrbüchern als Bezugsrahmen herausdestilliert (siehe Tabelle 4).

<b>Bezugsrahmen der vergleichenden Analyse</b>
Grundlagen der Beratung
Handlungsorientierung in der Beratung
Beratungskompetenz bzw. Selbstverständnis der Beratung
Beratungshaltung
Professionelle Beziehung
Selbstreflexion.

*Tabelle 4:* Bezugsrahmen der vergleichenden Analyse (eigene Darstellung)

Bei der Analyse wurde auf die vorgängigen theoretischen Überlegungen zum Thema «Vorurteil» und Haltung abgestützt, um die diesbezüglich relevanten Aspekte herauszuarbeiten. Das Thema «Vorurteil» wird anhand der Begriffe; Vorurteil, Einstellung und Stereotyp, Attribution sowie Hypothese untersucht.

Nicht aufgezeigt werden die unterschiedlichen Beratungsansätze der systemischen und verhaltensorientierten Beratung. Denn obwohl sich der humanistische

verhaltensorientierte und der systemische Beratungsansatz unterscheiden, kann die systemische Denk- und Handlungsweise auch in der verhaltensorientierten Beratung angewendet werden (Schubert et al., 2019, S. 92).

### **3.1 Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I**

Wie im Bezugsrahmen für die vergleichende Analyse festgehalten, findet die Untersuchung des Grundlagen-Lehrbuches zur systemischen Beratung aufgrund desselben und in der aufgezeigten Reihenfolge statt (siehe Tabelle 4).

**Grundlagen der systemischen Beratung:** Nach Schlippe und Schweitzer (2016) gehören zu den Grundlagen der systemischen Beratung die Eckpfeiler: Beobachtende, lösungsorientierte Sichtweise, Interaktion als Konversation sowie Kooperation anstatt Intervention (S. 53-63). Auf diese Bereiche wird im Folgenden eingegangen.

*Beobachtende:* Die systemische Theorie geht davon aus, dass Beratende mitverantwortlich sind für die Realitäten, die von Ratsuchenden in Beratungen kreiert werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 53). Daher achten Beratende in systemischen Beratungen stark auf die eigene Sprache und wie sie wirkt und sie handeln weniger mit Interventionen dafür reflexiver und legen Wert darauf, dass das Vorgehen transparent ist und Beratende und Klientel auf Augenhöhe agieren (ebd.). Bezüglich des reflexiven Prozesses heisst das, dass durchgeführte Beratungsstunden auf ihre Wirkung hin überprüft werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 390).

*Lösungen statt Probleme:* Schlippe und Schweitzer (2016) sind der Ansicht, dass über Probleme reden, weitere Probleme kreiert (S. 55). Daher soll direkt auf Lösungen fokussiert werden (ebd.). Dies ganz im Sinne der Metapher von einem der Entwickler der lösungsorientierten Therapie, Steve de Shazer (1989; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016), dass für das Öffnen eines Schlosses ein Schlüssel notwendig ist und nicht Kenntnisse über das Schloss selber (S. 55). Mittlerweile hat sich diese Lösungsorientierung weg von einem Setting hin zu einer Haltung entwickelt (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 56).

*Interaktion als Konversation:* In der systemischen Beratung wird davon ausgegangen, dass die Menschen nicht von den Erfahrungen geprägt sind, sondern von den Geschichten, die sie dazu sich und anderen erzählen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 60). Dies wird nicht nur für die Geschichten einer Person als gültig gesehen, sondern auch für die Erzählungen in Gesellschaften und Subgesellschaften (soziale Systeme) (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 60). Aus diesem Grund ist die systemische Beratung

interessiert zu erfahren, wie eine Geschichte erzählt wird und fokussiert weniger auf die Konflikte im System oder die Hierarchien und Grenzen (ebd).

*Kooperation statt Intervention:* Der Intervention wohnt die Macht inne und der Kooperation die Zusammenarbeit zwischen Beratenden und ihrer Klientel, sagen Schlippe und Schweitzer (2016, S. 63). Daher wird eine solch kooperative Zusammenarbeit in der systemischen Beratung angestrebt (ebd.). Nach Ansicht von Schlippe und Schweitzer (2016) benötigt es für eine gute Kooperation die Basis eines «sicheren Rahmens». Dieser entsteht, wie sie meinen, durch kongruentes Verhalten der Beratungsperson (S. 66) sowie eine freundliche und der Klientel zugewandten Gestaltung der Beziehung (Tom Lebold, 2003; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 66). Schlippe und Schweitzer (2016) führen weiter aus, dass eine sichere Verbindung zu Beratenden es der Klientel ermöglicht, sich zu öffnen und mitzuwirken. Das wiederum bedeute für Beratende, wie sie weiter ausführen, dass sie sich ihrer eigenen Gefühle und wie sie diesen Ausdruck geben, bewusst sein müssen und entsprechend fähig sein sollen, sich mit der Klientel abzustimmen und zu synchronisieren (S. 66).

*Personenzentrierte Systemtheorie:* In der personenzentrierten Systemtheorie werden aufgrund von Juergen Kriz (2010; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016) verschiedene Ebenen des Prozesses beachtet und wie sie aufeinander wirken (S. 107-108). Von besonderem Interesse sind nach Kriz (2010; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016) diesbezüglich folgende Prozessebenen: Die *Wahrnehmung*, wie sie verarbeitet und damit auch bewertet wird. Das *Gedächtnis* in Bezug auf die Erinnerungen von Erfahrungen beziehungsweise Informationen und wie diese auf unterschiedlichen Ebenen, also auch im Körpergedächtnis gespeichert werden. Das *Bewusstsein* und damit die menschliche Fähigkeit, das, was wahrgenommen wurde, die Bewertung davon sowie das eigene Verhalten, sich reflexiv selber bewusst machen zu können (S. 108). Wichtig sind zudem die biosomatischen und dabei speziell die *neuronalen Prozesse* sowie die *interpersonellen Prozesse* und damit das Verhalten eines Menschen gegenüber anderen inklusive der Kommunikation (ebd.). Und schliesslich gehört auch noch die Ebene des *Kontextes* der kulturellen und gesellschaftlichen Prozesse dazu (ebd.).

***Systemtheorie und ihre Praxis:*** Zwischen der abstrakten Systemtheorie und der eigentlichen systemischen Praxis sehen Schlippe und Schweitzer (2016) drei zentrale Elemente: Das was sie als «Landkarte für die Arbeit mit sozialen Systemen» nennen, die Haltungen gegenüber der Klientel sowie die systemische Kompetenz und therapeutische Beziehung (S. 175). Da diese drei Aspekte auch als Grundlagen der

systemischen Beratung betrachtet werden können und zumindest teilweise relevant sind für die Beantwortung der Fragestellung dieser Arbeit, finden sie hier ebenfalls Erwähnung.

*Landkarte für die Arbeit mit sozialen Systemen:* Hierbei geht es darum, mit Hilfe von «Landkarten» aufzuzeigen, welche Mechanismen in einem sozialen System veränder- oder beeinflussbar sind, aber auch, wie ein System aufrecht erhalten werden kann, um günstig auf ein soziales System zu wirken (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 175).

*Haltung:* Hier geht es um die Frage nach der Haltung von Beratenden, welche für die Lösungsfindung der Klientel dienlich sind (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 175).

*Systemische Kompetenz und therapeutische Beziehung:* Dies bezieht sich auf die Frage, welche Schritte in der Entwicklung von Beratenden hilfreich sind, damit sie sich für die Beratung nützliche systemische Kompetenzen aneignen können (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 175).

Für diese Arbeit zentral sind die beiden eben genannten Aspekte *Haltung* sowie *systemische Kompetenz und therapeutische Beziehung*. Diese werden daher in den Bezugsrahmen für die Analyse aufgenommen unter den Begriffen **Beratungskompetenz** und **Beratungshaltung** und näher untersucht. Im nächsten Schritt geht es um die **Handlungsorientierung** in der systemischen Beratung.

**Handlungsorientierung in der Beratung:** Das Selbstverständnis in der systemischen Beratung besteht nach Schlippe und Schweitzer (2016) darin, dass Beratende für die Klientel Rahmenbedingungen kreieren, die professionell und angemessen sind und der Klientel konstruktive Veränderungen ermöglichen, diese aber von Beratenden weder angesteuert noch geplant werden (S. 202).

Wie Schlippe und Schweitzer (2016) festhalten, sind eigentliche Handlungsorientierungen in der systemischen Beratung die Orientierung an Ressourcen, Lösungen und den Kunden selber (S. 209). Wie unter den *Grundlagen der systemischen Beratung* bereits beschrieben, werden nicht die Probleme besprochen, sondern Lösungen thematisiert. Zentral ist für Schlippe und Schweitzer (2016) dabei, dass davon ausgegangen wird, dass die für die Lösung notwendigen Ressourcen in jedem System bereits vorhanden sind, bisher nur nicht genutzt wurden (S. 209-210). Nach Wolfgang Loht (1998; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016) leitet sich dabei die Kundenorientierung von der Wirtschaft ab, bei welcher einerseits das Angebot auf die Nachfrage abgestimmt und andererseits auf den Wortstamm Kunde zurückgegriffen

wird, welcher besagt, dass sich jemand auskennt, also kundig ist (S. 210). Und so ist, wie Schlippe und Schweitzer (2016) sagen, die Idee, nur genau das anzubieten, was die Kundigen aus ihrer Perspektive selber haben wollen und damit also nicht zwingend das, was Fachpersonen glauben, was sie brauchen (S. 210).

**Beratungskompetenz (Selbstverständnis der Beratung):** Zu den Kompetenzen in der systemischen Beratung gehören: Kenntnisse in Theorie und Methodik, Wissen bezüglich Beratungshaltung, aber auch Erfahrungen bezüglich der eigenen Person und wie man sich in verschiedenen Kontexten verhält sowie Wissen in Bezug auf die komplexe Gestaltung von Prozessen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 215). Wichtig sind für Schlippe und Schweitzer (2016) zudem, dass die Kompetenzen miteinander verbunden eingesetzt werden und zu den Techniken auch Grundhaltungen gehören. Denn werden die Techniken, wie sie sagen, losgelöst von den Grundhaltungen eingesetzt, funktionieren diese nicht vollständig, sondern können «mechanisch», «hölzern», «unverbunden» wirken (S. 215).

*Systemkompetenz:* Von zentraler Bedeutung ist für Schlippe und Schweitzer (2016) die Systemkompetenz. Wer systemische Praxis ausübt, muss, wie sie sagen, zu Folgendem in der Lage sein (siehe Tabelle 5) (S. 211-212):

<b>Systemkompetenz (angelehnt an Andreas Manteufel und Günter Schiepek, 1998)</b>
1. <i>Sozialstrukturen und Kontexte</i> zu berücksichtigen: Erwartungen, Aufgaben, Aufträge, Kompetenzen, Rollen, Spielregeln zu erfassen und sie entweder einzuhalten oder gezielt zu thematisieren.
2. mit <i>Zeit</i> gut umzugehen: die zeitliche Eigendynamik von Systemen, speziell günstige Momente für Veränderung zu erspüren, zu nutzen und zu fördern, warten zu können und Zeitdruck zu vermeiden, aber auch Perspektiven, Orientierungen und Ziele zu entwickeln.
3. mit der <i>emotionalen Dimension</i> gut umzugehen: keine Angst vor heftigen Gefühlen der Ratsuchenden zu haben, zugleich auf Selbstfürsorge zu achten, vorhandene Energien zu nutzen und sich nicht zu verzetteln, Beteiligungen und Zugehörigkeiten zu fördern, aber auch Widersprüche und Paradoxien auszuhalten.
4. eine gute <i>soziale Kontaktfähigkeit</i> zu entwickeln. Dazu gehören eine verständliche Sprache, Sensibilität für die Aufnahmebereitschaft des Gegenübers und für fremde Sprachen, Regeln, Umgangsformen und Operationsweisen, schliesslich die Fähigkeit, über Disziplinergrenzen hinweg zusammenzuarbeiten und dabei das eigene Selbstwertgefühl wie das der anderen zu unterstützen.
5. <i>Systemförderung</i> im Sinne der Entwicklung von Selbstorganisationsbedingungen zu praktizieren. Dazu gehört einerseits die Bereitschaft zum – fehlerfreundlichen – Experimentieren, umgekehrt auch die komplementäre Fähigkeit, gerade in kritischen Veränderungszeiten Sicherheit zu vermitteln, und schliesslich

heuristische Lösungskompetenzen unter Nutzung vorhandener Ressourcen und Motivationen einzusetzen.
6. <i>systemtheoretisches Wissen</i> zur Modellierung von Systemprozessen zu nutzen – die Komplexität des Geschehens in Systemen so zu reduzieren, dass daraus zielgerichtetes Handeln möglich wird.

*Tabelle 5: Systemkompetenz (leicht modifiziert nach Manteufel & Schiepek, 1998; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 211-212)*

**Beratungshaltung:** Wie unter Handlungsorientierung bereits aufgezeigt, besteht die Grundhaltung in der systemischen Beratung für Schlippe und Schweitzer (2016) darin, sich an den Ressourcen der Klientel zu orientieren (S. 209-210) und somit daran, dass die Klientel selber am besten weiss, was die Lösung für ihre Probleme ist (S. 216). Nach Schlippe und Schweitzer (2016) bedeutet dies für die Beratungshaltung, dass Beratende sich darauf fokussieren, die Ressourcen der Klientel herauszuarbeiten, deren Möglichkeitsraum zu erweitern sowie für deren Autonomie zu sorgen (S. 200-201). Bezüglich der beratenden Person selbst bezieht sich die Beratungshaltung, wie Schlippe und Schweitzer (2016) weiter ausführen, auf die Hypothesenbildung (S. 204-205) und die Verarbeitung von ersten Eindrücken (S. 226), Allparteilichkeit (S. 205-206), Neutralität (S. 207) und Kultursensibilität (S. 218-219). Diese Aspekte werden nun etwas weiter ausgeführt, wobei die Ressourcen- und Lösungsorientierung sowie Kundigkeit der Klientel hier nicht nochmals aufgeführt werden, da sie bereits unter Handlungsorientierung beschrieben wurden.

*Möglichkeitsraum vergrössern:* In der systemischen Beratung geht es nach Schlippe und Schweitzer (2016) darum, die Beschreibungen der Klientschaft von ihren Wirklichkeiten zu hinterfragen. Denn, wie sie sagen, liegen in diesen Beschreibungen Möglichkeitsräume, die es zu entdecken und freizulegen gilt (S. 200). Dahinter steht der ethische Imperativ von Heinz von Foerster (1988; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016): «Handle stets so, dass du die Anzahl der Möglichkeiten vergrösserst!» (S. 201). Der Klientel soll also ins Bewusstsein geholt werden, wo Möglichkeiten für ein anderes Vorgehen, ein anderes Denken und Handeln vorhanden sind (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 201).

*Autonomie:* Wie Schlippe und Schweitzer (2016) festhalten, gilt es zu beachten, dass Klient\*innen den Sinn für ihr Leben aus sich heraus erschaffen, gleichzeitig jedoch abhängig sind (S. 201), wie beispielsweise von der Sozialhilfe. Weiter sagen Schlippe und Schweitzer (2016), ist zu bedenken- wie unter Handlungsorientierung bereits beschrieben-, dass Klient\*innen Kund\*innen sind, die selber kundig sind und wissen, was sie benötigen (S. 210) und also als die eigentlichen Experten ihres Lebens gelten und insofern als stetig autonom (S. 201). Demgegenüber dürfen jedoch ökonomisch-

soziale Probleme nicht auf die Person abgewälzt werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 201).

*Hypothesenbildung:* In der systemischen Beratung werden möglichst viele Hypothesen gebildet, um zu überprüfen, welche davon nützlich sind und welche nicht (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 204). Als nützlich gesehen werden Hypothesen, in denen möglichst viele Personen eines Problemsystems miteinbezogen werden können und deren Handlungen sich auch miteinander verknüpfen lassen (ebd.). Hypothesen haben weiter eine Ordnungsfunktion (ebd.). Sie helfen, Informationen in Wichtiges und Unwichtiges zu sortieren und haben die Funktion der Anregung (ebd.). Durch das Formulieren von vielen Hypothesen eröffnen sie für die Klientel wie für Beratende neue Sichtweisen und damit auch neue Möglichkeiten (ebd.).

Abgesehen von den absichtlich formulierten Hypothesen ist es den Menschen offenbar nicht möglich, nicht zu hypothetisieren, wie Schlippe und Schweitzer (2016) festhalten. Anhand von spielerischen Unterrichtseinheiten haben Schlippe und Schweitzer (2016) aufgezeigt, dass Menschen auch ohne viele Informationen über andere, sehr schnell klare Vermutungen über einander anstellen. Und so kommen sie zum Schluss: «Vermutungen, Vorurteile, Stereotype, Hypothesen -, es fällt uns in sozialen Kontakten offenbar schwer, sie *nicht* zu entwickeln». Daher sollen diese «Vorurteile», wie Schlippe und Schweitzer (2016) meinen, als für die Beratung anregende Hypothesen genutzt werden. Und nicht nur das- auch die Eindrücke, Gedanken und Empfindungen der Beratenden können, wie sie weiter festhalten, in Hypothesen formuliert werden und helfen so, die eigenen ersten Eindrücke auf Tauglichkeit hin zu überprüfen und zu verarbeiten (S. 226-228).

*Allparteilichkeit im Kontext von Neutralität:* In einer Paar- oder Familien-Beratung sollen Beratende nicht für jemanden Partei ergreifen, sagen Schlippe und Schweitzer (2016), sondern alle gleichermassen berücksichtigen und wahrnehmen (S. 205). Neutralität wird dabei, wie sie weiter ausführen, so verstanden, dass die Beratenden keine vorgebrachte Idee bevorzugen, keiner Person näher stehen und sich auch gegenüber den Problemen oder Symptomen neutral verhalten (S. 205-206). Eine solche Neutralität schafft Platz für eine Haltung, die mit Neugier gepaart ist, wie Schlippe und Schweitzer (2016) festhalten (S. 207). Dies bedeutet, dass Beratende nicht auf einer wissenden Position stehen, sondern eine Haltung des Nichtwissens pflegen und Aussagen der Klientel nicht bewerten (ebd.). Die Absicht dahinter ist, wie Schlippe und Schweitzer (2016) erklären, «vorschnelle Erkenntnis zu verhindern» (ebd.).

*Kultursensibilität:* Als für die Beratung relevant sehen Schlippe und Schweitzer (2016) eine kultursensible Haltung. «Diversität» steht für sie für den Umgang mit Vielfalt und bedeutet für die Beratung die Themen Gender, sexuelle Orientierung, soziale Klasse, Religion, Machtsituationen, Fähigkeiten, unterschiedliche Familienformen, Alter, Hautfarbe, Immigrationsstatus respektvoll und sensibel zu berücksichtigen und damit auf die unterschiedlichen Aspekte von Kultur bewusst einzugehen (S. 218-219).

**Professionelle Beziehung:** Die Beziehung zwischen Beratenden und der Klientel wird von Schlippe und Schweitzer (2016) als wichtiger als die angewandten Methoden eingestuft (S. 213). Zudem wird, wie sie festhalten, in der systemischen Beratung eine Beziehung angestrebt, die sich auf Augenhöhe mit der Klientel bewegt und von Transparenz geprägt ist (S. 53). Abgestützt wird dabei nach Schlippe und Schweitzer (2016) auf das Kooperationsmodell, was für die Beratenden bedeutet, dass sie die Bedürfnisse und Wünsche der Klientel möglichst gut kennen und verstehen (S. 200). Darauf aufbauend machen sich, Beratende und Klientel gemeinsam auf die Suche nach Beschreibungen der Themen (ebd.). Zeigt sich dabei, dass das bisherige System der Klientel eine Änderung benötigt, bedeutet das eine Phase der Verunsicherung (ebd.). Damit das Kooperationsmodell funktionieren kann, müssen Beratende daher, wie Schlippe und Schweitzer (2016) postulieren, eine vertrauensvolle Beziehung aufbauen und eine stabilisierende Funktion übernehmen (S. 200).

**Selbstreflexion:** Wenn eine gleichrangige Beratung stattfinden soll, ist es notwendig, dass sich Beratende sich selber zuwenden und reflektieren, wie Schlippe und Schweitzer meinen (2016). Weiter sind sie der Ansicht, benötigt es Selbstreflexion, um effektiv empathisch gegenüber der Klientel zu sein und deren Befinden wirklich nachvollziehen zu können, aber trotzdem so auf die Klientel zu reagieren, dass es sie weiterbringt und dabei als Beratende nicht von eigenen lebensgeschichtlichen Erfahrungen beeinflusst oder gar behindert werden (S. 214). Und weil die Klientel unterschiedlich ist, müssen auch Beratende auf unterschiedliche Lebenswelten eingehen können. Das heisst, Beratende benötigen nach Schlippe und Schweitzer (2016) nicht ein «Selbst» sondern «viele Selbste» (S. 214-215). Und wie bei der Klientel wird auch für die Beratenden vorgeschlagen, bei sich auf Fähigkeitssuche zu gehen mit einer neugierigen, wertschätzenden und achtsamen Haltung und dabei die Verletzlichkeiten und gehegten Vorurteile zu erkennen (Mark Rivett & Eddy Street, 2009; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 215). Solche Selbstreflexionen können zum Beispiel in persönlichen Therapien oder Aufstellungsseminaren stattfinden, können aber auch an der Arbeitsstelle im Team umgesetzt werden (Vera Schley & Wilfried Schley, 2010; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 215).

## 3.2 Lehrbuch Psychosoziale Beratung

Für die Untersuchung des Grundlagen-Lehrbuches «Psychosoziale Beratung. Grundlagen – Diagnostik – Intervention» wird derselbe Bezugsrahmen beigezogen wie bei der vorangegangenen Untersuchung, so dass ein Vergleich der beiden Werke möglich ist.

**Grundlagen der verhaltensorientierten psychosozialen Beratung:** Zu den Grundlagen der verhaltensorientierten psychosozialen Beratung zählen bei den Herausgebern Wälte & Borg-Laufs (2018) die Kenntnisse über die Wirkfaktoren (S. 45-50), die menschliche Kommunikation (S. 59-67), die theoretischen Grundlagen im Zusammenhang mit der Motivation von Ratsuchenden (Barbara Beck & Michael Borg-Laufs, 2018, S. 80-83), die diagnostischen Grundlagen zum Fallverständnis (Wälte, 2018, S. 98-104) sowie theoretisches Basiswissen der Ressourcenaktivierung (Franz-Christian Schubert, 2018, S. 190-192). Es werden hier nicht alle diese Aspekte untersucht, da nicht alle für die Analyse in Bezug auf die Fragestellung von Bedeutung sind. Von Bedeutung sind diesbezüglich konkret die diagnostischen Grundlagen zum Fallverständnis sowie die folgenden Wirkfaktoren: «Gestaltung einer professionellen Beziehung», «Analyse und Klärung der Probleme» im Kontext der Ressourcen, «Analyse und Vereinbarung von Beratungszielen» sowie die «Motivation zur Veränderung» (Wälte, 2011; zit. in Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 45) (siehe Abbildung 7).

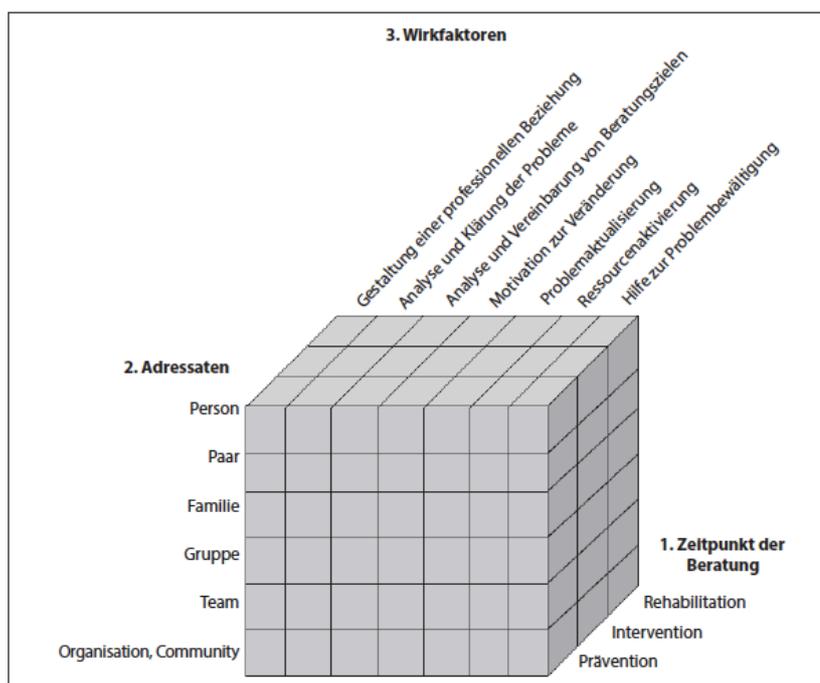


Abbildung 7: Rahmenmodell psychosozialer Beratung (Quelle: Wälte, 2011; zit. in Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 45)

*Diagnostische Grundlagen zum Fallverständnis nach dem bio-psycho-sozialen Modell:* Wie Wälte (2018) sagt, sind diagnostische Kenntnisse notwendig um «die Störungen und Probleme seiner/ihrer Klientel richtig zu erfassen und einzuordnen» und dadurch die passenden Massnahmen ergreifen zu können (S. 98). Hierfür wird im Lehrbuch das Rahmenkonzept der bio-psycho-sozialen Diagnostik in der Beratung vorgestellt (Wälte, 2018, S. 98-104) (siehe Abbildung 8).

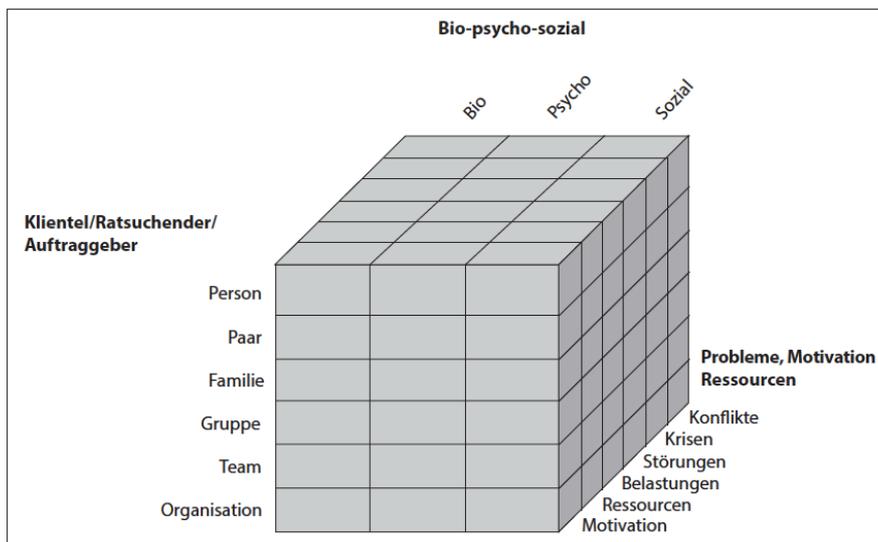


Abbildung 8: Rahmenkonzept bio-psycho-sozialer Diagnostik in der Beratung (Quelle: Wälte, 2018, S. 99)

Mit Hilfe dieses Konzeptes können nach Wälte (2018) die Konstellationen der Probleme der Ratsuchenden beobachtet, analysiert und erklärt werden. Dies, wie er sagt, im Zusammenspiel der wechselnden Wirkungen von der jeweiligen sozialen Situation, dem psychischen Zustand und der körperlichen Verfassung oder anders gesagt, dem bio-psycho-sozialen System. Aufgrund dieser Informationen können die Störungen und Probleme, wie Wälte meint, erfasst und die passende Intervention gewählt werden (S. 98-99). Wälte (2018) sieht es zudem als ursprünglichen Auftrag der psychosozialen Beratung, die Lebenswelt mit einzubeziehen und die soziale Komponente als einen Schwerpunkt zu betonen (S. 43).

**Handlungsorientierung in der Beratung:** In der Handlungsorientierung in der Beratung gilt das *personenzentrierte Konzept von Carl Rogers* als eine Grundlage psychosozialer Beratung (Thivissen & Wälte, 2018, S. 35). Empathie, Akzeptanz und Kongruenz sind in der Gestaltung der professionellen Beziehung die zentralen Komponenten (ebd.). Interpretationen, Erklärungen oder Deutungen von Beratenden sind dabei nicht erwünscht (ebd.). Werden von Beratenden die drei Basisvariablen (Empathie, Akzeptanz, Kongruenz) umgesetzt, können Ratsuchende ihre Integrität, Autonomie und Wertschätzung optimieren (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 68). *Empathie*

wird dabei als eine grundlegende Notwendigkeit für jegliches soziales Verhalten beschrieben (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 68). Bei der Empathie sowie bei der Kongruenz verweisen Wälte und Borg-Laufs (2018) auch auf Josef Brockmann und Holger Kirsch (2015; zit. in Wälte & Borg-Laufs, 2018), die in beiden Variablen die starke Fähigkeit und innere Haltung des Beratenden zur *Mentalisierung* sehen, zur genauen «Beobachtung und Reflexion des eigenen inneren psychischen Prozesses» (S. 70). Dies wird als eine Voraussetzung verstanden für «Echtheit» und um zu verstehen, was die Idee hinter dem Verhalten der Klientel ist (ebd.).

Eine weitere wichtige Orientierung sowie ein relevanter Wirkfaktor sind nach Schubert (2018) die *Ressourcen* der Ratsuchenden. Eine Ressourcenorientierte Haltung wird, wie er sagt, für die Beratung als grundlegend gesehen. Denn die Ressourcen sind, wie er weiter ausführt, zentral, um die Entwicklungsprozesse in Gang zu bringen und die Probleme und Anforderungen des Lebens meistern zu können. Die Ausrichtung auf die Ressourcen bei den Ratsuchenden ist, wie Schubert (2018) weiter festhält, in der Sozialen Arbeit ein zentrales Grundprinzip und durch die Konsistenztheorie nach Grawe auch in deren Wirkung empirisch belegt. Die Ressourcendiagnostik gehört aus Sicht von Schubert (2018) nebst der Problemdiagnostik zu den zentralen Elementen der Beratung (S. 114).

**Beratungskompetenz bzw. Selbstverständnis der Beratung:** In Bezug auf die Professionalisierung der Beratung, postulieren Wälte und Lübeck (2018) das Kompetenzen-Modell nach Renate Zwicker-Pelzer (2010; zit. in Wälte & Lübeck, 2018, S. 29). In diesem stehen folgende Kompetenzen im Zentrum (siehe Abbildung 9):

*Beratungskompetenz:* Als Handlungskompetenz steht nach Zwicker-Pelzer (2010; zit. in Wälte & Lübeck, 2018) im Zentrum der Professionalisierung von Beratung die Beratungskompetenz. Innerhalb dieser werden, wie sie aufzeigt, weitere Teilkompetenzen zusammengefasst. Dazu gehören nach ihr das für die Beratung notwendige inhaltliche Sach- und Fachwissen sowie das Wissen über Methodik und Interventionstechniken (S. 29). Dies als Fähigkeit der Beratenden, damit die Beratung zu lenken, indem sie die Techniken und Konzepte flexibel und der jeweiligen Situation angepasst einsetzen (Wälte & Lübeck, 2018, S. 29).

*Beziehungskompetenz:* Als Beziehungskompetenz gelten die je persönlichen Einstellungen (Wälte & Lübeck 2018, S. 29). Daraus ergibt sich das jeweilige Verhalten in den Interaktionen (ebd.). Die Beziehungskompetenz ist eng gekoppelt mit der reflexiven Kompetenz (ebd.).

*Reflexive Kompetenz:* Das ist die Fähigkeit, über sich selber nachdenken zu können und sich seiner eigenen Verhaltensweise und Einstellung bewusst zu werden und sich somit auch selber bezüglich der eigenen Grenzen und Möglichkeiten einschätzen zu können (Wälte & Lübeck 2018, S. 29).

*Diagnostisch-analytische Kompetenz:* Zu den notwendigen diagnostisch-analytischen Kompetenzen gehört die Fähigkeit, Daten strukturiert sammeln zu können, für die Beratung passende Hypothesen zu bilden sowie die Beratungsthematik richtig einzuschätzen (Wälte & Lübeck 2018, S. 29).

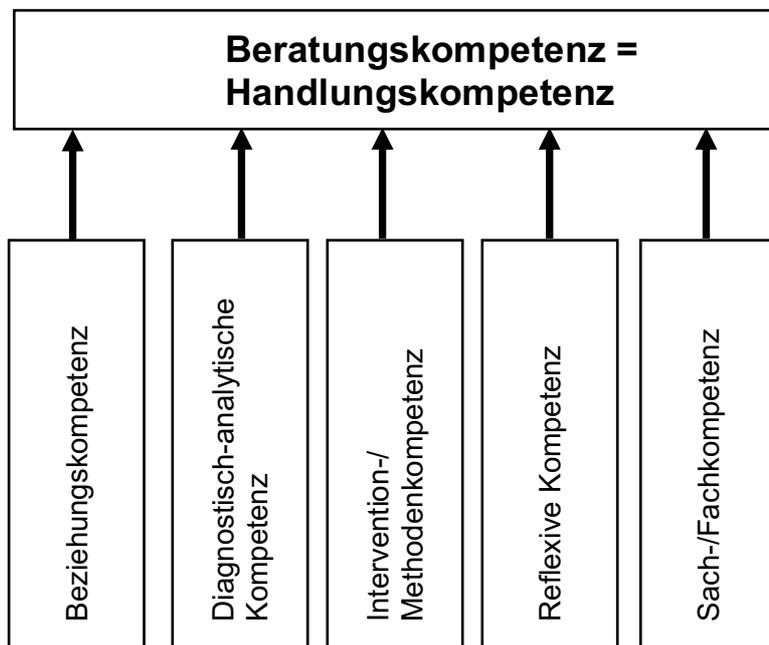


Abbildung 9: Kompetenzmodell nach Zwicker-Pelzer (2010; zit. in Wälte & Lübeck, 2018, S. 29)

Neben diesen zentralen Kompetenzen, die der Professionalisierung der Beratung dienen, werden unter Kapitel 3.2.1 «Basisfertigkeiten der Gesprächsführung mit Einzelkunden» und Kapitel 5.3.2 «Spezifische Ansätze in der Ressourcendiagnostik» folgende weitere Kompetenzen genannt:

*Gesprächsführung:* Als Basisfertigkeiten der Gesprächsführung werden die von Carl Rogers in seiner personenzentrierten Beratung genannten Fähigkeiten der Empathie, Akzeptanz und Kongruenz aufgeführt (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 68-69). Diese gelten als grundlegende Fertigkeiten jeder Beratung oder Psychotherapie (ebd.).

*Lebensweltliche Erfahrung und Feldkompetenz:* Unter Feldkompetenzen werden Kenntnisse im Kontext der Beratung der betreffenden Person verstanden (Schubert et al., 2019, S. 247). In der Ressourcendiagnostik wird das Ziel verfolgt, konkret vorhandene Ressourcen und Möglichkeiten bei den Ratsuchenden sowie in ihrem

Umfeld ausfindig zu machen, sowie mögliches verschüttetes Ressourcenpotential freizulegen und zu nutzen (Schubert, 2018, S. 190). Sollen die Ressourcen nicht in einer standardisierten Weise untersucht werden, sind nach Schubert (2018) von den Beratenden eigene Erfahrungen im Leben und Feldkompetenzen gefordert (S. 117).

**Beratungshaltung:** Für eine erfolgreiche Beratung hat es sich gemäss Thivissen und Wälte (2018) bewährt, Aussagen von Ratsuchenden mit einer neutralen Haltung zu begegnen (S. 34). Wie Thivissen und Wälte (2018) sagen, machen Ratsuchende durch das Wechselspiel zwischen Beratenden und Ratsuchenden neue prägende Erfahrungen. Diese sollen, wie sie weiter festhalten, möglichst positiv ausfallen, damit sie eine positiv verändernde Wirkung auf das bisherige Verhalten haben können (S. 33).

Damit sich eine wie eben beschriebene Wirkung in der Beratung entfalten kann, ist der Aufbau und Erhalt einer *professionellen Beziehung* von Anfang an etwas vom Wichtigsten (Wälte, 2018, S. 46). Um eine auf Kooperation aufbauende vertrauensvolle Beziehung schaffen zu können, müssen die Beratenden in der Begegnung mit den Ratsuchenden eine Haltung einnehmen, die geprägt ist «von Präsenz, Kongruenz (Authentizität und Transparenz), bedingungslose positive Wertschätzung und Empathie» (ebd.). Solch eine Haltung steht im Zusammenhang mit der Person und ihrem Charakter (Persönlichkeit) (ebd.). Gefördert wird eine professionelle Beziehung aus systemischer Sicht zudem durch die innere Haltung, dass die Ratsuchenden als Kunden gesehen werden und damit als Kundige in den Lösungen ihrer Probleme, die sie durch viel eigene Erfahrung und Wissen bereits mitbringen (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 77).

Wälte und Borg-Laufs (2018) weisen darauf hin, dass sich Beratende in der Beratung vom «*Prinzip der Neutralität und Allparteilichkeit*» leiten lassen (S. 76). Das heisst, sie berücksichtigen in Gruppenberatungen (z.B. Familien) alle Teilnehmenden gleichermassen (*Allparteilichkeit*) und dürfen ihre persönliche Meinung wohl kundtun, jedoch nicht lehrhaft vertreten (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 76-77). Um Neutralität und Allparteilichkeit wahren zu können, ist es nach Wälte und Borg-Laufs (2018) hilfreich, «eine innere Haltung des 'Nichtwissens'» einzunehmen (S. 76). Mit dieser Haltung können die Positionen der Ratsuchenden sowie mögliche Lösungsansätze mit Neugier untersucht werden (ebd.).

In Bezug auf den Wirkfaktor *Analyse und Vereinbarung von Beratungszielen* erwähnen Dieter Wälte und Melanie Meyer (2018), dass sich Beratende- wie im gesamten Beratungsprozess- gegenüber den Zielen wie auch Werten von Ratsuchenden von einer «toleranten Haltung» leiten lassen (S. 154).

In der *Motivation zur Veränderung* (Wirkfaktor), für welche im «Transtheoretischen Modell» nach James Prochaska und Carlo DiClemente (2005; zit. in Thivissen & Wälte, 2018, S. 39) die motivierende Gesprächsführung angewendet wird, nehmen Beratende ebenfalls eine forschende Haltung ein (Beck & Borg-Laufs, 2018, S. 90). Gleichzeitig bemühen sie sich, «eine positive zwischenmenschliche Atmosphäre zu schaffen» (ebd.). Damit dies gelingt, müssen Beratende ihre eigenen Erwartungen kennen und immer wieder überprüfen (ebd.).

**Professionelle Beziehung:** Die Beziehung ist gemäss Wälte (2018) ein absolut zentrales Element für eine wirkungsvolle Beratung (S. 46) und wurde bereits unter Beratungshaltung beschrieben. Eine auf Kooperation ausgerichtete professionelle Beziehung gilt als der Schlüssel für eine gelingende Beratung in allen Phasen des Beratungsprozesses (ebd.). Eine solche Beziehung entspricht dem menschlichen Bindungsbedürfnis (Klaus Grawe 2004). Wälte und Borg-Laufs (2018) definieren in ihrem Lehrbuch die professionelle Beziehung dadurch, dass Beratende und Klient\*innen ähnliche Sympathiegefühle füreinander hegen und sich achten und vertrauen (S. 60). Dies führt zu mehr Offenheit bei den Klient\*innen, sie erzählen mehr und bereitwilliger und sie können auch die Hilfsunterstützungen bei Problemlösungen besser annehmen (vgl. Arnold P. Goldstein, 1977; zit. in Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 60). Wälte (2018) sieht es als ursprünglichen Auftrag der psychosozialen Beratung, die Lebenswelt mit einzubeziehen und die soziale Komponente als einen Schwerpunkt zu betonen (S. 43).

**Selbstreflexion:** Als ein professionelles Mittel zur Selbstreflexion sieht Schubert (2018) die Supervision als unerlässlich in der Ausbildung von Beratenden in der Sozialen Arbeit. Als wichtige Inhalte von Supervision nennt er dabei: Die Dynamik in der Beziehung zwischen Beratenden und ihrer Klientel, wie zum Beispiel die Gefühle von Beratenden gegenüber der Klientel, die Selbstreflexion von Beratenden und wie sie gefördert werden kann, die Reflexion eigener Kompetenzen und Kompetenzgrenzen, aber auch das Erschliessen von Ressourcen. Als weitere wichtige Inhalte von Supervision in Bezug auf die Beratenden sieht er die Haltungen sowie Interaktionen zwischen Beratenden und Klientel oder unpassende kognitive Schemata bei den Beratenden. Dazu zählt er das Bedürfnis nach Macht und Anerkennung, Perfektionismus oder Selbstzweifel (S. 295-296). Es wird auch darauf hingewiesen, dass in der Supervision die Psychohygiene der Beratenden nicht vergessen werden dürfe (vgl. Heidi Möller & Silja Kotte, 2015; zit. in Schubert, 2018, S. 297). Als zentral hebt Schubert (2018) zudem heraus, dass die Qualität der Supervision in der Ausbildungssupervision sehr wichtig ist und Supervision nach Abschluss der Ausbildung zum üblichen professionellen Standard gehört (S. 297).

## 4 Fazit der Arbeit

Im Fazit dieser Arbeit werden die Analyse-Ergebnisse diskutiert (Kapitel 4.1) und die Erkenntnisse für die Soziale Arbeit herausgehoben (Kapitel 4.2). Im Kapitel 4.3 werden sodann die Schlussfolgerungen aus den Erkenntnissen für die Soziale Arbeit gezogen, die Sinnhaftigkeit der Bachelorarbeit als solches reflektiert und im Ausblick Vorschläge für ein weiteres Vorgehen aufgezeigt.

### 4.1 Diskussion der Analyse-Ergebnisse

In der Diskussion der Analyse-Ergebnisse werden Antworten auf diese Fragestellungen gegeben:

- Wie wird das Thema «Vorurteil» als Aspekt der Haltung vermittelt?
- Wie werden Vorurteile als Teil der Haltung erläutert, definiert, erklärt, bewertet und allenfalls explizit herausgehoben?
- Welche Techniken im Umgang mit Vorurteilen werden thematisiert?

Vorab kann grundsätzlich festgehalten werden, dass die Fragen in beiden Grundlagen-Lehrbüchern keine direkte Beantwortung finden, aber dennoch vielfältige implizite Antworten gegeben werden. Auf die beiden analysierten Grundlagen-Lehrbücher wird mit den Begriffen systemische und verhaltensorientierte Beratung Bezug genommen.

So wie es auf die Fragen in den analysierten Grundlagen-Lehrbüchern keine direkten Antworten gibt, so kommt auch der Begriff Vorurteil selber kaum bis gar nicht vor. Und dennoch wird das Thema «Vorurteil» durchaus aufgegriffen. Dies wird anhand des für die Analyse definierten Bezugsrahmens veranschaulicht.

**Grundlagen der Beratung:** Zu den Grundlagen der Beratung gehören in den beiden Grundlagen-Lehrbüchern das *bio-psycho-soziale Modell* (Wälte, 2018, S. 98-100) und die *personenzentrierte Systemtheorie* (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 107-108). Beide Modelle fokussieren im Hauptaspekt auf die Beurteilung der Klientel. Dass sie auch auf die Beratenden als Personen selber angewendet würden, konnte in den analysierten Grundlagen-Lehrbüchern nicht festgestellt werden. Dennoch kann gesagt werden, dass die Anwendung dieser Modelle für eine Analyse beziehungsweise für die Beurteilung der Klient\*innen-Situation indirekt präventiv gegen Vorurteile von Beratenden wirkt. Denn Beratungs-Modelle sollten auf den Menschen- und Gesellschaftsbilder der Sozialen Arbeit, deren moralischen Rechten und Pflichten und damit den ethischen Leitlinien der Sozialen Arbeit basieren (Schmocker, 2011, S. 7-8). Zudem wird nach Nestmann und

Sickendiek (2015) eine professionelle Beratung von methodisch ausgebildeten Fachpersonen geplant und im Nachgang reflektiert und evaluiert (S. 153). Somit kann interpretiert werden, dass die Beratungs-Modelle wohlüberlegt und reflektiert sind und mit dem professionellen Gebrauch derselben der Willkür und damit auch unkontrollierten Vorurteilen Einhalt geboten werden kann. Durch die Vermittlung des bio-psycho-sozialen Modells sowie der personenzentrierten Systemtheorie wird das Thema «Vorurteil» indirekt aufgegriffen und ein Umgang damit vermittelt.

In den Grundlagen der Beratung beider Lehrbücher wird das Thema «Vorurteil» als Aspekt der Beratungshaltung noch deutlicher ersichtlich, wenn auch die Erläuterungen, Definitionen und Erklärungen jeweils indirekt über angewandte Methoden, Fachwissen, Modelle und Theorien geschieht. Dies wird folgend aufgezeigt.

In der systemischen Beratung achten Beratende explizit auf die Art und Weise, wie sie mit der Klientel reden, welche Worte sie gebrauchen und wie sie etwas sagen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 53). Mit dieser achtsamen Sprache wird der speziellen Form der Kommunikation in Beratungen (Nestmann & Sickendiek, 2015, S. 153) Rechnung getragen und insbesondere der Versuch unterstützt, dem asymmetrischen Machtverhältnis (Engel et al., 2018, S. 102) beizukommen und eine transparente Beratung auf Augenhöhe anzubieten (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 53). So wird mit achtsamer Sprache, ohne es direkt zu benennen, den eigenen Vorurteilen präventiv entgegengewirkt. Denn ein achtsamer Umgang mit der eigenen Sprache verlangt die Selbstkompetenz, über sich selber nachdenken zu können, dabei die eigenen Deutungsmuster und Denkweisen zu erkennen und sich daraufhin selber regulieren zu können (Heiner, 2018, S. 63). Somit sollte ein Bewusstsein für die eigene Einstellung entstehen und damit auch Vorurteile aufgedeckt werden können, wie folgend noch konkretisiert wird.

In der verhaltensorientierten Beratung werden für die Diagnose die Lebenswelt sowie die sozialen Konstellationen der Klientel stark berücksichtigt (Wälte, 2018, S. 43). Und auch die systemische Beratung macht den Bezug zu den kulturellen und gesellschaftlichen Prozessen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 108). Verschiedene Autoren weisen darauf hin, dass die globalisierte, individualisierte und pluralisierte Welt, die in einem konstanten Wandel ist, das Leben komplexer gemacht hat und die Menschen dadurch herausgefordert sind, ihre Identität immer wieder den neuen Gegebenheiten anzupassen (Wendt, 2017, S. 20; Engel et al., 2018, S. 85). Dadurch müssen die Menschen auch ihre soziale Integration sowie ihre Autonomie immer wieder neu kreieren und ausgleichen (Engel et al., 2018, S. 85), um nicht aus der Gesellschaft

zu fallen (Wendt, 2017, S. 26). Um die Lebenswelt und sozialen Konstellationen der Klientel neutral und wertfrei wahrzunehmen, benötigen Professionelle der Sozialen Arbeit kulturelle Sensibilität (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 218-219). Denn gemäss des «fundamentalen Attributionsfehlers» nach Aronson et al., (2014) hat der Mensch die Tendenz, das Verhalten von Personen an ihren persönlichen Merkmalen festzumachen und den Einfluss der sozialen Umgebung auf das Verhalten auszublenden (S. 118-120). Die kultursensible Haltung wird in der systemischen Beratung thematisiert und beschrieben (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 218-219). Auch in der verhaltensorientierten Beratung fordert Schubert (2014; zit. in Wälte, 2018), dass Beratende die Klientel in ihren «komplexen kulturellen und gesellschaftlichen Einbindungen» begreifen und sie nicht vorschnell als krank verstehen (S. 43) oder als an ihrem Schicksal selber oder alleinig schuld (Aronson et al., 2014, S. 9).

Durch diese Forderungen der Beratungsrichtungen sind die Beratenden aufgefordert, ihren Blick für die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zu öffnen, sich zu informieren und ihre eigene Haltung innerhalb des ethischen Rahmens der Sozialen Arbeit zu reflektieren. Dadurch werden die Beratenden auf ihre eigenen Einstellungen zurückgeworfen, müssen diese reflektieren und kommen dadurch wiederum in Kontakt mit ihren eigenen Vorurteilen, wie noch aufgezeigt wird. Es kann gefolgert werden, dass eine kultursensible Haltung und ein offener Blick für die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen als Prävention gegen eigene Vorurteile wirken kann.

**Handlungsorientierung in der Beratung:** Die Orientierung an den Ressourcen der Klientel ist für die verhaltensorientierte wie systemische Beratung zentral (Schubert, 2018, S. 114; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 209-210). Damit wird auch dem Beratungsverständnis der SGfB Rechnung getragen, wonach die Selbstbestimmung und Integrität der Klientel in den Mittelpunkt gestellt werden soll (ohne Datum).

In der systemischen Beratung wird die Frage danach gestellt, wie diese Ressourcen herausgearbeitet werden können sowie wie das Bewusstsein geweckt werden kann, dass die Klientel die Experten sind für ihre Probleme und Aufgaben und damit kundig sind in der Handhabung ihrer Themen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 209-210). In der verhaltensorientierten Beratung wird die nicht urteilende und wertfreie akzeptierende Haltung (Schubert et al., 2019, 85), zusammen mit einer empathischen und kongruente Verhaltensweise gegenüber der Klientel, die klientenzentrierte Beratung nach dem Prinzip von Carl Rogers, ins Zentrum gestellt (Thivissen & Wälte, 2018, S. 35).

Akzeptierend, empathisch und kongruent gegenüber der Klientel zu sein sowie die Klientel als Experten in eigener Sache zu sehen; beides verlangt von den Beratenden

Handlungskompetenzen und damit ein Zusammenspiel von ihrem Wissen, Können und Wollen (Heiner, 2018, S. 56). Wobei hinter Wollen die Haltung (Spiegel, 2018, S. 73) und damit die Einstellung steht. Mit der Vermittlung der klientenzentrierten Handlungsorientierung nach Rogers in der verhaltensorientierten Beratung und der Kundigkeit der Klientel in der systemischen Beratung, werden die eigenen Vorstellungen, Einstellungen und Wahrnehmungen angesprochen (Albrecht, 2017, S. 47) und insofern auch das Thema «Vorurteil». Denn in den Einstellungen werden die alltäglichen Bewertungen sichtbar (Aronson et al., 2014, S. 218) und damit die Normen und Werte einer Person (Spiegel, 2018, S. 250). Einstellungen und Überzeugungen sind nach Allport (1982) die Komponenten von Vorurteilen (S. 13/eigene Übersetzung). Gedanken, Überzeugungen, stereotype Bilder, Gefühle und Wertvorstellungen in den Einstellungen führen nach Aronson et al., (2014) zu positiven oder negativen Verhaltensweisen (S. 513) und können zu nicht bedachtem vorurteilshaftem Handeln führen (S. 493; Finzen, 2013, S. 26). Indem die Handlungsorientierungen Klientenzentrierung und Kundigkeit der Klientel den angehenden Beratenden vermittelt werden, ist daher implizit auch die Handhabung von eigenen Vorurteilen thematisiert.

**Beratungskompetenz bzw. Selbstverständnis der Beratung:** Beratungstheoretisches und arbeitsfeldspezifisches Fachwissen und Methodik sind Grundkompetenzen, die in der systemischen wie verhaltensorientierten Beratung vorausgesetzt werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 215; Wälte & Lübeck, 2018, S. 29). Bei der Anwendung der gelernten Methoden und Theorien sind Professionelle der Sozialen Arbeit angehalten, dabei in mehreren Perspektiven zu denken und zu handeln. Das heisst, die gesellschaftliche Situation, die Lebenslage, der Lebensstil der Klientel, ihre persönlichen Fähigkeiten sowie auch die Lebenswelten (siehe Abbildung 2) zu berücksichtigen (Stimmer & Ansen, 2016, S. 53). Wird die Lebenswelt und somit die soziale Umwelt der Klientel mitberücksichtigt, wird der in Kapitel 2.3 beschriebene fundamentale Attributionsfehler verhindert (Aronson et al., 2014, S. 118-120). Zudem können Beratende durch diese Beratungskompetenzen ihre eigenen Ressourcen und damit ihr Können, Wollen und Handeln, inklusive ihrer Haltung und ihren Erfahrungen mit den gegebenen Möglichkeiten der Institution, Klientel und Gesellschaft verbinden und angepasst einsetzen (Spiegel, 2018, S. 73-74). Dies bedingt, dass Fachpersonen sich ihrer persönlichen Fähigkeiten bewusst sind und diese auch reflektieren (Spiegel, 2018, S. 75).

In der systemischen Beratung sind nach Schlippe und Schweitzer (2016) folgende Kompetenzen über die Grundkompetenzen hinaus zentral: eine achtsame Sprache, transparentes Vorgehen, beraten auf Augenhöhe (S. 53), kongruentes Verhalten (S. 66),

Neugierde gegenüber der Geschichte der Klientel (S. 61) und Gestaltung einer freundlich-liebevolle Beziehung (Levold, 2003; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 66) aus einer Position des Nichtwissens (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 207). Der Hinweis auf diese Kompetenzen rührt an die Selbstkompetenz, über sich selber nachdenken zu können, sich seiner selbst bewusst zu werden (Heiner, 2018, S. 63) und damit auch an die Bewusstwerdung eigener Vorurteile, wie gerade zuvor unter Handlungsorientierung aufgezeigt wurde.

Zu beachten ist, dass es keine Beratungs-Allrounder, Beratungs-Allrounderin aber auch keine Beratungs-Spezialistin, keinen Beratungs-Spezialisten geben kann (Stimmer & Ansen, 2016, S. 53). Je nach Beratungsgebiet oder Beratungsschule benötigt es dagegen zusätzliche «spezifische Fähigkeiten» (ebd.). In der systemischen Beratung sind dies nach Schlippe und Schweitzer (2016) grundlegende *Systemkompetenzen*. Sie führen dabei aus, was konkret dazu gehört und dass diese Kompetenzen über eine mehrjährige Entwicklung angeeignet und in die eigene Persönlichkeit, in den eigenen Stil integriert werden können (S. 211-212.). Kommen diese Kompetenzen miteinander verbunden zur Anwendung, wirken sie in der Beratung authentisch und nicht aufgesetzt (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 215).

In der verhaltensorientierten Beratung wird nebst den erwähnten Grundkompetenzen vor allem die *Beziehungskompetenz* herausgestrichen, welche Wälte und Lübeck (2018) als mit der reflexiven Kompetenz verknüpft sehen (S. 29). Auf die reflexive Kompetenz wird unter Selbstreflexion weiter eingegangen. Als Beziehungskompetenzen definiert werden die Einstellungen der Beratenden, da diese das Zusammenspiel mit der Klientel beeinflussen (ebd.) Hiermit wird der Einfluss der Vorurteile über den Begriff Einstellung wieder direkt angesprochen. Wie weiter oben aufgezeigt, steuern nach Aronson et al. (2014) Einstellungen positive oder negative Verhaltensweisen (S. 513) woraus sich nach ihnen unbedachtes vorurteilshaftes Handeln entwickeln kann (S. 493; Finzen, 2013, S. 26). Damit wird auch in der verhaltensorientierten Beratung auf das Thema «Vorurteil» innerhalb der Beziehungskompetenz direkt über den Begriff Einstellung hingewiesen.

Die *diagnostisch-analytische Kompetenz* in der verhaltensorientierten Beratung verlangt unter anderem, dass auf die Situation der Klientel passende Hypothesen formuliert werden können (Wälte & Lübeck, 2018, S. 29). Hypothesen sind nach Schlippe und Schweitzer (2016) vorläufige Annahmen und helfen, Ordnung zu schaffen oder Beratungsblockaden zu lösen, indem sie neue Perspektiven eröffnen (S. 204). Solche Hypothesen ermöglichen zudem, erste Eindrücke zu verarbeiten und damit eigene allfällige Vorurteile gegenüber der Klientel aufzulösen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S.

226-227). Somit zeigt die verhaltensorientierte Beratung mit der Technik des Hypothesisierens einen Umgang mit Vorurteilen auf.

**Beratungshaltung:** In der systemischen Beratung wird die vorgängig besprochene Technik des Hypothesisierens als eine Haltung gesehen, welche nach Schlippe und Schweitzer (2016) die Neugier aufrechterhält (S. 207) und kann damit als eine Beratungshaltung bezeichnet werden. Dieses Hypothesisieren wird gemäss Schlippe und Schweitzer (2016) zum Verarbeiten erster Eindrücke verwendet, aber auch als informationsordnendes Instrument genutzt und als Mittel, um neue Perspektiven und dadurch Möglichkeiten für die Klientel zu generieren (S. 204). Dieser beschriebene Einsatz des Hypothesisierens zeigt, wie sich die Haltung einer beratenden Person mit ihren Annahmen und Überzeugungen, gepaart mit ihren Gefühlen auf ihr Verhalten gegenüber der Klientel auswirkt, also die Handlungsorientierung sowie die Beziehung zur Klientel beeinflusst (Albrecht, 2017, S. 47). Darüber hinaus kann gesagt werden, dass die Vermittlung der Technik des Hypothesisierens ein Instrument ist im Umgang mit den eigenen Vorurteilen. Denn bei ersten Eindrücken von einer Person kommt das automatische Denken auf der Basis von Schemata (Aronson et al., 2014, S. 63-65) und Stereotypen, beziehungsweise generalisierten Einstellungen aufgrund von Kategorien (Brückner, 2019, S. 94-95) zum Tragen und damit die einer Person innewohnenden Vorurteile (Aronson et al., 2014, S. 494).

Haltung sieht Spiegel (2018) als die Einstellung eines Menschen, die nur indirekt über die Handlung und den darin enthaltenen Normen und Wertvorstellungen ersichtlich wird (S. 250). Die Einstellung wiederum ist geprägt durch soziale Erfahrungen und die Kultur, in der jemand aufwächst, sowie den damit jeweilig verknüpften Normen und Werten (Aronson et al., S. 218-221; Albrecht, 2017, S. 51). Haltung besteht aus Annahmen und Überzeugungen, Emotionen und Verhaltensweisen (Albrecht, 2017, S. 47).

In beiden Grundlagen-Lehrbüchern wird eine neutrale Haltung und die Allparteilichkeit als wichtig herausgehoben (Thivissen & Wälte, 2018, S. 33; Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 76-77; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 205-206). Eine mit Neutralität und Allparteilichkeit gepaarte Beratungshaltung wertet Ideen und Vorgehensweisen der Klientel nicht, sondern bezieht eine Position des Nichtwissens, um eigene vorschnelle Entscheide zu verhindern (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 206-207). So können die Ansichten und Lösungsansätze der Klientel neugierig untersucht werden (Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 76; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 207). Neutralität bedeutet auch, dass eigene Meinungen wohl geäußert werden dürfen, aber nicht doktrinär

einzubringen sind (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 205; Wälte & Borg-Laufs, 2018, S. 77).

Zusätzlich wird in der verhaltensorientierten Beratung für eine tolerante und in der systemischen Beratung für eine kultursensible Haltung plädiert, um sich an den Zielen und Werten der Klientel zu orientieren und die Vielfalt der Lebensformen, -orientierung und -situation zu achten (Wälte & Meyer, 2018, S. 154; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 218). Die Vermittlung dieser neutralen, allparteilichen, toleranten und kultursensiblen Haltung, die gekennzeichnet ist von Neugier und Offenheit, spricht nicht direkt von den Vorurteilen bei Beratenden, ist aber ein effektives Instrument dagegen, wie unter «Grundlagen der Beratung» bereits aufgezeigt sowie bezüglich der Hypothesierung nochmals beschrieben wurde. Dem kann hier noch angefügt werden, dass durch die Neutralität und Allparteilichkeit die eigenen Ideen und Vorstellungen nicht zum Tragen kommen und somit auch nicht die eigenen unerkannten Vorurteile und stereotypen Bilder.

**Professionelle Beziehung:** Eine professionelle Beziehung wird in beiden Grundlagen-Lehrbüchern als eminent wichtig angesehen, soll die Beratung gelingen (Wälte, 2018, S. 46; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 200). Solch einer formellen Arbeitsbeziehung liegen konkrete Verhaltens-Vorstellungen zugrunde, wie Nolting und Paulus (2018) aufzeigen. Sie sprechen diesbezüglich von einer gelebten «Einstellung» (S. 132). Wie Schubert et al. (2019) sagen, bringen Beratende wie Klientel unterschiedliche Lebenserfahrungen mit und damit auch unterschiedliche Erwartungsmuster sowie individuelle Charaktere (S. 145). Somit dürften auch die Einstellungen und Haltungen unterschiedlich ausfallen (ebd.). Das heisst, die Beratenden sind nicht frei von eigenen Gefühlen und diese beeinflussen die Beziehung zur Klientel positiv oder negativ (Wendt, 2017, S. 50). Auch Stereotype Bilder und damit generalisierte Einstellungen wirken auf das Handeln (Brückner, 2019, S. 95).

In den Grundlagen-Lehrbüchern wird für einen Beziehungsaufbau das Kooperationsmodell (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 199-200) beigezogen oder von Kooperation (Wälte, 2018, S. 43) gesprochen und, dass eine wirkliche Kooperation zwischen Beratenden und Klientel mit einer freundlichen und der Klientel zugewandten Beziehung möglich wird (Levold, 2003; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 66). Oder wie Wälte und Borg-Laufs (2018) es sehen, sind für eine professionelle Beziehung ähnliche Sympathiegefühle füreinander notwendig sowie Achtung und Vertrauen (S. 60). Wendt (2017) sagt, dass für eine gelingende, rollenangepasste professionelle Beziehung eine Reflexion derselben notwendig ist und es den Beratenden hilft, wenn sie

ihre eigenen Gefühle und Kompetenzen kennen (S. 50, 404; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214). Hier kommen wiederum die persönlichen Einstellungen zum Tragen und somit kann gefolgert werden, dass mit Kooperation und dem Kooperationsmodell auch die persönliche Einstellung der Beratenden angesprochen wird. Vor allem auch beim gleichzeitigen Hinweis darauf, dass sich Beratende für eine professionelle Beziehung ihrer eigenen Gefühle bewusst sein sollen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 66), beziehungsweise die Lebenswelt der Klientel und deren sozialen Komponenten berücksichtigen müssen (Wälte, 2018, S. 43).

Beides benötigt die Selbstkompetenz der Selbstreflexion (Wendt, 2017, S. 50, 404). Damit werden die Vorurteile als solches zwar wiederum nicht direkt angesprochen, aber die Relevanz der Methode der Selbstreflexion kommt zum Ausdruck und in einer solchen kommen Vorurteile zum Vorschein und können angegangen werden.

**Selbstreflexion:** Um sich zu erkennen, welcher Lebensstil, welche Einstellung gepflegt wird und um die eigene Persönlichkeit zu sehen, ist Selbstreflexion notwendig (Heiner, 2018, S. 63; Stimmer & Ansen, 2016, S. 353). Die verhaltensorientierte sowie die systemische Beratung sehen die Selbstreflexion als zentralen Bestandteil von Beratung (Schubert, 2018, S. 295-296; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214-215), um sich selber kennenzulernen und sich seiner bewusst zu werden. Supervision wird dabei als professioneller Standard definiert (Schubert, 2018, S. 297). Wie Heiner (2018) sagt, ist Selbstreflexion wie Supervision zu verstehen, denn Selbstreflexion ist nicht die Fähigkeit an sich, sondern die eigentliche Aktion (S. 66).

Die eigene Haltung, allfällige Machtbedürfnisse, Selbstzweifel, Vorurteile, Verletzungen und andere Grenzen aber auch Kompetenzen und Ressourcen, können mittels Selbstreflexion bewusst gemacht und oder überprüft werden (Schubert, 2018, S. 295-296). Die systemische Beratung verweist weiter auf den Effekt, dass Beratende durch Selbstreflexion sich der eigenen Lebenserfahrungen bewusst werden und diese dadurch die Beratungen nicht weiter beeinflussen oder blockieren können (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214). Es wird auch festgehalten, dass für eine wirklich empathische Beratung die Beratenden verschiedene Einstellungen benötigen, da auch die Klientel sehr unterschiedlich ist (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214-215). Hierfür sollen Beratende ihre eigene Kultur, ihren Lebensstil, ihre Erfahrungen kritisch hinterfragen (Engel et al., 2018, S. 98), um kultursensibel beraten zu können. Auch ist nicht zu vergessen, dass Beratende aufgefordert sind, sich selber gegenüber empathisches, wertschätzendes und kongruentes Verhalten anzuwenden (Stimmer & Ansen, 2016, S. 355). Mit der Vermittlung von Selbstreflexion und Supervision werden Beratende

aufgefordert sich selber, ihre Gedanken, Einstellungen und Verhaltensweisen kritisch zu beleuchten und hinterfragen. Es kann gefolgert werden, dass mit der Vermittlung der Selbstreflexion das Thema «Vorurteil» am konkretesten angesprochen wird, da, wie bereits aufgezeigt, die Vorurteile in den Einstellungen sowie sozialen und gesellschaftlichen Wahrnehmungen Ausdruck finden.

Als nächstes werden die Antworten auf die Fragestellungen konkret und aufgeteilt auf die beiden analysierten Beratungsrichtungen zusammengefasst:

**Vermittlung des Themas «Vorurteil» als Aspekt der Haltung:** In der *systemischen Beratung* geschieht dies durch die Vermittlung

- der personenzentrierten Systemtheorie
- der Methode beziehungsweise Kompetenz einer achtsamen Sprache und transparenten Beratung auf Augenhöhe
- von Offenheit und Neugierde für die Geschichte der Klientel
- kultureller und gesellschaftlicher Prozesse, einer kultursensiblen Haltung
- einer lösungs- und ressourcenorientierten Haltung zusammen mit dem Fachwissen, dass die Klientel die Experten für ihr eigenes Leben sind (Kundigkeit der Klientel).
- dass sich Beratende grundlegende Systemkompetenzen anzueignen haben, was effektiv über eine mehrjährige Persönlichkeitsentwicklung geschieht.
- der Technik des Hypothesisierens, als Haltung für die Aufrechterhaltung der Neugier und zur Verarbeitung von ersten Eindrücken
- einer neutralen Haltung und Allparteilichkeit in Kombination mit einer Position des Nichtwissens
- des Kooperationsmodells für den Aufbau einer professionellen Beziehung
- der Methode der Selbstreflexion für das kritische Hinterfragen der eigenen Kultur, des eigenen Lebensstils und der Erfahrungen.

In der *verhaltensorientierten Beratung* geschieht die Vermittlung des Themas «Vorurteil» als Aspekt der Haltung durch die Vermittlung

- des bio-psycho-sozialen Modells
- der Theorien über Lebenswelten und soziale Konstellationen im Kontext der sozialetischen Grundlagen
- einer ressourcenorientierten Haltung in Kombination mit der klientenzentrierten Beratung und ihren grundlegenden akzeptierenden, empathischen, und kongruenten Verhaltensweisen. Denn dadurch wird der Fokus weg von allfälligen

Ansichten, Annahmen und Erwartungen der Beratenden auf die Ressourcen der Klientel gelegt und damit den eigenen Vorurteilen Einhalt geboten.

- von beratungstheoretischen und arbeitsfeldspezifischen Methoden und dazugehörigem Fachwissen als Grundkompetenzen in der Beratung, zu welchen insbesondere die Beziehungskompetenz verbunden mit der Selbstkompetenz der Selbstreflexion gehört.
- der Methode des Hypothesisierens, einer neutralen Haltung, einer Haltung des Nichtwissens, einer allparteilichen und toleranten Haltung, einer kooperativen Haltung im Beziehungsaufbau mit der Klientel, sowie der Methode der Selbstreflexion. Diese können als präventive Massnahmen gegen eigene Vorurteile gesehen werden.

**Vorurteile als Teil der Haltung erläutert, definiert, erklärt, bewertet:** Vorurteile werden in beiden Grundlagen-Lehrbüchern nicht direkt thematisiert und insofern auch nicht als Teil der Haltung erläutert, definiert, erklärt oder bewertet. Wie Vorurteile dennoch thematisiert werden, wurde bereits aufgezeigt.

**Explizites Hervorheben des Begriffes Vorurteil:** Der Begriff Vorurteil kommt in den analysierten Grundlagen-Lehrbüchern praktisch nicht vor. Auch wird der Begriff im Sachregister vom «Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I» nicht aufgeführt. Einzig unter dem Thema «Hypothesen bilden» wird konkret auf den Begriff Vorurteil eingegangen. Dies, indem gesagt wird, dass der Mensch nicht umhin kann, Vorurteile zu entwickeln (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 227). Im Grundlagen-Lehrbuch «Psychosoziale Beratung» konnte der Begriff Vorurteil gar nicht gefunden werden und entsprechend auch kein konkretes Eingehen auf diese Begrifflichkeit.

**Techniken im Umgang mit Vorurteilen:** Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die Methoden, aber auch Theorien als Techniken im Umgang mit Vorurteilen gesehen werden können. Es kann daher gesagt werden, dass alle genannten Theorien, Konzepte, Modelle und Methoden als Techniken im Umgang mit dem Thema «Vorurteil» als Aspekt der Haltung verstanden werden können. Wie das zu verstehen ist, wird bei den Erkenntnissen ausgeführt.

## **4.2 Erkenntnisse für die Soziale Arbeit**

Bevor die Erkenntnisse für die Soziale Arbeit aus der vergleichenden Analyse festgehalten werden, soll auf eine generelle Erkenntnis, die ebenfalls im Bezug mit dem Thema «Vorurteil» steht, hingewiesen werden.

Aus konstruktivistischer Sicht ist es folgerichtig, Erkenntnisse und die damit erzeugte Realität einer beobachtenden Person, nur auf diese zu beziehen und nicht auf alle Menschen (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 121). Denn es ist zu beachten, dass die gewählte Theorie definiert, was beobachtbar ist (Albert Einstein; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 121). Das heisst, die Wahl der Theorie, welche unter Kapitel 2 festgehalten ist, ist sozusagen die Wahl der Voreingenommenheit und damit ein Vorurteil. Dies wiederum bedeutet, dass die Ausführungen einer Arbeit auf einer von der verfassenden Person gewählten Theorieoptik beruhen und daher auf die Realität der Autorschaft verweisen und also nicht zwingend die Wirklichkeit beschreiben (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 121).

Unter Berücksichtigung der vorangehenden Aussage zeigen sich durch die Zusammenfassung der Analyse die zentralen Elemente, die mit der vergleichenden Analyse bezüglich «Vorurteil» als Aspekt der Beratungshaltung, herausgearbeitet wurden. Anschliessend werden daraus die Erkenntnisse für die Soziale Arbeit abgeleitet.

**Zusammenfassung der Analyse:** Die Analyse zeigt im Kapitel «*Grundlagen der Beratung*», dass in der systemischen Beratung das Schwergewicht auf der Beratungshaltung liegt, indem Schlippe und Schweitzer (2016) nebst der personenzentrierten Systemtheorie (S. 107-108) auch auf die achtsame Sprache (S. 53) als Haltungsaspekt sowie die kultursensible Haltung (S. 218-219) eingehen. In der verhaltensorientierten Beratung legt Wälte (2018) dagegen die Gewichtung stärker auf der Expertise und damit auf das Theorie-, Fach- und Methodenwissen des bio-psycho-sozialen Modells (S. 98-104). Aspekte der Beratungshaltung greift er mit dem Hinweis auf, dass für die Diagnose auch die Lebenswelt und sozialen Konstellationen der Klientel berücksichtigt werden sollen (S. 43) und die Klientel nicht vorschnell als krank definiert werden darf (Schubert, 2014; zit. in Wälte, 2018, S. 43).

Der Fokus in der «*Handlungsorientierung*» liegt in beiden Beratungsrichtungen auf den Handlungskompetenzen, womit die persönlichen Einstellungen, Wahrnehmungen und Vorstellungen der Beratenden angesprochen werden (Albrecht, 2017, S. 47) und damit wiederum die Beratungshaltung (Spiegel, 2018, S. 73).

Damit die «*Beratungskompetenzen*» effektiv eingesetzt werden können, sollen Professionelle mehrperspektivisch denken und handeln (Stimmer & Ansen, 2016, S. 53), die Beratungskompetenzen miteinander verbinden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 215) und zusammen mit der persönlichen Haltung und den gemachten Erfahrungen auf die Institution und den Fall angepasst zielgerichtet einsetzen (Spiegel, 2018, S. 74-75).

Das geht nur, wenn Professionelle ihre Fähigkeiten kennen und reflektieren (Spiegel, 2018, S. 75).

Nach Schlippe und Schweitzer (2016) sind die «*Kompetenzen*» der systemischen Beratung wie achtsame Sprache, transparentes Vorgehen, beraten auf Augenhöhe (S. 53), Offenheit und Neugierde gegenüber der Geschichte der Klientel (S. 61) sowie die Kompetenz eine freundlich-liebevolle Beziehung (Levold, 2003; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 66) aus einer Position des Nichtwissens (S. 207) gestalten zu können, zusammen mit den «*Systemkompetenzen*» (S. 211-212) und dem relevanten Beziehungsaspekt (S. 212), wichtiger als die Methoden (ebd.). Im Weiteren können die genannten Kompetenzen zusammen mit Selbstkenntnis (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214) und Kultursensibilität (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 218), als Aspekte der Beratungshaltung verstanden werden und verlangen die Selbstkompetenz, über sich nachdenken zu können (Heiner, 2018, S. 63).

In der verhaltensorientierten Beratung werden «*Beziehungskompetenzen*» verlangt und diese mit der «*reflexiven Kompetenz*» verknüpft (Wälte & Lübeck, 2018, S. 29). Als Beziehungskompetenz werden die Einstellungen der Beratenden (ebd.) und damit die Beratungshaltung (Spiegel, 2018, S. 250) verstanden. Die «*diagnostisch-analytische Kompetenz*» verlangt nach der Fähigkeit des Hypothesisierens (Wälte & Lübeck, 2018, S. 29). Um mit Vorurteilen umgehen zu können, die durch erste Eindrücke von einer Person entstehen, eignet sich die Technik des Hypothesisierens (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 226-227) und wird auch in der verhaltensorientierten Beratung angewandt (Wälte & Lübeck, 2018, S. 29).

Dieses Hypothesisieren kann als ein Aspekt der «*Beratungshaltung*» bezeichnet werden, da es die Neugierhaltung der Beratenden gegenüber der Klientel aufrechterhält (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 207). Spiegel (2018) bezeichnet Haltung als die Einstellung einer Person (S. 250). Diese ist geprägt durch die Erfahrungen und das gesellschaftskulturelle Umfeld (Aronson et al., S. 218-221; Albrecht, 2017, S. 51) und besteht aus Annahmen, Überzeugungen, Emotionen und Verhaltensweisen (Albrecht, 2017, S. 47). Eine neutrale Haltung, eine Haltung des Nichtwissens werden in beiden Grundlagen-Lehrbüchern als zentrale Elemente der Beratung definiert (Thivissen & Wälte, 2018, S. 33; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 205-207).

Die «*professionelle Beziehung*» ist in beiden Grundlagen-Lehrbüchern als eminent wichtig herausgehoben (Wälte, 2018, S. 46; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 199-200). Da die Menschen jedoch verschieden sind, bringen sie auch unterschiedliche Einstellungen und Werthaltungen mit in diese formelle Beziehung (Schubert et al.,

2019, S. 145). Um als Beratende eine rollenangepasste, gelingende Beziehung aufbauen zu können, bedingt es daher der Reflexion (Wendt, 2017, S. 50, 404; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214).

Die Selbstkompetenz der «*Selbstreflexion*» wird in beiden Grundlagen-Lehrbüchern wiederum herausgehoben als zentrales Element für eine gelingende Beratung (Schubert, 2018, S. 295-296; Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214). Die Beratungshaltung von Beratenden, die Kompetenzen und Ressourcen werden mit der Selbstreflexion ins Bewusste geholt (Schubert, 2018, S. 295-296). Bewusst gewordene Lebenserfahrungen behindern oder beeinflussen den Beratungsverlauf nicht mehr (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214). Idealerweise können Beratende auf verschiedene Einstellungen zurückgreifen, um der unterschiedlichen Klientel gerecht zu werden (Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 214-215). Das bedingt, dass Beratende gut reflektieren können, aber immer auch wertschätzend und empathisch sich selbst gegenüber sind (Stimmer & Ansen, 2016, S. 355).

**Erkenntnisse aus der Analyse für die Soziale Arbeit:** Für die Beratung werden in den Grundlagen-Lehrbüchern Theorien, Fachwissen und Methoden vermittelt und auch auf deren Zusammenwirken eingegangen. Bezogen auf eine Vermittlung im Umgang mit «Vorurteilen» fanden sich nur wenige direkte Hinweise. Deutlicher wird dagegen auf die Beratungshaltung, beziehungsweise die persönliche Einstellung von Beratenden und deren Wirkung auf die Beratung eingegangen. Im Umgang damit sind insbesondere die Methoden, das Fachwissen und Kenntnisse der Theorien hinter den Beratungsrichtungen hilfreich, wie das Kapitel Diskussion aufzeigt und hier nochmals zusammengefasst wurde.

Aufgrund dieser Zusammenfassung der Analyse kann gesagt werden, dass die Beratungshaltung und die mit den Handlungskompetenzen einhergehenden persönlichen Einstellungen in den Grundlagen-Lehrbüchern zentrale Elemente sind, durch welche das Thema «Vorurteil» erläutert, definiert, erklärt, bewertet sowie indirekt vermittelt wird. Weiter kann aus der Analyse die für die Soziale Arbeit zentrale Erkenntnis abgeleitet werden, dass eine gekonnte Handhabung der Methoden, Konzepte, Theorien, Modelle und Techniken, gepaart mit Fachwissen und reflektierter Beratungshaltung, eine präventive Wirkung auf vorurteilshaftes Handeln hat, wenn die Instrumente denn in ihrer Tiefe und Breite internalisiert sind und vernetzt angewendet werden.

Aus der Theorie in Kapitel 2 erschliesst sich die Erkenntnis, dass für das Studium von angehenden Professionellen der Sozialen Arbeit der Unterricht in sozialer Wahrnehmung aus der Sozialpsychologie sowie aus der systemischen Sichtweise

eminent wichtig zu sein scheinen. Denn wenn die soziale Wahrnehmung durch Stereotype als stärkere Schemata, soziale Kategorien als Einstellungen, die durch Normen und Werthaltungen entstehen, die positiven oder negativen Verhaltensweisen lenken und damit auch allfälliges vorurteilshaftes und diskriminierendes Handeln, so scheint es unabdinglich, dass angehende Fachpersonen der Sozialen Arbeit sich dieser Mechanismen bewusst sind. Dadurch werden sie auch der Wirkung ihrer eigenen Haltung für ihre Arbeit bewusst und es kann eine konkrete Persönlichkeitsentwicklung stattfinden.

Daher liegt die grundlegende Erkenntnis dieser Arbeit darin, dass Professionelle der Sozialen Arbeit im Hinblick auf die relevante Thematik «Vorurteile» nicht nur den aufmerksamen Umgang mit diesen vermittelt bekommen sollten, sondern insbesondere, wie soziale Wahrnehmung funktioniert, wie sie ihrer Persönlichkeit gewahr werden und wie sie diese weiterentwickeln können. Denn wie aufgezeigt, gibt es nach Aronson et al. (2014) beim Vorurteil die drei Komponenten der Kognition, Affektion und Verhaltensweise (S. 513). Um sich dem gedanklichen, emotionalen Vorurteil sowie dem vorurteilshaften Verhalten bewusst zu werden, ist eine «kulturelle Selbstreflexivität» (Engel et al., 2018, S. 99) notwendig, um sich selber, die eigene Herkunft, Erfahrungen und Verhaltensweisen kritisch hinterfragen zu können. Dies ist jedoch immer nur soweit möglich, wie die eigene Persönlichkeit entwickelt ist (Binder, 2016, 241). Binder (2016) zitiert Erik H. Erikson (2008), der sagte: «Niemand beklagt sich über Stufen, wenn man über Kinder spricht. Warum nehmen wir an, dass Wachstum aufhört, wenn wir in das Erwachsenenalter eintauchen?» (S. 239). Wachsen können Beratende in ihrer praktischen Arbeit zusammen mit Studium, Fort- und Weiterbildung, kollegialem Austausch, Fallberatung, Super- und Intervision sowie dem Lesen von Fachliteratur (Albrecht, 2017, S. 50) und auch mit Hilfe der neueren Methoden wie Achtsamkeitstraining oder dem Verfahren von Mindfulness Based Cognitive Therapy (MBCT) (Schubert et al., 2019, S. 70-71).

Es kann daher gefolgert werden, dass es für eine gegen Vorurteile sinnvolle kulturelle Selbstreflexivität auch die Weiterentwicklung der eigenen Persönlichkeit benötigt. So kann eine Beratungshaltung entstehen, welche den Anforderungen einer integren und gleichwertigen Beratung für alle entspricht. Denn auch die Beratungshaltung wirkt sich auf die drei Ebenen; Annahmen und Überzeugungen (kognitiv), Gefühle (affektiv) und Verhaltensweisen (Handlung) aus (Albrecht, 2017, S. 47) und wirkt auf die Handlungsorientierung (Aronson et al., 2014, S. 218-221; Nolting & Paulus, 2018, S. 132).

Aufgrund dieser Erkenntnisse kann festgehalten werden, dass die für diese Arbeit in Kapitel 1 formulierte Arbeitshypothese im systemischen Sinn nützlich ist: *Wenn Professionelle der Sozialen Arbeit ihrer Klientel gegenüber in der Beratung eine neutrale und empathische Haltung wahren wollen, müssen sie ihre Haltung permanent auf Vorurteile hin überprüfen.* Somit hilft diese Arbeitshypothese Professionellen der Sozialen Arbeit dabei, ihre Sicht auf eigene Vorurteile zu verändern und schafft damit einen Möglichkeitsraum mit demselben einen für die Soziale Arbeit angepassten Umgang zu finden.

### **4.3 Schlussfolgerung, Reflexion und Ausblick**

**Schlussfolgerung:** Aus den Erkenntnissen zusammen mit der Theorie aus Kapitel 2 lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, dass es für Professionelle der Sozialen Arbeit zentral ist, nicht nur die einzelnen Elemente einer gelingenden Beratung zu kennen, sondern diese Elemente effektiv miteinander vernetzt anwenden zu können, da das Wissen in den einzelnen Bereichen in seiner Ganzheit erst in der Vernetzung zum Tragen kommt (Schlippe & Schweitzer, 2016, S 215). Unverbundenes, unreflektiertes Wissen scheint vorurteilhaftes Verhalten nicht oder ungenügend zu verhindern. Hierbei ist allerdings anzumerken, dass zum Beispiel die Grundhaltung nach Rogers nicht wie eine Methode gelernt wird (Mechthild Seithe, 2008, S. 65) und auch die Ich-Entwicklung als Aspekt der Persönlichkeitsbildung kann nicht als Lernstoff vermittelt werden (Jane Loevinger, 1976; zit. in Binder, 2016, S. 85). Persönlichkeitsbildung findet in einem fortwährenden reflexiven Prozess statt und um die Grundhaltungen nach Rogers effektiv zu lernen, ist es notwendig, sie an Erfahrungen anzubinden, da sie sonst abstrakt bleiben und bei Auszubildenden nicht haften bleiben (Seithe, 2008, S. 66).

Diese Arbeit geht daher mit der Schlussfolgerung von Albrecht (2017) einig, dass gelingende Beratung vor allem eine Frage der Beratungshaltung ist (S. 47) und dass die von ihm vorgeschlagenen Aspekte der Beratungshaltung (Albrecht, 2017, S. 49) (siehe Abbildung 6) nicht nur studiert, sondern auch in einer Form der Selbsterfahrung und Handlungsbezogen vermittelt werden sollen (Albrecht, 2017, S. 61). Darüber hinaus scheint es sinnvoll, die Beratungshaltung mit dem Fachwissen und den Methoden zu verknüpfen sowie das Thema «Vorurteil» als Aspekt der Beratungshaltung konkret zu thematisieren, den Studierenden diesbezüglich den sozialpsychologischen Zusammenhang von menschlicher Wahrnehmung, automatischem Denken, Kategorisierungen, Stereotypen Bildern, Vorurteilen, Einstellungen aufzuzeigen und dabei die Wirkung und Wichtigkeit der Persönlichkeitsentwicklung aufzuzeigen sowie

ihnen dafür Hinweise zu vermitteln, wie sie ihre Persönlichkeit entwickeln können und ihnen Möglichkeiten dazu anbieten.

**Reflexion:** Die Aussage von Spiegel (2018), dass Fachpersonen die Wirkung ihrer persönlichen Haltung häufig nicht als einen Faktor in der Beratung bedenken (S. 250) sowie die Aussage von Ortmann (2018), dass im Studium Soziale Arbeit in Deutschland die Persönlichkeitsentwicklung nicht oder kaum berücksichtigt wird (S. 89), sind eine Bestätigung für mich, das Thema «Vorurteil» in der Beratungshaltung angegangen zu haben. Denn die Aussagen dieser Autor\*innen entsprechen meinen eigenen Empfindungen, welche ich im Verlauf meines Studiums in Sozialer Arbeit entwickelt habe. Und so wird an dieser Stelle für die Aussage von Ortmann (2018) plädiert, der für die Erweiterung des Repertoires von Beratenden empfiehlt, am eigenen Denken, Fühlen und Handeln zu arbeiten (S. 89) sowie von McAuliffe und Eriksen (2000; zit. in Binder, 2016), die für eine Erweiterung der Ausbildung von Beratenden spezifisch in Richtung einer Ich-Entwicklung innerhalb der Persönlichkeitsentwicklung sind (S. 240).

*Fehlender Aspekt:* Die Sprache, die Geschichten haben für die Beratung zentrale Bedeutung und sind nicht nur die Transporteure der Inhalte, sondern kreieren die Realität des jeweilig Sprechenden (Thomas Luckmann, 1990; zit. in Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 122). Das heisst, die Klientel produziert beim Erzählen ihrer Geschichten die ihrige Realität und Beratende mit ihren Antworten und Haltungen die ihre eigene (ebd.). Für diese Arbeit bedeutet diese Aussage, dass ich mich durchaus auf die Sprache, die Kommunikation zwischen Beratenden und Klientenschaft vertiefter hätte einlassen können, um aufzuzeigen, dass die Haltung und die darin enthaltenen Voreingenommenheit beziehungsweise Vorurteile die Beratung beeinflussen.

**Ausblick:** Aufgrund der erarbeiteten Grundlagen bezüglich des Themas «Vorurteil» als zentraler Aspekt in der Beratungshaltung und wie Grundlagen-Lehrbücher darauf hinweisen und einen Umgang damit vermitteln, scheint es sinnvoll zu sein, zu erforschen, wie Studierende der Sozialen Arbeit dem Thema «Vorurteil» gegenüberstehen und inwiefern sie realisieren, dass ihre Haltung und ihre Einstellung mit Vorurteilen im Zusammenhang stehen.

Als exemplarischer Beleg für die Notwendigkeit einer solchen Forschung dient die persönliche Erfahrung der Autorin in einem diesjährigen Bewerbungsgespräch. Dieses Gespräch zeigte, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit offenbar öfter nicht bewusst sind, dass sie Vorurteile haben und auch haben müssen, um mit der Komplexität des Lebens zurecht zu kommen, wie in dieser Arbeit aufgezeigt wurde. Auf die Aussage der Autorin als Bewerberin, sie sei sich bewusst, Vorurteile zu haben, zeigte

sich der Arbeitgebende erleichtert. Die HR-verantwortliche Person ergänzte, dass sie immer wieder Stellenbewerbende hätten, die mit Überzeugung sagen würden, sie hätten keine Vorurteile. Daraus wird die mangelnde Bewusstheit gegenüber eigenen Vorurteilen, wie sie entstehen und wirken, offensichtlich.

Bezüglich einer Forschung zum Thema «Vorurteil» bei Studierenden sind folgende möglichen Forschungsfragen als Vorschlag zu verstehen: Wie bewusst sind sich Studierende der Sozialen Arbeit der eigenen Vorurteile, wie gehen sie damit um, unterscheiden sie Vorurteile und stereotype Bilder und wenn ja, worin besteht der Unterschied? Sehen sie in ihrer Einstellung aktive Vorurteile und sind sie sich bewusst, dass der eigene Lebensstil die Haltung und damit die Wahrnehmung anderer Menschen sowie die Handlungsorientierung in der Beratung beeinflusst? Fühlen sie sich bezüglich Beratungshaltung gut vorbereitet mit dem Studium oder wo sehen sie Lücken und falls ja, welche Verbesserungsvorschläge haben sie?

Zu bemerken ist dabei, dass, wie Binder (2016) aufzeigt, diese Arbeit an sich selbst durch den bisherigen Stand der Persönlichkeitsentwicklung limitiert wird (S. 241). Daher wäre es hilfreich, den Studierenden das Niveau der eigenen Persönlichkeitsentwicklung bewusst zu machen, während des Studiums fortlaufend und Modulübergreifend daran zu arbeiten und Feedback zu geben (Binder, 2016, S. 241). Für bereits aktive Beratende der Sozialen Arbeit wäre es ebenfalls möglich, ein entsprechend angepasstes Vorgehen anzubieten (S. 241.). Aufgrund einer solchen Forschung kann anschliessend das bisherige Curriculum des Studiums überarbeitet und entsprechende Anpassungen vorgenommen werden. Betreffend Persönlichkeitsbildung ist es sinnvoll, die eigene Biographie zu reflektieren, sich die eigenen Kompetenzen zu vergegenwärtigen und dabei den konkreten Zusammenhang mit der Arbeit in sozialen Berufen zu erfahren.

## 5 Literaturverzeichnis

- Albrecht, Ralf. (2017). Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! *Kontext*, 48 (1), 45-64.
- Allport, Gordon W. (1982). *The nature of prejudice* (25th anniversary edition). Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Aronson, Elliot, Wilson, Timothy D. & Akert, Robin (2014). *Sozialpsychologie* (8., aktualisierte Auflage). Hallbergmoos: Pearson Deutschland.
- AvenirSocial. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: AvenirSocial.
- Beck, Barbara & Borg-Laufs, Michael (2018). Änderungsmotivation. In Dieter Wälte & Michael Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 80-96). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Beushausen, Jürgen (2016). *Beratung lernen. Grundlagen Psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis* (Bd. 4578). Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Binder, Thomas (2016). *Ich-Entwicklung für effektives Beraten*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Brückner, Burkhard (2019). Der Mensch im sozialen Kontext – Sozialpsychologie. In Dieter Wälte, Michael Borg-Laufs & Burkhard Brückner, *Psychologische Grundlagen der Sozialen Arbeit* (2., erweiterte und überarbeitete Auflage) (S. 71-132). Stuttgart: Kohlhammer.
- Engel, Frank, Nestmann, Frank, & Sickendieck, Ursel (2018). Beratung: Alte Selbstverständnisse und neue Entwicklungen. In Stephan Rietmann & Maik Sawatzki (Hrsg.), *Zukunft der Beratung. Von der Verhaltens- zur Verhältnisorientierung?* Band 11 (S. 83–115). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Finzen, Asmus (2013). *Stigma psychische Krankheit: Zum Umgang mit Vorurteilen, Schuldzuweisungen und Diskriminierungen*. Köln: Psychiatrie Verlag.
- Galuske, Michael (2013). *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung* (10. Auflage). Weinheim: Beltz Juventa.

- Grawe, Klaus (2004). *Neuropsychotherapie*. Göttingen: Hogrefe.
- Grossmass, Ruth (2006). *Psychosoziale Beratung im Spiegel soziologischer Theorien*. Gefunden unter <https://www.degruyter.com/view/journals/zfsoz/35/6/article-p485.xml>
- Heiner, Maja (2018). *Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit* (3. Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Klüsche, Wilhelm (1990). *Professionelle Helfer. Anforderungen und Selbstdeutungen: Analyse von Erwartungen und Bedingungen in Arbeitsfeldern der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. Aachen: Kersting.
- Kupfer, Annett (2018). *Einflussfaktoren auf Beratungsprozesse*. Gefunden unter [https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0340-8574-2018-3-89.pdf?download\\_full\\_pdf=1&page=1](https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0340-8574-2018-3-89.pdf?download_full_pdf=1&page=1)
- Langfeldt, Hans-Peter & Nothdurft, Werner (2015). *Psychologie Grundlagen und Perspektiven für die Soziale Arbeit* (5., aktualisierte Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Nestmann, Frank & Sickendiek, Ursel (2015). Beratung. In Hans-Uwe Otto & Hans Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (5., erweiterte Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Nolting, Hans-Peter & Paulus, Peter (2018). *Psychologie lernen. Eine Einführung und Anleitung* (15., vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.
- Ortmann, Karlheinz (2018). *Soziale Arbeit als Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rosa, Hartmut (2019). *Resonanz: Eine Soziologie der Weltbeziehung* (Erste Auflage, Bd. 2272). Berlin: Suhrkamp.
- Rudolph, Clarissa (2019). Ambivalenter Wandel in ambivalenten (Krisen)Zeiten. In Barbara Thiessen, Clemens Dannenbeck, & Mechthild Wolff (Hrsg.), *Sozialer Wandel und Kohäsion. Ambivalente Veränderungsdynamiken* (S. 15-29). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Sander, Klaus (2014). Personenzentrierte Beratung. In Frank Nestmann, Frank Engel

- & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 1 Disziplinen und Zugänge* (S. 331-344). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Schilling, Johannes (2016). *Didaktik/Methodik Sozialer Arbeit: Grundlagen und Konzepte* (7., vollständig überarbeitete Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Schlippe, Arist von & Schweitzer, Jochen (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagenwissen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schmocker, Beat (2011). *Soziale Arbeit und ihre Ethik in der Praxis: Eine Einführung mit Glossar zum Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. Bern: AvenirSocial - Soziale Arbeit Schweiz.
- Schubert, Franz-Christian (2018). Supervision. In Dieter Wälte & Michael Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 288-302). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Schubert, Franz-Christian, Rohr, Dirk & Zwicker-Pelzer, Renate (2019). *Beratung. Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder*. Wiesbaden: Springer.
- Schweizerische Gesellschaft für Beratung (SGfB) (ohne Datum). *Geschichte*. Gefunden unter <https://www.sgfb.ch/de/ueber-die-sgfb/geschichte>
- Seithe, Mechthild (2008). *Engaging. Möglichkeiten klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit* (1. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Sickendiek, Ursel, Engel, Frank & Nestmann, Frank (2008). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (3. Auflage). Weinheim: Juventa-Verlag.
- Spiegel, Hiltrud von (2018). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis* (6., durchgesehene Auflage, Bd. 8277). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Stimmer, Franz & Harald, Ansen (2016). *Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern: Grundlagen – Prinzipien – Prozess* (1. Auflage). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Terrell, Peter (1991). *Pons – Collins deutsch-englisch, englisch-deutsch* (2. Auflage).

Stuttgart: Ernst Klett Verlag.

- Thiersch, Hans (2014). Sozialarbeit/Sozialpädagogik und Beratung. In Frank Nestmann, Frank Engel & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 1 Disziplinen und Zugänge* (S. 115-124). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Thiessen, Barbara, Dannenbeck, Clemens & Wolff, Mechthild (Hrsg.). (2019). *Sozialer Wandel und Kohäsion. Ambivalente Veränderungsdynamiken*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Thivissen, Jan G. & Wälte, Dieter (2018). Schulenspezifische Beratungsmodelle und deren Integration. In Dieter Wälte & Michael Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 31-41). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Treptow, Rainer (2015). Handlungskompetenz. In Hans-Uwe Otto & Hans Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (5., erweiterte Auflage, S. 668–675). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Wälte, Dieter (2018). Diagnostische Grundlagen zum Fallverständnis. In Dieter Wälte & Michael Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 98-104). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Wälte, Dieter & Borg-Laufs, Michael (Hrsg.). (2018). *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention*. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Wälte, Dieter, Borg-Laufs, Michael & Brückner, Burkhard (2019). *Psychologische Grundlagen der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Wälte, Dieter & Lübeck, Anja (2018). Was ist psychosoziale Beratung?. In Dieter Wälte & Michael Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 24-31). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Wälte, Dieter & Meyer, Melanie (2018). Analyse und Vereinbarung von Beratungszielen. In Dieter Wälte & Michael Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 154-161). Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Wanner, Martin (2019). *Achtung Fertig Los!* Zürich: Mitscharf Publishing.

Wendt, Peter-Ulrich (2017). *Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit* (2., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Juventa.

Widulle, Wolfgang (2012). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen* (2., durchgesehene Auflage). Wiesbaden: Springer VS.

Zwicker-Pelzer, Renate (2010). *Beratung in der sozialen Arbeit*. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.

## 6 Anhang

### Recherche der Grundlagen-Lehrbücher:

#### Rechercheportal Iluplus

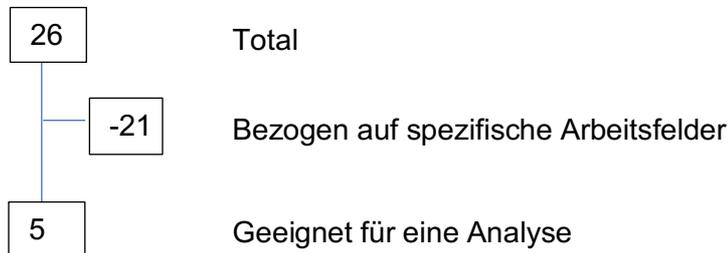


Abbildung 10: Anzahl recherchierter Lehrbücher – Iluplus (Quelle: eigene Darstellung)

Autor*innen	Titel	Jahr
Brachse-Chyrek, Rita	Soziale Arbeit – die Methoden und Konzepte	2019
Kessel, Fabian; Kruse, Elke; Stövesand, Sabine; Thole, Werner	Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder	2017
<b>Schlippe, Arist von Schweitzer, Jochen</b>	<b>Lehrbuch der systematischen Therapie und Beratung I</b>	<b>2016</b>
Schubert, Franz-Christian Rohr, Dirk Zwicker-Pelzer, Renate	Beratung: Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder	2019
Wendt, Peter-Ulrich	Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit	2017

Tabelle 6: Recherche-Resultat Iluplus (Quelle: eigene Darstellung)

#### Rechercheportal Nebis

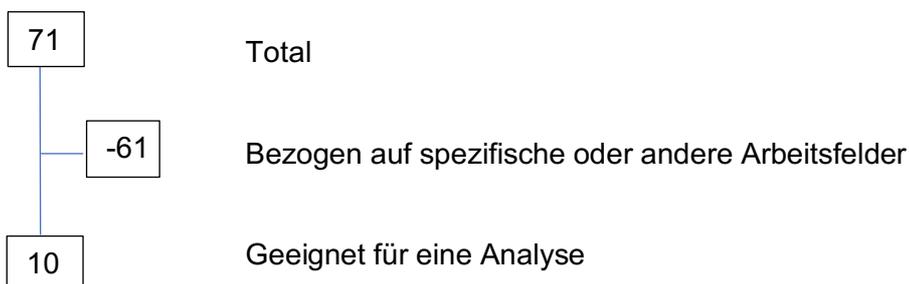


Abbildung 11: Anzahl recherchierter Lehrbücher – Nebis (Quelle: eigene Darstellung)

Autor*innen	Titel	Jahr
Beushausen, Jürgen	Beratung lernen- Grundlagen Psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis	2016

Brachse-Chyrek, Rita	Soziale Arbeit – die Methoden und Konzepte	2019
Hochuli-Freund, Ursula Stotz, Walter	Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit: ein methodenintegratives Lehrbuch	2017
Kreft, Dieter Müller, Carl Wolfgang	Methodenlehre in der Sozialen Arbeit: Konzepte, Methoden, Verfahren, Techniken	2017
Mennemann, Hugo Dummen, Jörn	Einführung in die Soziale Arbeit	2018
Otto, Hans-Uwe Thiersch, Hans	Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik	2018
<b>Schlippe, Arist von Schweitzer, Jochen</b>	<b>Lehrbuch der systematischen Therapie und Beratung I</b>	<b>2016</b>
Stimmer, Franz Ansen, Harald	Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern: Grundlagen - Prinzipien - Prozess	2016
<b>Wälte, Dieter Borg-Laufs, Michael</b>	<b>Psychosoziale Beratung: Grundlagen, Diagnostik, Intervention</b>	<b>2018</b>
Wendt, Peter-Ulrich	Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit	2017

Table 7: Recherche-Resultat Nebis (Quelle: eigene Darstellung)

**Ermittelte Grundlagen-Lehrbücher:** In den Recherchen auf Iluplus und Nebis wurden zwölf Werke ermittelt (drei davon erschienen auf beiden Portalen). Davon wurden zehn Lehrbücher aussortiert. Übrig geblieben sind folgende Grundlagen-Lehrbücher (siehe Tabelle 1).

<b>Autor*innen</b>	<b>Titel</b>	<b>Jahr</b>
Schlippe, Arist von Schweitzer, Jochen	Lehrbuch der systematischen Therapie und Beratung I	2016
Wälte, Dieter Borg-Laufs, Michael	Psychosoziale Beratung: Grundlagen, Diagnostik, Intervention	2018

Table 1: Ermittelte Grundlagen-Lehrbücher (Quelle: eigene Darstellung)

