

Eva Laura Liechti

Die Beratungsbeziehung aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten

Eine quantitative Untersuchung im Kontext
eines öffentlichen Sozialdienstes



Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Die Beratungsbeziehung aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten

Eine quantitative Untersuchung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes

Abstract

Sozialdienste stehen in der heutigen Zeit unter Druck: Bedingt durch gestiegene Fallzahlen, wachsende Komplexität der Fälle und den erhöhten Legitimationsdruck haben die Anforderungen an die Sozialarbeitenden zugenommen. Es stellt sich unter diesen schwierigen Bedingungen die Frage, ob es den Sozialarbeitenden dennoch gelingt, eine tragfähige Beziehung zu ihren Klientinnen und Klienten aufzubauen.

Die vorliegende Bachelor Thesis befasst sich mit dieser professionellen Beziehung im Beratungskontext. Klientinnen und Klienten einer personenbezogenen, sozialen Dienstleistung sind immer Ko-Produzenten der erbrachten Leistung. Deshalb hängt die Qualität einer Dienstleistung entscheidend von einer konstruktiven Zusammenarbeit und somit auch von einer tragfähigen Beratungsbeziehung ab. Die Zielsetzung der vorliegenden Thesis ist, die Beratungsbeziehung aus der Perspektive der Klientinnen und Klienten zu erfassen. Eine Evaluation durch Klientel wird auf theoretischer Ebene zwar gefordert, jedoch in der Praxis aufgrund fehlender Ressourcen selten durchgeführt.

Um die Qualität einer Beratungsbeziehung zu messen, werden Qualitätsstandards benötigt. Hierzu werden empirisch überprüfte Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung beigezogen. Anhand dieser Kriterien wird ein Fragebogen konstruiert. Die quantitative Untersuchung wird exemplarisch am Beispiel des Sozialdienstes Region Jungfrau durchgeführt. An der Befragung haben 105 Klientinnen und Klienten teilgenommen und die Rücklaufquote betrug 54%. Die Daten werden mittels SPSS kodiert und ausgewertet. Die Stichprobe ist nach verschiedenen soziodemographischen Merkmalen aufgeschlüsselt und signifikante Resultate werden grafisch dargestellt.

Gesamthaft betrachtet zeigen die Resultate, dass die Mehrheit der Klientel mit den erfragten Bereichen sehr zufrieden ist. Die Resultate weisen auf spannende Zusammenhänge hin. So hat unter anderem die Durchführung von häufigen Gesprächen einen signifikant positiven Einfluss auf verschiedene Aspekte der Beratungsbeziehung. Beispielsweise fällt es den Klientinnen und Klienten leichter, sich gegenüber ihrer Fachkraft zu öffnen und schwierige Themen anzusprechen. Weiter ist festzustellen, dass ein Wechsel der zuständigen Fachkraft zur Konsequenz hat, dass die Betroffenen die Fragen negativer beurteilen. Sie sind signifikant weniger optimistisch, dass die Beratung zu einer positiven Veränderung ihrer Zukunft beiträgt. Die Beziehungskonsistenz kann daher als wichtig für die Hoffnung auf Besserung bezeichnet werden. Die Thesis liefert somit wertvolle Empfehlungen und Diskussionsanstösse für die Praxis und für die Evaluations- und Forschungstätigkeit der Sozialen Arbeit.

Erscheinungsjahr: 2011

Seitenzahl: 127

ISBN-Nr.: 978-3-03796-425-5

Elektronisches Buch: Kostenlos

Bestellung: www.soziothek.ch

Die Studie erscheint in der Schriftenreihe Bachelor- und Masterthesen der Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit, in welcher Arbeiten mit dem Prädikat „sehr gut“ oder „hervorragend“ aufgenommen werden.

Die Beratungsbeziehung aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten

Eine quantitative Untersuchung im Kontext
eines öffentlichen Sozialdienstes

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Eva Laura Liechti

Hünibach, Dezember 2011

Gutachter: Pascal Engler

Die Bachelor-Thesis wurde für die Publikation formal überarbeitet
aber im Inhalt nicht geändert.

Vorwort

Ausschlaggebend für die Auseinandersetzung mit der vorliegenden Thematik war mein Interesse an der professionellen Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel sowie an der Durchführung einer quantitativen Erhebung zu dieser Thematik. Eine grosse Motivation bestand für mich auch darin, aus den Aussagen, respektive aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten zu Ihrer Zufriedenheit mit der professionellen Beratungsbeziehung zu lernen und wichtige Erkenntnisse für mich als Sozialarbeiterin und die soziale Arbeit zu gewinnen.

Ich hatte das Glück, beim Sozialdienst Region Jungfrau eine solche quantitative Erhebung durchführen zu können, da die Fragestellungen dieses Sozialdienstes sich mit meinen Interessen gut überschneiden.

Die knapp drei Monate, in der die Bachelor Thesis entstand, erlebte ich als lehrreich und herausfordernd. Ein spezieller Dank geht an meine Fachbegleitung, Herrn Pascal Engler. Die wertschätzende und interessierte Haltung gegenüber meiner Arbeit und die anregenden Gespräche und Rückmeldungen gaben mir Sicherheit und Vertrauen während dem gesamten Prozess.

Herrn Kurt Berger, Stellenleiter des Sozialdienstes Region Jungfrau, danke ich für die Idee und das Interesse an einer empirischen Untersuchung in der eigenen Institution. Auch die Unterstützung und die Offenheit gegenüber meinem Vorhaben habe ich sehr geschätzt. Erfreut und dankbar war ich zudem über das Interesse und Engagement des gesamten Teams bei der Verteilung der Fragebögen. Bereichernd und hilfreich empfand ich zudem all die Gespräche, die Ermutigungen sowie die konstruktive Kritik.

Besonderen Dank geht an dieser Stelle auch an alle Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes Region Jungfrau, die an der Befragung teilgenommen haben. Ohne ihre Mithilfe wäre diese Arbeit nicht zustande gekommen. Die hohe Rücklaufquote und die positiven Reaktionen waren für mich sehr motivierend und stärkten mein Interesse an der Auseinandersetzung mit dieser Thematik.

Meinem Ehemann danke ich für die aufmerksame, ermutigende und unterstützende Haltung und Arbeit während dieser intensiven Zeit. Dank seiner statistischen Kenntnisse getraute ich mich erst eine quantitative Untersuchung anzugehen und konnte von seinem Wissen profitieren. Ein grosser Dank geht auch an meine Eltern, die meine Thesis auf grammatikalische und inhaltliche Ungereimtheiten geprüft haben. Ich danke meiner ganzen Familie, meinen Freundinnen und Freunden, die mir geduldig und stärkend zur Seite gestanden sind.

Eva Liechti, im Dezember 2011

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Teil A: Theoretische Grundlagen	3
1 Begriffsdefinitionen	5
1.1 Der Beratungsbegriff	5
1.2 Abgrenzung von Beratung und Therapie	6
1.3 Die Beratung in der Sozialen Arbeit	7
1.4 Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit	8
2 Das Verhältnis von Beratung und Beziehung	11
2.1 Die Bedeutung der Beziehung in der Sozialen Arbeit	11
2.1.1 Die klassischen Beziehungsvariablen	12
2.1.2 Funktion, Struktur und Dynamik einer Beratungsbeziehung	13
2.1.3 Eine multidimensionale Perspektive einer Beratungsbeziehung	15
2.2 Forschungsergebnisse über die Bedeutung der Beratungsbeziehung	16
2.3 Beratung ohne Beziehung?	16
2.4 Die Gestaltung der Beratungsbeziehung	17
2.5 Zusammenfassende Erkenntnisse	18
3 Besonderheiten der Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit	19
3.1 Gesellschaftliche und institutionelle Anbindung	19
3.2 Bedeutung und Herstellung von Freiwilligkeit	20
3.3 Die Rollenverteilung in der Beratungsbeziehung	21
3.4 Funktionale Asymmetrie und Machtverhältnisse	22
3.5 Die Balance zwischen Nähe und Distanz	23
3.6 Akzeptanz und Vertrauen	25
3.6.1 Bedeutung von Vertrauen und Prinzipien der Akzeptanz	25
3.6.2 Wie wird Vertrauen ausgelöst?	26
3.6.3 Wie kann Vertrauen in einer professionellen Beziehung entstehen?	27
3.6.4 Wie zeigt sich Vertrauen im Verhalten?	28
3.7 Zusammenfassende Erkenntnisse	29
4 Qualität und ihre Messbarkeit	31
4.1 Das Qualitätsverständnis in der Sozialen Arbeit	31
4.1.1 Unterschiedliche Evaluationsmöglichkeiten in Institutionen	33
4.1.2 Funktion, Umfang und Qualitätsdimensionen einer Evaluation	35
4.2 Die Evaluation durch die Klientel	36
4.3 Evaluation einer Beratungsbeziehung	38

4.4	Zusammenfassende Erkenntnisse	40
5	Das Beziehungskonzept für die Soziale Arbeit	41
5.1	Arbeitsprinzipien	41
5.1.1	Reflexive, kontextbezogene Zuwendung	41
5.1.2	Selektive, persönliche Öffnung	42
5.1.3	Ressourcenorientierung	43
5.1.4	Kompetenzpräsentation	45
5.2	Die Entwicklung der Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung	47
5.2.1	Wechselseitiges Vertrauen	48
5.2.2	Gegenseitiges Verständnis	48
5.2.3	Wechselseitige Wertschätzung	49
5.2.4	Gemeinsame Hoffnung	50
5.3	Zusammenfassende Erkenntnisse	51
Teil B:	Empirische Untersuchung	53
6	Ausgangslage	55
6.1	Forschungsstand	55
6.2	Erkenntnisleitende Fragestellung und Zielsetzung	57
7	Methode	59
7.1	Statistische Merkmale der Grundgesamtheit	59
7.2	Erhebungsinstrument	60
7.3	Operationalisierung	61
7.3.1	Geschlossene Fragen (Item 1-15)	61
7.3.2	Offene Frage (Item 16)	62
7.3.3	Soziodemographische Fragen	63
7.4	Untersuchungsdurchführung	63
7.5	Datenauswertung	64
7.6	Gütekriterien	66
7.6.1	Objektivität	66
7.6.2	Reliabilität	67
7.6.3	Validität	68
8	Resultate	69
8.1	Statistische Merkmale der Stichprobe	69
8.2	Beschreibung der Resultate: Item 1-16	70
8.3	Gesamtzufriedenheit	101
9	Diskussion	103
9.1	Resultate im Kontext der theoretischen Grundlage	103

9.1.1	Wechselseitiges Vertrauen (Items 1, 6, 8, 9)	104
9.1.2	Gegenseitiges Verständnis (Items 2 & 7)	107
9.1.3	Wechselseitige Wertschätzung (Items 3, 4, 5, 10)	108
9.1.4	Gemeinsame Hoffnung (Items 11-14)	109
9.2	Mögliche Antwortverzerrungen (Response Errors)	112
9.3	Kritische Anmerkungen zur Stichprobe und zum methodischen Vorgehen	113
9.4	Implikation für den Sozialdienst Region Jungfrau	115
9.5	Ausblick für Praxis und Forschung der Sozialen Arbeit	116
10	Schlussfolgerungen	119
	Literaturverzeichnis	123
	Abbildungsverzeichnis	127
	Anhangsverzeichnis	127

Einleitung

Sozialdienste stehen in der heutigen Zeit unter Druck: Bedingt durch gestiegene Fallzahlen, wachsende Komplexität der Fälle und den erhöhten Legitimationsdruck haben die Anforderungen an die Sozialarbeitenden zugenommen. Es stellt sich unter diesen schwierigen Bedingungen die Frage, ob es den Sozialarbeitenden dennoch gelingt, eine tragfähige Beziehung zu ihren Klientinnen und Klienten aufzubauen.

In einer theoretischen Auseinandersetzung wird die professionelle Beziehung im Beratungskontext thematisiert. Die Qualität der Beziehung wird für das Gelingen der Hilfsprozesse als äusserst entscheidend beschrieben. Klientinnen und Klienten einer personenbezogenen, sozialen Dienstleistung sind immer Ko-Produzenten der erbrachten Leistung. Deshalb hängt die Qualität einer Dienstleistung entscheidend von einer konstruktiven Zusammenarbeit und somit auch von einer tragfähigen Beratungsbeziehung ab.

Auf theoretischer Ebene wird gefordert, dass Adressatinnen und Adressaten in die Qualitätsentwicklung und -Überprüfung einer sozialen Institution miteinbezogen werden müssen. Aussagen von Klientinnen und Klienten können zentrale Indikatoren für Stärken und Schwächen von Dienstleistungen sein. In der Praxis und Wissenschaft der Sozialen Arbeit scheint die Evaluation durch die Klientel Neuland zu sein. Die Zielsetzung der vorliegenden Thesis ist, die Beratungsbeziehung aus der Perspektive der Klientinnen und Klienten zu erfassen.

Die vorliegenden theoretischen Grundlagen bestehen aus fünf aufbauenden Schwerpunkten. Ein erstes Kapitel beginnt mit Begriffsdefinitionen, die im Allgemeinen und im Kontext der Sozialen Arbeit erläutert werden. In einem zweiten Kapitel werden die zentralen Begriffe 'Beratung' und 'Beziehung' zusammengeführt. Dabei wird sowohl die Bedeutung der professionellen Beziehung als auch ihre unterschiedlichen Funktionen und Dimensionen im Kontext der Beratung vorgestellt. Im dritten Kapitel werden wichtige Besonderheiten der Beratungsbeziehung erarbeitet. Dabei wird der Schwerpunkt auf wesentliche Merkmale der Beratungsbeziehung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe gelegt. Daraus stellt sich die zentrale Frage, wie sich die Qualität einer Beratungsbeziehung messen lässt. Die weiteren zwei Kapitel können als theoretische Vorbereitung für die empirische Untersuchung betrachtet werden. Das vierte Kapitel thematisiert das Qualitätsverständnis in der Sozialen Arbeit. Zusätzlich werden unterschiedliche Evaluationsmöglichkeiten in Institutionen und spezifisch die Evaluation und Messbarkeit einer Beratung vorgestellt. Um die Qualität zu messen, werden Qualitätsstandards vorausgesetzt. Hierzu wird im fünften Kapitel ein empirisch überprüftes Beziehungskonzept präsentiert, welches vier zentrale Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung umfasst. Das Erhebungsinstrument der empirischen Untersuchung wird anhand dieser Qualitätskriterien entwickelt. Das Konzept stellt somit den Übergang zum empirischen Teil dar.

Der empirische Teil umfasst eine quantitative Erhebung der Beratungsbeziehung aus Sicht der Klientel, die exemplarisch am Beispiel des Sozialdienstes Region Jungfrau durchgeführt wird. Um möglichst aussagekräftige Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten zu erfassen und um die Daten statistisch verarbeiten zu können, wurde eine quantitative Methode gewählt. Die entdeckungsorientierte, erkenntnisleitende Fragestellung der empirischen Untersuchung lautet: Welche Aussagen machen Klientinnen und Klienten zur Beratungsbeziehung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes?

Zu Beginn werden die Ausgangslage, der aktuelle Forschungsstand und die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit präsentiert. Anschliessend folgt die Methodik, in der das Erhebungsinstrument, die Operationalisierung, die Untersuchungsdurchführung und die Datenauswertung ausführlich beschrieben werden. Die Methodik wird mit einer kritischen Reflexion der Gütekriterien abgeschlossen.

Die Resultate werden in einem ersten Schritt objektiv beschrieben und in Grafiken präsentiert. In einem weiteren Schritt werden die gewonnenen Ergebnisse anhand der Qualitätskriterien diskutiert und mit den theoretischen Grundlagen verknüpft. Die Diskussion umfasst zudem eine kritische Auseinandersetzung mit dem methodischen Vorgehen. Des Weiteren werden zentrale Themen herausgearbeitet, die in der Praxis des Sozialdienstes Region Jungfrau der Reflexion und möglichen Verbesserungen dienen können. Zusätzlich wird ein Ausblick für die Praxis und Forschung der Sozialen Arbeit gegeben.

Abschliessend folgen Schlussfolgerungen mit zentralen theoretischen und empirischen Erkenntnissen.

Die vorliegende Bachelor Thesis gibt den Leserinnen und Lesern einen Einblick in verschiedene Aspekte der professionellen Beziehung und zeigt, wie die Beratungsbeziehung und einzelne Dienstleistungen aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten erlebt werden. Die Thesis liefert für die Praxis und Forschung interessante und wertvolle Erkenntnisse.

Teil A: Theoretische Grundlagen

1 Begriffsdefinitionen

In diesem Kapitel werden die Begriffe Beratung und Beziehung im Allgemeinen und spezifisch im Kontext der Sozialen Arbeit erläutert. Eine Klärung erscheint zentral, da die theoretischen Grundlagen der Arbeit auf diesen beiden Begriffen aufbauen.

1.1 Der Beratungsbegriff

Die Beratung ist im Alltag und in verschiedenen Berufsfeldern allgegenwärtig. Einerseits führt dies dazu, dass sich alle unter diesem Begriff etwas vorstellen können, andererseits ist dadurch die definitorische Präzisierung und wissenschaftliche Fundierung des Beratungsbegriffes äusserst schwierig.

Straumann definiert Beratung im Allgemeinen als eine personenbezogene, soziale Dienstleistung, in der spezialisiertes, fachliches und faktisches Wissen, Know-How und Informationen sowie Handlungsanweisungen vermittelt werden. Die Präzisierung des Beratungsbegriffes muss jedoch immer zielgruppenspezifisch und kontextbezogen erfolgen. (Straumann, 2000, S.55-56) Zwicker-Pelzer schliesst sich dieser Betrachtungsweise an und definiert die Beratung als subjekt-, aufgaben- und kontextbezogen: Beratung ist jeweils in institutionelle, rechtliche, ökonomische und berufsethische Rahmenbedingungen eingebunden, in denen Aufgaben, Probleme und Konflikte dialogisch bearbeitet werden. Sie weist darauf hin, dass ein Ergebnis des Beratungsprozesses nur kooperativ erreicht werden kann. Eine gemeinsame Anstrengung und Leistung aller Beteiligten, sowie klare Zielsetzungen in den Gesprächen werden vorausgesetzt. Beratung kann je nach Situation der Ratsuchenden Ressourcen aktivieren, gesundheitsfördernd, präventiv, kurativ oder rehabilitativ ausgerichtet sein. (Zwicker-Pelzer, 2010, S.15)

Gemäss Nestmann, Engel und Sickendiek sind sich verschiedene Beratungsdefinitionen einig, dass Beratung in unterschiedlichen Formen Menschen bei der Bewältigung von Entscheidungsanforderungen, Problemen, Krisen und bei der Gestaltung individueller und sozialer Lebensstile unterstützt. Beratung ist jedoch auch eine vielgestaltige, professionelle Hilfeform, die sich ständig verändert und durch viele interne und externe Einflussfaktoren bestimmt wird. (Nestmann, Engel & Sickendiek, 2004, S.599)

Thiersch beschreibt die Beratung als zentrales Moment jeder Kommunikation und weist auf solche Entwicklungen und Einflussfaktoren der modernen Gesellschaft hin. Menschen suchen Rat, beraten sich gegenseitig und helfen sich durch den Austausch, in ihren Problemen Möglichkeiten zu erhellen, aufzuklären und im besten Fall neue Optionen zu erkennen. Diese Beratung gewinnt in der Moderne an Bedeutung. Die Moderne zeichnet sich durch alte und neue Ungleichheiten und Ausgrenzungen, durch die wachsende Ausbildung arbeitsteilig geprägter und spezialisierter Lebensfelder, durch die zunehmende Bedeutung von rational strukturierten

Organisationen und Institutionen sowie durch Wissen und Information aus. Diese Veränderungen bringen eine Vielzahl von neuen Optionen und Anforderungen zur Gestaltung des eigenen Lebens mit sich und fordern vom Einzelnen hohe Eigenverantwortung. Es gibt demnach eine Fülle an Lebensthemen zu denen Menschen Rat und Orientierung suchen. So wird die Beratung zu einem zentralen Medium der Gestaltung und Bewältigung von Lebensaufgaben. Die grosse Anzahl und Zunahme an professionellen Beratungsangeboten spiegelt das Leben in unserer zunehmend komplexer werdenden Gesellschaft. (Thiersch, 2004, S.116)

Diese Sichtweise teilen auch Nestmann et al.: Beratung hat sich durch die gesellschaftlichen Entwicklungen zu einem zentralen Dienstleistungs- und Unterstützungsangebot entwickelt. Die Institutionalisierung von Beratung zu verschiedenen Fragestellungen und Problemlagen dient dazu, Veränderungen der Moderne und daraus resultierende Anforderungen und Probleme abzufedern. Die Beratung wird als eine Reaktion auf die Pluralisierung von Lebensformen und Lebensentwürfen verstanden, die eine zeitgemässe Form bietet, wie Modernisierungsprozesse be- und verarbeitet werden können. (Nestmann, Engel & Sickendiek, 2004, S.34)

1.2 Abgrenzung von Beratung und Therapie

Die Beratung gilt nach Schäfter als psychologischer- bzw. psychotherapeutischer Import. In der Literatur wird wahrscheinlich aus diesem Grund oft versucht eine klare Abgrenzung zwischen Beratung und Therapie herzustellen. (Schäfter, 2010, S.18-19)

Nussle-Stein definiert die Therapie als eine auf die Person bezogene Tätigkeit, die direkt an deren physische, psychologische oder psychische Funktion arbeitet, um Veränderungen zu erzielen. Die Beratung hingegen betrachtet die Schwierigkeiten von Klientinnen und Klienten in Verbindung mit deren Lebenssituation. Sie richtet sich an die Stärken, Potentiale und Ressourcen von Personen im Umgang mit ihrer sozialen Umwelt und fokussiert dabei nicht in erster Linie die intrapsychischen Aspekten. Neben diesen beiden inhaltlichen Zentrierungen unterscheiden sich auch die Zielbereiche. So wird die Therapie mit dem Ziel der Heilung von psychischen Erkrankungen oder der Bearbeitung der persönlichen Geschichte eingesetzt, während die Beratung eine präventive, auf die Entwicklung zentrierte Begleitung und Unterstützung anstrebt. (Nussle-Stein, 2006, S.177-182) Weitere Kriterien einer Unterscheidung zwischen Beratung und Therapie sind die Ausbildung der Fachperson, die gewählte Gesprächstechnik, die Form der Kostenabrechnung und die institutionelle Einbindung (Schäfter, 2010, S.18-19).

Schmidt (1998) ist der Ansicht, dass die Inhalte von Therapie, Beratung, Coaching oder Begleitung zwar unterschiedlich sind aber die Prozesse gleich bleiben. Die Etiketten Beratung und Therapie machen für ihn keinen Unterschied. Hess (2003) wiederum versteht Beratung als Überbegriff aller Formen von Unterstützung zur Problemlösung. Dazu eingeschlossen sind auch alle Therapieformen. Er unterscheidet zwischen zwei Beratungsformen: Bei der 'Expertenberatung' (z.B. Anwältinnen und Anwälte, Beratungspersonen für Gutachten oder Steuern) geben

Fachkräfte ihr Wissen und die Erfahrung an ihre Kundschaft weiter. Die zweite Beratungsform, die sogenannte 'Prozessberatung' (z.B. Therapie, Mediation, Organisationsentwicklung), ist eine Begleitung, die eine anstehende Entwicklung anstrebt und fördert. Mattejat und Pauschardt (2009) weisen bezüglich einer Abgrenzung von Beratung und Therapie darauf hin, dass die Unterschiede seit jeher relativ gering sind und dass sie sich beide in den letzten Jahren noch mehr angenähert haben. (Bamberger, 2010, S.49-50)

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Grenzen im theoretischen wie auch im praktischen Verständnis fließend sind. Auch die therapeutische Arbeit ist eine Form von Beratung und in der Beratung wird häufig mit therapeutischen Methoden gearbeitet, ohne dass 'offiziell' Therapie erfolgt. (Schäfter, 2010, S.18-19)

Im Hinblick auf die kommende eher psychotherapeutisch orientierte Auseinandersetzung mit der Bedeutung und Gestaltung der professionellen Beziehung, ist meiner Meinung nach wichtig, dass Erkenntnisse und Interpretationen aus dem therapeutischen Kontext nicht einfach übernommen, sondern konkret für die Beratung der Sozialen Arbeit, wenn möglich transferiert und diskutiert werden.

1.3 Die Beratung in der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit bezeichnet in meinem Sprachgebrauch die Arbeitsfelder Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Damit lehne ich mich an Thiersch, der diese beiden Begriffe zusammenfassend als 'Soziale Arbeit' verwendet (Thiersch, 2004, S.115).

Lüssi betont, dass die Beratung in der Sozialen Arbeit allgegenwärtig ist und die Sozialarbeitenden unabhängig vom Berufsfeld oder der Handlungsart eine beraterische Funktion ausüben (Lüssi, 2008, S.393). Im Kapitel 3 werden dennoch einige spezifische Merkmale der Beratung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes fokussiert. Diese Eingrenzung erscheint mir wichtig, weil einige Aspekte, wie beispielsweise die Freiwilligkeit in einer Beratungsbeziehung, nicht in allen Berufsfeldern der Sozialen Arbeit eine identische Gewichtung und Berücksichtigung erfordert.

Der Begriff ‚beraten‘ wurde früher klassisch im Sinne von ‚jemanden einen Rat geben‘ verstanden. Die Rollen der Beteiligten haben sich von der Unterordnung hin zur Demokratie verändert und die Beratung wird heute als Prozess der gemeinsamen Lösungssuche verstanden. (Schäfter, 2010, S.16) Thiersch unterstreicht, dass die Geschichte der Sozialen Arbeit früher geprägt war durch bevormundende, disziplinierende und stigmatisierende Interventionen. Heute wird die Aktivierung und Unterstützung von Eigentätigkeit ins Zentrum gestellt.

Die Beratung wird gemäss Thiersch als ein wesentliches Element der sozialarbeiterischen Hilfe und Kommunikationsform verstanden. Er definiert die Beratung als eine Verhandlung von Problemen und Schwierigkeiten im Medium von Gespräch und Freiwilligkeit. Die Freiwilligkeit ist

jedoch nicht in allen Berufsfeldern oder Situationen gegeben und muss möglicherweise erst hergestellt werden. Das heisst, die Klientin, der Klient muss für eine aktive Zusammenarbeit gewonnen werden. Ein weiteres Kennzeichen der Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit ist die inhaltliche Allzuständigkeit. So umfasst die Hilfsbedürftigkeit von Ratsuchenden vorerst alle Problemlagen, seien dies Fragen zur Sozialhilfe, zum Asylrecht oder auch persönliche Schwierigkeiten. Aufgrund dieser Vielfalt an Themen kann das Handeln methodisch nicht auf spezifische Vorgehensweisen eingegrenzt werden. Charakteristisch für die Soziale Arbeit ist, dass sie sich mit den unterschiedlichsten Lebensentwürfen und Praktiken ihrer Klientinnen und Klienten befasst, die von individuellen und gesellschaftlichen Einflüssen geprägt sind. Sie setzt sich mit der sozialen Gerechtigkeit auseinander und repräsentiert den modernen Sozialstaat. Sie agiert insofern zwischen den Ansprüchen der Gesellschaft und des Subjekts, indem sie primär parteilich ist für die Person und ihre Probleme und nicht für die Probleme, die unsere Gesellschaft mit ihr hat. Thiersch hebt zudem hervor, dass sich die Soziale Arbeit mit dem Alltag der ratsuchenden Person befassen muss. Sie hat den Auftrag, gesellschaftliche Einflüsse in den Schwierigkeiten der Alltagsgestaltung zu erkennen und zu verändern.

(Thiersch, 2004, S.116-121)

1.4 Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit

In diesem Abschnitt nähere ich mich dem Begriff 'Beziehung' im professionellen Rahmen. Mit der professionellen Beziehung wird in der vorliegenden Arbeit immer die Beziehung zwischen einer Fachkraft der Sozialen Arbeit und ihrer Klientin, ihrem Klienten bezeichnet. Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit weist einige spezifische Besonderheiten auf, die jedoch erst im Kapitel 3 erläutert und thematisiert werden. Vielmehr geht es vorerst darum, den Begriff 'Beziehung' mit Inhalten zu besetzen und die professionelle Beziehung von einer Alltagsbeziehung abzugrenzen.

Nach Fuhr hat eine 'Beziehung' in unserem Alltag viele Bedeutungen: So sprechen wir beispielsweise von 'guten' oder 'schlechten' Beziehungen oder darüber, dass wir 'keine' Beziehung (mehr) zu einer Person haben. Wir unterscheiden zwischen privaten, freundschaftlichen, geschäftlichen oder zwischen Liebesbeziehungen.

Für den professionellen Rahmen fasst Fuhr folgende Aspekte zusammen, die in jedem Beratungsprozess beachtet werden müssen. Die Beziehung ist ein Hintergrund- und Erfahrungsphänomen, das sich auf der Grundlage von erlebten Beziehungen und Zugehörigkeiten zu sozialen Einheiten und durch fortdauernde Kommunikationsprozesse entwickelt. Längerfristige oder dramatische Kommunikations- und Kontakterfahrungen in der Biographie sowie kulturelle Einbindungen und Traditionen bilden Beziehungsmuster heraus, die wir verinnerlichen und die unsere weiteren Beziehungserfahrungen beeinflussen. Fuhr ist der Ansicht, dass den Beziehungserfahrungen in der frühen Kindheit oder in der Bildungslaufbahn eine besondere Bedeutung für zukünftige Erfahrungen zugemessen werden muss. Er betont

jedoch, dass Beziehungsmuster sich auch im Erwachsenenalter neu herausbilden und verändern. (Fuhr, 2003, S.32-36)

Wie unterscheidet sich eine Alltagsbeziehung von einer professionellen Beziehung? Gemäss Schäfter unterscheidet sich die professionelle Beziehung von einer privaten Beziehung unter anderem darin, dass professionelles Handeln eine bezahlte Tätigkeit ist. Neben dem Verdienst ist die Fachkraft von ihrer Institution hinsichtlich der Ziele des Handelns beeinflusst. Die Beziehung wird immer in einem vorgegebenen Rahmen für begrenzte Zwecke und für eine begrenzte Zeit gestaltet. (Schäfter, 2010, S.36-40) Charakteristisch in der Sozialen Arbeit ist, dass häufig verschiedene Aufträge für die Zusammenarbeit bestehen (Allzuständigkeit und Ganzheitlichkeit). Der Zweck der Zusammenarbeit ist deshalb zu Beginn nicht immer erkennbar und das Ziel der Beziehung muss in einem Aushandlungsprozess der Beteiligten individuell festgelegt werden. Das grundlegende Ziel und der Zweck einer professionellen Arbeitsbeziehung bestehen grundsätzlich darin, dass die Fachkraft Hilfe zur Selbsthilfe leistet. Das heisst, die ratsuchende Person wird unterstützt, eigene Ressourcen zu erschliessen, um ihr Leben wieder selbständig zu führen. Daraus ergibt sich die zeitliche Begrenzung einer professionellen Beziehung. Beides muss vom Fachpersonal und Klientel im Rahmen eines explizit oder implizit abgeschlossenen Vertrages thematisiert und festgelegt werden. Eine solche Vereinbarung dient dazu, Transparenz für beide Parteien zu schaffen, das Arrangement planbar zu gestalten und Enttäuschungen zu vermeiden. Es wird sichergestellt, dass eine Arbeitsbeziehung entsteht und aufrechterhalten wird, die der Klientel innerhalb klarer Abgrenzungen Spielraum, Freiheit und Verbindlichkeit zusichert. (Schäfter, 2010, S.57-59)

Müller beschreibt die Funktion eines sogenannten Arbeitsbündnisses zusätzlich als eine Eingrenzung der professionellen Beziehung. Das Verstehen der Fachkraft bezieht sich somit nicht auf die ganze Lebenswelt der Klientin, des Klienten, sondern auf das von ihr oder ihm genannte Problem im Aushandlungsprozess. Dies kann verhindern, dass Ganzheitlichkeit in Grenzenlosigkeit der Einmischung umkippt und die Fachkraft zu viel Einfluss und Macht gewinnt. Gerade die Soziale Arbeit in ihrem ganzheitlichen Verständnis, benötigt diese Begrenzung. (Müller, 2008, S.17-20)

2 Das Verhältnis von Beratung und Beziehung

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist die professionelle Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten im Beratungskontext. Der Begriff 'Beratungsbeziehung' fasst diese Konstellationen in meiner Gebrauchsweise zusammen.

In diesem Kapitel möchte ich die Begriffe 'Beratung' und 'Beziehung' zusammenführen: In welchem Verhältnis stehen die beiden Begriffe? Welche Bedeutung hat die Beziehung im Kontext der Sozialen Arbeit? Welche Bedeutung hat die Beziehung in der Beratung? Welche Funktion, Struktur, Dynamik und Dimension zeichnet eine Beratungsbeziehung aus? Wie sieht der aktuelle Stand der Forschung aus? Kann eine Beratung ohne Beziehung erfolgreich sein?

Ich werde mich zuerst mit der Bedeutung der Beziehung im Beratungskontext und in einem zweiten Schritt mit Komponenten deren Gestaltung befassen.

2.1 Die Bedeutung der Beziehung in der Sozialen Arbeit

In der Sozialen Arbeit wird die Beziehung übereinstimmend als Medium des Helfens, als Basis und Mittel der Zusammenarbeit zwischen Fachkraft und Klientin, Klient definiert. Nachfolgend werden einige theoretische Erläuterungen über die Bedeutung der Beziehung aufgeführt.

Bommers/Scherr (2000) unterscheiden verschiedene Qualitäten von Interaktionen und definieren die helfende Beziehung in der Sozialen Arbeit als eine Hilfeleistung, die in der Beratung, Betreuung oder Erziehung als eine Form von Interaktion erbracht wird. Die Fachkraft hat die Absicht durch diese Interaktion bei der ratsuchenden Person Veränderungen anzuregen. Nach Schäfer ist eine helfende Beziehung in der Sozialen Arbeit darauf ausgerichtet, Klientinnen und Klienten bei der Bewältigung ihrer Schwierigkeiten zu unterstützen, Entwicklung, zunehmende Autonomie und Selbstbestimmung zu ermöglichen. (Schäfer, 2010, S.89)

Galuske betont sogar, dass eine Beziehung und insbesondere das Vertrauen zwischen den Interaktionspersonen erst hergestellt werden muss, um überhaupt eine potentiell hilfreiche Situation in einem Hilfsprozess konstruieren zu können (Galuske, 2007, S.42).

Stimmer ist der Ansicht, dass die Basis allen Handelns in der Sozialen Arbeit die kommunikative Verständigung ist. Diese Haltung ist Grundlage und Ziel des methodischen Handelns. In Anlehnung an Habermas bezeichnet er das kommunikative Handeln als Balanceakt zwischen verständigungsorientiertem und erfolgsorientiertem Handeln und zwischen Beziehung- und Sachorientierung. Das verständigungsorientierte Handeln bezeichnet die Beziehungsgestaltung. Gemäss Stimmer entsteht der Erfolg in der Sozialen Arbeit aus dieser heraus. Das erfolgsorientierte Handeln hingegen orientiert sich nach der Wirkung. „Die These ist, dass Soziale Arbeit um so erfolgreicher sein wird, je weniger erfolgsorientiert und je ausgeprägter verständigungsorientiert sie ist.“ (zit. nach Stimmer, 2006, S.45) Die Fokussierung auf die Beziehung vernachlässigt nicht die Pflicht zur Sachlichkeit. Die Soziale Arbeit befasst sich mit

'Sacharbeit' (z.B. mit Unterstützungswegen, Beratungsinhalten, Konfliktlösungen, Erziehungsmöglichkeiten, materielle Zuwendungen), die über die 'Beziehungsarbeit' zwischen Fachkraft und Klientin, Klient vermittelt wird. Es werden (sachliche) Inhalte übertragen und dabei ist es grundlegend, wie diese in der Beziehung aufgefasst werden. Deshalb entscheidet die Qualität der Beziehung letztendlich über den Erfolg bzw. Misserfolg der Sacharbeit. Aus diesen Gründen ist die Beziehung eine zentrale Voraussetzung und das Medium der Arbeit. Ohne kommunikative Verständigung kann die Soziale Arbeit nicht erfolgreich sein. Um die Ebene der Verständigung zu erreichen, verweist Stimmer auf die Anwendung der Beziehungsvariablen nach Rogers (vgl. Kapitel 2.1.1). (Stimmer, 2006, S.44-46)

In der Literatur besteht Konsens darüber, dass eine tragfähige Beziehung für den Erfolg sozialarbeiterischer und beraterischer Hilfsprozesse ausschlaggebend ist. Eine 'tragfähige Beziehung' bezeichnet in meinem Verständnis, dass sie von beiden Seiten als positiv, belastbar und konstruktiv erlebt wird. Wodurch sich eine tragfähige Beziehung in der Sozialen Arbeit konkret auszeichnet, wird im Kapitel 5 vertieft erarbeitet.

Die Bedeutung der Beratungsbeziehung wird aus unterschiedlichen Perspektiven diskutiert. Drei weitere Betrachtungsweisen werden nachfolgend dargestellt.

2.1.1 Die klassischen Beziehungsvariablen

Sanders vertritt die Ansicht, dass die Beziehung zwischen Fachkraft und Klientin, Klient die wichtigste Konstellation jeder Beratungsbeziehung ist. Verschiedenste Methoden, Charakteristika der Beteiligten, Prozeduren und Settings wurden erforscht. Doch nur die Beratungsbeziehung wurde in der Beratungsforschung durchgängig als entscheidende Wirkungsgrösse eines erfolgreichen Beratungsprozesses bestätigt.

Der Erfolg jeder Beratung ist also abhängig von der 'Berater- Klient- Beziehung', die in der Beratung aufgebaut wird. Eine erfolgreiche Beratung setzt eine offene, vertrauensvolle und auf die Zusammenarbeit orientierte Beziehung voraus. In diesem Zusammenhang ist Sanders überzeugt, dass die Beziehungsvariablen von Rogers die Grundlagen für förderliche Hilfsbeziehungen darstellen. Rogers untersuchte und postulierte im Rahmen der Entwicklung seiner 'klientenzentrierten' Beratung und Psychotherapie die drei bis heute klassischen Merkmale einer tragfähigen Beratungsbeziehung: (Sanders, 2004, S.791)

- *Empathie*

Damit ist die Fähigkeit gemeint, sich in die Gefühle und Gedanken eines Menschen hineinversetzen zu können. Eine empathische Haltung ist gekennzeichnet durch das Bemühen, einen Menschen in seiner Welt zu verstehen. Dies setzt ein möglichst tiefgehendes Verständnis für seine subjektiven Möglichkeiten, Grenzen und Rollen voraus.

Diese Empathie zeigt sich in bestimmten Vorgehensweisen und einer sensiblen Haltung der Fachkraft in der Zusammenarbeit. (Sanders, 2004, S.792)

- *Wärme oder Akzeptanz*

Darunter ist eine aufgehobene Wertschätzung des Gegenübers zu verstehen, die nicht an Bedingungen geknüpft ist. In der Beratungsbeziehung sollen die Klientinnen und Klienten erfahren, dass sie um ihrer selbst willen respektiert werden. Unabhängig von Gedanken, Gefühle und Handlungen, die zur Beratung geführt haben oder in ihr deutlich werden, erzeugt diese akzeptierende und respektvolle Beziehung Sicherheit. Dadurch wird Offenheit ermöglicht, was wiederum dazu ermutigt, neues Denken, Fühlen und Handeln zu erproben. (Sanders, 2004, S.792)

- *Echtheit oder Authentizität*

Ist eine Haltung, die unverfälschte Kommunikation ermöglicht. Die Beziehung soll durch einen offenen und direkten Umgang miteinander geprägt sein. Auch auf Seiten der Beratungsperson sollen keine Maskierungen oder Verstellungen erfolgen. Sie soll in ihrer Berufsrolle als eine integre Person erscheinen. Nur so kann die Klientin, der Klient seine wahren und echten Gefühle und Gedanken ohne Scheu zum Ausdruck bringen. (Sanders, 2004, S.792)

Sanders betont hiermit also die grosse Bedeutung der Beziehung im Beratungskontext und weist in diesem Zusammenhang auf die Aktualität der Beziehungsvariablen von Rogers hin.

2.1.2 Funktion, Struktur und Dynamik einer Beratungsbeziehung

Fuhr analysierte die Funktion, Struktur und Dynamik der Beratungsbeziehung. Die professionelle Beratung in unserer Zeit übernimmt nach Fuhr Funktionen, die früher Grossfamilien und religiöse Gemeinschaften geleistet haben. So ersetzt die Beratung soziale Einbindungen in soziale Netze und die traditionellen Beraterrollen (Pastorinnen/Pastoren, Hausärztinnen/Hausärzte, Lehrpersonen, Onkel, Tanten und Grosseltern). Fuhr spricht zusätzlich die kompensatorische Funktion der Beratung im Hinblick auf die Beziehungskälte in der modernen Gesellschaft an. Seiner Meinung nach, kommt es durch die modernen Kommunikationsmittel und durch die globale Vernetzung zu vielfältigen, aber meist unverbindlichen und kurzfristigen Beziehungsangeboten. Dadurch haben viele Menschen ein Defizit an vertrauensvollen, unterstützenden Beziehungen. Eine wichtige Funktion von Beziehungen sieht er auch darin, dass wir anthropologisch betrachtet, von Natur aus Beziehungswesen sind, die sich vor allem durch die Sprache entwickeln, die letztlich nur in Beziehungen erlernt werden kann und der Verständigung in Beziehungen dient. (Fuhr, 2003, S.42)

Schäfter ergänzt weitere Funktionen einer Beziehung und erläutert, dass eine Beziehung Zuversicht vermittelt, die Selbstachtung eines Menschen stärkt und Zugang zu Informationen und sozialen Rückhalt ermöglicht (Schäfter, 2010, S.89).

Fuhr befasst sich weiter mit der Struktur einer Beratungsbeziehung. Eine Beratungssituation ist durch äusserst intensive, vertrauensvolle und intime Gespräche gekennzeichnet. Eine Beziehung zwischen der Beratungsperson und der ratsuchenden Person entsteht immer und beeinflusst das Beratungsgeschehen ständig mit.

Schwierigkeiten und Störungen in alltäglichen Beziehungen sind nach Fuhr häufig ein Anlass für das Aufsuchen einer Beratung oder sie verstecken sich in anderen Problemen, die eine Klientin, ein Klient in der Beratung anspricht. Auch wenn solche Beziehungsschwierigkeiten in der Beratung nicht direkt thematisiert werden, sind Beziehungsmuster unmittelbar erlebbar. Klientel, die im Alltag beispielsweise Kontaktängste haben, zeigen diese auch gegenüber der Fachkraft, allerdings meistens unbewusst. (Fuhr, 2003, S.40)

Auch Schäfter ist davon überzeugt, dass gerade in der Sozialen Arbeit dem Thema Beziehung eine besondere Bedeutung zukommt. Sie weist darauf hin, dass Klientinnen und Klienten häufig Beziehungsabbrüche und Enttäuschungen erlebt haben (z.B. eine Scheidung, einen Verlust des Arbeitsplatzes oder oft auch einen Wechsel von professionellen Bezugspersonen). Konflikte, persönliche Probleme und psychische Leidenszustände sind Schädigungen, die oft in und durch Beziehungen entstanden sind. Dies erfordert, dass eine Heilung in Beziehungen stattfinden muss. Schäfter teilt die Ansicht mit Fuhr, dass die helfende Beziehung als soziale Beziehung mit besonderem Schutz, als direktes Arbeits- und Lernfeld zum Einüben sozialen Beziehungsverhaltens dienen kann. In der Beratungsinteraktion werden typische Verhaltens- und Erlebensmuster der Klientinnen und Klienten sichtbar, respektive entstehen dort und können von der Fachkraft als Metakommunikation oder auch als Konfrontation aufgegriffen werden. (Schäfter, 2010, S.44)

Fuhr spricht die ständige Dynamik von Beziehungen an. Er ist überzeugt, dass Störungen in der professionellen Beziehung fast in allen Fällen zu Problemen in der inhaltlichen Beratungsarbeit führen. Für eine konstruktive Beratungsbeziehung ist daher zentral, dass die Fachkraft sich intensiv mit ihren eigenen Beziehungsgewohnheiten, - empfänglichkeiten und -empfindlichkeiten auseinandersetzt. Fuhr beschreibt auch das Spannungsfeld zwischen Zugehörigkeit (Interdependenz) und Eigenständigkeit (Autonomie), welches in der professionellen Beziehung wirkt. Aus der Perspektive der ratsuchenden Person geht es darum, wie gut sie sich auf die Beraterin, den Berater einlassen kann und will und wie viel Eigenständigkeit von ihr gefordert wird. Aus der Perspektive der Fachkraft steht im Zentrum, wie gut sie sich in die Klientinnen und Klienten einfühlen, aber auch abgrenzen kann.

Fuhr erarbeitete Stufen der Bedeutsamkeit und des Anspruchsniveaus einer Beratungsbeziehung. Als erste Stufe nennt er das Arbeitsbündnis. Eine gute Arbeitsbeziehung wird in allen

Beratungsansätzen als grundlegend empfunden. Dazu gehört eine klare Rollenverteilung, eine Klärung und Einhaltung der vertraglichen Bedingungen und Vereinbarungen und die Beachtung ethischer Mindeststandards (z.B. Schweigepflicht). Erfolgt eine Beratung nicht freiwillig, muss dieses Arbeitsbündnis allerdings erst hergestellt werden (vgl. Kapitel 3.2). Eine zweite Stufe nennt er das 'sich- aufeinander- einlassen'. Wenn es um die Gestaltung der Beziehung geht, werden die Unterschiede der verschiedenen Beratungsansätze deutlich. Bei den strategischen Ansätzen, welche die Lösungsorientierung in den Vordergrund rücken, gilt beispielsweise die Maxime, dass sich Klientinnen und Klienten auf die Kompetenz der Fachkraft einlassen. Durch Zugewandtheit und Konzentration lässt sich umgekehrt die Fachkraft auf die Klientin, den Klienten ein. Eine dritte Stufe hebt die Umsetzung der Beziehungsvariablen nach Rogers hervor. Dadurch wird unter anderem ein Beziehungsprozess gestaltet, der die Freisetzung von Ressourcen zur Problembewältigung ermöglicht. (Fuhr, 2003, S.38-44)

2.1.3 Eine multidimensionale Perspektive einer Beratungsbeziehung

Gelso und Carter (1985) betrachten die Beratungsbeziehung unter einer multidimensionalen Perspektive. Sie sprechen von einer real existierenden Beziehungsebene, auf der sich die bewussten Interaktionen im Beratungsprozess abspielen. Mit der Ebene der nichtrealen Beratungsbeziehung verweisen sie auf die unbewusste Dimension der Beziehung. Übertragungsphänomene entstehen, wenn die Klientel Gedanken und Gefühle von früheren Erlebnissen und Erfahrungen (z.B. mit den Eltern) gegenwärtig in der Beratungsbeziehung auf die Fachkraft übertragen und projizieren. Die Gegenübertragung umfasst die Gefühle und unreflektierten Gedanken, die eine Klientin, ein Klient bei der Fachperson auslöst, ohne dass sich die Beteiligten darüber bewusst sind.

Die dritte Dimension der Beratungsbeziehung ist das Arbeitsbündnis. Darunter verstehen Gelso und Carter (1985) ein interaktionales Konstrukt, das je nach konzeptioneller Orientierung unterschiedlich definiert wird. Im Mittelpunkt eines Arbeitsbündnisses steht das Bemühen um Verständnis, um die Entwicklung einer konstruktiven Zusammenarbeit und um das Bemühen, die jeweilige Beratungstheorie in der Praxis den gegebenen Verhältnissen und den beteiligten Personen anzupassen. Am wichtigsten für eine erfolgsversprechende Beratungsbeziehung wird die Sichtweise und Bewertung der Klientinnen und Klienten bezüglich des Arbeitsbündnisses bezeichnet. Eine grosse Rolle spielt hierfür, ob sie von der Glaubwürdigkeit und Kompetenz ihrer Fachkraft überzeugt sind und ihnen weder Eigeninteresse noch Dogmatismus unterstellen. (Sanders, 2004, S.793)

Nachdem mit Sander, Fuhr, Schäfer, Gelso und Carter auf verschiedene Funktionen und Dimensionen einer Beziehung im Beratungskontext hingewiesen wurde, stellt sich die Frage, ob und inwieweit diese Überlegungen empirisch überprüft wurden. Berechtigterweise muss auch

gefragt werden, ob eine Beratung ohne Beziehung überhaupt erfolgreich sein kann. Die folgenden Abschnitte gehen auf diese Fragestellungen ein.

2.2 Forschungsergebnisse über die Bedeutung der Beratungsbeziehung

Schäfter weist darauf hin, dass ein empirischer Zugang zur professionellen Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit weitgehend fehlt. Es wird vor allem allgemein auf die Beziehung als zentraler Faktor für die Qualität der Zusammenarbeit und des Beratungserfolges hingewiesen.

Die Bedeutung der Beziehung wurde in der Psychotherapieforschung hingegen in umfangreichen Studien empirisch bestätigt. So spricht Schäfter von Tests, die zum Ergebnis kamen, dass alleine die Beziehungsarbeit zu einer Verbesserung führen kann und ausserdem keine Psychotherapie ohne Beziehungsarbeit auskommt. Die Beziehungsvariablen nach Rogers wurden als wichtige Kernvariablen, unabhängig von verschiedenen Therapieschulen, empirisch bestätigt. Eine weitere Erkenntnis aus der Forschung ist, dass erhebliche Unterschiede in den Aussagen der Interaktionspersonen über die Qualität der Zusammenarbeit gemacht werden. Die Psychotherapieforschung befasst sich zudem seit langem mit der Frage, wie die Qualität der therapeutischen Beziehung mit dem therapeutischen Erfolg in Zusammenhang steht und wie die therapeutische Beziehung überhaupt empirisch erfasst werden kann. (Schäfter, 2010, S.42)

Die Ergebnisse wecken den Anschein, dass eine Beratung ohne Beziehung nicht hilfreich oder erfolgreich sein kann. Der nächste Abschnitt stellt Autorinnen und Autoren vor, die themenbedingt eine unterschiedliche Gewichtung der Bedeutung einer professionellen Beziehung vornehmen.

2.3 Beratung ohne Beziehung?

Fachkräfte werden gemäss Fuhr zu 'Beziehungsarbeitern', sobald sie sich mit Problemen der Lebenswelt der Klientel beschäftigen (Fuhr, 2003, S.41). Arnold teilt dieses Verständnis und erwähnt, dass nur die reine Weitergabe von Informationen (Sachhilfe) ohne Beziehung auskommt. Heiner (1998) vertritt dagegen, dass die Möglichkeit einer Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten auch ohne Beziehungsarbeit und Vertrauensverhältnis besteht. Vorbehalte, Angst oder Misstrauen führen zwar zu einer begrenzten Arbeitsbeziehung, die jedoch die Kooperation und Problembearbeitung nicht zwingend behindert. Der Problembearbeitungsprozess kann auch in Gang kommen, wenn Fachkräfte der Sozialen Arbeit punktuell mit ihrem Klientel gemeinsam handeln. (Arnold, 2009, S.32)

Die Beziehung hat also nicht in jedem Beratungskontext die gleiche Bedeutung. Je mehr sich die Beratung von reiner Informationsweitergabe hin zu beruflich oder persönlich bedeutsamen Themen bewegt, desto wichtiger wird die professionelle Beziehung. (Fuhr, 2003, S.41)

2.4 Die Gestaltung der Beratungsbeziehung

Nach der Auseinandersetzung mit der Bedeutung der Beratungsbeziehung stellt sich die Frage nach der konkreten Gestaltung. Welche Komponenten beeinflussen die professionelle Beziehungsgestaltung?

Eine zwischenmenschliche Beziehung entwickelt sich im Rahmen eines Prozesses und benötigt eine Vielzahl von Interaktionen, bevor sie tragfähig wird. Die erste Kontaktaufnahme zwischen Fachkraft und Klientin, Klient ist in der Regel eine Begegnung zwischen Fremden. Die Beziehung ist immer in institutionelle Bedingungen eingebunden, welche die Struktur des Zusammentreffens bezüglich Freiwilligkeit, Ort, Häufigkeit der Treffen, Dauer der Kontakte und die Zeitspanne der Zusammenarbeit bestimmen. Der weitere Beratungs- und Beziehungsprozess wird durch die fachlichen und sozialen Kompetenzen der Sozialarbeiterin, des Sozialarbeiters wie auch von den Voraussetzungen der Klientin, des Klienten mitbestimmt. Der Interaktionsprozess wird zudem immer durch situative Befindlichkeiten der Beteiligten geprägt. Entscheidend ist auch, ob und wie eigene Gedanken und eigenes Empfinden in Worte gefasst werden können. Auch das Einüben eines kritischen Blickes auf die eigene Person ist eine Bedingung für eine konstruktive Entwicklung einer Hilfebeziehung.

Zentral ist, dass die Beziehungsgestaltung von der Kooperationswilligkeit- und fähigkeit der Klientin, des Klienten abhängt und in hohem Masse die Qualität der Leistung mitbestimmt. (Schäfter, 2010, S.44-45)

Thiersch betont weitere zentrale Aspekte, die seiner Meinung nach in der Gestaltung einer Beratungsbeziehung zu berücksichtigen sind. Für die Verhandlung braucht es Wissen und Phantasie, um in den Problemen der Klientinnen und Klienten neue Arrangements zu sehen und realisierbar zu machen. Es muss den Beraterinnen und Berater gelingen, sich auf die Realität und die Eigensinnigkeit der Klientel einzulassen. Was trivial klingt, ist gemäss Thiersch in der Praxis oft problematisch. Fachkräfte können beispielsweise gefangen sein in ihren eigenen Wahrnehmungsmustern, Vorurteilen und weltanschaulich und gesellschaftlich geprägten Lebensvorstellungen und -muster. (Thiersch, 2004, S.121)

Mahoney (1991) weist wie Thiersch darauf hin, dass sich die Beratung an der Einzigartigkeit des Individuums orientieren muss und das Recht und die Verantwortlichkeit des Einzelnen anerkennt, die eigene Wahl treffen zu können, wo dies menschenmöglich ist (Sanders, 2004, S.794-795).

Weiter betont Thiersch, dass Kommunikation in einer Beratungsbeziehung auch benutzt werden kann, um Handlungen und Entscheidungen zu vermeiden. Sprache kann dazu dienen, sich zu verstecken, zu maskieren und auszuweichen. Daher ist es wichtig, dass die Beratungsbeziehung immer auch Konfrontation, Provokation und Kampf sein kann. (Thiersch, 2004, S.121-122)

Carkhuff (1969) hebt wie Thiersch hervor, dass eine gelungene Beratungsbeziehung konfrontative Elemente integrieren muss. Konfrontation getragen durch Empathie, Akzeptanz, Unmittelbarkeit und Konkretheit in der Beziehung, erlaubt die Spiegelung von Einstellungen und

Handlungen, von Wunsch und Wirklichkeit und von Selbst- und Fremdbild. (Sanders, 2004, S.792-793)

2.5 Zusammenfassende Erkenntnisse

Eine professionelle, gelingende Beziehung wird in der Literatur als Voraussetzung der Hilfe in der Sozialen Arbeit und somit auch in der Beratung beschrieben. Über sie und in ihr werden Inhalte der Sozialen Arbeit gestaltet, vermittelt und umgesetzt.

Je nach Thema in der Beratung wird die Bedeutung der Beziehung unterschiedlich gewichtet. Handelt es sich um reine Sachhilfe, ist eine tragfähige Beziehung gemäss Arnold und Heiner nicht Voraussetzung des Gelingens. Stimmer widerspricht dieser Ansicht und unterstreicht, dass der 'Beziehungsaspekt' auch dann entscheidend ist, wenn es um die Vermittlung von Sacharbeit geht. Der Grund hierfür ist, dass die Inhalte vom Gegenüber je nach Beziehungsqualität unterschiedlich aufgefasst werden.

Fuhr, Gelso und Carter definieren das Arbeitsbündnis als wichtigen Ausgangspunkt einer Beratungsbeziehung. Gemeinsam deuten sie darauf hin, dass ein Arbeitsbündnis je nach theoretischer Ausrichtung unterschiedlich gestaltet wird. Fuhr betont die Klärung der Rollen und Erwartungen, während Gelso und Carter den Schwerpunkt zusätzlich auf die Sichtweise und Bewertung der Klientinnen und Klienten bezüglich des erarbeiteten Arbeitsbündnisses rücken. Für eine erfolgsversprechende Zusammenarbeit ist eine positive Bewertung aus ihrer Perspektive am wichtigsten. Es wird zudem betont, dass die Beziehungsgestaltung von der Kooperationswilligkeit- und fähigkeit der Klientin, des Klienten abhängt und in hohem Masse die Qualität der Leistung bestimmt.

Die Tatsache, dass jede Beratungsbeziehung Zeit benötigt und erst im Verlauf eines Prozesses entsteht, weist auf eine grosse Herausforderung in der Sozialen Arbeit hin. Häufig muss bereits bei den ersten Zusammentreffen schnell (z.B. auch gegen den Willen der Klientel) gehandelt werden. Schäfter sieht darin Erklärungen, für ein mögliches Scheitern im Aufbau von Beziehungen in der Sozialen Arbeit. (Schäfter, 2010, S.46)

Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit ist jedoch noch von weiteren Herausforderungen charakterisiert. Eine Auseinandersetzung mit diesen Besonderheiten im nächsten Kapitel trägt meiner Ansicht nach wesentlich dazu bei, ein umfassenderes Verständnis über die professionelle Beziehung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes zu gewinnen.

3 Besonderheiten der Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit

Die Beziehung zwischen einer Fachkraft der Sozialen Arbeit und ihrer Klientin, ihrem Klienten kann meiner Ansicht nach nicht als isoliertes Phänomen betrachtet werden. In diesem Kapitel werden aus diesem Grund einige Charakteristiken der Beratungsbeziehung im Rahmen struktureller Gegebenheiten in der Sozialen Arbeit dargestellt. Ein Anspruch auf Vollständigkeit kann in diesem Kapitel aufgrund der Pluralität und Heterogenität der Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit nicht erhoben werden. Der Schwerpunkt wird auf wesentliche Merkmale der Beratungsbeziehung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe gelegt. Ich befasse mich mit der gesellschaftlichen und institutionellen Anbindung von Fachkräften der Sozialen Arbeit, mit der Bedeutung und Herstellung von Freiwilligkeit, mit der Rollenverteilung zwischen Fachkraft und Klientin, Klient, mit der funktionalen Asymmetrie und Machtverhältnissen sowie mit der Balance zwischen Nähe und Distanz. Im letzten Abschnitt widme ich mich einigen Akzeptanzprinzipien und gehe der Frage nach, wie Vertrauen in der Interaktion aufgebaut werden kann und wie sich Vertrauen in Verhaltensweisen zeigt.

3.1 Gesellschaftliche und institutionelle Anbindung

Nach Arnold ist professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit auf der personalen, institutionellen und gesellschaftlich-politischen Ebene angesiedelt. Soziale Arbeit bewegt sich im Spannungsfeld zwischen Individuum und Gesellschaft. Die Makrostrukturen haben einen grossen Einfluss auf die Mikrostrukturen und auf das Binnenverhältnis. Das Binnenverhältnis ist die professionelle Beziehung, in der sich die Soziale Arbeit abspielt.

Die Soziale Arbeit ist ein Produkt gesellschaftlicher Entwicklung, Teil des gesellschaftlichen Systems und zugleich vertreten Sozialarbeitende immer auch ihre arbeitgebende Institution. Sie werden von Klientinnen und Klienten immer als Person und Repräsentant dieser Institution wahrgenommen. Strukturelle Einflüsse auf die professionelle Beziehung sind entscheidend für die gesamte Arbeit. Sie können sich direkt auf die Einstellung zur Fachkraft oder zur Institution auswirken. Ein Erstkontakt kann beispielsweise bereits von vertrauensbildenden Prozessen geprägt sein, die eine Klientin, ein Klient durch die Struktur und Organisation der Institution erlebt hat. Gerade bei erzwungenen Kontakten kann sich ausdrücklich zeigen, dass ein sozialarbeiterisches Angebot nicht angenommen wird, weil der dahinter stehenden Institution kein Vertrauen entgegengebracht wird.

Die Verknüpfung Sozialer Arbeit mit institutionellem Bezug kann eine Vielzahl von vertrauenshemmenden bis hin zu misstrauensauslösenden Momenten aufweisen, beispielsweise auch das schriftliche Festhalten von Informationen der Klientin, des Klienten oder die

Kontaktaufnahme zu Dritten. Die Vermutung liegt nahe, dass diese Momente problematisch auf die professionelle Beziehung wirken können. Eine Beziehungsherstellung und -gestaltung unter Berücksichtigung der beschriebenen Aspekte wird als Voraussetzung Sozialer Arbeit und als Kernaufgabe der Fachkräfte beschrieben. (Arnold, 2009, S.99-108)

3.2 Bedeutung und Herstellung von Freiwilligkeit

In diesem Kapitel wird der Frage nachgegangen, welche Auswirkungen die Freiwilligkeit auf die Beratungs- und Beziehungsqualität hat und wie Fachkräfte in der Praxis Freiwilligkeit herstellen können.

Die unterschiedlichen Zugangsformen und Ausgangssituationen von Klientinnen und Klienten haben Konsequenzen für die Qualität der Beziehung. Es ist entscheidend, ob der Zugang behördlich verordnet, von der Sozialen Arbeit angeboten oder selbstinitiiert aufgesucht worden ist. Der Grad der Freiwilligkeit der Inanspruchnahme eines Angebotes durch Klientinnen und Klienten spielt eine zentrale Rolle. (Arnold, 2009, S.108-109) Kähler ist überzeugt, dass die Inanspruchnahme von Angeboten der Sozialen Arbeit nahezu nie vollständig freiwillig erfolgt. Mit Ergebnissen einer empirischen Untersuchung zeigt er, dass über alle untersuchten Arbeitsfelder nur bei einem Drittel die Kontaktaufnahme selbstinitiiert erfolgt. Der Anteil an fremdinitiierten Kontaktaufnahmen in der Sozialen Arbeit überwiegt also deutlich. (Kähler, 2005, S.14)

In der Literatur wird häufig von einem 'freiwilligen Zwang' gesprochen. Auch wenn Klientinnen und Klienten vermeintlich freiwillig eine Beratung aufsuchen, steht oft ein Druck oder Zwang hinter dieser Entscheidung. (Schäfter, 2010, S.59)

Die Kooperation der Klientin, des Klienten ist Voraussetzung für jede beratende Hilfe. Da die Freiwilligkeit im Kontext eines Sozialdienstes nicht vorausgesetzt werden kann, muss sie im Beratungsprozess hergestellt werden. Die Fachkraft der Sozialen Arbeit hat die Aufgabe, die Motivation der Menschen zu fördern und mindestens in einigen Bereichen Freiwilligkeit zu erzielen. (Schäfter, 2010, S.60)

Müller stellt einen Ansatz zur Herstellung von Freiwilligkeit vor und beschreibt drei Arten von Interventionen: Eingriff, Angebot und gemeinsames Handeln. Ein Eingriff ist mit der Ausübung von Macht verbunden und widerspricht der Freiwilligkeit. Bei Angeboten hingegen wird auf Machtausübung verzichtet. Die Adressatinnen und Adressaten können entscheiden, ob sie ein Angebot annehmen oder ablehnen. Ein Machtverzicht, kann auch eine 'informierte Zustimmung' der Klientinnen und Klienten als Voraussetzung einer Intervention sein. Dies beinhaltet auch das Recht, Angebote ablehnen zu können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen. Gemeinsames Handeln ist eine Intervention, die aus Eingriffen wie auch aus Angeboten hervorgehen kann. Gemeinsam mit Angebot verweist es auf die Freiwilligkeit und gemeinsam mit Eingriff hat es, dass es unmittelbar und nicht nur indirekt wirksam wird. Eingriffe und Angebote haben das Ziel, in gemeinsames Handeln zu münden. (Müller, 2008, S.140-142)

Auch Thiersch erläutert die Herstellung von Freiwilligkeit. Gemäss Thiersch wird die Hilfe realisiert im Medium des Gesprächs und im Medium der Freiwilligkeit. Er betont den Respekt vor dem Eigenwillen des Anderen. Im Medium des offenen Angebotes soll es deshalb zur gemeinsamen Verhandlung von Schwierigkeiten sowie weiterführenden Optionen kommen. Um die Freiwilligkeit herzustellen, braucht es die Einsicht und Einwilligung in die Notwendigkeit, sich auf Hilfe einzulassen. Thiersch unterstreicht, dass dieses Ziel in der Beratung nicht verschleiert werden darf. Soziale Arbeit muss seiner Meinung nach in diesem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle und dem Respekt vor den daraus resultierenden Problemen für die Ratsuchenden transparent agieren. (Thiersch, 2004, S.116-121)

Kähler teilt dieses Verständnis von Thiersch und ergänzt, dass eine der wichtigsten Grundvoraussetzungen für das Arbeiten in Zwangskontexten darin besteht, Transparenz und eine genaue Rollenklärung herzustellen. Die umfassenden Aufträge (Hilfe, Kontrolle und Schutz) sollen der Klientel frühzeitig und gleichgewichtig erläutert werden. Je klarer das doppelte (oder mehrfache) Mandat verstanden und angenommen wird, desto eher gelingt es der Fachkraft, der Klientel gegenüber eine klare Position zu vertreten. Von Beginn der Zusammenarbeit an müssen die Vielzahl von Wirkkräften, von denen Klientinnen und Klienten unterschiedlich geprägt sind, erforscht werden, um auf dieser Grundlage die gemeinsame Arbeit zu gestalten. (Kähler, 2005, S.87-94)

Die Förderung der Bereitschaft der Klientel, sich auf die Hilfe einzulassen, wird gemäss Schäfer als wichtige sozialarbeiterische Kompetenz beschrieben. Es muss jedoch beachtet werden, dass in der Praxis Grenzen gesetzt sind und eine sozialarbeiterische Aufgabe auch darin bestehen kann, Verweigerung und Widerstand von Seiten der Klientel in einzelnen Phasen oder Bereichen der Zusammenarbeit auszuhalten und zu akzeptieren. (Schäfer, 2010, S.61)

3.3 Die Rollenverteilung in der Beratungsbeziehung

Rollen haben eine soziale Orientierungsfunktion, weil sie Interaktionsmuster strukturieren und das Verhalten von Menschen vorhersagbar machen. Eine Rolle ist immer mit bestimmten Rollenerwartungen besetzt, die sich auf Eigenschaften einer Person und auf ihr Verhalten beziehen. In der Beratung ist die Rollenverteilung zwischen Fachkraft und Klientin, Klient strukturell festgelegt. Die Fachkraft erarbeitet ein Hilfsangebot, welches die Klientel auf der Basis ihrer Ausbildung, bestimmter Erfahrungen und eines gesellschaftlich legitimierten Auftrages unterstützt. Die Klientin, der Klient kommt mit seinen Handlungsstrategien an die Grenzen und sucht und erhält diesbezüglich Unterstützung. Diese komplementären Rollen manifestieren Differenzen betreffend des Fachwissens, der Sichtweisen auf den Gegenstand der Beratung, der Betroffenheit und somit auch der Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten.

Ein komplementärer Aspekt der Rolle von Fachkraft und Klientin, Klient kann mit dem doppelten Mandat beschrieben werden. In der Fachdiskussion wird oft über das zeitlos aktuelle Verhältnis von Hilfe und Kontrolle, das sogenannte 'doppelte Mandat' diskutiert. Es beschreibt die doppelte

Loyalität der Sozialarbeitenden, die einerseits dem Wohl der ratsuchenden Personen verpflichtet sind, andererseits dem der Gesellschaft und ihren Normen. (Galuske, 2007, S.48)

Nach Schäfter werden heute weniger die sich widersprechenden Rollen in der Person der Sozialarbeiterin, des Sozialarbeiters gesehen, sondern vielmehr das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, welches aus der Aufgabe der Fachkraft resultiert, zwischen Individuum und Gesellschaft zu vermitteln. Die Rolle der Fachkräfte ist bestimmt durch statusgebundene Einflussmöglichkeiten und Pflichten. Die Rolle der Klientinnen und Klienten dagegen ist kaum strukturell ausgeformt und die Gestaltung ist eine individuelle, persönliche Aufgabe.

Wie bereits angesprochen, gehört die Beratung zu jenen Humandienstleistungen, die als Ko-Produktion auf die engagierte Mitarbeit der Klientinnen und Klienten angewiesen ist. Die Beziehung ist geprägt von der Bereitschaft und Fähigkeit, sich auszudrücken, zu reflektieren und zu verstehen. In der Beratung der Sozialen Arbeit haben Klientinnen, Klienten und Fachkräfte in der Regel keine Wahl, mit wem sie zusammenarbeiten möchten. Durch die Beratungshaltung, die Gesprächsführung sowie durch erworbene Fach- und Sozialkompetenzen kann die Fachkraft eine Beziehung fördern, aber keine Qualität garantieren. Mit diesen Fähigkeiten und der Motivation der Klientin, des Klienten werden Grenzen eines Beratungserfolges deutlich. Die Rollen einer Beratungsbeziehung sind also komplementär und durch gegenseitige Abhängigkeit gekennzeichnet. (Schäfter, 2010, S.47-53)

3.4 Funktionale Asymmetrie und Machtverhältnisse

In diesem Kapitel werden Asymmetrien und Machtverhältnisse aufgezeigt und in einem zweiten Schritt diskutiert, wie diese in der Praxis aufgegriffen werden können.

Die Asymmetrie beinhaltet gemäss Schäfter verschiedene Aspekte: Einer davon ist, dass nur eine Person für ihre Leistung bezahlt wird. Auch die bereits angesprochene Überlegenheit der Fachkraft in Bezug auf grösseres Fachwissen, grössere Distanz zum Problem, weniger Betroffenheit und das grössere Repertoire an Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten stellen in der Beratungsbeziehung eine Asymmetrie dar. Ein weiterer Aspekt ist der Unterschied in der Angewiesenheit auf eine spezifische Beziehung. Sozialarbeitende sind Ansprechpersonen für zahlreiche Klientinnen und Klienten und es besteht für sie keine Abhängigkeit. Eine Klientin, ein Klient hingegen befindet sich in einer Notsituation und ist auf die Fachkraft angewiesen, die möglicherweise die einzige, regelmässige und verlässliche Ansprechperson ist.

Im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe ist die Asymmetrie auch darin begründet, dass die Fachkraft ein Kontroll-Mandat auf Kosten der Autonomie der Klientel hat. Der Begriff der 'funktionalen Asymmetrie' leitet sich aus den beschriebenen Aspekten ab. Die Grundstruktur der Beratungsbeziehung ist gekennzeichnet durch diese Unterschiede in Fachwissen, Problemsicht und Betroffenheit. Die Asymmetrie kann aber auch als notwendige Voraussetzung betrachtet werden, weil sie das Beraten überhaupt erst möglich macht.

Die beschriebenen Unterschiede weisen auf das Machtgefälle zwischen Fachkräften und Klientel hin. Durch institutionelle und professionelle Ressourcen haben Sozialarbeitende Machtbefugnisse, die sie einsetzen. Die Fachkraft der Sozialen Arbeit hat aus ethischer Sicht eine besondere Verantwortung zu tragen: „Sie selbst muss die Beziehung gestalten, Strukturen festlegen, Grenzen setzen und gleichzeitig die Hierarchie möglichst abschwächen und Macht und Verantwortung an die Klientel zurück geben.“ (zit. nach Schäfter, 2010, S.55)

Die Ungleichverteilung von Macht in der Beratung ist umstritten. Schwarzer/Posse (2004) widersprechen der Überlegenheit der Fachkraft. In Beratungssituationen sehen sie lediglich in Bezug auf das Wissen ein Ungleichgewicht. Mutzek (2004) versteht in seiner Darstellung der 'kooperativen Beratung' den Beratungsprozess als verstehende, kooperierende und symmetrische Interaktion. Er widerspricht sogar dem Ungleichgewicht an Kompetenzen und Wissen. Kipp (2006) wiederum ist der Ansicht, dass Sozialarbeitende Angst vor Zwang und Abhängigkeit in Beziehungen haben. In der Praxis sind dies jedoch unausweichliche Notwendigkeiten. Zwingen und Freiraum gewähren, versteht er als Rahmenbedingungen von Wachstums- und Lernprozessen. (Schäfter, 2010, S.54-57)

Heiner beschreibt die Ablehnung der eigenen Machtposition durch Fachkräfte als unprofessionell. Sie stuft jene Fachkräfte als professionell ein, die ihre eigene Machtposition erkennen und bejahen. Zusätzlich können sie diese offen legen und versuchen sie durch Aushandlungs- und Partizipationsprozesse zu relativieren. Heiner betont, dass die Rahmenbeziehung in der Sozialen Arbeit zwar asymmetrisch ist, aber in bestimmten Phasen oder Bereichen komplementär gestaltet werden muss. Die Rollen müssen sich ergänzen, wenn in der Zusammenarbeit ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll.

Die Fachkräfte müssen sich diesen prägenden Faktoren bewusst sein, um eine konstruktive Zusammenarbeit aufzubauen. Die überlegene Position verlangt verantwortungsvolles Handeln. Gegebenenfalls muss dieses Ungleichgewicht gegenüber der Klientin, dem Klienten transparent gemacht werden, um die Basis für eine vertrauensvolle Kooperation zu schaffen. Heiner betont, dass auf diese Weise die Asymmetrie zum Gegenstand von Reflexion werden kann und die Möglichkeit eröffnet wird, Teilbereiche der Beratungsbeziehung symmetrisch zu gestalten. (Heiner, 2007, S.466-467)

3.5 Die Balance zwischen Nähe und Distanz

In der Literatur wird das Begriffspaar Nähe und Distanz zur Beschreibung der Dynamik von Beziehungen verwendet. Gemäss Schäfter müssen sich Sozialarbeitende im professionellen Kontext von den Klientinnen und Klienten und den von ihnen geschilderten Schwierigkeiten berühren lassen, Anteil nehmen und sich gleichzeitig abgrenzen, um handlungsfähig zu bleiben. Der Begriff 'Distanz' bezeichnet die nötige Grenze zwischen Empathie und Identifikation. Die richtige Position zwischen Nähe und Distanz verlangt eine besondere Aufmerksamkeit und Sensibilität.

Eine emotionale Nähe ist Voraussetzung, stellt aber auch eine Gefahr dar. Die Fachkraft trägt für die Beziehung zur Klientin, zum Klienten die Verantwortung und muss die emotionale Nähe beachten und falls notwendig steuern. Die Klientin, der Klient erzählt von den Schwierigkeiten, öffnet sich und hofft auf Unterstützung. Das Bedürfnis nach Nähe entwickelt sich aus Gefühlen wie Hoffnungslosigkeit, Angst oder Scham. Wie im Kapitel 2.1.2 bereits angesprochen, sind Biografien der Klientinnen und Klienten häufig von Beziehungsabbrüchen und Enttäuschungen geprägt, so dass die wertschätzende, akzeptierende Beratungshaltung einer Sozialarbeiterin, eines Sozialarbeiters als besonders kostbar erlebt werden kann. Auch das entlastende, unterstützende Handeln der Fachkraft schafft Nähe. Zusätzlich muss beachtet werden, dass die Fachkraft der Klientin, dem Klienten nicht nur in ihrer Berufsrolle begegnet, sondern auch als Mensch. Dadurch wird sie manchen Menschen mehr oder weniger Sympathie entgegen bringen, wodurch die Nähe in der Beratung mitbeeinflusst wird. (Schäfter, 2010, S.61-62)

Heiner stellte fest, dass es bezüglich emotionaler Distanz Unterschiede zwischen Berufsanfängerinnen und -anfängern und erfahrenen Fachkräften gibt. Berufsanfängerinnen und -anfänger tendieren eher zu Überengagement, während erfahrene Fachkräfte sich eher zurück nehmen. Eine mögliche Erklärung sieht sie darin, dass eine langjährige Tätigkeit lernen kann, dass Misserfolge zum Alltag gehören und durch hohen Einsatz nicht verhindert werden können. Auch im Wissen darüber, dass das Engagement der Klientin, des Klienten entscheidend für den Erfolg oder Misserfolg ist. (Heiner, 2007, S.471)

Das Bedürfnis nach Distanz kann nach Schäfter aber auch dann entstehen, wenn die Aufmerksamkeit und Wertschätzung der Fachkraft als Freundschaftsangebot missverstanden wird. In einer Beratungsbeziehung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe entsteht in einer Beziehung immer auch Distanz, wenn die Fachkraft Regeln und Auflagen festlegt und die Einhaltung kontrollieren muss.

Dittmer (2006) befragte Klientinnen und Klienten und stellte fest, dass sie sich auch um Distanz und Abgrenzung in der Beratung bemühen, indem sie beispielsweise bestimmte Themen oder die zeitliche Dauer der Beratung begrenzt halten. Ein solches Bedürfnis nach emotionaler Abgrenzung muss von der Beraterin, dem Berater respektiert werden. Aufgaben- und personenbezogene Beziehungsangebote müssen deutlich voneinander getrennt werden. Im gesamten Beratungsprozess muss immer wieder gefragt werden, in welchem Interesse Nähe und Distanz stehen. Diese Balance wird in der Sozialen Arbeit als besonders herausfordernd erlebt. Wie viel Nähe, Sympathie oder Engagement für die Gestaltung der Beratungsbeziehung nötig ist, kann nicht normativ festgelegt werden. Vielmehr muss eine Balance von der Fachkraft individuell und situativ flexibel hergestellt werden. (Schäfter, 2010, S.62-63)

Der Ausgleich zwischen Nähe und Distanz in Beratungsbeziehungen kann gemäss Schäfter durch eine Sensibilisierung gegenüber Übertragungs- und Gegenübertragungsprozessen erreicht werden. Wie im Kapitel 2.1.3 bereits kurz erwähnt, sind solche Vorgänge menschliche Phänomene, die sich in jeder Beziehung- oft unbemerkt und unreflektiert entwickeln und die

Wahrnehmung, die emotionale Einstellung und das Verhalten eindrücklich beeinflussen. Übertragungen und Projektionen entwickeln sich, wenn das Erleben und die Deutung von aktuellen Beziehungserfahrungen von Erfahrungen der Vergangenheit unbewusst beeinflusst werden. Unverarbeitete Konflikte, unerfüllte Wünsche oder auch Ängste können in der Gegenwart wirken und haben zur Folge, dass eine aktuelle Beziehung nach alten Mustern erlebt wird. Es ist also immer eine dritte Person aus der Vergangenheit beteiligt. Unbewusst werden deren Persönlichkeitseigenschaften in die aktuelle Interaktionsperson projiziert. Die 'Idealisierung' wird als besonderes Übertragungsphänomen in Beratungsbeziehungen beschrieben. Die Klientin, der Klient sieht die Fachkraft hier als eine gute Mutter, einen Vater oder eine andere Autoritätsperson. Die Gegenübertragung der Fachkraft zeigt sich darin, dass sie eine emotional nahe Beziehung eingeht und sich von ihren Gefühlen berühren aber nicht mitreißen lässt (angemessene Distanz). Auf welche Weise die Klientin, der Klient die Gefühle der Fachkraft beeinflusst (Resonanz), ist ein Erkenntnisinstrument für die Fachkraft aber auch eine methodische Hilfe, wenn sie diese Gefühle mit den Klientinnen und Klienten, die sich dieser möglicherweise gar nicht bewusst sind, thematisieren kann.

Im Kontext einer asymmetrischen Beziehung hat die Übertragung eine besondere Bedeutung, weil die Struktur der Beziehung Übertragungen nicht nur von Seiten der Klientel verstärkt entstehen lässt. Eine wichtige Aufgabe der Fachkraft besteht deshalb darin, diese zu erkennen und reflektiert in der Beratung zu bearbeiten. Das Wissen und die Bewusstheit über solche Mechanismen der Übertragung sind wichtig, um die Beziehung realistisch einschätzen, regulieren und gestalten zu können. (Schäfter, 2010, S.63-64)

3.6 Akzeptanz und Vertrauen

Im Kapitel 3.1 wurde bereits auf vertrauens- und misstrauensauslösende gesellschaftliche oder institutionelle Strukturen der Sozialen Arbeit hingewiesen. In diesem Abschnitt möchte ich der Frage nachgehen, welche Bedeutung dem Vertrauen in der Beratungsbeziehung zugeschrieben wird, wie Vertrauen aufgebaut werden kann und wie sich Vertrauen im Verhalten zeigt.

3.6.1 Bedeutung von Vertrauen und Prinzipien der Akzeptanz

Unter dem Begriff 'Akzeptanz' beschreibt Lüssi in seiner Sozialarbeitstheorie das Vertrauen als spezifisches Phänomen einer menschlichen Beziehung. Die Tätigkeit einer Sozialarbeiterin, eines Sozialarbeiters basiert weitgehend auf Vertrauen und die Fachkraft ist in hohem Masse vertrauens- und akzeptanzbedürftig. Lüssi betont diesbezüglich zwei Aspekte: Zum einen das Vertrauen in die Persönlichkeit der Fachkraft, vor allem in ihrem aufrichtigen Willen zu helfen und zweitens, das Zutrauen und den Glauben an ihre Kompetenz zur Problemlösung. Beide sogenannte 'Akzeptanz-Momente' sind notwendig: Hat eine Klientin, ein Klient zwar eine positive,

persönliche Einstellung zur Fachkraft, hält diese aber nicht für kompetent das Problem zu lösen und zu verstehen, ist Akzeptanz so wenig gegeben wie im umgekehrten Falle.

Fachkräfte müssen der Akzeptanz während des ganzen Hilfsprozesses Beachtung schenken. Besonders im Anfangsstadium der sozialen Problemlösung ist das Herstellen von Vertrauen die vorrangigste und wichtigste Absicht. Ein optimales Problemverständnis gelingt nur, wenn einer Fachkraft vertraut wird. Es gibt jedoch Situationen, die notfallmässiges Hilfehandeln erforderlich machen und das Aufbauen von Akzeptanz dadurch erschweren können.

Lüssi erarbeitete akzeptanzfördernde, methodische Prinzipien. Folgende vier Prinzipien werden für die professionelle Beziehung als besonders wichtig erachtet: das Prinzip der Problemannahme, das Erklärungsprinzip, das Anpassungsprinzip und das Kompetenzprinzip.

Mit dem Prinzip der *Problemannahme* weist Lüssi darauf hin, dass die problemdefinitorischen Vorstellungen und Vorschläge der Klientinnen und Klienten ohne Bewertung der Fachkraft aufgenommen werden müssen, um als Ausgangspunkt der Zusammenarbeit dienen zu können. Das *Erklärungsprinzip* verweist auf das Bedürfnis und Recht der Klientinnen und Klienten, dass sie das sozialarbeiterische Vorgehen durch Erläuterungen der Fachkraft verstehen und nachvollziehen können. Dieses Prinzip hängt eng mit dem *Anpassungsprinzip* zusammen. Hier weist Lüssi beispielsweise auf die Sprachanpassung, bis hin zur akzeptanzfördernden Gestaltung der Räumlichkeiten einer Institution hin. Von der Fachkraft ist eine hohe Sprachflexibilität gefordert, weil der verbale Austausch das Zentrum der sozialarbeiterischen Interaktion ist.

Unter dem *Kompetenzprinzip* versteht Lüssi, dass der Klientel und Dritten die professionelle Kompetenz gezeigt werden muss. Darunter definiert er die Fähigkeit, soziale Probleme zu verstehen und (im Rahmen des faktisch möglichen) zu lösen. Er ist der Ansicht, dass eine Fachkraft bezüglich Problemlösung die fachliche Autorität deutlich machen muss und die entsprechende Handlungsverantwortung übernimmt.

Lüssi kritisiert, dass in der Sozialen Arbeit häufig die Meinung vertreten wird, dass das Schaffen von Vertrauen genüge, um eine positive, menschliche Beziehung aufzubauen. Klientinnen und Klienten brauchen nicht einfach einen 'guten Menschen', sondern 'einen kompetenten Problemlöser'. Sie erwarten in erster Linie Hilfe in einer schwierigen, notvollen Lebenssituation und hoffen, dass sie auf eine fachlich tüchtige Person treffen, die wirklich Unterstützung bieten kann. (Lüssi, 2008, S.346-378)

3.6.2 Wie wird Vertrauen ausgelöst?

Petermann (1996) befasste sich mit der Frage, wie Vertrauen ausgelöst werden kann und entwickelte dazu ein Phasenmodell. Folgende Aufgaben stellen sich einer Person, die Vertrauen bei ihrem Gegenüber auslösen möchte:

1. *Das Herstellen einer verständnisvollen Kommunikation*

Eine verständnisvolle Kommunikation zeichnet sich durch uneingeschränktes Zuhören, Aufrechterhalten des Blickkontaktes, intensive Zuwendung, sensibles Registrieren von nonverbalen und verbalen Hinweisen und Rückmeldungen dazu aus. Das Einfühlungsvermögen wird als zentrale Variable zur Vertrauensherstellung betrachtet. Im Widerspruch einer solchen Kommunikation stehen hohe Selbstbezogenheit oder Konkurrenzverhalten.

2. *Der Abbau von bedrohlichen Handlungen*

Ein Abbau von bedrohlichen Handlungen ist nötig, weil auch nicht vorhandene Bedrohungen als bedrohlich erlebt werden können. Der Vertrauensaufbau setzt Sicherheit voraus. Gerade für Menschen, die sich unterlegen fühlen, können einige Verhaltenssignale bedrohlich wirken. Solche Signale und das Verhalten müssen eingeordnet werden können. Eindeutiges, durchschaubares und berechenbares Verhalten gibt Sicherheit. Rückmeldungen spielen auch hier eine wichtige Rolle. Sie erfüllen eine Orientierungsfunktion.

3. *Der gezielte Einsatz von vertrauensauslösenden Handlungen*

Indem Aufgaben und Kompetenzen der Klientin, dem Klienten übertragen werden, stärkt sich das Selbstvertrauen. Die Variable des Selbstvertrauens ist ausschlaggebend für die Entstehung von Vertrauen. Die Aufgaben sollten nicht zu einfach aber auch nicht unlösbar sein. Durch deren Bewältigung kann die Person Selbstwirksamkeit und erhöhte Verhaltenssicherheit aufbauen. Vertrauensunterstützend ist beispielsweise auch, auf eine Frage die richtige Information zu erhalten (fachliche Kompetenz) oder das Erleben eines strukturierten, kontinuierlichen Gespräches.

(Arnold, 2009, S.87-88)

Die Phasen laufen aufeinanderfolgend ab und erst in der dritten Phase baut sich Vertrauen auf. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Einfühlungsvermögen, Vorhersagbarkeit und Berechenbarkeit des Verhaltens, den Vertrauensaufbau begünstigt. Durch Kompetenzübertragung kann das Erleben von Selbstwirksamkeit unterstützt werden, was sich wiederum positiv auf den Vertrauensaufbau auswirkt. (Arnold, 2009, S.89)

3.6.3 Wie kann Vertrauen in einer professionellen Beziehung entstehen?

Gemäss Arnold sind professionelle Beziehungen neben den bereits beschriebenen Besonderheiten häufig auch durch eingeschränkte Wahlmöglichkeiten der Beteiligten gekennzeichnet. Während man sich aus Alltagsbeziehungen entziehen kann, ist dies bei der professionellen Beziehung nicht möglich. Neben sozialen Unsicherheiten erleben Klientinnen und Klienten auch ein Risiko bei der Initiierung vertrauensfördernden Verhalten, weil dieses missverstanden werden könnte oder aufgrund der Asymmetrie der Machtressourcen fatale

Folgen haben kann. Gerade im Kontext eines Sozialdienstes ist eine starke Ausprägung von Machtressourcen und den damit verbundenen Spielräume und Sanktionsmöglichkeiten vorhanden. Generell wird darauf hingewiesen, dass in professionellen Beziehungen der Ranghöhere einseitige, vertrauensfördernde Vorleistungen erbringen muss, um eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung aufzubauen.

Wie Lüssi ist auch Arnold davon überzeugt, dass die Einschätzung der Fachkompetenz ihrer Fachkraft aus Sicht der Klientinnen und Klienten ausschlaggebend für die Entstehung von Vertrauen ist. (Arnold, 2009, S.90-92)

3.6.4 Wie zeigt sich Vertrauen im Verhalten?

Für die empirische Erfassung ist der Blick auf das Vertrauen als beobachtbares Verhalten besonders günstig. Generell geht man davon aus, dass vertrauensvolle Handlungen daran erkennbar sind, dass sie ein potentielles Risiko für die Vertrauenden in sich bergen und ihre Verwundbarkeit erhöhen. Folgende Verhaltenskategorien und sie qualifizierende Kriterien werden von Petermann, Schweer und Thies (1996) benannt. Es handelt sich um verbale Signale, die in einer Interaktion auf Vertrauen hinweisen:

- *Selbstöffnung und selbstexplorative Äusserungen*

Im Interaktionsprozess werden sehr persönliche Informationen über die eigene Person offen gelegt. Es können auch Informationen über Schwächen sein, die missbraucht oder an andere weitergetragen werden könnten. Selbstexplorative Äusserungen bergen Ungewissheit und ein Risiko in sich, weil deren Inhalt vom Gegenüber missbraucht werden kann.

- *Bitte um Hilfe*

Ziel dieses Verhaltens ist das Wohlwollen. Die vertrauende Person zeigt eine Schwäche oder ihre Abhängigkeit von der anderen Person. Es äussert sich meistens in Form von direkten Fragen oder Aufforderungen.

- *Bitte um Rückmeldung über die eigene Person*

Inhaltlich ist die Bitte um Feedback eine explizite Aufforderung an das Gegenüber, dass es Stellung zu Einstellungen, Meinungen, Handlungsabsichten oder bereits erfolgten Verhaltensweisen bezieht.

- *Beziehungsorientierte Äusserungen*

Hierbei geht es um Äusserungen über die Interaktionsbeziehung. Diese beziehen sich sowohl auf die Gegenwart als auch auf die gemeinsame Vergangenheit. Wie in allen vorangehenden Kategorien besteht auch hier ein Risiko und Ungewissheit bezüglich der Reaktion der Interaktionspartnerin, des Interaktionspartners.

- *Kommunikation über die Interaktionsbeziehung*

Solche Äusserungen zielen im Sinne einer Metakommunikation auf die Interaktionsbeziehung. Das Gesprächsthema ist die Beziehung selbst. Es geht um Bewertungen und Interpretationen über den anderen und Stellungnahmen zur Beziehung.

- *Hier- und Jetzt- Äusserungen*

Diese Äusserungen haben einen aktuellen Bezug. Es wird über gegenwärtige Zustände, über Wahrnehmungen der eigenen Situation, der Beziehung und der Interaktionspartnerin, des Interaktionspartners gesprochen.

(Arnold, 2009, S.93-95)

Diese Kategorien bieten eine Orientierungshilfe, wie Vertrauen in einer Interaktion sprachlich zum Ausdruck kommen kann. Auch nonverbale Verhaltensweisen werden erwähnt, beispielsweise 'dem anderen einen Gegenstand überlassen'. Verbale Äusserungen werden als Anzeichen für Vertrauen jedoch besonders betont.

Das sichtbare Auftreten von Vertrauenshandlungen wird als das Resultat einer individuellen Entscheidung der vertrauenden Person betrachtet. Alle Kategorien weisen darauf hin, dass sie im Gespräch ein Risiko oder eine Ungewissheit bezüglich der Reaktionen eingeht. Insgesamt ist zudem festzustellen, dass das Zeigen von Vertrauenshandlungen nur realisiert wird, wenn ein entsprechender Anlass vorhanden ist. (Arnold, 2009, S.95-97)

3.7 Zusammenfassende Erkenntnisse

Fachkräfte der Sozialen Arbeit müssen sich bewusst sein, dass verschiedene Aspekte, wie beispielsweise ihre institutionelle Anbindung und Asymmetrien von Machtressourcen besonders herausfordernd für den Beziehungsaufbau sein können. Viele Klientinnen und Klienten stehen unter Druck oder Zwang und die Kontaktaufnahme mit sozialen Dienstleistungen erfolgt in den meisten Fällen nicht freiwillig. Umso wichtiger ist es, dass die Freiwilligkeit in der Beratung hergestellt wird. In diesem Kontext wird mehrmals auf ein Arbeitsbündnis, auf eine genaue Rollenklärung und auf die Transparenz hingedeutet. Die Rollen zwischen Fachkraft und Klientin, Klient sind komplementär und von gegenseitiger Abhängigkeit gekennzeichnet. Die Ko-Produktion ist eine Besonderheit von humanen Dienstleistungen und weist darauf hin, dass alle Beteiligten die Qualität einer Arbeit mitbestimmen.

Die Sensibilisierung bezüglich des Spannungsverhältnisses Nähe und Distanz ist zentral für die Gestaltung einer professionellen Beziehung. Hierfür können Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse hilfreich sein, um die Nähe und Distanz in der Beziehung zu reflektieren und zu regulieren.

Etliche Autorinnen und Autoren weisen darauf hin, dass die Einschätzung der Klientinnen und Klienten über die fachliche Kompetenz ihrer Fachkraft äusserst wichtig ist für den Vertrauensaufbau. Vertrauen kann in einem Interaktionsprozess unterschiedlich sprachlich und nonverbal zum Ausdruck kommen und wird als wichtiger Bestandteil einer konstruktiven Beratungsbeziehung beschrieben.

Die Besonderheiten der Beratungsbeziehung weisen auf Einflüsse und Aspekte hin, die eine professionelle Beziehung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes kennzeichnen und machen verständlich, dass diese eine sorgfältige Berücksichtigung in der Praxis wie auch in der Forschung verlangen. Die Frage stellt sich nun, wie der Umgang mit diesen Besonderheiten und insgesamt die Qualität einer Beratungsbeziehung erfasst und gemessen werden kann. Das nächste Kapitel widmet sich unter anderem dieser zentralen Fragestellung.

4 Qualität und ihre Messbarkeit

Was wird unter Qualität verstanden? Wie kann man Qualität in der Sozialen Arbeit messen? Welche Evaluationsmöglichkeiten gibt es? Welche Kriterien müssen beachtet werden, wenn Dienstleistungen aus Sicht der Klientinnen und Klienten evaluiert werden?

Dieses Kapitel befasst sich unter anderem mit diesen Fragen und setzt sich aus drei Schwerpunkten zusammen. Zuerst wird auf das allgemeine Qualitätsverständnis in der Sozialen Arbeit eingegangen. Anschliessend folgt eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Evaluation in der Sozialen Arbeit. In einer weiteren Auseinandersetzung werden wichtige Hinweise für die Evaluation durch die Klientel und die Evaluation einer Beratungsbeziehung gegeben.

4.1 Das Qualitätsverständnis in der Sozialen Arbeit

Der deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit (DBSH) erarbeitete eine Qualitätsbeschreibung 'Sozialer Arbeit' und eine Grundlage, um professionelle Soziale Arbeit anhand von praxisrelevanten Kriterien und Indikatoren bewerten und verbessern zu können.

Der Begriff 'Qualität' enthält eine Wertung und wird häufig mit guter oder schlechter Qualität assoziiert. Bei der Qualitätssicherung geht es jedoch nicht um eine *objektiv* gute oder schlechte Qualität, sondern um das Einlösen eines vorab festgelegten Standards.

Durch die Einbindung der Sozialen Arbeit in Staat und Gesellschaft ist das Erbringen von Leistungen immer abhängig von externen Kräften und Faktoren. Qualität in der Sozialen Arbeit ist aus diesem Grund das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen der Profession Soziale Arbeit, den Kostenträgern und Nutzerinnen, Nutzern von Sozialer Arbeit, der Politik und der Gesellschaft. Die Festsetzung von Eigenschaften und Merkmalen einer Dienstleistung kann ausgehandelt aber auch vorausgesetzt werden (z.B. per Gesetz).

Der DBSH ordnet Qualitätsmerkmale Sozialer Arbeit den folgenden drei Handlungsebenen zu. (DBSH, o.J., S.1-6) Für die vorliegende Zielsetzung der Thesis ist die 'Klientenebene' besonders wichtig. Aus diesem Grund werden zwei herausgehobene Kriterien dieser Ebene ausführlicher beschrieben.

1. *Die Kontextebene: 'Ebene der institutions- und gesellschaftsbezogenen professionellen Sozialen Arbeit'*

Diese Ebene weist darauf hin, dass die Qualität Sozialer Arbeit von den strukturellen Rahmenbedingungen abhängig ist, die von den Trägern der Sozialen Arbeit und über die gesellschaftlichen Rahmensetzungen einzulösen sind. Einige Kriterien hierfür sind beispielsweise ein eigener Arbeitsplatz für störungsfreie und vertrauliche Gespräche mit der

Klientel, geeignete Arbeitsmittel oder der Zugang zu Fachliteratur, Supervision, Fachberatung und Fortbildung.

2. *Die Kompetenzebene: 'Ebene des Kompetenzerwerbs, der Kompetenzsicherung und der berufsethischen Selbstbindung'*

Diese Qualität muss von den Fachkräften der Sozialen Arbeit selbst erbracht werden. Die Qualität Sozialer Arbeit ist abhängig von den Kompetenzen, den Aktivitäten zur Kompetenzsicherung und der berufsethischen Selbstbindung. Kriterien diesbezüglich sind beispielsweise ein qualifizierter Abschluss oder die Evaluation der beruflichen Tätigkeit in Einbezug der Interessen und Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten.

3. *Klientenebene/Klientenbezug: 'Ebene der klientensystembezogenen beruflichen Sozialen Arbeit'*

Die Qualität Sozialer Arbeit ist abhängig von den Leistungen und der Art und Weise ihres Erbringens für die Klientel. In diesem Sinne sind neben der beruflichen Schweigepflicht oder der Nutzung von Kooperations- und Beteiligungsstrukturen insbesondere folgende Kriterien wichtig:

- *Das Kontrahieren der Leistungen zwischen Fachkraft und Klientin, Klient*

Dieses Qualitätskriterium betont, dass gemeinsam Kontrakte ausgehandelt und dokumentiert werden müssen. Diese beinhalten die konkreten Zielvereinbarungen, Prozessschritte sowie Verantwortlichkeiten und Aufgaben der Beteiligten. Es gibt Arbeitsfelder in der Sozialen Arbeit, in denen diese Aushandlung nicht möglich ist, dort müssen andere Formen der Absprache entwickelt werden. Wichtige Aspekte für eine partizipative und ergebnisorientierte Arbeit sind: die Einigkeit über die Ausgangslage, die Einigkeit über Ziele und Massnahmen und das gemeinsame Festlegen des Vorhabens.

- *Die Überprüfung der Qualität*

Dieser Qualitätsstandard betont die regelmässige Überprüfung der Qualität Sozialer Arbeit unter Einbezug der Klientinnen und Klienten. Gemäss dem DBSH sollen sie an der Auswertung einer Dienstleistung beteiligt sein und ihre Zufriedenheit mit der jeweiligen Leistung muss eine herausragende Bedeutung bekommen.

(DBSH, o.J., S.7-15)

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass anhand von Qualitätskriterien das berufliche Handeln in der Sozialen Arbeit gemessen und überprüft werden kann. Auf der beschriebenen Kompetenz- und Klientenebene wird der Evaluation eine grosse Bedeutung zugeschrieben. Der

nächste Abschnitt befasst sich mit unterschiedlichen Evaluationsmöglichkeiten und beschreibt deren Vor- und Nachteile.

4.1.1 Unterschiedliche Evaluationsmöglichkeiten in Institutionen

Gemäss Heiner ist die Evaluationsforschung ein Instrument zur Qualitätsentwicklung. Unter Evaluation wird generell das Auswerten und Bewerten eines Ist-Zustandes und zugleich das Empfehlen oder Beraten bei der Entscheidungsfindung zur Erreichung eines Soll-Zustandes verstanden. Dies geschieht auf der Grundlage von Informationen, die mit Methoden der empirischen Sozialforschung gesammelt und interpretiert werden. Die Evaluationsforschung ist eine anwendungsorientierte Forschung, die zuverlässige Daten liefern will, um eine Beurteilung vornehmen zu können. Wozu die Daten gesammelt werden, welche Methode ausgewählt wird, wer die Evaluation bestellt und bezahlt, wofür sie verwendet werden soll und wer an diesem Prozess beteiligt ist, sind Aspekte, die alle auf unterschiedliche Evaluationsansätze hinweisen. (Heiner, 1996, S.20-21)

Grundlegend ist die Unterscheidung von summativer und formativer Evaluation. Die *summative Evaluation* hält Endergebnisse fest, die mit den Zielen eines Programms abgeglichen werden. Sie hat das Ziel, die Wirkung zu erfassen und dient der Entscheidungsfindung, indem sie grösseren Trägereinrichtungen Informationen liefert. Häufig werden hierzu externe Fachleute beigezogen, um ein möglichst unbeeinflusstes Urteil von einer unabhängigen Instanz zu erhalten. Bei der *formativen Evaluation* wird ebenfalls eine Dienstleistung hinsichtlich ihres Erfolges untersucht, aber zusätzlich soll diese Evaluation dazu beitragen, dass sich eine Organisation oder ein Team mit Hilfe der Informationen und Rückmeldungen korrigieren oder das Angebot verbessern kann. Hier verbindet sich Forschung, Praxisberatung und Organisationsentwicklung. Eine weitere Unterscheidung von Evaluationstypen liegt in der Bestimmung, wer die Evaluation durchführt. Heiner unterscheidet zwischen Selbst- und Fremdevaluation und externer und interner Evaluation. Die Selbstevaluation bezieht sich auf das eigene berufliche Handeln und die Fremdevaluation erforscht das Handeln anderer Personen auf der gleichen oder einer anderen Hierarchieebene. (Heiner, 1996, S.33-34)

Bei der *externen Evaluation* untersuchen Fachleute die Arbeit, die nicht zur Organisation gehören. Besonders für legitimatorische Zwecke gegenüber der Fachumwelt oder zur Klärung umstrittener Zielsetzungen in einer Einrichtung, empfiehlt es sich, externe Fachleute beizuziehen, weil diese hinsichtlich einer Legitimationsfunktion als objektiver und glaubwürdiger gelten. Eine externe Evaluation kann zudem Unsicherheiten und blinde Flecken einer Organisation aufzeigen. Nachteile externer Evaluationen können sein, dass die Evaluatorin, der Evaluator das zu evaluierende Feld nur von aussen kennt. Heiner kritisiert, dass es oft unterlassen wird, sich durch Einbezug verschiedener Informationsquellen effizient in das Gebiet einzuarbeiten. Ein weiterer Nachteil ist auch, dass eine externe Evaluation als Störung oder Eingriff in das eigene berufliche

Feld registriert werden kann und die Akzeptanz nicht gegeben ist. Eine externe Evaluation kostet und es hängt auch davon ab, ob eine Institution diese Kosten tragen kann, bzw. will.

Eine *interne Evaluation* wird dagegen von Personen der beteiligten Organisation durchgeführt. Je nach Gegenstand und Zielsetzungen kann sie sehr unterschiedliche Formen annehmen. Heiner erwähnt den Vorteil, dass eine interne Evaluation langfristig die Autonomie einer Institution erhöhen kann, während eine externe Evaluation tendenziell abhängig macht von nur temporär verfügbarer Expertise. Die interne Evaluation erhält durch den engen Praxisbezug prospektiv mehr Gewicht und Kontinuität, was wesentlich ist für die Qualität einer Evaluation. Die Motivationslage und Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in grösserem Umfang in den Prozess einbezogen. Zudem liefert zwar jede Evaluation Informationen, die für die Qualitätsentwicklung und -sicherung genutzt werden kann, aber nicht jede Form der Evaluation trägt unmittelbar dazu bei. Heiner betont hiermit, dass eine Erarbeitung, Interpretation und Nutzung der Forschungsergebnisse, die in enger Kooperation mit der Praxis erfolgt, besonders wertvoll ist. Die evaluierende Person ist vor Ort und kann eine Institution bei der Umsetzung neuer Erkenntnisse begleiten. Ein grosser Vorteil ist, dass Qualifizierungs- und Innovationsprozesse direkt initiiert und unterstützt werden können. (Heiner, 1996, S.20-21)

Eine interne Fremdevaluation setzt jedoch eine gute Vertrauensbasis zwischen der evaluierenden internen Stelle und den evaluierenden Organisationen oder Abteilungen voraus. Bei einer internen Fremdevaluation durch verwaltungs- oder organisationsinterne Stellen muss ausserdem beachtet werden, dass Evaluatorinnen und Evaluatoren durch ihre Nähe zur vorgesetzten Stelle tendenziell eine Kontrolle ausübende Instanz verkörpern. Diese Rivalität zwischen praktischer Sozialarbeit, die mit den Problemen des Alltags kämpft und den Evaluatorinnen und Evaluatoren, die das Ganze eher aus Distanz beobachten, enthält Konfliktpotential. Es gilt zudem zu beachten, dass bei einer internen Evaluation die Institution im Umgang mit kritischen Ergebnissen 'Herrin der Lage' bleibt und nicht gezwungen ist, Veränderungsmassnahmen umzusetzen. (Heiner, 1996, S.69-79)

Bei internen Evaluationen sind folgende Dimensionen zu berücksichtigen:

- *Die Personenkonstellation*: Wie viele Personen aus welchen Hierarchien sind in welcher Rolle an der Evaluation beteiligt? Wie nahe stehen sie einander? Wer zählt bei negativen Ergebnissen zu den Betroffenen?
- *Die Reichweite der Evaluation*: Wird eine ganze Organisation oder nur ausgewählte Teams oder Organisationsmitglieder evaluiert? Werden dabei alle Leistungsbereiche oder nur Teilaspekte untersucht?
- *Die Regeln und Verfahren einer Evaluation*: Ist die Teilnahme freiwillig? Sind Ziele, Methoden und Verfahren vorgegeben? Wird die Evaluation einmalig oder regelmässig durchgeführt? Wer bestimmt den Verlauf?

(Heiner, 1996, S.35)

Zusammenfassend stellt Heiner fest, dass die Entscheidung für eine interne oder externe Evaluation besonders stark von der Zielsetzung der Untersuchung abhängen muss.

Sie weist auf die Schnittstellen von externer und interner Evaluation hin. So beschreibt Heiner, dass ein Design einer internen Fremdevaluation sehr ähnliche Konturen aufweisen kann wie das Design einer externen Evaluation, etwa, wenn eine neu eingestellte Fachkraft mit Evaluationskompetenz gleich nach Stellenantritt mit der Evaluation einer Abteilung beauftragt wird (Heiner, 1996, S.69).

Heiner betont, dass in der Evaluationsforschung experimentiert werden darf. So können organisationsinterne und -externe Evaluationsforschung kombiniert werden. Als Evaluationspersonen können nicht nur Sozialforscherinnen, Sozialforscher oder Fachkräfte der Sozialen Arbeit tätig werden. Auch Klientinnen und Klienten können Quellen vieler wertvoller Einsichten sein, wie die Qualität von Dienstleistungen optimiert werden kann. (Heiner, 1996, S.45-46)

4.1.2 Funktion, Umfang und Qualitätsdimensionen einer Evaluation

Heiner unterscheidet vier Funktionen, denen eine Evaluation dienen kann:

- *Explikation*: Konzeptklärungsstudien werden gemacht, um Ziele und Erfolgskriterien zu präzisieren und zu klären.
- *Innovation*: Projekterprobungsstudien werden durchgeführt, um neue Angebote zu erproben.
- *Regulation*: Programmsteuerungsstudien werden erarbeitet, um organisationsinterne Konzepte zu überprüfen.
- *Demonstration*: Programm- und Projektdarstellungen haben das Ziel, gegenüber der Klientel oder dem fachpolitischen Umfeld Ergebnisse zu präsentieren.

(Heiner, 2004, S.827-828)

Eine Evaluation kann ein gesamtes Dienstleistungsangebot oder nur einzelne Aufgabenfelder oder Angebotsbereiche umfassen. Sie kann sich auf sehr kleine Einheiten beschränken, respektive auf ausgewählte Prozesse, auf exemplarische Fälle oder auf Schlüsselsituationen. In der Beratung ist eine Schlüsselsituation beispielsweise die erste Kontaktaufnahme. Eine feldbezogene Evaluation, die die gesamten regionalen Bedürfnisse und Angebote (z.B. einer Suchtberatung) analysiert, wird schon aus Kostengründen nicht auf die Qualität einzelner Angebote eingehen können. Es gibt jedoch auch bei der Evaluation einer einzelnen Einrichtung Unterschiede im Umfang:

- *Infrastrukturevaluation*: Umfasst das Dienstleistungsangebot in einem bestimmten Aufgabenfeld in der ganzen Region.
- *Gesamtangebotsevaluation*: Bezieht das ganze Angebot eines Trägers oder einer Einrichtung ein.

- *Einzelleistungsevaluation*: Wendet sich einzelnen Massnahmen oder Leistungen eines Angebotes zu.
 - *Punktuelle Evaluation*: Geht auf Schlüsselsituationen, ausgewählte Prozesse oder besondere Fälle ein.
- (Heiner, 2004, S.830-831)

In der Qualitätsdebatte wird in der Literatur oft auf die klassische Dreiteilung der Qualitätsdimensionen nach Donabedian (1982) zurückgegriffen. Er unterscheidet zwischen Ergebnisqualität, Prozessqualität und Strukturqualität. Mit *Strukturqualität* wird auf die Ausstattungsdimensionen eines Dienstes hingewiesen (Ausstattung der Räume, Personal, Sachmittel, ect.). Die *Ergebnisqualität* verweist auf den erzielten Zustand, beispielsweise auf einen bestimmten Lernerfolg. *Prozessqualität* umfasst alle Eigenschaften der Aktivitäten, die zur Erreichung eines bestimmten Zieles beitragen. Klientinnen und Klienten, die eine Dienstleistung nutzen, hoffen beispielsweise auf eine erfolgreiche Schuldensanierung (Ergebnisqualität). Gleichzeitig wünschen sie sich, dass sie freundlich und respektvoll behandelt werden (Prozessqualität). Wichtig kann ihnen dabei auch sein, dass dies unter Bedingungen geschieht, die für sie akzeptabel und erfreulich sind, beispielsweise, dass sie nicht eine Stunde in einem zügigen Flur warten müssen (Strukturqualität). (Heiner, 1996, S.29-30)

Diese Nomenklatur zeigt die Dimensionen, in der Dienstleistungen erbracht werden. Die kontrollierende Grösse ist die Ergebnisqualität, an der sich die Dienstleistung bemisst. Idealtypisch ist das die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten mit der Dienstleistung. (Heiner, 1996, S.109-110)

4.2 Die Evaluation durch die Klientel

In der vorliegenden Thesis geht es um die Messung der erlebten Qualität der Beratungsbeziehung und einzelner Dienstleistungen durch Klientinnen und Klienten.

Nussle-Stein spricht in diesem Zusammenhang von einer Form der Selbstevaluation einer Institution, die nach verschiedenen Möglichkeiten erfolgen kann: durch standardisierte Methoden/Tests, durch Frage-/ Einschätzungsbogen oder durch ein semistrukturiertes Gespräch. Nussle-Stein kategorisiert drei Befragungen hinsichtlich ihrer zeitlichen Perspektive: eine einmalige Befragung, regelmässige Befragungen nach einer Beratung und die Befragung in regelmässigen Intervallen. Eine einmalige Befragung, worauf sich die vorliegende Arbeit konzentriert, kann in Zusammenhang mit der Dienstleistungsqualität mitten in der Zusammenarbeit oder nach Abschluss der Dienstleistung stattfinden. Findet sie mittendrin statt, wie dies hier der Fall ist, hat sie das Ziel, die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten oder auch die Kongruenz der Bedürfnisse mit dem Angebot festzustellen. Eine regelmässige Befragung nach einer Beratung kann dazu dienen, die Dienstleistungsqualität generell zu

evaluieren. Die Befragung in Intervallen wird so umgesetzt, dass die Klientinnen und Klienten am Ende jeder Beratungssitzung um ein Feedback gebeten werden. (Nussle-Stein, 2006, S.293-295)

Soziale Dienstleistungen aus Sicht der Adressatinnen und Adressaten zu erforschen, ist gemäss Oelerich und Schaarschuch trotz den vielen Aufforderungen in der Fachliteratur, Neuland in der Wissenschaft (Oelerich und Schaarschuch, 2005, S.7-8). Wie der DBSH sprechen auch Oelerich und Schaarschuch von einer relationalen Qualität, die durch den Aushandlungsprozess zwischen verschiedenen Akteuren bestimmt wird. Es werden drei Ebenen benannt, die Gegenstand dieser Aushandlung sind. Auf der *Ebene der Kontraktvereinbarungen* verhandeln die Kostenträger und die Erbringerorganisation. Nutzerinnen und Nutzer sind von dieser Verhandlung weitestgehend exkludiert und sie scheinen nicht zum Publikum zu gehören, denen man Rechenschaft ablegen muss. Auf der *Ebene der Organisationen* werden die Dienstleistungen inhaltlich und formal ausgestaltet. Nutzerinnen und Nutzer sind in diesem Kontext vor allem am Gebrauchswert der Dienstleistung interessiert. In wenigen sozialen Organisationen bestehen Ansätze und Konzepte, wie die Nutzerinnen und Nutzer in diesen Prozess einbezogen werden können. Beispielsweise mit der Einführung von Beschwerdesystemen oder einer beteiligungsorientierten Evaluation. Auf der *Ebene des Erbringungsverhältnisses* geht es um den Interaktionsprozess zwischen Nutzerinnen, Nutzern und Professionellen. Diese Ebene ist strukturell charakterisiert durch Ungewissheit. Einige Ziele und Zwecke sind in der Interaktion aushandlungsbedürftig. Ob und wie dies geschieht, ist nicht empirisch abgesichert feststellbar. Die Frage ist, ob diese Aushandlung formalisiert und standardisiert ist oder ob Partizipations- und Handlungsspielräume eröffnet werden. Adressatinnen und Adressaten werden auf diesen Ebenen unterschiedlich berücksichtigt. Oelerich und Schaarschuch betonen, dass die Sicht der Nutzerinnen und Nutzer über die Dienstleistungen angemessen zu erfassen sind und fordern ihre Beteiligung auf den verschiedenen Ebenen. Generell stellt sich jedoch die Frage, wie die Komplexität und Vielfältigkeit ihrer Problemlagen, ihre Aneignungsdispositionen und Relationierungen hinsichtlich der Qualität erfasst werden können, ohne dass diese in verzerrte und beengte wissenschaftliche Rahmungen gepresst werden. (Oelerich und Schaarschuch, 2005, S.136-142)

Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer eines Angebotes gilt als Indikator für die Qualität der Beratungsbeziehung. Dafür spricht auch die bereits angesprochene Tatsache, dass die Klientel einer personenbezogenen, sozialen Dienstleistung immer Ko-Produzenten der erbrachten Leistungen sind. (Heiner, 2004, S.832) Auch der DBSH betont, dass Wirken und Erfolg professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit über das gemeinsam von Klientinnen, Klienten und Fachkräften erarbeitete Ergebnis entsteht (DBSH, o.J. S.1). Eine Verbesserung der Dienstleistung heisst im Verständnis von Galuske die Verbesserung der Kooperation zwischen den Beteiligten. Wie in der vorliegenden Arbeit mehrmals erwähnt worden ist, betont auch er, dass der Erfolg in Dienstleistungen in Arbeitsbündnissen mit der Klientel zu erreichen ist. Das

bedeutet, die Partizipation sicherzustellen und zugleich auch die Autonomie der Lebenspraxis der Klientinnen und Klienten zu respektieren. (Galuske, 2007, S.46-47)

In der Dienstleistungs- und Qualitätsdebatte werden die Klientinnen und Klienten oft mit der Kundschaft gleichgesetzt. Meinhold bezeichnet diese Sichtweise als Gewinn, weil sie eine grössere Sensibilität und mehr Respekt gegenüber den Unterstützungs- und Hilfsbedürftigen aufweist. Der Begriff 'Kunde' kann jedoch die realen Machtverhältnisse verschleiern und ein gegenseitiges Tauschverhältnis vortäuschen. (Meinhold, 1998, S.22) Heiner kritisiert den Kundenbegriff in der Sozialen Arbeit und unterstreicht die Verantwortung der Institutionen. Im Unterschied zu einer Kundin, einem Kunde, können Klientinnen und Klienten eine Humandienstleistung privat kaum finanzieren und die Angebotspalette ist zudem undurchschaubar und oft kein wirkliches Angebot, dem sie sich entziehen können. Insofern ist die Klientin, der Klient weder 'Kunde noch König', sondern mehr oder weniger freiwillig Nutzerin, Nutzer einer Dienstleistung. (Heiner, 1996, S.29) „Entsprechend müssen die staatlichen Geldgeber, sowie die Träger der Dienstleistungsproduktion und die ausführenden Fachkräfte die Verantwortung dafür übernehmen, dass ihre Dienstleistungen, sowohl bezogen auf bestimmte Ergebnisziele als auch bezogen auf Prozessziele, jene Qualitäten im Umgang mit Klientinnen aufweisen, die dem Selbstverständnis und Menschenbild der Institution und Profession entsprechen - im Rahmen der verfügbaren Ressourcen.“ (zit. nach Heiner, 1996, S.29)

Dazu benötigt jede Evaluation neben organisatorischen oder finanziellen Ressourcen vorerst Bewertungskriterien, an denen die untersuchte Einrichtung oder das Angebot zu messen ist (Heiner, 1996, S.29).

4.3 Evaluation einer Beratungsbeziehung

Heiner betont, dass die Frage nach Übereinstimmung der Zielvorstellungen zwischen Fachkraft und Klientin, Klient sowie die Frage nach der Einschätzung der erreichten Verbesserung der Ausgangslage, zentrale Eckdaten für die Bewertung von Beratungsprozessen sind. Sie ist auch der Meinung, dass in der Sozialen Arbeit vorzugsweise die Prozessqualität und nicht die Ergebnisqualität evaluiert wird. Die Prozessqualität kann jedoch keine positiven Ergebnisse eines Beratungserfolges liefern. Heiner erwähnt Forschungsbefunde, die erhebliche Unterschiede zwischen der Sicht der Fachkräfte und der Klientinnen, Klienten hinsichtlich der Kongruenz von Prozessqualität und Beratungsqualität aufzeigen. Die Qualität der Beratungsbeziehung (Prozessdimension), wird angeblich von den Fachkräften positiver beurteilt als von den Klientinnen und Klienten. Hier muss beachtet werden, dass die Erfolgseinschätzung der Klientel mit der Einschätzung der Prozessqualität signifikant korreliert. Um Qualitätsstandards zu formulieren, müssen daher Ergebnis- und Prozessziele gleichermassen berücksichtigt werden. (Heiner, 2004, S.831-835)

Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement beschreibt nach Vogel generell das Bemühen, die Ist-Situation mit Blick auf einen Soll-Wert zu verbessern. Für die Qualitätssicherung im Beratungskontext charakterisiert er folgende Aufgaben:

- Benennung von qualitätsrelevanten Dimensionen/Parametern für die Beratung
- Formulierung von Standards (Soll-Werte) für die Beratungsarbeit
- Beobachtung/Überprüfung inwieweit die Abläufe/Ergebnisse (Ist-Werte) den definierten Anforderungen entsprechen
- Aufdecken von Problemen (aufgrund von Soll-/Ist-Wert-Differenzen oder von Spontanrückmeldungen)
- Qualitätsverbesserung: Beseitigung von Mängeln durch Problemanalysen und Einführung geeigneter Gegenmassnahmen
- Sicherung von Qualität: ständiges Bemühen, die definierten Standards einzuhalten (Vogel, 2004, S.838)

Das Vorgehen lässt sich anhand eines Problemlösemodells veranschaulichen. Vogel weist in diesem Zusammenhang auf den Qualitätskreislauf nach Grol et al. (1993) hin (vgl. Abbildung 1):

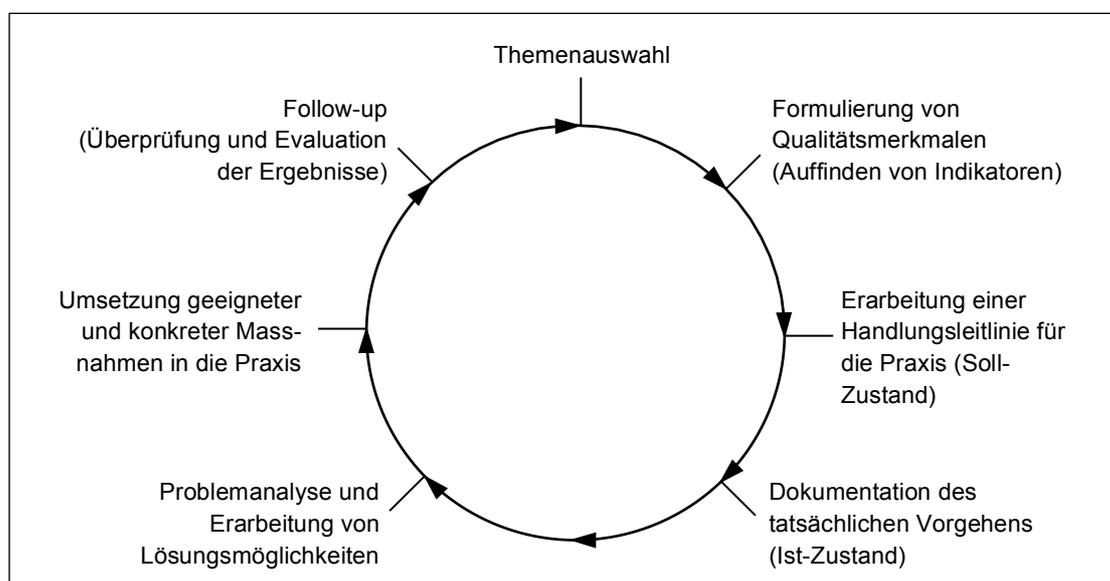


Abbildung 1: Qualitätskreislauf im Sinne eines Plan- Do- Check- Act- Zirkels (Grol et al. 1993; zit. nach Vogel, 2004, S.839)

4.4 Zusammenfassende Erkenntnisse

Qualität wird in der Sozialen Arbeit über einen Aushandlungsprozess verschiedener Akteure bestimmt. Die Evaluation ist ein wichtiges Instrument zur Qualitätsentwicklung. Die vorliegende empirische Untersuchung kann als Schnittstelle einer externen und internen Evaluation betrachtet werden. Mögliche Vor- und Nachteile dieser Rolle werden im empirischen Teil erläutert.

Übereinstimmend wird in der empirischen Sozialforschung hervorgehoben, dass Adressatinnen und Adressaten der Dienstleistungen in Evaluationsprozesse miteinbezogen werden müssen. Der DBSH betont sogar, dass die Zufriedenheit und Einschätzung der Klientinnen und Klienten mit einer angebotenen Dienstleistung eine herausragende Bedeutung für die Qualitätssicherung erhalten soll. In der Wissenschaft wie auch in der Praxis scheint die Evaluation durch die Klientel jedoch Neuland zu sein.

Eine zentrale Erkenntnis ist, dass soziale Dienstleistungen von der Ko-Produktion der Klientel abhängig sind, was eine tragfähige Beratungsbeziehung voraussetzt. Andererseits beeinflussen erbrachte Dienstleistungen durch die Fachkraft die Qualität einer tragfähigen Beratungsbeziehung. Um die Qualität einer Beratungsbeziehung aus Sicht der Klientinnen und Klienten zu erfassen, braucht es festgesetzte Qualitätskriterien, die eine tragfähige Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit definieren und somit bewertbar machen. Schäfer erarbeitete im Rahmen ihrer Dissertation im Jahr 2010 ein entsprechendes Beziehungskonzept, welches im nächsten Kapitel vorgestellt wird und gleichzeitig für die Erarbeitung der quantitativen Erhebung handlungsleitend dient.

5 Das Beziehungskonzept für die Soziale Arbeit

Schäfter entwickelte ein theoretisches Beziehungskonzept für die Beratung in der Sozialen Arbeit, das auf eine originär sozialarbeiterische Ausrichtung zielt. Sie weist darauf hin, dass zahlreiche vor allem psychotherapeutisch orientierte Literatur sich mit der Bedeutung der professionellen Beziehung befasst hat. Die Frage nach der Qualität und Gestaltung einer guten Beratungsbeziehung finde in der Sozialen Arbeit jedoch kaum Berücksichtigung. Mit ihrem Konzept möchte sie das Phänomen Beziehung im Kontext der Sozialen Arbeit konkretisieren und anschauliche Hinweise für das Handeln geben. Zuerst werden Arbeitsprinzipien vorgestellt und daraus werden Qualitätskriterien für eine tragfähige Beziehung zwischen der Fachkraft der Sozialen Arbeit und ihrer Klientin, ihrem Klienten erarbeitet.

5.1 Arbeitsprinzipien

Ein methodisches Konzept zur Gestaltung der Beratungsbeziehung muss Beratungshaltungen und spezifische Vorgehensweisen integrieren. Ein wichtiger Bestandteil ist auch die Berücksichtigung von Aktion, Reaktion und Reflexion in der Beziehung. Arbeitsprinzipien sind als Beschreibungsebene für die Gestaltung der Beratungsbeziehung hilfreich. Sie stellen ein Bindeglied zwischen Techniken, Methoden und Haltungen dar, welche grundlegende und umfassende Aussagen über das Selbstverständnis und die Ziele der Fachkräfte zusammenfassen. Darüber hinaus bieten sie Handlungsanleitungen und enthalten abstrakte Handlungsmaximen, die auf allgemeine Werte und Zielvorstellungen ausgerichtet sind. Mit den Arbeitsprinzipien werden unabhängig von verschiedenen Beratungsansätzen eine bestimmte Qualität von Beratungshaltung, eine allgemeine Zielsetzung für Beratung und auch spezifische Vorgehensweisen für die Gestaltung der Beratungsbeziehung verbunden. Ausgangspunkt ist der wiederholt erwähnte Konsens, dass durch eine tragfähige Beratungsbeziehung das Wohl des Menschen wie auch der Beratungserfolg gefördert wird. (Schäfter, 2010, S.88-89) Folgende vier Arbeitsprinzipien werden in den nächsten Abschnitten erläutert:

1. Reflexive, kontextbezogene Zuwendung
2. Selektive, persönliche Öffnung
3. Ressourcenorientierung
4. Kompetenzpräsentation

5.1.1 Reflexive, kontextbezogene Zuwendung

Ein allgemeingültiges, ganzheitliches Arbeitsprinzip für die Beratungsarbeit ist gemäss Schäfter die reflexive, kontextbezogene Zuwendung. Es wird an erster Stelle genannt, weil es den

anderen übergeordnet und im Beratungsprozess ständig präsent ist. Das Arbeitsprinzip Zuwendung entspricht dem Bedürfnis des Menschen nach Anerkennung seiner Einzigartigkeit. Zuwendung schafft eine emotionale Basis für die Beziehung und bildet die Grundlage für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit. Zuwendung soll reflexiv und kontextbezogen erfolgen, was auf den professionellen Rahmen verweist. Das Ziel der Zusammenarbeit ist nicht nur der Aufbau einer befriedigenden, am Wohl der Klientel ausgerichteten Beziehung. Eine verlässliche Arbeitsbeziehung wird mit dem Zweck gestaltet, für die Klientin, den Klienten eine Problemlösung und Entwicklung möglich zu machen. Zuwendung ist eng verbunden mit der diskutierten Rollenverteilung und mit der Nähe und Distanz als Besonderheiten der Beratungsbeziehung (vgl. Kapitel 3.5). Beides muss reflexiv kontrolliert werden und die Fachkraft hat die besondere Verantwortung für die Balance zwischen Nähe und Distanz, für die Entwicklung von Zielen und die Begleitung bei deren Umsetzung.

Die Frage stellt sich nun, wie das Arbeitsprinzip Zuwendung in der Beratung methodisch umgesetzt werden kann. Dazu werden verschiedene Qualitäten der Aufmerksamkeit von der Fachkraft gefordert. Zuwendung kann verbal und nonverbal ausgedrückt werden. Auf der visuellen Ebene sollte die Fachkraft Blickkontakt halten und der Tonfall muss Interesse an den Aussagen der Klientin, des Klienten signalisieren. Auch die Körpersprache (ausdrucksvolle Mimik, leichtes Vorbeugen) drückt eine interessierte Zuwendung aus. Ein aufmerksames Verhalten der Fachkraft zeigt Achtung.

Für eine beziehungsfördernde Qualität der Zuwendung wird eine innere Haltung der Fachkraft im Sinne einer intensiven Teilnahme an den berichteten Erlebnissen und Erfahrungen einer Klientin, eines Klienten, vorausgesetzt. Dieses Arbeitsprinzip wird in der Beratung umgesetzt, wenn Gesprächstechniken angemessen und situationsbedingt, (z.B. einführendes Wiederholen, Paraphrasieren, akzeptierendes Bestätigen und anteilnehmendes Nachfragen) eingesetzt werden. Dabei berücksichtigt das Arbeitsprinzip Zuwendung die Qualität des 'Daseins', die für die Klientin, den Klienten spürbare Engagiertheit (nonverbaler Aspekt) und die Art und Weise der Verbalisierung. (Schäfter, 2010, S.90-92)

5.1.2 Selektive, persönliche Öffnung

Nach Schäfter ist die persönliche Öffnung der Klientel struktureller Bestandteil einer Beratung: Klientinnen und Klienten müssen über ihre Schwierigkeiten berichten. Sie können sich jedoch nur öffnen, wenn ein bestimmter Grad an Vertrautheit in der Beziehung hergestellt ist. Diese emotionale Nähe kann durch persönliche Öffnung der Fachkraft im Sinne von 'Selbstoffenbarung erzeugt Selbstoffenbarung' entwickelt werden. Selbstoffenbarung beschreibt das Vorgehen einer Beratungsperson, die kurz von ihren eigenen Erfahrungen berichtet, um zu Vertrauen und Offenheit zu ermutigen. Der Begriff 'Selektivität' macht deutlich, dass in der professionellen Beratungsbeziehung keine Ausgewogenheit von persönlicher Öffnung zwischen Fachkraft und Klientin, Klient entsteht. Die Fachkraft hat die Aufgabe die schwierige Balance zwischen Nähe

und Distanz und zwischen zu viel und zu wenig persönlicher Öffnung zu halten. Persönliche Öffnung der Fachkraft darf keineswegs Selbstzweck sein, sondern muss jeweils dem Thema, Zeitpunkt und im Umfang angemessen sein.

Zum angemessenen Zeitpunkt von selektiver, persönlicher Öffnung muss beachtet werden, dass für Klientinnen und Klienten möglichst schnell (bereits beim ersten Gespräch?) eine sehr private, persönliche Ebene in der Beratung hergestellt werden muss, damit sie ihre Schwierigkeiten offenlegen können. Einerseits sollen sie sich öffnen, aber gleichzeitig wissen sie, dass die Hilfe begrenzt ist und die Beratungsbeziehung von Beginn an darauf ausgerichtet ist, sich wieder aufzulösen. Fachkräfte stellen sich gemäss einer Studie von Beneke (1979) die Frage, ob bereits eine Vertrauensbasis vorhanden sein muss, ehe sich die Fachkraft als Person einbringt oder ob es nicht gerade andersherum günstig ist, dieses Instrument zur Herstellung des Vertrauens zu verwenden (Schäfter, 2010, S.93).

Eine Selbstoffenbarung muss in ihrem Umfang begrenzt und kurz gehalten werden, um die Klientel nicht von sich abzulenken. Empirische Studien von Mann & Murphy (1975) und von Murphy & Strong (1972) zeigen, dass gelegentliche Selbsteinbringung die grösste Hilfe für Selbstöffnung der Klientel ist und die Bewertung der Gespräche durch Klientinnen und Klienten deutlich verbessert. Wird die persönliche Öffnung jedoch nicht selektiv umgesetzt, kann sie im extremsten Fall zu einer Rollenumkehr führen. (Schäfter, 2010, S.94)

Wie kann die selektive, persönliche Öffnung im Beratungsgespräch umgesetzt werden und welche Handlungsanweisungen und Gesprächstechniken sind abzuleiten? Es werden je nach Situation vier verschiedene Stufen von persönlicher Öffnung der Fachkraft beschrieben:

Erste Stufe: Ich- Botschaften, eigene Beobachtungen (geringe Öffnung)

Zweite Stufe: Persönliche Stellungnahme/Konfrontation

Dritte Stufe: Eigene Erfahrungen/ ähnliche Erlebnisse

Vierte Stufe: Ausdruck von persönlicher Betroffenheit (starke Öffnung)

Eine Bewertung der Angemessenheit einer persönlichen Öffnung kann nur im Kontext gemacht werden. Die persönliche Öffnung kommt im Gegensatz zum ersten Arbeitsprinzip im Inhalt zum Ausdruck und gemeinsam mit dem ersten Arbeitsprinzip auch in der Art und Weise des Verhaltens der Fachkraft. Die beschriebenen Haltungen nach Rogers (vgl. Kapitel 2.1.1) Empathie, Wertschätzung und besonders die Authentizität sind zentral für dieses Arbeitsprinzip. (Schäfter, 2010, S.92-95)

5.1.3 Ressourcenorientierung

Die Ressourcenorientierung wird in verschiedenen Ansätzen als wichtiges Arbeitsprinzip beschrieben. Sie gründet sich auf das menschliche Bedürfnis nach Verbesserung, nach Anerkennung, nach Wertschätzung, nach einem positiven Selbstbild, nach Selbstwirksamkeit und

nach einem gelingenden Leben. Für die Beratungsbeziehung ist es förderlich, wenn die Fachkraft ihre Wahrnehmung, ihr Denken und Handeln darauf ausrichtet, was der Klientin, dem Klienten im Alltag bereits gelingt, was bereits geleistet wurde und aktuell geleistet wird und welche Stärken vorhanden sind. Ressourcenorientierung heisst nicht, dass sie sich nicht mit Schwierigkeiten in der Beratung befasst, vielmehr hilft sie jedoch über das Erleben von Hilflosigkeit hinaus und eröffnet neue Perspektiven. Dieses Arbeitsprinzip richtet sich sowohl auf die Gestaltung der Beziehung als auch auf die Verbesserung der Situation (Prozessorientierung). (Schäfter, 2010, S.96)

Die ressourcenorientierte Beratung setzt gemäss Bamberger bewusst einen Gegenpol zu den Defizit- und Risikoorientierungen klinisch-psychotherapeutischer Klientelbilder. Für die Psychotherapie wurde empirisch bestätigt, dass die Aktivierung von Ressourcen eine positive Wirkung hat. Klaus Grawe (1998) erläutert in diesem Kontext, dass die Beratungsbeziehung gefördert wird, indem die ratsuchende Person positive Erfahrungen machen kann und dies wiederum zu Vertrauen zur Fachkraft führt. Er betont zudem, dass ein Überwiegen der Problemperspektive wie ein Bleiklotz am Bein wirken kann und die Kraft und Mittel für Veränderungen über Ressourcen entstehen und darüber erarbeitet werden müssen. (Bamberger, 2010, S.44) Bamberger beschreibt in seinem Praxishandbuch, wie eine lösungsorientierte Beratung gestaltet wird und wodurch sie sich auszeichnet. Unter Ressourcen versteht er individuelle und kontextuelle Gegebenheiten, die ermöglichen, Bedürfnisse zu befriedigen, Ziele zu realisieren und insgesamt das Leben wunschgemäss zu gestalten. Ressourcen können als Gegenspieler von Problemen bezeichnet werden. Ressourcen können Eigenschaften einer Person sein oder solche, die der soziale Kontext bietet. Eine Ressource ist ein Werkzeug, um eine bestimmte Aufgabe zu lösen. Es ist daher situationsabhängig, welche Ressourcen für eine bestimmte Zielerreichung dienen können. Ressourcen sind nicht einfach vorhanden oder nicht, sondern werden unter einer ressourcenorientierten Sichtweise der Beraterin, des Beraters und mit Hilfe von neugierigen Klientinnen und Klienten als solche entdeckt. Bamberger spricht von lösungsorientierter Beratung und nicht von ressourcenorientierter Beratung, weil er die Ressource lediglich als lösungsdienliches Mittel sieht. In der Beratung wird lösungsdienliches Verhalten intendiert, nicht *die* Lösung.

Probleme werden als Impulsgeber betrachtet, die zum Leben gehören. Das lösungsorientierte Problemverständnis, lädt Klientinnen und Klienten dazu ein, die Herausforderungen der Zukunft anzunehmen, sich vom gegenwärtigen Status zu lösen und den Blick nach vorne zu richten. Genau diese Wende ist das Ziel dieses Beratungskonzeptes. Dabei steht nicht die Ursache des Problems, sondern die Suche nach einer Lösung im Zentrum. Die Beratung soll einen Blick auf das ganze Handlungspotential öffnen, indem den Klientinnen und Klienten Mehrdeutigkeiten für ihre Ansicht zur Problemsituation vermittelt werden. Bamberger spricht von einer Blickfelderweiterung. Es geht um die gemeinsame Suche nach noch nicht gelebten Lösungsmöglichkeiten und die Ermutigung zu Neuentscheidungen. Um Lösungen zu finden, ist es wichtig, hilfreiche (und nicht dysfunktionale) Persönlichkeitsanteile und Lebensumstände bewusst

zu machen. Ressourcen werden jedoch erst dann zu Lösungspotentialen, wenn die Klientin, der Klient sie als solche empfindet und für umsetzbar einschätzt. Die Fachkraft verzichtet also auf die Kompetenz als Expertin, Experten und wird stattdessen immer mehr zu einem erfolgreichen 'Schatzsucher'. Dies setzt einen tiefen Glauben an das Entwicklungspotential des Menschen und grossen Respekt vor der Autonomie individueller Lebensentwürfe voraus. Es ergibt sich ein Beratungssystem, bei dem Expertenwissen von Fachkraft und Klientin, Klient wirksam wird.

Lösungen werden als Veränderung eines Teil des Systems (Veränderungen von Wahrnehmungen, Gedanken, Gefühle, Verhaltensmuster, Lebenspläne) verstanden. Diese führen zu einer Rückwirkung auf andere Teile des Systems. Die Ursache des Problems stellt insofern keine Rolle. Die Fachkraft muss lediglich wissen, woran erkannt wird, dass das Problem für seine Klientin, seinen Klienten gelöst ist.

Ein weiteres Ziel des Konzeptes ist, einen Lernprozess zu ermöglichen, indem die Klientel sich bewusst werden, dass sie sich selbst regulieren und in der Interaktion mit ihrer Umwelt die Kontextbedingungen beeinflussen können. So können auch zukünftige Probleme über die Ausbildung von neuen Lösungsschemata besser angegangen werden. Durch das Bewusstsein von Selbstwirksamkeit, dass die Klientin, der Klient durch die aktive Gestaltung des eigenen Lebens erfährt, wird eine grössere Selbstachtung gewonnen und mehr Balance zwischen eigenen Stärken und Begrenzungen erlebt. Es wird also auch ein Bewusstsein von autonomer Gestaltungsfähigkeit (self-efficacy), die Förderung von Selbstregulationskompetenz und die Erweiterung von positiven Kontrollüberzeugungen angestrebt. (Bamberger, 2010, S.41-53)

Wie bei den vorherigen Arbeitsprinzipien ist bei der Umsetzung der Ressourcenorientierung die Qualität entscheidend: Die Fachkraft muss über die Existenz von Ressourcen überzeugt sein, an die Veränderbarkeit der Situation und an positive Entwicklungsmöglichkeiten glauben. Ressourcenorientiertes Arbeiten drückt Wertschätzung aus, indem Stärken fokussiert werden. Zusätzlich wird die Asymmetrie in der Verteilung von Können und Nicht-Können ausgeglichen. In der Praxis der Sozialen Arbeit gibt es im Hinblick auf die Umsetzung der Ressourcenorientierung teilweise Schwierigkeiten: Schäfter erwähnt, dass die defizitorientierte Perspektive bei den Richtlinien der Kostenträger für eine Hilfemassnahme noch weitgehend verbreitet ist. Wenn eine Fachkraft die (Weiter-) Bewilligung einer Hilfe erreichen will, muss der Förderbedarf, an welchen Problemen noch gearbeitet werden muss, beschrieben werden. Die Klientin, der Klient ist an dieser Zusammenstellung von Problemen beteiligt, was ressourcenorientiertes Arbeiten erschweren kann. Die gemeinsame Formulierung von positiven Zielen, kann eine Lösung dieses Widerspruches sein. (Schäfter, 2010, S.95-97)

5.1.4 Kompetenzpräsentation

Die Kompetenzpräsentation ist das vierte Arbeitsprinzip zur Gestaltung der Beratungsbeziehung. Der Begriff 'Kompetenz' weist gemäss Schäfter auf die Zweckorientierung der Beziehung hin: Ziel ist, die Schwierigkeiten der ratsuchenden Person anzugehen und ihre aktuelle Lebenssituation zu

verbessern. Die Klientin, der Klient erwartet die Kompetenz der Fachkraft. Nach Heiner (2008) bezieht sich diese Erwartung auf das Mehr-Können und Mehr-Wissen, auf die professionelle Ausbildung, auf die Berufsbezeichnung der Fachkraft oder auf die Beratungsinstitution und ihren Ruf (Schäfter, 2010, S.98).

Wie in dieser Arbeit bereits von mehreren Personen thematisiert wurde, ist auch Egan (1979) davon überzeugt, dass der Glaube der Klientel an Wissen, Können und Fähigkeiten, also an das Expertentum der Fachkraft, entscheidend ist (Schäfter, 2010, S.98).

Das Arbeitsprinzip weist nach Schäfter zusätzlich auf die 'Präsentation' der Kompetenz im Beratungsprozess hin. Analytisch kann diese in drei Teile gegliedert werden:

- Kompetenz als Fähigkeiten und Wissen der Fachkraft
- Kompetenz als Zutrauen der Fachkraft in ihre eigene Fähigkeiten
- Der hilfreiche Einsatz der Kompetenz

Ist die Fachkraft beispielsweise nicht von ihren Beratungskompetenzen überzeugt, strahlt sie keine Sicherheit aus, was sich negativ auf den Vertrauensaufbau in der Beziehung auswirken kann. Entscheidend sind jedoch nicht die tatsächlichen Kompetenzen oder das Zutrauen in diese, sondern die Art und Weise, wie diese in die Beratung eingebracht werden, wie die Klientin, der Klient diese erlebt und inwiefern die eingebrachten Kompetenzen als hilfreich empfunden werden. Nach von Spiegel (2006) muss beachtet werden, dass ein Zuviel-Wissen als bedrohlich und entmutigend wahrgenommen werden kann, während auch ein Zuwenig-Wissen, im Sinne von vorenthaltenem Wissen, die Klientel eher entmündigt statt unterstützt. (Schäfter, 2010, S.100)

Für die methodische Umsetzung der Kompetenzpräsentation ist insbesondere ein angemessenes Sprachverhalten relevant: Ein 'Fachchinesisch' soll in der Beratung vermieden werden. Ein wichtiges Ziel ist, Fachbegriffe zu erläutern und die Alltagssprache zu gebrauchen, um die Menschen dort abzuholen, wo sie stehen und um ihnen in ihrer Welt zu begegnen. Ein weiteres Ziel im Umgang mit Fachwissen, ist ein 'selbstbeschränkender' Einsatz. Eine Qualität der Arbeitsbeziehung ist, wenn die Fachkraft nicht fertige Lösungen präsentiert, sondern ihr Wissen und Können dazu einsetzt, die Klientin, den Klienten bei der eigenen Lösungssuche zu unterstützen. Hier kann sich auch die Akzeptanz der Rolle der Klientel als Ko-Produzenten zeigen. Die Beratung soll sich am Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe orientieren und die Klientel als Expertentum ihrer eigenen Lebenssituation wertschätzen.

Die Kompetenzpräsentation schliesst eine Umsetzung aller beschriebenen Arbeitsprinzipien und der dort formulierten Techniken mit ein. Die Fachkompetenz umfasst alles Wissen und Können einer Fachkraft, das Wissen um die zur Gestaltung der Beziehung als unterstützend erachteten Arbeitsprinzipien, ihr Zutrauen in dieses Wissen und dessen angemessenen Einsatz. (Schäfter, 2010, S.98-100)

5.2 Die Entwicklung der Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung

Die Beratungsbeziehung kann gemäss Schäfer mit der Umsetzung der Arbeitsprinzipien reflexive, kontextbezogene Zuwendung, selektive, persönliche Öffnung, Ressourcenorientierung und Kompetenzpräsentation gestaltet werden. Es wurde aufgezeigt, dass die professionelle Beziehung nicht nur personenzentriert ist- im Sinne einer 'guten' Zusammenarbeit zwischen Fachkraft und Klientin, Klient, sondern auch aufgabenorientiert ist, im Sinne einer strategischen Ausrichtung auf ein Ziel. Nach der Auseinandersetzung mit den vier Arbeitsprinzipien werden vier Qualitätskriterien einer guten, gelingenden und erfolgreichen Beratungsbeziehung als Resultat der Umsetzung der Arbeitsprinzipien entwickelt.

Um ein analytisches Schema zu entwerfen, wie sich die Umsetzung der Arbeitsprinzipien auf die Beratungsbeziehung auswirkt, müssen die berufsbedingten Besonderheiten miteinbezogen werden (vgl. Kapitel 3). Die erhofften Wirkungen werden aufgrund der Prozesshaftigkeit einer Beziehung, zu verschiedenen Zeitpunkten unterschiedliche Ausprägungen erzielen, was in einem analytischen Schema nicht berücksichtigt werden kann. Eine weitere Einschränkung ist, dass die wechselseitige Beziehung von den Beteiligten aus ihrer eigenen, subjektiven Perspektive wahrgenommen wird. Die Wahrnehmung aus der Perspektive der Klientinnen und Klienten ist für das Ergebnis der Zusammenarbeit von grosser Bedeutung. Daraus ergibt sich die zentrale Aufgabe der Sozialarbeitenden, dass Wahrnehmungen und Gefühle der Klientinnen und Klienten, vor allem hinsichtlich des gemeinsamen Prozesses und des Arbeitsklimas, erfragt werden müssen.

Vier Qualitätskriterien einer tragfähigen Beratungsbeziehung werden nachfolgend erarbeitet:

1. Das wechselseitige Vertrauen
2. Das gegenseitige Verständnis
3. Die wechselseitige Wertschätzung
4. Die gemeinsame Hoffnung

Die Kriterien machen die Wechselseitigkeit und die Prozesshaftigkeit als Grundmerkmal einer Beziehung deutlich. Zudem wird die Rolle der Ko-Produktion der Klientel in den Blick genommen. Wichtig ist, dass zwischen der Perspektive der Fachkraft und der Klientin, des Klienten unterschieden wird. Die erhofften Wirkungen haben das Ziel aufzudecken, woran eine Fachkraft erkennen kann, ob und inwiefern die Beratungsbeziehung zu einer Klientin, einem Klienten von wechselseitigem Vertrauen, gegenseitigem Verständnis, wechselseitiger Wertschätzung und gemeinsamer Hoffnung gekennzeichnet ist. Für die Praxis ist eine Bewertung der aktuellen Beziehungsqualität relevant. (Schäfer, 2010, S.101-102)

5.2.1 Wechselseitiges Vertrauen

Im Kapitel 3.6 wurde das Vertrauen im Kontext der Sozialen Arbeit ausführlich thematisiert. Aus diesem Grund ergänzt dieser Abschnitt lediglich den Zusammenhang zwischen der Umsetzung der Arbeitsprinzipien und dem wechselseitigen Vertrauen.

Schäfter bezeichnet das Vertrauen als Basis für ein tragfähiges Beziehungsverhältnis. In jedem Fall erschwert fehlendes Vertrauen eine konstruktive, hilfreiche Zusammenarbeit. Wie bereits thematisiert, kann sich wechselseitiges Vertrauen in der Beratungsinteraktion beispielsweise darin zeigen, dass eine Klientin, ein Klient Themen anspricht, die bei der Fachkraft potentiell auf Ablehnung stossen können oder mit Scham besetzt sind. Zum Beispiel getrauen sich Klientinnen und Klienten Angebote abzulehnen oder können ihrer Fachkraft in einer Angelegenheit auch einmal widersprechen, ohne ein daraus resultierendes Risiko erwarten zu müssen. Für die Fachkraft ist es ausserdem wichtig, dass sie ihren Klientinnen und Klienten hinsichtlich Abmachungen Vertrauen entgegenbringen kann. Fachkräfte befinden sich nicht selten in einem schwierigen Spannungsfeld zwischen Vertrauen und Misstrauen.

Vertrauen ist ein Qualitätsmerkmal, welches in der Beratung nicht nur durch die häufig betonte Kompetenzpräsentation hergestellt werden kann. Auch die reflexive, kontextbezogene Zuwendung bildet die Basis, dass eine ratsuchende Person sich sicher fühlt und bereit ist, sich zu öffnen. Die Ressourcenorientierung fokussiert besonders stark darauf, das Selbstvertrauen eines Menschen zu stärken. Entgegengebrachtes Vertrauen kann dazu führen, dass sich Klientinnen und Klienten mehr zutrauen. (Schäfter, 2010, S.103-106)

5.2.2 Gegenseitiges Verständnis

Flammer (1997) richtete seine gesamte Gesprächspsychologie nach dem 'Verstehen'. Er betont die Gegenseitigkeit von Verstehensprozessen in Gespräch und Beziehung. Das Verstehen beschreibt er als Anliegen der zuhörenden Person, das 'Verstandenwerden' als ein Bedürfnis der mitteilenden Person. Durch das wechselseitige Zuhören und Sprechen der Interaktionspersonen entwickelt sich die Gegenseitigkeit. Gegenseitiges Verständnis hat die Funktion, Anschluss zu schaffen und Isolation zu beseitigen. Dies bringt Verbindung und Verbindlichkeit ein, stellt Hilfe und Unterstützung sicher und kann Anerkennung und Wertschätzung garantieren. Ein erfolgreiches Bemühen um Verständnis auf beiden Seiten ist nach Flammer eine äusserst wichtige Beziehungsqualität. (Schäfter, 2010, S.106)

Verstehen kann nach Weber (1984) auf ein aktuelles, kognitives Verstehen bezüglich einer Äusserung oder Handlung hinweisen oder im Sinne eines erklärenden Verstehens, wenn beispielsweise hinter einer Äusserung die dahinter stehende Motivation bzw. deren Sinn erfasst wird. Das Verstehen hat in einer Beziehung Auswirkungen auf das Handeln, den Inhalt und den Verlauf des Beratungsgesprächs. Verstehen bedeutet gemäss Krause Jacob (1995) auch, die Realitätssicht des Gegenübers bezüglich Kognition, Emotion und Motiven nachzuvollziehen. (Schäfter, 210, S.107)

Gegenseitiges Verständnis ist nach Schäfter eine zentrale Wirkung der Umsetzung der Arbeitsprinzipien, weil Verständigung mittels Kommunikation ein grundlegendes Bedürfnis anspricht und die Klientinnen und Klienten eine Beratung aufsuchen, um von professionellen Fachkräften verstanden zu werden. Damit ein Gespräch entsteht, muss die Fachkraft das Anliegen der ratsuchenden Person verstehen und ihrerseits verstanden werden. Umgekehrt stellt sich Verständnis für die Klientin, den Klienten ein, wenn die Ausführungen kognitiv verstanden werden, indem beispielsweise die Fachkraft in der Alltagssprache statt mit Fachtermini kommuniziert. Das Ziel könnte jedoch auch sein, dass die Hilfe suchende Person ein umfassenderes Verständnis für ihr eigenes Fühlen, Denken und Handeln erhält. In der Sozialen Arbeit haben die Verstehensbemühungen der Fachkraft vorerst das Ziel, sich den geschilderten Problemlagen der Klientel zu widmen. Das Verständnis stellt sich ein, wenn in Teilbereichen Verständigung gelungen ist.

Wie kann nun die Umsetzung der Arbeitsprinzipien zu gegenseitigem Verständnis beitragen? Das wichtigste Arbeitsprinzip ist die reflexive, kontextbezogene Zuwendung. Die Fachkraft muss den Bezugsrahmen der Klientin, des Klienten verstehen, was nur über Zuwendung erfolgen kann. Die selektive, persönliche Öffnung kann dazu beitragen, dass die Äusserung über ähnliche Erfahrungen eine gemeinsame Verstehensbasis eröffnet. Auch die Ressourcenorientierung erzielt Verstehen, wenn ermöglicht wird, dass eigene Fertigkeiten und Kompetenzen erkannt werden. Den Kompetenzen der Fachkraft kommt eine zentrale Bedeutung zu: Die Herstellung einer tragfähigen Beziehung wird gefördert, wenn die Fachkraft mit kommunikativen Kompetenzen, beispielsweise einführend Gefühle der Klientin, des Klienten, thematisieren kann. Der Verstehensbereich wird gefördert durch Fragen oder indem Redebeiträge der Klientel in eigenen Worten wiedergegeben werden und die Klientin, der Klient widersprechen oder ergänzen kann. (Schäfter, 2010, S.106-109)

5.2.3 Wechselseitige Wertschätzung

Rogers (1983) beschreibt eine bedingungslose Wertschätzung als eine therapeutische Haltung. Wechselseitige Wertschätzung wird in diesem Kontext als Beziehungsqualität verstanden, die sich in einem respektvollen, achtenden Umgang von Fachkraft und Klientin, Klient ausdrückt. Rogers betont das Ziel, die Klientel mit einer leichtgläubigen Haltung so zu akzeptieren, wie sie sich mitteilen. Diese Haltung soll bewirken, dass Vertrauen gefasst und das Selbst weiter erkundet wird und unrichtige Äusserungen, sobald sich das Vertrauen gefestigt hat, korrigiert werden. (Schäfter, 2010, S.110) Nach Schäfter kann diese Präzisierung für die Soziale Arbeit befremdlich wirken. Denn eine Fachkraft kann sich nicht mit einer leichtgläubigen Haltung vollständig von ihren Kontrollaufgaben entledigen, beispielsweise wenn Gesundheit oder Kindeswohl bedroht scheinen. Mit bedingungsfreiem Akzeptieren wird jedoch ein Menschenbild beschrieben, das dem Menschen in erster Linie das Gute zutraut und auf dessen Grundlage die Fachkraft keine Vorurteile hat (oder diese reflektiert). Die Wechselseitigkeit fordert eine

Differenzierung der Rollen. Die Wertschätzung wird als Haltung und Zuwendung als eine professionelle Bringschuld bereits zu Beginn der Zusammenarbeit der Fachkraft angesehen, während die Wertschätzung der Klientin, des Klienten unter anderem von der Kompetenzpräsentation der Fachkraft beeinflusst und nicht von Beginn an vorausgesetzt werden kann. Einflussfaktoren sind beispielsweise der Ruf der Fachkraft oder der Institution aber auch die Persönlichkeit der Ratsuchenden. Wertschätzung als Beziehungsqualität kann in diesem Sinne nur wechselseitig hergestellt bzw. verstärkt werden. In der Sozialen Arbeit muss Wertschätzung auch ohne Verständnis möglich sein, da Fachkräfte manchmal mit Verhalten konfrontiert werden, das sie selbst als Fachkraft oder auch als Mensch verurteilen. Daraus ergibt sich die Aufgabe, die Klientel nicht auf ihr Verhalten zu reduzieren und ihnen in der Zusammenarbeit Achtung und Respekt entgegenzubringen. Wechselseitige Wertschätzung - auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten, ist ein Kennzeichen einer guten Beratungsbeziehung und das Ergebnis einer längeren, produktiven Zusammenarbeit.

Wie kann die Beziehungsqualität wechselseitige Wertschätzung mit den Arbeitsprinzipien in Verbindung gebracht werden? Ressourcenorientierung ist mit Wertschätzung eng verknüpft. Die gemeinsame Suche nach Ressourcen drückt eine wertschätzende Haltung aus und ist deshalb von besonderer Bedeutung, weil viele Klientinnen und Klienten in ihrer Biographie oft Zurückweisung und Scheitern erlebt haben. Die Wertschätzung einer Klientin, eines Klienten kann sich im Verhalten darin zeigen, dass Termine pünktlich wahrgenommen und Anregungen der Fachkraft ernst genommen werden. Die Fachkraft kann durch die Umsetzung der beschriebenen Arbeitsprinzipien Zuwendung und Ressourcenorientierung einen wertschätzenden Umgang aufbauen. Weitere wichtige Aspekte wechselseitiger Wertschätzung sind Rücksichtnahme und Aufmerksamkeit. Fehlende Wertschätzung kann sich in einer zynischen Wortwahl, in unaufmerksamen Verhalten oder besonders negativ, im Vergessen von Absprachen und Terminen ausdrücken. Zentral ist, dass nur die Beteiligten selbst beurteilen können, inwiefern sie das Gegenüber als respektvoll und wertschätzend empfinden. (Schäfer, 2010, S.109-113)

5.2.4 Gemeinsame Hoffnung

Die gemeinsame Hoffnung als Qualität einer gelingenden Beratungsbeziehung beruht nach Schäfer vorerst einmal darauf, dass der Beratungsprozess aufgabenorientiert von der wachsenden Autonomie der Klientin, des Klienten gekennzeichnet ist. Ziel der Zusammenarbeit ist die konstruktive Veränderung einer aktuellen Situation. Die gemeinsame Hoffnung weist auf die Veränderungserwartung der Beteiligten hin und gründet auf dem Bedürfnis des Menschen nach einem gelingendem Leben, bzw. der Verbesserung einer schwierigen Situation. Tatsache ist, dass eine optimistische, hoffnungsvolle Haltung die Lebensqualität in der Gegenwart verbessern kann. Hoffnung wird als kognitiver Aspekt und insofern als eine Form des Denkens verstanden. Eine Person hat hoffnungsvolle Gedanken, wenn sie Vorstellungen von möglichen Lösungen und Ideen zu deren Umsetzung hat. Der Begriff Hoffnung ist jedoch auch emotional

besetzt, im Sinne einer positiven Grundempfindung bzw. Gestimmtheit, die durch die Auseinandersetzung mit zukünftigem Geschehen entstanden ist. Im Beratungskontext der Sozialen Arbeit beinhaltet Hoffnung die Erwartung, dass aktuelle Schwierigkeiten in der Zukunft bewältigt werden können. Es ist äusserst wichtig, dass die Fachkraft Hoffnung hat, weil Gefühle und Glaubenshaltungen zwischen Menschen übertragen werden. Eine Fachkraft gibt ihrer Klientin, ihrem Klienten die Hoffnung weiter-auch die fehlende!

Eine gemeinsame Hoffnung ist vorhanden, wenn die Beteiligten die Hoffnung auf eine Besserung der Situation teilen. Auch an dieser Stelle wird deutlich, dass eine tragfähige Beziehung das Ergebnis eines interaktiven, gemeinsamen Prozesses ist. In dieser Prozesshaftigkeit muss berücksichtigt werden, dass der Anfang einer Zusammenarbeit häufig von Hoffnungslosigkeit gekennzeichnet ist. Die Fachkraft hat die Aufgabe, Hoffnung auf Besserung als emotionale und inhaltliche Qualität in die Zusammenarbeit hineinzubringen. Gemeinsame Hoffnung wird in der Zusammenarbeit über gemeinsame Ideen von verschiedenen Lösungswegen entwickelt. Kann die gemeinsame Hoffnung wachsen, weist dies auf eine besondere Beziehungsqualität hin. Sie stellt die Grundlage dar für die Motivation, Veränderungen anzugehen. Auch die Aufgaben- und Entwicklungsorientierung als Merkmal einer professionellen Beziehung wird dadurch deutlich.

In welchem Zusammenhang stehen die formulierten Arbeitsprinzipien und die Beziehungsqualität gemeinsame Hoffnung? Eine zugewandte Fachkraft lädt die Klientin, den Klienten ein, ihre Sorgen zu artikulieren und Zukunftsängste in die Interaktion einzubringen. Die selektive, persönliche Öffnung kann die Nähe intensivieren und Sicherheit vermitteln. Durch das Mitteilen von konstruktiven Erfahrungen mit schwierigen Situationen, können Klientinnen und Klienten ermutigt oder angeregt werden, einen Ausweg für ihre Probleme zu finden und Hoffnung zu schöpfen. Die Ressourcenorientierung und die Kompetenzpräsentation stehen in direkter Verbindung mit der gemeinsamen Hoffnung. Ressourcenorientierte Beratung zielt direkt darauf hin, gemeinsam Lösungen zu suchen, wodurch die Veränderungsmotivation gefördert wird. Schätzt die Klientin, der Klient die Fachkraft als kompetent ein, trägt dies unmittelbar zu Erleichterung und neuer Hoffnung bei, weil jemand gefunden worden ist, der helfen kann und wird.

Die Beziehungsqualität der gemeinsamen Hoffnung zeigt sich darin, dass die Beteiligten sich inhaltlich damit beschäftigen, wie sich etwas ändern kann (Auswegdenken) oder daran arbeiten, was die Klientin, der Klient machen kann, um eine Veränderung zu erreichen (Handlungsdanken). Der verbale Ausdruck weist besonders stark auf die gemeinsame Hoffnung hin: Wird Gelingendes in der Beratung thematisiert? Wie konkret sind Veränderungsideen und Ziele festgelegt? Werden Veränderungsideen realisiert? (Schäfter, 2010, S.113-115)

5.3 Zusammenfassende Erkenntnisse

Die beschriebenen Beziehungsqualitäten wechselseitiges Vertrauen, gegenseitiges Verständnis, wechselseitige Wertschätzung und gemeinsame Hoffnung sind im konkreten Erleben nicht

eindeutig voneinander zu unterscheiden. Eine gelingende Beratungsbeziehung zeichnet sich dadurch aus, dass sie sich bedingen und gegenseitig verstärken.

Um das Beziehungskonzept zu erarbeiten, wurden vier Beziehungsqualitäten aus der gelingenden Umsetzung der vier Arbeitsprinzipien entwickelt. Sie wurden jeweils miteinander in Verbindung gebracht und es wurden Beispiele erläutert, wie sich die Qualität in der Beratung zeigt. Das Konzept geht nicht darauf ein, welches Arbeitsprinzip welche Beziehungsqualität fördert. Es wurde auf eine Gewichtung verzichtet, weil keine eindeutigen und linearen Zusammenhänge zwischen der Umsetzung der Arbeitsprinzipien und den erhofften Wirkung hergestellt werden kann. Hinzu kommt, dass die Beziehungsqualitäten von Seite der Fachkräfte und der Klientinnen und Klienten unterschiedlich erlebt werden.

Um zu erkennen, *wann* die Umsetzung einzelner Arbeitsprinzipien besonders wichtig ist, muss die Fragestellung der Klientin, des Klienten, die Persönlichkeit und vor allem die Phase der Zusammenarbeit beachtet werden. Die Zuwendung ist für die Anfangsphase und den Aufbau der Beziehung das wichtigste Arbeitsprinzip. Für die selektive, persönliche Öffnung spielt die Beziehungsdynamik eine bedeutende Rolle. Die Ressourcenorientierung ist insbesondere für die Entwicklung und Verwirklichung von Lösungen hilfreich. Die Kompetenzpräsentation kann wiederum für den gesamten Prozess als umfassende Qualität für eine angemessene Umsetzung aller Prinzipien bezeichnet werden.

Die Beziehungsqualitäten müssen immer im Zusammenhang mit der Bedürftigkeit einer Klientin, eines Klienten betrachtet werden: Erlebte sich eine Jugendliche in ihrer beruflichen Laufbahn als Versagerin, kann für sie das Arbeitsprinzip Ressourcenorientierung am wichtigsten sein, indem sie gestärkt wird und zunehmend lernen kann, der Fachkraft und sich selber zu vertrauen. Oder hatte ein Klient schon viele Fachpersonen, von denen er enttäuscht wurde, kann selektive, persönliche Öffnung oder auch Kompetenzpräsentation zum Aufbau von Vertrauen beitragen. Die Qualitäten können dennoch einer Reihenfolge zugeordnet werden: Wechselseitiges Vertrauen stellt die Grundlage dar. Darauf aufbauend kann Verständnis, Wertschätzung und gemeinsame Hoffnung in der Beziehung entstehen. Die Hoffnung weist auf das Ziel bzw. Ende einer Zusammenarbeit hin.

Das Konzept geht grundsätzlich davon aus, dass die Gestaltung einer tragfähigen Beratungsbeziehung eine zu bewältigende Aufgabe im Prozess ist. (Schäfter, 2010, S.116-118)

Teil B: Empirische Untersuchung

6 Ausgangslage

Das Image der Sozialdienste ist tendenziell negativ geprägt und die vielfältige, komplexe Arbeit wird häufig auf Kontrollfunktionen reduziert. Vor allem der Sozialhilfemissbrauch ist in der Öffentlichkeit und Politik ein zentrales Thema. Zulasten anderer wichtiger (klientenbezogenen) Aufgaben müssen Sozialdienste zunehmend ihre Kontrollmassnahmen verstärken. Auch die Gesetzgebung wird restriktiver. So werden beispielsweise Sozialversicherungsleistungen zulasten der öffentlichen Sozialhilfe gekürzt. Sozialdienste sind das letzte Glied in der Kette der sozialen Sicherung und können sich der Verantwortung nicht entziehen.

Die meisten Klientinnen und Klienten stehen unter grossem Druck und die Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst erfolgt häufig nicht freiwillig (Zwangskontext). Die Zusammenarbeit ist ausserdem im Bereich des Kindes- und Erwachsenenschutzes oft durch einschneidende Massnahmen (z.B. Obhutsentzug, Fremdplatzierung, Beistandschaft) für die Betroffenen geprägt. Die komplexen Problemlagen der Klientinnen und Klienten erfordern ein gezieltes Vorgehen und eine enge Kooperation mit allen involvierten Institutionen. Wichtig ist, dass die Problembearbeitung koordiniert, zielgerichtet und wirksam geplant werden kann. Dazu sind verbindliche Strukturen der Zusammenarbeit für alle Beteiligten zu entwickeln. Sozialdienste übernehmen hier häufig die Funktion des Case Managements.

Den Betreuungsschlüssel für lastenausgleichsberechtigtes Personal legte die Gesundheits- und Fürsorgedirektion folgendermassen fest: Sozialarbeitende haben für eine Klientin, einen Klienten ein Stellenprozent zur Verfügung, plus ein halbes Prozent zugeordnetes Administrativpersonal. Eine kundengerechte Auftragserfüllung stellt daher eine grosse Herausforderung dar. Der bestehende Personalbestand muss immer wieder Engpässe bewältigen, weil die Steuerung der Fallentwicklung nicht möglich ist und bei hoher Fallbelastung oft zunächst keine zusätzlichen Stellen geschaffen werden können. Erschwerend kommt hinzu, dass viele Sozialdienste, wie kaum ein anderes Berufsfeld in der Sozialen Arbeit, von einer hohen Personalfluktuaton betroffen sind. (Kurt Berger, persönliche Mitteilung, 29. August 2011)

6.1 Forschungsstand

Einige Ergebnisse von wissenschaftlichen Arbeiten, die Ähnlichkeiten hinsichtlich der theoretischen Grundlegung oder Empirie der vorliegenden Arbeit aufweisen, werden nachfolgend dargestellt. Im Bereich der Qualitätsentwicklung gibt es einige Umfragen (mehrheitlich mittels Fragebögen) von sozialen Institutionen, Forschungsbeauftragten oder Studierenden, welche die Zufriedenheit oder Meinungen von Klientinnen und Klienten im Bereich der Sozialen Arbeit untersucht haben:

- Das vorgestellte Beziehungskonzept (vgl. Kapitel 5) wurde mittels Videoaufzeichnung von drei Beratungsgesprächen, anschliessenden Interviews mit den Beteiligten und Selbstkonfrontationsinterviews mit Fachkräften überprüft. Mit der Analyse des entwickelten Beziehungskonzeptes wurde der Fokus auf die Gestaltung und Wahrnehmung der Fachkraft gesetzt. Schäfter empfiehlt, dass in einer Weiterentwicklung und -verwendung des Modells die Perspektive der Klientel gerade auch im Verlauf eines Beratungsprozesses weiter in den Fokus genommen werden sollte (Schäfter, 2010, S.299). Ein Vorschlag, welcher dazu beigetragen hat, dass das Beziehungskonzept als theoretische Basis der vorliegenden empirischen Untersuchung hinzugezogen wurde. Die erarbeiteten vier Qualitätskriterien des Konzeptes dienen insbesondere dazu, die professionelle Beziehung wahrzunehmen, zu beschreiben, zu analysieren, zu reflektieren und bezogen auf die Praxis der Sozialen Arbeit bewusst zu gestalten (Schäfter, 2010, S. 300).
- Eine Diplomarbeit im Jahr 2008 der Berner Fachhochschule befasst sich mit der Beziehungsqualität und wie diese von Fachkräften der Sozialen Arbeit in der Praxis wahrgenommen wird. Mit einer quantitativen Erhebung mittels Fragebögen stellte sich heraus, dass sich die Qualität der professionellen Beziehung nur subjektiv messen lässt und die Einschätzungen der Klientel und der Fachkräfte in gleicher Weise massgebend sind. Es wird die Verantwortung der Institution betont. Diese müsse gewährleisten, dass die professionelle Beziehung und deren Qualität durch die Beteiligten erfasst werden kann. Die Umfrage ergab zudem, dass die Fachkräfte von verschiedenen sozialen Institutionen zufrieden sind mit dem Umfang, in der die professionelle Beziehung in ihrer Institution thematisiert wird. Die Arbeit hebt auch hervor, dass die Qualität der 'Berater-Klient-Beziehung' aus Sicht der Fachkräfte entscheidend ist, für die Qualität und den Erfolg der Beratung. (Stalder & Wipf, 2008, S.92-94)
- Der regionale Sozialdienst Belp, respektive die Sozialkommission führte 2006 intern eine Umfrage zur Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten durch. Der Fragebogen wurde mit Symbol-Ratingskalen dargestellt. Die quantitative Untersuchung ergab, dass 79% der Befragten insgesamt sehr zufrieden sind mit der Beratung. (Regionale Sozialkommission Belp, 2006)
- Im Jahr 2005 führte die Angewandte Forschung des Fachbereichs Soziale Arbeit Bern im Auftrag der Krebsliga Schweiz eine Studie zur Zufriedenheit der KundInnen der kantonalen Krebsligen durch. Die angebotene Hilfe der Krebsliga wurde von 98% der Kundinnen und Kunden als sehr gut oder gut beurteilt. (Aeberhard, 2005, S.20)
- Im Jahr 2001 wurde im Rahmen einer Lizentiatsarbeit bei der Philosophischen Fakultät eine explorative Motivationsstudie zur Inanspruchnahme der Sozialberatung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe durchgeführt. Es wurde der Frage nachgegangen, wie Sozialhilfebezügerinnen und Sozialhilfebezüger die Sozialberatung beurteilen. Mittels Fragebögen und Interviews wurde festgestellt, dass die Güte und Nutzbarkeit des Beratungsangebotes entscheidend abhängt vom freiwilligen Zugang zur Beratung, vom Beratungsstil der

Fachkraft, von dem im Sozialhilfegeld inhärenten Belohnungsaspekt sowie vom Interesse und der Hoffnung von Klientinnen und Klienten hinsichtlich der Beratung. (Imdorf, 2001, S.102)

- Das Institut für interdisziplinäre Wirtschafts- und Sozialforschung IWS der Fachhochschule Solothurn, Nordwestschweiz erarbeitete 1999 einen Schlussbericht über die Beurteilung der Sozialhilfe im Kanton Solothurn durch ihre Klientinnen und Klienten. Es handelt sich um eine repräsentative Befragung mit quantitativer Forschungsmethodik (Fragebogen). Ein Ergebnis war, dass die Beziehungen zu den Fachkräften der Sozialen Arbeit durch die Klientel überwiegend als gut und freundlich bezeichnet wurden. Es wurde generell eine grosse allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen festgestellt. Hinsichtlich der erhaltenen Beratung kamen jedoch 41% der Befragten zu der Einschätzung, dass ihre Ansprechpartner nichts zu ihrer Problemlösung beitragen. Die Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten gaben Hinweise darauf, dass mehr problemlösungsorientierte Beratung gewünscht wird. (Jungck & Sommerfeld, 1991, S.38-39)
- Im Jahr 1995 wurde eine Diplomarbeit der Höheren Fachschule für Soziale Arbeit Bern über die Sozialhilfe aus Sicht der KlientInnen verfasst. Dazu wurden 20 Interviews mit Klientinnen und Klienten eines polyvalenten Sozialdienstes der Stadt Bern durchgeführt. Die Studierenden erarbeiteten die Thesen, dass die Beratung auf dem Sozialdienst mehr Gewicht erhalten muss. Auch die Mitarbeit der Klientel muss gefördert werden. Wichtig sei zudem eine offensivere Öffentlichkeitsarbeit und eine effizientere Organisation und Administration. (Abt, Janowsky & Thalmann, 1995, S.57)

6.2 Erkenntnisleitende Fragestellung und Zielsetzung

Die vorliegende Arbeit ist eine 'entdeckungsorientierte' Erhebung. Das heisst, es wird auf vorab definierte Hypothesen verzichtet (Krause Jacob, 1992, S.45). Die erkenntnisleitende Fragestellung lautet: Welche Aussagen machen Klientinnen und Klienten zur Beratungsbeziehung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes?

Ziel ist, die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten mit einzelnen operationalisierten Elementen der Beratungsbeziehung zu erfassen. Die empirische Untersuchung wird exemplarisch am Beispiel des Sozialdienstes Region Jungfrau durchgeführt. Der Sozialdienst möchte die Sicht der Klientinnen und Klienten kennen lernen und erfahren, ob es ihnen trotz den erwähnten Rahmenbedingungen, dem Zwangskontext, dem Machtgefälle, dem doppelten und oft dreifachen Vermittlungsmandat in den Beratungen gelingt, eine tragfähige Beziehung zu den Klientinnen und Klienten zu gestalten, sowie Entwicklungsschritte zu ermöglichen. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung werden als hilfreich erachtet, um die Rückmeldungen im Team zu reflektieren und um in weiteren Schritten Dienstleistungen anzupassen oder zu verbessern (Kurt Berger, persönliche Mitteilung, 29. August 2011).

7 Methode

Als Standardinstrument der empirischen Sozialforschung gilt die mündliche oder schriftliche Befragung. Sie wird in 70% aller Untersuchungen eingesetzt (Raithel, 2008, S.65). Die vorliegende Untersuchung handelt sich um eine quantitative Datenerhebung mittels Fragebogen. Als quantitative Erhebung werden alle Vorgehensweisen verstanden, die zur numerischen Darstellung empirischer Sachverhalte dienen. Ein Fragebogen wird als Forschungsinstrument zur Erkundung von Meinungen, Einstellungen und Positionen zu Themen und Sachverhalten eingesetzt. Prinzipiell soll und kann in die Ergebnisse nur einfließen, worüber die Person konkret befragt wurde (Benesch & Raab-Steiner, 2008, S.43). Um möglichst viele Daten zu gewinnen und Zusammenhänge zwischen einzelnen Facetten der Beratungsbeziehung herstellen zu können, wurde eine quantitative Methode gewählt. Es kann von einer Querschnittstudie (Benesch & Raab-Steiner, 2008, S.40) gesprochen werden, da zum selben Zeitpunkt verschiedene Personen befragt werden und die Erhebung eine einmalige Durchführung ist.

Nach der Beschreibung der Grundgesamtheit werden das Erhebungsinstrument, die Untersuchungsdurchführung und die Datenauswertung dargestellt.

7.1 Statistische Merkmale der Grundgesamtheit

Der Sozialdienst Region Jungfrau ist für 23 Gemeinden in der Umgebung Interlaken zuständig und erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Sozialhilfe, Beratung, Prävention sowie im Bereich des Erwachsenen- und Kinderschutzes. Der polyvalente Sozialdienst ist zudem verantwortlich für das Alimentenwesen.

Das Team besteht aus 26 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern. Sie werden in administrativen Belangen von 14 Personen der Sachbearbeitung, Buchhaltung und des Alimentenwesens unterstützt. Das Leitungsteam setzt sich aus einem Stellenleiter, zwei Personen der Gruppenleitung und einer Finanzverwalterin zusammen. (Sozialdienst Region Jungfrau, o.J.)

Per 1. Januar 2010 leben in den 23 Gemeinden 38'640 Einwohnerinnen und Einwohner. Im Jahr 2010 bearbeitete der Sozialdienst 1656 Fälle im Bereich Sozialhilfe und Vormundschaft. Davon waren 857 Fälle der wirtschaftlichen Hilfe, 120 der präventiven Beratung und 679 den vormundschaftlichen Dienstleistungen und Massnahmen zugeordnet. Hierbei ist zu beachten, dass in einem Fall mehrere Personen eingeschlossen sein können (z.B. Familie mit Kindern).

Die Einteilung in soziale Probleme kann nie absolut trennscharf erfolgen, dennoch lassen sich bestimmte Aussagen dazu machen: Die grösste Gruppe bilden Klientinnen und Klienten mit gesundheitlichen Problemen (15%), dicht gefolgt von Alleinerziehenden (14%). Auch der Anteil an Kinderschutzmassnahmen mit 12% war im Jahr 2010 relativ hoch. (Gemeindeverband Sozialdienst Amt Interlaken, 2010, S.14-15)

7.2 Erhebungsinstrument

Als Erhebungsinstrument dient ein selbstkonstruierter Fragebogen. Zur Fragebogenkonstruktion, die eine intensive Auseinandersetzung mit der Formulierung von Fragen und Antwortkategorien sowie mit der Gestaltung erfordert, wurden Lehrbücher und zwei bestehende Fragebögen zum Vergleich beigezogen. Einige Fragen des Fragebogens der Sozialkommission Belp (vgl. Kapitel 6.1) entsprechen sinngemäss dem Inhalt der vorliegenden Items. Ein weiteres Erhebungsinstrument zur Erfassung der Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten in ambulanten Alkohol- und Drogenberatungsstellen (Bundesamt für Gesundheit, 2010, QuaTheSI-II-17) wird hinsichtlich der Gestaltung der Titelseite und der Antwortskalierung zum Vergleich beigezogen. Das Item 1 wird von diesem Fragebogen inhaltlich übernommen.

In vielen Punkten gibt es hinsichtlich der Konstruktion unterschiedliche, sich widersprechende Empfehlungen in der Fachliteratur. Es wurde jeweils der Versuch unternommen, den Fragebogen so gut wie möglich auf die Zielgruppe zuzuschneiden. Der definitiv gestaltete Fragebogen ist im Anhang 1 aufgeführt.

Der Fragebogen beginnt mit einer kurzen Einleitung in die Thematik der Befragung (Titelseite). Nachdem in einer Anleitung erläutert wird, wo, wie und bis wann der Fragebogen abgegeben werden muss, wird auf die Anonymität und Freiwilligkeit der Teilnahme hingewiesen. Im ersten Teil werden 15 aus der Theorie abgeleitete Items dargestellt. Abschliessend wird eine offene Frage (Item 16) gestellt. Die letzte Seite enthält sieben soziodemographische Fragen. Am Ende steht der Dank für die Mithilfe sowie ein kurzer Hinweis darauf, ab wann und bei wem nach den Ergebnissen gefragt werden kann.

Die Items sind alle nummeriert und in der Ich-Form als Aussagen formuliert. Es wird also jeweils eine graduelle Zustimmung oder Ablehnung zum jeweiligen Item verlangt. Bei der Formulierung der Items wurde darauf geachtet, dass sie einfach, eindeutig und nicht suggestiv sind. Sie enthalten keine Negationen, da diese schwer verständlich und oft nicht eindeutig interpretierbar sind.

Um Meinungen und Einstellungen differenziert messen zu können, werden mehrstufige Skalen eingesetzt (Porst, 2008, S.75). Der vorliegende Fragebogen enthält eine standardisierte vierstufige-Antwortskala, die verbalisiert und symbolisiert ist: 'trifft völlig zu', 'trifft eher zu', 'trifft eher nicht zu' und 'trifft überhaupt nicht zu'. Ergänzend werden die beiden Endpunkte der Skala mit entsprechenden Smileys versehen. Eine gerade Skala (vier Stufen) wurde gewählt, um zu verhindern, dass ein Skalenmittelpunkt als 'Fluchtkategorie' verwendet werden kann. Das heisst, es wäre bei der Auswertung schwierig zu interpretieren, ob eine mittlere Antwortkategorie effektiv eine Entscheidung ist oder eher eine 'ich-weiss-nicht-Antwort' und somit einfach eine Antwortverweigerung. Wie viele Stufen eine Skala aufweisen soll, hängt immer von der vermuteten Abstraktionsfähigkeit der potentiellen Befragungspersonen ab (Porst, 2008, S.85). Eine Vier-Stufen-Skala wird hier als optimal erachtet, um einen bestimmten Grad an

Differenzierung zu ermöglichen und zugleich eine Überforderung oder Erschöpfung aufgrund zu vieler Stufen zu vermindern.

An letzter Stelle werden die soziodemographischen Fragen angeführt. Da es sich hierbei um einfache, für die Befragten aber eher 'langweilige' Routinefragen handelt, wird empfohlen, diese erst am Schluss zu stellen. Die Titelseite und die ersten Items wiederum sind entscheidend, ob der Fragebogen Interesse weckt. Es wurde versucht, dass die ersten Aussagen ein Interesse an der Thematik auslösen, was sich auf die Motivation auswirkt, ob ein Bogen ausgefüllt wird.

7.3 Operationalisierung

Der Fragebogen stellt ein Verbindungsstück zwischen der Theorie und der Analyse dar. Die Fragen werden explizit in Zusammenhang gebracht mit der Theorie und insbesondere mit dem theoretischen Beziehungskonzept (vgl. Kapitel 5). Mit diesen theoretisch begründeten Fragen wird versucht, die erkenntnisleitende Fragestellung zu untersuchen.

Zu Beginn der Arbeit wurde vereinbart, dass einige Fragen über bestimmte Dienstleistungen spezifisch nach dem Interesse des Sozialdienstes formuliert werden, die lediglich der Evaluation dienen und nicht in Verbindung mit theoretischen Konzepten gebracht werden. Alle weiteren Items werden nach der eigenen Forschungsvertiefung formuliert, die anschliessend mit der theoretischen Grundlegung in Zusammenhang gebracht werden. Während der Bearbeitung stellte sich jedoch heraus, dass alle Items mit dem Beziehungskonzept verknüpft werden können. Einerseits sind bestimmte soziale Dienstleistungen von der Ko-Produktion der Klientel abhängig, was eine tragfähige Beratungsbeziehung voraussetzt. Andererseits beeinflussen erbrachte Dienstleistungen durch die Fachkraft die Qualität einer tragfähigen Beratungsbeziehung.

Die einzelnen Fragebogen-Items werden im folgenden Abschnitt kurz dargestellt. Zusätzlich werden mögliche Störvariablen erwähnt.

7.3.1 Geschlossene Fragen (Item 1-15)

Item 1 bezieht sich auf den ersten Kontakt mit dem Sozialdienst. Solche retrospektive Fragen, die Meinungen und Einstellungen zu einem früheren Zeitpunkt erfassen wollen, gelten als schwierig, weil die Befragten durch nachträgliche Rationalisierungen beeinträchtigt sein können (Raithel, 2008, S.74). Dieser Aspekt wird bei der Interpretation berücksichtigt. Diese Frage will erfassen, wie der erste Kontakt erlebt wurde und ob der Institution zu Beginn der Zusammenarbeit bereits Vertrauen entgegengebracht wurde.

Die Items 2, 3, 4 und 5 versuchen konkrete Aspekte der Zusammenarbeit zu erfassen. Item 3, 4 und 5 weisen bei einer Zustimmung auf eine verlässliche Arbeitsbeziehung hin und auf die Qualität der wechselseitigen Wertschätzung. Die Formulierung von einigen Items, zum Beispiel Item 5, muss kritisch betrachtet werden, weil mehrere Dimensionen angesprochen werden: So

können die Fragen und Anliegen zwar ernst genommen werden aber müssen nicht zugleich umfassend beantwortet oder bearbeitet werden.

Item 6 erfragt die Beurteilung der fachlichen Kompetenz. Dies bezieht sich auf das Arbeitsprinzip Kompetenzpräsentation und dem Qualitätskriterium wechselseitigem Vertrauen. Item 7 korreliert mit der Frage 6 und wird als relevantes Element der Kompetenzpräsentation betrachtet. In der theoretischen Grundlegung wurde die Sprachanpassung mehrmals betont und sie trägt auch zu den Qualitätskriterien 'Verständnis' und 'Wertschätzung' bei.

Item 8 weist auf die selektive, persönliche Öffnung und auf das Vertrauen hin. Item 8 und 9 hängen zusammen und versuchen das Vertrauen zur Fachkraft zu erfassen. Im Kapitel 5.2.1 wird beschrieben, dass eine vertrauende Person sich getraut ein potentielles Risiko einzugehen, indem beispielsweise Ablehnung in Kauf genommen wird (Item 8) oder Angebote abgelehnt werden können (Item 9).

Item 10 gründet auf der wechselseitigen Wertschätzung. Item 10 und 11 erfassen die persönliche Einschätzung und gehen auf die Wechselseitigkeit der Beziehung ein. Item 11, 12 und 13 erfragen indirekt nach der Ressourcenorientierung in der Beratung. Item 12 verlangt von den Befragten zusätzlich die Perspektiveneinnahme der Fachkraft.

Item 14 und im weiteren Sinne auch Item 11 gehen auf die erlebte Hoffnung ein und beziehen sich auf das Qualitätskriterium der 'gemeinsamen Hoffnung'.

Das Item 15 fragt nach der Gesamtzufriedenheit, die in der Auswertung zusätzlich aufzeigen kann, inwiefern die Beurteilung der einzelnen Items 1-14, Auswirkung auf die Gesamtbewertung haben kann.

Die Items 4, 6, 7, 10 und 12 verlangen eine personenbezogene Bewertung. Wenn die Fachkraft zu beurteilen ist, muss beachtet werden, dass Befragte sich bei der Beurteilung eines einzelnen Merkmals durch den Gesamteindruck über die Fachkraft leiten lassen können. Bei der Beurteilung des Gesamteindrucks (Item 15), kann umgekehrt ein Urteil über ein einzelnes Merkmal überwiegen. Dies wird als Halo-Effekt bezeichnet, weil jeweils eine der Einschätzungen eine Ausstrahlung auf andere Einschätzungen hat. Personen urteilen manchmal auch systematisch zu positiv oder zu negativ über andere (Milde-Härte-Fehler) oder sie beziehen in ihre Einschätzungen mit ein, wie sie sich selbst auf der zu beurteilenden Skala einordnen würden (Rater-Ratee-Interaktion). (Beller, 2004, S.39)

7.3.2 Offene Frage (Item 16)

Während die geschlossenen Fragen Antwortkategorien zur Auswahl vorgeben, müssen die Befragten bei der offenen Frage (Item 16) selbst eine Antwort formulieren. Die Vorteile von geschlossenen Fragen im Vergleich zu offenen Fragen bestehen generell in der Vergleichbarkeit der Antworten, in der höheren Durchführungs- und Auswertungsobjektivität, im geringeren Zeitaufwand für die Befragten und in der leichteren Beantwortbarkeit für Befragte mit Verbalisierungsschwierigkeiten. In der Literatur werden offene Fragen als problematisch

beschrieben, weil Befragte oft Schwierigkeiten haben oder es als lästig empfinden, offene Fragen zu beantworten. Dadurch ergeben sich häufig Antwortverweigerungen.

Raithel empfiehlt, aus den unterschiedlichen Antworten wenige Merkmalsausprägungen herauszuarbeiten (Abstrahierungsprozess), um die Antworten inhaltsanalytisch aufzubereiten. Es müssen Kategorien gebildet werden, deren Ausprägungen allen Antworten zuzuordnen sind.

Mit geschlossenen Fragen können nur Informationen im Rahmen der vorgegebenen Kategorien erkundet werden. Offene Fragen haben forschungsstrategisch den Vorteil, das Problemfeld zu explorieren und hinsichtlich der geschlossenen Fragen zusätzlich relevante Antwortkategorien zu entwickeln (Raithel, 2008, S.68-70). In diesem Sinne wird das Item 16 in den Fragebogen einbezogen. Die obengenannten Schwierigkeiten werden bei der Analyse berücksichtigt.

7.3.3 Soziodemographische Fragen

Soziodemographische oder sozialstatistische Fragen sollten wie bereits angesprochen am Schluss aufgeführt werden (Raithel, 2008, S.76). Die Fragen über die Person und über ihre aktuelle Situation dienen in der Auswertungsphase dazu, eine Stichprobenaufteilung nach den erfragten Daten zu erstellen.

Die soziodemographischen Fragen erfassen das Geschlecht, das Alter und die Nationalität. In der Theorie wird erwähnt, dass die Dauer der Zusammenarbeit in der Interpretation mitberücksichtigt werden muss. Aus diesem Grund wird einerseits danach gefragt, wie lange bereits ein Kontakt mit dem Sozialdienst besteht und anschliessend wie lange die aktuelle Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin, dem Sozialarbeiter andauert. Aufgrund der relativ hohen Personalfuktuation auf einem Sozialdienst wird diese Frage als berechtigt und interessant angesehen. Die Frage 5 handelt sich um eine Filterfrage - nur jene die mit 'nein' antworten, beantworten folglich die Frage nach der 'Dauer der aktuellen Zusammenarbeit'. Auch die Häufigkeit der Gespräche kann sich auf die Bewertung auswirken und wird deshalb erfragt. Zuletzt wird die aktuelle Unterstützungsform erfasst. Die Vermutung besteht, dass sich auch hier Unterschiede in den Ergebnissen zeigen können.

7.4 Untersuchungsdurchführung

Das Vorgehen zur Datenerhebung wurde zu Beginn mit der Fachbegleitung und anschliessend in einem Gespräch mit der Stellenleitung des Sozialdienstes Region Jungfrau diskutiert und protokolliert. Das Team wurde an einer Sitzung über das Vorgehen der Befragung instruiert.

Es wurde entschieden, dass Klientinnen und Klienten, die in der Durchführungszeit ein Beratungsgespräch auf dem Sozialdienst haben, einen Fragebogen erhalten. Auch Personen, die kein Beratungsgespräch haben, sich aber zum Beispiel aufgrund einer Barauszahlung am Schalter melden, erhalten vom Administrativpersonal einen Fragebogen. Hier ist zu erwähnen, dass der Fragebogen nur an Erwachsene und nicht an Kinder abgegeben wurde. Aufgrund der

begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit, sowie der auf Erfahrung basierenden Empfehlungen von Institutionen, der Fachbegleitung und von Studierenden wurde der Fragebogen nicht zusätzlich verschickt. Die Rücklaufquote über eine kurze Zeit wird als zu schlecht eingeschätzt. Postalische Befragungen haben durchschnittlich eine Rücklaufquote von 5-10% (Beller, 2004, S.47).

Die Fachkräfte und das Administrativpersonal erläutern kurz das Thema und Ziel des Fragebogens und weisen ausdrücklich auf die Anonymität hin. Falls Klientinnen und Klienten Verständnisfragen haben, werden diese erläutert oder es wird kommuniziert, dass Fragen auch offen gelassen werden dürfen.

Den Klientinnen und Klienten wird die Wahl überlassen, ob sie den Fragebogen direkt nach dem Gespräch (im Büro oder Wartezimmer) oder lieber zu Hause ausfüllen möchten. Der Fragebogen wird von den Klientinnen und Klienten jeweils verschlossen in einem Couvert in den Briefkasten des Sozialdienstes geworfen, um die Anonymität sicherzustellen. Personen, die den Fragebogen mit nach Hause nehmen möchten, erhalten ein vorfrankiertes Couvert für die Rücksendung.

Nach der ersten Woche wurde das Team per Mail kontaktiert, um zu erfahren, ob Fragen oder Unklarheiten bei der Durchführung aufgetaucht sind. Es gab einige Rückmeldungen von Sozialarbeitenden, dass die meisten Klientinnen und Klienten sich bereit erklären, den Fragebogen auszufüllen. Es müsse jedoch angemerkt werden, dass jene Personen, die Lese- und Schreibschwierigkeiten haben, nicht miteinbezogen werden können.

Tatsächlich kamen nach zwei Wochen bereits 63 Fragebögen zurück. Zu diesem Zeitpunkt fiel die Entscheidung die Befragung auf weitere zwei Wochen zu verlängern - im Sinne von je mehr Rückmeldungen, desto aussagekräftiger die Resultate! Die Befragung fand somit in der Zeitspanne vom 12. Oktober 2011 bis zum 11. November 2011 statt.

7.5 Datenauswertung

An der Befragung haben 105 Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes Region Jungfrau teilgenommen. Drei Fragebögen werden nicht in die Auswertung einbezogen, weil die Angaben zu den soziodemographischen Daten fehlen und zudem weniger als fünf der geschlossenen Fragen beantwortet wurden. Somit können von den insgesamt 105 Rückmeldungen, 102 Fragebögen ausgewertet werden. Bei insgesamt 196 verteilten Fragebögen entspricht dies einer Rücklaufquote von 54% und ist somit als sehr hoch einzuschätzen.

Zu Beginn wird ein SPSS-Datenfile und ein entsprechendes Codebuch erstellt (vgl. Anhang 2). Bei den soziodemographischen Angaben wird das Geburtsjahr in 3 Altersgruppen und die Nationalität in Schweizer/-innen und Ausländer/-innen unterteilt. Die verschiedenen Nationalitäten sind im Anhang 4 aufgelistet. Bei der Frage 4 und 6 wird aufgrund deutlich untervertreter Subgruppen die jeweilige auf die nächstliegende zugeteilt. Das heisst, bei der Frage 4 wird 'Seit weniger als 1 Monat' (n=3) der Subgruppe 'Seit weniger als 6 Monaten' zugeteilt und bei der Frage 6 wird '1x im Jahr' (n=5) der Subgruppe '1-2x in 6 Monaten' zugeordnet. Bei der Frage 5

wird lediglich die Antwort 'Ja' oder 'Nein' bezüglich Wechsel der Fachkraft berücksichtigt. Für die Frage 7, für welche mehrere Antworten möglich sind, wird ein Mehrfachantworten-Set definiert. Jeder einzelne Fragebogen wird ins SPSS-Datenfile eingetragen. Alle Fragebögen werden von Hand jeweils mit der entsprechenden Fall-Nummer des Datenfiles versehen, um jederzeit allfällige Rückschlüsse oder Kontrollen machen zu können. Fehlende Angaben werden als Missings definiert und somit nicht in die statistische Auswertung mit einbezogen. Die vier-stufige-Antwortskala wird für die Analyse als Intervallskala definiert und zählt deshalb zum metrischen Messniveau. Dadurch lassen sich Durchschnittswerte berechnen, die für das Kapitel 8.3 relevant sind. Es wird das Kriterium der Äquidistanz angewendet, d.h. die Skalenstufen haben Intervalle mit gleichem Abstand. Die Daten werden mittels Kolmogorov-Smirnov-Test auf ihre Normalverteilung hin getestet. Dieser fällt hoch signifikant aus, weshalb die Daten *nicht* normalverteilt sind. Die fehlende Normalverteilung wird am Beispiel des Item 1 mittels Histogramm mit Normalverteilungskurve (Gauss'sche Glockenkurve) veranschaulicht (vgl. Abbildung 2).

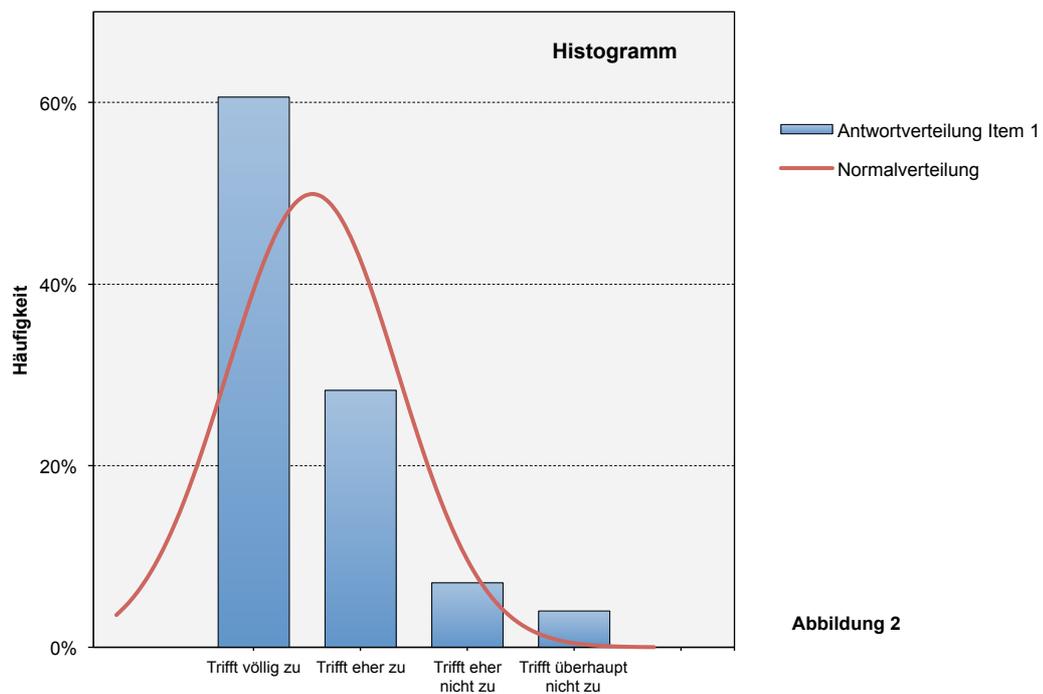


Abbildung 2

Aus diesem Grund werden für die statistische Analyse nicht-parametrische Tests verwendet. Der Mann-Whitney-U-Test wird beim Vergleich von zwei unabhängigen Stichproben angewendet (z.B. Merkmal Geschlecht). Der Kruskal-Wallis-Test hingegen wird bei k unabhängigen Stichproben ($k > 2$) eingesetzt (z.B. Merkmal Beratungsdauer SDRJ). Das Signifikanzniveau ist bei 5% (0.05) gesetzt.

Die Antworten werden nach den soziodemographischen Merkmalen aufgeschlüsselt und in tabellarischer Form für jedes Item dargestellt. Die Antwortverteilung des jeweiligen Items über ein bestimmtes soziodemographisches Merkmal wird anhand obengenannter Tests auf ihre Signifikanz geprüft.

Die Antworten auf die offene Frage (Item 16) werden teilweise im Kapitel Resultate den Items 1-15 zugeordnet und sind vollständig im Anhang 3 in Kategorien zusammengefasst.

7.6 Gütekriterien

Unter Messen wird die systematische Zuordnung von Zahlen (Messwerten) zu Objekten respektive den Merkmalsausprägungen gemäss festgelegten Regeln verstanden. Die Merkmalsausprägungen werden mittels Instrumenten, zum Beispiel mit Fragebögen gemessen. Ziel eines Messvorganges ist die Erhebung möglichst exakter und fehlerfreier Messwerte. Allerdings muss angemerkt werden, dass dieses Ziel in der Forschungspraxis kaum vollständig erreicht wird. Meistens geben die tatsächlichen Messwerte nicht nur die Ausprägung eines Merkmals wieder, sondern enthalten auch Messfehler. Die Axiome der klassischen 'Testtheorie' bieten eine Grundlage, dass die erhobenen Daten trotz der Messfehler sinnvoll interpretiert werden können. Drei Gütekriterien werden dazu herangezogen: Objektivität, Reliabilität und Validität. (Raithel, 2008, S.44)

7.6.1 Objektivität

Objektivität bedeutet Anwenderunabhängigkeit. Das Messergebnis sollte unabhängig von der Person sein, die es erhebt, unabhängig von der Person, die es auswertet und unabhängig von der Person, die das Ergebnis interpretiert. Vollständige Objektivität liegt vor, wenn zwei Personen mit dem gleichen Messinstrument jeweils übereinstimmende Ergebnisse erreichen. Analog den Forschungsphasen lassen sich die Durchführungsobjektivität, die Auswertungsobjektivität und die Interpretationsobjektivität unterscheiden.

- Die *Durchführungsobjektivität* wird erreicht, wenn die Durchführung Schritt für Schritt beschrieben wird und die Instruktion wörtlich vorgegeben ist.
- Eine *Auswertungsobjektivität* kann sichergestellt werden, wenn Aufgaben mit geschlossener Antwortskalierung (z.B. multiple choice) und für die Auswertung Schablonen, bzw. Computerprogramme verwendet werden.
- *Interpretationsobjektivität* liegt vor, wenn die Interpretation der Ergebnisse keine subjektive Deutung ist. Als Vergleichsmassstab können Normtabellen dienen, die nach Altersstufen, Geschlecht oder Bildungsgruppe aufgeschlüsselt sind.

(Beller, 2004, S.54-55)

Die Durchführungsobjektivität ist in der vorliegenden Arbeit gegeben, indem die Durchführung genau beschrieben worden ist und die Instruktion ausführlich auf der Titelseite des Fragebogens aufgeführt ist.

Die Auswertungsobjektivität ist gewährleistet durch die vierstufige Antwortskalierung (ausschliesslich Item 16) und die Auswertung der Daten mittels SPSS.

Die Ergebnisse werden in Tabellen objektiv dargestellt. Im Diskussionsteil werden subjektive Deutungen erläutert. Bei der Subjektivität muss beachtet werden, dass es sich bei der vorliegenden Arbeit um eine Schnittstelle (vgl. Kapitel 4.1.1) zwischen einer internen und externen (Selbst-) Evaluation handelt. Während der Untersuchungsdurchführung wurde ich beim Sozialdienst Region Jungfrau neu angestellt. Dadurch interpretiere ich Abläufe oder Prozesse eventuell anders, als wenn ich eine reine Aussenperspektive (externe Evaluation) oder eine langjährige Innenperspektive (interne Evaluation) mitbringen würde.

7.6.2 Reliabilität

Das zweite Gütekriterium, ist ein Mass für die Zuverlässigkeit eines Fragebogens, respektive für seine Messgenauigkeit. Je kleiner die Messfehler sind, desto grösser ist die Reliabilität. Sie ist gegeben, wenn die Messung unter gleichen Rahmenbedingungen das gleiche Messergebnis erzielt. Die Reliabilität kann mit verschiedenen Methoden geschätzt werden. Eine Variante ist die *Retest-Reliabilität*: Der Test wird derselben Personengruppe mit einem gewissen zeitlichen Abstand zweimal vorgelegt und überprüft, wie stark die Ergebnisse beider Befragungen korrelieren. Hiermit wird die Stabilität der Messung über die Zeit aufgezeigt. Der Nachteil eines Retests ist, dass die Lösungen einzelner Aufgaben erinnert werden können und er ist nicht einsetzbar, wenn ein Merkmal erfasst wird, das sich bei Personen rasch ändern kann. Dieses Problem wird bei der *Paralleltest-Reliabilität* umgangen. Hier werden zwei Testversionen direkt nacheinander von derselben Personengruppe bearbeitet. So lässt sich überprüfen, wie stark die beiden Tests korrelieren. (Beller, 2004, S. 55-56)

Der vorliegende Fragebogen wurde aus fehlenden zeitlichen Ressourcen betreffend Reliabilität nicht geprüft. Meines Erachtens nach, müsste bei einer Prüfung folgendes beachtet werden: Bei der Retest-Reliabilität (über einen längeren Zeitraum) könnten sich bei der vorliegenden Fragestellung die Rahmenbedingungen verändern. So können äussere Faktoren, wie beispielsweise eine Steigung der Arbeitslosigkeit oder eine Gesetzesänderung die Situation der Klientinnen und Klienten tangieren, was zu anderen Ergebnissen führen kann. Die Durchführung eines Paralleltests wäre andererseits sehr aufwendig und in der vorliegenden Arbeit schwierig zu generieren. Ein Grund hierfür ist, dass es um das Erfassen von spezifischen Meinungen und Empfindungen geht und nicht um die Prüfung von Fähigkeiten, Fertigkeiten oder Wissen. So kann beispielsweise die einfache Multiplikationsfähigkeit mit äquivalenten Fragen wie $2 \times 3 = ?$ oder $3 \times 5 = ?$ gemessen werden.

7.6.3 Validität

Das dritte Gütekriterium stellt sicher, ob ein Fragebogen auch das misst, was er messen soll. Wird beispielsweise ein Aufmerksamkeitstest durchgeführt, muss dieser die Aufmerksamkeit messen und nicht die feinmotorischen Fähigkeiten einer Person. Eine hohe Objektivität und Reliabilität nützen nichts, wenn ein Test nicht valide ist. Um die Validität zu bestimmen, ist der Augenschein die einfachste Methode. Die *Inhaltsvalidität* ist gegeben, wenn der Inhalt der Aufgaben das zu messende Merkmal augenscheinlich abdeckt. Ob ein Test inhaltsvalide ist, wird beim Erstellen eines Instrumentes und nicht am Ende der Testentwicklung berücksichtigt. Eine Möglichkeit zur Überprüfung der Validität ist die *Kriteriumsvalidität*. Dies bedeutet, dass Ergebnisse eines Tests mit anderen Erhebungsmethoden für das gewünschte Merkmal korrelieren. Der Aufnahmetest zum Medizinstudium beispielsweise korreliert stark mit dem Studienerfolg (Kriterium) in diesem Fach und gilt somit als valide. (Beller, 2004, S.56)

Auch die *Konstruktvalidität* kann auf Validität hinweisen. Sie liegt dann vor, wenn theoretisch hergeleitete inhaltliche Zusammenhänge (zwischen Konstrukten/Konzepten) mit dem empirischen Test nachgewiesen werden können. (Raitzel, 2008, S.49)

Die Inhaltsvalidität ist in dieser Arbeit insofern gegeben, indem die Merkmale operationalisiert wurden. Für die Beurteilung existieren jedoch keine objektiven Kriterien. Die Kriteriumsvalidität kann nicht belegt werden. Bezüglich der Konstruktvalidität konnten verwendete theoretische Konstrukte teilweise empirisch bestätigt werden.

8 Resultate

8.1 Statistische Merkmale der Stichprobe

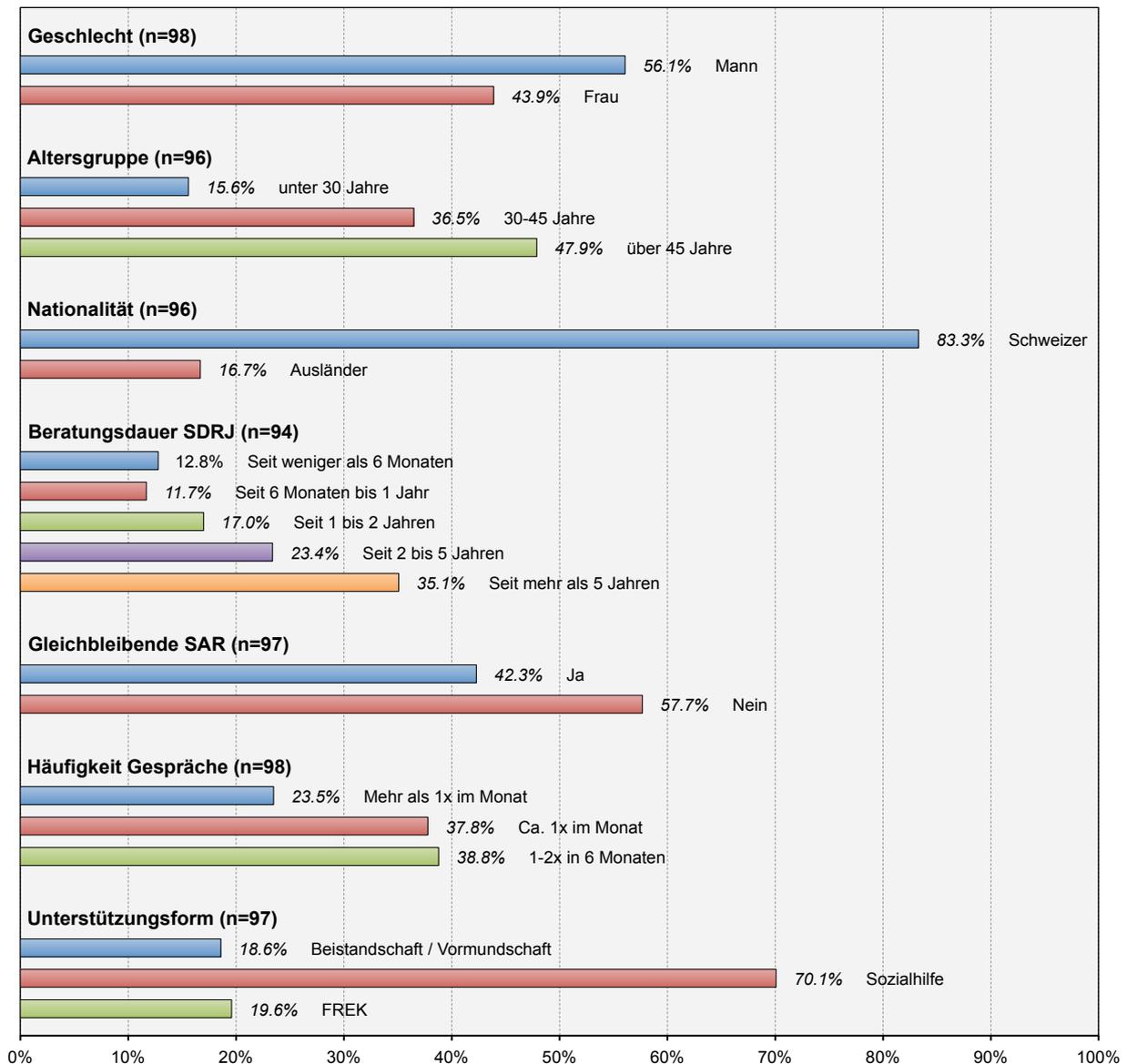


Abbildung 3

Die Abbildung 3 zeigt die statistischen Merkmale der Stichprobe. Daraus ist ersichtlich, dass Schweizerinnen und Schweizer im Vergleich zu anderen Nationalitäten deutlich übervertreten sind und dass 70% der Stichprobe Personen umfasst, die Sozialhilfe beziehen. Bei den Unterstützungsformen muss berücksichtigt werden, dass mehrere Antworten möglich waren. Beispielsweise kann eine Person eine Beistandschaft haben *und* Sozialhilfe beziehen. Die freiwillige Einkommensverwaltung wird mit FREK abgekürzt.

Es haben mehr Männer an der Befragung teilgenommen als Frauen. Die meisten Personen sind über 45 Jahre alt. Mehr als die Hälfte der Befragten sind seit 2 bis 5 Jahren oder mehr als 5

Jahren beim Sozialdienst Region Jungfrau (SDRJ). Auffallend ist, dass die Mehrheit aller Befragten ein (oder mehrere) Wechsel der Sozialarbeiterin, des Sozialarbeiters (SAR) erlebt hat. Wird die Häufigkeit der Gespräche betrachtet, zeigt sich, dass lediglich jene Personen, die mehr als 1x im Monat ein Gespräch haben etwas untervertreten sind.

8.2 Beschreibung der Resultate: Item 1-16

In einem ersten Teil werden die nach den soziodemographischen Merkmalen aufgeschlüsselten Resultate tabellarisch dargestellt (Item 1-15). Der zweite Teil erläutert die Resultate. Benesch und Raab-Steiner weisen darauf hin, dass auch über nicht-signifikante Ergebnisse berichtet werden soll. Denn es mag sein, dass die Stichprobenunterschiede bei gegebenem Stichprobenumfang nicht ausreichen, um eine tatsächlich vorhandene Differenz zu beweisen. (Benesch & Raab-Steiner, 2008, S.164) Aus diesem Grund werden nicht nur Signifikanzen, sondern auch Auffälligkeiten und Tendenzen beschrieben und zusätzlich mit Diagrammen visualisiert dargestellt.

Das Item 16 haben 39 Personen beantwortet. Gemäss Fachliteratur kann diese Anzahl als relativ hoch bewertet werden, weil offene Fragen bei Umfragen, wie bereits in der Methodik angesprochen, häufig durch Antwortverweigerungen gekennzeichnet sind. Insbesondere kann davon ausgegangen werden, dass einige Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit in der schriftlichen Ausdrucksweise nicht gefestigt sind und die Anzahl daher auch unter diesem Aspekt betrachtet werden muss. Es werden nachfolgend lediglich jene Rückmeldungen im Text beschrieben, die in Verbindung mit den entsprechenden Items 1-15 gebracht werden können. Alle weiteren Bemerkungen und Rückmeldungen auf das offene Item 16 sind im Anhang 3 in Kategorien aufgeführt.

Der erste Kontakt mit dem Sozialdienst war angenehm und vertrauensbildend.		Item 1			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=99)	60 60.6%	28 28.3%	7 7.1%	4 4.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	31 57.4%	17 31.5%	5 9.3%	1 1.9%
	weiblich (n=41)	27 65.9%	10 24.4%	2 4.9%	2 4.9%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=78)	44 56.4%	24 30.8%	7 9.0%	3 3.8%
	Ausländer/-innen (n=15)	12 80.0%	3 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	11 73.3%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=33)	17 51.5%	11 33.3%	3 9.1%	2 6.1%
	Über 45 Jahre (n=45)	29 64.4%	11 24.4%	4 8.9%	1 2.2%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	9 75.0%	3 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	7 63.6%	4 36.4%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	9 56.2%	5 31.2%	1 6.2%	1 6.2%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=20)	12 60.0%	4 20.0%	4 20.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=32)	19 59.4%	8 25.0%	2 6.2%	3 9.4%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	28 70.0%	9 22.5%	2 5.0%	1 2.5%
	Nein (n=54)	30 55.6%	16 29.6%	5 9.3%	3 5.6%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=21)	13 61.9%	8 38.1%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	24 64.9%	9 24.3%	2 5.4%	2 5.4%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	21 56.8%	9 24.3%	5 13.5%	2 5.4%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=16)	10 62.5%	4 25.0%	2 12.5%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=67)	40 59.7%	19 28.4%	5 7.5%	3 4.5%
	FREK (n=19)	12 63.2%	5 26.3%	1 5.3%	1 5.3%

Tabelle 1

Ich bin über meine Rechte und Pflichten gut informiert.		Item 2			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=102)	62 60.8%	27 26.5%	10 9.8%	3 2.9%
Geschlecht	männlich (n=55)	33 60.0%	15 27.3%	5 9.1%	2 3.6%
	weiblich (n=43)	27 62.8%	11 25.6%	4 9.3%	1 2.3%
Nationalität Schweiz	Schweizer/-innen (n=80)	48 60.0%	23 28.7%	6 7.5%	3 3.8%
	Ausländer/-innen (n=16)	11 68.8%	2 12.5%	3 18.8%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	10 66.7%	5 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=35)	20 57.1%	9 25.7%	3 8.6%	3 8.6%
	Über 45 Jahre (n=46)	30 65.2%	10 21.7%	6 13.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	8 72.7%	2 18.2%	1 9.1%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	11 68.8%	4 25.0%	1 6.2%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	12 54.5%	8 36.4%	1 4.5%	1 4.5%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	16 48.5%	10 30.3%	5 15.2%	2 6.1%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=41)	28 68.3%	11 26.8%	2 4.9%	0 0.0%
	Nein (n=56)	32 57.1%	15 26.8%	6 10.7%	3 5.4%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	17 73.9%	4 17.4%	2 8.7%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	28 75.7%	6 16.2%	2 5.4%	1 2.7%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=38)	15 39.5%	15 39.5%	6 15.8%	2 5.3%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	11 61.1%	5 27.8%	2 11.1%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=68)	39 57.4%	19 27.9%	7 10.3%	3 4.4%
	FREK (n=19)	15 78.9%	2 10.5%	2 10.5%	0 0.0%

Tabelle 2

		Item 3			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Die vereinbarten Abmachungen und Termine werden durch den Sozialdienst eingehalten.					
Total	(n=101)	87 86.1%	14 13.9%	0 0.0%	0 0.0%
Geschlecht	männlich (n=55)	48 87.3%	7 12.7%	0 0.0%	0 0.0%
	weiblich (n=42)	36 85.7%	6 14.3%	0 0.0%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=79)	68 86.1%	11 13.9%	0 0.0%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=16)	14 87.5%	2 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	14 93.3%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=35)	29 82.9%	6 17.1%	0 0.0%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=45)	40 88.9%	5 11.1%	0 0.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	12 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	9 81.8%	2 18.2%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	11 68.8%	5 31.2%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=21)	17 81.0%	4 19.0%	0 0.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	30 90.9%	3 9.1%	0 0.0%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	33 82.5%	7 17.5%	0 0.0%	0 0.0%
	Nein (n=56)	49 87.5%	7 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	20 87.0%	3 13.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=36)	33 91.7%	3 8.3%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=38)	30 78.9%	8 21.1%	0 0.0%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=17)	15 88.2%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=68)	59 86.8%	9 13.2%	0 0.0%	0 0.0%
	FREK (n=18)	15 83.3%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 3

		Item 4			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Ich bin mit der telefonischen Erreichbarkeit meiner Sozialarbeiterin zufrieden.					
Total	(n=102)	50 49.0%	28 27.5%	19 18.6%	5 4.9%
Geschlecht	männlich (n=55)	25 45.5%	15 27.3%	11 20.0%	4 7.3%
	weiblich (n=43)	23 53.5%	11 25.6%	8 18.6%	1 2.3%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=80)	38 47.5%	23 28.7%	15 18.8%	4 5.0%
	Ausländer/-innen (n=16)	9 56.2%	2 12.5%	4 25.0%	1 6.2%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	9 60.0%	2 13.3%	4 26.7%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=35)	14 40.0%	8 22.9%	9 25.7%	4 11.4%
	Über 45 Jahre (n=46)	25 54.3%	14 30.4%	6 13.0%	1 2.2%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	8 66.7%	2 16.7%	2 16.7%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	4 36.4%	3 27.3%	3 27.3%	1 9.1%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	6 37.5%	6 37.5%	2 12.5%	2 12.5%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	11 50.0%	7 31.8%	3 13.6%	1 4.5%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	14 42.4%	9 27.3%	9 27.3%	1 3.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=41)	22 53.7%	11 26.8%	7 17.1%	1 2.4%
	Nein (n=56)	24 42.9%	16 28.6%	12 21.4%	4 7.1%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	16 69.6%	5 21.7%	2 8.7%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	18 48.6%	9 24.3%	8 21.6%	2 5.4%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=38)	14 36.8%	13 34.2%	9 23.7%	2 5.3%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	5 27.8%	10 55.6%	3 16.7%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=68)	34 50.0%	15 22.1%	15 22.1%	4 5.9%
	FREK (n=19)	12 63.2%	4 21.1%	2 10.5%	1 5.3%

Tabelle 4

Meine Fragen und Anliegen werden ernst genommen, umfassend beantwortet oder bearbeitet.		Item 5			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=101)	70 69.3%	28 27.7%	3 3.0%	0 0.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	37 68.5%	16 29.6%	1 1.9%	0 0.0%
	weiblich (n=43)	31 72.1%	11 25.6%	1 2.3%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=80)	57 71.2%	21 26.2%	2 2.5%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=15)	10 66.7%	5 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	11 73.3%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=34)	24 70.6%	10 29.4%	0 0.0%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=46)	32 69.6%	12 26.1%	2 4.3%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	11 91.7%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	7 70.0%	3 30.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	12 75.0%	3 18.8%	1 6.2%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	13 59.1%	9 40.9%	0 0.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	21 63.6%	10 30.3%	2 6.1%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	30 75.0%	9 22.5%	1 2.5%	0 0.0%
	Nein (n=56)	36 64.3%	18 32.1%	2 3.6%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	17 73.9%	6 26.1%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	29 78.4%	6 16.2%	2 5.4%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	21 56.8%	15 40.5%	1 2.7%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	13 72.2%	4 22.2%	1 5.6%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=67)	46 68.7%	20 29.9%	1 1.5%	0 0.0%
	FREK (n=19)	14 73.7%	4 21.1%	1 5.3%	0 0.0%

Tabelle 5

Ich halte meine Sozialarbeiterin für fachlich kompetent.		Item 6			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=101)	79 78.2%	21 20.8%	1 1.0%	0 0.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	45 83.3%	8 14.8%	1 1.9%	0 0.0%
	weiblich (n=43)	32 74.4%	11 25.6%	0 0.0%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=80)	63 78.8%	16 20.0%	1 1.2%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=15)	13 86.7%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	11 73.3%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=34)	27 79.4%	6 17.6%	1 2.9%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=46)	38 82.6%	8 17.4%	0 0.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	8 80.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	12 75.0%	3 18.8%	1 6.2%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	18 81.8%	4 18.2%	0 0.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	24 72.7%	9 27.3%	0 0.0%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	34 85.0%	6 15.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Nein (n=56)	41 73.2%	14 25.0%	1 1.8%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	20 87.0%	3 13.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	30 81.1%	6 16.2%	1 2.7%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	27 73.0%	10 27.0%	0 0.0%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	15 83.3%	2 11.1%	1 5.6%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=67)	53 79.1%	14 20.9%	0 0.0%	0 0.0%
	FREK (n=19)	15 78.9%	4 21.1%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 6

		Item 7			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Meine Sozialarbeiterin kommuniziert mit mir in einer gut verständlichen Sprache.					
Total	(n=102)	88 86.3%	14 13.7%	0 0.0%	0 0.0%
Geschlecht	männlich (n=55)	47 85.5%	8 14.5%	0 0.0%	0 0.0%
	weiblich (n=43)	38 88.4%	5 11.6%	0 0.0%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=80)	70 87.5%	10 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=16)	14 87.5%	2 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	13 86.7%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=35)	31 88.6%	4 11.4%	0 0.0%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=46)	40 87.0%	6 13.0%	0 0.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	8 72.7%	3 27.3%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	14 87.5%	2 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	19 86.4%	3 13.6%	0 0.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	30 90.9%	3 9.1%	0 0.0%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=41)	35 85.4%	6 14.6%	0 0.0%	0 0.0%
	Nein (n=56)	49 87.5%	7 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	21 91.3%	2 8.7%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	33 89.2%	4 10.8%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=38)	31 81.6%	7 18.4%	0 0.0%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	15 83.3%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=68)	59 86.8%	9 13.2%	0 0.0%	0 0.0%
	FREK (n=19)	16 84.2%	3 15.8%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 7

Ich kann mich gegenüber meiner Sozial- arbeiterin öffnen und spreche auch schwierige Themen an, für die ich mich schäme oder möglicherweise auf Ablehnung stosse.		Item 8			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=101)	68 67.3%	23 22.8%	9 8.9%	1 1.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	35 64.8%	13 24.1%	6 11.1%	0 0.0%
	weiblich (n=43)	31 72.1%	10 23.3%	1 2.3%	1 2.3%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=79)	54 68.4%	18 22.8%	6 7.6%	1 1.3%
	Ausländer/-innen (n=16)	11 68.8%	4 25.0%	1 6.2%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	7 46.7%	8 53.3%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=35)	27 77.1%	5 14.3%	3 8.6%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=45)	32 71.1%	10 22.2%	3 6.7%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	5 45.5%	5 45.5%	1 9.1%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	10 62.5%	3 18.8%	2 12.5%	1 6.2%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=21)	14 66.7%	5 23.8%	2 9.5%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	22 66.7%	8 24.2%	3 9.1%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	28 70.0%	10 25.0%	2 5.0%	0 0.0%
	Nein (n=56)	36 64.3%	13 23.2%	6 10.7%	1 1.8%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	19 82.6%	4 17.4%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	27 73.0%	7 18.9%	2 5.4%	1 2.7%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	20 54.1%	12 32.4%	5 13.5%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	15 83.3%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=68)	45 66.2%	17 25.0%	5 7.4%	1 1.5%
	FREK (n=18)	12 66.7%	4 22.2%	2 11.1%	0 0.0%

Tabelle 8

		Item 9			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Ich getraue mich, Angebote und Ideen meiner Sozialarbeiterin abzulehnen.					
Total	(n=100)	50 50.0%	33 33.0%	12 12.0%	5 5.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	24 44.4%	22 40.7%	6 11.1%	2 3.7%
	weiblich (n=42)	24 57.1%	10 23.8%	6 14.3%	2 4.8%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=78)	38 48.7%	26 33.3%	11 14.1%	3 3.8%
	Ausländer/-innen (n=16)	9 56.2%	5 31.2%	1 6.2%	1 6.2%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	5 33.3%	7 46.7%	2 13.3%	1 6.7%
	30-45 Jahre (n=35)	15 42.9%	13 37.1%	5 14.3%	2 5.7%
	Über 45 Jahre (n=44)	26 59.1%	12 27.3%	5 11.4%	1 2.3%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	7 58.3%	4 33.3%	1 8.3%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=11)	2 18.2%	6 54.5%	1 9.1%	2 18.2%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	6 37.5%	6 37.5%	3 18.8%	1 6.2%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=20)	10 50.0%	8 40.0%	2 10.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	20 60.6%	8 24.2%	3 9.1%	2 6.1%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=39)	19 48.7%	13 33.3%	5 12.8%	2 5.1%
	Nein (n=56)	27 48.2%	19 33.9%	7 12.5%	3 5.4%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	11 47.8%	6 26.1%	5 21.7%	1 4.3%
	ca. 1x im Monat (n=36)	17 47.2%	15 41.7%	1 2.8%	3 8.3%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	20 54.1%	11 29.7%	5 13.5%	1 2.7%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=17)	9 52.9%	6 35.3%	2 11.8%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=68)	30 44.1%	24 35.3%	10 14.7%	4 5.9%
	FREK (n=17)	10 58.8%	5 29.4%	1 5.9%	1 5.9%

Tabelle 9

Unsere Zusammenarbeit ist geprägt durch gegenseitigen Respekt und Wertschätzung - auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten.		Item 10			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=101)	75 74.3%	25 24.8%	1 1.0%	0 0.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	41 75.9%	12 22.2%	1 1.9%	0 0.0%
	weiblich (n=43)	32 74.4%	11 25.6%	0 0.0%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=80)	60 75.0%	19 23.8%	1 1.2%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=15)	11 73.3%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	10 66.7%	5 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=34)	25 73.5%	8 23.5%	1 2.9%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=46)	36 78.3%	10 21.7%	0 0.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	11 91.7%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	6 60.0%	4 40.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	13 81.2%	2 12.5%	1 6.2%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	13 59.1%	9 40.9%	0 0.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	25 75.8%	8 24.2%	0 0.0%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	30 75.0%	10 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Nein (n=56)	41 73.2%	14 25.0%	1 1.8%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	20 87.0%	3 13.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	31 83.8%	6 16.2%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	22 59.5%	15 40.5%	0 0.0%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	13 72.2%	5 27.8%	0 0.0%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=67)	50 74.6%	16 23.9%	1 1.5%	0 0.0%
	FREK (n=19)	14 73.7%	5 26.3%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 10

In der Beratung setzen wir gemeinsam Ziele fest und suchen nach Lösungen, wie ich diese konkret umsetzen kann.		Item 11			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=101)	78 77.2%	14 13.9%	9 8.9%	0 0.0%
Geschlecht	männlich (n=54)	43 79.6%	7 13.0%	4 7.4%	0 0.0%
	weiblich (n=43)	33 76.7%	7 16.3%	3 7.0%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=80)	63 78.8%	10 12.5%	7 8.8%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=15)	11 73.3%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	13 86.7%	1 6.7%	1 6.7%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=34)	27 79.4%	5 14.7%	2 5.9%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=46)	34 73.9%	8 17.4%	4 8.7%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	9 75.0%	3 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	8 80.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=16)	13 81.2%	0 0.0%	3 18.8%	0 0.0%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	15 68.2%	4 18.2%	3 13.6%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=33)	26 78.8%	5 15.2%	2 6.1%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=40)	29 72.5%	7 17.5%	4 10.0%	0 0.0%
	Nein (n=56)	45 80.4%	7 12.5%	4 7.1%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	19 82.6%	4 17.4%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=37)	31 83.8%	3 8.1%	3 8.1%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=37)	25 67.6%	7 18.9%	5 13.5%	0 0.0%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	12 66.7%	2 11.1%	4 22.2%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=67)	54 80.6%	8 11.9%	5 7.5%	0 0.0%
	FREK (n=19)	14 73.7%	5 26.3%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 11

Meine Sozialarbeiterin geht auf meine Stärken ein und ist von meinen Entwicklungsmöglichkeiten überzeugt.		Item 12			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=96)	54 56.2%	35 36.5%	6 6.2%	1 1.0%
Geschlecht	männlich (n=51)	30 58.8%	17 33.3%	4 7.8%	0 0.0%
	weiblich (n=41)	22 53.7%	18 43.9%	1 2.4%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=76)	40 52.6%	31 40.8%	5 6.6%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=14)	10 71.4%	4 28.6%	0 0.0%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=14)	8 57.1%	5 35.7%	1 7.1%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=32)	13 40.6%	18 56.2%	1 3.1%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=44)	30 68.2%	11 25.0%	3 6.8%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	8 66.7%	4 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=8)	3 37.5%	5 62.5%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=15)	10 66.7%	3 20.0%	1 6.7%	1 6.7%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	11 50.0%	9 40.9%	2 9.1%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=31)	17 54.8%	12 38.7%	2 6.5%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=37)	23 62.2%	12 32.4%	1 2.7%	1 2.7%
	Nein (n=54)	29 53.7%	21 38.9%	4 7.4%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=22)	13 59.1%	9 40.9%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=36)	21 58.3%	13 36.1%	2 5.6%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=35)	18 51.4%	13 37.1%	3 8.6%	1 2.9%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	10 55.6%	6 33.3%	2 11.1%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=64)	34 53.1%	25 39.1%	4 6.2%	1 1.6%
	FREK (n=17)	12 70.6%	5 29.4%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 12

Die Beratung unterstützt mich, meine Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen.		Item 13			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=98)	61 62.2%	30 30.6%	5 5.1%	2 2.0%
Geschlecht	männlich (n=53)	34 64.2%	16 30.2%	3 5.7%	0 0.0%
	weiblich (n=41)	25 61.0%	13 31.7%	2 4.9%	1 2.4%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=76)	45 59.2%	26 34.2%	4 5.3%	1 1.3%
	Ausländer/-innen (n=16)	12 75.0%	3 18.8%	1 6.2%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	7 46.7%	8 53.3%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=33)	17 51.5%	13 39.4%	3 9.1%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=44)	34 77.3%	8 18.2%	1 2.3%	1 2.3%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	8 66.7%	4 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	4 40.0%	5 50.0%	1 10.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=15)	10 66.7%	2 13.3%	2 13.3%	1 6.7%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	13 59.1%	8 36.4%	1 4.5%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=31)	20 64.5%	9 29.0%	1 3.2%	1 3.2%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=39)	25 64.1%	11 28.2%	2 5.1%	1 2.6%
	Nein (n=54)	32 59.3%	18 33.3%	3 5.6%	1 1.9%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	15 65.2%	7 30.4%	1 4.3%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=36)	21 58.3%	12 33.3%	2 5.6%	1 2.8%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=36)	23 63.9%	10 27.8%	2 5.6%	1 2.8%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	11 61.1%	5 27.8%	2 11.1%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=66)	39 59.1%	23 34.8%	3 4.5%	1 1.5%
	FREK (n=17)	13 76.5%	3 17.6%	0 0.0%	1 5.9%

Tabelle 13

		Item 14			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Die Beratung trägt dazu bei, dass ich optimistisch an eine positive Veränderung meiner Zukunft glaube.					
Total	(n=98)	58 59.2%	33 33.7%	6 6.1%	1 1.0%
Geschlecht	männlich (n=53)	29 54.7%	20 37.7%	4 7.5%	0 0.0%
	weiblich (n=41)	27 65.9%	12 29.3%	2 4.9%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=76)	44 57.9%	27 35.5%	5 6.6%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=16)	10 62.5%	5 31.2%	1 6.2%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	9 60.0%	6 40.0%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=33)	19 57.6%	8 24.2%	6 18.2%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=44)	27 61.4%	17 38.6%	0 0.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	5 50.0%	3 30.0%	2 20.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=15)	10 66.7%	4 26.7%	0 0.0%	1 6.7%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	10 45.5%	11 50.0%	1 4.5%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=31)	16 51.6%	12 38.7%	3 9.7%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=39)	28 71.8%	8 20.5%	2 5.1%	1 2.6%
	Nein (n=54)	26 48.1%	24 44.4%	4 7.4%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	18 78.3%	4 17.4%	1 4.3%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=36)	18 50.0%	16 44.4%	2 5.6%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=36)	20 55.6%	12 33.3%	3 8.3%	1 2.8%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	12 66.7%	5 27.8%	1 5.6%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=66)	38 57.6%	22 33.3%	5 7.6%	1 1.5%
	FREK (n=17)	11 64.7%	5 29.4%	1 5.9%	0 0.0%

Tabelle 14

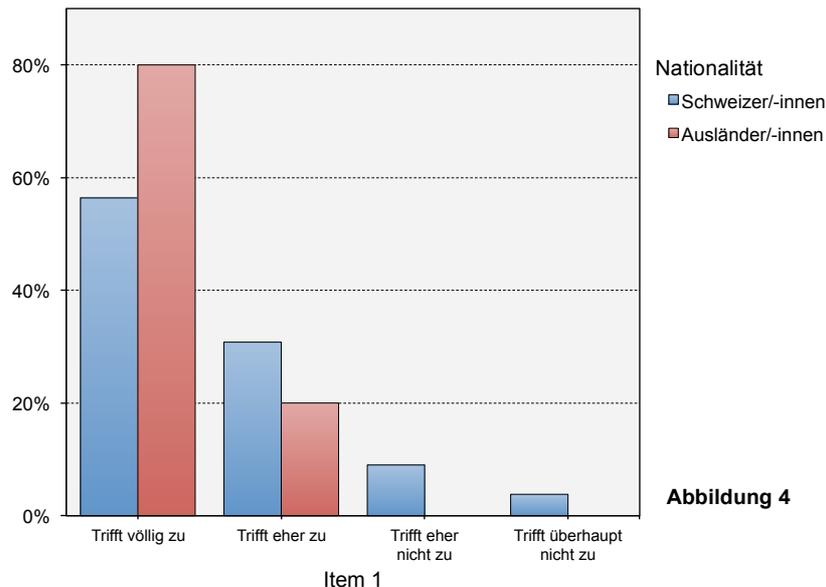
Ich bin insgesamt zufrieden mit der Beratung und Zusammenarbeit mit meiner Sozialarbeiterin.		Item 15			
		Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Total	(n=98)	77 78.6%	18 18.4%	2 2.0%	1 1.0%
Geschlecht	männlich (n=53)	43 81.1%	9 17.0%	1 1.9%	0 0.0%
	weiblich (n=41)	32 78.0%	9 22.0%	0 0.0%	0 0.0%
Nationalität	Schweizer/-innen (n=76)	59 77.6%	17 22.4%	0 0.0%	0 0.0%
	Ausländer/-innen (n=16)	14 87.5%	1 6.2%	1 6.2%	0 0.0%
Altersgruppen	Unter 30 Jahre (n=15)	11 73.3%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%
	30-45 Jahre (n=33)	26 78.8%	6 18.2%	1 3.0%	0 0.0%
	Über 45 Jahre (n=44)	36 81.8%	8 18.2%	0 0.0%	0 0.0%
Beratungsdauer SDRJ	weniger als 6 Monate (n=12)	10 83.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	seit 6 Monaten bis 1 Jahr (n=10)	8 80.0%	1 10.0%	1 10.0%	0 0.0%
	seit 1 bis 2 Jahren (n=15)	12 80.0%	2 13.3%	0 0.0%	1 6.7%
	seit 2 bis 5 Jahren (n=22)	15 68.2%	7 31.8%	0 0.0%	0 0.0%
	mehr als 5 Jahre (n=31)	26 83.9%	5 16.1%	0 0.0%	0 0.0%
Gleichbleibende Sozialarbeiterin	Ja (n=39)	33 84.6%	4 10.3%	1 2.6%	1 2.6%
	Nein (n=54)	40 74.1%	14 25.9%	0 0.0%	0 0.0%
Häufigkeit Gespräche	mehr als 1x im Monat (n=23)	19 82.6%	4 17.4%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1x im Monat (n=36)	29 80.6%	7 19.4%	0 0.0%	0 0.0%
	ca. 1-2x in 6 Monaten (n=36)	27 75.0%	7 19.4%	1 2.8%	1 2.8%
Unterstützungsform	Beistandschaft / VM (n=18)	15 83.3%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	Sozialhilfe (n=66)	51 77.3%	13 19.7%	1 1.5%	1 1.5%
	FREK (n=17)	13 76.5%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%

Tabelle 15

Item 1: Der erste Kontakt mit dem Sozialdienst war angenehm und vertrauensbildend.

Die Tabelle 1 zeigt, dass von den Befragten 60.6% völlig und 28.3% eher zustimmen.

Bei der Unterteilung der Nationalität zeigt sich, dass das Resultat der Ausländerinnen und Ausländer tendenziell positiver ausfällt. Die Verteilung über die Kategorie Nationalität ist nicht signifikant ($p=0.066$). Diese Tendenz ist graphisch in der Abbildung 4 dargestellt.



Eine weitere Auffälligkeit ist, dass die Personen, die seit weniger als sechs Monaten unterstützt werden, diese Aussage zu 75% mit 'trifft völlig zu' und im Vergleich zu den anderen am positivsten bewertet haben.

Bei der offenen Frage notiert eine Person, dass der Empfang immer so freundlich und nett sei. Im Hinblick auf das erste Kennenlernen meint eine weitere Person, dass ihre Beratungsperson einen freundlichen ersten Eindruck hinterliess und sie sich daher sehr auf die kommende Zeit und auf eine gute Zusammenarbeit freue.

Item 2: Ich bin über meine Rechte und Pflichten gut informiert.

Wie der Tabelle 2 zu entnehmen ist, stimmen dieser Aussage 60.8% völlig und 26.5% eher zu.

Personen, die seit weniger als sechs Monaten beim Sozialdienst sind, beurteilen diese Aussage zu 83.3% mit 'trifft völlig zu' und im Vergleich zu den anderen am positivsten. Personen, die seit 2

bis 5 Jahren oder mehr als 5 Jahren beim Sozialdienst sind, stimmen der Aussage mit 9%, respektive 21.3% nicht zu. Je länger die Klientinnen und Klienten also beim Sozialdienst sind, desto schlechter fühlen sie sich über ihre Rechte und Pflichten informiert. Diese Tendenz verdeutlicht die Abbildung 5. Die Verteilung der Kategorie Beratungsdauer SDRJ ist mit $p=0.138$ jedoch nicht signifikant.

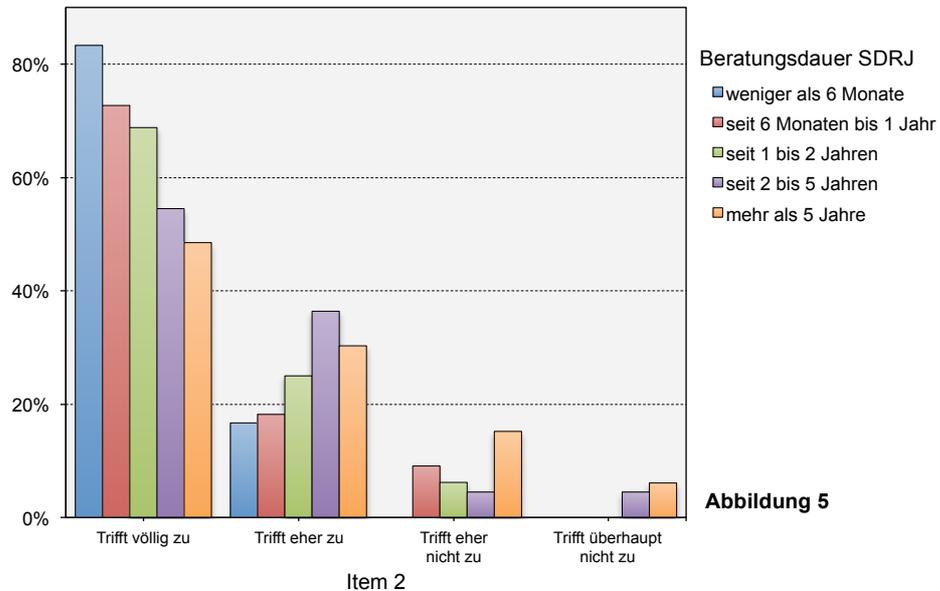


Abbildung 5

Die Häufigkeit der Gespräche hat einen grossen Einfluss: Personen, die mehr als 1x oder ca. 1x im Monat ein Gespräch haben, fühlen sich deutlich besser informiert als Klientinnen und Klienten, die nur ca. 1-2x in 6 Monaten zu einem Gespräch kommen. Die Verteilung der Antworten über das Merkmal 'Häufigkeit der Gespräche' ist mit $p=0.003$ signifikant (vgl. Abbildung 6).

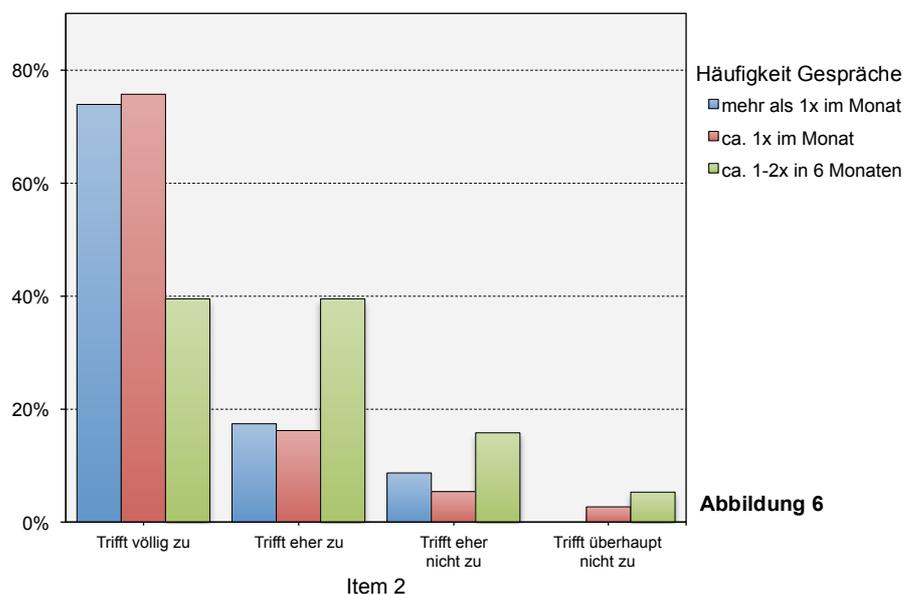


Abbildung 6

Eine weitere Abbildung 7 zeigt, dass Personen, die eine freiwillige Einkommensverwaltung beanspruchen zu 78.9% mit 'trifft völlig zu' antworten und sich im Vergleich zu den beiden anderen Unterstützungsformen am besten informiert fühlen. Es handelt sich hierbei um eine Tendenz (p=0.099).

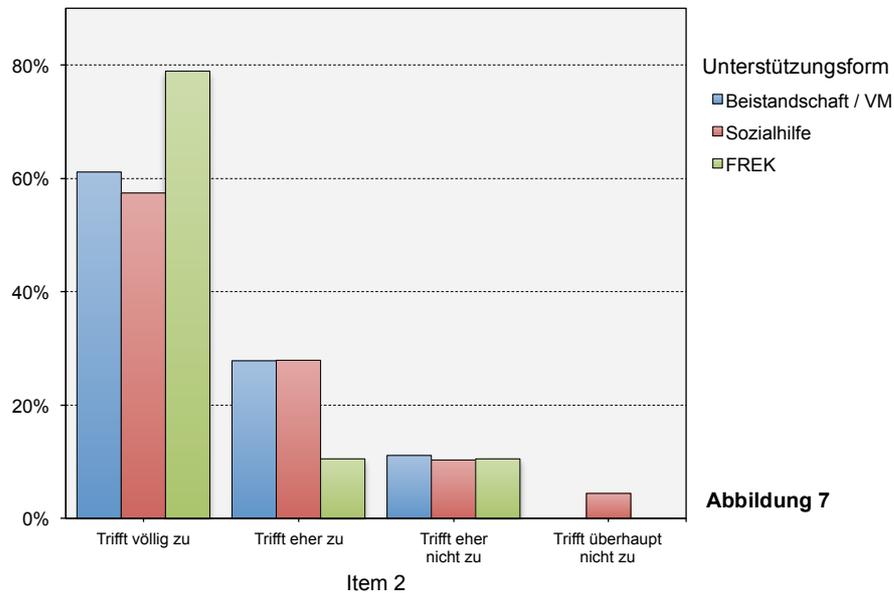


Abbildung 7

Eine Person erwähnt bei der offenen Frage, dass sie über Rechte und Leistungen schlecht informiert sei. Eigenverantwortliches Nachfragen sei nötig. Sie ist der Meinung, dass diese Informationen zu Beginn der Zusammenarbeit gegeben werden müssen.

Item 3: Die vereinbarten Abmachungen und Termine werden durch den Sozialdienst eingehalten.

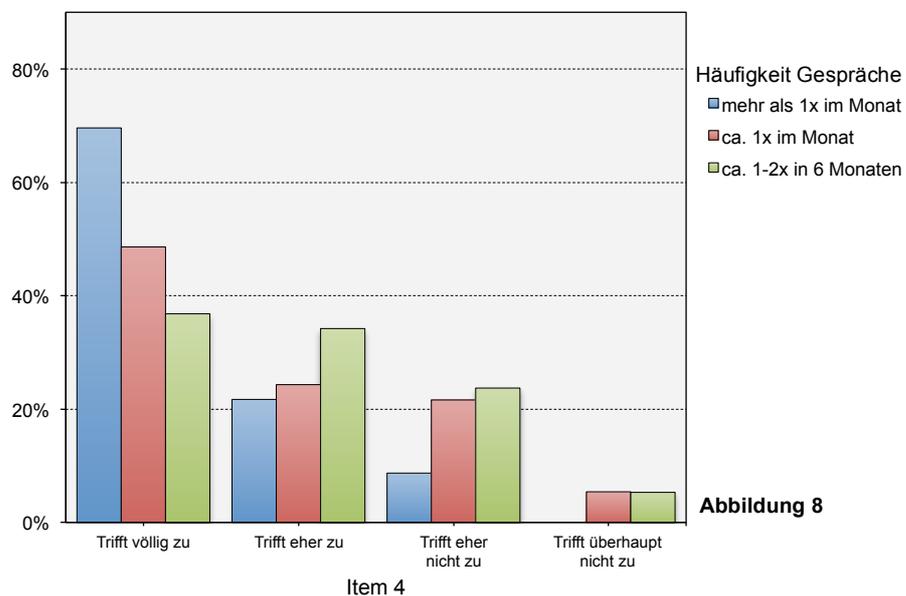
Aus der Tabelle 3 ist ersichtlich, dass dieser Aussage 86.1% völlig und 13.9% eher zustimmen. Bei diesem Item gibt es keine Auffälligkeiten.

Bei der offenen Frage betonen zwei Personen, dass die Arztrechnungen durch den Sozialdienst zu spät bezahlt werden und sie daher regelmässig Mahnungen erhalten, was für sie sehr unangenehm sei.

Item 4: Ich bin mit der telefonischen Erreichbarkeit meiner Sozialarbeiterin zufrieden.

Die Tabelle 4 zeigt, dass 76.5% aller Befragten mit der telefonischen Erreichbarkeit zufrieden sind. 23.5% stimmen dieser Aussage eher nicht oder überhaupt nicht zu.

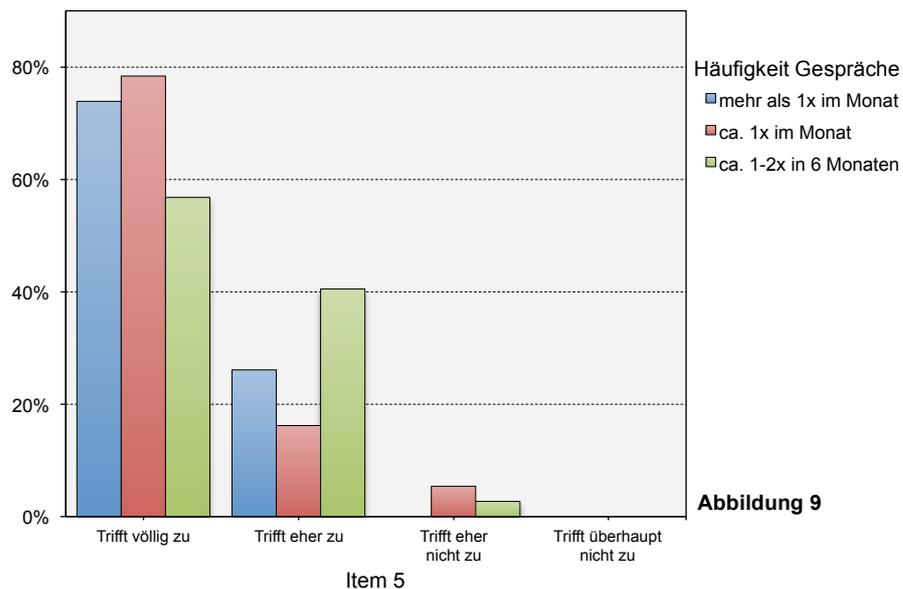
Personen, die mehr als 1x oder ca. 1x im Monat ein Gespräch haben, beurteilen die telefonische Erreichbarkeit ihrer Sozialarbeiterin deutlich besser, als Klientinnen und Klienten, die nur ca. 1-2x in 6 Monaten ein Gespräch besuchen. Je häufiger die Klientel Gespräche haben, desto zufriedener sind sie also mit der telefonischen Erreichbarkeit. Die Abbildung 8 unterstreicht dieses Resultat und das Ergebnis ist mit $p=0.039$ deutlich signifikant.



Drei Personen haben bei der offenen Frage die Bitte ausgesprochen, dass die telefonische Erreichbarkeit verbessert werden soll. Zwei davon erwähnten, dass es besonders in dringenden Situationen wichtig und höflich wäre, wenn man sie zurückrufen würde.

Item 5: Meine Fragen und Anliegen werden ernst genommen, umfassend beantwortet oder bearbeitet.

Wie der Tabelle 5 zu entnehmen ist, stimmen dieser Aussage 69.3% völlig und 27.7% eher zu. Die Abbildung 9 zeigt, dass jene Personen, die häufiger ein Gespräch haben, diese Aussage besser beurteilen als Personen, die nur ca.1-2x in 6 Monaten eine Beratung besuchen. Das Ergebnis fällt mit $p=0.145$ nicht signifikant aus. Die Beurteilung der Personen, die keinen Fachkraft-Wechsel hatten, fällt hier etwas positiver aus.



Item 6: Ich halte meine Sozialarbeiterin für fachlich kompetent.

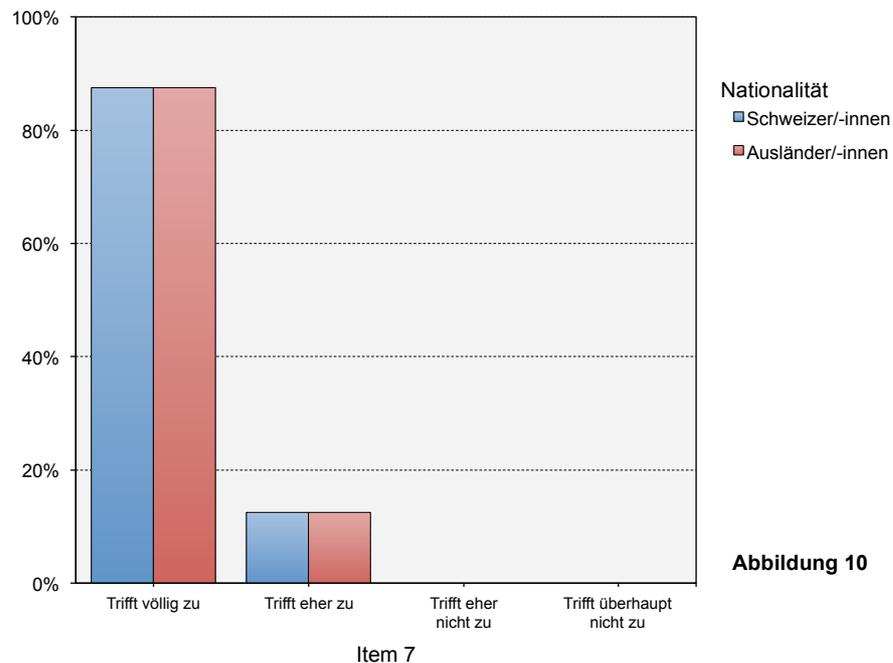
Gemäss Tabelle 6 ist ersichtlich, dass von den Befragten 78.2% der Aussage völlig und 20.8% eher zustimmen.

Zwei Personen beschreiben bei der offenen Frage ihre Sozialarbeiterin, ihren Sozialarbeiter als kompetent und sympathisch. Eine weitere Person schreibt, dass die Sozial- und Fachkompetenz ihrer Sozialarbeiterin/ihrer Sozialarbeiters (Name anonymisiert) zu 100% 'stimme'. Eine weitere Person betont auch, dass die Fachperson gut zu ihr schaue, sehr jung und voller Elan sei.

Item 7: Meine Sozialarbeiterin kommuniziert mit mir in einer gut verständlichen Sprache.

Aus der Tabelle 7 kann entnommen werden, dass die Aussage zu 86.3% mit 'trifft völlig zu' und 13.7% 'trifft eher zu' bewertet wird.

Die Abbildung 10 zeigt, wie kaum ein anderes Resultat in diesem Ausmass, dass es bei der Beurteilung überhaupt keinen Unterschied zwischen den Nationalitäten gibt.



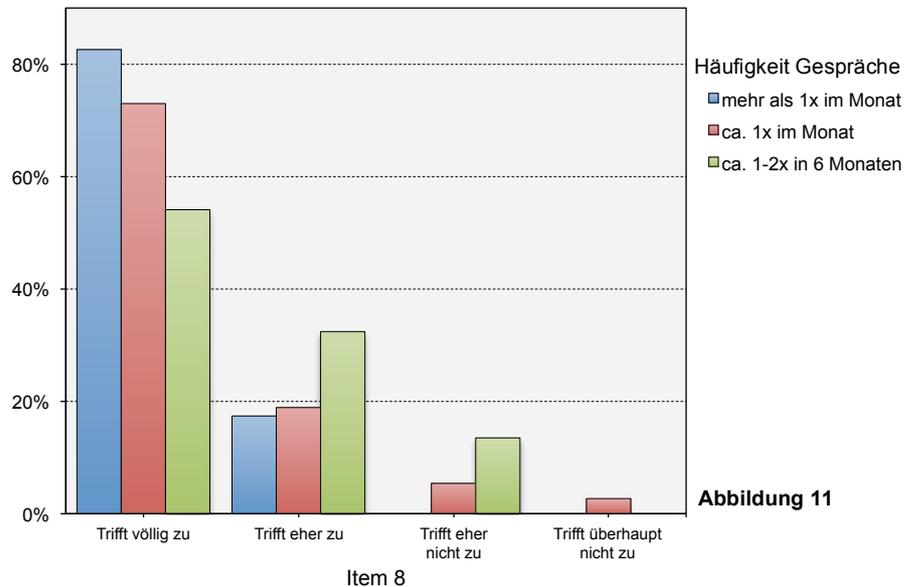
Item 8: Ich kann mich gegenüber meiner Sozialarbeiterin öffnen und spreche auch schwierige Themen an, für die ich mich schäme oder möglicherweise auf Ablehnung stosse.

Die Tabelle 8 zeigt, dass von den Befragten 67.3% völlig und 22.8% eher zustimmen.

Hinsichtlich des Geschlechts gibt es einen kleinen Unterschied. 11.1% der Männer stimmen dieser Aussage eher nicht zu, während nur 4.6% der Frauen diesen Aspekt negativ bewerten.

Alle Personen, die weniger als sechs Monate in Kontakt mit dem Sozialdienst sind, stimmen als einzige Subgruppe des Merkmals 'Beratungsdauer SDRJ' vollständig der Aussage zu.

Eine signifikante Antwortverteilung ($p=0.043$) kann mit der folgenden Abbildung 11 betreffend den Häufigkeiten der Gespräche gezeigt werden: Je häufiger die Klientinnen und Klienten Gespräche haben, desto positiver stimmen sie der Aussage zu. Personen, die nur 1-2x in 6 Monaten ein Gespräch haben, beurteilen diese Aussage signifikant schlechter.



Bei diesem Item zeigt auch die Unterstützungsform eine Auffälligkeit: Die Kategorie 'Beistandschaft / Vormundschaft' bewertet dieses Item zu 100% zutreffend. Hingegen wird das Item von den anderen kritischer bewertet.

Drei Personen sprechen im offenen Textfeld das Vertrauen an. Eine Person schreibt: „Mit meiner Beraterin bin ich sehr zufrieden, sie strahlt ein Vertrauen aus, wo ich mich auch öffnen kann. Bin eher ein Mensch, der nicht sofort über alles spricht.“ Eine zweite Person unterstreicht: „Ich habe volles Vertrauen in meine Beraterin und versuche auch ehrlich zu sein, dass sie keine Probleme bekommt wegen mir.“ Eine weitere Person erklärt: „Da ich unter schweren psychischen Problemen leide, habe ich grosse Ängste nicht ernst genommen zu werden. Mein Sozialarbeiter nimmt mich jedoch ernst und zeigt sehr viel Verständnis für meine Situation.“

Zwei Personen gehen bei der offenen Frage darauf ein, dass sie sich teilweise missverstanden fühlen. Eine Person beschreibt, dass sie versucht offen und ehrlich zu kommunizieren, es jedoch trotzdem zu Missverständnissen, zum Leidtragen ihrerseits komme.

Item 9: Ich getraue mich, Angebote und Ideen meiner Sozialarbeiterin abzulehnen.

Aus der Tabelle 9 geht hervor, dass die Hälfte der Befragten das Item mit 'trifft völlig zu' beantworten.

33% der Personen antworten auf diese Aussage mit 'trifft eher zu' und 17% getrauen sich nicht, Angebote oder Ideen abzulehnen.

Bei diesem Resultat scheint das Alter einen Einfluss zu haben. Die über 45- Jährigen getrauen sich im Vergleich zu den jüngeren Altersgruppen besser, Angebote und Ideen abzulehnen. Die Abbildung 12 zeigt jedoch lediglich eine Tendenz ($p=0.186$).

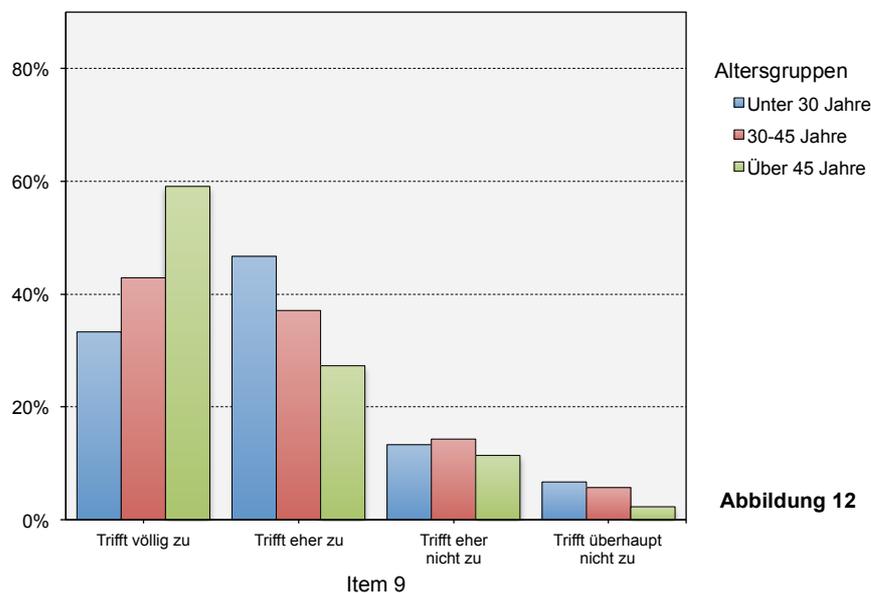


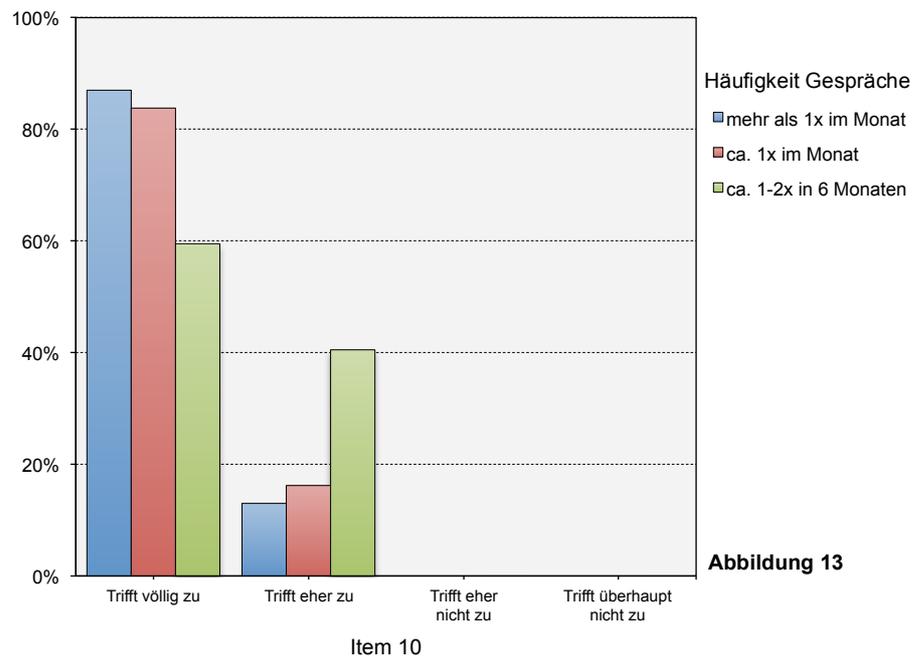
Abbildung 12

Item 10: Unsere Zusammenarbeit ist geprägt durch gegenseitigen Respekt und Wertschätzung - auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten.

Die Tabelle 10 zeigt, dass von den Befragten 74.3% völlig und 24.8% eher zustimmen.

Ein signifikantes Ergebnis ($p=0.018$) zeigt die Unterteilung nach der Häufigkeit der Gespräche. Je häufiger die Klientinnen und Klienten Gespräche haben, desto positiver beurteilen sie die

respektvolle und wertschätzende Zusammenarbeit - auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten (vgl. Abbildung 13).



Zum Thema Wertschätzung werden bei der offenen Frage folgende Rückmeldungen gemacht: Drei Personen erwähnen, dass sie die Unterstützung und Arbeit ihrer Sozialarbeiterin/ihres Sozialarbeiters sehr schätzen. Eine weitere Person betont ihre Dankbarkeit für die viele Geduld, die ihr immer wieder entgegen gebracht wird. Wiederum eine andere Person schreibt, dass sie überrascht sei, mit wie viel Respekt sie behandelt wird, da sie sie bei anderen Behörden auf weniger oder gar keinen Respekt gestossen sei. Sie findet, dass die Gespräche alle in einem angenehmen Umgangston stattfinden.

Item 11: In der Beratung setzen wir gemeinsam Ziele fest und suchen nach Lösungen, wie ich diese konkret umsetzen kann.

Von den Befragten stimmen der Aussage 77.2% völlig und 13.9% eher zu. Wie die Tabelle 11 darstellt, sind altersspezifische Unterschiede festzustellen. Die unter 30- Jährigen stimmen im Vergleich zu den älteren Klientinnen und Klienten am positivsten zu.

Ein Teil der Personen, die eine längere Beratungsdauer als 1 Jahr haben, beantwortet das Item deutlich kritischer ('trifft eher nicht zu': zwischen 6.1% und 18.3%)

Eine Tendenz ($p=0.180$) ist erneut bei der Unterteilung nach der Häufigkeit der Gespräche zu erkennen (vgl. Abbildung 14). 13.5% der Personen, die ca. 1-2x in sechs Monaten ein Gespräch haben, stimmen dieser Aussage eher nicht zu. Im Vergleich zu jenen Personen, die mehr als 1x oder ca. 1x im Monat zur Beratung kommen, ergibt die Beurteilung dieser Gruppe ein negativeres Bild ab.

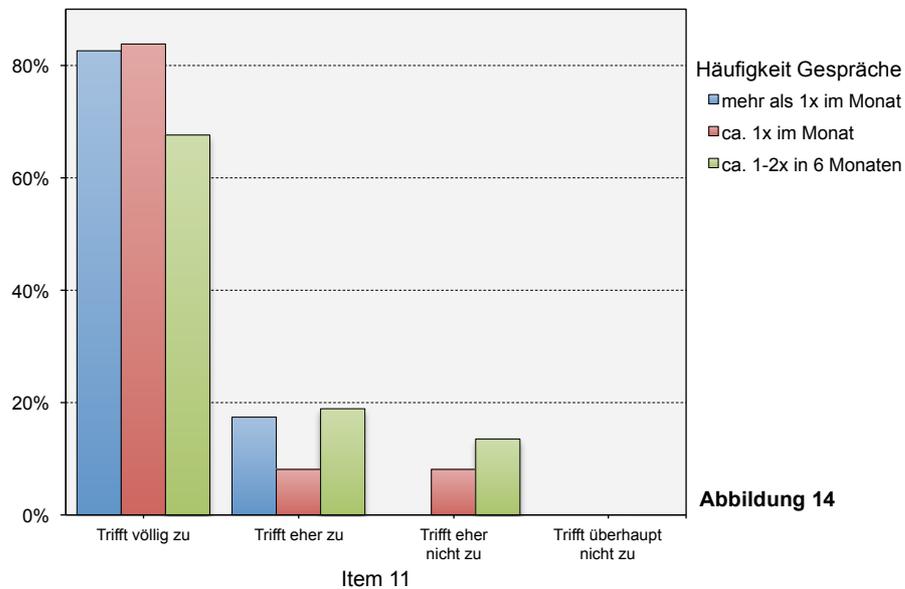


Abbildung 14

Bei der Unterteilung nach Unterstützungsform, kann mit der Abbildung 15 eine Tendenz gezeigt werden, dass Personen, die Sozialhilfe beziehen, dieser Aussage am deutlichsten zustimmen.

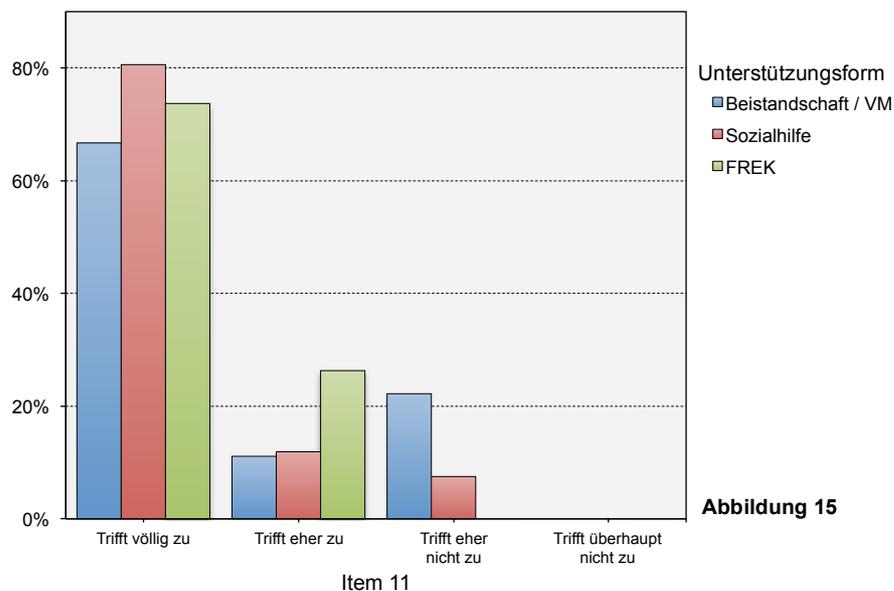


Abbildung 15

Eine Person erwähnt bei Item 16, dass die Gegenseitigkeit bei der Zielvereinbarung nicht immer vorhanden sei und das gegenseitige Einverständnis manchmal fehlt.

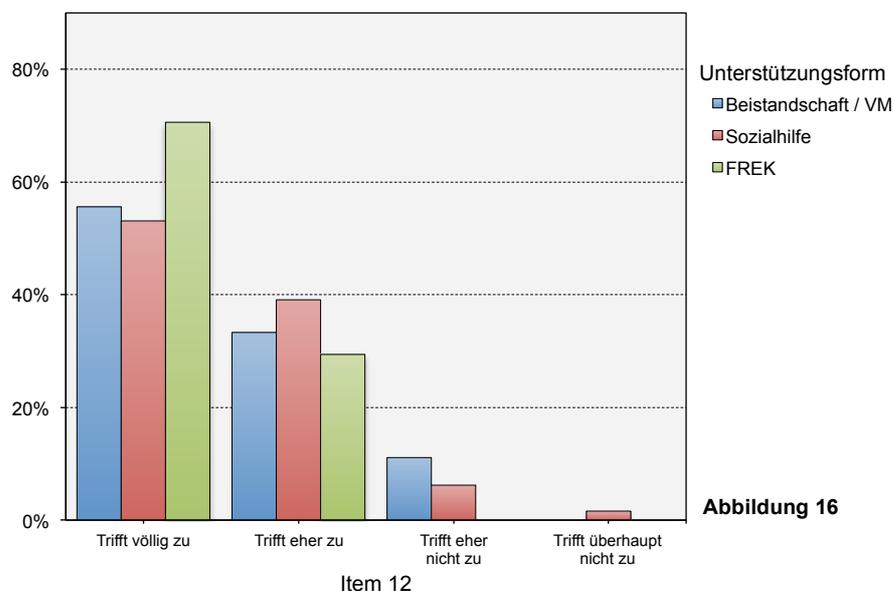
Item 12: Meine Sozialarbeiterin geht auf meine Stärken ein und ist von meinen Entwicklungsmöglichkeiten überzeugt.

Gemäss Tabelle 12 stimmen 56.2% der Aussage völlig und 36.5% der Aussage eher zu. Es beantworten deutlich mehr Ausländerinnen und Ausländer im Vergleich zu den Einheimischen das Item mit 'trifft völlig zu' (71.4% vs. 52.6%).

Bezüglich Beratungsdauer kommt es nur bei Personen zu negativen Stimmen, die 1 bis 2 Jahre und länger in Kontakt mit dem Sozialdienst sind.

Bei der Unterteilung nach Häufigkeiten der Gespräche zeigt sich wieder, dass Personen, die weniger Gespräche haben (ca. 1-2x in 6 Monaten), diese Aussage am negativsten bewerten.

Aus der Abbildung 16 ist zu erkennen, dass Personen mit einer freiwilligen Einkommensverwaltung im Vergleich zu den anderen beiden Unterstützungsformen das Item deutlich positiver beurteilen ($p=0.116$).



Item 13: Die Beratung unterstützt mich, meine Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen.

Die Tabelle 13 zeigt, dass 62.2% der Aussage völlig und 30.6% der Aussage eher zustimmen. Ausländerinnen und Ausländer bewerten diese Aussage positiver als Schweizerinnen und Schweizer.

Die Abbildung 17 liefert ein deutlich signifikantes Ergebnis ($p=0.038$) bei der Unterteilung nach Altersgruppen. Über 45-Jährige sind mit 77.3% im Vergleich zu den jüngeren Personen deutlich mehr davon überzeugt, dass die Beratung sie unterstützt, ihre Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen.

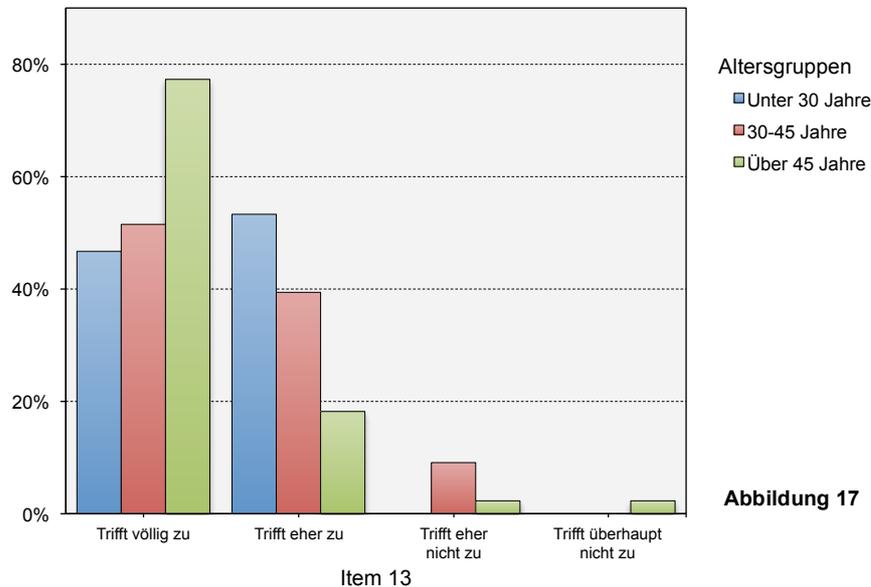


Abbildung 17

Eine Person wies bei der offenen Frage darauf hin, dass über ein Jahr lang keine Veränderung ihrer Situation stattgefunden habe. Es habe trotz grossen Bemühungen kein Problemlösungsversuch dazu beigetragen, eine Arbeitsstelle zu finden. Es sei müssig, wenn der Wille und die Anstrengung da seien, aber es trotzdem nicht gelinge, den Wiedereinstieg in den Beruf zu finden.

Item 14: Die Beratung trägt dazu bei, dass ich optimistisch an eine positive Veränderung meiner Zukunft glaube.

Aus der Tabelle 14 geht hervor, dass insgesamt 59.2% der Klientel mit 'trifft völlig zu' und 33.7% mit 'trifft eher zu' antworten. Die Frauen bewerten diesen Aspekt etwas besser als die Männer. Auffallend ist, dass die 30-45-Jährigen mit 18.2% der Ansicht sind, dass diese Aussage eher nicht zutrifft. Die anderen Altersgruppen geben diesbezüglich nur positive Rückmeldungen ab.

Aus der Abbildung 18 wird ersichtlich, dass auch hier wieder die Häufigkeit der Gespräche einen Einfluss auf die Beurteilung dieser Aussage hat. Je häufiger Gespräche stattfinden, desto optimistischer glauben die Klientinnen und Klienten an eine positive Veränderung ihrer Zukunft. Das Resultat ist mit $p=0.109$ nicht signifikant.

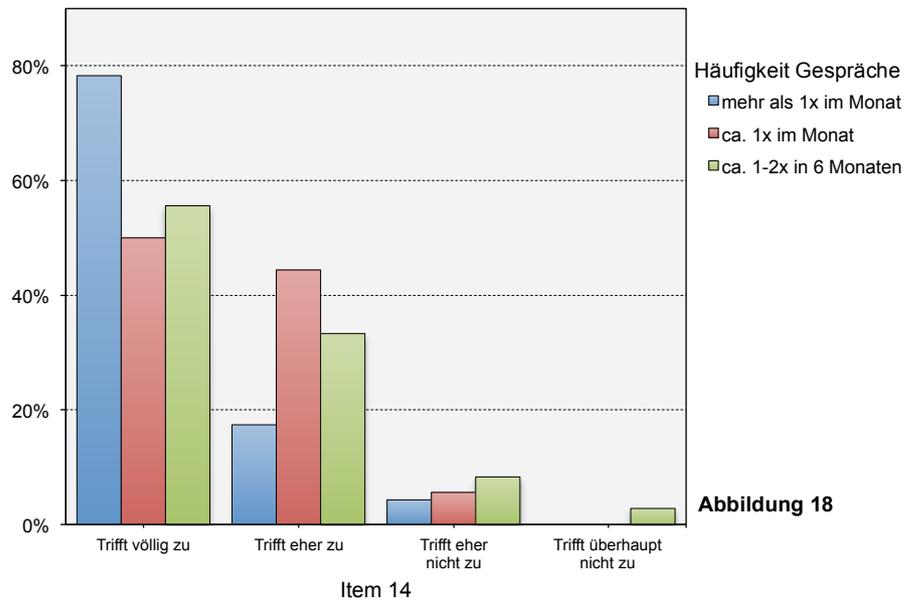


Abbildung 18

Weiter ist gemäss Abbildung 19 festzustellen, dass ein Wechsel der zuständigen Fachkraft zur Konsequenz hat, dass die Betroffenen das Item negativer beurteilen. Sie sind signifikant weniger optimistisch, dass die Beratung zu einer positiven Veränderung ihrer Zukunft beiträgt ($p=0.043$).

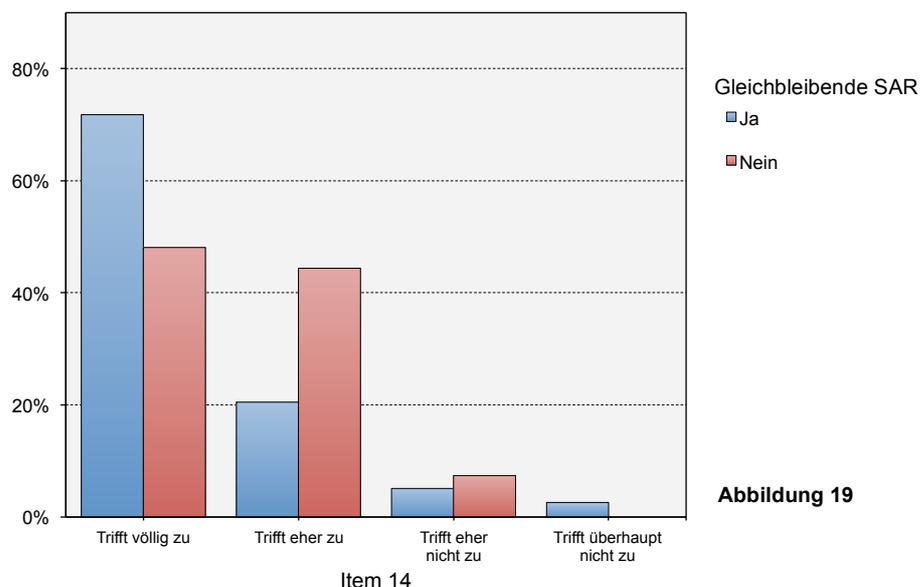
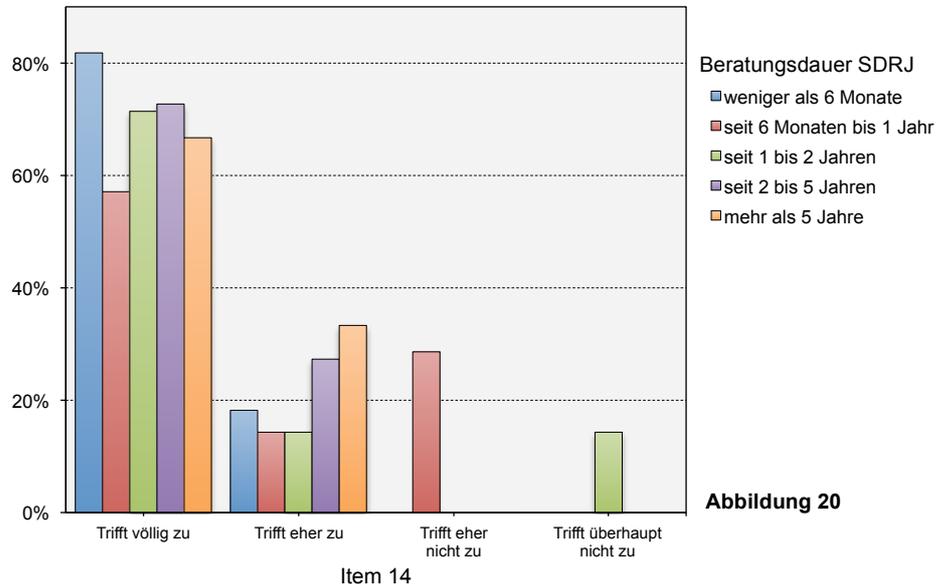


Abbildung 19

Das Merkmal 'Beratungsdauer' ist aus theoretischer Sicht bei dieser Frage interessant. Da ein Wechsel der Fachkraft bei diesem Item einen signifikanten Unterschied aufweist, zeigt die

Abbildung 20 die Antwortverteilung über das Merkmal 'Beratungsdauer' ausschliesslich für die Personen ohne Fachkraft-Wechsel. Dadurch kann der negative Einfluss von Personen mit Fachkraft-Wechsel ausgeblendet werden.



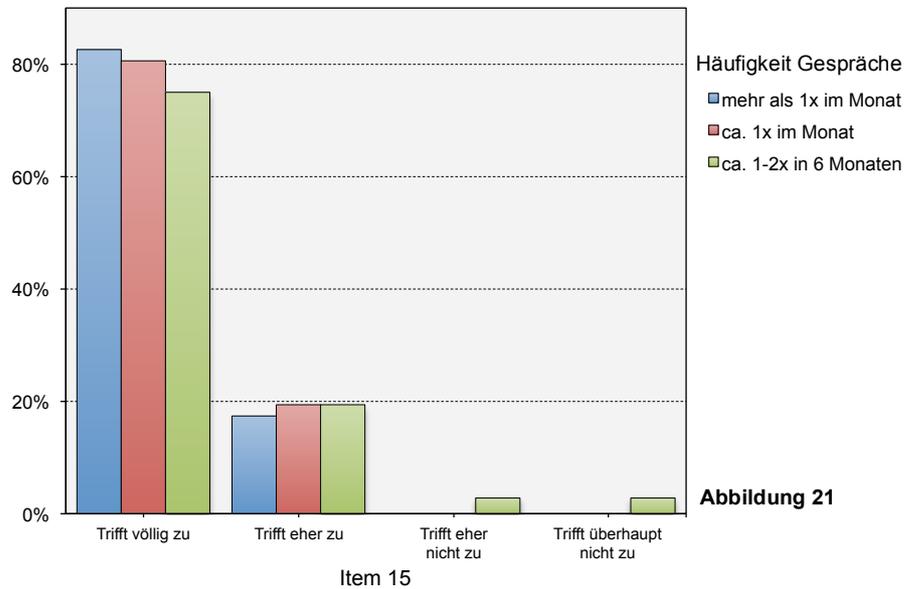
Es ist zu erkennen, dass Personen, die weniger als sechs Monate beim Sozialdienst sind, dieser Aussage am positivsten zustimmen. Die beiden folgenden Subgruppen zeigen die schlechtesten Bewertungen, während die Personen mit einer Beratungszeit von länger als 2 Jahren wieder eine positivere Haltung haben.

Betreffend der Unterstützungsform bewerten Sozialhilfebezüglerinnen und -bezüger diese Aussage im Vergleich zu den anderen negativer.

Item 15: Ich bin insgesamt zufrieden mit der Beratung und Zusammenarbeit mit meiner Sozialarbeiterin.

Gemäss Tabelle 15 sind 78.6% aller Befragten insgesamt völlig zufrieden mit der Beratung und Zusammenarbeit. 18.4% sind eher zufrieden und lediglich 3 Personen sind eher nicht oder überhaupt nicht zufrieden.

Eine leichte Tendenz ist zu verzeichnen, wenn die Häufigkeit der Gespräche betrachtet wird. Die Abbildung 21 zeigt, dass Personen, die im Vergleich zu den anderen weniger Gespräche haben, mit der Beratung und Zusammenarbeit insgesamt etwas weniger zufrieden sind. Auch Personen, die Sozialhilfe beziehen sind minimal weniger zufrieden als die Vergleichsgruppen.



Sechs Personen schreiben beim Item 16, dass sie im Allgemeinen 'sehr zufrieden' oder 'zufrieden' sind. Fünf Personen nutzen das offene Textfeld, um einen Dank an den Sozialdienst oder an ihre Beratungsperson auszusprechen. Zwei Personen betonen mit Ausrufzeichen: „macht weiter so“. Eine weitere Person meint, dass sie im Grossen und Ganzen zwar sehr gute Erfahrungen mit dem Sozialdienst macht, es in ihrem Fall jedoch mühsam war, dass bisher fast alle sechs Monate ein Wechsel der zuständigen Sozialarbeiterin stattfand.

8.3 Gesamtzufriedenheit

Item 15 dient dazu, die Gesamtzufriedenheit betreffend Beratung und Zusammenarbeit zu erfassen. Ein naheliegendes Interesse ist es herauszufinden, ob die Items 1-14 mit dem Item 15 korrelieren, d.h. ob beispielsweise positive Antworten (Item 1-14) übereinstimmen mit einem positiven Gesamtbild. Die Abbildung 22 beschreibt pro Item die Durchschnittsangabe auf der vierstufigen Antwortskala. Daraus ist ersichtlich, dass durchschnittlich alle 15 Items zwischen 'trifft eher zu' und 'trifft völlig zu' beantwortet wurden. Die telefonische Erreichbarkeit (Item 4) wurde am Negativsten beurteilt. Dicht gefolgt von Item 9, welches erfragt, ob Klientinnen und Klienten sich getrauen, Angebote ihrer Fachkraft abzulehnen. Zusätzlich ist in dieser Abbildung der Durchschnittswert von Item 1-14 mit einer roten Linie aufgeführt. Im Vergleich dazu wurde Item 15 durchschnittlich besser bewertet.

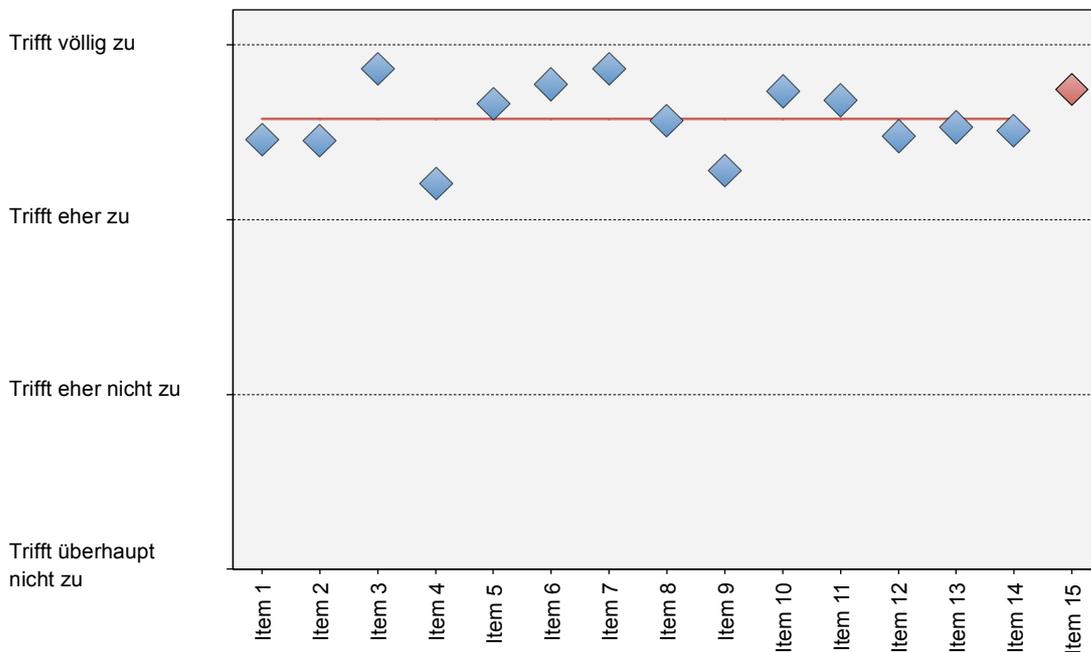


Abbildung 22

In einem weiteren Schritt wird analysiert, wie die einzelne Person im Durchschnitt die Items 1-14 und anschliessend Item 15, als Gesamtbewertung und Zufriedenheit, beurteilt hat. Hierfür wird für jede Person die Durchschnittsangabe von Item 1-14 auf der Antwortskala berechnet. Anschliessend wird diese Durchschnittsangabe der sich am nächsten befindenden Skalenstufe zugeteilt und mit der Antwort von Item 15 verglichen. Die Abbildung 23 stellt die verschiedenen entstandenen Paarbildungen der einzelnen Personen dar. Auf der linken Seite befindet sich der jeweilig berechnete Wert (Item 1-14), während auf der rechten Seite die Angabe von Item 15 steht. Es zeigt sich, dass 77 horizontale Paarbildungen (blau, rot) vorhanden sind. Insgesamt 14

Personen beurteilen Item 15 besser als Item 1-14 (Paarbildungen grün und violett). Bei sieben Personen ist das Gegenteil, respektive eine negativere Gesamtbewertung, der Fall (Paarbildungen orange, gelb und grau).

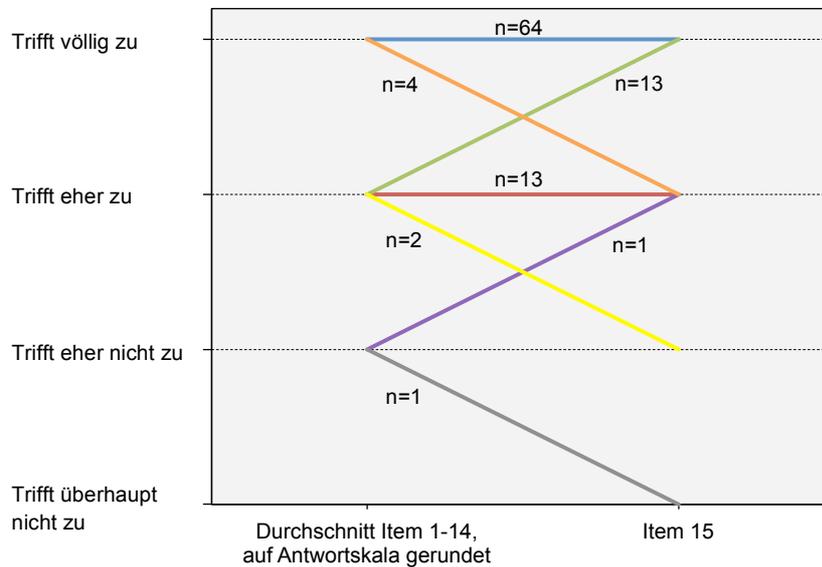


Abbildung 23

Aufgrund dieser Befunde liegt die Vermutung nahe, dass die beantworteten Items 1-14 insgesamt mit der allgemeinen Zufriedenheit (Item 15) korrelieren. Um dies statistisch zu überprüfen, wurde der Wilcoxon-Test angewendet. Dieser Test wird herangezogen, weil es sich um zwei verbundene Stichproben handelt, die Daten ordinalskaliert und zudem nicht normalverteilt sind (Benesch & Raab-Steiner, 2008, S.124-125). Der Test lieferte eine 2-seitige Signifikanz von $p=0.127$. Der Wert ist über dem Signifikanzniveau von 0.05 und somit wird die Nullhypothese beibehalten. In anderen Worten, die Items 1-14 werden insgesamt gleich bewertet wie das Item 15, was meine obengenannte Vermutung bestätigt.

Dieses Ergebnis zeigt nicht nur, dass die ersten 14 Items mit der Gesamtzufriedenheit in Verbindung stehen, sondern kann auch als Hinweis für ein sorgfältiges Beantworten des Fragebogens interpretiert werden.

Es kann zudem davon ausgegangen werden, dass das oben beschriebene mathematische Vorgehen (Durchschnitt von Item 1-14 berechnen, auf Antwortskala runden) bei einem Teil der Befragten bewusst oder auch unbewusst stattfindet. Andere Personen können das Item 15 auch isoliert betrachtet haben.

9 Diskussion

In diesem Kapitel werden die beschriebenen Resultate diskutiert und mit den theoretischen Grundlagen in Verbindung gesetzt. Anschliessend folgen mögliche Antwortverzerrungen und kritische Anmerkungen zum methodischen Vorgehen. Im letzten Abschnitt werden Implikationen für die Praxis des Sozialdienstes Region Jungfrau und für die weitere Praxis und Forschung der Sozialen Arbeit diskutiert.

9.1 Resultate im Kontext der theoretischen Grundlage

Insgesamt ist festzustellen, dass die Resultate sehr positiv ausgefallen sind. Es sind Signifikanzen und Tendenzen ersichtlich, die interessante Anstösse für Diskussionen liefern oder Fragen aufwerfen. Die hohe Rücklaufquote von 54% und die Antworten auf die offene Frage (Item 16), deuten darauf hin, dass die Klientinnen und Klienten sich gerne zu den Themen äussern. Sie haben ein starkes Bedürfnis, auf Stärken und Schwächen der Dienstleistungen und der Beratungsbeziehung hinzuweisen. Gemäss den Berechnungen und Erläuterungen aus dem Kapitel 8.3 kann davon ausgegangen werden, dass die Mehrheit der Fragebögen differenziert ausgefüllt wurde.

Im Vergleich zu bisherigen Forschungsergebnissen Kapitel 6.1, zeigen sich Ähnlichkeiten hinsichtlich der Ergebnisse. So konnte der regionale Sozialdienst Belp feststellen, dass die Klientinnen und Klienten insgesamt sehr zufrieden sind mit der Beratung. Auch die Ergebnisse der Krebsliga weisen darauf hin, dass die Klientel die angebotene Hilfe als sehr gut bewerten. Die Untersuchung über die Beurteilung der Sozialhilfe im Kanton Solothurn durch ihre Klientinnen und Klienten ergab, dass die professionelle Beziehung überwiegend als gut und freundlich bezeichnet wurde. Zugleich zeigte sich eine grosse allgemeine Zufriedenheit bezüglich den Dienstleistungen.

Wie in den theoretischen Grundlagen thematisiert wurde, ist die Beratungsbeziehung mit den Dienstleistungen in der Sozialen Arbeit eng verknüpft. Einerseits sind bestimmte soziale Dienstleistungen von der Ko-Produktion der Klientel abhängig, was eine tragfähige Beratungsbeziehung voraussetzt. Andererseits beeinflussen erbrachte Dienstleistungen durch die Fachkraft die Qualität einer tragfähigen Beratungsbeziehung.

Die Resultate werden anhand den vier aus der Theorie entnommenen Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung (vgl. Kapitel 5.2) diskutiert. Im letzten Abschnitt wird die Gesamtzufriedenheit interpretiert. An dieser Stelle möchte ich noch einmal darauf hinweisen, dass in der vorliegenden Arbeit nicht auf die Wechselseitigkeit eingegangen wird, da die Beratungsbeziehung lediglich aus der Perspektive der Klientel erfasst wurde. Weiter ist bei der

Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen, dass sich die Beziehungsqualitäten nicht eindeutig voneinander trennen lassen, sondern sich gegenseitig bedingen und verstärken.

9.1.1 Wechselseitiges Vertrauen (Items 1, 6, 8, 9)

In der Theorie wird das Vertrauen als Qualitätskriterium und Basis für eine stabile Beziehung bezeichnet. Ein Erstkontakt mit der Institution oder mit der Fachkraft kann mit vertrauens- oder misstrauensauslösenden Prozessen einhergehen und den Vertrauensaufbau nachträglich stark beeinflussen (vgl. Kapitel 3.1). Das Resultat von **Item 1** zeigt, dass die grosse Mehrheit aller Befragten, ohne signifikante Unterschiede der Vergleichsgruppen, den ersten Kontakt mit dem Sozialdienst Region Jungfrau als angenehm und vertrauensbildend erlebt hat. Aus dieser Rückmeldung kann entnommen werden, dass Prozesse der Fallaufnahme (Intake) aber auch Erstgespräche und erste Eindrücke über die Institution für die meisten Klientinnen und Klienten angenehm und vertrauensbildend erlebt werden. Die Personengruppe, die seit weniger als sechs Monaten unterstützt wird, zeigt die positivsten Resultate. Ein Grund könnte sein, dass das Item grosses Erinnerungsvermögen voraussetzt und die Personen, die länger begleitet werden, das Item neutraler bewerten. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Befragten sich zudem von anderen (späteren) Eindrücken beeinflussen liessen.

Ausländerinnen und Ausländer bewerten dieses Item positiver als Personen aus der Schweiz. Viele von ihnen kommen aus Ländern, die durch kein umfassendes Sozialsystem organisiert sind. Es mag sein, dass sie eine Unterstützung deshalb dankbarer entgegennehmen und weniger von Stigmatisierungen betroffen sind als Einheimische. Dadurch kann die Basis für das Entstehen von Vertrauen besser sein.

Ob sich Vertrauen in einer Beratungsinteraktion entwickeln kann, hängt gemäss zahlreichen theoretischen Erläuterungen stark davon ab, wie die fachliche Kompetenz der Fachkraft eingeschätzt wird. Dieses Qualitätsmerkmal einer tragfähigen Beziehung wurde mit dem **Item 6** erfragt. Das Ergebnis fiel bemerkenswert positiv aus: 99% aller Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes Region Jungfrau schätzen ihre Fachkraft als fachlich kompetent ein. Auch die positiven Rückmeldungen auf das offene Textfeld (Item 16) unterstreichen dieses Resultat. Es kann davon ausgegangen werden, dass dieser Befund nicht nur für den Vertrauensaufbau spricht, sondern auch Auswirkungen für weitere Bereiche der Zusammenarbeit hat. Ist eine Klientin, ein Klient von der fachlichen Kompetenz der Fachkraft überzeugt, kann sich dies beispielsweise positiv auf die Hoffnung einer konstruktiven Problemlösung auswirken (vgl. Qualitätskriterium 'Gemeinsame Hoffnung').

In der Beratungsinteraktion kann sich Vertrauen darin zeigen, dass Klientinnen und Klienten sich getrauen Angebote und Ideen ihrer Fachkraft abzulehnen. Die Resultate von **Item 9** zeigen, dass

nur die Hälfte der Befragten das Item mit 'trifft völlig zu' beantworten. 33% der Personen antworten mit 'trifft eher zu' und 17% getrauen sich nicht, Angebote oder Ideen abzulehnen.

Die Abbildung 22 Gesamtzufriedenheit zeigt deutlich, dass dieses Item - wie auch das Item betreffend telefonische Erreichbarkeit - am schlechtesten beurteilt wurde. Die insgesamt 83% 'trifft völlig zu' und 'trifft eher zu' sind an sich ein positives Ergebnis. Wertvolle Anregungen für Verbesserungen können aber die 17% geben, die sich eher nicht getrauen, Angebote oder Ideen abzulehnen.

Eine mögliche Erklärung sehe ich darin, dass insbesondere Sozialhilfebezügerinnen und -bezüger neben der Auskunftspflicht und Mitwirkungspflicht, die sogenannte 'Pflicht zur Schadenminderung' haben. Klientinnen und Klienten der öffentlichen Sozialhilfe sind verpflichtet, alles in ihrer Kraft stehende zu tun, um die Unterstützungsbedürftigkeit zu beheben oder zu vermindern (Kehrli & Knöpfel, 2006, S.44). Ideen oder Angebote der Fachkraft, beispielsweise zur Verbesserung der Arbeitssituation, können zwar abgelehnt werden, je nach Thematik müssen jedoch gute Begründungen dafür vorliegen. Ich vermute, dass Sanktionen befürchtet werden (z.B. eine Leistungskürzung). Eine Ablehnung von Ideen oder Angeboten kann ausserdem zur Folge haben, dass andere Lösungen oder Gegenleistungen verlangt werden. In der theoretischen Grundlage wird das Konzept nach Müller über die drei Arten von Interventionen dargestellt: Eingriff, Angebot und gemeinsames Handeln (vgl. Kapitel 3.2). Handelt es sich um Angebote sollen Klientinnen und Klienten frei - ohne eine Sanktion befürchten zu müssen - entscheiden können, ob sie ein Angebot annehmen oder ablehnen möchten. Die Resultate können darauf hinweisen, dass die Hälfte der Befragten Ideen und Angebote der Fachkraft nicht auf völlig freier Entscheidungsbasis entgegen nehmen können. Eine entscheidende Rolle hierfür spielt meiner Ansicht nach, wie eine Idee oder ein Angebot von der Fachkraft kommuniziert wird. Es kann sein, dass es für die Klientel nicht immer transparent ist, ob und wenn ja, welche Konsequenz auf eine ablehnende Reaktion folgt.

Interessanterweise getrauen sich ältere Personen (über 45 Jahre) tendenziell besser, in diesem Kontext auch einmal zu widersprechen. Ich gehe davon aus, dass diese Altersgruppe über mehr Lebenserfahrung verfügt und sich dadurch besser getraut zu widersprechen. Zudem haben sie eventuell konkretere Vorstellungen davon, was sie auf keinen Fall machen möchten. Statistisch hat sich eine bedeutende Korrelation zwischen Altersgruppen und Beratungsdauer gezeigt. Über 45-Jährige sind tendenziell länger in Kontakt mit dem Sozialdienst (vgl. Tabelle 16). Daraus kann interpretiert werden, dass diese Altersgruppe im Vergleich zu den jüngeren Personen bereits mehrere Lösungswege ausprobiert hat und es öfters dazu gekommen sein muss, dass Ideen oder Angebote abgelehnt wurden oder dass sie inzwischen mehr Erfahrung betreffend ihren Rechten und Pflichten im Umgang mit Behörden haben.

		Beratungsdauer SDRJ				
		weniger als 6 Monate	seit 6 Monaten bis 1 Jahr	seit 1 bis 2 Jahren	seit 2 bis 5 Jahren	mehr als 5 Jahre
Alters- gruppen	Unter 30 Jahre	3 21.4%	4 28.6%	2 14.3%	1 7.1%	4 28.6%
	30-45 Jahre	4 11.8%	4 11.8%	6 17.6%	8 23.5%	12 35.3%
	Über 45 Jahre	5 11.6%	3 7.0%	6 14.0%	13 30.2%	16 37.2%

Tabelle 16

Ein weiteres Indiz, ob Vertrauen in einer professionellen Beziehung vorhanden ist, kann sich gemäss den theoretischen Ausführungen darin zeigen, ob Klientinnen und Klienten sich öffnen können und auch schwierige Themen ansprechen, für die sie sich schämen oder möglicherweise auf Ablehnung stossen könnten. **Item 8** versuchte diese Beziehungsqualität zu erfassen. Die Resultate sind auch bei diesem Aspekt sehr erfreulich ausgefallen.

Im Vergleich zu den Frauen, haben die Männer diese Aussage aber negativer beurteilt. Interessant wäre, der Frage nachzugehen, ob sich Männer vielleicht generell weniger öffnen können, weil sie bestimmte Themen lieber mit einem Sozialarbeiter besprechen würden. Angesichts davon, dass Männer in den sozialen Berufen deutlich untervertreten sind, wäre es meiner Meinung nach spannend zu untersuchen, inwiefern das Geschlecht der Fachkraft einen Einfluss auf die Beratungsbeziehung hat.

Interessanterweise stimmen alle Personen, die weniger als sechs Monate in Kontakt mit dem Sozialdienst sind, dieser Aussage als einzige Subgruppe des Merkmals 'Beratungsdauer' vollständig zu. In Verbindung mit der Theorie gebracht, ist dieses Ergebnis eher erstaunlich ausgefallen. Die Theorie besagt, dass eine vertrauensvolle Beziehung erst im Verlauf eines Prozesses entsteht und eine Vielzahl von Interaktionen voraussetzt, damit Personen sich in diesem Kontext öffnen. Eine Erklärung für diese Tendenz könnte sein, dass Personen, die erst seit Kurzem in Kontakt mit dem Sozialdienst sind, durch die Erarbeitung einer Situationsanalyse häufiger und vor allem sehr persönliche Gespräche mit ihrer Fachkraft über ihre Lebenssituation haben. Es kann ausserdem gut sein, dass es für viele Personen zu Beginn erleichternd ist, wenn sie (häufig nach langem Leidensdruck) endlich über ihre schwierige Situation sprechen können. Ein deutlich signifikantes Resultat zeigt, dass je häufiger die Klientinnen und Klienten Gespräche haben, desto besser können sie sich gegenüber ihrer Sozialarbeiterin, ihres Sozialarbeiters öffnen. Personen, die nur 1-2x in 6 Monaten ein Gespräch haben, beurteilen diese Aussage signifikant schlechter. Ich vermute diesbezüglich: Je häufiger die Kontakte, desto intensiver ist die Nähe in der professionellen Beziehung und erleichtert seitens Klientel die Öffnung. Dieses Ergebnis weist meiner Meinung nach darauf hin, dass eine stärkere Teilhabe an der Lebenssituation der Klientinnen und Klienten durch häufigere Kontakte erst eine Öffnung erlaubt

und somit auch mit einer tragfähigeren, vertrauensvolleren Beziehung korrelieren dürfte. Das Resultat wirft spannende Fragestellungen auf, welche weiter untersucht werden könnten: Wünschen sich Klientinnen und Klienten häufiger Gespräche? Oder bewerten Personen, die nur 1-2x in einem halben Jahr ein Gespräch haben, die Items negativer, weil sie dadurch die Aspekte weniger gut beurteilen können? Für wie viele Personen ist es überhaupt ein Bedürfnis, sich zu öffnen und über schwierige Themen mit ihrer Fachkraft sprechen zu können?

9.1.2 Gegenseitiges Verständnis (Items 2 & 7)

Dieses Qualitätskriterium bezeichnet das gegenseitige Bemühen um sprachliches und inhaltliches Verstehen. Grundlegend für die Erfüllung dieses Kriteriums ist, wie die Klientinnen und Klienten ihre Fachkraft, respektive deren sprachliche Ausdrucksweise, verstehen. Das Resultat von **Item 7** zeigt, dass alle Befragten der Meinung sind, dass ihre Sozialarbeiterin, ihr Sozialarbeiter in einer für sie gut verständlichen Sprache kommuniziert. Nach Lüssi (vgl. Kapitel 3.6.1) ist es ein Bedürfnis und Recht der Klientel, das sozialarbeiterische Vorgehen durch Erläuterungen der Fachkraft verstehen und nachvollziehen zu können (Erklärungsprinzip). Dazu muss sich die Fachkraft der Sprache ihrer Klientinnen und Klienten anpassen, um bestmögliches Verständnis zu gewährleisten (Anpassungsprinzip). Es kann davon ausgegangen werden, dass die Fachkräfte des Sozialdienstes Region Jungfrau sich sehr darum bemühen, eine adressatengerechte Sprache zu wählen und Wert darauf legen, dass das Verständnis sichergestellt wird. Interessant ist, dass es keine Unterschiede zwischen den Nationalitäten gibt. Es mag sein, dass in bestimmten Fällen in der Muttersprache kommuniziert wird oder bewusst häufiger nach dem Verständnis gefragt wird. Das Ergebnis zeigt auf jeden Fall, dass andere Nationalitäten keine sprachlichen Barrieren in den Beratungssituationen darstellen.

Kähler und Thiersch haben erläutert, dass es wichtig ist, die Klientel frühzeitig über die umfassenden Aufträge (u.a. Hilfe und Kontrolle) der Sozialen Arbeit zu informieren. Dazu gehört eine ausführliche Erläuterung von Rechten und Pflichten (vgl. Kapitel 3.2). Die Resultate zu **Item 2** zeigen eine Tendenz, dass Klientinnen und Klienten, die lange (2-5 oder mehr als 5 Jahre) beim Sozialdienst sind, sich schlechter über ihre Rechte und Pflichten informiert fühlen. Personen, die weniger als sechs Monate beim Sozialdienst sind, haben diese Aussage am besten beurteilt. Eine Erklärung dafür kann sein, dass diese Informationen vor allem zu Beginn der Zusammenarbeit ausführlich gegeben werden und sie in Vergessenheit geraten.

Ein grosser Einfluss hat zudem die Häufigkeit der Gespräche: Personen, die mehr als 1x oder ca. 1x im Monat ein Gespräch haben, fühlen sich über ihre Rechte und Pflichten signifikant besser informiert als jene, die nur ca.1-2x in sechs Monaten zu einem Gespräch kommen. Ich gehe davon aus, dass Personen, die häufig ein Gespräch haben, im Vergleich zu den anderen, mehr mit ihren Rechten und Pflichten konfrontiert werden. Hinzu kommt, dass Unklarheiten und Fragen zu Rechten und Pflichten bei häufigeren Kontakten gleich geklärt werden können.

Insgesamt gibt es aber dennoch - auch wenn häufig Gespräche durchgeführt werden - viele negative Stimmen. Meiner Ansicht nach könnte es sinnvoll sein, die Klientinnen und Klienten in regelmässigen Zeitabständen wieder auf ihre Rechte und Pflichten anzusprechen, um Fragen oder Unklarheiten aufzugreifen.

Die Theorie betont, dass Verstehen und Verständnis haben, auch bedeutet, die Situation und Realitätssicht gegenüber der ratsuchenden Person einfühlsam nachvollziehen zu können. Eine Rückmeldung aus dem Item 16 verdeutlicht dies: Die Person erläutert, dass sie unter schweren psychischen Problemen leidet und grosse Angst hat, nicht ernst genommen zu werden. Sie beschreibt, dass sie in ihrer Situation viel Verständnis erfährt.

9.1.3 Wechselseitige Wertschätzung (Items 3, 4, 5, 10)

Ein respektvoller, achtender Umgang wird in der Theorie als Qualitätskriterium einer guten Beratungsbeziehung und als Ergebnis einer längeren, produktiven Zusammenarbeit bezeichnet. (vgl. Kapitel 5.2.3) Das **Item 10** zeigt, dass 99% der Klientinnen und Klienten die Zusammenarbeit als respektvoll und wertschätzend - auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten - beurteilen. Zusätzlich betonen die zahlreichen Aussagen auf Item 16, dass die Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes Region Jungfrau sich wertgeschätzt und respektvoll behandelt fühlen. Das Resultat betreffend der Häufigkeit von Gesprächen fällt hier erneut deutlich signifikant aus: Je häufiger die Klientinnen und Klienten Gespräche haben, desto positiver beurteilen sie das Item 10.

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass wenn mehr Kontakte stattfinden, die Gefahr grösser ist, dass Konflikte und Meinungsverschiedenheiten entstehen und bearbeitet werden müssen. Umso positiver kann dieses Resultat interpretiert werden.

Die Theorie weist darauf hin, dass sich Wertschätzung in Aufmerksamkeit gegenüber Abmachungen und Terminen ausdrücken kann. **Item 3, 4 und 5** haben diese Elemente einer rücksichtsvollen und aufmerksamen Beratungsbeziehung erfragt. Nahezu alle Befragten stimmen völlig oder eher zu, dass die vereinbarten Termine und Abmachungen durch den Sozialdienst eingehalten und Anliegen ernst genommen und umfassend bearbeitet werden (Item 3 und 5). Die telefonische Erreichbarkeit fiel negativer aus (Item 4). Auch bei Item 16 haben mehrere Personen um eine bessere telefonische Erreichbarkeit gebeten. Signifikant und interessant ist hierzu folgendes Resultat: Je häufiger die Klientel Gespräche haben, desto zufriedener sind sie mit der telefonischen Erreichbarkeit. Dies lässt sich dahingehend interpretieren, dass Personen, die einen regelmässigen Gesprächsrhythmus haben, wahrscheinlich weniger anrufen, weil voraussichtlich bereits ein weiteres Gespräch in naher Zeit vereinbart wurde und die Anliegen fortlaufend 'bearbeitet' werden. Es kann auch sein, dass Personen, die generell wenig Kontakte mit dem Sozialdienst haben und auf einmal (dringend) Hilfe beanspruchen, es besonders negativ

erleben, wenn sie ihre Fachkraft nicht sofort erreichen können. Es ist gut zu verstehen, dass es für Klientinnen und Klienten mühsam ist, mehrere Male anrufen zu müssen oder auf einen Rückruf zu warten. Andererseits ist es wiederum kein Zeichen von Wertschätzung, wenn während den Beratungsgesprächen andauernd die Telefone bedient werden müssen. Die bisherigen Möglichkeiten über Telefonbeantworter oder das Sekretariat sollten teilweise Abhilfe schaffen können. Das Resultat weist dennoch darauf hin, dass es Klientinnen und Klienten gibt, die mit der aktuellen Handhabung nicht zufrieden sind und sich eine Verbesserung wünschen.

9.1.4 Gemeinsame Hoffnung (Items 11-14)

Die 'gemeinsame Hoffnung' als Qualitätskriterium wird in der Zusammenarbeit über gemeinsame Ideen von Lösungswegen entwickelt. Gemäss den theoretischen Überlegungen hat eine Person hoffnungsvolle Gedanken, wenn sie Vorstellungen über mögliche Lösungen und Ideen zu deren konkreten Umsetzung hat (vgl. Kapitel 5.2.4).

Müller, Fuhr, Gelso und Carter definieren das Arbeitsbündnis in der theoretischen Grundlage als wichtigen Ausgangspunkt jeder Beratungsbeziehung. Ein Arbeitsbündnis enthält neben der Aufgaben- und Rollenklärung eine Zielvereinbarung.

In der Praxis des Sozialdienstes Region Jungfrau wird im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe mit Zielvereinbarungen gearbeitet. Im Kanton Bern wird die wirtschaftliche Sozialhilfe nur aufgrund einer unterzeichneten, individuellen oder standardisierten Zielvereinbarung gewährt, in welcher Leistungen und Gegenleistungen festgelegt sind. Die Notsituation und neue Lösungswege werden in einem individuellen Gespräch analysiert und gemeinsam erarbeitet. (Kehrli & Knöpfel, 2006, S.192)

Item 11 erfragt die Sicht der Klientinnen und Klienten, inwiefern sie die gemeinsame Zielvereinbarung beurteilen. Die Mehrheit aller Befragten stimmt der Aussage zu, dass sie in der Beratung gemeinsam Ziele festlegen und nach Wegen suchen, wie diese konkret umgesetzt werden können. Dieses Resultat kann aufgrund der folgenden theoretischen Erläuterung als besonders wichtig eingeschätzt werden: Am wichtigsten für eine erfolgsversprechende Beratungsbeziehung sei die Sichtweise und Bewertung der Klientinnen und Klienten bezüglich des Arbeitsbündnisses (vgl. Kapitel 2.1.3). Personen unter 30 Jahre, die Sozialhilfe beziehen, stimmen dem Item 11 am deutlichsten zu. Dieses Ergebnis ist meiner Meinung nach gut nachvollziehbar, weil es bei jungen Sozialhilfebezügerinnen und -bezügern besonders wichtig ist, dass eine berufliche Integration baldmöglichst wieder erreicht werden kann. Es kann davon ausgegangen werden, dass bei dieser Zielgruppe in der Praxis des Sozialdienstes besonders grossen Wert darauf gelegt wird, Ziele und Lösungswege zu finden.

Ein weiteres Resultat ist, dass ein Teil der Personen, die eine längere Beratungsdauer als 1 Jahr haben, das Item deutlich kritischer beurteilen. Eine Erklärung für dieses Ergebnis könnte sein, dass der Fokus zu Beginn der Zusammenarbeit stärker auf die Zielvereinbarung gelegt wird. Es mag sein, dass Personen, die länger beim Sozialdienst sind und ihre Ziele vielleicht nicht

erreichen konnten, aufgrund dessen keine konkreten Vorstellungen von Lösungswegen mehr haben. Weiter muss in die Interpretation einfließen, dass nicht mit allen Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe regelmässig eine individuelle Zielvereinbarung ausgearbeitet wird. Der Grund hierfür könnte sein, dass aktuell oder für eine gewisse Zeit keine berufliche Integration angestrebt werden kann (z.B. aufgrund einer Mutterschaft oder einer Erkrankung).

Eine Person erwähnt bei Item 16, dass das gegenseitige Einverständnis bei der Zielvereinbarung manchmal fehlt. Thiersch betont in diesem Zusammenhang die zentrale Bedeutung der *gemeinsamen* Verhandlung von Schwierigkeiten sowie weiterführenden Optionen. Auch Heiner ist der Ansicht, dass die Rollen sich ergänzen müssen, um in der Zusammenarbeit ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Machtverhältnisse und Asymmetrien können durch Aushandlungs- und Partizipationsprozesse relativiert werden (vgl. Kapitel 3.4). Die Zielvereinbarung stellt für mich einen solchen Aushandlungsprozess dar, in der die Arbeitsbeziehung komplementär gestaltet werden muss. Hier spielt meiner Meinung nach eine verständliche Kommunikation über die Grenzen und Möglichkeiten betreffend den Leistungen und Aufgabenverteilungen eine wichtige Rolle, um das Vorgehen transparent und realistisch zu gestalten.

In den theoretischen Grundlagen erklärt Heiner, dass die Einschätzung von Klientinnen und Klienten über die erreichte Verbesserung ihrer Problemsituation, zentral für die Bewertung eines Beratungsprozesses ist (vgl. Kapitel 4.3). **Item 13** erfasst, ob die Beratung die Klientel unterstützt, ihre Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen. Von den Befragten stimmen 62.2% der Aussage völlig und 30.6% eher zu.

Signifikant fiel das Resultat aus, dass über 45- Jährige im Vergleich zu den jüngeren Personen deutlich überzeugter sind, dass die Beratung sie unterstützt, ihre Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen. Gemäss Tabelle 16 ist diese Altersgruppe tendenziell am längsten in Beratung. Im Vergleich mit dem Item 11 weckt dies den Anschein, dass bei den jüngeren Personen rasch und intensiv auf die Zielvereinbarungen gesetzt wird. Bei den älteren Personen, die schon länger in Kontakt mit dem Sozialdienst sind, wird der Fokus wahrscheinlich vermehrt auf die Problemlösung gesetzt.

Item 12 fragt die Klientel, ob die Fachkraft auf ihre Stärken eingeht und ob sie das Gefühl haben, dass die Fachkraft von ihren Entwicklungsmöglichkeiten überzeugt ist. Von den Befragten stimmen 56.2% der Aussage 'völlig' und 36.5% der Aussage 'eher' zu. Die Zustimmungen auf diese Aussage können darauf hinweisen, dass in der Beratung ressourcenorientiert gearbeitet wird und dass die Fachkraft Hoffnung auf eine Veränderung der Situation hat. In der Theorie wird die Ressourcenorientierung als wichtiges Arbeitsprinzip beschrieben. Eine ressourcenorientierte Beratung fördert die Veränderungsmotivation und zielt auf die gemeinsame Lösungssuche hin. Die Theorie betont zudem, dass es äusserst wichtig ist, dass die Fachkraft an die Veränderbarkeit der Situation glaubt, weil Gefühle und Haltungen in der Interaktion übertragen werden (vgl. Kapitel 5.1.3). Zu negativen Stimmen kommt es nur bei Personen, die 1 bis 2 Jahre

und länger in Kontakt mit dem Sozialdienst sind. Aus diesem Resultat schliesse ich, dass Personen, die eine längere Zeit beim Sozialdienst sind, wahrscheinlich häufiger die enttäuschende Erfahrung gemacht haben, dass Ziele nicht erreicht werden konnten. Dies kann Auswirkungen darauf haben, dass sie selber und/oder ihre Fachkraft weniger an die Entwicklungsmöglichkeiten glauben.

Bei der Unterteilung nach Häufigkeiten der Gespräche zeigt sich wieder, dass Personen, die weniger Gespräche haben (ca. 1-2x in 6 Monaten), diese Aussage am negativsten bewerten. Zudem beurteilen Personen, die eine freiwillige Einkommensverwaltung haben, diese Aussage deutlich am positivsten. Eine freiwillige Einkommensverwaltung wird auf freiwilliger Basis gemacht, was einen Einfluss darauf haben könnte, warum diese Personen Item 12 positiver beurteilen. Möglicherweise wird in der Praxis bei dieser Unterstützungsform besonders stark auf die Hilfe zur Selbständigkeit hin gearbeitet.

Gemäss Theorie verbessert eine optimistische, hoffnungsvolle Haltung die Lebensqualität in der Gegenwart. **Item 14** erfasst, ob die Beratung dazu beiträgt, dass Klientinnen und Klienten optimistisch an eine positive Veränderung ihrer Zukunft glauben. Von den Befragten stimmen der Aussage 59.2% 'völlig' und 33.7% 'eher' zu.

Je häufiger Gespräche stattfinden, desto optimistischer glauben die Klientinnen und Klienten an eine positive Veränderung ihrer Zukunft. Dieses Ergebnis spricht für hilfreich erlebte Beratungsgespräche.

Ein wichtiges und deutlich signifikantes Resultat ist, dass ein Wechsel der Fachkraft zur Konsequenz hat, dass die betroffenen Klientinnen und Klienten weniger optimistisch sind! Dies kann darauf hindeuten, dass eine kontinuierliche Beratungsbeziehung in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert hat.

Aus den Resultaten ist ersichtlich, dass Personen, die weniger als sechs Monate beim Sozialdienst sind, dieser Aussage am positivsten zustimmen. Die beiden folgenden Subgruppen zeigen die schlechtesten Bewertungen, während die Personen mit einer Beratungszeit von länger als 2 Jahren wieder eine positivere Haltung haben.

Ich vermute, dass zu Beginn eine grosse Erleichterung und Hoffnung vorhanden ist, die bereits nach wenigen Monaten abschwächt, weil die rasch erhofften Verbesserungen vielleicht nicht wie gewünscht eingetroffen sind. Über Zeit scheint sich der Optimismus wieder zu stärken.

In Verbindung mit Item 1 kann im weiteren Sinne bestätigt werden, dass die ersten Kontakte mit dem Sozialdienst angenehm und vertrauensbildend sind und so zu einer optimistischen Zukunftssicht beitragen können. Dieser Befund steht in gewissem Widerspruch zur Theorie. Mit dem Beziehungskonzept wird darauf hingewiesen, dass der Beginn einer Zusammenarbeit eher von Hoffnungslosigkeit gekennzeichnet ist (vgl. Kapitel 5.2.4).

9.2 Mögliche Antwortverzerrungen (Response Errors)

Befragungen können von verschiedenen Störfaktoren beeinflusst werden. Bei der Interpretation der ermittelten Befunde müssen gemäss Raithel methodologische Einschränkungen im Blick behalten werden. Potenzielle Antwortverzerrungen können als methodische Schwierigkeit 'reaktiver' Messverfahren (befragte Personen können auf den Datenerhebungsvorgang selbst reagieren) beschrieben werden. (Raithel, 2008, S.81-82)

Bei der vorliegenden Umfrage müssen meiner Ansicht nach insbesondere drei mögliche Antwortverzerrungen in die Reflexion einbezogen werden:

Zustimmungstendenz bzw. Ja-Sage-Tendenz (Akquieszenz)

Hier wird die Zustimmung zu einer Frage ohne Bezug zum Frageinhalt gemacht. Oder es werden nur die mittleren Merkmalsausprägungen oder nur die Extrempositionen markiert (Response-Set). (Raithel, 2008, S.81)

Es gab Klientinnen und Klienten (n=20), die alle Items auf derselben Skalenstufe 'trifft völlig zu' beantwortet haben. Eine Person (n=1) beurteilte alle Items mit 'trifft eher zu'. Interessant war, dass einige davon beim offenen Textfeld anschliessend angemerkt haben, dass sie wirklich sehr zufrieden sind und deshalb keine Kritik geäussert haben. Eine Zustimmungstendenz ist in diesen Fällen also eher unwahrscheinlich. Eine durchgängige Antworttendenz kann jedoch auch darauf hinweisen, dass wenig bis gar nicht differenziert wurde.

Antwortausfall (non response)

Ein partieller Antwortausfall (item non response) wurde in der vorliegenden Befragung gemacht, wenn Fragen nicht verstanden wurden oder wenn die Befragten noch nicht lange in Kontakt mit dem Sozialdienst waren. Es gab mehrere Personen, die angemerkt haben, dass sie einige Bereiche noch nicht beurteilen können und sie die Frage deshalb nicht beantworten. Einmal wurde ein nicht verstandenes Item mit einem Fragezeichen markiert.

Ein vollständiger Antwortausfall (unit non response) liegt dann vor, wenn eine potentielle Umfrage-Teilnehmerin oder -Teilnehmer den Fragebogen erst gar nicht erhält oder den erhaltenen Fragebogen nicht zurück gibt. So kam es vor, dass die Abgabe des Fragebogens in Vergessenheit geriet. Es wurden 54% der abgegebenen Fragebögen zurückgegeben.

Systematische Antwortausfälle führen zur Verzerrung des Resultats. So könnte es sein, dass Ausländerinnen und Ausländer die Sprache zu wenig beherrschen und dadurch einzelne Items oder den ganzen Fragebogen nicht beantworten können. Wäre es der Fall, dass Schweizerinnen und Schweizer andere Antworten geben als die Personen anderer Nationalitäten, die nicht antworten, entsteht eine Verzerrung.

Situative Effekte

Wie in der Methodik beschrieben wird, gab es Klientinnen und Klienten, die den Fragebogen nach einem Gespräch (im Büro/Wartezimmer) oder zu Hause ausgefüllt haben. Dabei kann der

Einfluss der situativen Effekte natürlich nicht ausgeschlossen werden. Wurde der Fragebogen direkt nach einem Gespräch ausgefüllt, können (positive und negative) Inhalte des Gespräches oder Emotionen einen Einfluss auf die Beantwortung der Fragen haben. Auch die Anwesenheit der Sozialarbeiterin, des Sozialarbeiters (im Büro) kann störend wirken. Daher war es bestimmt richtig, dass die Wahl den Klientinnen und Klienten überlassen wurde, zu welchem Zeitpunkt und wo sie den Fragebogen ausfüllen möchten.

Ein weiterer situativer Faktor ist die Anonymität. Meines Erachtens ist in einer solchen Befragung die Gewährung der Anonymität äusserst wichtig. Personen, welche sich der Gewährleistung der Anonymität nicht sicher sind, füllen einen Fragebogen anders aus, als wenn sie sich sicher fühlen, dass keine Rückschlüsse auf ihre Person gemacht werden können. Es gab lediglich eine Person, die explizit mit 'kein Kommentar' bei bestimmten Fragen darauf hingewiesen hat, dass sie etwas nicht angeben möchte.

Es kann davon ausgegangen werden, dass die Anonymität bei der Durchführung genügend sichergestellt wurde, indem die Fragebögen anonym und in einem verschlossenen Couvert in den Briefkasten geworfen wurden. Einige Personen hatten mit dem Thema Anonymität keine Probleme und unterschrieben den Fragebogen sogar mit ihrem Namen oder gaben ihre Adresse und Telefonnummer für Rückfragen an. Mehrere Male wurden auch die Namen der Sozialarbeitenden bei Item 16 genannt. Die Auswertung erfolgte sorgfältig und jene Fragebögen, die Namen und Daten (von Klientinnen und Klienten oder ihrer Fachkraft) enthielten, wurden von mir anonymisiert und für andere Personen nicht zugänglich gemacht.

9.3 Kritische Anmerkungen zur Stichprobe und zum methodischen Vorgehen

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss beachtet werden, dass nur jene Klientinnen und Klienten, die während diesen vier Wochen ein Beratungsgespräch hatten oder sich am Empfang meldeten, an der Befragung teilnehmen konnten. Dieses methodische Vorgehen hat den Charakter einer Zufallsauswahl aus der Grundgesamtheit und kann deshalb als repräsentatives Verfahren gewertet werden. Eine repräsentative Stichprobe ermöglicht Generalisierungen auf die Grundgesamtheit, dies ist der sogenannte Repräsentativitätsschluss (Raithel, 2008, S.54). Die vorliegende Untersuchung beinhaltet drei Einschränkungen bezüglich Repräsentativität: Personen die stationär betreut werden und deren Gespräche auswärts stattfinden, wurden in die Erhebung nicht miteinbezogen. Des Weiteren sind Personen, die beispielsweise nur 1-2x im Jahr ein Gespräch haben deutlich untervertreten. Klientinnen und Klienten mit mangelhaftem Sprachverständnis sind in der vorliegenden Untersuchung wahrscheinlich eher wenig, Analphabetinnen und Analphabeten gar nicht vertreten.

Eine hohe Rücklaufquote ist ein Indiz für Repräsentativität. So können systematische Antwortausfälle (vgl. Kapitel 9.2) zu einer Verschlechterung der Repräsentativität führen. Die Rücklaufquote dieser Erhebung ist mit 54% als hoch einzuschätzen.

Wären die dazu nötigen (zeitlichen) Ressourcen vorhanden, wäre eine postalische oder telefonische Befragung eine gute Möglichkeit die Repräsentativität zu steigern. Damit hätte jede Klientin und jeder Klient die gleiche Wahrscheinlichkeit in die Stichprobe zu gelangen. Eine andere Möglichkeit wäre, die Erhebung über einen deutlich längeren Zeitraum durchzuführen und die Fragebögen auch an externe Gespräche mitzunehmen.

Um Analphabetinnen und Analphabeten oder Personen mit mangelhaftem Sprachverständnis zu erreichen, könnte eine Unterstützung beim Ausfüllen des Fragebogens durch neutrale Aussenstehende erfolgen. Meiner Ansicht nach muss berücksichtigt werden, dass die Thematik Analphabetismus oft mit starken Schamgefühlen der Betroffenen verbunden ist und ein einfühlsames und transparentes Vorgehen unabdingbar ist. Die Resultate müssten auch dieser Gruppe zugänglich gemacht werden, was eine mündliche 'Präsentationsform' verlangen würde.

Das Erhebungsinstrument hat sich zur Beantwortung der Fragestellung gut bewährt. Der Aufbau scheint mir sinnvoll gewählt. Es gab jedoch einige Personen, welche die soziodemographischen Daten nicht ausgefüllt haben. Es kann sein, dass sie die Rückseite nicht gesehen haben und Item 16 als letzte Frage wahrgenommen wurde. Bei den aufgeführten Seitenzahlen ist der Umfang zwar gut erkenntlich. Vielleicht könnte zusätzlich ein Pfeil unten rechts auf den Seiten markieren, dass eine weitere Seite folgt.

Ich denke, dass das vorliegende Erhebungsinstrument einen guten Umfang hat. Der Fragebogen könnte um einige interessante Fragen erweitert werden. Verbesserungsbedürftig scheint mir, jene Items, die mehrere Dimensionen enthalten, in mehrere eindimensionale Items umzuformulieren. Dies würde noch differenziertere Interpretationen zulassen. Allerdings muss meiner Meinung nach unbedingt berücksichtigt werden, dass der Umfang des Fragebogens nicht zu gross sein darf. Gerade für Klientinnen und Klienten, die mangelhafte Sprachkenntnisse haben, kann ein mehrseitiger Fragebogen abschreckend wirken und erschöpfend sein. Falls ich im Nachhinein Änderungen vornehmen müsste, würde ich daher ausschliesslich eindimensionale Items verwenden und dafür auf einige Bereiche verzichten.

In diesen knapp drei Monaten, in der diese Bachelorarbeit entstand, war es nicht möglich den Fragebogen mit einem Pretest (Vortest) zu prüfen. Bevor ein Fragebogen eingesetzt wird, ist es meiner Meinung nach äusserst wichtig, dass im Vorfeld mit einer kleinen Stichprobe ein Pretest durchgeführt wird. Dadurch könnten zum Beispiel unklare Items noch überarbeitet werden und Störfaktoren bei der Erhebungssituation erkannt und besser kontrolliert werden.

Falls zeitliche Ressourcen vorhanden wären, könnten auch andere methodische Vorgehensweisen für diese Erhebung hinzugezogen werden. Zu Beginn der Umfrage könnte ein qualitativer Zugang mittels explorativen Interviews und Gesprächen mit Betroffenen aufschlussreich sein, um Themen für die Konstruktion eines Fragebogens zu sammeln. In einem zweiten Schritt würde dann die vorliegende Untersuchung durchgeführt werden. Oder auch umgekehrt: Nach einer quantitativen Erhebung, könnten relevante Themenbereiche

herausgefiltert und mit einer qualitativen Methode weiter vertieft und überprüft werden. Die beiden Forschungsstrategien (qualitativ und quantitativ) können in der Praxis gut miteinander verbunden werden. In diesem Fall wird von Methodentriangulation gesprochen (Benesch & Raab-Steiner, 2008, S.46).

9.4 Implikation für den Sozialdienst Region Jungfrau

Die hohe Rücklaufquote von 54% und die Antworten auf die offene Frage deuten darauf hin, dass die Klientinnen und Klienten sich von den Themen angesprochen und betroffen fühlen. Zudem erhielt ich Feedbacks von Sozialarbeitenden und vom Empfangspersonal, dass viele Klientinnen und Klienten interessiert und erfreut reagiert haben, dass ihre Meinung gefragt ist. Es gab sogar Klientinnen/Klienten, die mündlich oder bei Item 16 darauf hingewiesen haben, dass diese Umfrage jedes Jahr oder zumindest regelmässig durchgeführt werden sollte.

Insgesamt ist die Befragung äusserst positiv ausgefallen, dennoch können aufgrund der beschriebenen Resultate interessante Diskussionsanstösse gegeben und Anschlussfragen gestellt werden.

- *Telefonische Erreichbarkeit (Item 4):* Gibt es verschiedene Handhabungen im Team? Welche bewähren sich? Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es?
- *Umgang mit Angeboten und Ideen (Item 9):* In welchen Kontexten werden Aushandlungs- oder Partizipationsprozesse in der Beratung deutlich? Wie werden Ideen oder Angebote kommuniziert? Woran erkennen Klientinnen und Klienten, ob sie (mit-)entscheiden können?
- *Information über Rechte und Pflichten (Item 2):* Wäre es sinnvoll, in regelmässigen zeitlichen Abständen die Klientinnen und Klienten erneut auf ihre Rechte und Pflichten aufmerksam zu machen? Wie wird dies bei den einzelnen Fachkräften gehandhabt?
- *Zielvereinbarungen (Item 11):* Was könnte der Grund sein, dass Klientinnen und Klienten, die seit 1 bis 2 Jahren oder länger beim Sozialdienst sind, sich im Vergleich zu den anderen nicht mehr so sicher sind, ob sie Ziele vereinbart haben und konkrete Lösungswege zu deren Umsetzung kennen? In welcher Regelmässigkeit werden Standortbestimmungen vorgenommen oder neue Ziele vereinbart und kontinuierlich überprüft?
- *Gesamtzufriedenheit (Item 15):* Welche zukünftigen Umstrukturierungen oder bestehenden Schwierigkeiten könnten das positive Gesamtergebnis gefährden? Wie

kann die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in der Praxis der Institution auch in Zukunft bewahrt werden?

- *Häufigkeit der Gespräche:* Dieser Aspekt wirkt sich in fast allen Bereichen deutlich signifikant auf die Beratungsbeziehung aus. Je häufiger ein Gespräch, desto positiver fällt die Beurteilung zur Dienstleistung oder zur Beratungsbeziehung aus. Was kann dieses Resultat für die Praxis bedeuten? Wünschen sich Klientinnen und Klienten überhaupt häufiger Gespräche und wenn ja, gilt dies für alle oder nur für bestimmte Gruppen?
- *Wechsel der Fachkraft / Personalfuktuation:* Personen, die einen oder mehrere Wechsel der Fachkraft haben, beurteilen viele Items negativer als die Anderen. Wie wirkt sich die Personalfuktuation aus Sicht der Sozialarbeitenden auf ihre Arbeit aus? Wer kann was dazu beitragen, dass es weniger Wechsel beim Personal gibt? Wie wird ein Wechsel gegenüber den Klientinnen und Klienten kommuniziert und geregelt?
- *Eindrücke im Team bezüglich der Untersuchung:* Wie wurde die Durchführung erlebt? Wird Handlungsbedarf gesehen? Gibt es Aspekte, die Fragen aufwerfen oder Themen, die noch miteinbezogen werden müssen? Ist die Motivation und das Interesse vorhanden, eine Erhebung in diesem oder ähnlichem Rahmen zu gegebener Zeit zu wiederholen?

Es kann gut sein, dass bestimmte Themen bereits im Team zur Diskussion standen. Es handelt sich hier lediglich um eine Reflexion der Resultate, die eventuell wertvolle Beiträge und Anregungen für die Praxis liefern könnte.

Die grosse Mehrheit aller Befragten scheinen die Dienstleistungen und ihre Beratungsbeziehung sehr zu schätzen. Die Resultate zeigen, dass in keinem der erfragten Bereiche aus Sicht der Klientinnen und Klienten Unzufriedenheit herrscht und grosse Veränderungen notwendig sind. Vielmehr motivieren die Ergebnisse dazu, sich als Sozialarbeitende, als Team und als Institution weiterhin in dieser Form zu engagieren. In anderen Worten: Weiter so!

9.5 Ausblick für Praxis und Forschung der Sozialen Arbeit

Die vorliegende Untersuchung kann zum einen wichtige Stärken und Schwächen bezüglich Klientinnen- und Klientenzufriedenheit und Beratungsbeziehung aufzeigen. Zum anderen ist sie meiner Meinung nach eine wertschätzende Handlung der Institution gegenüber ihren Nutzerinnen und Nutzern. Den Klientinnen und Klienten wird implizit und explizit kommuniziert, dass ihre Meinung und Zufriedenheit wichtig ist und sie einen Beitrag zur Qualitätsverbesserung leisten

können. Dies entspricht auch der Grundhaltung der 'kooperativen Zusammenarbeit' in der Sozialen Arbeit.

Eine Profit-Organisation ist auf die Kundschaft angewiesen und muss sich dementsprechend nach dem Motto 'der Kunde ist König' richten. Deshalb gehören bei den meisten Organisationen die Evaluationen durch die Kundschaft dazu. Soziale Non-Profit-Organisationen bergen meiner Ansicht nach die Gefahr in sich, dass sie - wenn überhaupt - ihre Arbeit lediglich im Rahmen ihres Leistungsauftrages gegen aussen legitimieren müssen.

Im Sinne der Gesamtbevölkerung wird trotz Non-Profit-Organisation das Interesse angestrebt, die Hilfsprozesse in ihrer Qualität zu verbessern, um so kosteneffizienter zu arbeiten. Andererseits besteht das Interesse, dass den Klientinnen und Klienten professionelle, unterstützende Dienstleistungen entgegengebracht werden sollen. Da die Dienstleistungen von der Ko-Produktion der Klientel abhängen, ist aber eine tragfähige Beratungsbeziehung Voraussetzung.

Um der Wechselseitigkeit eines Interaktionsprozesses zwischen Fachkraft und Klientin, Klient gerecht zu werden, wäre aus meiner Sicht eine systemische Erhebung aus der Perspektive aller Beteiligten empfehlenswert. Im Rahmen dieser Arbeit konnte dies aufgrund der begrenzt verfügbaren Zeit nicht angestrebt werden. Dies könnte aber Gegenstand weiterer Arbeiten werden. Zudem zeigen Forschungsergebnisse, dass erhebliche Unterschiede in den Aussagen von Fachkräften und ihren Klientinnen und Klienten über die Qualität der Zusammenarbeit gemacht werden. Ein Vergleich der Aussagen zwischen Fachkraft und Klientin, Klient wäre also äusserst spannend und könnte der Optimierung der angebotenen Dienstleistungen und der Beratungsbeziehung dienen. Hierzu könnten einzelne Schlüsselsituationen, wie beispielsweise die Zielvereinbarung in der Beratung, von beiden Seiten her genauer untersucht werden.

Bei der Planung einer Untersuchung muss entschieden werden, ob ein gesamtes Dienstleistungsangebot, einzelne Aufgabenfelder oder Angebotsbereiche untersucht werden sollen. Interessant wäre meiner Meinung nach eine feldbezogene Evaluation, indem die verschiedenen Sozialdienste zum Beispiel im Kanton Bern hinsichtlich der Beratungsbeziehung aus der Perspektive der Klientel analysiert werden. Es kann davon ausgegangen werden, dass auch andere Sozialdienste bei einer Replikation dieser Erhebung unter Berücksichtigung der im Kapitel 9.3 diskutierten Verbesserungsvorschläge, eine hohe Rücklaufquote und interessante Resultate erzielen würden. Ein interinstitutioneller Austausch der Resultate könnte hilfreich sein, um Einsicht in gut organisierte Hilfsprozesse und tragfähige Beratungsbeziehungen zu gewinnen.

10 Schlussfolgerungen

Die Bedeutung der professionellen Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel ist in der Sozialen Arbeit unumstritten. Die Qualität der Beziehung wird als Voraussetzung und Medium für das Gelingen eines Hilfsprozesses bezeichnet. Um die Qualität einer Beratungsbeziehung messen zu können, werden Qualitätsstandards benötigt. Die vier Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung aus der Theorie, waren hilfreich und handlungsleitend sowohl für die Konstruktion des Erhebungsinstrumentes als auch für die Diskussion der Ergebnisse.

Erfreulich war die hohe Rücklaufquote der Fragebögen und dass sich die Klientinnen und Klienten von den Themen angesprochen und betroffen fühlten. Gesamthaft betrachtet, sind die Resultate ausserordentlich positiv ausgefallen. Das heisst, die grosse Mehrheit der Klientinnen und Klienten sind mit den erfragten Bereichen zur Beratungsbeziehung sehr zufrieden. Die Resultate weisen zudem auf äusserst interessante Zusammenhänge hin. So hat unter anderem die Durchführung von häufigen Gesprächen einen signifikant positiven Einfluss auf verschiedene Aspekte der Beratungsbeziehung: Je häufiger die Klientinnen und Klienten Gespräche haben, desto besser können sie sich gegenüber ihrer Sozialarbeiterin, ihrem Sozialarbeiter öffnen und sprechen auch schwierige Themen an, für die sie sich schämen oder bei denen sie möglicherweise auf Ablehnung stossen könnten. Je häufiger die Klientinnen und Klienten ausserdem Gespräche haben, desto positiver stimmen sie einer respektvollen und wertschätzenden Zusammenarbeit zu. Diese Ergebnisse zeigen, dass eine stärkere Teilhabe an der Lebenssituation der Klientinnen und Klienten durch häufige Kontakte mit einer vertrauensvollen und wertschätzenden Beziehung korreliert. Weiter konnte festgestellt werden, dass jene Personen, die häufiger Gespräche haben, sich signifikant besser über ihre Rechte und Pflichten informiert fühlen.

Es ist festzustellen, dass die Mehrheit aller befragten Klientinnen und Klienten bereits einen oder mehrere Wechsel ihrer zuständigen Fachkraft erlebt haben. Ein Wechsel hat die Konsequenz, dass die betroffenen Klientinnen und Klienten im Vergleich zu den anderen, viele Items negativer beurteilen. Signifikant fiel das Resultat aus, dass sie deutlich weniger optimistisch sind, dass die Beratung zu einer positiven Veränderung ihrer Zukunft beiträgt. Ein Resultat, das zum einen die hohe Personalfuktuation widerspiegelt und zudem zeigt, dass die Beziehungskonsistenz für die Hoffnung auf Besserung wichtig ist.

Es stellte sich heraus, dass anscheinend bei den jüngeren Personen, insbesondere den Sozialhilfebezügerinnen und -bezügern, rasch und intensiv Zielvereinbarungen und Lösungswege erarbeitet werden. Dies kann auf dem Hintergrund des Interesses an der baldigen beruflichen Reintegration dieser Altersgruppe verstanden werden. Hingegen zeigt sich, dass über 45- Jährige im Vergleich zu den jüngeren Personen signifikant überzeugter sind, dass die Beratung sie unterstützt, ihre Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen. Diese

Altersgruppe ist tendenziell am längsten in der Beratung. Es weckt den Anschein, dass bei älteren Personen, die bereits über eine längere Zeit auf dem Sozialdienst sind, der Fokus vermehrt auf die Problemlösung gesetzt wird.

Die telefonische Erreichbarkeit wurde am Negativsten beurteilt. Dicht gefolgt von der Frage, ob sich Klientinnen und Klienten getrauen, Angebote ihrer Fachkraft abzulehnen. Dies kann darauf hinweisen, dass Angebote oder Ideen nicht immer auf völlig freier Entscheidungsbasis entgegen genommen oder als solche verstanden werden.

Einige Resultate widersprechen den theoretischen Ausführungen. So vertritt die Mehrheit der Befragten, bei denen die Unterstützungsdauer weniger als sechs Monate beträgt, die Ansicht, dass sie sich öffnen können. In der Theorie wird darauf hingewiesen, dass dieser Prozess viel Zeit benötigt und Vertrauen voraussetzt. Zu prüfen wäre aufgrund dieses Ergebnisses, ob sich gewisse Personen unter Leidensdruck vor allem anfangs schneller öffnen und/oder diesen Personen zu Beginn mehr und intensivere Kontakte angeboten werden.

Ein weiteres Resultat zeigt, dass dieselbe Personengruppe äusserst optimistisch ist, dass die Beratung dazu beiträgt, ihre Problemsituationen zu lösen. In der Theorie hingegen wird betont, dass der Beginn einer Zusammenarbeit im Kontext der sozialen Arbeit vor allem von Hoffnungslosigkeit geprägt ist und dass hoffnungsvolle Gedanken erst entstehen müssen. Die Resultate in diesem Zusammenhang zeigen, dass das Vertrauen in die Kompetenz des Sozialdienstes Region Jungfrau bereits zu Beginn der Zusammenarbeit stark vorhanden ist, was eine positive Ausgangslage für den gesamten Beziehungsprozess ist. Bekräftigt wird dies auch dadurch, dass der erste Kontakt als angenehm und vertrauensbildend erlebt wird.

Zusammenfassend zeigen die Resultate, dass es dem Sozialdienst trotz den erwähnten strukturellen Herausforderungen gelingt, eine tragfähige Beziehung zu den Klientinnen und Klienten aufzubauen und Entwicklungsschritte in den erfragten Bereichen zu ermöglichen.

Angesichts der kurzen Zeit, die für die Durchführung der Untersuchung zur Verfügung stand, kann das methodische Vorgehen als angemessen und zielgerichtet bezeichnet werden. Durch den Stellenantritt während der Untersuchung entstand eine Schnittstelle zwischen einer internen und externen Evaluation. Ein Vorteil war, dass ich die Erhebung vor Ort beobachten konnte. Ich lernte die Prozesse und Abläufe der Institution zwar erst zunehmend kennen, war aber noch nicht von allfälligen blinden Flecken der Organisation betroffen. Der interne Evaluationscharakter führt gemäss Theorie durch den engen Praxisbezug prospektiv zu mehr Gewicht und Kontinuität. So wurden bei der vorliegenden Arbeit die Motivationslage und Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in grossem Umfang in die Evaluation einbezogen. Durch das grosse Engagement des Teams bei der Verteilung der Fragebögen war es erst möglich so viele Rückmeldungen zu erhalten. Interessant wird sein, dass ich den Umgang mit den Resultaten in der Institution mitverfolgen und womöglich teilweise mitgestalten kann (Kontinuität). So werfen die Resultate zum Beispiel die bereits oben genannten Fragestellungen auf, die in der Praxis bearbeitet werden können: Wünschen sich Klientinnen und Klienten häufiger Gespräche? Wäre es sinnvoll,

in regelmässigen zeitlichen Abständen die Klientinnen und Klienten erneut auf ihre Rechte und Pflichten aufmerksam zu machen? Wie werden die Zielvereinbarungen und deren Überprüfung gehandhabt? Wie werden Ideen oder Angebote kommuniziert? Wie wird ein Fachkraft-Wechsel gegenüber den Klientinnen und Klienten kommuniziert und geregelt?

Die Hoffnung besteht, dass die Erkenntnisse und Anregungen dieser Bachelor Thesis für die Praxis des Sozialdienstes Region Jungfrau konstruktive Diskussionen entstehen lassen. Zudem gilt es die Frage zu klären, in welcher Form die Ergebnisse den interessierten Klientinnen und Klienten präsentiert werden können.

Aus meiner Sicht und auf theoretischer Ebene gefordert, ist es wünschenswert, aufschlussreich und lohnenswert, zukünftig vermehrt Klientinnen und Klienten in die Qualitätsentwicklungs- und Überprüfung einer Institution miteinzubeziehen. Hierzu braucht es die Motivation und das Interesse der Institutionen, sowie auch die Planung und Mobilisation von organisatorischen und finanziellen Ressourcen.

Es können folgende Empfehlungen für zukünftige Replikationen dieser Erhebung gemacht werden: Das Erhebungsinstrument hat sich grundsätzlich gut bewährt. Die Mehrdimensionalität der Items muss jedoch analysiert und je nach Zielsetzung in einzelne Dimensionen getrennt werden. Gleichzeitig darf der Umfang des Fragebogens nicht zu gross werden. Meiner Ansicht nach, könnte der Fragebogen erweitert werden mit der Frage nach dem Geschlecht der Fachkraft, um diesbezüglich einen möglichen Einfluss auf die Beratungsbeziehung zu untersuchen. Interessant wäre zudem, die Wechselseitigkeit der professionellen Beziehung zu erfassen, indem nicht nur Klientinnen und Klienten, sondern auch ihre Fachkräfte befragt werden. Anschliessend empfehle ich einen Pretest mit einer kleinen Stichprobe durchzuführen, um die Items zu prüfen. Die Befragungsdauer könnte gut um einige Monate verlängert werden, um die Repräsentativität der Stichprobe zu verbessern. Für die Praxis und Forschung könnte meiner Meinung nach, eine feldbezogene Erhebung und einen Vergleich der daraus resultierenden Kernresultate von mehreren Sozialdiensten, besonders spannend sein und einen Beitrag zugunsten der steten Verbesserung der Dienstleistungen und der Beratungsbeziehung auch aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten leisten.

Die Thesis liefert somit wertvolle Empfehlungen und Diskussionsanstösse für die Praxis und für die Evaluations- und Forschungstätigkeit der Sozialen Arbeit. Die bisher gewonnenen Erkenntnisse aus der Theorie und Empirie werden mich weiterhin im Berufsalltag begleiten.

Literaturverzeichnis

- Abt, A., Janowsky, T. & Thalmann S. (1995). *Die Sozialhilfe aus Sicht der KlientInnen*. Diplomarbeit für die Fakultät Sozialarbeit, Höhere Fachschule HFS. Bern: Unveröffentlichte Arbeit.
- Aeberhard, M. (2005). *Zufriedenheit der KundInnen der kantonalen Krebsligen. Studie im Auftrag der Krebsliga Schweiz*. Bern: Angewandte Forschung des Fachbereichs Soziale Arbeit BFH.
- Arnold, S. (2009). *Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klient in Beziehung*. Zugl. Dissertation der Fakultät Geisteswissenschaften, Universität Leipzig. Marburg: Tectum Verlag.
- Bamberger, G. (2010). *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch*. (4. vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlag.
- Beller, S. (2004). *Empirisch forschen lernen. Konzepte, Methoden, Fallbeispiele, Tipps*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Bundesamt für Gesundheit (2010). *Fragebogen zur Erfassung der Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten in ambulanten Alkohol und Drogenberatungsstellen*. QuaTheSI-II-17 (Quality Therapy Satisfaction Instrument). Abgerufen am 02.10.11 unter: http://www.quatheda.ch/d/products_01.htm
- DBSH, Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit und Mitglied der International Federation of Social Workers, IFSW. o.J. *Qualitätskriterien zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit*. Abgerufen am 17.10.2011 unter: http://www.dbsh.de/Qualit_tskriterien.pdf
- Fuhr, R. (2003). Struktur und Dynamik der Berater- Klient- Beziehung. In C. Krause, B. Fittkau, R. Fuhr, & H.U. Thiel (Hrsg.), *Pädagogische Beratung* (S. 32-50). Paderborn: Ferdinand Schöningh Verlag.
- Galuske, M. (2007). *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. (7. ergänzte Auflage). Weinheim: Juventa Verlag.
- Gemeindeverband Sozialdienst Amt Interlaken. (2011). *Jahresbericht 2010. Statistik*. (Hrsg.) Interlaken: Gemeindeverband Sozialdienst Amt Interlaken.
- Heiner, M. (1996). *Qualitätsentwicklung durch Evaluation*. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

- Heiner, M. (2004). Evaluation in der Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. (S. 825-835). Tübingen: dgvt- Verlag.
- Heiner, M. (2007). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle- Felder- Fähigkeiten*. (1. Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Imdorf, Ch. (2001). *Die Sozialberatung im Urteil der SozialhilfebezügerInnen. Eine explorative Motivationsstudie zur Inanspruchnahme der Sozialberatung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe*. Lizentiatsarbeit für die Fakultät Philosophie, Universität Freiburg. Bern: Sozialwissenschaftlicher Fachverlag.
- Jungck, F. & Sommerfeld, P. (1999). *Beurteilung der Sozialhilfe im Kanton Solothurn durch ihre Klientinnen und Klienten. Schlussbericht im Auftrag des Amtes für Gemeinden und soziale Sicherheit, Sozialhilfe und Asyl, Solothurn*. Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz: Reihe B: Sonderdruck 2001-02.
- Kähler, H. (2005). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe, erfolgreich sein kann*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Kehrli, C. & Knöpfel, C. (2006). *Handbuch Armut in der Schweiz*. Luzern: Caritas- Verlag.
- Krause Jacob, M. (1992). *Erfahrungen mit Beratung und Therapie. Veränderungsprozesse aus der Sicht von KlientInnen*. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Lüssi, P. (2008). *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung* (6. Auflage). Bern: Haupt Verlag.
- Meinhold, M. (1998). *Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit*. (3. ergänzte Auflage). Freiburg im Breisgau: Lambertus- Verlag.
- Müller, B. (2008). *Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit*. (5. Auflage). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (2004). *Beratung- Ein Selbstverständnis in Bewegung. Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen: dgvt- Verlag.
- Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (2004). *Statt einer Einführung: Offene Fragen „guter Beratung“*. *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. Tübingen: dgvt- Verlag.
- Nussle- Stein, C. (2006). *Professionalität und Qualität in Beratung und Therapie. Eine disziplinen- und theorie/ praxisübergreifende Betrachtung*. Bern: Haupt Verlag.
- Oelerich, G. & Schaarschuch, A. (2005). *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

- Porst, R. (2008). *Fragebogen. Ein Arbeitsbuch*. H. Sahner, M. Bayer & R. Sackmann (Hrsg.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Raab-Steiner, E. & Benesch, M. (2008). *Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Raithel, J. (2008). *Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs*. (2. durchgesehene Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Regionale Sozialkommission Belp (2006). *Befragung über die Dienstleistungen des Regionalen Sozialdienstes Belp*. RSB Belp: Interner, unveröffentlichter Bericht.
- Sanders, R. (2004). Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. (S. 797-807). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Schäfter, C. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Zugl. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doktor der Sozialwissenschaften, Eberhard-Karls-Universität Tübingen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Sozialdienst Region Jungfrau, o.J. Abgerufen am 22.11.11 unter: <http://www.sdrj.ch/>
- Stalder, J. & Wipf, F. (2008). *Beziehungsqualität- formelle Tabuzone der Sozialarbeit?*. Diplomarbeit für die Fakultät Soziale Arbeit, Fachhochschule Bern. Bern: Unveröffentlichte Arbeit.
- Stimmer, F. (2006). *Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit*. (2. überarbeitete und erweiterte Auflage). Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Straumann, U. (2000). *Professionelle Beratung. Bausteine zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung*. Heidelberg: Roland Asanger Verlag.
- Thiersch, H. (2004). Sozialarbeit/ Sozialpädagogik und Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*. (S. 115-123). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Vogel, H. (2004). Qualitätssicherung von Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. (S. 837-856). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Zwicker-Pelzer, R. (2010). *Beratung in der Sozialen Arbeit*. H. Greving & W. M. Heffels (Hrsg.). Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag.

Abbildungsverzeichnis

Umschlagseite: Abgerufen am 12.12.2011 unter: <http://www.fragebogen-erstellen.com/>

Abbildung 1: Vogel, H. (2004). Qualitätssicherung von Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. (S. 839). Tübingen: dgvt- Verlag.

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: Fragebogen	I
Anhang 2: Codebuch	V
Anhang 3: Offene Frage (Item 16)	VI
Anhang 4: Nationalitäten	VII
Anhang 5: Plagiatserklärung	VIII



Fragebogen

Erfassung der Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten

Sehr geehrte Damen und Herren

Ihre Ansichten zum Sozialdienst sind uns wichtig. Aus diesem Grund führen wir eine Befragung durch, um zu erfahren, wie Sie die Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst und unsere Dienstleistungen wahrnehmen.

Wir bitten Sie, den Fragebogen auszufüllen (Zutreffendes ankreuzen) und in einem verschlossenen Couvert spätestens bis am 28.10.2011 in den Briefkasten des Sozialdienstes zu werfen. Falls Sie den Fragebogen zu Hause ausfüllen möchten, erhalten Sie von Ihrer Sozialarbeiterin / Ihrem Sozialarbeiter ein frankiertes Couvert für die Rücksendung.

Im Fragebogen wird der Einfachheit halber nur die weibliche Form verwendet. Die männliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

Die Beantwortung des Fragebogens ist anonym - schreiben Sie also keinen Namen auf den Bogen. Die Teilnahme ist freiwillig. Wenn Sie sich nicht beteiligen möchten, entstehen Ihnen dadurch keine Nachteile. Es ist für uns aber wichtig, möglichst viele Rückmeldungen zu erhalten. Wir freuen uns über Ihre Mithilfe. Besten Dank!

Beatenberg
Bönigen
Brienz
Brienzwiler
Därliigen
Grindelwald
Gsteigwiler
Gündlischwand
Habkern
Hofstetten
Interlaken
Iseltwald
Lauterbrunnen
Leissigen
Lütschental
Matten
Niederried
Oberried
Ringgenberg
Saxeten
Schwanden
Unterseen
Wilderswil

Fragen zur Beratungsbeziehung

	Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
	☺			☹
1. Der erste Kontakt mit dem Sozialdienst war angenehm und vertrauensbildend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich bin über meine Rechte und Pflichten gut informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Die vereinbarten Abmachungen und Termine werden durch den Sozialdienst eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich bin mit der telefonischen Erreichbarkeit meiner Sozialarbeiterin zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Meine Fragen und Anliegen werden ernst genommen, umfassend beantwortet oder bearbeitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ich halte meine Sozialarbeiterin für fachlich kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Meine Sozialarbeiterin kommuniziert mit mir in einer gut verständlichen Sprache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ich kann mich gegenüber meiner Sozialarbeiterin öffnen und spreche auch schwierige Themen an, für die ich mich schäme oder möglicherweise auf Ablehnung stosse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ich getraue mich, Angebote und Ideen meiner Sozialarbeiterin abzulehnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Unsere Zusammenarbeit ist geprägt durch gegenseitigen Respekt und Wertschätzung - auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. In der Beratung setzen wir gemeinsam Ziele fest und suchen nach Lösungen, wie ich diese konkret umsetzen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
	☺			☹
12. Meine Sozialarbeiterin geht auf meine Stärken ein und ist von meinen Entwicklungsmöglichkeiten überzeugt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Die Beratung unterstützt mich, meine Problemsituationen zu lösen oder zu entschärfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Die Beratung trägt dazu bei, dass ich optimistisch an eine positive Veränderung meiner Zukunft glaube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Beratung und Zusammenarbeit mit meiner Sozialarbeiterin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Und was ich sonst noch sagen wollte (z.B.: Anmerkungen zum Fragebogen oder Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge für den Sozialdienst):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fragen zu Ihrer Person und über Ihre aktuelle Situation:

1. Geschlecht: Mann Frau
2. Geburtsjahr: 19
3. Nationalität:
4. Wie lange sind Sie schon in Kontakt mit dem Sozialdienst Region Jungfrau?
- Seit weniger als 1 Monat
- Seit weniger als 6 Monaten
- Seit 6 Monaten bis 1 Jahr
- Seit 1 bis 2 Jahren
- Seit 2 bis 5 Jahren
- Seit mehr als 5 Jahren
5. Waren Sie immer bei derselben Sozialarbeiterin?
- Ja
- Nein Dauer der aktuellen Zusammenarbeit:
6. Wie oft haben Sie ein Beratungsgespräch mit ihrer Sozialarbeiterin?
- Mehr als 1x im Monat
- Ca. 1x im Monat
- 1-2x in 6 Monaten
- 1x im Jahr
7. Welche Unterstützung/ Leistung haben Sie aktuell vom Sozialdienst?
- Beistandschaft/ Vormundschaft
- Sozialhilfe
- Freiwillige Einkommensverwaltung

**Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, den Fragebogen auszufüllen.
Bitte werfen Sie ihn in den Briefkasten des Sozialdienstes.**

Falls Sie Interesse an den Ergebnissen der Umfrage haben, können Sie sich ab Februar 2012 an Frau Eva Liechti, Sozialarbeiterin des Sozialdienstes Region Jungfrau, wenden.

Anhang 2: Codebuch

Variablenname	Variablenlabel	Wertelabels
i1 – i15	Item 1 – Item 15	1 = 'Trifft völlig zu' 2 = 'Trifft eher zu' 3 = 'Trifft eher nicht zu' 4 = 'Trifft überhaupt nicht zu' 999 = 'keine Angabe'
geschl	Geschlecht	m = 'männlich' w = 'weiblich' ka = 'keine Angabe'
altersgr	Altersgruppen	1 = 'Unter 30 Jahre' 2 = '30 bis 45 Jahre' 3 = 'Über 45 Jahre' 999 = 'keine Angabe'
nation	Nationalität	1 = 'Schweizer/-in' 2 = 'Ausländer/-in' 999 = 'keine Angabe'
dauerSDRJ	Beratungsdauer auf dem Sozialdienst Region Jungfrau	1 = 'weniger als 6 Monate' 2 = 'seit 6 Monaten bis 1 Jahr' 3 = 'seit 1 bis 2 Jahren' 4 = 'seit 2 bis 5 Jahren' 5 = 'mehr als 5 Jahre' 999 = 'keine Angabe'
gleichSAR	Gleichbleibende Sozialarbeiterin	1 = 'Ja' 0 = 'Nein' 999 = 'keine Angabe'
gespr	Häufigkeit der Gespräche	1 = 'mehr als 1x im Monat' 2 = 'ca. 1x im Monat' 3 = 'ca. 1-2x in 6 Monaten' 999 = 'keine Angabe'
unterst	Unterstützungsform (Mehrfachantworten-Set)	999 = 'keine Angabe'
unterst_beistand_vm	Beistandschaft und Vormundschaft	1 = 'Ja' 0 = 'Nein'
unterst_sozialh	Sozialhilfe	1 = 'Ja' 0 = 'Nein'
unterst_FREK	Freiwillige Einkommensverwaltung	1 = 'Ja' 0 = 'Nein'

Anhang 3: Offene Frage (Item 16)

Kategorie	Aussagen (n=58, 39 Fragebögen)	Häufigkeit
Lob und Dank	Insgesamt „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“	6
	Dank (allgemein)	5
	Arbeit und Unterstützung der Fachkraft wird sehr geschätzt	3
	Volles Vertrauen in Fachkraft	3
	Macht weiter so!	2
	Kompetente Beratung	2
	Empfang ist „immer“ freundlich und nett	1
	Dankbar für die entgegengebrachte Geduld	1
	Respektvoller Umgang und angenehmer Umgangston	1
	Sozial- und Fachkompetenz der Fachkraft stimmt zu 100%	1
	Junge Fachkraft voller Elan	1
	Viel Verständnis der Fachkraft bei psychischen Problemen	1
	„Zum Glück gibt es euch, peace“	1
	Erstgespräch: Sehr freundlicher, erster Eindruck von der Fachkraft	1
	Aufmerksame und hilfreiche Fachkraft bezüglich KK Wechsel	1
Kritik und Verbesserungsvorschläge	Bitte um bessere telefonische Erreichbarkeit	3
	Auszahlung reicht nicht aus	2
	Arztrechnungen werden zu spät bezahlt	2
	Missverständnisse trotz offener und ehrlicher Kommunikation	1
	Elektronische Kommunikation (Mailverkehr) öfters einsetzen	1
	Wunsch nach mehr Diskretion bei der Geldausgabe. Lösungsvorschlag: Umbau des Kassenschalters.	1
	Schlechte Information betreffend Leistungen und Rechte. Verbesserungsvorschlag: Informationen zu Beginn der Zusammenarbeit	1
	Alle sechs Monate ein Wechsel der Fachkraft	1
	Wunsch nach mehr Unterstützung bezüglich Berufsfragen	1
	Maximalbetrag von Mietzins für Alleinstehende zu tief angesetzt	1
	Budget zu knapp bei berufstätigen Alleinerziehenden	1
	Erfolgslose Stellensuche, keine produktive Problemlösung	1
	Wut gegenüber Zwangsmassnahmen und fehlender Nachfrage	1
	Fehlende Gegenseitigkeit und Einverständnis bei der Zielvereinbarung	1
	Schwierigkeit alle Themen in einem Gespräch zu besprechen	1
Bemerkungen zum Fragebogen	Beurteilung der Fachkraft oder Institution nicht möglich aufgrund ungenügender aktueller Kenntnisse	3
	Entscheidung für alles „trifft völlig zu“, aufgrund tatsächlicher Zufriedenheit mit allen Aussagen	2
	Interessante und gut verständliche Fragen	2
	Umwelteinflüsse mehr miteinbeziehen	1
	Dank für die Möglichkeit „an dieser Stelle meinen positiven Eindruck und die grosse Zufriedenheit festhalten zu können“	1

Anhang 4: Nationalitäten

Nationalität (n=96)	Häufigkeit
Schweiz	80
Portugal	6
Deutschland	2
USA	2
Frankreich	2
Österreich	1
Spanien	1
Kroatien	1
Algerien	1

Bachelor-Thesis (Einzelarbeit)

Eigenhändige Erklärung des/der Studierenden zur Bachelor-Thesis

(gemäss Art. 64 SPR)

Studierende/r:
(Name, Vorname)

.....

Bachelor-Thesis:
(Titel)

.....

.....

Abgabe-Zeit:
(Monat, Jahr)

.....

Fachbegleitung:
(Dozent/in)

.....

Ich, obgenannte Studierende / obgenannter Studierender, habe die obgenannte Bachelor-Thesis verfasst.

„Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst und keine andere als die angegebenen Quellen benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen wurden, habe ich als solche gekennzeichnet. Mir ist bekannt, dass andernfalls schriftliche Arbeiten gemäss Artikel 23 Abs. 1 KNR mit dem Prädikat „nicht erfüllt“ oder der Note 1.0 bewertet werden.“

Ort, Datum:

Unterschrift:

.....

.....

