

Priska Lang, Stefanie Schärer

Stillstand im Beratungsprozess

Bachelorthesis der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit. Dezember 2014

Sozialwissenschaftlicher Fachverlag «Edition Soziothek». Die «Edition Soziothek» ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern. Der Verein ist verantwortlich für alle verlegerischen Aktivitäten.

**Schriftenreihe Bachelor- und Masterthesen der
Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit**

In dieser Schriftenreihe werden Bachelor- und Masterthesen von Studierenden der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit publiziert, die mit dem Prädikat „sehr gut“ oder „hervorragend“ beurteilt und vom Ressort Diplomarbeit der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit zur Publikation empfohlen wurden.

Priska Lang, Stefanie Schärer: Stillstand im Beratungsprozess

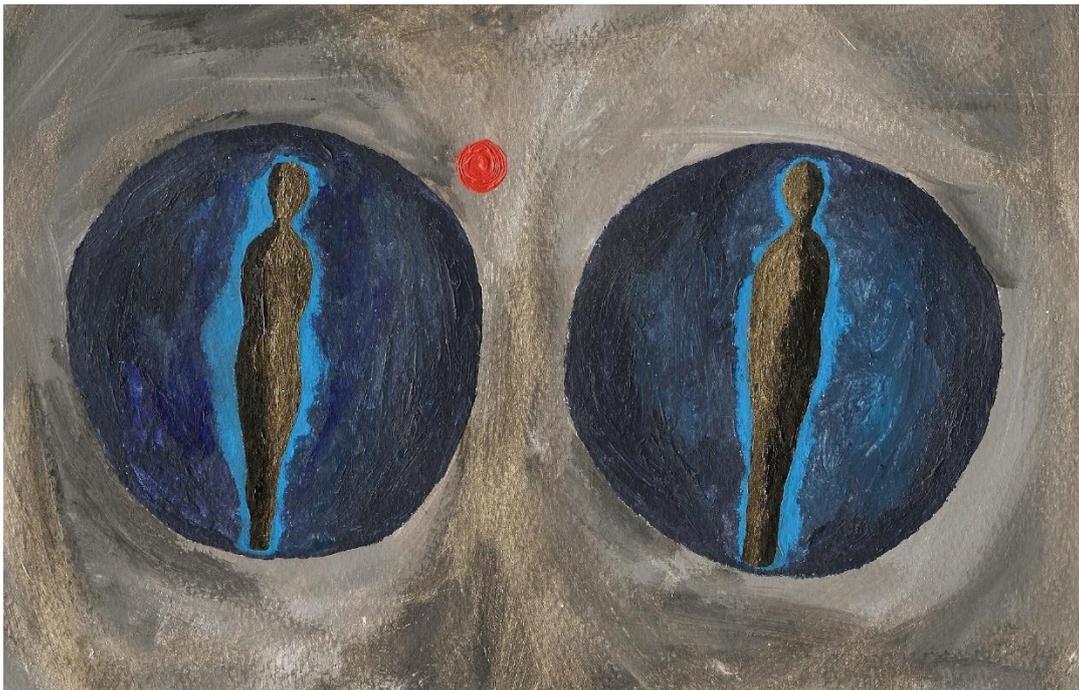
© 2015 «Edition Soziothek» Bern
ISBN 978-3-03796-535-1

Verlag Edition Soziothek
c/o Verein Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Stillstand im Beratungsprozess

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



Priska Lang
Stefanie Schärer

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms
Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Abstract

Am Anfang dieser Bachelorarbeit steht das Interesse an Beratungen und speziell an intensiv verlaufenden, zwischenmenschlichen Begegnungen, welche den Beratungsprozess offensichtlich begünstigen. In Beratungssituationen, in denen der Zugang zur Klientel hingegen erschwert ist, kann der Beratungsprozess stillstehen und es kann infolgedessen zum Abbruch der Beratung kommen.

„Stillstand“ bezeichnet in der vorliegenden Bachelorarbeit kritische Phasen im Beratungsprozess. Unterschiedliche Faktoren können dazu führen, dass der Beratungsprozess still steht. Die Beratungsbeziehung als Einflussfaktor ist dabei besonders relevant. Aus Sicht der Autorinnen weist Stillstand auf eine Störung in der Interaktion hin und signalisiert, dass die Beziehung zwischen Beratungsperson und Klientel zu überprüfen ist. In diesem Zusammenhang wird in der Fachliteratur häufig der Begriff Widerstand verwendet, jeweils jedoch mit einem anderen Fokus. Widerstand fokussiert auf die Person und suggeriert Probleme bei der Klientel, während Stillstand eher auf den Beratungsprozess hinweist.

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit den folgenden Fragestellungen: Welchen Einfluss hat die Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess und wie kann der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden?

Da die Thematik Stillstand im Beratungsprozess in der Fachliteratur kaum behandelt wird, werden ergänzend zur theoretischen Auseinandersetzung Interviews mit zwei Expertinnen durchgeführt. Die Erkenntnisse dieser Interviews werden, als solche jeweils gut erkennbar, direkt in den Theorieteil integriert.

In Bezug zur Fragestellung, welchen Einfluss die Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess hat, wird aufgezeigt, dass die professionelle Beratungsbeziehung als Mittel der Unterstützung und als Basis der Zusammenarbeit zwischen der Klientel und der Beratungsperson erachtet wird. Eine gelingende professionelle Beratungsbeziehung gilt deshalb als Voraussetzung für Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit.

Zur Beziehungsgestaltung sind unterschiedliche Kompetenzen erforderlich. In der Schlussfolgerung stellt sich heraus, dass sowohl die Grundsätze der personenzentrierten Haltung und entsprechende Techniken als auch die Reflexionsfähigkeit die grundlegendsten Beratungskompetenzen zur Beziehungsgestaltung darstellen. Bezüglich der Fragestellung, wie der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden kann, zeigt die vorliegende Bachelorarbeit auf, dass die professionelle Beziehungsgestaltung eine Antwort sein kann. Allerdings muss darauf hingewiesen werden, dass die Beziehungsgestaltung durch die Professionalisierung der Sozialen Arbeit begrenzt wird.

Stillstand im Beratungsprozess

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

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Priska Lang
Stefanie Schärer

Bern, Dezember 2014

Gutachter: Salvatore Cruceli
Gutachterin: Esther Abplanalp

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	6
1.1. Ausgangslage und persönlicher Bezug zum Thema.....	6
1.2. Begründung der Themenwahl und Relevanz für die Soziale Arbeit	8
1.3. Zielsetzung und Fragestellungen	10
1.4. Vorgehensweise.....	12
2. Theoretische Rahmung	14
2.1. Psychosoziale Beratung	14
2.1.1. Definitionen und Formalisierungsgrade	14
2.1.2. Verortung von Beratung und Abgrenzung zur Psychotherapie.....	16
2.1.3. Psychosoziale Beratung im Fokus.....	17
2.2. Beratungsprozess.....	17
2.2.1. Definitionen	17
2.2.2. Notwendigkeit eines strukturierten Vorgehens	18
2.2.3. Phasen- und Prozessmodelle.....	18
2.3. Professionelle Beratungsbeziehung.....	20
3. Empirisches Vorgehen.....	21
3.1. Auswahl der Forschungsmethode.....	21
3.2. Auswahl der Interviewart	22
3.3. Interviewleitfaden.....	22
3.4. Auswahl der Expertinnen	23
3.5. Durchführung der Interviews	23
3.6. Auswertung der Interviews.....	23
4. Stillstand im Beratungsprozess	24
4.1. Widerstand als Klientenproblem	25
4.1.1. Widerstand als Ressource in der Beratungsbeziehung	25
4.2. Stillstand im Beratungsprozess.....	26
4.2.1. Erkennen von Stillstand im Beratungsprozess	28
4.3. Einflussfaktoren auf den Beratungsprozess.....	30
4.3.1. Einflussfaktor Setting.....	30
4.3.2. Einflussfaktor institutionelle Rahmenbedingungen	36
4.3.3. Einflussfaktor Auswahl der Methoden und Techniken.....	38
4.3.4. Einflussfaktor Klientel	39
4.3.5. Einflussfaktor Beratungsperson	42
4.3.6. Einflussfaktor Beratungsbeziehung	45
4.4. Fazit	47
5. Relevanz und Qualität der Beratungsbeziehung.....	47
5.1. Relevanz der Beziehung.....	47
5.1.1. Beziehung aus soziologischer Sicht	48

5.1.2.	Wichtigkeit der Beziehung aus psychologischer Sicht	48
5.2.	<i>Relevanz der Beratungsbeziehung</i>	49
5.2.1.	Wichtigkeit der Beratungsbeziehung aus Sicht der Psychotherapie	49
5.2.2.	Wichtigkeit der Beratungsbeziehung aus Sicht der Sozialen Arbeit	51
5.3.	<i>Aufbau und Qualität der Beratungsbeziehung</i>	53
5.3.1.	Synchronisation, Kairos oder Sternstundenmomente	54
5.3.2.	Qualität der Beratungsbeziehung.....	56
5.4.	<i>Einflussfaktoren auf die Beratungsbeziehung</i>	58
5.4.1.	Übersicht grundlegender Einflussfaktoren	58
5.4.2.	Übertragung als spezifischer Einflussfaktor	59
5.5.	<i>Fazit</i>	64
6.	Professionelle Beziehungsgestaltung	65
6.1.	<i>Erforderliche Beratungskompetenzen zur professionellen Beziehungsgestaltung</i>	66
6.2.	<i>Haltung der Beratungsperson</i>	68
6.2.1.	Personenzentrierte Haltung nach Carl R. Rogers	69
6.3.	<i>Methodisches Vorgehen zur Beziehungsgestaltung</i>	75
6.3.1.	Techniken zur Beziehungsgestaltung	75
6.3.2.	Umgang mit Stillstand	81
6.4.	<i>Grenzen der Beziehungsgestaltung</i>	84
6.4.1.	Inhaltliche, zeitliche und emotionale Begrenzung	84
6.4.2.	Emotionale Abgrenzung	85
6.4.3.	Wirtschaftliche Begrenzung	86
6.5.	<i>Fazit</i>	87
7.	Schlussfolgerung.....	89
7.1.	<i>Diskussion der Fragestellungen</i>	89
7.2.	<i>Fazit und Relevanz für die Soziale Arbeit</i>	91
8.	Literatur- und Quellenverzeichnis	94

1. Einleitung

Im folgenden Kapitel 1 erläutern die Autorinnen zuerst den Bezug zur Thematik. Anschliessend begründen sie die Wahl des Themas und zeigen dessen Relevanz für die Soziale Arbeit auf. Weiter werden die Fragestellungen hergeleitet. Schliesslich wird die Vorgehensweise zur Beantwortung der Fragestellung dargelegt.

1.1. Ausgangslage und persönlicher Bezug zum Thema

Die Erfahrungen, welche die Autorinnen während ihrer Ausübung als Sozialarbeitende in psychosozialen Beratungen gemacht haben, zeigten ihnen, dass immer wieder kritische Phasen im Beratungsprozess entstehen können. Es können unterschiedliche Faktoren zu diesen kritischen Phasen und zu Stillstand im Beratungs- sowie im Veränderungsprozess der Klientel führen.

Die Autorinnen nahmen in diesen kritischen Phasen des Beratungsprozesses Stillstand wahr, indem der Zugang zur Klientel plötzlich zu fehlen schien. Konnte diese Wahrnehmung nicht geklärt werden, kam es oftmals zu Abbrüchen der Beratung, weil die Klientel von den vereinbarten Terminen fernblieb. Daraus wurde die Erkenntnis gewonnen, dass bei Stillstand im Beratungsprozess der Beratungsbeziehung eine wichtige Bedeutung zukommt. Ein konkretes Fallbeispiel soll dies nachfolgend verdeutlichen.

Ein Klient, Herr Meier, wurde durch den zuständigen Sozialdienst im Arbeitsintegrationsprogramm mit dem Ziel angemeldet, eine verbindliche Tagesstruktur aufzubauen. Herr Meier war zu diesem Zeitpunkt werdender Vater und wollte die Fürsorge für sein Kind, gemeinsam mit seiner Partnerin, übernehmen. Dies schien durch seine Suchtvergangenheit gefährdet zu sein. Die Anmeldung war in diesem Zusammenhang erfolgt. Nach eigenen Aussagen hatte Herr Meier noch nie im Rahmen einer Anstellung gearbeitet. Er war nie einer regelmässigen Tagesstruktur nachgegangen und dies hatte ihm der Sozialdienst nun nahegelegt, zu verändern. Diese Veränderung sollte sich positiv auf das Urteil der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) auswirken. Herr Meier stimmte der Teilnahme am Arbeitsintegrationsprogramm zu. Der Start verlief gut. Herr Meier erschien pünktlich zur Arbeit und erledigte seine Tätigkeit gewissenhaft und in guter Qualität. Herr Meier hatte eine Bezugsperson zugeteilt bekommen, mit welcher regelmässig Gespräche stattfanden. Im Gespräch wurden durch Herr Meiers Schilderungen zu seiner momentanen Lebenssituation die massiven, bevorstehenden Veränderungen spürbar. Es wurde auch deutlich, unter welchem Druck Herr Meier zu stehen schien. Auf Fragen der Bezugsperson, wie er denn mit der momentanen Situation zurechtkomme und wie er mit all den anstehenden Veränderungen umgehe, relativierte er jedoch, er wolle unbedingt Vater werden und werde dies nun bestimmt schaffen. Dies liess die Bezugsperson so stehen.*

* Name geändert

Nach relativ kurzer Zeit kam es dann erstmals zu unentschuldigtem Fehlen bei der Arbeit. In Verlaufsgesprächen wurde dies angesprochen und durch Herrn Meier mit vielen Terminen in Zusammenhang mit der Schwangerschaft seiner Partnerin begründet. Die Bezugsperson hatte den Eindruck, dass der Zeitpunkt des Arbeitsintegrationsprogramms nicht der Richtige war, da bereits viele Veränderungen in Herrn Meiers Leben anstanden und das Arbeitsintegrationsprogramm dadurch zu einer Belastung wurde. Darauf angesprochen äusserte er, dass er es schon schaffen würde. Die Bezugsperson hatte dabei das Gefühl, dass Herr Meier auswich. Diesen Eindruck und diese Gefühle äusserte die Bezugsperson jedoch nicht im Gespräch. Es kam zu immer häufigerem Fehlen und es war schwierig für die Bezugsperson, den Kontakt zu Herr Meier aufrecht zu erhalten. Ein-, zweimal gelang es noch, Herr Meier telefonisch zu erreichen, doch über das, was in ihm vorging, wurde nicht gesprochen. Schliesslich brach der Kontakt ganz ab und der Einsatz im Arbeitsintegrationsprogramm wurde daraufhin beendet.

Erst zu einem späteren Zeitpunkt, als der Abbruch des Programms bereits definitiv war, konnte die Bezugsperson nochmals Kontakt mit Herrn Meier aufnehmen. Im nun sehr offenen Gespräch, in dem die Bezugsperson mitteilte, welche Gefühle sie während der gemeinsamen Arbeit bei sich wahrgenommen hatte, konnte Herr Meier äussern, dass er mit dem Druck, sein ganzes Leben in kürzester Zeit auf den Kopf zu stellen, nicht hatte umgehen können. Es sei zu viel für ihn gewesen. Herr Meier äusserte jedoch auch, er habe zu keinem Zeitpunkt bewusst entschieden, dieses Programm abzubrechen. Er sei stets der Überzeugung gewesen, dass er es schaffen werde. Befürchtungen und Zweifel habe er von sich gewiesen aus Angst, es könnte negative Folgen auf den Sorgerechtsentscheid haben.

Bei der späteren Reflexion des Beratungsprozesses blieb das Gefühl bei der Bezugsperson zurück, etwas verpasst zu haben. Der Beratungsprozess hatte zwar gut begonnen. Eine Vertrauensbeziehung konnte aufgebaut werden. Jedoch hatte die Beratungsperson plötzlich das Gefühl, keinen Zugang mehr zum Klienten zu haben und dass dies ein Grund sein könnte, weshalb der Beratungsprozess infolgedessen zum Stillstand kam. Die Beratungsperson hatte bereits zu Beginn des Beratungsprozesses wahrgenommen, dass der Klient unter enormem Druck stand und der Zeitpunkt des Programmes nicht geeignet war. Weshalb hatte sie diese irritierenden Gefühle nicht angesprochen? Der Abbruch des Programmes war aus Sicht der Bezugsperson durch die vielen, erschwerenden Einflussfaktoren zustande gekommen. Ebenfalls hätte es zum Abbruch kommen können, wenn die Bezugsperson die irritierenden Gefühle angesprochen hätte. Allerdings hätte dadurch der Abbruch durch eine bewusste Entscheidung des Klienten erfolgen können. Er hätte sich dadurch als selbstwirksam erlebt. So aber blieb beim Klienten das Gefühl zurück, wieder etwas nicht geschafft zu haben, was er beim letzten Telefonat genau in diesen Worten äusserte (Fallbeispiel aus praktischer Erfahrung der Autorinnen).

Herr Meier fehlte es nicht an Motivation. Es war ihm ein grosses Anliegen, die Veränderung in der Tagesstruktur zu meistern. Allerdings neigen Menschen dazu, aus bisherigen Erfahrungen Muster zu entwickeln, um die Komplexität zu reduzieren und sich in einer komplizierten Umwelt besser orientieren zu können. Diese menschliche Tendenz ist eine Überlebensstrategie und vermittelt Sicherheit. (Oberhoff, 2002, S. 57). Veränderungen hingegen lösen bei Menschen Unsicherheiten und Ängste aus.

Herr Meier hatte viele Veränderungen auf einmal zu bewältigen. Da erscheint es nachvollziehbar, auf altbewährte Strategien zurückzugreifen, was im Fallbeispiel bedeutete, nicht mehr zur Arbeit zu erscheinen.

Dieses Fallbeispiel soll einerseits veranschaulichen, weshalb sich die vorliegende Bachelorarbeit mit der Thematik Stillstand im Beratungsprozess beschäftigt. Andererseits soll dadurch erkennbar werden, weshalb die Autorinnen die Hypothese aufstellen, dass die Beratungsbeziehung in Bezug zur Thematik Stillstand im Beratungsprozess oftmals ausschlaggebend sein kann.

Im Fallbeispiel scheint entscheidend gewesen zu sein, dass die Bezugsperson die wahrgenommenen Gefühle, die Irritationen, nicht angesprochen hatte. Eine professionelle Beziehungsgestaltung hätte bedeuten können, diesen Konflikt auszutragen und die wahrgenommenen Irritationen trotz der abwehrenden Haltung des Klienten zu äussern und dadurch auf den Stillstand im Beratungsprozess zu intervenieren.

Im vorangegangenen Abschnitt 1.1. wurde ausgeführt, welchen praktischen Bezug die Autorinnen zur gewählten Thematik haben. In Abschnitt 1.2 wird nun ein theoretischer Bezug hergestellt und die Relevanz für die Soziale Arbeit dadurch begründet.

1.2. Begründung der Themenwahl und Relevanz für die Soziale Arbeit

„Beratung ist ein Prozess der gemeinsamen Suche nach Lösungen, an dem BeraterIn und KlientIn beteiligt sind. (...) Sie beinhaltet als zentrale Dimensionen die Beratungsbeziehung, eine Beratungstheorie mit einer spezifischen Veränderungshypothese und bestimmte Methoden und Techniken“ (Schäfter, 2010, S. 17). Basierend auf dieser Definition kann davon ausgegangen werden, dass das Ziel von psychosozialer Beratung eine Veränderung im Fühlen und Denken sowie im Handeln und Verhalten der Klientel ist. (Schäfter, 2010, S. 39) Folgernd verhindert Stillstand im Beratungsprozess die Erreichung des Ziels von psychosozialer Beratung, die Weiterentwicklung des Veränderungsprozesses und stellt deshalb ein Problem für Beratung in der Soziale Arbeit dar.

Für die vorliegende Bachelorarbeit wurde bewusst der Titel „Stillstand im Beratungsprozess“ gewählt. Faktoren, welche sich auf den Beratungsprozess auswirken und zu Stillstand führen können sind beispielsweise die Rahmenbedingungen der Institution, das Setting, die Auswahl

der Methoden und Techniken, die Klientel, die Beratungsperson selbst und die Beratungsbeziehung. (Seminar Interaktion/Kommunikation II, Abplanalp, Herbstsemester 2013) Diese Bachelorarbeit geht davon aus, dass ein Grossteil des Stillstandes in psychosozialer Beratung dadurch entsteht, wie Sozialarbeitende und die Klientel miteinander kommunizieren und interagieren, folglich, wie die Qualität der Beratungsbeziehung ist. (SozialAktuell, 2011, S. 28)

Wie aus der Fachliteratur bekannt ist, bildet die Beziehung das tragende Element in der psychosozialen Beratung und wirkt massgeblich auf den Beratungsprozess ein. „Eine gelingende professionelle Beziehung wird übereinstimmend als Voraussetzung der Hilfe in der Sozialen Arbeit und damit auch der Beratung benannt“ (Schäfter, 2010, S. 44). „Menschen benötigen für ihre Entwicklung die aktive Auseinandersetzung mit anderen“ (Schäfter, 2010, S. 28). Diese Bachelorarbeit geht davon aus, dass die Beziehungsgestaltung den Beratungsprozess und infolgedessen auch den Veränderungsprozess der Klientel massgeblich beeinflussen kann.

Die Relevanz der Beziehung für die psychosoziale Beratung ist also unumstritten. Die Frage nach der konkreten Beziehungsgestaltung wird in der Fachliteratur jedoch kaum diskutiert. Diese Tatsache lässt schlussfolgern, dass die Beziehungsgestaltung automatisch ablaufen sollte und als selbstverständliche Voraussetzung in psychosozialer Beratung erachtet wird.

In der Sozialen Arbeit sind Menschen meistens in der Situation, dass sie aufgrund eines inneren oder äusseren Drucks ein Hilfeangebot in Anspruch nehmen müssen. Oftmals erleben sie sich dabei als passives Veränderungsobjekt, welches eine Anpassungsleistung an die gängigen Normen und Werte erbringen muss. Professionelle der Sozialen Arbeit stellen für Klientinnen/Klienten häufig Vertretende dieser Normen und Werten dar. Dadurch wird die professionelle Beziehungsgestaltung erschwert. (Conen & Cecchin, 2007, S. 21)

Dies verdeutlicht einerseits die Relevanz der Beziehungsgestaltung für den Beratungsprozess, aber auch die Herausforderungen, welche sich für Professionelle der Sozialen Arbeit ergeben können.

Die Kunst der Beratungsperson in der Sozialen Arbeit liegt darin, die Beziehung so zu gestalten, dass sich die Klientel als aktives Subjekt erlebt. Nur so kann ein kooperativer Prozess entstehen. (SozialAktuell, 2012, S. 18)

Wesentlicher Punkt für die Entwicklungsfähigkeit und -bereitschaft von Menschen ist die Frage, ob in Hilfeprozessen ihre persönliche Integrität gewahrt wird oder nicht. Die Aspekte persönlicher Integrität müssen in jedem Fall, also in jedem Setting berücksichtigt werden. Berücksichtigung heisst hier nicht Wunscherfüllung und Übernahme von Werten der Klientel, sondern deren Wahrnehmung und Würdigung. Nur so ist eine Ankoppelung ans Gegenüber möglich. Wird dieser Punkt vernachlässigt, werden Abwehr- und Schutzmechanismen aktiviert, die den Entwicklungsprozess blockieren. (SozialAktuell, 2012, S. 18)

Wenn es gelingt, die Beratungsbeziehung so zu gestalten, dass sich die Klientel unabhängig vom Setting als aktiv und autonom im Veränderungsprozess erlebt, ist eine nachhaltige Veränderung, beziehungsweise Entwicklung, möglich – auch wenn die Kontrollinstanz wegfällt. (SozialAktuell, 2012, S. 18). Denn das Ziel der Sozialen Arbeit besteht darin, sich überflüssig zu machen und Menschen zu befähigen, selbstwirksam und autonom handeln zu können. (Schäfter, 2010, S. 17)

Aus diesen Gründen ist es wichtig, sich mit der Fragestellung auseinanderzusetzen, wie die Beziehung ideal gestaltet werden kann, um den Beratungs- und Veränderungsprozess positiv zu beeinflussen und Stillstand dadurch entgegenzuwirken, so dass sich die Klientel autonom und selbstwirksam entwickeln kann. „Ein empirischer Zugang zur professionellen Beziehung in der Beratung fehlt jedoch weitgehend. Es wird vielmehr allgemein auf die Beziehung als wichtigen Faktor für die Qualität der Zusammenarbeit und des Erfolgs der Beratung hingewiesen“ (Schäfter, 2010, S. 42). Daher wird eine theoretische Auseinandersetzung mit der professionellen Beziehungsgestaltung von den Autorinnen als Notwendigkeit erachtet.

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird deshalb auf die Beziehungsgestaltung eingegangen und wie sich diese auf den Beratungsprozess und weiterführend auf Stillstand im Beratungsprozess auswirkt.

1.3. Zielsetzung und Fragestellungen

Am Anfang dieser Bachelorarbeit steht das Interesse an Beratungen und speziell an intensiv verlaufenden, zwischenmenschlichen Begegnungen, welche den Beratungsprozess offensichtlich begünstigen. In Beratungssituationen, in denen der Zugang zur Klientel hingegen erschwert ist, kann der Beratungsprozess stillstehen und es kann infolgedessen zum Abbruch der Beratung kommen. Aus Sicht der Beratungsperson im Fallbeispiel stellte dieser fehlende Zugang einen möglichen Grund dafür dar, dass der Beratungsprozess stillstand und es infolgedessen zum Abbruch der Beratung kam. Deswegen will die Bachelorarbeit Erkenntnisse über die Entstehung von Stillstand gewinnen. Welche institutionellen, gesellschaftlichen und persönlichen Faktoren fördern seine Entstehung und welchen Einfluss hat dabei die professionelle Beziehungsgestaltung, um den Beratungsprozess in Bewegung zu halten. Wie bereits erwähnt, gehen die Autorinnen von der Hypothese aus, dass durch eine professionelle Beziehungsgestaltung der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und so Stillstand entgegengewirkt werden kann. Daher soll eine Auseinandersetzung mit der konkreten Beziehungsgestaltung erfolgen. „Die Gestaltung von Beziehung wird eher als rein intuitives erlebt und verstanden“ (Heiner, 2007, S. 459). Gerade in der Sozialen Arbeit gelten Kompetenzen im Beziehungsaufbau und in der Beziehungsgestaltung bekanntlich als Grundkompetenzen sozialarbeiterischen Handelns. Da die Autorinnen ihr beraterisches Handeln jedoch reflektieren und

dadurch auch begründen wollen, wird eine theoretische Auseinandersetzung mit der professionellen Beziehungsgestaltung als Voraussetzung betrachtet. Mit der vorliegenden Bachelorarbeit sollen schliesslich die Beratungskompetenzen erweitert werden, was sich positiv auf die Qualität von Beratungen auswirken wird.

Vor diesem Hintergrund dienen folgende Hypothesen als Leitgedanken dieser Bachelorarbeit:

- In Beratungen entsteht zwischen Beratungsperson und der Klientel eine zwischenmenschliche Begegnung, eine Beziehung.
- Eine qualitativ gute Beratungsbeziehung beinhaltet Chancen für den Beratungs- und somit auch für den Entwicklungsprozess der Klientel.
- In Beratungen kann es auf Grund von institutionellen, gesellschaftlichen und persönlichen Faktoren zu Stillstand im Beratungsprozess kommen.
- Durch eine professionelle Beziehungsgestaltung können diese Einflussfaktoren abgeschwächt werden, so dass der Beratungsprozess in Bewegung bleibt.
- Die Beziehungsgestaltung verliert zunehmend an Bedeutung, da sie in Folge der Professionalisierung der Sozialen Arbeit begrenzt wird.

Die Hauptfragestellungen dieser Bachelorarbeit lauten somit:

Welchen Einfluss hat die professionelle Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess?

Wie kann der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden?

Folgende Fragen sollen zur Beantwortung der Hauptfragen führen:

Zum Beratungsprozess

- Welche Faktoren wirken auf den Beratungsprozess ein?

Zu Stillstand

- Was ist Stillstand im Beratungsprozess und wie kommt er zustande?
- Wie wird Stillstand im Beratungsprozess erkannt und aufgelöst?

Zur Beratungsbeziehung

- Wie wird die Relevanz der Beratungsbeziehung für den Beratungsprozess begründet?
- Wie wird eine gute Beratungsbeziehung erkennbar?
- Welche Faktoren beeinflussen die Beratungsbeziehung?

Zur Beziehungsgestaltung

- Wie wird die Beratungsbeziehung methodisch gestaltet?
- Welche Beratungskompetenzen sind zur professionellen Beziehungsgestaltung grundsätzlich erforderlich?
- Wo liegen die Grenzen der Beziehungsgestaltung?

In Abschnitt 1.3 wurde ausgeführt, welche Fragestellungen beantwortet und welche Ziele mit der Bachelorarbeit erreicht werden sollen. In Abschnitt 1.4 wird nun erläutert, wie zur Beantwortung der Fragestellung und somit auch zur Zielerreichung vorgegangen wird.

1.4. Vorgehensweise

Nach einer einführenden, theoretischen Rahmung in Kapitel 2, folgt in Kapitel 3 bereits das Vorstellen der Forschungsmethode. Die Autorinnen dieser Arbeit haben sich dazu entschieden, zwei qualitative Interviews mit Expertinnen durchzuführen, welche langjährige Beratungserfahrung in unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern vorweisen. Beide Expertinnen sind in Institutionen tätig, welche die Beziehungsarbeit in ihrer Tätigkeit als relevant erachten. Die Autorinnen haben sich bewusst dazu entschlossen, Interviews mit Expertinnen einer Befragung der Klientel vorzuziehen. Diese Entscheidung ist darauf zurückzuführen, dass der Stillstand im Beratungsprozess erfahrungsgemäss durch Beratende definiert wird. Die Klientel kann auf Stillstand im Beratungsprozess Einfluss nehmen und Reaktionen zeigen, wie beispielsweise das Fernbleiben von vereinbarten Beratungsterminen. Das Benennen des Stillstandes und das professionelle Intervenieren liegen jedoch im Kompetenzbereich der Beratungsperson. Denn im Verständnis von professioneller Beratung ist, entsprechend der strukturellen Rollenverteilung, die Beratungsperson für den Beratungsprozess und damit auch für die Gestaltung der Beratungsbeziehung verantwortlich. (Schäfter, 2010, S. 48 ff).

Zum Thema Stillstand im Beratungsprozess und in diesem Zusammenhang zur Beratungsbeziehung als Einflussfaktor auf den Beratungsprozess gibt es noch kaum DIE Fachliteratur. Deshalb wird die vorliegende Bachelorarbeit nicht auf eine klassische Art und Weise in einen Theorieteil und einen empirischen Teil gegliedert. Anstelle dieser klassischen Vorgehensweise werden ausgewählte Inhalte aus den zwei Interviews zur Veranschaulichung und Ergänzung direkt im Theorieteil integriert. Nachfolgend an die theoretischen Ausführungen werden somit direkt in den Kapiteln 4 - 7 ausgewählte Interviewinhalte erläutert. Eine Auseinandersetzung mit den theoretischen und empirischen Inhalten durch die Autorinnen findet ebenfalls direkt in den jeweiligen Kapiteln statt. Die beiden Interviews sind mit Interview A/Interview B gekennzeichnet und werden der Gutachterin/dem Gutachter der vorliegenden Bachelorarbeit zur Verfügung gestellt. Ziel ist es, durch diese Vorgehensweise eine Antwort auf die zentralen Fragestellungen zu erhalten, welchen Einfluss die Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess

hat und wie der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und somit Stillstand entgegengewirkt werden kann.

In Kapitel 4 folgen, nach einer ausführlichen Diskussion des verwendeten Begriffs Stillstand im Unterschied zu „Widerstand“ Faktoren, welche den Beratungsprozess beeinflussen und zu Stillstand führen können. In Kapitel 5 und 6 steht anschliessend die Beratungsbeziehung im Fokus. In Kapitel 5 werden dabei die Relevanz und die Qualität der Beratungsbeziehung erläutert und spezifische Einflussfaktoren auf die Beratungsbeziehung ausgeführt. In Kapitel 6 wird den Fragen nachgegangen, welche Beratungskompetenzen zur professionellen Beziehungsgestaltung erforderlich sind, wie die Beratungsbeziehung methodisch gestaltet wird und wie mit Stillstand umgegangen werden kann. Zudem wird auf die Grenzen der Beziehungsgestaltung hingewiesen. In Kapitel 7 folgen eine Zusammenfassung der Erkenntnisse aus den bearbeiteten Fragestellungen und das Fazit.

Alle Namen der Beratungspersonen, die den Autorinnen als Gesprächspartnerinnen/Gesprächspartner zur Verfügung standen, werden anonymisiert, da es sich bei ihren Schilderungen auch um persönliche Erlebnisse und Gedanken handelt und einige Fallbeispiele erläutert wurden. Werden Erlebnisse mit Klientinnen/Klienten geschildert, so werden diese Beschreibungen so verfälscht, dass der Zusammenhang bestehen bleibt, aber keine Identifizierung mehr möglich wird.

In der Bachelorarbeit wird vorwiegend der Begriff „Klientel“ verwendet, welcher die weibliche und die männliche Geschlechterform beinhaltet. Stellenweise wird jedoch auch der Ausdruck „die Klientin/der Klient“ anzutreffen sein. In direkten Zitaten sowie in Interviewaussagen wird zudem unterlassen, die Geschlechterform anzupassen. Weiter wird der Begriff Soziale Arbeit verwendet, welcher in der vorliegenden Bachelorarbeit Beratungen im sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Rahmen umfasst. Es wird von den Autorinnen darauf verzichtet, den Rahmen, in welchem die Beratungen stattfinden, zu definieren. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Beziehungsgestaltung in sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Beratungen zwar unterscheidet, es jedoch auch grosse Unterschiede innerhalb sozialarbeiterischer oder sozialpädagogischer Angebote beziehungsweise Beratungen gibt. Für die Beantwortung der Fragestellungen schien es bedeutender zu sein, grundsätzliche Voraussetzungen von Beratungen zu untersuchen.

2. Theoretische Rahmung

In Kapitel 2 werden zentrale Begriffe im Zusammenhang mit professioneller Beratung diskutiert. Zuerst wird aufgezeigt, wie sich psychosoziale Beratung definiert und von anderen Beratungsformen abgrenzen lässt. Anschliessend wird der systematische Aufbau des professionellen Hilfeprozesses näher betrachtet. Schliesslich folgt eine kurze Definition vom Begriff professionelle Beratungsbeziehung.

Die Begriffe „beraten“ und „sich beraten lassen“ gehören zum alltäglichen Sprachgebrauch. Beratung ist ein Begriff mit grosser Vieldeutigkeit. Einerseits ist Beratung ein Modewort in der modernen Gesellschaft, andererseits bezeichnet dieser Begriff ein spezialisiertes Interaktionsmedium in psychosozialen und pädagogischen Arbeitsfeldern. (Stimmer, 2012, S. 127)

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit Beratung als professionelles Interaktionsmedium im Kontext der Sozialen Arbeit.

2.1. Psychosoziale Beratung

Angesichts der zahlreichen Tätigkeitsfelder, in denen Beratung mit unterschiedlichen Aufgabestellungen, Zielsetzungen und Formalisierungsgraden stattfindet, erstaunt es nicht, dass es keine allgemeinverbindliche Definition von Beratung gibt.

2.1.1. Definitionen und Formalisierungsgrade

Die Deutsche Gesellschaft für Beratung definiert ihr Beratungsverständnis folgendermassen:

Beratung ist eine personen- und strukturbezogene soziale Dienstleistung. Sie setzt somit eine gemeinsame Anstrengung und Leistung aller Beteiligten (BeraterIn/Beratene und ggf. Kostenträger) und klare Zielvereinbarungen voraus. Beratung grenzt sich von anderen professionellen Interventionsformen ab. Beispiele sind: Die Informationsvermittlung in der Medizin, das Case Management in der Sozialen Arbeit oder die handlungsanleitende Beratung bei der Gewährung von materiellen Leistungen in der Sozialhilfe, die Rechtsberatung und die Psychotherapie (. . .). Abhängig von den zu bewältigenden Anforderungen, Problemlagen und Krisensituationen, in denen sich die Ratsuchenden befinden, kann Beratung Ressourcen aktivieren, gesundheitsfördernd, präventiv, kurativ oder rehabilitativ sein (Deutsche Gesellschaft für Beratung, n. d.).

Stimmer umschreibt Beratung als zentrale Aufgabe in allen Tätigkeitsfeldern Sozialer Arbeit sowie als spezialisierten Beruf in der modernen Gesellschaft. Beratung findet neben den informellen beraterischen Kontakten auch unter Voraussetzung professioneller Gestaltung statt. (2006, S. 101 - 102)

Wie Stimmer grenzen auch Sickendiek, Engel und Nestmann Beratung von Rat geben im Alltag ab. Sie weisen in diesem Zusammenhang auf die unterschiedlichen Formalisierungsgrade von Beratung hin. Neben der professionellen Beratungsform wird von informeller oder nicht-professioneller Beratung gesprochen. Der weitaus grösste Teil von Problemen, Fragen, Anliegen oder Krisen wird mit der Unterstützung des informellen sozialen Netzwerkes bewältigt. Ratsuchende wenden sich oftmals erst an formelle Beratungsinstitutionen, wenn die Mitglieder des persönlichen sozialen Umfelds nicht oder nicht mehr angemessen helfen können. Menschen sind auf professionelle Beratung angewiesen, wenn sie beispielsweise isoliert leben und keine oder nur wenige Bezugspersonen haben, um persönliche Problemstellungen zu besprechen. (2008, S. 21 ff)

Diese Formalisierungsgrade stellen auch die Entwicklungsschritte in der modernen, arbeitsteiligen und sich ausdifferenzierenden Gesellschaft dar. (Sickendiek et al., 2008, S. 23) Beratung war ursprünglich ein fester Bestandteil des alltäglichen Lebens und Handelns mit dem Fokus auf Alltagsprobleme. Sie war nicht an professionelle Kontexte und Rollen gebunden. Durch die Modernisierung wurden neue schulische und pädagogische Handlungsbereiche geschaffen, wodurch sich die Beratung erstmals eingebunden in andere Arbeitsbereiche etablieren konnte. (Sickendiek et al., 2008, S. 31)

Dieser Auffassung ist auch McLeod und präzisiert, dass Beratung als spezifisches Berufsbild erst in den frühen 1950er Jahren entstand und sich aus erzieherischen und ehrenamtlichen Bereichen entwickelt hatte. (2004, S. 49)

Die vorliegende Bachelorarbeit fokussiert auf den Beratungsprozess und die Beratungsbeziehung, weshalb sie sich an dieser Stelle nicht weiter mit der Geschichte der Professionalisierung von Beratung im Kontext Sozialer Arbeit befasst.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Beratung keinesfalls eine Erfindung moderner Gesellschaften ist. Beratung hat es in den unterschiedlichen Formalisierungsgraden und eingebunden in unterschiedliche Handlungsbereiche immer schon gegeben. Die leistungsorientierte, arbeitsteilige und sich ausdifferenzierende, moderne Gesellschaft fordert jedoch immer mehr vom Menschen. Das entsprechend breitgefächerte Beratungsangebot in der heutigen Zeit widerspiegelt das Bedürfnis nach Beratung in allen Lebensbereichen. Ökonomische Krisen, Krankheiten oder dramatische Lebensereignisse beispielsweise verstärken dieses Bedürfnis. Ein Grossteil von Beratung findet informell im Alltag statt. Professionelle Beratung hingegen wird notwendig, wo die informelle Unterstützung des sozialen Netzwerkes nicht ausreicht oder entsprechende soziale Netzwerke infolge von Industrialisierung und Individualisierung fehlen. Dadurch wird die Relevanz von professioneller Beratung deutlich.

2.1.2. Verortung von Beratung und Abgrenzung zur Psychotherapie

Die Nähe von Beratung zur Psychotherapie wird in der Fachliteratur vermehrt diskutiert. Nestmann, Engel und Sickendiek weisen auf die grosse gemeinsame Schnittfläche auf der Handlungsebene hin. „Dennoch sind Beratung und Psychotherapie in unterschiedliche Denkmotive und Logiken eingebunden“ (2004, S. 36). So legitimiert sich Psychotherapie primär über einen Heilungsdiskurs. Beratung hingegen versteht sich eher als offener, integrativer Hilfeprozess in Form von präventiven oder entwicklungsorientierten Unterstützungsangeboten. (2004, S. 36 - 37)

Beratung ist den bisherigen Ausführungen zufolge einerseits aus dem Alltag und andererseits aus psychologischen und pädagogischen Professionen heraus entstanden und lässt sich nicht an der einen oder anderen Wissenschaft festbinden. Beratung erfüllt abhängig vom Kontext und der Zielsetzung andere Aufgaben. In diesem Zusammenhang gibt das Verständnis von Stimmer Aufschluss über die Verortung von Beratung in der Sozialen Arbeit. Stimmer verortet fokussierte Beratung auf einem Kontinuum zwischen Auskunft oder „Mangel an Wissen“ und Therapie oder „Mangel an Entscheidungsfähigkeit“.

Die nachfolgende Abbildung 1 veranschaulicht diese Auffassung. Beratung hat aus dieser Perspektive betrachtet einerseits die Vermittlung von neuem oder die Reaktivierung von altem Wissen, andererseits die Förderung von neuen oder die Reaktivierung von alten Handlungskompetenzen zum allgemeinen Ziel und muss Sacharbeit und Beziehungsarbeit ermöglichen.



Abbildung 1. Beratungskontinuum: Beratung zwischen Auskunft und Therapie. Nach Stimmer, 2006, S. 101.

Entsprechend bewegt sich Beratung situationsadäquat und je nach Phase des Beratungsprozesses zwischen diesen zwei Polen. Eine rein sachliche Auskunft oder psychosoziale Therapie/Behandlung von persönlichkeitsprägenden, psychischen Störungen grenzen sich theoretisch von Beratung ab, obschon die Grenzen in beide Richtungen fließend sind. Dieser Zwiespalt fordert von den Beratenden ein hohes Mass an Differenzierungsfähigkeit, um weder zum emotionslosen und beziehungsneutralen Informanten, noch zum Therapeuten zu werden. Deutliche Veränderungen in die eine oder andere Richtung und auch Übergänge in ein anderes Angebot, wie beispielsweise die Vermittlung in eine therapeutische Behandlung oder in eine sozialpädagogische Betreuung, können sich durch den Beratungsprozess entwickeln,

müssen jedoch bewusst ausgehandelt, begründet und vereinbart werden. (Stimmer, 2006, S. 101 - 102)

2.1.3. Psychosoziale Beratung im Fokus

Sickendiek et al. unterscheiden zwischen psychologischer, sozialer, pädagogischer und psychosozialer Beratung. Aufgrund der unterschiedlichen Perspektiven in der Wissenschaft unterscheiden sich diese Definitionen zwar charakteristisch, allerdings weisen sie wichtige Übereinstimmungen bezüglich des Ziels von Beratung auf. Generell fokussiert sich Beratung auf die Förderung von Selbst- und Situationserkenntnis sowie die Erschließung und Aktivierung von Kompetenzen und Ressourcen. (Sickendiek et al., 2008, S. 21)

Die vorliegende Bachelorarbeit setzt sich mit Beratung im Sinne von psychosozialer Beratung auseinander. Laut Sickendiek et al. liegt der Schwerpunkt psychosozialer Beratung „auf den Belastungen, die durch äussere Anforderungen an das Individuum (. . .) herangetragen werden, und auf den individuellen und sozialen Bewältigungsformen für diese Belastungen“ (2008, S. 19). Psychosozial impliziert somit ein systemisches Menschen- und Gesellschaftsbild, das psychische und soziale Befindlichkeiten in den Zusammenhang mit sozialen Lebens- und Umweltbedingungen setzt. Gesellschaftliche Ansprüche sowie Normen- und Wertvorstellungen werden in Verbindung mit persönlichen Bedürfnissen und Handlungsweisen betrachtet. In der psychosozialen Beratung liegt der Fokus auf den „Wechselwirkungen und Interaktionen zwischen Menschen und ihrer Umwelt“ (2008, S. 19). Gegenstand psychosozialer Beratung ist insbesondere die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten für Probleme, die im sozialen Leben – folglich in Beziehungen – wahrnehmbar sind, aber als emotional-persönlich erlebt werden. (2008, S. 19)

Beratungshandeln verläuft in typischen Phasen. Im nachfolgenden Abschnitt wird der systematische Aufbau des professionellen Hilfeprozesses näher betrachtet.

2.2. Beratungsprozess

2.2.1. Definitionen

In der Fachliteratur wird der Beratungsprozess unterschiedlich definiert und es werden für das strukturierte Vorgehen unterschiedliche Begriffe verwendet. So ist je nach Praxisfeld beispielsweise von Hilfeplanung, Entwicklungsförderung oder Standortbestimmung die Rede. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 133) Die vorliegende Bachelorarbeit wählt im Verständnis von klassischer Sozialer Arbeit den Begriff Beratungsprozess.

Die unterschiedlichen Definitionen stimmen in der Zielvorstellung überein, „dass in einer Beratung oder Therapie Veränderungsprozesse stattfinden und dass diese Veränderungen auf

irgendeine Weise durch die Handlungen und Absichten in der Zusammenarbeit zwischen Berater und Klient entstehen“ (McLeod, 2004, S. 289). Ein weiteres allgemeines Kennzeichen von professioneller Beratung ist die Prozessorientierung. Dies bedeutet, dass Beratung einen Anfang und ein Ende hat. (Stimmer & Weinhardt, 2010, S. 25)

2.2.2. Notwendigkeit eines strukturierten Vorgehens

Die Notwendigkeit eines strukturierten Vorgehens in der Sozialen Arbeit begründen Hochuli Freund und Stotz einerseits damit, dass der Hilfeprozess aufgrund der Komplexität und des hohen Grades an Individualität nicht standardisiert werden kann. Durch Planung und Methoden allerdings kann strukturelle Ungewissheit reduziert werden. Andererseits wird die Notwendigkeit eines strukturierten Vorgehens dadurch begründet, dass die Beratungsperson selbst als Arbeitsinstrument im Beratungsprozess involviert ist. Die Beratungsperson kann ihr berufliches Erfahrungswissen und die eigenen Emotionen dazu nutzen, um sich in ihre Klientel einzufühlen. Dabei kann strukturiertes Vorgehen die Beratungsperson darin unterstützen, ihre Wahrnehmung und ihr Handeln im Beratungsprozess zu reflektieren. (2011, S. 132 - 133) In diesem Zusammenhang wird in Kapitel 4 auf die Wichtigkeit der Auftragsklärung eingegangen.

2.2.3. Phasen- und Prozessmodelle

In der Praxis werden oft unterschiedliche Phasen- und Prozessmodelle verwendet, um den Beratungsprozess fassbar zu machen und zu strukturieren. Prozessmodelle unterscheiden diverse Prozessschritte und sind vorwiegend zirkulär konzipiert, wobei die Anzahl und die Bezeichnung der einzelnen Prozessschritte variieren. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 135) Idealtypisch durchlaufen Beratungen folgendes Grundmuster: Situationsanalyse, Zielsetzung, Planung, Durchführung und Auswertung. (Widulle, 2011, S. 65)

Hochuli Freund und Stotz beispielsweise unterscheiden in ihrem Modell „Kooperative Prozessgestaltung“ sieben Prozessschritte, welche sich zwei Phasen zuordnen lassen: eine analytische Phase (Situationserfassung, Analyse, Diagnose, Evaluation), welche sich auf die Sammlung, Bewertung und Beurteilung von Informationen fokussiert sowie eine Handlungsphase (Ziel, Interventionsplanung und -durchführung), welche die Planung, Durchführung und Auswertung beinhaltet. (2011, S. 135)

Müller hingegen unterscheidet in seinem ebenfalls zirkulär konzipierten Modell der multiperspektivischen Fallarbeit nur vier Schritte: Anamnese, Diagnose, Intervention und Evaluation, wobei sich die einzelnen Schritte gegenseitig durchdringen. In der Anamnese werden Vorinformationen unterschiedlicher Art gesammelt. Die Diagnose klärt die Problemstellung, in der Intervention geht es um konkrete professionelle Angebote und in der Evaluation um die Bewertung des Prozesses. (2009, S. 68 ff)

Ziel dieses Abschnittes ist es, ein allgemeines Verständnis vom Begriff Beratungsprozess zu erhalten. Deshalb wird auf die weitere Ausführung von einzelnen Prozessmodellen verzichtet. Stattdessen befasst sich dieser Abschnitt noch vertiefter mit den zentralen Themen der einzelnen Phasen. Viele Autorinnen und Autoren unterteilen den Beratungsprozess in drei Hauptphasen: Anfang, Mitte, Ende. Die einzelnen Phasen können sich über eine einzelne Beratungssitzung oder über eine Reihe von Sitzungen erstrecken und lassen sich wiederum in Sequenzen mit bestimmten Aufgaben gliedern. (McLeod, 2004, S. 291)

Anfangsphase

Erstkontakte sind im Beratungsprozess entscheidend. Besonders wichtig sind zu Beginn die Klärung des Kontextes und damit die Frage danach, ob es sich um freiwillige oder Pflichtklientenschaft handelt. Dieser Aspekt wird in Kapitel 4 vertieft, wenn es um die Diskussion der unterschiedlichen Einflussfaktoren auf den Beratungsprozess geht. Weitere zentrale Themen in der Anfangsphase sind die Klärung von Erwartungen, eine vorläufige Einschätzung (Anamnese und Diagnose) durch die Beratungsperson sowie die Entwicklung einer tragfähigen, professionellen Beziehung. (McLeod, 2004, S. 287 ff und Culley, 2010, S. 15 ff und (Widulle, 2011, S. 133)

Die vorläufige Einschätzung der Klientel durch die Beratungsperson und die daraus folgende Klärung der Erwartungen sind wichtig, damit falsche Vorstellungen korrigiert und realistische Ziele vereinbart werden können. Die Klientel sowie die Beratungsperson sollten einschätzen können, ob die Zusammenarbeit nutzbringend und sinnvoll wird. (Widulle, 2011, S. 133) Culley und McLeod teilen die Auffassung, dass zwischen Klientel und Beratungsperson Einigkeit über die angestrebten Ziele und die zu bewältigenden Aufgaben bestehen sollte. (2010, S. 32 und 2004, S. 295) Ein Missverhältnis zwischen den Erwartungen der Klientel und denjenigen der Beratungsperson tritt McLeod zufolge häufig erst dann an die Oberfläche, wenn die Klientel nicht mehr zu den Sitzungen erscheint. (2004, S. 295) Dadurch wird die Bedeutung der Erwartungsklä rung sowohl zu Beginn, als auch im Laufe des Beratungsprozesses deutlich.

Von zentraler Bedeutung ist in der Anfangsphase ebenfalls die Entwicklung einer tragfähigen, professionellen Beziehung. In der Fachliteratur wird in diesem Zusammenhang häufig auf den personenzentrierten Ansatz nach Carl R. Rogers hingewiesen, welcher wichtige Charaktereigenschaften einer Beratungsbeziehung beschreibt. (McLeod, 2004, S. 295 und Culley, 2010, S. 28)

Auf die Relevanz der Beziehungsgestaltung wird im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit in Kapitel 6 vertieft eingegangen.

Mittelphase/Veränderungsphase

In der mittleren Beratungsphase finden die meisten Lern- und Veränderungsprozesse statt. In dieser Phase wird versucht, die Klientel bei der Neubewertung ihrer Probleme und Entwicklung neuer Ziele oder Handlungsweisen zu unterstützen. (McLeod, 2004, S. 287 ff und Culley, 2010, S. 15 ff) Die Neubewertung ihrer Probleme sowie Entdeckungen über ihr eigenes Verhalten können für die Klientel schmerzlich sein. Umso wichtiger ist deshalb das Aufrechterhalten einer tragfähigen Beratungsbeziehung. (Cully, 2010, S. 19)

Beratungs- oder Therapieansätze bauen auf einer Vielzahl von Vorstellungen auf, wie und warum Veränderungen erfolgen und welche Funktion dabei der Beratungsperson zukommt. (McLeod, 2004, S. 296) Die grosse Vielfalt an Gesprächen im Kontext der Sozialen Arbeit erfordert ein breites Repertoire an Methoden und Gesprächsführungstechniken. Beratende sind einerseits gefordert, über geeignete Strategien und wirksame Fertigkeiten zu verfügen, um dem Beratungshandeln Zweck und Richtung zu geben. (Culley, 2010, S. 13 ff) Andererseits müssen sie durch das Prozessverständnis für die Ereignisse im Beratungsprozess und die Beziehungsgestaltung mit der Klientel sensibilisiert sein. (McLeod, 2004, S. 306)

Die Anwendung von methodischen Ansätzen als Einflussfaktor auf den Beratungsprozess wird in Kapitel 4 diskutiert. Das methodische Vorgehen zur Beziehungsgestaltung wird in Kapitel 6 vertieft.

Endphase

In der Endphase sind Themen wie Verlust, das Aufrechterhalten des Gelernten sowie die Übertragung dessen in das reale Leben der Klientel wichtig. (McLeod, 2004, S. 287 ff und Culley, 2010, S. 15 ff) Um den Beratungsprozess gut abschliessen zu können, muss auch die Abschlussphase sorgfältig geplant und gestaltet werden. (Widulle, 2011, S. 158) McLeod weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass das Ende eines Beratungsprozesses häufig nicht geplant oder relativ unvorbereitet im Sinne eines Beratungsabbruchs erfolgt. (2004, S. 296) Tatsächlich endet McLeod zufolge ca. jede dritte Beratungsbegegnung auf diese Weise. (2004, S. 295) Dieser Aspekt ist im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit von zentraler Bedeutung und wird später weiter vertieft.

Der nachfolgende Abschnitt 2.3 befasst sich mit der Definition der professionellen Beratungsbeziehung im Kontext der Sozialen Arbeit.

2.3. Professionelle Beratungsbeziehung

Im Kontext der Sozialen Arbeit bezieht sich der Begriff der Beziehung auf die professionelle Beziehung zwischen Fachkraft und Klientel. Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit entstehen Schaffer zufolge im Verlaufe eines Prozesses, wenn zwischen Bezugspersonen regelmässig oder wiederholt Interaktionen stattfinden und streben eine Veränderung im Fühlen

und Denken sowie im Handeln und Verhalten der Klientel an. (2010, S. 38 - 39) Kennzeichnend für die professionelle Beziehung sind einerseits die Prozessorientierung, die Zweckorientierung sowie die spezifische Rollenverteilung zwischen Fachkraft und Klientel. Stimmer und Weinhardt äussern bezüglich der Prozessorientierung, dass eine professionelle Beziehung zweckgebunden ist und einen Anfang und ein Ende hat. (2010, S. 25) Schäfer führt bezüglich Rollenverteilung aus, dass diese strukturell festgelegt ist. (2010, S 48 - 49)

Die professionelle Beratungsbeziehung entspricht demzufolge einer Arbeitsbeziehung zwischen Fachkraft und Klientel, welche eine Vielzahl von Interaktionen benötigt, damit sie tragfähig wird und der Klientel den Rahmen bietet, sich auf einen Veränderungsprozess einlassen zu können. Kennzeichnend für eine professionelle Beziehung sind einerseits die Veränderungsabsicht, die Prozessorientierung sowie die spezifische Rollenverteilung.

Mit der Relevanz und Qualität der professionellen Beratungsbeziehung befasst sich das Kapitel 5 ausführlicher.

In Kapitel 2 wurden die zentralen Begriffe „psychosoziale Beratung“, „Beratungsprozess“, sowie „professionelle Beratungsbeziehung“ geklärt und damit der vorliegenden Bachelorarbeit eine theoretische Rahmung gegeben. Im Anschluss an diese grundlegende, theoretische Einführung wird in Kapitel 3 das empirische Vorgehen erläutert, um den Praxisbezug zur Sozialen Arbeit herzustellen.

3. Empirisches Vorgehen

3.1. Auswahl der Forschungsmethode

Das Ziel der vorliegenden Bachelorarbeit besteht darin, Antworten auf die zentralen Fragestellungen zu erhalten, welchen Einfluss die Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess hat und wie der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden kann.

Wie bereits in Kapitel 1 erwähnt, wird diese Thematik in der Fachliteratur kaum behandelt. Zur Beantwortung der Fragestellung werden die Autorinnen der vorliegenden Bachelorarbeit deshalb eine qualitative Forschungsmethode anwenden, um ergänzend zu den Erkenntnissen aus der Fachliteratur auch Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Praxis zu berücksichtigen. Die subjektive Sichtweise involvierter Fachpersonen wird durch sogenannte „Experteninterviews“ in Erfahrung gebracht und laufend mit den in der vorliegenden Bachelorarbeit dargestellten Theorien in Verbindung gesetzt. So wird ein Praxisbezug hergestellt und verstärkt die Sichtweise der Sozialen Arbeit integriert.

3.2. Auswahl der Interviewart

Da in professionellen Beratungen die Fachperson für die Gestaltung des Beratungsprozesses und der Beratungsbeziehung verantwortlich ist, werden bewusst Professionelle der Sozialen Arbeit als Expertinnen befragt.

Die Durchführung der Interviews orientiert sich an der Methode von Meusner und Nagel. Gegenstand eines Experteninterviews ist laut Meusner und Nagel die Erfahrung, welche Expertinnen und Experten in ihrer Tätigkeit sammeln und der daraus resultierende Wissensbestand. Dabei wird nicht auf Einzelfälle oder individuelle Biographien fokussiert, sondern auf Zusammenhänge, Strukturen und Problemlösungen. Die Expertinnen und Experten werden demnach nicht als Privatpersonen befragt, sondern als Repräsentanten ihrer Fachstellen. (2005, S. 71)

Meusner und Nagel zufolge eignet sich ein offener Leitfaden am besten für Experteninterviews. Die Orientierung an einem Leitfaden verhindert, dass sich das Gespräch in Themen verliert, die nicht zur Beantwortung der Fragestellung führen. Ausserdem setzt sich die interviewführende Person durch die Erarbeitung des Leitfadens bereits vor dem Gespräch mit der Thematik auseinander und wird dadurch mit dem Forschungsgegenstand vertraut. Dies ermöglicht anschliessend eine entspannte Interviewführung. (2005, S. 77)

3.3. Interviewleitfaden

Für die Erarbeitung des Leitfadens werden die Ausführungen von Helfferich berücksichtigt. Ein Leitfaden besteht nicht aus einer Frageliste und darf nicht mit zu vielen Fragen überladen sein. Der befragten Person muss eine gewisse Zeit für ihre Darstellung eingeräumt werden. Oberste Priorität hat dabei die spontan produzierte Erzählung. Abrupte Sprünge oder Themenwechsel müssen hingegen vermieden werden. Bei der Durchführung muss die interviewführende Person mit dem Leitfaden vertraut sein. Helfferich empfiehlt den Ablauf des Interviews möglichst offen und flexibel zu gestalten und meint damit, einen Leitfaden mit maximal vier durch Erzählaufforderungen eingeleiteten Themenblocks und einen flexibel handhabbaren Katalog mit Unterfragen zu erarbeiten. (2011, S. 178 ff)

Im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit werden folgende vier Themenblocks aus den zentralen Fragestellungen abgeleitet: Welchen Einfluss hat die Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess und wie kann der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden? Daraus werden folgende Themenblocks definiert: Beratungsprozess, Stillstand, Beziehung und Beziehungsgestaltung. Anschliessend werden unter den Themenblocks möglichst einfache Erzählaufforderungen formuliert. Die Fragen werden offen und nicht suggestiv formuliert. Ausserdem wird bewusst nicht die Terminologie der Autorinnen verwendet, um den Expertinnen nicht implizit bestimmte Begriffe oder gar Antworten zu entlocken. Das Interview wird mit einer sehr offen formulierten Erzählaufforderung gestartet, um

das Gespräch zu eröffnen. Der Leitfaden mit den ausformulierten Fragen befindet sich in der separaten Beilage dieser Bachelorarbeit.

3.4. Auswahl der Expertinnen

Nach der Definition von Meusner und Nagel ist der Expertenstatus relational und abhängig vom jeweiligen Forschungsinteresse. Als Expertin oder Experte gilt, „wer in irgendeiner Weise Verantwortung trägt für den Entwurf, die Implementierung oder die Kontrolle einer Problemlösung oder wer über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfügt“ (2005, S. 73). In diesem Verständnis sprechen Meusner und Nagel von Expertinnen und Experten, wenn diese selbst Teil des Handlungsfeldes sind und nicht von aussen Stellung zum Handlungsfeld beziehen. (2005, S. 73)

Im Zusammenhang mit der vorliegenden Bachelorarbeit können die interviewten Beraterinnen als Expertinnen betrachtet werden, da sie selbst Teil des Handlungsfeldes sind. Für die Interviews werden zwei Institutionen gewählt, welche die Beziehungsarbeit in ihrer Tätigkeit als relevant erachten. Die befragten Expertinnen verfügen über langjährige Beratungserfahrung in unterschiedlichen Handlungsfeldern und sind aktuell in einem ambulanten Beratungssetting tätig.

3.5. Durchführung der Interviews

Beide Interviews werden von den Autorinnen gemeinsam durchgeführt, wobei jeweils eine Person das Interview gemäss Leitfaden führt, während die andere Person als ZuhörerIn dem Interviewverlauf folgt und bei Unklarheiten nachfragt. Die Interviews werden auf einem Tonträger aufgenommen, um sie anschliessend zu transkribieren. Die Expertinnen werden vorgängig darüber informiert, dass ihre Äusserungen aufgrund konkreter Fallbeispiele in anonymisierter und zusammenfassender Weise in die Bachelorarbeit einfließen werden. Die Einwilligungserklärung der befragten Expertinnen zur Verwendung des erhobenen Datenmaterials befindet sich in der separaten Beilage dieser Bachelorarbeit.

3.6. Auswertung der Interviews

Die Auswertung der Interviews orientiert sich an der Methode von Meusner und Nagel. (2005, S. 80 ff) Sie wird im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit allerdings angepasst.

In einem ersten Schritt wird das aufgenommene Datenmaterial transkribiert. Auf die Dokumentation von Pausen, Stimmlagen oder nonverbalen Elementen darf bei einem Experteninterview allerdings verzichtet werden. Ob das vollständige Interview wortgetreu transkribiert wird, hängt vom Diskursverlauf und der Fülle der relevanten Informationen ab. (Meusner & Nagel, 2005, S. 83) Da die Informationsdichte der beiden Interviews hoch ist, werden beide Interviews

vollständig transkribiert. Die Informationen aus den Interviews fließen später zusammenfassend in die Bachelorarbeit ein. Deshalb wird an dieser Stelle auf die Paraphrase verzichtet.

In zweiten Schritt werden die transkribierten Textpassagen entsprechend den vier Themenblocks – Beratungsprozess, Stillstand, Beziehung und Beziehungsgestaltung– codiert, d.h. farbig gekennzeichnet und mit weiteren, themenspezifischen Stichworten versehen. Durch die Codierung wird der Text inhaltlich gegliedert und für den nächsten Schritt vorbereitet. (Meusner & Nagel, 2005, S. 85) Die Transkriptionen der Interviews befinden sich in der separaten Beilage dieser Bachelorarbeit.

Im dritten Schritt werden die bearbeiteten Theorien hinzugezogen. Es kommt demnach zu einem Vergleich zwischen bestehender Theorie und dem Forschungsergebnis. (Meusner & Nagel, 2005, S. 89) Für die vorliegende Bachelorarbeit bedeutet dieser Schritt, dass die Aussagen aus den Interviews mit dem Theorieteil verknüpft und verglichen werden. Die Gegenüberstellung erfolgt wie in Kapitel 1 bereits erwähnt, direkt in den jeweiligen Themenbereichen. Die Autorinnen werden die Ausführungen der Expertinnen in Form von Zitaten und Paraphrasen in den Text einarbeiten und deutlich als solche hervorheben. Aus der Gegenüberstellung von Theorie und Interviewaussagen werden die Autorinnen in Bezug zu den Fragestellungen jeweils ihre Schlüsse ziehen.

Nach der theoretischen Einführung in Kapitel 2 und der empirischen Vorgehensweise in Kapitel 3, folgt nun in Kapitel 4 der thematische Einstieg.

4. Stillstand im Beratungsprozess

Wie in Kapitel 1 am Fallbeispiel aufgezeigt wurde, befasst sich die vorliegende Bachelorarbeit unter anderem mit der Thematik Stillstand im Beratungsprozess. In Kapitel 4 werden zu Beginn die Begrifflichkeiten Widerstand und Stillstand diskutiert und es wird begründet, weshalb sich die vorliegende Bachelorarbeit mit Stillstand befasst. Da diese Thematik in der Fachliteratur kaum behandelt wird, beziehen sich die Autorinnen unter anderem auf die Erkenntnisse aus den geführten Interviews. Auf diese Weise wird aufgezeigt, wie sich Stillstand im Beratungsprozess erkennen lässt. Anschliessend befasst sich der Abschnitt 4.3 ausführlich mit Faktoren, welche sich auf den Beratungsprozess auswirken und zu Stillstand führen können.

Mögliche Handlungsstrategien im Umgang mit Stillstand werden in Kapitel 6 bearbeitet, um dadurch schliesslich eine der zentralen Fragestellungen zu beantworten, wie der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden kann.

4.1. Widerstand als Klientenproblem

Die aktuelle Fachliteratur im Bereich psychosozialer Beratung behandelt vorwiegend das Problem Widerstand bei blockierter Kommunikation, scheinbar mangelnden Ressourcen und Motivation. (Impuls, 2011, S. 28)

Conen und Cecchin umschreiben Widerstand folgendermassen: „Unglücklicherweise sind Klienten nicht immer kooperativ. Oft hören sie nicht zu, folgen nicht den Anweisungen, (. . .) widersetzen sich dem Einfluss, indem sie das Gegenteil dessen tun, das wir ihnen empfehlen“ (2007, S. 83). Aus dieser Perspektive betrachtet liegt die Ursache des Widerstands vorwiegend bei der Klientel und ihrer Veränderungsmotivation. Aus der tiefenpsychologischen Perspektive wird Widerstand oft als ein Symptom unbewusster Konflikte und psychischer Abwehrmechanismen betrachtet, die in der frühen Kindheit entwickelt wurden. (Miller & Rollnick, 2009, S. 139 ff) Tiefenpsychologie befasst sich, vereinfacht ausgedrückt, mit der Vergangenheit der Klientel und dem Bewusstmachen von verdrängten Konflikten, um Heilung dieser zu bewirken. Auch aus dieser Perspektive betrachtet liegt die Ursache von Widerstand in der Beratung bei der Klientel.

Die vorliegende Bachelorarbeit distanziert sich hingegen von dieser heilungs- und vergangenheitsorientierten Sichtweise. Sie fokussiert stattdessen mit ihren Fragestellungen auf den Beratungsprozess und die professionelle Beratungsbeziehung im Hier und Jetzt und ist dadurch präventiv und entwicklungsorientiert. Die Annahme, dass die Beratungsbeziehung im Beratungs- und Veränderungsprozess eine hohe Relevanz hat, führt die Autorinnen zur Schlussfolgerung, dass Widerstand im Beratungsprozess weniger mit der Veränderungsmotivation der Klientel oder deren psychischen Abwehrmechanismen zusammenhängt, als mit der Beratungsbeziehung selbst.

4.1.1. Widerstand als Ressource in der Beratungsbeziehung

Eine passende Umschreibung findet sich bei Miller und Rollnick. Hier zeigt sich Widerstand in einem beobachtbaren Verhalten und entsteht zu einem grossen Teil aus der Interaktion zwischen Beratungsperson und Klientel. Im Verständnis von professioneller Beratung ist die Beratungsperson für den Beratungsprozess und die Gestaltung der Beratungsbeziehung verantwortlich. Steigt der Widerstand während einer Beratung, ist dies möglicherweise eine Reaktion auf ein Verhalten der Beratungsperson. Dadurch wird deutlich, dass Widerstand kein Klientenproblem ist, sondern mit den Kompetenzen der Beratungsperson zusammenhängt und wie diese den Beratungsprozess und die Beratungsbeziehung gestaltet. (2009, S. 139 ff) In diesem Verständnis wird Widerstand „als normaler und erwarteter Bestandteil des Veränderungsprozesses sowie als wertvolle Informationsquelle über das Erleben“ der Klientel wahrgenommen (Arkowitz, Westra, Miller & Rollnick, 2010, S. 6) und als ein Signal gedeutet, die

Interaktion beziehungsweise die Beziehung zwischen Beratungsperson und Klientel zu überprüfen. (Miller & Rollnick, 2009, S. 139 ff) Diese Umschreibung von Widerstand entspricht in der vorliegenden Bachelorarbeit dem Verständnis von Stillstand.

Durch die strukturelle Rollenverteilung und die Verortung von Widerstand in der Beratungsbeziehung wird deutlich, dass die Beratungsperson für die Gestaltung des Beratungsprozesses und der Beratungsbeziehung verantwortlich ist. Diese Verantwortlichkeit begründet im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit, weshalb die Thematik Stillstand im Beratungsprozess aus professioneller Perspektive beziehungsweise aus Sicht der befragten Expertinnen bearbeitet wird. Klientinnen/Klienten würden die nachfolgend beschriebene Störung im Beratungsprozess vermutlich nicht mit Stillstand umschreiben. Auch in der Wahrnehmung und im Umgang mit Stillstand lassen sich zwischen der Klientel und der Beratungsperson wahrscheinlich Unterschiede feststellen. Die Auffassung der befragten Expertinnen entspricht der Sichtweise von Millner und Rollnick. „Wahrscheinlich liegt der Grund in der Beziehung“ (Interview B, Z. 514). Vielleicht hat die Beratungsperson beim Beziehungsaufbau etwas verpasst oder die Klientel in irgendeiner Weise verletzt. (Interview B, Z. 514 - 518) Eine Aussage der Expertin verdeutlicht, dass die Klientel Stillstand vermutlich anders wahrnimmt und anders damit umgeht. Vielleicht fragen sich die Klientinnen/Klienten „Was machen wir jetzt?“ und melden sich nicht mehr oder sagen den nächsten Beratungstermin ab. (Interview A, Z. 74 - 75). Die Expertin weist darauf hin, dass es auch Klientinnen/Klienten gibt, die „das unter Umständen direkt sagen. Das ist aber natürlich selten. Aber das gibt es auch und das ist super“ (Interview A, Z. 193 - 194). Wie die Beratungsperson mit den Unterschieden in der Wahrnehmung von Stillstand umgeht und ihren Klientinnen/Klienten begegnet wird in Kapitel 6 dargestellt.

4.2. Stillstand im Beratungsprozess

Der Begriff Stillstand ist in der Fachliteratur kaum anzutreffen. Stillstand bezeichnet in der vorliegenden Bachelorarbeit kritische Phasen im Beratungsprozess, die verursacht durch unterschiedliche Faktoren zum Abbruch der Beratung führen können. Die Beratungsbeziehung als Einflussfaktor ist dabei besonders relevant. Aus Sicht der Autorinnen weist Stillstand deshalb auf eine Störung in der Interaktion hin und signalisiert, dass die Beziehung zwischen Beratungsperson und Klientel zu überprüfen ist. In diesem Zusammenhang wird in der Fachliteratur häufig der Begriff Widerstand verwendet, jeweils jedoch mit einem anderen Fokus. Widerstand fokussiert auf die Person und suggeriert oftmals Probleme bei der Klientel, während Stillstand eher auf den Beratungsprozess hinweist. Den Autorinnen zufolge unterscheiden sich die beiden Begriffe vor allem in der Definition. Gemäss Duden bezeichnet der Begriff Widerstand „das Sichwidersetzen, das Sichentgegenstellen“ (Duden, n. d.) und weist damit auf eine Anstrengung ausgehend von einer Person hin. Der Begriff Stillstand hingegen bezeichnet einen „Zustand, in dem etwas aufhört, sich zu entwickeln, in dem etwas nicht vorankommt, in seiner Entwicklung eingedämmt, unterbrochen wird“ (Duden, n. d.). Stillstand umschreibt demzufolge

eine Phase in einem Prozess und charakterisiert damit die Thematik treffender. Die befragten Expertinnen haben im Interview teilweise die Begriffe „Stillstand“, „Widerstand“ oder „Stagnation“ verwendet. Die Autorinnen haben sich jedoch auch gegen den Begriff „Stagnation“ entschieden, da dieser gemäss Duden zwar als Synonym für „Stillstand“ verwendet wird, allerdings eher in der Kaufmannssprache und besonders auf wirtschaftlichem Gebiet anzutreffen ist. (Duden, n. d.) Die Unterscheidung der Begrifflichkeiten Stillstand und Widerstand ist wichtig, weil die vorliegende Bachelorarbeit nicht auf methodisches Vorgehen bei Widerstand fokussiert, sondern schliesslich Konzepte zur Beziehungsgestaltung diskutiert, welche den Beratungsprozess günstig beeinflussen und damit Stillstand entgegenwirken.

Wird Widerstand als Ressource in der Beratungsbeziehung aufgefasst, darf Stillstand nicht zwingend negativ bewertet werden. Stillstand stellt für Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit jedoch dann ein Problem dar, wenn dadurch die Erreichung des Ziels von psychosozialer Beratung verhindert wird, nämlich die Weiterentwicklung des Veränderungsprozesses. Handelt es sich bei Stillstand hingegen um einen Unterbruch im Veränderungsprozess, entspricht dies einem temporären und nicht einem endgültigen Zustand.

Den befragten Expertinnen zufolge bildet Stillstand eine Phase innerhalb des Beratungsprozesses. Stillstand zeigt sich im Verhalten der Klientel oftmals als Widerstand und hat den Sinn, sich oder etwas zu schützen. Somit ist Stillstand nicht grundsätzlich schlecht. Gelingt es der Beratungsperson, das Beziehungsangebot aufrechtzuerhalten und der Klientel die Entscheidung zu überlassen, ob sie es annehmen möchte oder nicht, geht der Beratungsprozess, vielleicht nicht in diesem Moment, aber irgendwann weiter. (Interview B, Z. 136 - 142, Z. 148 - 150 und Z. 435 - 444)

Aus dieser Perspektive betrachtet muss Stillstand nicht generell negativ sein. Stillstand als Phase im gesamten Beratungsprozess kann auch Gelegenheit zu einer Standortbestimmung bieten und sich dadurch wesentlich auf den weiteren Verlauf der Beratung und des Veränderungsprozesses auswirken. Wird Stillstand jedoch nicht als solcher erkannt und geklärt, kann er zum Abbruch des Beratungsprozesses und der Beratungsbeziehung führen. Nachfolgend wird aus Sicht der Expertinnen aufgezeigt, wie sie Stillstand im Beratungsprozess bei sich selbst oder in der Verhaltensweise ihrer Klientel wahrnehmen.

4.2.1. Erkennen von Stillstand im Beratungsprozess

Laut den befragten Expertinnen äussert sich Stillstand im Beratungsalltag häufig darin, dass die Klientel nicht mehr zu den vereinbarten Beratungssitzungen erscheint. Dieser Umstand signalisiert der Beratungsperson deutlich, dass etwas nicht stimmt. Es ist allerdings auch möglich, dass die Beraterin unmittelbar in der Gesprächssituation oder später in der Reflexion Stillstand wahrnimmt. Nachfolgend wird mit Zitaten aus den Interviews veranschaulicht, wie die befragten Expertinnen Stillstand erkennen und wahrnehmen.

Eine Expertin erkennt Stillstand zu Beginn oder während des Beratungsprozesses, indem sie Gefühle bei sich wahrnimmt, welche sie wie folgt umschreibt: „Wir finden einfach diesen Draht nicht oder ich finde den Punkt nicht, dass ich das Vertrauen geben kann, dass es hier eine gute Beratung werden könnte“ (Interview A, Z. 182 - 184).

Es stagniert, wir drehen uns im Kreis, es ist ein Stillstand. Nach dem Gespräch ist nicht so klar was im Gespräch gelaufen ist, vor dem Gespräch irgendwie auch nicht. Wenn ich es vorbereite und ich merke (. . .), um was geht es eigentlich? (Interview A, Z. 68 - 72). Manchmal reicht ein Satz, den man bereits gesagt hat und dann merke ich (. . .) jetzt habe ich zu schnell gesprochen. (. . .) jetzt ist es (. . .) offensichtlich, dass es sich gerade so merklich abkühlt oder weniger Vertrauen da ist, weniger Offenheit (. . .), weniger Einlassen auf das Gespräch. (Interview A, Z. 345 - 352)

Auch die andere Expertin erkennt Stillstand, indem sie Gefühle bei sich selbst wahrnimmt und beruft sich dabei auf die Beratungskompetenzen, insbesondere auf die eigene Persönlichkeitsentwicklung. Sie äussert:

Wenn man diese Persönlichkeitsentwicklung ernsthaft betreibt, merkt man, wenn man etwas nicht richtig macht. Und wenn das mal passiert, kann man dies auch sagen ‚Oh jetzt bin ich Ihnen wahrscheinlich zu nahe getreten‘. Es ist kein Problem, wenn ich sofort reagiere. (Interview B, Z. 204 - 208)

Laut den Expertinnen wird Stillstand manchmal nicht direkt in der Beratungssituation erkannt, sondern „beim Analysieren, beim Reflektieren, beim Überlegen“ (Interview A, Z. 191 - 192), weil die Klientinnen/Klienten nicht mehr in die Beratung kommen.

Wenn jemand nicht mehr in die Beratung kommt und man das Gefühl hat, in der letzten Sitzung hat derjenige wohl etwas zu viel erzählt. Jetzt ist ihm das nicht mehr recht, dass er in einer guten, offenen Situation seine eigenen Grenzen überschritten hat. Und deshalb kommt er nicht mehr. (Interview B, Z. 208 - 212). Es hat es auch schon gegeben, dass ich erst im Nachhinein gemerkt habe, dass wenn es zu einem Abbruch gekommen ist, ja das war jetzt wahrscheinlich, weil sich die Klientin nicht so aufgehoben gefühlt hat, wie sie erwartet hat. (Interview A, Z. 188 - 191)

Wichtig erscheint hier, dass die Beratungsperson Stillstand überhaupt wahrnimmt und zu klären versucht, um die Beratungsbeziehung zu stärken und deren Abbruch zu verhindern.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Stillstand aus Sicht der befragten Expertinnen einerseits direkt in der Beratungssituation wahrgenommen wird; beispielsweise weil die Klientel irritiert reagiert und dadurch bei der Beratungsperson ein Gefühl auslöst, dass etwas nicht stimmt. Andererseits wird Stillstand in der Reflexion im Anschluss ans Gespräch erkannt, wenn beispielsweise die Auftragsklärung noch zu vage ist oder die Beratungsperson den Eindruck hat, noch keine tragfähige Beziehung zur Klientel aufgebaut zu haben. Am deutlichsten lässt sich Stillstand jedoch daran erkennen, wenn sich die Klientel zurückzieht, sich allenfalls abmeldet oder ohne Rückmeldung nicht zum nächsten Beratungstermin erscheint.

Damit möchten die Autorinnen nochmals Bezug zum in Kapitel 1 geschilderten Fallbeispiel nehmen. Offenbar wurde dort der Stillstand nicht rechtzeitig erkannt oder thematisiert, so dass der Abbruch des Arbeitsintegrationsprogramms beziehungsweise des Beratungsprozesses folgte. Wie in den bisherigen Ausführungen argumentiert wurde, könnte der Abbruch möglicherweise auf eine Störung in der Beratungsbeziehung hindeuten. Vielleicht haben aber auch weitere Faktoren den Beratungsprozess beeinflusst und dadurch zum Stillstand beziehungsweise Abbruch geführt. Wichtig erscheint hier die Haltung der Beratungsperson gegenüber dem Verhalten des Klienten. Wird der Abbruch als Phase im Veränderungsprozess des Klienten erachtet und gelingt es der Beratungsperson, das Beziehungsangebot aufrechtzuerhalten und den Rückzug zu respektieren und nicht zu werten, wird er sich vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt wieder melden. Im Fallbeispiel hat zwischen der Beratungsperson und dem Klienten nach erfolgtem Abbruch ein „sehr offenes Gespräch“ stattgefunden, in welchem beide ihre Gefühle während der gemeinsamen Arbeit mitteilen und klären konnten. Daraus lässt sich schließen, dass diese letzte Begegnung zwischen der Beratungsperson und dem Klienten offensichtlich anders war als die Gespräche zuvor. An diesem Punkt wird vermutet, dass die Beratungsbeziehung durch das klärende Gespräch erst die zur Veränderung notwendige Qualität erlangt hat. Ob sich der Klient aus dem Fallbeispiel aufgrund dieser Entwicklung zu einem späteren Zeitpunkt erneut bei der Beratungsperson melden wird und die Beratungsbeziehung als Antwort auf Stillstand erachtet werden kann, bleibt an dieser Stelle offen. Deutlich wird jedoch bereits hier die Relevanz der Beratungsbeziehung für den Beratungsprozess. Auf die Beratungsbeziehung und Beziehungsgestaltung wird in Kapitel 5 und 6 näher eingegangen.

Wie bereits in Abschnitt 2.2 erwähnt und dieser Abschnitt veranschaulicht hat, kann das Ende eines Beratungsprozess häufig nicht geplant oder relativ unvorbereitet erfolgen. Bisher wurde in diesem Zusammenhang ausschliesslich auf den Aspekt der Beratungsbeziehung verwiesen. Den befragten Expertinnen zufolge können die Gründe auch ausserhalb der Beratungsbeziehung liegen. (Interview A, Z. 167 und Interview B, Z. 519)

In Abschnitt 4.3 werden nachfolgend auch weitere Faktoren erläutert, welche sich auf den Beratungsprozess auswirken und zu Stillstand führen können.

4.3. Einflussfaktoren auf den Beratungsprozess

Im Fokus des folgenden Abschnitts stehen verschiedene Einflussfaktoren auf institutioneller, gesellschaftlicher und persönlicher Ebene, welche auf den Beratungsprozess einwirken. Diese Einflussfaktoren können positive oder negative Auswirkungen auf den Beratungsprozess haben, folglich den Beratungsprozess entweder in Bewegung halten oder aber es kann zu Störungen und infolgedessen zu Stillstand kommen. Es ist unbestritten, dass negative beziehungsweise irritierende Faktoren auf den Beratungsprozess einwirken. Jedoch gehen die Autorinnen davon aus, dass diese durch eine professionelle Interaktion und Beziehungsgestaltung abgeschwächt werden können. Dieser Hypothese wird in den folgenden Kapiteln nachgegangen.

Zuerst folgen Einflussfaktoren auf der institutionellen und der gesellschaftlichen Ebene unter den Titeln: Einflussfaktor Setting, institutionelle Rahmenbedingungen sowie Auswahl der Methoden und Techniken, woraufhin die Einflussfaktoren Klientel, Beratungsperson und Beratungsbeziehung auf der persönlichen Ebene folgen.

4.3.1. Einflussfaktor Setting

In der Beratungspraxis wird unter Setting meist das professionell hergestellte Arrangement der Beratungskommunikation (z.B. Zwang oder Freiwilligkeit) verstanden. (Nestmann et al, 2004, S. 488) In diesem Abschnitt werden also vorwiegend Merkmale ausgeführt, die im Rahmen von Beratungen in der Sozialen Arbeit auftreten und sich auf die Interaktion beziehungsweise den Beratungsprozess positiv oder negativ auswirken und so auch zu Stillstand führen können. Weiter interessiert in diesem Zusammenhang, wie dieses Beratungsarrangement zustande gekommen ist. Der Auftrag von Beratung in der Sozialen Arbeit steht am Anfang jedes Beratungsprozesses. Ein Beratungsauftrag kann freiwillig oder unter Zwang zustande kommen. (Widulle, 2011, S.144) Ebenfalls wird die Bedeutung des Kontextes erläutert.

Weitere institutionelle Merkmale werden in einem separaten Abschnitt 4.3.2 Einflussfaktor institutionelle Rahmenbedingungen ausgeführt.

Auftrags- und Kontextklärung

Wie in Abschnitt 2.3 erwähnt wurde, sind sowohl die Auftrags- als auch die Kontextklärung zu Beginn des Beratungsprozesses von zentraler Bedeutung. Der Auftrag definiert die Möglichkeiten und Grenzen von Seiten der Beratenden, wie von Seiten der Klientel innerhalb des Beratungsprozesses. (Seminar Interaktion & Kommunikation II, 2013) Der Anlass für die Beratung und der damit einhergehende Beratungsauftrag sollte jedoch nicht nur am Anfang, sondern auch bei jedem weiteren Beratungsgespräch berücksichtigt werden. Denn für Beratende

ist nicht klar, was die Klientel in die Gespräche mitbringt und wie es ihr in der Zwischenzeit ergangen ist. (Widulle, 2011, S. 144)

Neben den Erwartungen der Klientel beziehungsweise des Systems der Klientel, hat Soziale Arbeit meist auch einen gesellschaftlichen Auftrag. Der gesellschaftliche Auftrag, mit den rechtlichen und fachlichen Rahmenbedingungen, stellt den generellsten Rahmen Sozialer Arbeit dar. Zudem bedarf es einer Klärung des Kontextes, in welchem die Beratung stattfindet, da der daraus resultierende Beratungsauftrag den weiteren Beratungsprozess beeinflusst. (Widulle, 2011, S. 60 ff)

Kleve geht von verschiedenen Kontexten aus, die den Beratungsprozess beeinflussen können. Nachfolgend werden diese Kontexte erläutert. Der institutionelle Kontext meint die Aufgaben, die Themenschwerpunkte sowie das Fachgebiet der Institution, in welchem die Beratung stattfindet. Diese Spezialisierung der Beratungsstelle kann auf die Beratung Einfluss nehmen, indem sich die Beratungsperson beispielsweise auf bestimmte Themen fokussiert, welche durch die Institution vorgegeben werden. Ebenfalls können zuweisende Stellen sowie weitere involvierte Hilfesysteme den Beratungsprozess beeinflussen, weswegen der Überweisungs- und der Hilfesystemkontext berücksichtigt werden sollten. Weiter können bisherige Erfahrungen, welche die Klientel mit Hilfesystemen gemacht haben, auf die Beratung einwirken. Der historische Kontext muss demzufolge thematisiert werden. Auch sollten sich Beratende fragen, weshalb gerade jetzt eine Beratung in Anspruch genommen wird und welche Erwartungen die Klientel an dieses Angebot stellt, beziehungsweise welche Ziele sie erreichen möchte. So wird der zeitliche, der Anspruchs- und der Zielkontext berücksichtigt. (2002, S. 19 ff) Eine Unklarheit in Bezug zum Kontext der Beratung beziehungsweise ein undurchsichtiger Auftrag kann den Beratungsprozess stark beeinflussen. (Stotz, 2012, S. 15 ff) Denn professionelle Beratung kann nur dort wirksam sein und Entwicklung ermöglichen, wo Strukturen, Aufträge und Erwartungen klar sind. Die Bewegungsspielräume können so transparent gemacht und im Sinne der Klientel kreativ genutzt werden. (BFH Impuls, 2011, S. 29)

Auch für die befragten Expertinnen ist unbestritten, dass der Auftragsklärung im Beratungsprozess eine wichtige Bedeutung zukommt. Die Erwartungen an die Beratung von Seiten der Klientel sowie von einer zuweisenden Stelle, eines Partners oder sonstigen Beteiligten, sollten dabei kommuniziert werden. Erfahrungsgemäss ist das Äussern der Anliegen für die Klientel nicht immer ganz einfach und oft auch ungewohnt, weshalb sie durch die Beratenden unterstützt werden sollten. Eine Expertin äussert dazu folgendes:

Manchmal kommen sie mit Ideen, wie z.B. Arbeitsintegration und meinen, sie müssen sich gleich bewerben. Und dort nehme ich Druck raus und sage, es gehe jetzt zuerst einmal darum, sich gegenseitig kennen zu lernen. Mich interessiert, was sie für Gedanken haben usw. und erkläre aber auch ganz klar, dass sie mir sagen müssen, was sie eigentlich wollen und dass ich nicht weiss, was sie brauchen und gut für sie ist. Das ist bei der Institution, bei der ich arbeite, einfach der ganz wichtige Punkt, diese Neutralität. (Interview B, Z. 33 - 40)

Die Beratenden vermitteln ihrem Gegenüber Interesse und teilen ihrerseits transparent mit, welche Erwartungen im Rahmen der Beratung erfüllt werden können.

Die Auftragsklärung findet einerseits zu Beginn des Beratungsprozesses statt, andererseits aber auch immer wieder während des Prozesses. Findet die Auftragsklärung nicht statt beziehungsweise ist der Auftrag für die Beteiligten des Beratungsprozesses unklar, dann gerät der Beratungsprozess erfahrungsgemäss ins Stocken. (Interview A, Z. 34 - 47 und Interview B, Z. 31 - 46)

Hieraus ergibt sich, wenn der Auftrag der Beratung nicht geklärt wird und zwar mit Berücksichtigung der verschiedenen Beteiligten und deren Erwartungen, es oftmals zu Störungen im Beratungsprozess kommt. Folge davon kann ein Stillstand im Beratungs- und somit auch im Veränderungsprozess sein. Dieser kann sich dadurch äussern, dass Beratende vor oder nach dem Gespräch nicht mehr genau wissen, was eigentlich besprochen wurde. Oder wie die Expertin es ausdrückte: „die Beratung wurde plötzlich schwammig“ (Interview A, Z. 37 - 38). Es erscheint deshalb von grosser Bedeutung, in einer transparenten und neutralen Kommunikationsweise die Auftragsklärung während des gesamten Beratungsprozess zu berücksichtigen.

Zwang und Freiwilligkeit

Das Doppelmandat ist in Beratungen der Sozialen Arbeit ein herausfordernder Einflussfaktor für Beratende. Es beinhaltet die doppelte Loyalität der Beratungsperson, die einerseits dem Wohl der Klientel verpflichtet ist und andererseits dem der Gesellschaft und deren Normen. Dabei befinden sich Beratende in einem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle. (Schäfter, 2010, S. 49 - 50) Dies wird besonders deutlich, wenn die Beratungstätigkeit im Zwangskontext der Sozialen Arbeit stattfindet. Die Grundlage des Aufsuchens der Beratung ist hierbei ein Konflikt zwischen dem Staat, welcher bestimmte Verhaltensweisen nicht duldet und eine Verhaltensänderung fordert und der Klientel, die dieses Verhalten zeigt. Soziale Institutionen im Zwangskontext sind somit Vertretende der sozialen Kontrolle, die vom Staat beauftragt werden, im Verhalten der Klientel ein Problem zu sehen. (SozialAktuell, 2012, S. 13) Die Rolle der Sozialarbeitenden erfordert es somit, bei der Klientel für eine Anpassung an gesellschaftliche Standards, Werte und Normen zu sorgen und gleichzeitig durch eine Problemanalyse, Problemdarstellung und Problemlösung die individuelle Seite zu berücksichtigen. (Cecchin & Conen, 2007, S. 21) Die Frage stellt sich nun, ob unter diesen Umständen überhaupt eine Beratung möglich ist. Denn Freiwilligkeit gilt allgemein als Grundsatz von Beratung, da ein Vertrauensverhältnis nicht erzwungen werden kann. Jedoch steht hinter der vermeintlichen Freiwilligkeit bei der Klientel der Sozialen Arbeit oftmals ein Leidensdruck beziehungsweise ein gewisser Druck Dritter, der die Klientel dazu drängt, Beratung in Anspruch zu nehmen. Bei dieser Betrachtungsweise muss die Voraussetzung von Freiwilligkeit eingeschränkt und somit von einer Art „freiwilliger Zwang“ gesprochen werden. (Schäfter, 2010, S. 59 ff) Zudem kann Druck und Zwang für die Klientel gegebenenfalls auch eine Möglichkeit darstellen,

sich der Bewältigung von Problemen anzunehmen und den Schritt in Richtung einer Veränderung zu wagen. Wichtig erscheint hierbei, wie die Beratungsperson mit dieser anspruchsvollen Situation umgeht und wie sie mit der Klientel interagiert. (Conen, 2012, S. 15) Schäfter zufolge sollte eine Form von Freiwilligkeit im gemeinsamen Beratungsprozess auf jeden Fall hergestellt werden, wenigstens für einen Teilbereich der Beratung. (2010, S. 59) Denn auch der Zwangskontext der Beratung kann laut Heiner die Grundlage eines sogenannten Arbeitsbündnisses sein, welches den Beratungsprozess positiv beeinflusst. (2007, S 67 ff) Dabei ist es wichtig, das Interesse der Klientel aufzugreifen, um die Autonomie wahren zu können und dadurch eine Kooperation herzustellen. Dies kann auch bedeuten, mit der Klientel daran zu arbeiten, wie sie die Beratungsperson wieder loswerden könnte. Wichtig ist, die Klientel ernst zu nehmen, ihre Sichtweise der Dinge verstehen zu wollen und ihr das Gefühl zu geben, selbst etwas bewirken zu können. „Erst das Gefühl von Selbstwirksamkeit führt dazu, dass Klienten problematisches Verhalten, Haltungen und Einstellungen verändern können“ (SozialAktuell, 2012, S. 13 - 14).

Laut den befragten Expertinnen neigen Beratende, welche beispielsweise mit jungen Erwachsenen arbeiten, oftmals dazu, zu stark zu pädagogisieren. Die Klientel kennt dies bereits von der Schulzeit. Anstatt im Beratungsgespräch zu klären, welche Vorstellungen und Erwartungen die Klientel an das Angebot beziehungsweise die Beratung hat (siehe Auftragsklärung) und dadurch an die Eigenverantwortlichkeit zu appellieren, wird auf Disziplinierung gesetzt. Darauf reagieren die Jugendlichen meist mit Widerstand (Interview B, Z. 238 - 241). Eine der befragten Expertinnen sagt dazu:

Und das ist ein bisschen das Problem von allen pädagogischen Einrichtungen. Eine Steigerung im Konsequenzen aussprechen. Sie werden administrativ eingewiesen in ein Schulheim und am Schluss sind sie in der Institution xy mit ihrem Verhalten. Und das ist schlimm, das ist wirklich schlimm. Wir haben Leute aus der Institution xy, die sind so angepasst an die Regeln, die kommen raus mit 18 Jahren oder manchmal auch später und die sind niemand, die können nicht umgehen mit vielen Situationen. Entweder fallen sie völlig durch und dann kommt wieder jemand oder sie fühlen sich psychisch so unsicher und fragen sich, wer sie sind und möchten alles richtig machen, aber es geht alles schief, weil sie keine innere Struktur haben, da alles äusserlich war. Die wurden trainiert bis aufs letzte, damit sie sich anpassen. Doch das ist nicht das Thema in dieser Altersphase. Dort müssen sie sich reiben können und erleben, dass ihr Verhalten Konsequenzen hat, doch natürlich nicht im Sinne von Disziplinierung (Interview B, Z. 247 - 260).

Die befragten Expertinnen sprechen hier von Widerstand und auch die jeweiligen Institutionen, welche die Expertinnen hier ansprechen, würden wohl zum Schluss kommen, dass die Klientel Widerstand zeigt. Die Autorinnen gehen davon aus, dass der oberhalb erläuterte, institutionelle

Zwangskontext durch Disziplinierung dazu führt, dass ein Beziehungsaufbau im Beratungsprozess erschwert wird. Die Begründung dafür könnte die zunehmend sanktionierende Handlungsweise sein und die dadurch entstehende, fehlende Authentizität in der Beratung. Folglich wird der Zugang zur Klientel erschwert. Dadurch kann der Beratungsprozess gestört werden und in der Folge still stehen. Die Verantwortung für den Stillstand im Beratungsprozess liegt bei dieser Betrachtungsweise nicht nur bei der Klientel, sondern auch zu gleichen Teilen bei den institutionellen Rahmenbedingungen sowie bei der Beratungsperson.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Zwangskontext unbestritten ein erschwerender Faktor für den Beratungsprozess darstellt. Jedoch ist dieser unfreiwillige Kontext in Beratungen der Sozialen Arbeit meist auch eine Tatsache, zumindest zu Beginn des Beratungsprozesses. Die Autorinnen gehen jedoch davon aus, dass die Haltung der Beratenden für den Beratungsprozess entscheidend ist. Wichtig erscheint hier, dass Beratende die Zusammenarbeit mit der Klientel als wichtigsten Auftrag ansehen. Die Klientel wird ernst genommen und ihre Sichtweise der Situation interessiert besonders. Dadurch kann es gelingen, eine Kooperation herzustellen und so trotz dieser schwierigen Umstände möglich werden, den Beratungsprozess in Bewegung zu halten.

Einzel-, Paar- und Gruppenberatung

Beratungen können im Einzel- oder im Gruppensetting stattfinden. In Einzelberatungen übt die Beratungsbeziehung zwischen der Klientel und der Beratungsperson einen grossen Einfluss auf den Beratungsprozess aus (siehe Einflussfaktor Beratungsbeziehung).

Bei Beratungen in Gruppen hingegen wirken die unterschiedlichen Individuen und ihre Beziehung zueinander auf den Beratungsprozess ein. Gruppenberatungen finden auf mehreren Systemebenen statt. Einerseits auf den jeweiligen individuellen Ebenen der Gruppenmitglieder und der Beratungsperson, andererseits auf der Gruppenebene und zwar auch dann, wenn Einzelberatung innerhalb einer Gruppe stattfindet. (Nestmann, 2004, S. 360) Fast alle Menschen haben in einer Gruppe ein tiefes Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Geborgenheit sowie nach Anregung und Herausforderung. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 17) Es wird jedoch angenommen, dass bei der Beratung in Gruppen Lösungen für Probleme schneller gefunden werden können, was wiederum auf die Gruppendynamik zurückgeführt werden kann. (Nestmann, 2004, S. 370). Neben diesem scheinbar positiven Einfluss des Gruppensettings auf den individuellen Beratungsprozess, bedarf es einer Achtsamkeit von Seiten der Fachperson bezüglich der Bedeutung, die die Gruppe für den Einzelnen hat. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 18)

Es kann somit gefolgert werden, dass durch die mögliche Beeinflussung der Gruppenmitglieder untereinander, der Einzelne in seinem Veränderungsprozess gehemmt werden kann. Der Beratungsprozess sollte deshalb nicht nur im Ganzen reflektiert werden, also für die gesamte

Gruppe, sondern auch im Hinblick auf jeden Einzelnen. Es wird von den Autorinnen angenommen, dass Störungen und ein möglicher Stillstand im Gruppenberatungsprozess durch diese Achtsamkeit verhindert werden kann.

Paar- und Familienberatungen sind weitere, spezifische Beratungssettings, welche besondere Anforderungen an die Beratungsperson stellen. Bei Paaren wird eine Beratungsstelle meist aufgesucht, wenn sich die Bedürfnisse beider Partner im Laufe der Zeit gewandelt haben und sie weiter auseinanderklaffen. Dies wirkt sich oftmals auch auf die Erwartungen aus, was in einer Beratung besprochen und was nach einer erfolgreichen Beratung anders werden soll. (Nestmann, 2004, S. 345) Beratung von Familien befasst sich mit Problemen und Aufgaben, welche Familien zu bewältigen haben. Die Familie befindet sich dabei meist in einer Krise, welche Entscheidungen verlangt. Wie in der Paarberatung haben auch Familienmitglieder oftmals unterschiedliche Erwartungen an die Beratung. (Nestmann, 2004, S. 998) Die Vielzahl der Bedürfnisse und der Anspruch, allen gerecht zu werden, kann den Beratungsprozess stark beeinflussen. (Nestmann, 2004, S. 345) „Die Kunst der Paar- sowie Familienberatung liegt darin, sowohl diesen unterschiedlichen Vorstellungen gerecht zu werden als auch die Gemeinsamkeiten beider Partner beziehungsweise aller Familienmitglieder wieder in das Blickfeld zu rücken, d.h. über den gesamten Beratungsverlauf Unterschiede und Gemeinsamkeiten herauszuarbeiten und so mit ihnen zu spielen, dass eine Bewegung beider Partner/aller Familienmitglieder hin auf eine für beide/alle passende und akzeptable Entwicklung möglich wird“ (Nestmann, 2004, S. 346).

Auch beim Paar- und Familiensetting von Beratungen kann durch die vorangegangenen Erläuterungen angenommen werden, dass der Beratungsprozess gestört werden kann, wenn die unterschiedlichen Ansichten nicht berücksichtigt werden. Wird beispielsweise eine Partei vernachlässigt beziehungsweise kommt eine Person in der Beratung nicht zu Wort, kann dies den Beratungsprozess stark beeinflussen und es könnte infolgedessen zum Stillstand kommen.

Fazit

Dieser Abschnitt hat die komplexen Gegebenheiten erläutert, in welchen Beratungen in der Sozialen Arbeit oftmals stattfinden. Die Ausführungen erheben dabei nicht den Anspruch, abschliessend zu sein. Trotzdem wurde ersichtlich, dass das Setting einen starken Einfluss auf den Beratungsprozess haben kann. Die Tatsache, dass beratende Sozialarbeitende oftmals gleichzeitig (mehrere) individuelle, institutionelle und gesellschaftliche Erwartungen erfüllen müssen, begründet die Komplexität psychosozialer Beratungen. Bereits hier wurde jedoch ansatzweise ersichtlich, dass die transparente und professionelle Interaktion ein wichtiges Instrument darstellt, damit trotz der oftmals schwierigen Bedingungen für Beratung in der Sozialen Arbeit, positiv auf den Beratungsprozess eingewirkt und Stillstand verhindert werden kann. Dies wird in den Kapiteln 5 und 6 noch deutlicher ausgeführt.

4.3.2. Einflussfaktor institutionelle Rahmenbedingungen

In diesem Abschnitt werden Merkmale der Institution als institutionelle Rahmenbedingungen erläutert. Die Bedeutung des Einflussfaktors institutionelle Rahmenbedingungen darf nicht unterschätzt werden. Denn „die Organisation definiert den Rahmen der Beziehung, den die Fachkraft in der Interaktion ausgestaltet“ (Heiner, 2007 S. 461). Dies wird bereits deutlich, wenn die Bedingungen für die Inanspruchnahme eines Unterstützungsangebotes näher betrachtet werden. Stellen beispielsweise Motivationsbekenntnisse die Voraussetzung für eine Beratung dar, besteht die Gefahr, dass Lippenbekenntnisse anstelle von authentischen Äusserungen folgen. So ist es nicht möglich, den aktuellen Zustand der Klientel zu erfassen, was auf den weiteren Beratungsverlauf Auswirkungen haben wird. (SozialAktuell, 2012, S. 18)

Institutioneller Kontext und Angebot

Der institutionelle Kontext von Beratungen, welcher bereits im vorangegangenen Abschnitt 4.3.1 aufgeführt war, gibt dabei über die (soziale) Funktion und die konkreten Aufgaben der Institution Auskunft. Er umfasst die Aufgaben, die Themenschwerpunkte sowie das Fachgebiet der Institution, in welcher die Beratungen stattfinden. (Widulle, 2011, S. 136)

Die Organisation beeinflusst den Beratungsprozess durch ihren Leistungsauftrag und durch ihr Aufgabenverständnis des (gesellschaftlichen) Auftrages. „Der organisatorische Rahmen prägt das Setting der Interventionen“ (Heiner, 2007, S. 161). Die Organisation wirkt auf Beratungen in hohem Mass ein. Leitbilder und Konzepte beispielsweise sowie Qualitätssicherungsmaßnahmen gestalten den Rahmen für Beratung. (Widulle, 2011, S. 61)

Laut den Erfahrungen der befragten Expertinnen ist es zudem von grosser Bedeutung, mit der Klientel während des gesamten Beratungsprozesses immer wieder zu klären, ob die jeweilige Institution das richtige Angebot für die Anliegen der Klientel darstellt. Die Intention dahinter ist dabei die Frage, ob die Beratung ihr bisher etwas gebracht hat. Zudem sollte ebenfalls während des gesamten Beratungsprozesses thematisiert werden, wie die Klientel weiterfahren möchte. Eine Expertin fragt dazu nach jeder Beratung, ob die Klientel einen neuen Beratungstermin will und wie die Beratung weitergeführt werden soll. (Interview B, Z. 480 - 496)

Daraus kann geschlossen werden, dass diese Herangehensweise verhindert, dass Beratungen weitergeführt werden, obwohl die Klientel selbst den Sinn darin nicht mehr sieht. Dies wiederum würde eine Möglichkeit darstellen, Stillstand im Beratungsprozess zu erkennen und anzusprechen oder sogar vorzubeugen.

Lokalität und Vernetzung

Weitere unterschiedliche Rahmenbedingungen der Institution wie die Räumlichkeiten der Beratungsstelle, der Ort, wo sie sich befindet, ihre institutionelle Verflechtung mit den sie umgebenden Organisationen sowie die Form von Zeitplanung und Terminvergabe, können den

Beratungsprozess beeinflussen. (Nestmann et al., 2004, S. 488) Der Gesprächsort, die Räumlichkeiten, in welchen die Beratungen stattfinden und die Sitzordnung haben demzufolge einen Einfluss auf den Beratungsprozess, was häufig ausser Acht gelassen wird. (Kleve, 2005, S. 24)

Einerseits erwähnen die befragten Expertinnen in diesem Zusammenhang die Niederschwelligkeit einer Beratungsstelle als wichtigen Faktor für den Beratungsprozess, beispielsweise die Möglichkeit, Beratungstermine zu unterschiedlichen Zeiten anbieten zu können. (Interview A, Z. 65 - 67) Andererseits weisen die befragten Expertinnen daraufhin, dass der Ort und die Räumlichkeiten, in welchen die Beratung stattfindet, auch auf die Beratenden selbst einen grossen Einfluss haben können. Verfügen Beratende beispielsweise über kein fixes Büro und müssen sie den Beratungsort beziehungsweise -raum immer wieder wechseln, kann dies bewirken, Situationen jeweils aus einer anderen Perspektive zu betrachten und nicht einer Gewohnheit zu verfallen. Auch neue Mitarbeitende sowie Praktikantinnen und Praktikanten können dazu beitragen, Vorgehensweisen und Verhaltensmuster zu hinterfragen und gegebenenfalls zu überdenken. Dies setzt jedoch eine Haltung voraus, die Beratende dazu zwingt, genau hinzuschauen und ihr Handeln zu reflektieren. (Interview B, Z. 681 - 706)

An dieser Stelle taucht die Relevanz der Reflexion von Beratungen zum ersten Mal auf. Es kann angenommen werden, dass durch die Routine in Beratungen, wie beispielsweise durch den immer gleichen Beratungsraum, Verhaltensmuster automatisch ablaufen können. Dabei fehlen neue Elemente im Beratungsprozess. Bereits ein anderer Beratungsort beziehungsweise Beratungsraum könnte eine neue Sichtweise auf die Situation von Seiten der Klientel und von Beratenden zur Folge haben und neue Erkenntnisse könnten daraus gewonnen werden. Dies wiederum würde Stillstand im Beratungsprozess entgegenwirken. Jedoch kann eine Veränderung im Beratungsort beziehungsweise -raum erst einmal irritieren. Bekanntlich strebt der Mensch nach Gewohnheit, da dies Sicherheit vermittelt. Dies sollte in der Reflexion und in der Beratung mit der Klientel berücksichtigt werden.

Fazit

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die institutionellen Rahmenbedingungen den Beratungsprozess deutlich beeinflussen, die Beratungsfachpersonen jedoch im Rahmen der institutionellen Vorgaben oftmals grosse Spielräume zur Gestaltung des Beratungsprozesses nutzen können. (Heiner, 2007, S. 461)

Auch die vorangegangenen Erläuterungen zu den institutionellen Rahmenbedingungen als Einflussfaktor auf den Beratungsprozess weisen darauf hin, dass die Art und Weise der Umsetzung ausschlaggebend ist. Wie sich demzufolge die gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen auf den Beratungsprozess auswirken und wie stark diese Auswirkungen sind, ob es sogar zu Stillstand im Beratungsprozess kommt, scheint auch abhängig von den Beratenden, der Intervention und der Interaktion mit der Klientel zu sein.

4.3.3. Einflussfaktor Auswahl der Methoden und Techniken

Es gibt eine grosse Vielfalt an Methoden und Techniken für psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit, wobei sich die meisten direkt oder indirekt aus den psychodynamischen, personenzentrierten, verhaltensorientierten und systemischen Therapieansätzen ableiten lassen. Beratungsmethoden können als Teil vor Beratungsstruktur aufgefasst werden. Sie beeinflussen die Art und die Qualität der Interaktion. Wesentlich ist der Unterschied, ob eine Beratung geführt oder moderiert, d.h. methodisch strukturiert stattfindet oder spontan erfolgt. Ebenfalls macht es einen Unterschied, ob Beratungen nach einer spezifischen Methode geführt oder aus einer Vielfalt von Praxistheorien und -methoden heraus gestaltet werden. (Widulle, 2011, S. 63 ff)

Reichel und Rabenstein gehen davon aus, dass es nicht eine richtige oder falsche Methode gibt, sondern dass es möglich ist, passende und angemessene Werkzeuge zur Verständigung zwischen Menschen zu finden, die den Beratungsprozess konstruktiv weiterbringen. (2001, S. 22)

Wer also – im Vertrauen auf die eigene Wahrnehmung – eine angemessene und passende Methode für die Verständigung mit ganz speziellen Menschen sucht und findet, der erfindet. Denn im Augenblick des Geschehens gibt es keine Methode mehr, die man anwenden könnte wie ein Rezept aus einem Kochbuch. Vielmehr gibt es in der Beratung ein einmaliges Geschehen von mehr oder weniger gelungener Verständigung ohne jede Sicherheit, dass die jetzt gewonnene Erfahrung auf eine ähnliche Situation übertragbar wäre. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 22)

War eine Beratungssituation besonders erfolgreich oder misslungen, ist dies nicht eindeutig auf eine bestimmte Methode oder Technik zurückzuführen. Es kann beispielsweise auch nur daran liegen, dass die Methode oder Technik zu diesem Zeitpunkt zum Beratenden, der Klientel und dem Kontakt zwischen beiden gut oder eben nicht gepasst hat. Ein breites Repertoire an Methoden und Techniken kann für den Beratungsprozess sicher von Vorteil sein. Ohne aber mit dem Gegenüber in Beziehung zu treten und wahrzunehmen, was sich in der jeweiligen Beratungssituation eignen würde, ist ein breites Repertoire unbedeutend. (Reichel & Rabenstein, 2011, S. 11 ff)

Eine der befragten Expertinnen nennt in diesem Zusammenhang den Humor als oftmals passendes Werkzeug, um einen Zugang zur Klientel herzustellen und somit den Beratungsprozess positiv zu beeinflussen. Dabei passt der Humor natürlich nicht in jede Beratungssituation und bei allen Klientinnen und Klienten gleichermaßen. (Interview A, Z. 476 - 484)

Wichtig erscheint aber dabei, dass die eigene Art zu beraten, wie beispielsweise der Humor, Platz hat. Es sollte nicht darum gehen, einen Beratungsstil anzuwenden oder zu kopieren, der den Beratenden nicht entspricht. Gerade unerfahrene Beratende neigen dazu, eine Methode oder Technik, über die sie gelesen haben oder die sie bei Arbeitskollegen/Arbeitskolleginnen

gesehen haben, anzuwenden und eigene Ideen sowie Intuitionen zurückzuhalten. Dies führt jedoch oftmals dazu, dass die Echtheit verloren geht, was die Klientel meist wahrnimmt. Oder um es in den Worten der Expertin auszudrücken: „Ich zweifle daran, dass Beratungen, welche nach einer bestimmten Methode ablaufen, auf Dauer Fleisch am Knochen haben. Dass bei diesen Beratungen eine Lebendigkeit vorhanden ist“ (Interview A, Z. 614 - 615). Vielmehr soll es darum gehen, sich von verschiedenen Methoden und Techniken inspirieren zu lassen, auf der Suche nach dem eigenen, individuellen Beratungsstil. (Interview A, Z. 501 - 526)

Diesen Ausführungen zufolge, verhindert die sture Anwendung von Methoden und Techniken den einzigartigen Kontakt zur Klientel. Die Beratenden konzentrieren sich dabei so stark auf das korrekte Anwenden der Methode beziehungsweise der Technik, dass das Zwischenmenschliche verloren geht. Es besteht dadurch die Gefahr, dass der Beratungsprozess an Lebendigkeit verliert, gegebenenfalls still steht oder im schlimmsten Fall abgebrochen wird. Somit kann gefolgert werden, dass Beratende sich nicht einzig auf die Anwendung bestimmter Methoden und Techniken verlassen können. Nützlicher erscheint ein breites Repertoire an Methoden und Techniken, welches situativ zur Strukturierung des Beratungsprozesses und zur Beziehungsgestaltung eingesetzt werden kann, um den Beratungsprozess in Bewegung zu halten. Dieser Aspekt wird in Abschnitt 6.3 vertieft.

4.3.4. Einflussfaktor Klientel

Wie in Abschnitt 4.2 bereits ausgeführt, geht die vorliegende Bachelorarbeit davon aus, dass Stillstand im Beratungsprozess nicht alleine auf die Klientel und ihre Veränderungsmotivation zurückzuführen ist, sondern die Verantwortung dafür bei allen Beteiligten liegt. Dabei steht ausser Zweifel, dass die Klientel einen wichtigen Faktor für den Verlauf des Beratungsprozesses darstellt. Denn Menschen bringen sich mit ihren persönlichen Eigenschaften in die Beratung mit ein und nehmen Einfluss auf den Beratungsprozess. Persönliche Besonderheiten müssen daher berücksichtigt werden. (Widulle, 2011, S. 62)

Rollenverständnis

Beratungen sind auf die engagierte Mitarbeit der Klientel angewiesen. Ohne dass sich die Klientin/der Klient öffnet und der Beratungsperson von ihren/seinen Schwierigkeiten berichtet, beziehungsweise ihre/seine Sichtweise der Situation schildert, ist eine Beratung kaum möglich. (Schäfter, 2010, S. 62) Jedoch kann in Beratungssituationen gerade in der Beratung von mehr oder weniger „unfreiwilliger“ Klientel, diese Bereitschaft, sich zu öffnen, nicht vorausgesetzt werden. In diesem Zusammenhang wird von unterschiedlichen Rollen gesprochen, die die Klientel einnimmt: die Besucherin/der Besucher, die/der Klagende, die Kundin/der Kunde. Die Rolle der Besucherin/des Besuchers beinhaltet das nicht Eingestehen wollen oder können eines Problems, geschweige denn, dafür eine Verantwortung zu übernehmen. Klagende sind der Ansicht, dass sie nur wenig zur Lösung des Problems beitragen können. Eine Kundin/ein

Kunde ist bereit, die nötigen Schritte einzuleiten, um ein Problem anzugehen. Aufgabe der Beratungsperson ist es, auf die unterschiedlichen Rollen der Klientel durch eine vertrauensvolle Beziehung einzugehen und sie auf dem Weg zur Rolle der Kundin/des Kunden zu begleiten. (Schäfter, 2010, S. 52)

Die befragten Expertinnen weisen in diesem Zusammenhang auf die beraterische Herausforderung hin, mit Klientinnen/Klienten zu arbeiten, welche bereits seit langer Zeit ein Unterstützungsangebot in Anspruch nehmen mussten. Diese nehmen häufig eine bestimmte Rolle ein, wenn sie mit einem Unterstützungsangebot in Kontakt treten. (Interview B, Z. 496 - 500) Eine Expertin äusserte hierzu: „Es stellt sich die Frage, was vorher war. War es etwa eine lange, chronifizierte Blockade? (. . .) Diese Klienten haben sich in dieser Rolle eingerichtet, trauen sich fast nicht mehr zu, dass noch etwas ändern könnte“ (Interview B, Z. 496 ff).

Daraus kann geschlossen werden, dass die Klientel, welche bereits lange ein Unterstützungsangebot in Anspruch genommen hat oder nehmen musste, häufig in ihre gewohnte Rolle zurückfällt (siehe Übertragung/Gegenübertragung, Kapitel 5). Es kann weiter angenommen werden, dass diese Rolle nicht der Rolle der Kundin/des Kunden entspricht, sondern eher der der/des Klagenden oder der Besucherin/des Besuchers. Damit eine professionelle Beratungsbeziehung auf gleicher Augenhöhe stattfinden kann, die Klientel an Selbstwirksamkeit gewinnt und der Beratungsprozess in Bewegung bleibt muss es in der Beratung gelingen, die Klientel in die Rolle der Kundin/des Kunden zu begleiten. Eine Möglichkeit kann die Metakommunikation darstellen, um der Klientel ihre meist unbewusst eingenommene Rolle bewusst zu machen. Diese Vorgehensweise wird in Kapitel 6 erläutert.

Motivation und Erwartungen

Die Bereitschaft der Klientel und ihre Fähigkeit, sich auszudrücken, zu reflektieren, zu verstehen, prägen auf grundlegende Weise den Beratungsprozess und die Beziehung zwischen Beratungsperson und Klientel. (Schäfter, 2010, S. 52)

Aus den Gefühlen wie Hoffnungslosigkeit, Angst oder Scham, die durch das sich öffnen ausgelöst werden können, entsteht das Bedürfnis der Klientel nach Nähe. „Die Biografie der Klientel der Sozialen Arbeit ist häufig von Beziehungsabbrüchen und -enttäuschungen gekennzeichnet, so dass sie die wertschätzende, akzeptierende Beratungshaltung, mit der die Fachkraft die Beziehung ihrerseits gestaltet, als besonders kostbar erlebt“ (Schäfter, 2010, S. 62). Dies kann Schäfter zufolge auch dazu führen, dass die Klientel die Zuwendung und Wertschätzung der Beratungsperson als Freundschaftsangebot missversteht, was meist dazu führt, dass Beratende mehr Distanz einnehmen und der Beratungsprozess dadurch beeinflusst wird. Aber auch die Klientel kann sich bewusst abgrenzen oder sich ebenfalls bewusst schützen. Gründe dafür können die Kontrolle sein, die Sozialarbeitende ausüben müssen oder die zeitlich begrenzte Dauer der Beratung und somit auch der Beziehung. (2010, S. 62) Weitere soziale Merkmale wie beispielsweise das Alter, Geschlecht, kulturelle und soziale Zugehörigkeiten,

Bildung und Beruf, Behinderungen, psychische und körperliche Krankheiten oder die Gesundheit üben ebenfalls einen wesentlichen Einfluss auf die Beratung aus. (Widulle, 2011, S. 62) An dieser Stelle wird jedoch nicht weiter auf jeden einzelnen Punkt eingegangen.

Eine der befragten Expertinnen äussert, dass die Klientel, welche objektiv abweisend reagiert oder Widerstand zeigt, sich nur schützen will, da sie in der Vergangenheit bereits mehrmals verletzt wurde. Diese Menschen benötigen erfahrungsgemäss sehr viel Freundlichkeit, damit Unterstützung möglich wird. (Interview B, Z. 291 - 299)

Das Sprechen über das, was in der Beratung vor sich gegangen ist, das Reflektieren stellt für die Klientel ausserdem oftmals eine grosse Herausforderung dar. Eine Expertin äussert dazu folgendes:

Es kann für die Klienten überfordernd sein, wenn sie darauf angesprochen werden, wie sie sich hier verhalten. Und wie sie wirken. Oder wie ihr Verhalten wirkt. Und das bedingt ja so verschiedene Stufen, dies zu analysieren. Zu realisieren aha, ich habe das und das gesagt, das hat so und so auf sie gewirkt, habe ich das so gemeint oder nicht gemeint? Das heisst ein Übersetzen von vielleicht diffusen Gefühlen, in Worte. Und das finde ich, kann sehr schwierig sein (Interview A, Z. 248 - 254).

Daraus lässt sich ableiten, dass häufig ein Schutzmechanismus oder/und eine Überforderung mit der Situation zu den wahrgenommenen Verhaltensweisen, wie beispielsweise Passivität und Demotivation geführt haben. Wird das von den Beratenden nicht erkannt, weil sie sich beispielsweise persönlich angegriffen fühlen, wird es schwierig, eine Beziehung zur Klientel aufzubauen. Es können zwei „Fronten“ entstehen, wodurch die Interaktion erschwert wird. Der Beratungsprozess wird dadurch stark beeinflusst und kann in der Folge still stehen.

Kulturelle Prägung

Die Normen und Werte der Klientel, welche aus den sozialen Merkmalen heraus entstehen, spielen zweifellos eine bedeutende Rolle für den Beratungsverlauf. Sie sind für die Identität von Personen sehr wichtig und nur schwer veränderbar. Gibt es eine starke Differenz zwischen den Normen und Werten der Klientel und denen der Beratungsperson, kann dies zu Störungen führen. Die kulturelle und soziale Zugehörigkeit ist für die Entwicklung von Normen und Werten besonders bedeutsam. Um das Verhalten der Klientel nachvollziehen zu können und dadurch Störungen vorzubeugen, bedarf es deshalb der Beachtung dieses sozialen Kontextes, in dem das Verhalten auftritt. Denn ein Verhalten kann nicht verstanden werden, wenn der soziale Kontext, in dem es auftritt, vernachlässigt wird. Der Erfolg von psychosozialer Beratung hängt also davon ab, inwieweit die Beratenden in der Lage sind, die konkreten psychischen, gesellschaftlichen und familiären Bedingungen der Klientel in ihren wechselseitigen Abhängigkeiten wahrnehmen und verstehen zu können. (Kleve, 2005, S. 16) Nicht zuletzt muss auch das aktuelle Befinden der Klientel in der Beratung berücksichtigt werden. (Widulle, 2011, S. 62)

Die befragten Expertinnen heben ebenfalls die Bedeutung der kulturellen und sozialen Gegebenheiten hervor. Eine Expertin nennt dabei ein Fallbeispiel, bei dem der Beratungsprozess still stand. Der Klient ist jeweils zur Beratung erschienen, allerdings ist „nichts gelaufen“ (Interview B, Z. 105 ff). Sie hat das Vorgefallene wie folgt beschrieben:

Bei einem Klienten mit Migrationshintergrund, der in der Agglomeration einer grösseren Stadt wohnt, habe ich gemerkt, dass dort seine kleine Welt ist und er sich nicht aus dieser hinaus bewegt, weil er Angst hat. Diesem Klienten kann man noch lange eine Adresse für einen Job in die Hand drücken, der wird nicht hin gehen, weil er das einfach nicht kann (Interview B, Z. 106 - 111).

Die Expertin weist daraufhin, dass es in einem solchen Fall, indem der Beratungsprozess still steht, von grosser Bedeutung ist, in der Beratung irgendetwas anders zu machen. Die Klientel zu fragen, wie es dazu kommen könnte und dies dann zu verändern. (Interview B, Z. 105 - 111) Zudem wird ebenfalls erwähnt, dass das Umfeld einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf den Beratungsprozess haben kann. Eltern können beispielsweise Druck auf den Beratungsprozess ausüben, weil er ihnen zu langsam voran geht, weil der Leidensdruck zu hoch ist. (Interview A, Z. 167- 173)

Daraus kann also gefolgert werden, wenn Beratende wahrnehmen, dass der Beratungsprozess still steht, es scheinbar nicht mehr vorangeht, auch die äusseren Umstände der Klientel berücksichtigt werden sollten. Woher kommt die Klientel? Was sind wichtige Werte und Normen für sie? Wo fühlt sie sich wohl? Welches soziale Umfeld hat die Klientel und wie steht dieses zur Beratung? Solche und weitere Fragen sollten berücksichtigt werden, damit sich die Klientel verstanden und ernst genommen fühlt, was einen positiven Einfluss auf die Beziehung und so auch auf den Beratungsprozess haben wird.

Fazit

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Klientel mit ihren persönlichen Eigenschaften einen grossen Einfluss darauf hat, was inhaltlich in einer Beratung thematisiert wird. Zudem können Klienten und Klientinnen bewusst oder unbewusst Einfluss nehmen auf die Qualität der Beratungsbeziehung, was sich ebenfalls auf den Beratungsprozess auswirkt. Die Beratenden haben dabei aber stets „die Aufgabe, das Beratungsgespräch zu führen und für den Beratungsprozess Verantwortung zu tragen“ (Schäfter, 2010, S. 54).

4.3.5. Einflussfaktor Beratungsperson

Auch Beratende sind Menschen mit einer individuellen Persönlichkeit, charakteristischen Eigenschaften, Einstellungen, Vorerfahrungen, Vorlieben und situativen Befindlichkeiten. Dies beeinflusst natürlich den Beratungsprozess. Viele Beratende möchten durch ihre Person keinen Einfluss auf das Gegenüber, die Klientel ausüben. Dies ist jedoch nicht möglich, genauso, wie es nahezu unmöglich ist, ganz wertfrei mit der Klientel zu arbeiten. Werte und Normen der

Beratenden werden in der Beratung bewusst oder unbewusst von der Klientel wahrgenommen. In diesem Zusammenhang scheint es von Bedeutung, sich bewusst zu machen, wo und wie die Beeinflussung stattfindet, um dadurch verantwortlicher damit umzugehen und eigene Werte und Vorstellungen anderen nicht aufzuzwingen. Die Persönlichkeit der Beratungsperson als Einfluss auf den Beratungsprozess sollte somit berücksichtigt werden. (Kleve, 2002, S. 19 ff).

Machtverhältnis

Die bewusste und unbewusste Einflussnahme durch Beratende auf die Einstellungen und das Verhalten der Klientel verdeutlicht, dass ein Machtverhältnis im Beratungsprozess eine Gegebenheit darstellt. Dieses Machtverhältnis beeinflusst die Beziehung zwischen der Klientel und der Beratungsperson und somit auch den Beratungsprozess (Conen & Cecchin, 2007, S. 32) Staub-Bernasconi definiert verschiedene Machtquellen: physische und körperliche Stärke, Zugang zu sozioökonomischen Ressourcen (materielle und symbolische Güter), Artikulationsvermögen, gesellschaftliche Position und soziale Beziehungen. (zitiert nach Conen & Cecchin, 2007, S. 35 und Engelke, Borrmann & Spatscheck, 2009, S. 456) Die Beratungsperson ist bezüglich Fachwissen, grösserer Distanz zum Problem, weniger Betroffenheit und dem breiteren Repertoire an Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten der Klientel meist überlegen. Dies kann den Beratungsprozess sowie die Beziehung beeinflussen, wenn sich dieses Ungleichgewicht negativ auf den Selbstwert der Klientel auswirkt (Schäfter, 2010, S. 54)

Eine der befragten Expertinnen hat ebenfalls das Thema Macht aufgegriffen. Sie kommt zum Schluss, dass in Beratungen das Thema Abgrenzung der Beratenden überbewertet wird. Hingegen werden Machtübergriffe, welche ihrer Meinung nach in der heutigen Zeit relevanter sind, weniger wahrgenommen. Beratende müssen deshalb ihr Handeln vermehrt überprüfen. (Interview B, Z. 200 - 203) Sie äussert in diesem Zusammenhang: „Ich erlebe einfach manchmal zu wenig Selbstreflexion bei den Professionellen. Wenn ich beleidigt bin oder keine Lust habe, dann komme ich in die Macht. Und wenn ich diese Machtgeschichte nicht reflektiere, mich nicht damit auseinandersetze, dann falle ich dauernd hinein und blockiere damit den Prozess“ (Interview B, Z.654 - 658).

Es scheint also unbestritten, dass in Beratungen der Sozialen Arbeit häufig ein Machtverhältnis zwischen Beratenden und der Klientel eine Tatsache darstellt. Dieses Machtverhältnis kann die Beziehung zwischen Beratenden und der Klientel und somit auch den Beratungsprozess stören. Fühlt sich die Klientel beispielsweise unterlegen und wirkt sich dies auf den Selbstwert aus, ist eine Interaktion auf gleicher Augenhöhe schwierig. Reagieren Beratende zum Beispiel auf Grund einer Unsicherheit mit Machtausübung (z.B. durch Sanktionen), wird die Klientel nicht als Subjekt behandelt und eine konstruktive, nachhaltige Beratung ist so kaum möglich. Trotz der häufig ungleichen Machtverhältnisse in der Sozialen Arbeit, kann eine professionelle

Beziehungsgestaltung dazu beitragen, den Beratungsprozess positiv zu beeinflussen und Stillstand entgegen zu wirken.

Rollenverständnis

Trotz der Gefahr der Einflussnahme durch die Beratungsperson auf die Klientel ist Interaktion nur möglich, wenn Beratende über ihre strukturelle, institutionelle Rolle hinaus, auch eine persönliche Seite einbringen und so eine menschliche Begegnung möglich wird. Die Rolle der Beratungsperson beinhaltet, neben der professionellen Funktion mit ihren gesetzlichen, beruflichen und fachlichen Aufgaben, auch Betroffenheit und ein Berührtsein zu zulassen. Dies heisst jedoch nicht, dass sie sich als ganze Person einbringt, da die Beziehung in einem professionellen Rahmen stattfindet und Beratende keine privaten Interaktionspartner darstellen. (Schäfter, 2010, S. 50)

Eine der befragten Expertinnen weist auf die Relevanz der Persönlichkeit der Beratenden beziehungsweise der Beziehung hin. Sie äussert:

Vielleicht ist es aber manchmal auch einfach so, dass es wie nicht passt. Also, dass es...man nicht die richtige Person ist. (. . .) Das denke ich, kann wirklich auch ein Grund sein, weshalb es einen Abbruch gibt. Das sich die Leute nicht wohl fühlen oder sich nicht getragen fühlen oder nicht das bekommen, was sie erwartet haben (Interview A, Z. 148 - 163).

Daraus folgt, dass eine konstruktive Beziehung zwischen Beratenden und der Klientel eine Voraussetzung für den weiteren Beratungsprozess darstellt. Beratende sollten dazu ihre persönliche Seite einbringen können. Dies wiederum birgt aber auch die Gefahr, dass die Beraterpersönlichkeit nicht zu den Bedürfnissen und den Erwartungen der Klientel passt. Wichtig erscheint deshalb, bei Störungen oder Stillstand im Beratungsprozess diesen Einfluss der eigenen Person zu berücksichtigen und gegebenenfalls anzusprechen. Die Klärung dieses Umstandes kann dazu führen, dass die Beratung weitergeführt werden kann oder allenfalls ein Wechsel der Beratungsperson notwendig wird. Ein Abbruch der Beratung kann so im besten Fall abgewendet werden.

Fazit

Abschliessend kann zusammengefasst werden, dass die Beratungsperson, bewusst oder unbewusst, Einfluss auf den Beratungsprozess nimmt. Wichtig erscheint deshalb, dass sich die Beratungsperson im Zusammenhang mit dem Beratungsprozess als Instrument sieht und die Einflussnahme möglichst bewusst und transparent geschieht. Welche Kompetenzen dafür erforderlich sind, wird Kapitel 6 klären.

4.3.6. Einflussfaktor Beratungsbeziehung

Beratung ist die Verhandlung von Problemen beziehungsweise Themen, auf welche in der Beratung zwischen der Klientel und der Beratungsperson eingegangen wird. Die Beratenden müssen sich auf die Klientel mit ihren Problemen und als Personen einlassen, eine Beziehung aufbauen und gestalten. (Nestmann et al., 2004, S. 121)

In der vorliegenden Bachelorarbeit wurde bereits darauf hingewiesen, dass für die meisten Beratungspersonen ausser Frage steht, dass eine gute Beziehung zur Klientel die entscheidende Voraussetzung für ein Gelingen des Beratungsprozesses darstellt. Das Erleben einer besonderen, emotionalen und individuellen Beziehung zwischen ratsuchender Person und Beratungsperson wird grundsätzlich als besonderes Potential des Beratungsprozesses erachtet. (Heiner, 2007, S. 459 und Schäfter, 2010, S. 41)

Beratung geht ins Leere und der Beratungsprozess bleibt stehen, wenn es den Beratenden nicht gelingt, sich in der Beratung auf die Sichtweise der Klientel, die Eigensinnigkeit der Probleme der Ratsuchenden einzulassen. Das klingt banal und wird in der Fachliteratur auch weitgehend als gegeben erachtet, erweist sich in der Realität jedoch oft als Schwierigkeit. Worin diese Herausforderungen liegen können, wird Kapitel 5 klären.

Auch die befragten Expertinnen weisen auf die Wichtigkeit der Beziehung hin. Eine Expertin erwähnt beispielsweise in diesem Zusammenhang:

Nur durch eine gute Beziehung kann professionelle Beratung durchgeführt werden. Ist vielleicht etwas einfach ausgedrückt, aber grundsätzlich habe ich wirklich die Erfahrung gemacht, dass wenn die Beziehung nicht gut ist, man noch lange versuchen kann, irgendwelche Theorien anzuwenden, das ist meistens zum Scheitern verurteilt (Interview A, Z 14 - 18).

Rollenverständnis in der Beratungsbeziehung

Die spezifische Verteilung der Rollen zwischen Fachkraft und Klientel ist typisch für die professionelle Beziehung. Die Verteilung ist strukturell festgelegt. Die Klientel soll aus der Beratung einen Nutzen ziehen, während die Beratungsperson als Mittel der Veränderung akzeptiert wird. Die Beratungsperson gilt dementsprechend als Helferin, die Klientel hingegen stösst mit den eigenen Handlungsstrategien an ihre Grenzen und sucht oder erhält Unterstützung. Im Verlauf des Beratungsprozesses ändern sich diese Rollen und die Klientel gewinnt zunehmend an Autonomie. (Schäfter, 2010, S 48 ff)

Die Klientel der Sozialen Arbeit macht kaum die Erfahrung, dass ihr jemand aufmerksam zuhört und interessiert ist, sie zu verstehen. Dies führt häufig dazu, dass Beratungen überhaupt in Anspruch genommen werden. Das kann starke Gefühle auslösen, die – wenn sie nicht beachtet werden – den Beratungsprozess zu einem Selbstzweck werden lassen. Die Aufmerksamkeit der Fachperson wird dann für die Klientel als Ziel der Beratung aufgefasst. Wenn dies

auf beiden Seiten unbewusst abläuft, besteht die Gefahr, dass die Beratung unprofessionell wird. (Schäfter, 2010, S. 62) Umso wichtiger erscheinen hier die Reflexionsfähigkeit der Beratungsperson und entsprechende Techniken. Dieser Aspekt wird in Kapitel 6 weiter vertieft.

Laut den befragten Expertinnen sollte hier erneut der Fokus auf die Auftragsklärung gelegt werden. Wurde der Auftrag so definiert, dass die Klientel in der Beratung eine Möglichkeit findet, beispielsweise „alle vier Wochen ihren Korb zu leeren und ihre Dinge zu sortieren“ (Interview A, Z. 53 - 54) und dies offen kommuniziert wurde, dann ist die Beratung nach wie vor professionell. Jedoch sollte die Beratung auch abgeschlossen werden können, wenn das Beratungsziel erreicht wurde und kein Anlass mehr für weitere Beratungen besteht. (Interview A, Z. 47 - 59)

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass durch Beratungen meist eine intensive, professionelle Beziehung zwischen Klientel und Beratungsperson entsteht. Dies macht es häufig für die Klientel schwierig, die Beratung abzuschliessen, wenn beispielsweise das Anfangsziel der Beratung erreicht wurde. Findet in der Folge keine Auftragsklärung durch die Beratungsperson statt, besteht die Gefahr, dass der Beratungsprozess negativ beeinflusst wird. Durch das Unterlassen der gegebenenfalls neuen Auftragsklärung ist weder der Klientel, noch der Beratungsperson klar, an was gearbeitet wird. Im Beratungsprozess kann es folglich zu Stillstand kommen. Deshalb bedarf es einer Auftragsklärung, in der entweder ein neuer Auftrag definiert wird oder aber die Beratung abgeschlossen werden kann.

Prozess der Beratungsbeziehung

Der Beziehungsaufbau ist insbesondere in der ersten Phase des Beratungsprozesses wichtig. Das Beratungsklima ist zu Beginn bestimmt von widersprüchlichen Gedanken und Gefühlen der beteiligten Personen. Die Klientel kommt zunächst mit eher negativen Gefühlen wie Zweifel und Misstrauen, Angst sowie Hoffnungslosigkeit in die Beratung und auch bei den Beratern ist meist eine Unsicherheit wahrzunehmen. Eine professionelle Beziehungsgestaltung ist deshalb in dieser Phase von grosser Bedeutung, damit das Vertrauen aufgebaut werden kann. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 97) Für den weiteren Verlauf des Beratungsprozess scheint es, in Anbetracht des oftmals eher unfreiwilligen Rahmens, in dem Beratung in der Sozialen Arbeit stattfindet (siehe Einflussfaktor Setting), als enorm wichtig, zu einer konsensualen Beziehung zu gelangen. Diese soll zum Ziel haben, dass dadurch die Kooperations- und Veränderungsmotivation der Klientel nicht nur kurzfristig erzwungen wird, sondern diese längerfristig zu fördern und zu erhalten. (Heiner, 2007, S. 460)

4.4. Fazit

Das zurückliegende Kapitel 4 hat sich im ersten Teil mit den Begrifflichkeiten Widerstand und Stillstand auseinandergesetzt und im zweiten Teil mit den Einflussfaktoren des Beratungsprozesses. Die Einflussfaktoren Setting, institutionelle Rahmenbedingungen, Auswahl der Methoden und Techniken, Klientel, Beratungsperson und Beratungsbeziehung gaben dabei Aufschluss über die möglichen Auswirkungen auf den Beratungsprozess. Die Autorinnen sind sich dabei bewusst, dass die Ausführungen zu den verschiedenen Einflussfaktoren keineswegs abschliessend sind. Jedoch würde eine ausführlichere Abhandlung der Faktoren den Rahmen dieser Arbeit sprengen. Vielmehr lässt sich durch die Auseinandersetzung die erste Schlussfolgerung ziehen, dass unter den vielen verschiedenen Einflussfaktoren, welche auf den Beratungsprozess einwirken können, die Beratungsbeziehung als besonders relevant erachtet wird. Trotz der schwierigen Bedingungen, wie beispielsweise das Doppelmandat, welches im psychosozialen Beratungskontext häufig anzutreffen ist, kann durch eine transparente Interaktion und eine professionelle Beziehungsgestaltung, welche die Autonomie der Klientel wahrt, ein konstruktives Setting erreicht werden.

Deshalb wird im nachfolgenden Kapitel 5 die Relevanz der Beratungsbeziehung vertieft diskutiert und begründet.

5. Relevanz und Qualität der Beratungsbeziehung

Nicht nur im Beratungsbereich der Sozialen Arbeit wird die Beratungsbeziehung als wichtiger Faktor für den Beratungsprozess erachtet. Um die Relevanz der professionellen Beziehung zu verdeutlichen, befasst sich Kapitel 5 ausführlicher mit der Beratungsbeziehung. Es werden Erläuterungen zur Relevanz aus Sicht von unterschiedlichen Disziplinen und Theorien und aus der sozialarbeiterischen Perspektive folgen. Zudem wird versucht zu ergründen, wodurch eine gute Beratungsbeziehung erkennbar wird und durch welche Faktoren sich die Qualität dieser Beziehung auszeichnet. Ebenfalls werden spezifische Einflussfaktoren erläutert, welche auf die Beratungsbeziehung einwirken können.

5.1. Relevanz der Beziehung

Bevor das Augenmerk auf die Beratungsbeziehung gelegt wird, befasst sich der erste Teil dieses Kapitels mit der Bedeutung von Beziehung aus soziologischer und psychologischer Sicht.

5.1.1. Beziehung aus soziologischer Sicht

In der Soziologie wird vom sozialen Handeln gesprochen, wenn sich das Handeln auf den oder die Mitmenschen bezieht, also zwischenmenschlich ist. „Zum sozialen Handeln gehören der unmittelbare Austausch mit anderen Personen ebenso wie die über Gruppen und Organisationen, Institutionen und die Gesellschaft vorstrukturierten Beziehungsmuster“ (Schäfers & Korte, 2010, S. 24).

In der Interaktion als soziale Handlung entsteht eine gemeinsame Interpretation der sozialen Wirklichkeit. Es entstehen Rollen und Rollenerwartungen mit ihren jeweiligen Verhaltenserwartungen. Zudem entwickelt sich die Identität in sozialen Beziehungen und ohne Ausbildung dieser Identität ist keine Herstellung von Beziehung möglich. (Schäfter, 2010, S. 24 ff)

Daraus kann geschlossen werden, dass die Interaktion und die soziale Beziehung für die Entwicklung und Erhaltung eines Systems von grosser Wichtigkeit ist.

5.1.2. Wichtigkeit der Beziehung aus psychologischer Sicht

Im Unterschied zur Interaktion und Kommunikation als aktuelles Geschehen, ist eine soziale Beziehung gekennzeichnet durch eine dauerhafte Art des Zueinanders. (Nolting & Paulus, 2009, S. 109) Durch die sich wiederholenden Interaktionen in dieser Beziehung entstehen in der Folge Interaktionsmuster. Diese Muster oder auch Verhaltensketten machen deutlich, dass das Verhalten von zwei Menschen voneinander abhängig ist und sie sich gegenseitig beeinflussen. (Schäfter, 2010, S. 26)

Eine Beziehung kann entweder symmetrisch oder komplementär sein. Eine symmetrische Beziehungsform zeichnet sich dadurch aus, dass versucht wird, Ungleichheiten zu vermindern oder zu beseitigen. Es wird nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden gestrebt. In einer komplementären Beziehungsform sind die Interaktionsteilnehmenden sehr unterschiedlich und sie ist auf Ergänzungen ausgerichtet. Oder anders: komplementäre Beziehungen basieren auf sich gegenseitig ergänzenden Unterschiedlichkeiten. Eine gesunde Interaktion und somit eine gute Beziehung ist dann zu erwarten, wenn beide Beziehungsformen vorhanden sind und keine der beiden überwiegt. Eine Balance zwischen symmetrischen und komplementären Beziehungsformen unter den Interaktionsteilnehmenden ist also anzustreben. (Hobmair, Altenthon, Betscher-Ott, Gotthardt, Höhle, Ott & Pöll, 2013, S. 458 ff)

In der Entwicklungspsychologie wird im Zusammenhang mit der Beziehung ebenfalls der Bindungsbegriff verwendet. „Bindung bezeichnet eine lang andauernde, emotionale und sozial enge Beziehung zwischen zwei Menschen“ (Hobmair et al., 2013, S. 310). Dabei handelt es sich vor allem um die Bindung zwischen Säuglingen beziehungsweise Kindern und ihren Bezugspersonen. Die Eltern können das Kind binden, prägen und zu Liebe befähigen. Durch die

individuelle Erfahrung dieser Bindung zwischen Mutter oder/und Vater und Kind, erlernt dieses entscheidendes Bindungs- und Beziehungsverhalten. (Hobmair et al., 2013, S. 310).

Ausserdem geht die Entwicklungspsychologie davon aus, dass Menschen ein Bedürfnis nach Kontakt und Beziehung haben und durch Sozialität und durch Bedürftigkeit nach Beziehungen charakterisiert sind. Dieses Bedürfnis nach Beziehung kann darauf zurückgeführt werden, dass Menschen für ihre Entwicklung die aktive Auseinandersetzung mit anderen benötigen. (Schäfter, 2010, S. 27)

Auch in der Kommunikationspsychologie spielt der Beziehungsaspekt eine wichtige Rolle. Beziehung wird hier durch die wechselseitige Kommunikation hervorgebracht, beeinflusst und verändert. Nach Schulz von Thun hat die soziale Kommunikation vier Ebenen: eine sachliche, eine Beziehungs-, eine Selbstoffenbarungs- und eine Appellebene. Der Beziehungsaspekt ist dabei besonders relevant, da der Empfänger der Nachricht für diese Botschaften ein besonders empfindliches Ohr hat. (zitiert nach Schäfter, 2010, S. 29 ff)

Auch geht die Kommunikationspsychologie davon aus, dass die Motivation für Kommunikation nicht der Austausch von Informationen ist, sondern der Aufbau von dauerhaften Beziehungen, also die verbindende Absicht. Kommunikation ohne Beziehung verläuft hingegen meist unbefriedigend. (Schäfter, 2010, S. 30)

5.2. Relevanz der Beratungsbeziehung

In der vorliegenden Bachelorarbeit wurde bereits mehrmals erwähnt, dass die professionelle Beziehung als Einflussfaktor auf den Beratungsprozess als ausserordentlich wichtig erachtet wird. In diesem Abschnitt wird nun zuerst die Relevanz der professionellen Beratungsbeziehung aus psychotherapeutischer Sicht begründet. Dies soll einerseits die Relevanz der Beratungsbeziehung aus der Perspektive einer anderen Disziplin verdeutlichen. Andererseits wurde die psychotherapeutische Perspektive ausgewählt, weil viele Techniken und Methoden aus der Psychotherapie in Beratungen der Sozialen Arbeit integriert werden. Anschliessend wird die Wichtigkeit der Beratungsbeziehung aus sozialarbeiterischer Sicht erläutert.

5.2.1. Wichtigkeit der Beratungsbeziehung aus Sicht der Psychotherapie

Systemische Psychotherapie und Beratung

In der systemischen Psychotherapie wird die therapeutische Beziehung als wesentlicher Faktor für den Erfolg angesehen. Zwischen Therapiebeziehung und Therapieergebnis kann ein enger Zusammenhang hergestellt werden. Dies wird durch retrospektive Aussagen der Klientel bestätigt. Im Vergleich zu Therapeut oder Dritten schätzt die Klientel den Zusammenhang zwischen therapeutischer Beziehung und Ergebnis als viel wichtiger ein. (Schiepek, Eckert & Kravanja, 2013, S. 24 ff)

Fachpersonen vermitteln in der Therapie eine emotionale Sicherheit und bauen eine Vertrauensbeziehung auf. Durch dieses stressfreie Arbeitsklima werden die Selbstreflexion und das Lernen der Klientel gefördert, wodurch Veränderungsprozesse angeregt und Entwicklung ermöglicht wird. Im besten Fall werden nicht nur bestimmte Lösungen und Ziele verfolgt, sondern durch die Beziehung zwischen Fachperson und der Klientel werden neue, emotional relevante und korrigierende Beziehungserfahrungen möglich gemacht. (Schiepek et al., 2013, S. 24 ff)

Auch im Zwangskontext der systemischen Therapie und Beratung spielt die Beziehung zwischen der Klientel und der Fachperson eine entscheidende Rolle. „Dem Therapeuten bieten sich zwei Möglichkeiten zur Auswahl an. Er kann im traditionellen Sinn eine Zwangstherapie durchführen und den Klienten zu instruieren suchen, oder er versucht mit dem Klienten eine Verbindung herzustellen“ (Conen & Cecchin, 2007, S. 177). Im ersten Fall der traditionellen Herangehensweise ist das Risiko für einen Widerstand von Seiten der Klientel sehr hoch, da sie sich bedroht fühlt. Eine Kommunikation und Interaktion unter dieser Voraussetzung wird sehr schwierig und eine Entwicklung kaum möglich sein. Stellt die Beratungsperson jedoch eine Verbindung zur Klientel her, indem sie die Sichtweise dieser beachtet und die Klientel dadurch zum Experten ihrer Situation macht, kann eine Konversation zustande kommen. (Conen & Cecchin, 2007, S. 177) Die Verbindung zur Klientel beziehungsweise die Beratungsbeziehung, stellt also ebenfalls im Zwangskontext einen wichtigen Faktor dar, der Veränderung trotz der erschwerenden Bedingungen möglich macht.

Klientenzentrierte Psychotherapie

Die klientenzentrierte Psychotherapie nach Rogers geht davon aus, dass in verschiedenen Berufsfeldern, bei welchen eine zwischenmenschliche Beziehung entsteht, die Beschaffenheit der Beziehung zur Klientel beziehungsweise die Beratungsbeziehung als wichtigstes Element für den Erfolg gilt. Jeder Mensch hat ein Entwicklungspotential, welches in der Beratungsbeziehung zu einer Fachperson freigesetzt werden kann. Der Fokus liegt bei dieser Theorie mehr auf dem Prozess der Beziehung, als auf den Problemen und deren Bewältigung. (zitiert nach Kleve, 2005, S. 11) Der klientenzentrierte Ansatz wird in Kapitel 6 erläutert.

Lösungsorientierte Psychotherapie

Das Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Bindung gilt bei Menschen als Grundbedürfnis, so Bamberger. Bei der Klientel haben fehlende Beziehungen und unter Umständen damit einhergehend soziale Frustrationen häufig zur Folge, dass sie eine geringe Selbstwirksamkeitserwartung haben sowie ihre Emotionen nur schlecht regulieren können, was zu einer erhöhten Verletzbarkeit führt. Der Beziehung und deren Pflege muss deshalb höchste Aufmerksamkeit geschenkt werden. In der lösungsorientierten Therapie wird deshalb grossen Wert auf die Wertschätzung gelegt und zwar in einer sehr konkreten Weise. Kongruente Komplimente haben dabei einen hohen Stellenwert, um den Selbstwert der Klientel zu steigern und dadurch eine professionelle Beziehung aufzubauen. (Bamberger, 2010, S. 337)

Auch in der lösungsorientierten Psychotherapie nennt die Klientel eine gute, therapeutische Beziehung als den entscheidenden Faktor, während Fachpersonen den Erfolg eher auf angewandte Techniken zurückführen. Gelingt es der Fachperson jedoch nicht, eine positive Beziehung herzustellen, in der sich die Klientel als selbstwirksam erlebt, da sie beispielsweise zu sehr mit der Lösung des Problems beschäftigt ist, ist der Erfolg der Therapie unwahrscheinlich. Eine gute Beziehung zwischen Fachperson und der Klientel wird deshalb in der lösungsorientierten Therapie als grundlegend erachtet. (2010, S. 166 ff)

Die Klientel kann dabei nicht nur als Experte für ihr Leben gesehen werden, sondern sie weiss auch am besten, wie eine gute Zusammenarbeit aussehen sollte. Wenn die Expertise der Fachperson nicht mit der Klientel als Expertin wertschätzend kooperiert, sondern Professionelle bestimmte lösungsorientierte Interventionen „verabreichen“, ist eine Kooperation der Klientel undenkbar. Die Beziehungsgestaltung hat somit Vorrang vor der Technik. (Bamberger, 2010, S. 250 ff)

Fazit

In diesem Abschnitt wurde deutlich, dass die Beziehung für die Psychotherapie eine hohe Relevanz hat. Wie in Abschnitt 2.1. bereits ausgeführt, legitimiert sich die Psychotherapie im Unterschied zu psychosozialen Beratungen hauptsächlich über den Heilungsdiskurs. Jedoch können viele gemeinsame Schnittflächen und Parallelen (z.B. ähnliche Themen beziehungsweise Probleme der Klientel) festgestellt werden. Hieraus ergibt sich, dass die Erkenntnisse zur Relevanz der Beziehung aus psychologischer Sicht auch für Beratungen der Sozialen Arbeit von grossem Interesse sind.

5.2.2. Wichtigkeit der Beratungsbeziehung aus Sicht der Sozialen Arbeit

Besonders eindeutig ersichtlich wird die Wichtigkeit der Beziehung zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden in Praxisfeldern, in denen Professionelle über einen längeren Zeitabschnitt Klienten und Klientinnen begleiten. In diesen Tätigkeitsfeldern, in denen professionelle Interventionen Begleitung, Erziehung und Beratung beinhalten, kommt der unmittelbaren Beziehung eine besondere Bedeutung zu, da diese zwischenmenschliche Begegnung im Vordergrund steht. Durch die professionelle Beziehung und die persönliche Interaktion soll ermöglicht werden, dass die Klientel darin unterstützt wird, ihre Lebensweise zu überdenken und gegebenenfalls Veränderungen anzugehen. (Hochuli Freund & Stotz., 2011, S. 84)

Auch Nestmann et al. sind der Ansicht, dass die Beziehung zwischen Beratenden und der Klientel der wichtigste Faktor einer jeden Beratungskonstellation ist. Im Vergleich zu den verschiedensten untersuchten Beratungsmethoden und -techniken, (charakteristischen) Eigenschaften von Beratenden und Klientel sowie Rahmenbedingungen und Settings der Beratung

war es ausschliesslich die Beratungsbeziehung, die sich in der Beratungsforschung ausnahmslos als entscheidende Wirkungsgrösse eines erfolgreichen Beratungsprozesses erwiesen hat. (2004, S. 791) „Keine noch so differenzierte Methodenauswahl und kein noch so gekonnter Methodenansatz können den Beratungserfolg, die Kontinuität von Beratungsprozessen und die Verbindlichkeit von gemeinsamen Beratungsabsprachen sichern, wenn keine positive und von Vertrauen getragene Beratungsbeziehung existiert“ (Nestmann et al., 2004, S. 791 ff). Kurz: Der Erfolg jeglicher Beratungstätigkeit ist abhängig von der Beziehung zwischen der Beratungsperson und der Klientin/dem Klienten, die im Beratungsprozess aufgebaut wird. (Nestmann et al., 2004, S. 791) Heiner zufolge ist die Beratungsbeziehung zudem die Voraussetzung dafür, dass andere Ziele innerhalb der Beratung erreicht werden können. (2007, S. 146) Zudem kommt Schäfter zu einem ähnlichen Schluss. Die Beratungsbeziehung wird aus methodischer Sicht als Mittel der Unterstützung, als Basis der Zusammenarbeit zwischen der Klientel und der Beratungsperson und als einflussreicher Reflexionsgegenstand definiert. Eine gelingende professionelle Beziehung gilt als Voraussetzung für Beratung in der Sozialen Arbeit. (2010, S. 44)

Auch die befragten Expertinnen kommen zum Ergebnis, dass die Beziehung zwischen der Klientel und der Beratungsperson die Voraussetzung für Beratung darstellt. Sie äussern beispielsweise: „Beratung kann für mich nur stattfinden, wenn ich eine Beziehung aufbauen kann zur Klientel“ (Interview B, Z. 3 - 4). Der Einfluss der Beratungsbeziehung auf den Beratungsverlauf hat „erste Priorität, das hat am meisten Gewicht. Wenn diese stimmt, ist ganz viel anderes auch möglich“ (Interview A, Z. 663 - 665).

Eine der befragten Expertinnen weist zudem daraufhin, dass die Relevanz der Beratungsbeziehung besonders deutlich wird, wenn Beratende, welche lange eine Klientin oder einen Klienten begleitet haben, plötzlich für eine längere Zeit abwesend sind. Sie schildert dabei eine Situation, bei der es zu Störungen im Beratungsprozess kam, nachdem sie auf Grund einer längeren Urlaubsabwesenheit die Ferienvertretung für eine Beratungsperson übernahm. (Interview A, Z. 272 - 277)

Es gibt diesen Wechsel und dann muss man die Beziehung ja wieder aufbauen und gleichzeitig möchte man ja nicht, dass die Person alles wieder wiederholen muss. Und dieses Spannungsfeld, das gelingt manchmal gut, aber es hat es auch schon gegeben, dass dieser Übergang nicht geklappt hat. Dieses Mittelmass zu finden, ihnen wieder diesen Raum zu geben, nochmal zu erzählen, damit sie sich wieder angenommen fühlen und spüren, dass sich die Beratende für die Geschichte interessiert, das ist ihr nicht egal, und gleichzeitig aber auch nicht alles nochmals wiederholen zu müssen. Was für sie ja sehr bemühend sein kann. Und dann gibt es so eine Mischung, bei der man denkt, was war es dann jetzt. Also bei dieser Frau. Dass sie sich nicht so aufgenommen fühlte? Und zu merken, ah einerseits will sie Ratschläge, aber dann doch keine Ratschläge. Und ich gebe ja prinzipiell keine Ratschläge und doch hätte sie etwas mehr Halt gebraucht, mehr Struktur gebraucht und

andererseits, wenn ich das gemacht hätte, hätte sie dann so und so reagiert, weil diese Situation haben wir ja auch schon gehabt. Es gibt dann auch so Geschichten, bei denen ich es nicht so ganz eruieren kann, bei denen ich es mir vorstellen kann, ich Ansätze zur Erklärung habe, aber nicht auf den Punkt komme. (Interview A, Z. 277 - 294)

Durch das Fallbeispiel der Expertin kann eine Unsicherheit in Bezug zum weiteren Vorgehen im Beratungsprozess wahrgenommen werden. Es scheint, als wäre der Beratungsprozess gestört. Es kann angenommen werden, dass diese Störung oder auch dieser Stillstand durch den Aspekt der Beratungsbeziehung ausgelöst wurde. Zwischen der bisherigen Beratungsperson und der Klientel war eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung entstanden. Durch die Abwesenheit dieser Beratungsperson war eine Vertretung, die befragte Expertin, an ihre Stelle getreten. Diese beschreibt die Gratwanderung zwischen dem Umstand, dass die Klientin nochmals ihre Geschichte erzählen muss, was bemühend sein kann und der möglichen Kränkung, wenn die Beratungsperson als desinteressiert wahrgenommen wird, weil sie nicht nach der Geschichte fragt. Es kann davon ausgegangen werden, dass die wiederholte Schilderung der Situation, der Probleme sowie die erneute Klärung von Erwartungen und das Festhalten eines Arbeitsbündnisses für den Beziehungsaufbau von enormer Wichtigkeit ist.

Dieses Fallbeispiel verdeutlicht somit die Relevanz der Beratungsbeziehung für den Beratungsprozess. Obwohl die vertretende Beratungsperson erfahrungsgemäss die wichtigsten Daten und Fakten den Unterlagen entnehmen kann, obschon gegebenenfalls sogar eine Fallübergabe in Anwesenheit der Klientin stattgefunden hat und der Klientin wohl auch bewusst ist, dass die vertretende Beratungsperson die nötigen Kenntnisse hat, ist die Beziehung zwischen der Klientin und der vertretenden Beratungsperson zu wenig stabil. Dies führt zu Störungen sowie Stillstand im Beratungsprozess.

In Abschnitt 5.2 wurde die Relevanz der Beratungsbeziehung verdeutlicht. Mit den Fragen, wie diese zwischenmenschliche Berührung zustande kommt, wie sie erkennbar wird und welche Qualität eine Beratungsbeziehung haben sollte, befasst sich nun der Abschnitt 5.3.

5.3. Aufbau und Qualität der Beratungsbeziehung

Wenn die Klientel ein Beratungsangebot in Anspruch nimmt, weiss sie meist in irgendeiner Hinsicht nicht mehr weiter. Sie hat ein Problem und sucht nach Rat, wobei sie in ihrem sozialen Umfeld oftmals bereits alle Möglichkeiten der Unterstützung ausgeschöpft hat. Gewisse Erwartungen werden an die Beratungsperson gestellt und Beratung wird so zu einer zwischenmenschlichen Begegnung. Beratung ist deshalb einerseits eine Dienstleistung, für die die Klientin/der Klient bezahlt. Andererseits ist sie durch die Beratungsbeziehung, welche zwischen der Klientel und der Beratungsperson entsteht, auch ein Aufeinandertreffen zweier Subjekte, bei der eine zwischenmenschliche Berührung zustande kommt. (Nestmann et al., 2004, S. 797 ff)

5.3.1. Synchronisation, Kairos oder Sternstundenmomente

Meist ist der Beginn eines Beratungsprozesses geprägt von gewissen Vorerfahrungen, Vorurteilen, Ängsten und Zweifeln von Seiten der Klientel, aber auch von Seiten der Beratenden. Die Klientin/der Klient hat beispielsweise von Freunden vom Beratungsangebot und deren Erfahrungen gehört. Das Foto der Beratungsperson, welches im Internet aufgeschaltet ist, war der Klientin/dem Klienten nicht sympathisch. Die zuweisende Stelle berichtete gegebenenfalls bereits über Erfahrungen, welche sie mit der Klientin/dem Klienten gemacht hat. An dieser Stelle könnten noch einige solche Beispiele folgen, welche die Beratung beeinflussen (siehe Kapitel 4). Diese kurze Schilderung soll jedoch nur verdeutlichen, wie Beratungen bereits „vorbelastet“ sein können. Die Anfangsphase im Beratungsprozess erscheint für den Beziehungsaufbau deshalb als besonders wichtig, da zu diesem Zeitpunkt das Vertrauen aufgebaut wird, welches für den weiteren Beratungsprozess von grosser Bedeutung ist. (Bamberger, 2010, S. 71 ff) In Abschnitt 6.3 wird näher auf das methodische Vorgehen der Beratungsperson in der Anfangsphase eingegangen. Nachfolgend wird jedoch die Relevanz dieser Anfangsphase verdeutlicht.

Synchronisation bedeutet in dieser Anfangsphase ein respektvolles Aufeinanderzugehen, eine bedingungslose Akzeptanz und ein wohlwollendes Arrangement zu schaffen. Eine Brücke des Vertrauens, der Wertschätzung, der Ermutigung zu bauen. (Bamberger, 2010, S. 71 ff) Voraussetzung ist dafür, den aktuellen kognitiven-emotionalen Zustand der Klientel aufzunehmen und sich diesem in Botschaften und Interventionen anzupassen. (Schiepek et al., 2013, S. 45) In diesem Zusammenhang wird auch von einer „mitschwingenden“ Beratungsperson gesprochen, die Schlüsselwörter und -themen der Klientel achtsam aufgreift und dadurch ein Zugang zur inneren Welt der Klientel erhält. (Bamberger, 2010, S. 168 ff) Dadurch wird ein emotionaler Zugang zur Klientel hergestellt, wodurch Erfahrungen zugänglich werden. Eine ganz andere Qualität der Beratung wird so ermöglicht. (Schiepek et al., 2013, S. 45 ff)

In besonderen, zwischenmenschlichen Momenten im Beratungsprozess entsteht dieser Zugang zur Klientel, welcher in der Anfangsphase des Beratungsprozesses oder im weiteren Verlauf zustande kommen kann. „Der Begriff Kairos bezeichnet die qualifizierte Zeit, d.h. Momente, die zum Beispiel in einer Therapie oder Beratung bestimmte Chancen bieten und Innovationen möglich machen. Man muss sie gewissermassen beim Schopf packen“ (Schiepek et al., 2013, S. 45).

Es sind Phasen, kritische Momente, in denen eine gewisse Instabilität spürbar ist. In denen das Gespräch der Klientel sehr nahe geht und dies auch die Beratungsperson deutlich wahrnimmt. (Schiepek et al., 2013, S. 46). Schäfter spricht in diesem Zusammenhang von einer „gefühlsmässigen Beziehung“. Die Beratungsperson lässt sich in solchen Momenten von der Klientin/vom Klienten und den geschilderten Problemen berühren. Sie muss Anteil nehmen

und gleichzeitig eine gewisse Distanz zu den geschilderten Schwierigkeiten einnehmen, um handlungsfähig zu bleiben. (2010, S. 61)

Der emotionale Zugang und eine gegenseitige Vertrauensbeziehung kann so hergestellt werden. Diese Veränderung in der Beziehung, also das beziehungsorientierte Erleben, geht bei der Klientel und der Beratungsperson synchron vor sich. (Schiepek et al., 2013, S. 46).

Auch eine der befragten Expertinnen erwähnt den Begriff Kairos, spricht dabei aber meist von „Sternstundenmomenten“. Laut ihren Erfahrungen entsteht in solchen Momenten eine besondere, zwischenmenschliche Begegnung, eine Verbindung oder die einzigartige Beziehung zwischen der Klientel und der Beratungsperson. Sie beschreibt dies wie folgt:

Das sind die magischen Momente. Das sind Kairos. Das sind Momente in einer Beratung/Therapie, ich sage dem Sternstunde, dort ist Poesie enthalten. Das ist so ein Moment, in dem man merkt, dass etwas aufgeht. Jetzt habe ich den Klienten berührt, jetzt sind wir wie im Fluss. Das sind wirklich Sternstunden. Das passiert natürlich nicht dauernd. Es ist wunderschön, wenn das passiert. Ich sage von mir, dass ich relativ schnell den Schmerzpunkt von jemandem begreife. Das klingt vielleicht etwas vermessen, doch dann kann ich jemanden berühren. Dann kann ich etwas sagen, um jemanden zu berühren, aber nicht so, dass dieser Schmerz unerträglich wird. Einfach ein Mitgefühl zeigen und zeigen, dass ich dies erfasse. Ich habe in solchen Momenten auch feuchte Augen und das merken ja Klienten. Ich bin wirklich berührt und sie sind berührt. Wenn dies einmal möglich gewesen ist, dann habe ich meistens das Gefühl, eine andere Ebene mit ihnen zusammen erreicht zu haben. Und das ist etwas sehr phantastisches, wenn das passiert, wenn das gelingt. Und das hat nichts mit Methoden oder so zu tun. Da gebe ich mich einfach rein und das ist das, was in der Beratung immer wichtig ist, dass ich mich authentisch darin bewege. (Interview B, Z. 162 - 178)

Es kann somit davon ausgegangen werden, dass durch eine wertschätzende, achtsame Haltung der Beratungsperson sowie durch eine bedingungslose Akzeptanz und ein grosses Interesse am Gegenüber ein Zugang zur „inneren Welt“ der Klientel hergestellt werden kann. Dieser Zugang wird als Kairos oder Sternstundenmomente beschrieben. Durch den Einblick der Beratungsperson in die innere Welt der Klientel kommt eine ganz besondere Verbindung zwischen der Klientel und der Beratungsperson zustande. Dabei scheint es wichtig, dass sich die Beratungsperson auch berühren lässt. Dadurch kann eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung aufgebaut werden, was für den weiteren Beratungsprozess entscheidend sein kann und sich auf die Qualität der Beratungsbeziehung positiv auswirken wird.

5.3.2. Qualität der Beratungsbeziehung

Die Qualität der Beratungsbeziehung, wie sie die Klientel erlebt, eignet sich am besten, um eine Prognose darüber abzugeben, wie erfolgreich die Beratung sein wird. (Bamberger, 2010, S. 166) Dies verdeutlicht nochmals die Wichtigkeit der Beratungsbeziehung. Professionelle Beziehungsqualitäten können dabei in folgenden Dimensionen erfasst werden (Schäfter, 2010, S. 32):

- Eng versus oberflächlich: Vertraulich, aber nicht zu eng, da die Beziehung nur von begrenzter Dauer ist (Aspekt der Beziehungsauflösung beachten).
- Freundlich versus feindselig: Emotionale und wertschätzende Aspekte sollten in der Interaktion Platz haben, ohne zu intim zu werden.
- Egalität versus hierarchisch: Auf persönlicher Ebene sollte eine Symmetrie (auf gleicher Augenhöhe interagieren) angestrebt werden, obwohl auf funktionaler Ebene meist eine Asymmetrie besteht.
- Aufgabenorientiert versus gesellig: die Problemlösung steht im Mittelpunkt, ohne die aktuellen, persönlichen Aspekte (Was beschäftigt die Klientel momentan?) zu vernachlässigen.

Wie bereits ausgeführt, sind Beratungsbeziehungen meist asymmetrisch (siehe Abschnitt 4.3.5 Machtverhältnis). Im Kontext der Sozialen Arbeit ist die Klientel häufig auf die professionelle Beratung angewiesen, da im sozialen Umfeld oftmals wenig bis keine verlässlichen Beziehungen vorhanden sind. Zudem kann die Kontrollfunktion der Sozialen Arbeit ebenfalls zu einer Asymmetrie in der Beziehung führen. (Schäfter, 2010, S. 54). Eine gute Beratungsbeziehung zeichnet sich unter diesen Bedingungen dadurch aus, dass trotz dieser meist grundlegenden Asymmetrie Mitsprache und Mitbestimmung stattfinden kann und die Asymmetrie dadurch abgeschwächt wird. Die Erfahrung, mit den eigenen Anliegen und Ansichten ernst genommen zu werden, ist für die Selbstwirksamkeit enorm wichtig. (Heiner, 2007, S. 463)

In einer qualitativ guten Beratungsbeziehung sollte es für die Klientel zudem möglich sein, Gefühle, Gedanken und Verhaltensweisen zu äussern und gegebenenfalls zu reflektieren. Dies ist nicht immer einfach, da die Klientel der Sozialen Arbeit häufig negative Beziehungserfahrungen gemacht hat. Die Konzentration wird durch die Beratungsperson deshalb auf das „Hier und Jetzt“ gelegt, was die Vergangenheit und die Zukunft des Klienten nicht negiert. Sie verweist vielmehr darauf, die Erfahrungen der aktuellen Beratungsbeziehung prioritär anzuschauen. Dadurch können positive Beziehungserfahrungen gemacht werden. (Nestmann et al., 2004, S. 792)

„Ausserdem zeigte sich, dass sich eine gute Beratungsbeziehung dadurch auszeichnet, dass auch Schwierigkeiten angesprochen und Konflikte ausgetragen werden können, ohne dass es

zu einem Beziehungsabbruch kommt“ (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 104). Gelungene Beratungsbeziehungen sollten also auch konfrontative Anteile integrieren können. Konfrontation umfasst beispielsweise die Gegenüberstellung von Wunsch und Realität, von Selbst- und Fremdwahrnehmung, von Einstellungen und vom Handeln. Natürlich sollte derartigen Konfrontationen ein gelungener Beziehungsaufbau, wie er oberhalb ausgeführt wurde, vorangegangen sein. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 104).

Solche provokanten Beziehungselemente erlauben kein Ausweichen und sind dennoch nicht verletzend oder abschreckend (Nestmann et al., 2004, S. 792 ff). Auch Heiner betont, dass eine „Beziehung durchaus nicht konfliktfrei sein muss, um produktiv wirken zu können. Sie kann auch Kontrollelemente enthalten, wenn die dadurch entstehende Asymmetrie zugleich durch ein partizipatives und aushandlungsorientiertes Vorgehen relativiert wird“ (2007, S. 146).

Auch eine der befragten Expertinnen beschreibt konfrontative Anteile in einer Beratung.

Und wenn ich mal etwas sage, aber das mache ich erst, wenn eine Beziehung da ist, die etwas verträgt, dann gehe ich aber in eine andere Rolle und sage beispielsweise ‚Als Mutter würde ich Ihnen jetzt sagen, geht’s eigentlich noch‘ und grinse dabei. Dann kann ich das machen, weil ich dies deklariere und die Beziehung dafür habe. (Interview B, Z. 154 - 158)

Die Expertin weist also ebenfalls darauf hin, dass es von grosser Wichtigkeit ist, solche provokanten Elemente erst einzubringen, wenn eine vertrauensvolle Beziehung bereits aufgebaut werden konnte. Denn die Klientel der Sozialen Arbeit hat oftmals bereits negative Beziehungserfahrungen und nicht selten auch in Beratungen machen müssen.

Aber damit Bewegung und Entwicklung passieren kann – bei allen Menschen – muss ein Stück Vertrauen da sein, damit sie nicht verletzt werden, dass sie nicht blamiert werden, nicht gekränkt werden, weil sie ja häufig in solchen Projekten/Programmen in Auswertungsgesprächen negative Feedbacks erhalten. ‚Das kannst du noch nicht, das musst du noch üben, dort hast du versagt, das reicht nicht‘. Das sind die Aussagen und das vermeiden wir. (Interview B, Z. 142 - 148) Damit sie auch merken, aha, man darf auch mal etwas Falsches sagen, aber es passiert nichts und das Beziehungsangebot bleibt bestehen. Nicht in die Beratung kommen ist ja häufig der Grund dafür, dass sie sonst überall rausfallen. (Interview B, Z. 220 - 223)

Es kann also zusammengefasst werden, dass konfrontative Anteile in einer qualitativ guten Beratungsbeziehung durchaus vorhanden sein sollten. Dadurch kann sich die Beziehung zwischen der Klientel und der Beratungsperson sogar verfestigen und vertiefen. Dieser Aspekt wird in Abschnitt 6.3 unter dem Begriff Metakommunikation vertieft. Können Schwierigkeiten und Konflikte angesprochen werden, ohne dass es zu Störungen oder einem Abbruch im Beratungsprozess kommt, zeugt dies von einer qualitativ guten Beratungsbeziehung. Da die Klientel der Sozialen Arbeit häufig negative Beziehungserfahrungen machen musste, bedarf es

jedoch eines achtsamen Umgangs mit Konfrontationen. Neben der Gefahr des Auslösens von alten Beziehungserfahrungen birgt es jedoch auch die Chance, alte Muster aufzulösen. Es können neue Beziehungserfahrungen gemacht werden, in denen auch Schwierigkeiten und Konflikte Platz haben, ohne dass es zu Störungen oder zum Stillstand in der Beziehung und somit auch im Beratungsprozess kommt. Damit wird sich der nachfolgende Abschnitt noch intensiver auseinandersetzen.

5.4. Einflussfaktoren auf die Beratungsbeziehung

In Kapitel 4 wurden bereits Einflussfaktoren auf den Beratungsprozess erläutert. Jene Einflussfaktoren können natürlich in ähnlicher Weise auf die professionelle Beratungsbeziehung einwirken, weshalb an dieser Stelle nicht eine erneute Auseinandersetzung mit denselben Faktoren folgt. In diesem Abschnitt werden hingegen ausgewählte Einflussfaktoren erörtert, welche auf die professionelle Beratungsbeziehung einwirken können.

5.4.1. Übersicht grundlegender Einflussfaktoren

Einen positiven Einfluss auf die Beratungsbeziehung haben unter anderem folgende Faktoren (Schiepek et al., 2013, S. 25):

- Die Empathie der Beratenden
- Die Stärke der Beratungsbeziehung, welche sich durch Komponenten wie Übereinstimmung in den Zielen, Übereinstimmung in den Arbeitsschritten und Aufgaben der Klientel sowie emotionale Bindung äussert
- Positive Wertschätzung
- Kongruenz, Echtheit und persönliche Integrität der Beratenden
- Feedbacks zum Verhalten und zu Fortschritten beziehungsweise Veränderungen der Klientel
- Ansprechen sowie Korrektur von Störungen und Konflikten in der Beratungsbeziehung
- Zielübereinstimmung und Kooperation
- Die Art und Weise, wie sich Beratende als Person und mit eigenen Erfahrungen in die Beratung einbringen
- Der Umgang von Beratenden mit Gegenübertragungen
- Die Qualität und Art der Interpretation von Beziehungserfahrungen und interaktionellen Vorgängen durch Beratende
- In Gruppenberatung der Zusammenhalt der Gruppe

Viele dieser Einflussfaktoren werden in Kapitel 6 als Beratungskompetenzen im Zusammenhang mit der Beziehungsgestaltung näher ausgeführt.

Beratende können befangen sein in Wahrnehmungsmustern, die die Lebensverhältnisse der Klientel betreffen. Durch Vorurteile, welche häufig durch Beratungserfahrung zustande gekommen sind, können Beratende unbewusste Erwartungen in Bezug zur Klientel haben, in welche sich diese hineinfügen. (Nestmann et al., 2004, S. 121 ff).

Eine der befragten Expertinnen weist ebenfalls auf die Vorurteile und Befürchtungen hin, die Beratende in Bezug zur Klientel haben können. Sie äussert: „Wenn ich jedoch Angst habe vor jemandem und vielleicht sogar noch sage ‚Ich kann Ihnen das nicht bezahlen‘ muss ich mich nicht wundern, wenn die Aggression auf mich gerichtet wird“ (Interview B, Z. 296 - 298). Sie fügt weiter an: Ich muss mir bewusst sein, „dass es mit mir zu tun hat, dass ich die Atmosphäre schaffen kann. (. . .) Ich kann viel leiten – also eigentlich habe ich diesen Job, dass ich das Gespräch leite. Zwischendurch kann ich auch sagen, das ist wirklich schlimm oder das ist furchtbar. Das tut mir nichts“ (Interview B, Z. 294 - 300).

Zudem gibt es eine nichtreale Beratungsbeziehung, welche ihren Ursprung in der Psychoanalyse hat und unbewusste Dimensionen einer Beziehung und Interaktion hervorhebt. Beratende, welche sich mit der Psychoanalyse auseinandergesetzt haben, werden wissen, dass es sich hierbei um Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene handelt. (Nestmann et al., 2004, S. 793) Diese Phänomene als spezifische Einflussfaktoren auf die Beratungsbeziehung werden nachfolgend beschrieben.

5.4.2. Übertragung als spezifischer Einflussfaktor

Obwohl das Konzept der Übertragung und Gegenübertragung der Psychoanalyse entstammt und die vorliegende Bachelorarbeit wie in Abschnitt 4.1. ausgeführt, nicht von einer tiefenpsychologischen Sichtweise ausgeht, werden nachfolgend Ausführungen zu diesen Phänomenen folgen. Grund dafür ist die Beschreibung von besonderen Dynamiken in Beziehungen, welche auch für Beratungen in der Sozialen Arbeit von Bedeutung sein können. (Schäfter, 2010, S. 63 ff)

Begriffsbestimmung Übertragung/Gegenübertragung

Nach Sigmund Freud, welcher das Phänomen der Übertragung erstmals beschrieb, werden bei der Übertragung „affektive Einstellungen oder Bindungen aus einer (zumal frühkindlichen) Beziehung in spätere, in irgendeiner Hinsicht ähnlichen Beziehung unbewusst mitgebracht und somit gegenüber Personen (oder Institutionen) reaktiviert, die eigentlich nicht gemeint sind“ (zitiert nach Kleve, 2005, S. 5). Er ging vorwiegend von Beziehungserfahrungen in der Kindheit aus, welche die gegenwärtigen Beziehungen und somit auch die Beziehung zwischen Therapeut und der Klientel, beeinflussen. Zudem beschäftigte er sich mit der Behandlung von psychischen Erkrankungen und in diesem Zusammenhang mit Übertragungsneurosen, welche ihren Ursprung in der Kindheit haben. (Oberhoff, 2002, S. 54) In dieser Bachelorarbeit soll

jedoch der Fokus auf spontane Übertragungen gelegt werden, welche in Beratungen der Sozialen Arbeit auftreten können und auf das Beratungsgeschehen einwirken. (Oberhoff, 2002, S. 54) Spontane Übertragungen sind keine spezifischen Erinnerungen an bestimmte Beziehungserfahrungen, welche in der Kindheit gemacht wurden, sondern generalisierte Interaktionsrepräsentanzen. Menschen neigen dazu, aus bisher gemachten Erfahrungen innere Muster zu entwickeln, um die Komplexität zu reduzieren und sich in einer komplizierten Umwelt orientieren zu können. So auch in der Interaktion. Aus erlebten Beziehungserfahrungen folgen Interaktionsmuster, welche in neuen, unbekannteren Interaktionen angewandt werden, um eine Beziehung herzustellen. Die generalisierte Interaktionsrepräsentanz beschreibt hierbei die Erwartung, wie eine soziale Interaktion ablaufen wird. (Oberhoff, 2002, S. 57) „Auch Übertragungen sind solche inneren Muster – wenngleich problematische –, die Teil der kontinuierlichen Organisation von Lebenserfahrungen sind. D.h., Übertragungen sind in ihrer formalen Struktur keine pathologischen Reaktionen, sondern sie sind Ausdruck einer natürlichen menschlichen Tendenz, die dem Überleben dient“ (Oberhoff, 2002, S. 57).

Übertragungen entstehen somit, wenn das Erleben und die Auslegung von aktuellen Beziehungserfahrungen von Erfahrungen der Vergangenheit unbewusst beeinflusst werden. Ängste und Befürchtungen, unbewältigte Konflikte oder unerfüllte Wünsche können so auf gegenwärtige Beziehungen einwirken und zur Folge haben, dass eine aktuelle Beziehung nach alten Interaktionsmustern abläuft. (Schäfter, 2010, S. 64)

Bei der Gegenübertragung werden Emotionen, Beziehungserfahrungen und emotionale Bindungserlebnisse von Beratenden (Therapeuten, Sozialarbeitern etc.) auf die Klientel übertragen. (Kleve, 2005, S. 7). Gegenübertragung bedeutet dabei zunächst Selbstbetroffenheit der Beratenden, „im Sinne von verstrickt sein in Gefühlen, in die Innenseite der Alltagsprobleme der Klientel“ (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 99).

Bei Übertragungen werden somit Gedanken und Gefühle und bekannte Beziehungsmuster durch die Klientel meist unbewusst in die momentane Beratungsbeziehung und in die Beratenden hinein projiziert. Werden als Reaktion auf das Verhalten der Klientel ebenfalls unreflektierte Gefühle und Gedanken bei der Beratungsperson ausgelöst, wird von Gegenübertragung gesprochen. (Nestmann et al., 2004, S. 793)

Eine der befragten Expertinnen beschreibt Situationen, in denen die Klientel sie als Beratungsperson zu testen scheint. Sie beschreibt dies wie folgt:

Dann kommt manchmal der Zeitpunkt, in dem sie umschalten können, nachdem sie einen ein bisschen ausprobiert haben. Gerade die jungen Erwachsenen, welche dem, was ich vorgebe, sage und verspreche nicht so trauen, müssen dies ausprobieren und kommen beispielsweise nicht in die Beratung, um zu testen, wie die Reaktion darauf ist. Gibt es eine Konsequenz, so wie sie sich dies vielleicht aus anderen Angeboten gewohnt sind oder

bleibe ich neutral. (. . .) Können sie dem vertrauen, was ich sage, stimmt es, dass es keine Konsequenzen hat, wenn sie mal nicht kommen. Vertrauen ist die Grundlage für die Beziehung. (Interview B, Z. 61 - 67 und Z. 130 - 132)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Klientel aus bisherigen Beziehungserfahrungen Interaktionsmuster entwickelt hat. Die Klientel hat meist in vorangegangenen Angeboten die Erfahrung gemacht, dass auf Schwierigkeiten und Störungen im Beratungsprozess mit Konsequenzen reagiert wurde, dass es sogar zu einem Abbruch des Angebots und somit auch zum Beziehungsabbruch zwischen Beratungsperson und Klientel kam. Es kann weiter angenommen werden, dass diese Beziehungserfahrungen dazu führen können, dass die professionelle Beziehung in einem anderen Angebot, wie beispielsweise einer Beratung, durch diese negativen Erfahrungen beeinflusst werden kann. Die unbewältigten Ängste und Befürchtungen können zur Folge haben, dass die Klientel unbewusst mit alten Interaktionsmustern reagiert. Im Fallbeispiel der Expertin beispielsweise damit, dass die Klientel nicht mehr zur Beratung erscheint. Die Expertin spricht hier von einem Testen. Es kann jedoch vermutet werden, dass es sich hier um eine Übertragungssituation handelt, also um einen unbewussten Vorgang. Tritt Stillstand im Beratungsprozess auf, sollte also folglich das Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomen berücksichtigt werden.

Übertragungen/Gegenübertragungen in der Beratungsbeziehung

Ein Beratungskonzept, welches Übertragungen als Beziehungsschema auffasst, versteht Übertragungsvorgänge nicht als psychische Begebenheit, bei der Emotionen fälschlicherweise von einer Person der Vergangenheit auf eine gegenwärtige Person verschoben werden. Vielmehr wird bei dieser Betrachtungsweise auf eine aktuelle Beziehungssituation mittels eines gegenwärtigen Beziehungsschemas reagiert. (Oberhoff, 2002, S. 60). „Dem liegt keine Rückkehr zu einer Situation der vergangenen Kindheit zugrunde, sondern es tritt ein aktuelles problematisches Schema, das sich in der Vergangenheit gebildet hat und nun zum gegenwärtigen Reaktionspotential dieser Person gehört, in Aktion“ (Oberhoff, 2002, S. 60). Wie oberhalb ausgeführt, können Übertragungen und Gegenübertragungen in jeder Beziehung auftreten, bleiben durch eine fehlende Reflexion meist unbemerkt und können die zwischenmenschliche Wahrnehmung, das Verhalten und die emotionale Einstellung massgeblich beeinflussen. Auch auf Beratungssituationen der Sozialen Arbeit können Übertragungen einwirken und negative Auswirkungen auf die Beziehung haben. Spannungen werden so in die Beratungsinteraktion hineingetragen. Unbewusste Übertragungen wirken sich sehr hinderlich auf die akzeptierende Haltung und somit auch auf die Beratungsbeziehung aus und sind Ursache für viele Missverständnisse und Kränkungen. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 98 ff) Beratende müssen deshalb über diese Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene wissen und sie erkennen, um die Beziehung reflektieren, regulieren und gestalten zu können und mögliche Angriffe nicht persönlich zu nehmen. (Schäfter, 2010, S. 64) Die Kompetenz, sich die Selbstbetroffenheit

beziehungsweise die Gegenübertragung einzugestehen, ist Voraussetzung für Beratende, welche Übertragungsphänomene methodisch nutzen wollen.

Auch eine der befragten Expertinnen weist daraufhin, dass Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene verantwortlich dafür sein können, dass es in der Beratungsbeziehung zu Störungen und im Beratungsprozess dadurch zu Stillstand kommen könnte. Sie äussert:

Wir als Menschen sind ein wahnsinnig wichtiges Instrument. Und vor dem sind wir nicht gefeit. Wichtig ist, das wir das wahrnehmen und immer nach jedem Gespräch reflektieren und realisieren, ah, jetzt ist das und das in mir vorgegangen, weshalb wohl? Was löst das in mir aus? Wie will ich das nächste Mal damit umgehen. Aber ausgelöst hat es ja dann vielleicht schon etwas, je nachdem. (. . .) Aber sicher manchmal, wenn Übertragungen stattfinden. Zum Beispiel bei einer Klientin, bei der ich genau weiss, sie klappert alle Unterstützungsangebote ab, die es gibt, was durchaus ihr Recht ist, es ist legitim. Und wenn die Beratungsstelle, auf der ich arbeite, bei dieser Klientin nicht gerade einspringt, wenn sie es erwarten würde, geht sie zur nächsten Beratungsstelle und sagt dann, die andere habe ihr dann geholfen, sie habe das und das gemacht. Also so, und die Übertragung nimmt ihren Lauf, je nachdem wie es einem selbst gerade so geht (. . .) und ich reagiere dann vielleicht gerade ein bisschen zu hart. (. . .) Ich mich dann vielleicht etwas zurückziehe und finde nein...und das denke ich, es braucht manchmal wenig, dass sich jemand nicht verstanden fühlt oder manchmal braucht es auch wenig, dass sie sich verstanden fühlen. (Interview A, Z. 309 - 331)

Diese Schilderung des Fallbeispiels lässt auf die Selbstbetroffenheit beziehungsweise die Gegenübertragung der Beratungsperson in der Beratung schliessen. Es kann angenommen werden, dass die Klientin im Fallbeispiel nicht die Erfahrung von verlässlichen Beziehungen gemacht hat. Dies könnte der Grund dafür sein, dass sie andere Beratungsangebote aufsucht, sobald sie nicht das von der Beratungsperson erhält, was sie sich erhofft beziehungsweise erwartet hat. Es kann weiter angenommen werden, dass sie folglich mit alten Interaktionsmustern reagiert, wie beispielsweise mit Ausweichen, anstatt die Auseinandersetzung zu suchen. Die Beratungsperson beschreibt nachfolgend ihre „harte“ Reaktion. Hinter dieser harten Reaktion könnte sich verbergen, dass sich die Beratungsperson persönlich angegriffen fühlte. Solche Übertragungen und Gegenübertragungen können in der Folge zu Störungen in der Beziehung und zum Stillstand im Beratungsprozess führen. Wichtig erscheint es deshalb, dass die Beratenden ihre Gefühle und das Wahrgenommene reflektieren, um die Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene einerseits zu erkennen und andererseits in der Beziehungsgestaltung methodisch nutzen zu können.

Übertragung/Gegenübertragung als methodisches Instrument

Gegenübertragungen können von Beratenden insofern genutzt werden, indem sie eine emotionale, nahe Beziehung mit der Klientel eingehen und sich von ihren Gefühlen berühren lassen. Jedoch sollten diese Gefühle reflektiert werden, so dass die nötige, professionelle Abgrenzung stattfinden kann. In der Folge können diese bewusstgewordenen Gefühle eine methodische Hilfe darstellen, indem sie an die Klientel, die sich dieser Emotionen gegebenenfalls noch gar nicht bewusst war, zurückgegeben werden. (Schäfter, 2010, S. 64) Diese Vorgehensweise wird in Abschnitt 6.3 unter dem Begriff Verbalisieren vertieft.

Auch Hochuli Freund und Stotz betonen die Chance von Gegenübertragungsgefühlen für die Klientel. Sie weisen ebenfalls darauf hin, dass Gegenübertragungsgefühle dazu genutzt werden können, das Übertragungsangebot der Klientel zu deuten und die gemachten Beobachtungen und Reflexionen der Klientel zur Verfügung zu stellen. (2011, S. 95) Beratende, welche ihre irritierenden Gefühle reflektieren und sich der Gegenübertragung bewusst machen, können sich aus möglichen Verwicklungen zwischen der Klientel und sich selbst befreien, indem sie diese aus einer Beobachtungsrolle heraus kommunizieren. Zudem können durch das Bewusstwerden des Übertragungsphänomens neue und positive Erfahrungen gemacht werden, beispielsweise in der Beziehung mit Beratenden. Bisher gemachte Beziehungserfahrungen können so durch neue, konstruktive Interaktionserfahrungen verändert werden. (Oberhoff, 2002, S. 60). Die Klientel muss jedoch eine Bereitschaft zeigen, sich den eigenen Übertragungsgefühlen auch bewusst werden zu wollen. Nimmt die Beratungsperson in diesem Zusammenhang Widerstände wahr, sollte dies respektiert werden, da sie als Schutzmechanismen gegen überfordernde Lernprozesse anzusehen sind. (Oberhoff, 2002, S. 150)

Werden Übertragungs- beziehungsweise Gegenübertragungsgefühle hingegen missachtet oder verdrängt, besteht die Gefahr, dass die Beziehung dadurch gestört und der Beratungsprozess negativ beeinflusst wird. (Oberhoff, 2002, S. 117)

Mit der Analyse der Übertragung beziehungsweise der Gegenübertragung, findet keine psychotherapeutische Intervention statt, sofern der Fokus auf das aktuelle Geschehen, auf die Bewältigung von aktuellen Problemsituationen des Alltags gelegt wird. Der unbewusste Sinn der Gegebenheit wird dabei nicht thematisiert. (Oberhoff, 2002, S. 68)

Eine der befragten Expertinnen beschreibt ihre Wahrnehmung in Situationen, in denen es zu Übertragungen kam, mit den Worten, dass sich die Beziehung jeweils merklich abgekühlt hat. (Interview A, Z. 350 - 359) Sie äussert weiter, dass sie diese Wahrnehmungen, diese Gefühle gegebenenfalls auch schon bei der Klientel angesprochen und folgende Erfahrungen damit gemacht hat: „Eigentlich noch gute. Manchmal ist etwas entgegengekommen wie ‚Nein das ist schon okay‘ manchmal kam nicht viel, sie haben einfach genickt, aber ich habe das Gefühl gehabt, es hat sich gerade etwas gelöst“ (Interview A, Z. 372 - 375).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Übertragungen und Gegenübertragungen als methodische Instrumente nicht bedeuten müssen, die Klientel konkret auf alte Beziehungsmuster und -erfahrungen hinzuweisen. Vielmehr geht es darum, dass sich Beratende durch eine Reflexion des Beratungsgeschehens der eigenen Gefühle und Wahrnehmungen in der Beratung bewusst werden. Diese können in weiteren Beratungen angesprochen und so der Klientel zur Verfügung gestellt werden. Diese Vorgehensweise stellt einerseits eine Möglichkeit dar, Konflikte in Beratungen auszutragen und Störungen im Beratungsprozess zu verhindern. Dies wiederum kann, die Beratungsbeziehung festigen und vertiefen sowie Stillstand im Beratungsprozess entgegenwirken. Andererseits können alte Interaktionsmuster aufgelöst werden, indem neue, positive Beziehungserfahrungen erfolgen. Voraussetzung für das beraterische Arbeiten mit Übertragungen sowie Gegenübertragungen sind dabei grundlegende Beratungskompetenzen, wie beispielsweise die Reflexionsfähigkeit, Empathie und Wertschätzung, mit welchen sich das Kapitel 6 befasst. Die Übertragung und Gegenübertragung als methodisches Instrument wurde jedoch in Kapitel 5 zusammenfassend und abschliessend behandelt.

5.5. Fazit

In der Fachliteratur wird mehrfach darauf hingewiesen, dass die Beziehung zwischen Beratungsperson und Klientel im Vergleich zu Methoden, Settings oder Beratungskompetenzen der entscheidende Faktor für den erfolgreichen Beratungsprozess ist. Die konkrete Gestaltung der professionellen Beziehung wird jedoch kaum weiter ausgeführt. (Sickendiek et al., 2008; Schäfer, 2010; Richter, 2010; Rogers, 2012; Hochuli Freund & Stotz, 2011)

Aus Sicht der Autorinnen rechtfertigen die dargestellten Ausführungen sogar die Aussage, dass trotz der unterschiedlichen Faktoren, welche auf die Beratung einwirken, durch eine professionelle, gute Beziehungsgestaltung der Beratungsprozess gegebenenfalls weitergeführt werden kann.

Auch die befragten Expertinnen kommen zum gleichen Schluss. Eine Expertin äussert in diesem Zusammenhang:

Dass es still steht, ist ein Teil in der Beziehung. Wenn es aber ein anderer Grund ist und die Beziehung steht, dann kann ich es manchmal gemeinsam mit der Klientel oder häufig kann ich es anschauen. Schon nur das deponieren ist wertvoll für sie und eine Unterstützung (Interview B, Z. 543 - 546).

In Kapitel 5 wurde die Relevanz der Beratungsbeziehung für den Beratungsprozess deutlich. Um es in den Worten einer Expertin zu formulieren:

„Ja, es ist einfach so, ohne Beziehung keine Entwicklung. Nur in Beziehungen erkennt man die schönsten und hässlichsten Seiten an sich selbst. Und das wiederum ist eine wahnsinnige Chance, um sich weiterzuentwickeln“ (Interview B, Z. 706 - 709).

Wie die professionelle Beziehung gestaltet wird und welche Beratungskompetenzen dazu erforderlich sind, wird nun Kapitel 6 klären.

6. Professionelle Beziehungsgestaltung

Der Einfluss der Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess wurde in Kapitel 4 bereits diskutiert. In Kapitel 5 wurde anschliessend die Relevanz der Beratungsbeziehung aus theoretischer Sicht begründet und durch Aussagen der befragten Expertinnen veranschaulicht. Die Beziehungsgestaltung hingegen wurde bisher noch nicht behandelt und ist deshalb Gegenstand des vorliegenden Kapitels. Im Verständnis von professioneller Beratung ist, entsprechend der strukturellen Rollenverteilung, die Beratungsperson für den Beratungsprozess und damit auch für die Gestaltung der Beratungsbeziehung verantwortlich. (Schäfter, 2010, S. 48) Das Kapitel 6 befasst sich deshalb schwerpunktmässig mit der Beratungsperson, ihrer Haltung und ihren Kompetenzen in Bezug auf die Beziehungsgestaltung. In der Fachliteratur fehlt weitgehend ein Zugang zur Beziehungsgestaltung. Es fällt folglich schwer, methodisch hilfreiche, fachliche Standards, Arbeitsprinzipien oder Regeln zur Beziehungsgestaltung aufzustellen. Die vorliegende Bachelorarbeit hat nicht den Anspruch, eine Anleitung zur Beziehungsgestaltung zu konzipieren. Vielmehr wird nach Konzepten gesucht, die grundsätzliche Hinweise zur Beziehungsgestaltung liefern. Das Thema professionelle Beziehungsgestaltung könnte in einem anderen Kontext weitaus umfassender diskutiert werden. Die Autorinnen der vorliegenden Bachelorarbeit fokussieren allerdings auf Aspekte, welche von den befragten Expertinnen erwähnt wurden.

Das Ziel des Kapitels 6 besteht darin aufzuzeigen, welche Beratungskompetenzen zur professionellen Beziehungsgestaltung grundsätzlich erforderlich sind. Dabei werden aufgrund von Hinweisen aus der Fachliteratur und den geführten Interviews spezifisch zwei Aspekte vertieft behandelt und damit deren Stellenwert für die professionelle Beziehungsgestaltung verdeutlicht: die Haltung der Beratungsperson und das methodische Vorgehen zur professionellen Beziehungsgestaltung. Im ersten Abschnitt folgt eine Diskussion der zur Beziehungsgestaltung grundsätzlich erforderlichen Beratungskompetenzen. Im zweiten Abschnitt werden am personenzentrierten Ansatz von Carl R. Rogers (*fortan Rogers genannt*) die Haltung und damit Sozial- und Selbstkompetenzen der Beratungsperson aufgezeigt. Der dritte Abschnitt befasst sich schliesslich mit Methodenkompetenzen und stellt konkrete Vorgehensweisen zur Beziehungsgestaltung dar. In diesem Abschnitt wird ebenfalls der Bezug zur Thematik Stillstand im Beratungsprozess hergestellt. Da in der Fachliteratur diese Thematik kaum behandelt wird, beziehen sich die Autorinnen in diesem Abschnitt besonders auf die Erkenntnisse aus den geführten Interviews. Auf diese Weise wird aufgezeigt, welche Vorgehensweise sich im Umgang mit Stillstand und zu dessen Prävention eignet.

6.1. Erforderliche Beratungskompetenzen zur professionellen Beziehungsgestaltung

Die Rolle der Beratungsperson besteht aus einer Reihe von unterschiedlichen Aufgaben und Kompetenzen. In Bezug zur Beziehungsgestaltung fällt in den nachfolgend dargestellten Erkenntnissen auf, dass die Beratungspersönlichkeit, also die Selbst- und Sozialkompetenzen im Vergleich zu Methoden- und Fachkompetenzen eine grosse Relevanz haben. Es ist unumstritten, dass methodisches Vorgehen und die entsprechende Kompetenz in der professionellen Beratung wichtig sind. Doch zur professionellen Beziehungsgestaltung sind neben den methodischen Kompetenzen vor allem persönliche und soziale Kompetenzen erforderlich. In der Fachliteratur gibt es eine Vielzahl an Modellen, welche die einzelnen Kompetenzen in Kategorien zusammenfassen. Das Modell von McLeod beispielsweise umfasst sechs Kompetenzbereiche, welche die Fähigkeiten und Fertigkeiten von Beratungspersonen beschreiben. Dies sind auf der Selbst- und Sozialkompetenzebene interpersonale Fertigkeiten, persönliche Überzeugungen und Einstellungen sowie die persönliche Integrität. Auf der Fach- und Methodenkompetenzebene sind es konzeptionelle Fertigkeiten, die Beherrschung therapeutischer Techniken sowie die Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und mit ihnen zu arbeiten. In seinen Ausführungen schreibt McLeod dem einzigartigen Charakter und der Persönlichkeit der Beratungsperson die wesentlich höhere Bedeutung zu als den tatsächlich eingesetzten Techniken. (2004, S. 441 ff). Auch Schäfer teilt diese Auffassung. Ihr zufolge muss ein methodisches Konzept zur Beziehungsgestaltung sowohl Beratungshaltungen, als auch spezifische Vorgehensweisen integrieren. So beschreibt sie in ihrem Konzept „Arbeitsprinzipien“ mit welchen Kompetenzen die Beziehung tatsächlich gestaltet werden kann. Dabei spricht Schäfer insbesondere von der Ressourcenorientierung, der wertschätzenden Zuwendung und der Fähigkeit zur selektiven, persönlichen Öffnung, um einen gewissen Grad an Vertrautheit in der Beratungsbeziehung herzustellen. (Schäfer, 2010, S. 90 ff) Dadurch wird deutlich, dass auch für Schäfer die Bildung einer reflektierten Persönlichkeit wichtiger ist, als Beratungsfertigkeiten und spezifische Techniken. (2010, S. 88)

Diese Ansicht wird auch von den befragten Expertinnen geteilt. So äussert sich eine Expertin wie folgt: „Es ist nicht so, dass ich sagen würde, das kann jeder. Aber es ist nicht so, dass ich dies über eine Technik erreichen könnte, unabhängig von mir als Person“ (Interview B, Z. 183 - 185). Die Beratungskompetenzen liegen dieser Aussage zufolge nicht ausschliesslich im fachspezifischen Wissen und in den methodischen Fertigkeiten der Beratungsperson. Laut einer weiteren Aussage liegt die Beratungskompetenz in der Beratungspersönlichkeit, indem die Beratungsperson in ihrer Rolle selbst auch Mensch bleibt und ihre Haltung durch Interesse an und Engagement für das gegenüber zeigt. „Das braucht Menschen, das Interesse, das Engagement, (. . .) man muss Selbsterfahrungen gemacht haben, es braucht Selbstreflexion. Das ist der Weg, den man geht, um eine gute Beraterin zu werden“ (Interview B, Z. 185 - 189).

Die Einstellung und Haltung der Beratungsperson gegenüber ihrer Klientel scheint in der Beziehungsgestaltung einen besonderen Stellenwert zu haben. Dieser Aspekt lässt sich ebenfalls in der folgenden Aussage der Expertin erkennen. Sie beschreibt sich grundsätzlich als offene, interessierte Person, welche die Mitmenschen ernst nimmt und respektiert. Ausserdem möchte sie in der Beratungsbeziehung auch als Mensch spürbar sein. Sie bleibt gegenüber Entwicklungen und Veränderungen offen und erachtet sich in der Rolle der Beratungsperson als vergleichsweise kleiner Teil im Leben der Klientel. (Interview A, Z. 670 - 680) Weiter erachten die befragten Expertinnen die Selbstreflexion sowie den Austausch mit anderen Fachpersonen zur Überprüfung des eigenen Handelns als grundlegende Kompetenzen. In diesem Zusammenhang äussern sie den Anspruch, „sich selbst auch immer wieder zu hinterfragen und ehrlich zu sich selbst zu sein“ (Interview A, Z. 578 - 579). Sie weisen zudem auf die Wichtigkeit des Austausches mit anderen hin, um mithilfe kritischer Rückmeldungen die eigene Handlungsweise zu überprüfen (Interview A, Z. 580 - 585). Eine Expertin äussert diesbezüglich:

Wir haben das Glück, dass wir jede Woche Intervision haben. (. . .) Wenn ich nicht mehr weiss, wie es noch weitergehen soll, dann bringe ich dies so in der Intervision und nachher erhalte ich Rückmeldungen von den anderen, was ihnen dazu einfällt. Und die sehen anderes oder weisen mich darauf hin, dass der Klient am Anfang dort war und jetzt hier ist, dass doch etwas passiert ist. Dadurch erhalte ich wieder Energie. Und es hat schon viel mit Energie zu tun (. . .) Ich muss am Anfang viel Energie zur Verfügung stellen. Und ich muss diese Energie manchmal auch holen. Dafür habe ich das Team und diese Intervisionen (. . .) oder die Supervision. Dies ist ein wichtiges Instrument auch zur Selbstreflexion, zur Kontrolle. Dass mir jemand sagt, du arbeitest viel zu viel für den, hör auf. Er muss mal zeigen, was er will. Nimm dich zurück. Das ist immer auch ein Gemeinschaftswerk. (Interview B, Z. 450 - 464)

Auf die Relevanz der Reflexionsfähigkeit als grundsätzliche Beratungskompetenz wurde bereits in Kapitel 5 hingewiesen. Ergänzend zu Kompetenzmodellen in der Fachliteratur erwähnt eine Expertin schliesslich den nicht zu unterschätzenden Wert der Berufserfahrung. Sie verbindet damit den Gewinn an Sicherheit in der Beratungstätigkeit, was zu mehr Gelassenheit führt und das Vertrauen in die eigenen Kompetenzen erhöht. Sie führt aus:

Das eine ist sicher einfach üben, üben, üben. Je mehr Gespräche, desto mehr Erfahrung, Training. Mit dem Anspruch, jedes Gespräch zu reflektieren (. . .) Es gibt einfach Dinge, bei denen ich finde, die brauchen einfach Zeit (. . .) Je mehr Situationen man gehabt hat, (. . .), je mehr es schwierig gewesen ist, desto besser lernen Beratende, mit aussergewöhnlichen Situationen umgehen zu können. (Interview A, Z. 572 - 578) Und die Gewissheit und das Vertrauen zu haben, ich weiss dann schon wie darauf reagieren. (. . .) Ich muss auch nicht immer gerade reagieren.

Ich darf Dinge auch einmal stehen lassen oder einfach zur Kenntnis nehmen und im Nachhinein sortieren und Prioritäten setzen (Interview A, Z. 593 - 601). Diese Expertin benennt damit „eine gewisse Gelassenheit als Kompetenz“ (Interview A, Z. 604 - 605).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass psychosoziale Beratungen und professionelle Beziehungsgestaltung vielseitige Kompetenzen voraussetzen. So wie Schäfter und McLeod schreiben, schätzen auch die Expertinnen die Sozial- und Selbstkompetenzen im Vergleich zu Methoden- und Fachkompetenzen eher hoch ein. Aus der Sicht der Expertinnen lässt sich schliessen, dass Beratungspersonen insbesondere über Reflexionsfähigkeit verfügen und eine wertschätzende, positive Haltung gegenüber ihrer Klientel einnehmen sollten. Weiter sind auch technische Kompetenzen zur Kommunikation und Interaktion sowie handlungsfeldspezifisches Wissen notwendig. Nicht zuletzt stellt die Berufserfahrung eine eigene Kompetenz dar, welche das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten stärkt. Auf die Relevanz der Reflexionsfähigkeit als grundsätzliche Beratungskompetenz sowie der personenzentrierten Haltung – Empathie, Wertschätzung und Kongruenz – wurde bereits in Kapitel 5 hingewiesen. Im nächsten Abschnitt wird die Haltung der Beratungsperson am personenzentrierten Ansatz nach Rogers näher betrachtet.

6.2. Haltung der Beratungsperson

Grundsätzlich basiert jede Beratung auf einem mehr oder weniger bewussten Konzept. Beraten ist ein Handeln, welches von Wertvorstellungen, Theorien und Praxiserfahrungen geleitet wird und ein Welt- und Menschenbild widerspiegelt. (Kuhn, 2010, S. 1) Wie in Kapitel 4 aufgezeigt wurde, beeinflussen Beratende mit ihrer individuellen Persönlichkeit bewusst oder unbewusst den Beratungsprozess. Die persönlichen Überzeugungen und Einstellungen prägen dabei das professionelle Handeln massgeblich. Doch woran orientieren sich Beratende in ihrem Handeln?

Professionelle der Sozialen Arbeit identifizieren sich mehrheitlich mit einem humanistischen Menschenbild. Sie sind der Überzeugung, dass der Mensch ein grundsätzlich gutes Wesen ist, das zu Reflexivität, Rationalität, Intentionalität, Sinnorientierung und Emotionalität fähig ist und Erkenntnisfähigkeit, Verbalisierungs- und Kommunikationsfähigkeit sowie Handlungskompetenz besitzt. Zudem strebt er nach Selbstverwirklichung, Wachstum und Autonomie. (Schäfter, 2010, S. 69) Ebenso ist die Orientierung an den Ressourcen und deren Wiederentdeckung und Förderung im Rahmen der Beratung aus diesem Ansatz entstanden. (Stimmer & Weinhardt, 2010, S. 45) Der humanistische Ansatz entstand in den 1930er Jahren als dritte Richtung neben den psychoanalytischen und kognitiv-verhaltens-therapeutischen Ansätzen in der Psychologie. (Stimmer & Weinhardt, 2010, S. 45) Der wohl bekannteste Vertreter war Rogers, dessen Ansatz im Kontext der Sozialen Arbeit besonders bedeutsam ist. Für Rogers haben Methoden und Techniken in der Beratung keine wesentliche Bedeutung. Im Zentrum

des personenzentrierten Ansatzes steht die Beziehung, welche laut Rogers für die Entwicklung der Klientel hinreichend ist. Diese Auffassung entspricht offensichtlich vielen Professionellen der Sozialen Arbeit. Ausserdem basieren unterschiedliche Beratungsansätze und Techniken, welche im Kontext der Sozialen Arbeit zur Anwendung kommen, auf dem personenzentrierten Ansatz. In Abschnitt 6.2.1 wird dieser Ansatz näher betrachtet. Das Ziel dieses Abschnittes besteht darin aufzuzeigen, wie sich die Grundsätze von Rogers zur Beziehungsgestaltung umsetzen lassen. Ausserdem wird durch Aussagen der befragten Expertinnen veranschaulicht, welche Bedeutung der personenzentrierte Ansatz in der Praxis hat.

6.2.1. Personenzentrierte Haltung nach Carl R. Rogers

Der personenzentrierte Ansatz hat sich aus Erfahrungen entwickelt und lässt sich am ehesten als eine Einstellung, eine Haltung charakterisieren. Er wurde ursprünglich in der Zeit zwischen 1938 und 1950 von Rogers, einer der führenden Persönlichkeiten der humanistischen Psychologie, gegründet und verstand sich zu Beginn in erster Linie als Beratungs- und Therapiemethode. (Rogers, 2012, S. 135) Im Laufe der Entwicklung der personenzentrierten Psychotherapie hatte sich nach und nach das Konzept herausgebildet, welches davon ausgeht, dass der therapeutische Erfolg weniger vom technischen Wissen und Können des Therapeuten abhängig ist, als von dessen Einstellung. (Rogers, 2012, S. 22 ff) Rogers ist der Überzeugung, dass die Beschaffenheit der zwischenmenschlichen Beziehung den Erfolg einer Beratung massgeblich bestimmt. Das Ziel der personenzentrierten Beratung besteht darin, durch die entsprechende Haltung der Beratungsperson ein wachstumsförderndes Klima zu schaffen, in dem es der Klientel möglich ist, sich auf den Veränderungsprozess einzulassen. (Rogers, 2012, S. 211)

Forschungsbefunden zufolge scheinen für den Erfolg einer Beratung insbesondere drei Grundsätze ausschlaggebend zu sein, die in der Beziehung ein wachstumsförderndes Klima schaffen: die Echtheit/Kongruenz, das vollständige und bedingungslose Akzeptieren/Wertschätzung sowie ein sensibles und präzises einführendes Verstehen/Empathie. Obwohl ein empirischer Befund fehlt, wird angenommen, dass die Reihenfolge dieser Einstellungen zugleich den Grad ihrer Wichtigkeit spiegelt. Die Echtheit/Kongruenz scheint demzufolge der wichtigste Grundsatz zu sein. (Rogers, 2012, S. 22 ff) Rogers führt dazu aus, dass Beratungspersonen ein starkes Empathievermögen entwickeln müssen, um beraten zu können. Ein solches Gespür setzt eine akzeptierende Haltung seitens der Beratungsperson voraus. Diese Haltung wiederum ist nur dann bedeutsam, wenn sie echt ist. Deshalb muss die Beratungsperson in der Begegnung mit der Klientel zuallererst als Mensch integriert und echt sein. (Rogers, 2012, S. 162)

Beide befragten Expertinnen haben sich im Interview auf die Grundsätze der personenzentrierte Haltung berufen und damit deren Bedeutung für ihre Tätigkeit signalisiert. Nachfolgend werden die Grundsätze von Rogers dargestellt und deren Relevanz für die Praxis aufgezeigt.

Empathie – präzises, einführendes Verstehen

Der umfassendste Grundsatz ist das einführende Verstehen. Diese Haltung beschreibt das Bemühen der Beratungsperson, die Klientel in ihrem Erleben und den damit verbundenen Motiven, Gefühlen und Wünschen zu verstehen. (Schäfter, 2010, S. 69) Empathie heisst demzufolge, dass die Beratungsperson in die Erlebniswelt der Klientel eintaucht. Sie versucht sich voll und ganz auf die Gefühle der Klientel einzulassen und diese nachzuvollziehen. Auf der Interventionsebene zeichnet sich diese Einstellung der Beratungsperson insbesondere durch die Fähigkeit aus, die Erlebnisse und Gefühle ihrer Klientel und deren persönliche Bedeutung präzise und sensibel zu verstehen. Idealerweise äussert sich ein solches Verstehen durch kommentierende Bemerkungen, die sich nicht nur auf das Gesagte/Bewusste der Klientel beziehen, sondern auch auf das Gemeinte. (Rogers, 2012, S. 24) In der Fachliteratur wird häufig die Technik des Verbalisierens genannt. Diese Technik wird in Abschnitt 6.3 dargestellt. Präzise einführendes Verstehen ist erstrebenswert, obschon auch die blosser Absicht, die Klientel zu verstehen, wirkungsvoll ist. (Rogers, 2012, S. 24) Stellt die Klientel fest, dass sie verstanden wird, so lernt sie, sich selbst besser zu verstehen und gewinnt dadurch immer mehr Vertrauen zu sich selbst. Die Empathie der Beratungsperson fördert demzufolge die Selbstempathie der Klientel und führt dadurch zu einer Veränderung des Selbst. (Frenzel, Keil, Schmid & Stölzl, 2001, S. 241 ff)

Wie Rogers beschreibt, ist es für den Beratungsprozess förderlich, wenn die Beratungsperson ihrer Klientel echte und tiefe Zuwendung entgegen bringt und diese auch äussert. Auch aus Sicht der befragten Expertinnen ist die Anteilnahme an der Situation und Problemlage der Klientel für die Beratungsbeziehung bedeutsam. Eine Expertin beschreibt diese Anteilnahme wie folgt:

Bei einem Klienten mit Migrationshintergrund beispielsweise nehme ich eine Karte mit und lasse mir zeigen, woher dieser Klient kommt, wo seine Familie lebt und lasse mir davon erzählen. Ich würdige viel, ich würdige, was sie mir anbieten, was sie machen, was sie erzählen. Ich nehme Anteil an der Situation, vielleicht war er schon lange nicht mehr zu Hause. Ja, ich nehme viel Anteil und zeige Empathie und Würdigung. (. . .) Die meisten kommen mit keinem Selbstwertgefühl. Die haben Abbrüche, Misserfolge erlebt und negative Feedbacks erhalten und haben sowieso das Gefühl, sie seien das Letzte. Das Aufbauen des Selbstwertgefühls ist ein Teil unserer Arbeit und das braucht einfach viel Zuwendung und Empathie und Zeit. (Interview B, Z. 74 - 91)

Daraus lässt sich schliessen, dass Empathie als Haltung und entsprechende Techniken bedeutend für die Qualität der Beziehung. Echte Zuwendung setzt ein ausgeprägtes Empathievermögen auf Seiten der Beratungsperson voraus. Wie die Expertin beschreibt, taucht sie durch die Anteilnahme in die Erlebniswelt ihrer Klientel ein. Sie zeigt Verständnis und Betroffenheit für die jeweilige Situation. Dadurch erfährt die Klientel echte Zuwendung, fasst Vertrauen in die Beziehung zur Beratungsperson und kann sich mehr und mehr öffnen. So bleibt der Beratungsprozess in Bewegung und Stillstand kann vorgebeugt werden. In der Auswertung der Interviews ist ausserdem aufgefallen, dass Empathie mehrheitlich zusammen mit Wertschätzung genannt wird. Dadurch wird deutlich, dass die personenzentrierten Grundsätze nicht einzeln sondern als grundsätzliche Haltung wirken.

Wertschätzung – vollständiges und bedingungsloses Akzeptieren

Unter bedingungslosem Akzeptieren versteht Rogers die Anteilnahme oder die Wertschätzung der Beratungsperson gegenüber den Gefühlen, Äusserungen und dem Verhalten ihrer Klientel. (Rogers, 2012, S. 27 ff) Auf der Interventionsebene zeichnet sich diese Einstellung der Beratungsperson insbesondere durch die Fähigkeit aus, keine Kritik, Wertungen und Urteile über die Klientel und ihr Verhalten abzugeben. Sie soll die Klientel mit all ihren Fehlern und ohne Bedingung wertschätzen. (Frenzel et al., 2001, S. 238) Vielen Fachkräften fällt es schwer, auf Urteile zu verzichten. Die Beratungsperson soll nicht alles gutheissen, was die Klientel tut oder sagt, aber sie nimmt sie ohne Wertung und Vorurteile an. Diese positive Wertschätzung wird erreicht, indem die Beratungsperson ihre Klientel als eigenständige Menschen mit ihrer Gefühlswelt und den daraus folgenden Handlungen respektiert und an das Veränderungspotential glaubt. Diese Haltung bewirkt, dass die Klientel Vertrauen fasst, sich mehr und mehr öffnet und sich dadurch auch auf den Veränderungsprozess einlassen kann. (Rogers, 2012, S. 27 - 28) Gelingt es der Beratungsperson jedoch nicht, ihre Klientel bedingungslos zu akzeptieren, ist der Beratungsprozess möglicherweise bedroht. Wie bereits in Abschnitt 5.3.2 darauf hingewiesen wurde, dürfen in einer qualitativ guten Beratungsbeziehung auch konfrontative Elemente vorhanden sein. Eine Möglichkeit besteht demzufolge darin, der Klientel die irritierenden Gefühle, die die Klientel vermutlich auch spürt, in einem Gespräch auf der Meta-Ebene mitzuteilen. Möglicherweise können beide an dem Problem arbeiten und den Beratungsprozess wieder wirksam werden lassen oder sogar steigern. (Rogers, 2012, S. 156) Auf die Technik der Metakommunikation wird in Abschnitt 6.3 näher eingegangen.

Aus Sicht der befragten Expertinnen entspricht der Grundsatz der Wertschätzung einer „Begegnung auf gleicher Augenhöhe“. Wenn die Expertin ihre Klientel beispielsweise zu einem Behördentermin oder an Vorstellungsgespräche begleitet, tut sie dies nicht in der Rolle der Fachperson, sondern als Unterstützung der Klientel. Sie beschreibt dies wie folgt:

Wir gehen immer als Unterstützung des Klienten. Wir stellen uns wie neben ihn. (. . .) Von der Haltung her, geben wir ihnen stark das Gefühl, neben oder hinter ihnen zu stehen (. . .)

diese Selbstwirksamkeit, das Sich-Orientieren am Willen der Klienten, das sind ganz wichtige Dinge, dass sie in Bewegung kommen. Dass sie glauben, dass es möglich ist. Dann hoffen wir, dass wir irgendein positives Erlebnis bewerkstelligen können. (Interview B, Z. 327 - 341)

Diese Expertin fügt weiter an „aus unserer Haltung begegnen wir ihnen auf gleicher Augenhöhe und nehmen uns zurück. Wir bewerten nicht, was sie sagen oder wollen“ (Interview B, Z. 241 - 243). Erscheint die Klientel nicht zum vereinbarten Beratungstermin, schreibt diese Expertin in einer SMS an die Klientel „Ihnen ist wahrscheinlich etwas dazwischen gekommen, so dass Sie das letzte Mal nicht kommen konnten, möchten Sie einen neuen Termin?“ (Interview B, Z. 242 - 246). So liegt die Entscheidung laut dieser Expertin bei der Klientel. „Dann kann er sagen, ob ja oder nein. Wir orientieren uns stark am Willen der Klienten“ (Interview B, Z. 246 - 247). Kann eine Klientin/ein Klient das Angebot nicht annehmen und erscheint nicht zum vereinbarten Termin, respektiert diese Expertin die Entscheidung, ohne sie zu werten oder gar zu sanktionieren.

Daraus lässt sich schliessen, dass die Begegnung auf gleicher Augenhöhe, das „Sich-Orientieren am Willen der Klienten“ und das nicht wertende Akzeptieren von Entscheidungen der Klientel, aus Sicht der Expertinnen Möglichkeiten darstellen, um Wertschätzung auszudrücken. Wichtig erscheint in diesem Zusammenhang auch, dass das gezeigte Verhalten nicht nur akzeptiert wird, sondern auch keine Sanktionen nach sich zieht. Würde die Expertin hingegen gewisse Äusserungen oder Handlungen der Klientel missbilligen oder gar sanktionieren, erfährt die Klientel nicht Wertschätzung, sondern Zurückweisung und Verletzung. Die befragten Expertinnen haben sich nicht explizit dazu geäußert, dass es ihnen, wie Rogers schreibt, schwer fällt auf Urteile zu verzichten. Daraus kann geschlossen werden, dass es den befragten Expertinnen gelingt, ihre Klientel als eigenständige Menschen mit ihrer Gefühlswelt und den daraus folgenden Handlungen zu respektieren und an das Veränderungspotential zu glauben. Aus dieser Haltung heraus kann vermutet werden, dass der Glaube ans Veränderungspotential bewirkt, dass sich die Klientel in ihrem Tun und Denken vollständig und bedingungslos akzeptiert fühlt. Dadurch kann sie sich mehr und mehr öffnen, ihr Vertrauen in die Beratungsbeziehung wächst und sie kann sich auf den Veränderungsprozess einlassen.

Echtheit/Kongruenz

Die Echtheit/Kongruenz ist der wichtigste Grundsatz der Beratungsbeziehung, da sie den positiven Verlauf der Beratung fördert. Rogers zufolge ist eine Beratung mit grösster Wahrscheinlichkeit dann erfolgreich, wenn Beratende in der Beziehung zu ihrer Klientel sich selbst sind, ohne sich hinter einer Rolle zu verstecken. Kongruenz meint diesbezüglich die Echtheit, Unverfälschtheit und Transparenz seitens der Beratungsperson. Gezeigte Empathie ist demzufolge bezüglich der Beziehungsgestaltung nur wirkungsvoll, wenn sie echt ist. Ebenso verhält es sich mit dem Grundsatz der Wertschätzung. Auf der Interventionsebene zeichnet sich der

Grundsatz der Echtheit/Kongruenz insbesondere durch die Fähigkeit aus, dass sich die Beratungsperson ihrer Gefühle und Erfahrungen in der Beratung bewusst ist und diese angemessen in die Beziehung einbringen kann. (Rogers, 2012, S. 30 ff) Frenzel et al. umschreiben Kongruenz mit Selbsteinbringen, konfrontieren und Beziehung klären. (2001, S. 235 ff) Eine konkrete Technik im Grundsatz der Kongruenz stellt die Metakommunikation dar. Die Fertigkeit der Beratungsperson liegt demzufolge darin, sich im fortlaufenden Beratungsgeschehen über ihre eigenen Gefühle bewusst zu werden und abzuwägen, ob ein Gefühl den weiteren Verlauf des Beratungsprozesses beeinträchtigt. Mit der Metakommunikation als Technik im Umgang mit Stillstand befasst sich der Abschnitt 6.3.2.

Die Bedeutung der Echtheit/Kongruenz wurde ebenfalls in den geführten Interviews deutlich. So ist beiden Expertinnen wichtig, dass sie in der Beratung im Rahmen einer professionellen Beziehung von der Klientel auch als Menschen wahrgenommen werden, fassbar und echt sind. Eine Expertin äussert:

Meine Gefühle dürfen nicht künstlich sein, das muss echt sein. Das merken sie. Aber wenn ich gestresst bin und denke, auch das oder der noch, dann ist das nicht eine gute Voraussetzung. Aber das braucht Übung, Erfahrung, dran bleiben und reflektieren in Intervision und Supervision und interessiert sein, an sich selbst zu arbeiten. Dann, glaube ich, kommt man weiter und bleibt der Job auch spannend. Weil es hat immer auch etwas mit mir zu tun. Jeder, der kommt, löst auch bei mir etwas aus und gibt mir auch wieder eine Reflexion. (Interview B, Z. 301 - 307)

Eine Expertin deutet dabei daraufhin, dass die Beratungsbeziehung trotz Zuwendung und Echtheit nicht an Professionalität verlieren darf.

Sie müssen mich ja auch als Person wahrnehmen. (. . .) Was nicht heisst, dass ich meine Professionalität verlieren darf. Ich bin ja nicht der Kumpel, das ist (. . .) eine Gratwanderung für mich und diesen Anspruch habe ich an mich, dass ich das schaffe (Interview A, Z. 451 - 455).

Dieser Expertin ist es in diesem Zusammenhang wichtig, dass die Klientin/der Klient merkt, dass es Grenzen gibt und sie die Beratungssituation ernst nimmt. (Interview A, Z. 456 - 458). Kongruenz im Sinne von Echtheit, könnte sich in Bezug zur Beziehungsgestaltung auch im persönlichen Beratungsstil äussern. So ist eine Expertin der Auffassung, dass je nach Setting und Kontext die Anwendung einer bestimmten Methode zwar ans Ziel führt. Sie vermutet allerdings, die Klientel würde merken, wenn ihr Beratungsstil nicht authentisch ist. Die „Klientin oder der Klient würde sagen, es ist so streng gewesen (. . .) es waren einfach so Fragen, aber ich habe gar nicht reden können, ich habe einfach Antworten gegeben“ (Interview A, Z. 554 - 556). Wichtig erscheint dieser Expertin, dass der Beratungsstil nicht zugunsten einer bestimmten Methode an Menschlichkeit und Authentizität verliert. (Interview A, Z. 622 - 632) In diesem Zusammenhang wird beispielsweise der Humor als wichtiges Instrument in der Beratungstätigkeit angesprochen. Dieser kann der Beratung ein bisschen Leichtigkeit geben,

„auch wenn die Problemlage sehr komplex (. . .) und schwer ist, aber auch in dieser Problemlage kann man irgendwie Leichtigkeit finden“ (Interview A, Z. 403 - 405). Die Klientel merkt dadurch, „das ist ja gar nicht so streng hier (Interview A, Z. 395 - 396)“ und es liegt drin, dass auch sie einen Witz macht. (Interview A, Z. 394 - 405)

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass erst das kongruente Verhalten der Beratungsperson eine transparente Begegnung zwischen der Klientel und der Beratungsperson ermöglicht. Gezeigte Empathie ist bezüglich der Beziehungsgestaltung nur wirkungsvoll, wenn sie echt ist. Ebenso verhält es sich mit dem Grundsatz der Wertschätzung. Die Echtheit/Kongruenz ist laut Rogers die grundlegendste Kompetenz. Diese Ansicht wird ebenfalls von den befragten Expertinnen geteilt. Sie finden es wichtig, dass sie in der Beratung als Menschen wahrgenommen werden, fassbar und echt sind. Sie sehen dadurch in der Menschlichkeit und Authentizität einen Gewinn für die Rolle als Beratungsperson und nicht etwa einen Verlust an Professionalität. Auf der Interventionsebene erwähnen die Expertinnen ergänzend zur Fachliteratur in diesem Zusammenhang auch den persönlichen Beratungsstil, beispielsweise den Humor. In Bezug zur Beziehungsgestaltung lässt sich daraus schliessen, dass der Grundsatz der Kongruenz die wichtigste Beratungskompetenz ist, um aus einer Begegnung zwischen Beratungsperson und Klientel, eine tragende Beratungsbeziehung aufzubauen.

Die Autorinnen sind sich bewusst, dass die Ausführungen und die Diskussion des personenzentrierten Ansatzes nicht abschliessend sind. Eine ausführlichere Bearbeitung würde jedoch den Rahmen dieser Bachelorarbeit sprengen und nicht zur Beantwortung der zentralen Fragestellung führen.

Wie eingangs erwähnt, haben Methoden und Techniken für Rogers in der Beratung keine wesentliche Bedeutung. Im Zentrum der Beratung steht die Beziehung, welche sich durch die personenzentrierte Haltung derart gestalten lässt, dass sie für die Entwicklung der Klientel hinreichend ist. Die Auseinandersetzung mit der personenzentrierten Haltung hat jedoch aufgezeigt, dass sich aus der entsprechenden Haltung tatsächlich Techniken ableiten lassen, welche sich in der Interaktion dazu eignen, eine tragfähige Beziehung zu gestalten und damit einen Rahmen für den Veränderungsprozess der Klientel zu schaffen. Da zur Umsetzung der personenzentrierten Haltung Techniken erforderlich sind, lässt sich daraus schliessen, dass Methoden und Techniken in der Beziehungsgestaltung keineswegs bedeutungslos sind.

In Abschnitt 6.1 wurden erforderliche Beratungskompetenzen vorgestellt und damit verdeutlicht, dass unterschiedliche Fähigkeiten die Beziehungsgestaltung beeinflussen und prägen. In Abschnitt 6.2 wurde der personenzentrierte Ansatz näher betrachtet und damit aufgezeigt, dass zur Beziehungsgestaltung und Schaffung eines wachstumsförderlichen Klimas eine gewisse Haltung erforderlich ist, welche sich in der Praxis umsetzen lässt. Der nächste Abschnitt schliesst an diese Ausführungen an und befasst sich mit dem methodischen Vorgehen zur Beziehungsgestaltung.

6.3. Methodisches Vorgehen zur Beziehungsgestaltung

Auf der Suche nach einem Konzept zur Beziehungsgestaltung interessieren insbesondere konkrete Hinweise zum methodischen Vorgehen. In Abschnitt 6.2 wurde bereits aufgezeigt, wie sich die Grundsätze von Rogers in der Praxis umsetzen lassen. In Abschnitt 6.3 werden nun einzelne Techniken vorgestellt, welche sich zur Beziehungsgestaltung eignen. Dabei wird nicht auf einen einzelnen Beratungsansatz fokussiert, sondern eine Auswahl einzelner Techniken vorgestellt, welche teilweise durch entsprechende Aussagen der befragten Expertinnen veranschaulicht werden. Der zweite Teil dieses Abschnittes befasst sich in Bezug zur Hauptfragestellung mit dem Umgang mit Stillstand und zeigt auf, wie die befragten Expertinnen in ihrer Beratungstätigkeit auf Stillstand reagieren.

6.3.1. Techniken zur Beziehungsgestaltung

Wie bereits in Abschnitt 2.2 erläutert wurde, unterteilen viele Autoren den Beratungsprozess in drei Hauptphasen: Anfang, Mitte, Ende. Die nachfolgend dargestellten Techniken werden hauptsächlich diesen Phasen zugeordnet. Damit wird verdeutlicht, welche Themen im Laufe des Beratungsprozesses in Bezug auf die Beziehungsgestaltung zentral sind und welche Techniken sich in der jeweiligen Phase förderlich auf die Beziehung auswirken. Es gibt einige grundlegende Techniken, welche sich keiner bestimmten Phase des Beratungsprozesses zuordnen lassen, sondern grundsätzlich für den konstruktiven und förderlichen Verlauf von Gesprächen bedeutend sind. Es handelt sich dabei um nonverbale und verbale Techniken, welche nachfolgend zusammengefasst dargestellt werden.

Nonverbales Verhalten hat einen entscheidenden Einfluss auf den Beratungsprozess und damit auch auf die Beziehungsgestaltung. Durch das nonverbale Verhalten kann die Beratungsperson ihrer Klientel signalisieren, dass sie präsent und interessiert ist, zu erfahren, was die Klientel zu sagen hat. Dieses Verhalten äussert sich in der zugewandten Körperhaltung, im direkten Blickkontakt, in der Stimme der Beratungsperson sowie in der Mimik, welche die erlebten Emotionen spiegelt. Ausserdem wird die Beratungsperson durch die Beobachtung des nonverbalen Verhaltens ihrer Klientel lernen, deren Signale zu lesen und dadurch die verbalen Botschaften besser verstehen können. (Culley, 2010, S. 65 ff und Sickendiek et al., 2008, S. 143 ff) Das Nonverbale Verhalten ist ebenfalls Bestandteil der nachfolgend ausgeführten Techniken „Joining“ und „Rapport“.

Die **Paraphrasetechnik** ist eine grundlegende verbale Technik, welche sich im Zusammenfassen und Wiederholen von Gesprächsinhalten äussert. Die Beratungsperson gibt der Klientel zurück, was sie hört, versteht und was die Klientel ausdrückt, ohne jedoch ihre eigene Perspektive anzufügen. Die Klientel erhält dadurch die Möglichkeit zur Zustimmung oder Ablehnung. So können neue Themen initiiert oder alte nochmals besprochen werden, wenn einzelne Aspekte noch zu unklar sind. Die Beratungsperson ermutigt die Klientel zu Selbstexploration

und ermöglicht ihr zudem, das Beraterverständnis selbst zu korrigieren. (Sickendiek et al., 2008, S. 147 und Kleve, 2005, S. 23)

Verbalisieren ist vergleichbar mit der Technik des Paraphrasierens, bezieht sich allerdings auf die emotionale Ebene. Hier versucht die Beratungsperson die beobachteten Gefühle der Klientel zu verbalisieren. Auch hier äussert die Beratungsperson keine persönliche Perspektive, sondern verbalisiert die Gefühle oder das nonverbale Verhalten der Klientel. (Sickendiek et al., 2008, S. 147 und Kleve, 2005, S. 23) Dieses „Spiegeln“ der Gefühle soll verfügbar machen, was die Klientel vielleicht noch nicht in Worte fassen kann oder ausblendet. (Stimmer, 2006, S. 176)

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Beratungsperson mit dem Versuch des Verstehens durch die Paraphrase und die Verbalisierung die Erlebniswelt der Klientel betritt. Durch diese Techniken sowie durch ihr nonverbales Verhalten, signalisiert die Beratungsperson der Klientel aufmerksames und einführendes Zuhören, was sich positiv auf die Entwicklung einer tragfähigen Beziehung auswirkt. Die Klientel fühlt sich von der Beratungsperson verstanden und respektiert und fasst Vertrauen in sie und in die Beratungsbeziehung. Diese Techniken orientieren sich stark an der personenzentrierten Haltung, wodurch deren Stellenwert in der Beratung bezüglich Beziehungsgestaltung nochmals verdeutlicht wird. Ebenfalls fällt bei der Technik des Verbalisierens die Nähe zur in Kapitel 5 ausgeführten Technik der Übertragung und Gegenübertragung auf, gemäss welcher die Beratungsperson bewusst wahrgenommene Gefühle zur Reflexion an die Klientel zurückgibt.

Nachfolgend werden Techniken zur Beziehungsgestaltung in der Reihenfolge der einzelnen Phasen im Beratungsprozess vorgestellt.

In der *Anfangsphase* geht es bezüglich der Beziehungsgestaltung hauptsächlich um ein gegenseitiges Kennenlernen und die Entwicklung einer tragfähigen Beziehung. (McLeod, 2004, Culley, 2010 und Widulle, 2011) Techniken, welche das gegenseitige Kennenlernen und die Entwicklung einer tragfähigen Beziehung begünstigen sind Joining und Rapport.

In Abschnitt 5.3 wurde unter dem Begriff Synchronisation bereits die Relevanz dieser Anfangsphase diskutiert. Nachfolgend werden diese Techniken kurz dargestellt und aufgezeigt, welche Wirkung sie auf die Beziehungsgestaltung haben.

Joining

Joining ist ein Begriff aus dem systemischen Ansatz und beschreibt das Kontaktherstellen, das Ankoppeln, kurz: die Klientel dort abholen, wo sie steht. Joining äussert sich im Bemühen um eine Atmosphäre, die allen Gesprächsteilnehmenden erlaubt, miteinander warm zu werden und auf Seiten der Beratungsperson zu erkunden, wodurch sie Zugang zur Klientel erhält. Dies geschieht durch Smalltalk und das gegenseitige Vorstellen. Ziel davon ist es, dass die Klientel auch innerlich in der Beratungssituation ankommt und sich auf die Beratungsperson und den

Beratungsprozess einlassen kann. Die Beratungsperson stellt Kontakt zur Klientel her, indem sie sich auf die Wellenlänge der Klientel einstimmt. Dazu achtet sie auf Körpersprache, Sitzordnung, Sitzhaltung, Sprachniveau sowie Schlüsselwörter und versucht sich dem Stil der Klientel anzupassen. (Fryszler & Schwing, 2007, S. 33 ff) Die eigentliche Klärung von Kontext, Auftrag und Anliegen folgt erst anschliessend ans Joining.

Rapport

In der Fachliteratur wird für das Kontaktherstellen oftmals auch der Begriff Rapport verwendet. Er beschreibt in etwa das gleiche Verfahren wie das oben erwähnte Joining. Rapport wird als Beziehung definiert, die gekennzeichnet ist durch Vertrauen, Gleichklang und Einverständnis. Die Beratungsperson stellt Rapport her, indem sie sich auf die nonverbale Sprache der Klientel einlässt (engl.: *pacing*). Auf der Verhaltensebene äussert sich dies im Spiegeln der Stimme, des Atems, der Bewegung und der Körpersprache. Die Klientel fühlt sich dadurch unbewusst verstanden, beachtet und wohl. Sie spürt Vertrauen und Wert-schätzung. Es ist auch möglich, den Rapport bewusst zu unterbrechen und die Klientel beispielsweise aus einer energielosen Körperhaltung herauszuholen. Dazu passt die Beratungsperson ihr nonverbales Verhalten zuerst ihrem Gegenüber an (engl.: *pacing*) und ändert es dann mit dem Ziel (engl.: *leading*), dass sich ihr Gegenüber in gleicher Weise verhält. (NLP Akademie Schweiz, n. d.) Die Beratungsperson kann Rapport nicht nur über die Körpersprache erstellen. Wenn sie beispielsweise die persönlichen Werte und Einstellungen der Klientel akzeptiert und ihre aktuellen Handlungsstrategien würdigt, stellt sie durch ihre Haltung Rapport her und die Klientel fühlt sich auch auf dieser Ebene verstanden und akzeptiert. (Ausbildungssupervision, Fuhrer Beyeler, Frühlingsemester 2014)

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass durch die Techniken Joining und Rapport auf verbaler und nonverbaler Ebene ein Kontakt hergestellt wird. Es wird ein Klima geschaffen, in welchem sich die Klientel wohl fühlt und bereit ist, sich zu öffnen. Offensichtlich erscheint dabei, dass diese Vorgehensweisen Zeit benötigen. Dieser Ansicht sind auch die befragten Expertinnen.

Aus ihrer Sicht ist es wichtig, genügend Zeit für den Beziehungsaufbau einzuplanen und sich nicht durch äussere Faktoren drängen zu lassen. Sie erachten als wichtig:

Dass man sich genügend Zeit nimmt und sich auch Zeit nehmen kann. Selbst wenn es Druck von aussen gibt, dass man sich (. . .) nicht drängen lässt (. . .) auch wenn man den Auftrag klären muss, auch wenn man Lösungen haben muss, auch wenn der Sozialdienst sagt, er brauche einen Bericht. Aber dass dort genug Zeit bleibt, das ist das Wichtigste für den Anfang, zieht sich aber sicher weiter. (Interview A, Z. 28 - 34)

Eine Expertin gibt sich dafür Zeit, „ca. drei Sitzungen, damit wir einander kennenlernen können. Da erzähle ich auch etwas von mir, die Klienten dürfen mich auch fragen. Aber mich

interessiert natürlich vor allem, woher sie kommen, wer sie sind. Darauf lege ich das Hauptgewicht. Das ist mir sehr, sehr wichtig“ (Interview B, Z. 4 - 8).

Bezüglich Beziehungsaufbau spricht eine Expertin konkret die Technik Joining an und dass sie sich den unterschiedlichen Bildungsstandards möglichst in der Sprache und im Vorgehen anpasst, damit sich die Klientel wohlfühlen und öffnen kann. (Interview 2, Z. 46 - 48) Sie schildert beispielhaft, wie sie sich der Klientel annähert und damit eine Beratungsbeziehung aufbaut. Mit einem Mann mit Migrationshintergrund, der sich kaum aus dem Haus bewegte, war die Expertin einmal in der Stadt unterwegs, um etwas zu erledigen:

Da lief gerade ein Film im Kino über Istanbul und die Musikszene dort. Und der Mann war noch nie im Kino (. . .). Da habe ich gesagt, das muss ein wahnsinnig guter Film sein, gehen wir doch ins Kino. Oder mit jemandem, der Fussball spielt, spreche ich über Fussball. Ich nähere mich ihnen lange an und gehe darauf ein, wo sie Interesse zeigen und Energie haben. In diesem Prozess kommt man dann vielleicht darauf, was sie oder er eigentlich gerne machen möchte. Vielleicht ist dies dann ganz schwierig, in einen Beruf umzuwandeln, aber wir können versuchen einen Ort zu finden, wo das Interesse Thema ist, um dort vielleicht mal zu schnuppern oder ein Praktikum zu machen. So entwickeln wir das auf einem ganz anderen Weg, als sie es vielleicht im BIZ (Berufsinformationszentrum) oder in der Schule erlebt haben. (Interview B, Z. 105 - 123)

Wie aus den Techniken Joining und Rapport sowie aus den Aussagen der Expertinnen hervorgeht, ist offensichtlich, dass zum gegenseitigen Kennenlernen und zum Aufbau der Beratungsbeziehung einerseits Zeit notwendig ist. Andererseits ist von der Beratungsperson eine hohe Wahrnehmungsfähigkeit und ein ausgeprägtes Empathievermögen erforderlich. Die wertschätzende Haltung nach dem personenzentrierten Ansatz lässt sich auch hier wiederum deutlich erkennen.

In der *Mittelfase* geht es hauptsächlich um Lern - und Veränderungsprozesse. Umso wichtiger ist deshalb das Aufrechterhalten einer tragfähigen Beratungsbeziehung. (Culley, 2010, S. 19) Die nachfolgend vorgestellte Technik Metakommunikation setzt gewissermassen, wie bereits in Abschnitt 5.3 ausgeführt, eine tragfähige Beziehung voraus und unterstützt gleichzeitig das Aufrechterhalten dieser.

Metakommunikation

Metakommunikation ist das Gespräch über das Gespräch. Metakommunikation sollte deutlich als Thema formuliert und vom übrigen Gesprächsverlauf abgegrenzt werden. Explizite Metakommunikation hat zum Ziel, eine von beiden Seiten akzeptierte Beratungsbeziehung aufzubauen und zu erhalten. Metakommunikation ist in Beratungsgesprächen dann angemessen, wenn wahrgenommene Störungen den Beratungsprozess beeinträchtigen und kann zur Klärung von Störungen, Widerstand oder Blockaden der Beratungsbeziehung hilfreich sein beziehungsweise auch als Störungsprävention betrachtet werden. (Widulle, 2011, S. 105)

Redlich führt dazu aus, dass die Beratungsperson die eigenen Gefühle und Gedanken im Zusammenhang mit bestimmten Mitteilungen der Klientel erkennen muss. Sie muss bewusst oder intuitiv eingeleitete problematische Interaktionsmuster analysieren und vom vordergründig geäußerten Sachinhalt trennen können. Wird die Beratungssituation für die Klientel als Lernsituation betrachtet, so ermöglicht ihr diese Beziehungsklärung, neue Interaktionsmuster zu entwickeln, welche sie auf Beziehungen ausserhalb der Beratungssituation übertragen kann. Ausserdem lernt sie, für unterschwellige Mitteilungen im Hier und Jetzt sensibel zu werden und selbst Metakommunikation zu führen. (2009, S. 106 ff)

Gelingt es der Beratungsperson, durch Metakommunikation die Störung zu klären, kann sich dies förderlich auf die Beratungsbeziehung auswirken und den weiteren Verlauf der Beratung positiv begünstigen. Es scheint nachvollziehbar, dass gelingende Metakommunikation eine Vertrauensbasis voraussetzt. Ist die Beziehung noch zu wenig stabil, hat die Klientel noch zu wenig Vertrauen in die Beratungsperson und in die Beratungsbeziehung gewonnen, kann die Metakommunikation sie auch leicht überfordern oder verletzen. Dieser Aspekt wurde von den Expertinnen bereits in Abschnitt 4.3.4 angesprochen und im Rahmen der Auseinandersetzung mit der Qualität der Beratungsbeziehung in Kapitel 5 vertieft (siehe auch Übertragung/Gegenübertragung, Abschnitt 5.4.2). Der Zeitpunkt und die Art und Weise der Metakommunikation sind entscheidend dafür, dass sich die Klientel darauf einlassen kann. Wird sie durch Konfrontation oder eingeforderte Stellungnahme jedoch überfordert, kann sich die Klientel verletzt fühlen und die Beratungsbeziehung abbrechen.

Metakommunikation ist im Zusammenhang mit der Thematik Stillstand im Beratungsprozess von besonderer Bedeutung und wurde von den befragten Expertinnen mehrfach erwähnt und beispielhaft beschrieben. Entsprechende Ausführungen folgen in Abschnitt 6.3.2.

Ist die Beratungsbeziehung soweit stabil, damit allfällige Störungen im Beratungsprozess durch Metakommunikation geklärt werden können, eignen sich zur Unterstützung des Veränderungsprozess auch weitere konfrontative Techniken, wie beispielsweise Feedback geben. Weitere konfrontative Techniken werden an dieser Stelle jedoch nicht weiter ausgeführt.

In der *Endphase* des Beratungsprozesses geht es schliesslich um den Abschluss der Beratung und die Auflösung der Beratungsbeziehung. Beratung ist von Anfang an darauf ausgerichtet, dass die Klientel an einen Punkt gelangt, wo sie keine Notwendigkeit, keinen Wunsch mehr nach Beratung spürt. (Culley, 2010, S. 184) Themen wie den Verlust einer Vertrauensbeziehung, das Aufrechterhalten des Gelernten sowie die Übertragung dessen in das reale Leben der Klientel sind zentral. (McLeod, 2004, S. 287 ff und Culley, 2010, S. 15 ff) Manchmal scheint eine Beratung erfolgreich gewesen zu sein, manchmal misslungen und manchmal ist noch unklar, was die Beratung gebracht hat. Mit jeder dieser Möglichkeiten muss sowohl die Beratungsperson als auch die Klientel einen Umgang finden. Die Abschlussphase muss deshalb

bewusst und sorgfältig geplant werden. Manche Klientinnen/Klienten können oder wollen nicht sagen, wenn sie nicht mehr in die Beratung kommen möchten oder wenn kein Bedarf mehr besteht. Sie kommen auf einmal einfach nicht mehr. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 43 ff) Je nach Kontext und Auftrag der Institution kann die Beratungsperson das Beziehungsangebot aufrechterhalten oder muss die Klientel durch entsprechende Sanktionen sogar zur Weiterführung der Beratung zwingen. Es ist offensichtlich, dass sich letzteres in der Regel negativ auf die Beratungsbeziehung auswirken wird.

Beratungsende und Beziehungsauflösung thematisieren und planen

Es gibt jedoch auch Klientinnen/Klienten, welche das Ende des Beratungsprozesses fürchten und vermeiden. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 43 ff) Die Trennung verdeutlicht manchmal, wie gross das Bedürfnis nach Beziehungen ist. Die Auflösung der Beratungsbeziehung kann bei der Klientel demzufolge eine Lücke hinterlassen. (Richter, 2010, S. 104) Oftmals entwickeln diese Klientinnen/Klienten neue Probleme und Symptome. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 43 ff) Gegen Ende des Beratungsprozesses ist deshalb darauf zu achten, Bilanz zu ziehen im persönlichen Prozess der Klientel und in der gemeinsamen Entwicklung sowie Erfolge zu würdigen und Misserfolge zu akzeptieren. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 43 ff) Beratungspersonen sollten ihre Klientinnen/Klienten ermutigen, ihre Fortschritte in einem positiven Licht zu sehen. Sie sollten konkret aussprechen, wie sich die Klientinnen/Klienten aus ihrer Sicht, verändert und entwickelt haben. (Culley, 2010, S. 187) Ausserdem sollten sie mit den Klientinnen/Klienten zusammen weiterführende Visionen formulieren (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 43 ff) und diskutieren, wie sie das neue Verhalten dazu nutzen können, um ähnliche Probleme zu bewältigen. (Culley, 2010, S. 187) Bei unsicheren Klientinnen/Klienten eignet sich möglicherweise zum Abschied auch die Botschaft, dass der vereinbarte Prozess jetzt zu Ende ist, sie sich jedoch wieder melden dürfen, wenn sie etwas gerne mit der Beratungsperson besprechen möchten. (Reichel & Rabenstein, 2001, S. 43 ff) In der Planung des Beratungsendes wird die Relevanz der Auftragsklärung nochmals deutlich. Allenfalls ist es sinnvoll, gemeinsam einen neuen Auftrag zu definieren. Wichtig erscheint allerdings, die inhaltliche und emotionale Begrenzung der Beratungsbeziehung, damit diese professionelle bleibt. Dieser Aspekt wird in Abschnitt 6.4 erneut aufgenommen.

Abschliessend kann darauf hingewiesen werden, dass in der Gestaltung des Abschieds und der Beziehungsauflösung der Grundsatz der Wertschätzung der personenzentrierten Haltung von zentraler Bedeutung ist. Der Veränderungsprozess und die neuen Bewältigungsstrategien werden gewürdigt, so dass sich die Klientel ermutigt und gestärkt in ihrer Selbstwirksamkeit aus der Beratungsbeziehung lösen kann. Im Anschluss an diese Ausführungen zur methodischen Beziehungsgestaltung, befasst sich der nachfolgende Abschnitt in Bezug zur Fragestellung explizit mit dem Umgang mit Stillstand.

6.3.2. Umgang mit Stillstand

Wie Stillstand im Beratungsprozess erkannt wird, hat bereits der Abschnitt 4.1 geklärt. Nachfolgend wird der Umgang mit Stillstand diskutiert. Da in der Fachliteratur die Thematik Stillstand im Beratungsprozess kaum behandelt wird, beziehen sich die Autorinnen auf die Erkenntnisse aus den geführten Experteninterviews. Die befragten Expertinnen unterscheiden in ihren Äusserungen, wie sie Stillstand direkt in der Beratungssituation ansprechen und klären. Ausserdem schildern sie ihre Vorgehensweise, wenn die Klientel nicht mehr in die Beratung kommt. Im Umgang mit Stillstand wird deutlich, dass zu dessen Verhinderung oder Auflösung insbesondere die in Abschnitt 6.3.1 dargestellte Technik Metakommunikation zur Anwendung kommt.

Techniken, um Stillstand zu verhindern

Eine der befragten Expertinnen reagiert in der Beratungssituation mit alternativen Techniken, wenn sie wahrnimmt, dass es nicht mehr weitergeht.

Man kann immer wieder anderes ausprobieren. Man kann andere Dinge sagen, man kann anders auf diesen Menschen zugehen. Man kann andere Dinge tun. (. . .) Man kann das Gegenteil von dem machen, was man bisher getan hat. (Interview A, Z. 184 - 187)

Diese Aussage deutet darauf hin, dass die Beratungsperson über ein breites Repertoire an Methoden und Techniken verfügen muss, um unterschiedliche Instrumente anwenden zu können. Ausserdem muss die Beratungsperson wissen, wann welche Methoden und Techniken effektiv einzusetzen sind. Diese Expertin setzt in angespannten Situationen auch gerne Humor ein, um diese aufzubrechen, sich und die Klientel zu entspannen und dem Beratungsprozess dadurch eine neue Richtung zu geben, „dann macht es zack und man merkt, ah, wir fangen anders an“ (Interview A, Z. 411 - 415). Distanziertes oder irritiertes Verhalten auf Seiten der Klientel signalisiert den Expertinnen, dass sie sie möglicherweise beleidigt hat oder ihnen zu nahe getreten ist. In beiden Fällen versuchen die Expertinnen diese Wahrnehmung im Gespräch mit der Klientel zu thematisieren und sich zu entschuldigen. „Und wenn das mal passiert, kann man dies auch sagen ‚Oh jetzt bin ich Ihnen wahrscheinlich zu nahe getreten‘. Es ist kein Problem, wenn ich sofort reagiere“ (Interview B, Z. 206 - 208). „Das habe ich auch schon gemacht. Ja. Wenn es wirklich so offensichtlich ist und ich auch sagen kann, jetzt haben wir uns missverstanden, oder ich habe mich falsch ausgedrückt oder es tut mir Leid“ (Interview A, Z. 364 - 366). Diese Vorgehensweise erfordert von den Beratungspersonen einerseits Reflexionsfähigkeit und Empathievermögen, um den Übergriff zu erkennen und andererseits Authentizität, um sich dafür verantwortlich zu zeigen. Idealerweise spricht die Klientel Irritationen selbst an, wenn beispielsweise der Auftrag unklar ist oder sie sich von der Beraterin missverstanden fühlt. Diese Expertin ermutigt ihre Klientel jeweils zu Beginn des Beratungsprozesses, sich auch kritisch zu dessen Verlauf zu äussern. (Interview A, Z. 193 - 199)

Verhalten und Haltung bei Stillstand, Beratungs- oder Beziehungsabbruch

Erscheint die Klientel nicht mehr zu den vereinbarten Beratungsterminen, reagieren die befragten Expertinnen mit einer wertschätzenden, akzeptierenden Haltung. Die Entscheidung, nicht in die Beratung zu kommen, wird akzeptiert, nicht gewertet und keineswegs sanktioniert. Den Expertinnen ist wichtig, das Beziehungsangebot aufrecht zu erhalten. Die Klientel darf sich wieder melden und die Beratung geht weiter. Eine Expertin beschreibt nachfolgend, wie in der Institution darauf reagiert wird.

Das machen wir manchmal auch, wenn jemand nicht mehr in die Beratung kommt. (. . .)
Dann schreiben wir meistens eine SMS, weil sie das Telefon dann vielleicht auch nicht mehr abnehmen. Wir schreiben beispielsweise ‚Wir denken, dass Ihnen das letzte Mal vielleicht etwas zu nahe gegangen ist‘ und dass wir das auf uns nehmen und es schön fänden, wenn wir darüber sprechen könnten oder wenn er das nicht möchte, einfach sonst weiterfahren könnten. Er solle sich doch melden. Dann melden sie sich wieder, weil sie sich verstanden fühlen. Sie merken, aha, da ist jemand der Verantwortung übernimmt und das sind für sie auch Modelle. (Interview B, Z. 208 - 220)

Sie fügt weiter an, welchen Einfluss dies beispielsweise auf den weiteren Beratungsprozess haben kann.

Mein Beziehungsangebot hat weiterhin bestanden. Ich habe eine SMS geschrieben und als ich ihn zufällig auf der Strasse angetroffen habe, bin ich zu ihm gegangen und habe mich gefreut, ihn zu sehen und ihn gefragt, ob er wieder einmal einen Termin haben möchte. Dann konnte er ja sagen. Ich hab’s einfach angeboten. Ohne dies zu bewerten. (Interview B, Z. 470 - 474)

Den Expertinnen zufolge ist es wichtig, keinen Druck zu erzeugen. Je nach Klientel ist es beziehungsfördernd aktiv zu werden, doch nicht immer ist dies der Fall. Dann wird die Klientel im Vertrauen in eigenverantwortliches Handeln in Ruhe gelassen. Eine Expertin erzählt, dass dies auch schon vorkam:

Wenn ich Leute lange betreut habe und es dann zu einem Abbruch kam oder es so ein bisschen ‚verfläddert‘ ist, dass ich sie dann einfach in Ruhe gelassen habe. Also, einen Brief verfassen und dann (. . .) ist es ihre Entscheidung. Sie können einfach vielleicht nicht anders aus dieser Beratung hinausgehen und sie wollen vielleicht, für sie ist es vielleicht einfach gut und sie können es vielleicht nicht formulieren, und das darf auch sein. Das gehört dann auch dazu. Manchmal sie auch einfach sein lassen und ihnen die Entscheidung zu überlassen. (Interview A, Z. 118 - 125)

Auflösung von Stillstand

Kann die Klientel das Angebot annehmen und erscheint zum nächsten Beratungstermin, versuchen die Expertinnen die Situation wiederum durch Metakommunikation zu klären. Die Expertinnen beschreiben dieses Vorgehen folgendermassen. ‚Das letzte Mal hatten wir ein bisschen Probleme zusammen‘, manchmal mit Humor, manchmal direkt ansprechen, etwas zu

sich nehmen, das ist Grösse, das ist Professionalität. Weil ich bin immer in der stärkeren Position“ (Interview B, Z. 676 - 679). Die Expertin fügt weiter an:

Ich versuche wirklich, das anzusprechen, wenn sie überhaupt wieder kommen. Oder ich sie anrufe und versuche, dies am Telefon zu klären. Wirklich direkt anzusprechen, was meine Wahrnehmung ist, ohne Vorwurf, ohne dass sie irgendeine Schuld haben, sondern einfach meine Wahrnehmung, was ich für ein Gefühl habe. Und auf Grund von dem habe ich die Erfahrung gemacht, kann man gut weiterfahren, in der Regel. Man darf sie auch nicht überfordern. Gerade wenn man es auf Jugendliche bezieht, kann das auch sehr überfordernd sein. Aber man muss die Wortwahl schon gut wählen, dass sie sich nicht angegriffen fühlen, so. Das ist eine Möglichkeit, das direkte ansprechen (. . .) oder es nicht so direkt anzusprechen wie (. . .) den Auftrag zu klären (. . .) was wollen sie eigentlich. (Interview A, Z. 106 - 117)

Ist der Auftrag unklar oder stellt sich heraus, dass das Beratungsangebot möglicherweise nicht geeignet ist, versuchen die befragten Expertinnen diesen Punkt zu klären. „Das ist jetzt die Situation, und wir fragen uns, ob das „Beratungsangebot xy“ das Richtige für sie ist“ (Interview B, Z. 506 - 507). Die Entscheidung liegt bei der Klientel und die Expertin akzeptiert diese wertschätzend.

Im Umgang mit Stillstand kann zusammenfassend festgehalten werden, dass durch eine aufmerksame Beziehungsgestaltung versucht wird, Stillstand zu verhindern. Dies wird begünstigt, indem die Techniken aus dem Abschnitt 6.3.1 zur Anwendung kommen: Der Beziehungsaufbau in Form von Joining/Rapport sowie die Metakommunikation zur Klärung von Beratungssituationen sind dabei besonders wirksam. Kommt es dennoch zu Stillstand, wird einerseits das Verhalten, das dazu geführt hat, akzeptiert und das Beziehungsangebot aufrechterhalten. Andererseits wird durch Metakommunikation versucht, die Situation zu klären. Wichtig ist dabei, dass die Klientel Wertschätzung erfährt. Ihr Verhalten darf weder gewertet noch sanktioniert werden. Abhängig von der Klientel wird die Fortsetzung des Beratungsprozesses aktiv angeboten, jedoch ohne Druck zu erzeugen. Die Klientel darf das Angebot in Anspruch nehmen, wenn und wann sie möchte.

Den bisherigen Ausführungen zufolge kann die professionelle Beziehungsgestaltung unter Voraussetzung der erforderlichen Kompetenzen als Antwort auf Stillstand erachtet werden. Die Beziehungsgestaltung wird allerdings in ähnlicher Weise, wie der Beratungsprozess und die Beratungsbeziehung, von gewissen Faktoren beeinflusst. Nachfolgend werden einzelne Aspekte diskutiert, welche aus Sicht der befragten Expertinnen auf die Grenzen der Beziehungsgestaltung hinweisen. Damit sind Bedingungen gemeint, welche die Soziale Arbeit beeinflussen und sich ebenso auf die Beziehungsgestaltung auswirken können. In diesem Zusammenhang wird insbesondere auf Faktoren infolge der Professionalisierung der Sozialen Arbeit hingewiesen.

6.4. Grenzen der Beziehungsgestaltung

6.4.1. Inhaltliche, zeitliche und emotionale Begrenzung

Professionelle Beratung hat sich, wie in Abschnitt 2.3 erwähnt, in Abgrenzung zur informellen Alltagsberatung entwickelt. Kennzeichnend für professionelle Beratung sind die Prozess- und Aufgabenorientierung sowie die spezifische Rollenverteilung. Die professionelle Beratungsbeziehung ist demzufolge aufgrund ihrer Charakterisierung zeitlich und inhaltlich begrenzt. Sie ist darauf ausgerichtet, sich gemäss dem Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ allmählich überflüssig zu machen. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 87 ff) In diesem Zusammenhang betont Heiner die Notwendigkeit der Aufgabenorientierung in der professionellen Beratungsbeziehung. „Wenn sich trotz vertrauensvoller Beziehung und angenehmer Begegnungen nichts ändert, so kann die KlientIn aus dieser Beziehung offenbar keine Kraft und keine Anregungen schöpfen, ihre Probleme besser zu bewältigen“ (Heiner, 2007, S. 460). Heiner vermutet, dass die Beziehung den unerwünschten Zustand möglicherweise sogar in dysfunktionaler Weise stabilisiert. Dadurch wird auch die emotionale Begrenzung der professionellen Beratungsbeziehung deutlich. Eine zu nahe Beziehung kann auch zur Entfähigung der Klientin/des Klienten führen, indem sie die Eigeninitiative hemmt. (2007, S. 460 ff) Daraus kann abgeleitet werden, dass eine gute Beratungsbeziehung auch ein Problem darstellen kann. Heiner zufolge ist dies insbesondere dann der Fall, wenn sie private Beziehungen teilweise oder ganz ersetzt und die Klientel keinen Anlass dazu hat, sich für den Aufbau eigener Sozialkontakte zu engagieren. (2007, S. 460) Richter zufolge kann professionelle Beratungsbeziehung nicht alle Kontakt- und Begegnungsmöglichkeiten verwirklichen, die in einer persönlichen, zwischenmenschlichen Beziehung möglich sind. (2010, S. 95)

Allerdings darf professionelle Beratung unter gewissen Voraussetzungen auch Kontakt- und Begegnungsmöglichkeiten bieten. Die Zuwendung der Beratungsperson kann bei der Klientel jedoch starke Gefühle auslösen und den Beratungsprozess zu einem Selbstzweck werden lassen. Umso wichtiger erscheint in diesem Zusammenhang die Auftrags- und Rollenklärung. Beratung kann unter der Voraussetzung der inhaltlichen, zeitlichen und emotionalen Begrenzung der Klientel auch die Möglichkeit bieten, sich in einer vertrauten Beziehung mitzuteilen. Wird dieses Vorgehen offen kommuniziert und als Auftrag definiert, ist Beratung weiterhin professionell.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Prozess- und Aufgabenorientierung, welche als Merkmale der Professionalisierung von Beratung in der Sozialen Arbeit gelten, die Beratungsbeziehung inhaltlich, zeitlich und emotional begrenzen. Diese Begrenzung soll dazu dienen, dass die Klientin/der Klient nicht in eine Abhängigkeit zur Beratungsperson fällt und die Beratungsbeziehung als Ersatz privater Beziehungen erachtet wird. Aus dieser

Perspektive betrachtet stellt die Professionalisierung und dadurch die Begrenzung der Beratungsbeziehung kein Problem dar.

6.4.2. Emotionale Abgrenzung

Professionalisierung wird hingegen dann problematisch, wenn die Beratungsperson infolge emotionaler Abgrenzung kaum Nähe und Empathie zulässt. Dadurch erfährt die Klientel nicht die echte Zuwendung, welche für den Aufbau einer tragenden Beratungsbeziehung jedoch notwendig wäre.

Die befragten Expertinnen sind der Auffassung, dass das Thema Abgrenzung heutzutage zu stark gewichtet wird, sich die Beratungspersonen tendenziell zu distanziert verhalten und sie dadurch die Entwicklung einer echten, tragfähigen Beratungsbeziehung hemmen. Eine Expertin äussert sich in diesem Zusammenhang wie folgt zur Thematik Abgrenzung:

Ich weiss, dass dies ein wahnsinnig wichtiges Thema geworden ist. Ich frage mich dann manchmal, ob man heute überhaupt noch weiss, was Empathie ist. Das ist klar, das ist eine Gratwanderung. Das ist sicher so, dass man zu Beginn der Karriere dort viel mehr Unsicherheiten hat und dann kann ich einfach nur Supervision und Selbstreflexion empfehlen. Einfach daran arbeiten. Aber für meine Begriffe wird dies überbewertet. (Interview B, Z. 194 - 200)

Daraus lässt sich schliessen, dass Empathie für viele Sozialarbeitende heutzutage in einem gewissen Spannungsfeld zu Professionalität steht. Ein Grund dafür könnte sein, dass Empathie und echte Zuwendung auch Merkmale von persönlichen Beziehungen sind. Wie die Expertin schildert, kann Empathie häufig zu Beginn der Karriere Unsicherheiten auslösen. Oft sind Berufseinsteigerinnen/Berufseinsteiger zu Beginn ihrer Laufbahn in ihrer Rolle noch unsicher und möchten zweifellos professionell wirken. In der Folge davon fokussieren sie häufig eher auf Sachvermittlung und zeigen in der Beziehung zur Klientel weniger echte Betroffenheit und Empathie. Dementsprechend kann zwischen der Beratungsperson und der Klientel die Entwicklung einer kongruenten Beziehung erschwert werden. In diesem Zusammenhang wird nochmals deutlich, dass die Haltung der Beratungsperson einen enormen Einfluss auf die professionelle Beziehungsgestaltung hat. Erfährt die Klientel infolge der emotionalen Abgrenzung und gegebenenfalls aus Unsicherheit zu wenig Empathie, echte Zuwendung und Betroffenheit, fühlt sie sich von der Beratungsperson möglicherweise nicht verstanden. Dadurch fasst sie vermutlich weniger Vertrauen in die Beratungsperson und wird sich deshalb nicht kongruent und offen mitteilen können. Dadurch wird die Entwicklung der Beratungsbeziehung gehemmt und es kann im Beratungsprozess zu Stillstand kommen.

Auf die Bedeutung des personenzentrierten Ansatzes als grundsätzliche Beratungskompetenz wurde bereits in Abschnitt 6.2 eingegangen. Viele Beratende orientieren sich mehrheitlich daran und viele Beratungsmethoden und -techniken gründen darauf. Gleichzeitig vermuten die

Autorinnen allerdings, dass die personenzentrierten Grundsätze infolge der Professionalisierung für die heutigen Sozialarbeitenden häufig weniger präsent sind. Diese Beobachtung wurde ebenfalls von einer Expertin gemacht. Sie äusserte in diesem Zusammenhang, „dass die personenzentrierte Haltung in den 1970er Jahren eine normale Haltung war, die man damals in der Sozialen Arbeit gelernt hat“ (Interview B, Z. 274 - 276). Die Autorinnen vermuten weiter, dass sich Sozialarbeitende in den 1970er Jahren mehr Zeit für die Beziehungsgestaltung einplanten und diese auch zur Verfügung hatten, um eine tragfähige Beratungsbeziehung aufzubauen und ein wachstumsförderndes Klima zu schaffen. Daran lässt sich die Hypothese anschliessen, dass infolge der Professionalisierung in der Sozialen Arbeit die Beziehungsgestaltung auch aus wirtschaftlichen Gründen begrenzt wird.

6.4.3. Wirtschaftliche Begrenzung

Beratung kann durch wirtschaftliche Faktoren beeinflusst werden, indem die Klientin/der Klient beispielsweise das Beratungsangebot aus finanziellen Gründen nicht in Anspruch nehmen kann oder die gewünschte Beratungsperson dem Beratungsbedürfnis der Klientin/des Klienten infolge fehlender Zuständigkeit oder aus zeitlichen Gründen nicht entsprechen kann. Weiter garantieren Institutionen, welche Beratungen anbieten zwar Kontinuität im Angebot, jedoch nicht in der Beziehung zu bestimmten Beratungspersonen. Professionelle nehmen ihre Aufgabe im Rahmen ihrer bezahlten Tätigkeit wahr, sind aber frei, das Arbeitsverhältnis jederzeit zu kündigen. Ausserdem wird die Begrenzung der Dauer der Beratungsbeziehung und der Häufigkeit der Kontakte in der Regel durch die finanzierende Stelle gesteuert. (Hochuli Freund & Stotz, 2011, S. 87 ff) Daraus lässt sich schliessen, dass die professionelle Beratungsbeziehung durch wirtschaftliche Faktoren begrenzt werden kann.

In diesem Zusammenhang haben sich auch die befragten Expertinnen zur Begrenzung der Beratungsbeziehung geäussert. Eine Expertin weist in Folge der Professionalisierung auf die Wirtschaftlichkeit und daraus resultierend auf den Verlust an Menschlichkeit hin. Sie zweifelt diese Entwicklung an.

Die Professionalisierung hat sich weiterentwickelt. Und ob das gut ist oder nicht und wie man das besser macht, das ist dauernd ein Thema. Damals in den 1970er Jahren vielleicht noch nicht, aber heutzutage ist es ein ökonomisches Thema, ein Dauerthema. Wenn das nur noch auf dieser Schiene läuft, denke ich, dann geht ganz viel verloren und wird nicht weniger kosten. Man verschiebt es von einem in den anderen Bereich. (Interview B., Z. 573 - 579) Doch der Mensch muss wieder in den Mittelpunkt kommen und nicht die Wirtschaftlichkeit. (Interview B., Z. 630 - 631)

Die Begrenzung der Beratungsbeziehung aufgrund wirtschaftlicher Faktoren stellt in Bezug zur Thematik Stillstand im Beratungsprozess ein Problem dar. Häufig stehen Beratungspersonen aufgrund von wirtschaftlichen Faktoren unter Druck und haben wenig oder kaum Zeit, um

eine Beratungsbeziehung aufzubauen. Gründe dafür sind beispielsweise die hohe Dossierzahl pro Beratungsperson oder der Druck, der zuweisenden, finanzierenden Stellen, dass sich innerhalb einer bestimmten Zeitspanne eine Entscheidung oder sogar ein Erfolg abzeichnen sollte. Oftmals wird dieser Druck an die Klientel weitergegeben, was sich negativ auf die Beratungsbeziehung auswirkt.

Diese Beobachtung haben auch die Expertinnen gemacht und wünschen sich, dass sich die Sozialarbeitenden dessen bewusst sind und den Druck nicht an die Klientel abgeben.

Sie haben so viel Druck und so wenig Zeit... ich denke dann immer ‚Merkt das doch und gebt den Druck wieder nach oben und nicht nach unten ab‘. (. . .) Mir ist schon klar, dass in einer Institution eine gewisse Kultur herrscht und man wahnsinnig aufpassen muss, dass man dort nicht hinein fällt und beginnt zu mit-schimpfen und mit-finden – auch wenn man jemanden hat, der „eklig“ tut und aggressiv ist. Doch wir wissen ja inzwischen, dass das ein kleiner Teil ist. (Interview B, Z. 285 - 292)

Wie in Abschnitt 6.3 aufgezeigt wurde, braucht es Zeit, um eine Beratungsbeziehung aufzubauen. Es braucht Zeit, um Vertrauen geben zu können und zu gewinnen. Dieser Auffassung sind auch die befragten Expertinnen und geben sich fürs gegenseitige Kennenlernen wie schon erwähnt mehrere Sitzungen Zeit. (Interview B, Z. 4 - 8)

Somit können auch wirtschaftliche Gründe die Entwicklung der Beratungsbeziehung hemmen. Der Zeitdruck sowie die hohe Fallbelastung der Fachpersonen spiegeln dabei die Anforderungen der Wirtschaftlichkeit. In vielen Bereichen der Sozialen Arbeit werden Leistungen gekürzt und Kosten gespart. Aus Sicht der Autorinnen und den befragten Expertinnen führt dieses kurzfristige Denken jedoch dazu, dass keine tragende Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann, um den notwendigen Rahmen für nachhaltige Veränderungsprozesse der Klientel zu schaffen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass gewisse Faktoren infolge der Professionalisierung der Sozialen Arbeit die Beziehungsgestaltung beeinflussen. Wird die Entwicklung einer tragfähigen Beratungsbeziehung durch emotionale Abgrenzung oder durch Gründe der Wirtschaftlichkeit gestört, wird die Begrenzung der Beziehungsgestaltung als Antwort auf Stillstand ersichtlich.

6.5. Fazit

Das Ziel des Kapitels 6 bestand darin aufzuzeigen, welche Beratungskompetenzen zur professionellen Beziehungsgestaltung grundsätzlich erforderlich sind und welche spezifischen Vorgehensweisen sich im Umgang mit Stillstand eignen.

Abschliessend kann festgehalten werden, dass in Bezug zur Beziehungsgestaltung die Sozial- und Selbstkompetenzen im Vergleich zu den Fach- und Methodenkompetenzen eher einen

höheren Stellenwert haben. Diese Einschätzung findet sich einerseits in der Fach-literatur und wird andererseits von den befragten Expertinnen bestätigt. Neben den methodischen Kompetenzen zur Kommunikation und Interaktion und dem handlungsfeldspezifischen Wissen, wurden in Abschnitt 6.1 insbesondere die Reflexionsfähigkeit und die Grundsätze der personenzentrierten Haltung als erforderliche Kompetenzen zur Beziehungsgestaltung genannt.

In Abschnitt 6.2 wurden an den Grundsätzen der personenzentrierten Haltung aufgezeigt, dass diese zur Beziehungsgestaltung und Schaffung eines wachstumsförderlichen Klimas bedeutungsvoll sind. Im personenzentrierten Ansatz steht die Beziehung im Zentrum. In Bezug zur Beziehungsgestaltung hat sich herausgestellt, dass die Kongruenz die wichtigste Beratungskompetenz darstellt, um aus einer Begegnung zwischen Beratungsperson und Klientel eine tragende Beratungsbeziehung aufzubauen. Dadurch wurde verdeutlicht, dass Beratung mit grösster Wahrscheinlichkeit dann erfolgreich sein wird, wenn die Beratungsperson in der Beziehung zu ihrer Klientel auch sich selbst ist, ohne sich hinter einer Rolle zu verstecken.

Basierend auf dem personenzentrierten Ansatz wurden in Abschnitt 6.3 schliesslich konkrete Techniken dargestellt, welche sich zur Beziehungsgestaltung und im Umgang mit Stillstand eignen. Dabei wurde einerseits auf Techniken zum Beziehungsaufbau, auf das Empathievermögen und die wertschätzende Haltung der Beratungsperson hingewiesen. Andererseits wurde zur Klärung von Irritationen oder Stillstand im Beratungsprozess die Technik Metakommunikation genannt. In Bezug zur zweiten Hauptfragestellung bedeutet diese Erkenntnis, dass unter Voraussetzung der erforderlichen Kompetenzen die Beratungsperson eine tragende Beratungsbeziehung aufbauen kann und dadurch Zugang zur inneren Welt der Klientel erhält. Die professionelle Beziehungsgestaltung kann somit Stillstand entgegenwirken.

In Abschnitt 6.4 wurde jedoch darauf hingewiesen, dass die Beziehungsgestaltung als Antwort auf die Thematik Stillstand im Beratungsprozess begrenzt ist. Wird die Entwicklung einer tragfähigen Beratungsbeziehung gestört, kann dies zu Stillstand im Beratungsprozess führen. Die Bedeutung dieser Erkenntnis im Zusammenhang mit den zentralen Fragestellungen, wird im Rahmen der Schlussfolgerung in Kapitel 7 abschliessend diskutiert.

7. Schlussfolgerung

Nachfolgend werden in Abschnitt 7.1 anhand der gewonnenen Erkenntnisse die als Ziel gesetzten Hauptfragestellungen zusammenfassend diskutiert und beantwortet. Schliesslich werden im Fazit in Abschnitt 7.2 die gewonnenen Erkenntnisse reflektiert und auf deren Relevanz für die Soziale Arbeit hingewiesen.

7.1. Diskussion der Fragestellungen

Welchen Einfluss hat die Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess?

Wie kann der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden?

In einem ersten Schritt haben die Autorinnen ihre Wahrnehmung von Stillstand in Beratungen wie folgt beschrieben: Der Zugang zur Klientel schien zu fehlen, der Beratungsprozess blieb infolge davon stehen. Diese kritische Phase im Beratungsprozess wurde mit Stillstand umschrieben. Der Begriff Stillstand fokussiert auf den Beratungsprozess und die Beratungsbeziehung und wurde dabei bewusst anstelle vom Begriff Widerstand verwendet. Mit dem Fokus auf die Beratungsbeziehung wurden im Zusammenhang mit den Fragestellungen schliesslich Konzepte diskutiert, welche sich zur Beziehungsgestaltung eignen und dadurch den Beratungsprozess günstig beeinflussen und Stillstand entgegenwirken.

Die Autorinnen sind davon ausgegangen, dass Stillstand im Beratungsprozess aufgrund von institutionellen, gesellschaftlichen und persönlichen Faktoren entstehen kann. Durch die vertiefte Auseinandersetzung mit den Einflussfaktoren in Kapitel 4 konnte aufgezeigt werden, wie unterschiedliche Faktoren auf den Beratungsprozess einwirken und zu Stillstand führen können.

Basierend auf diesen Erkenntnissen wurde die Hypothese aufgestellt, dass die professionelle Beratungsbeziehung den Beratungsprozess massgeblich beeinflusst und die Wirkung anderer Einflussfaktoren abschwächen kann. Ob der Stellenwert der Beratungsbeziehung tatsächlich so hoch ist, wie die Autorinnen annehmen, wurde im anschliessenden Kapitel 5 geklärt.

Die theoretische Diskussion aus Sicht unterschiedlicher Disziplinen sowie die Erkenntnisse aus den Experteninterviews haben gezeigt, dass die Beziehung zwischen der Beratungsperson und der Klientel im Vergleich zu Methoden, Settings oder Beratungskompetenzen der entscheidende Faktor für den erfolgreichen Beratungsprozess darstellt. In Bezug zur Thematik Stillstand im Beratungsprozess wurde dadurch deutlich, dass eine qualitativ gute Beratungsbeziehung einen grossen Einfluss auf die Weiterführung des Beratungsprozesses hat. Die Hypothese, dass die professionelle Beratungsbeziehung als Einflussfaktor massgebend auf den Beratungsprozess einwirkt, konnte damit bestätigt werden.

Weiter hat in Kapitel 5 interessiert, wie eine qualitativ gute Beratungsbeziehung erkennbar wird. In der Fachliteratur wurde diesbezüglich insbesondere auf die Bedeutung des Beziehungsaufbaus hingewiesen. Auch die Expertinnen haben besondere, zwischenmenschliche Begegnungen in der Anfangsphase des Beratungsprozesses hervorgehoben, wodurch der Zugang zur inneren Welt der Klientel hergestellt werden kann. Bezüglich der Thematik Stillstand im Beratungsprozess konnte weiter festgehalten werden, dass die in Kapitel 4 aufgeführten Faktoren in ähnlicher Weise auf die professionelle Beratungsbeziehung einwirken und die Entwicklung dieser hemmen können. Deshalb wurde anschliessend ausführlicher, jedoch ausschliesslich auf das spezifische Phänomen der Übertragung/Gegenübertragung eingegangen. Dabei wurde ersichtlich, dass dieses Phänomen die professionelle Beratungsbeziehung stören kann, wenn es unbewusst abläuft. Damit das Phänomen der Übertragung/Gegenübertragung jedoch methodisch genutzt werden kann, sind grundlegende Beratungskompetenzen erforderlich.

In Bezug zur Fragestellung, wie der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden kann, wurde bisher aufgezeigt, dass der professionellen Beratungsbeziehung eine wichtige Rolle zukommt. Damit konnte die erste Hauptfragestellung, nach dem Einfluss der professionellen Beratungsbeziehung auf den Beratungsprozess, beantwortet werden. Die professionelle Beratungsbeziehung wird als Mittel der Unterstützung und als Basis der Zusammenarbeit zwischen der Klientel und der Beratungsperson erachtet. Eine gelingende professionelle Beratungsbeziehung gilt deshalb als Voraussetzung für Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit.

Aus diesen Erkenntnissen wurde die Hypothese abgeleitet, dass die Beratungsperson durch eine aufmerksame Beziehungsgestaltung Stillstand möglicherweise aktiv entgegenwirken kann. Das Kapitel 6 befasste sich deshalb mit den Fragen, welche Beratungskompetenzen zur professionellen Beziehungsgestaltung erforderlich sind und wie die professionelle Beratungsbeziehung methodisch gestaltet werden kann. In diesem Zusammenhang konnte aufgezeigt werden, dass aus Sicht der Fachliteratur und der Expertinnen in Bezug zur Beziehungsgestaltung die Sozial- und Selbstkompetenzen im Vergleich zu den Fach- und Methodenkompetenzen einen höheren Stellenwert haben. Die elementarsten Beratungskompetenzen sind einerseits die Reflexionsfähigkeit der Beratungsperson und andererseits ihre wertschätzende, positive Haltung gegenüber der Klientel. Verfügt die Beratungsperson über die erforderlichen Kompetenzen, um eine qualitativ gute Beratungsbeziehung aufzubauen und bringt sie die Fähigkeiten mit, um Stillstand im Beratungsprozess zu erkennen und zu klären, kann der Beratungsprozess bestenfalls weitergeführt werden, auch wenn andere Faktoren auf den Beratungsprozess einwirken. Damit lässt sich die zweite Hauptfragestellung beantworten, dass durch die professionelle Beziehungsgestaltung der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand entgegengewirkt werden kann.

Wie in Abschnitt 6.4 aufgezeigt wurde, lassen sich infolge der Professionalisierung der Sozialen Arbeit jedoch auch Grenzen in der Beziehungsgestaltung erkennen. Wichtig erscheint allerdings, dass die Professionalisierung von Beratung in der Sozialen Arbeit auch wertvoll ist. So wurde aufgezeigt, dass die charakteristische Begrenzung professioneller Beziehungen aufgrund der Aufgaben- und Prozessorientierung notwendig ist, damit die Klientin/der Klient nicht in eine Abhängigkeit zur Beratungsperson gerät und die Beratungsbeziehung als Ersatz privater Beziehungen erachtet wird. Ausserdem schützt die emotionale Begrenzung der Beratungsbeziehung die Klientel und die Beratenden vor Übergriffen. Führt die emotionale Begrenzung hingegen zu mangelnder Empathie, wird die Entwicklung einer tragfähigen Beratungsbeziehung gehemmt und es kann infolgedessen zu Stillstand im Beratungsprozess kommen. Problematisch sind ausserdem Faktoren auf institutioneller Ebene, wie der wirtschaftliche Druck und daraus resultierend die fehlenden, zeitlichen Ressourcen.

Wird Beratung wie in Abschnitt 2.1 auf einem Kontinuum zwischen Auskunft und Therapie betrachtet, wird deutlich, dass der Aufbau einer qualitativ guten Beratungsbeziehung im Rahmen einer rein sachlichen Auskunft nicht wesentlich ist. Geht es in einer Beratungssituation jedoch um einen Veränderungsprozess, wird der Aufbau einer qualitativ guten Beratungsbeziehung sehr wichtig. Gelingt dies aufgrund der oberhalb erläuterten Faktoren nicht, können die Auswirkungen der in Abschnitt 4.3 aufgeführten Einflussfaktoren nicht durch eine tragfähige Beratungsbeziehung abgeschwächt werden und es kann infolge davon zu Stillstand im Beratungsprozess kommen.

7.2. Fazit und Relevanz für die Soziale Arbeit

Wie in Kapitel 1 erläutert wurde, stand am Anfang dieser Bachelorarbeit das Interesse an Beratungen und speziell an intensiv verlaufenden, zwischenmenschlichen Begegnungen, welche den Beratungsprozesses offensichtlich begünstigen. In Beratungssituationen, in denen der Zugang zur Klientel hingegen erschwert ist, kann der Beratungsprozess stillstehen und es kann infolgedessen zum Abbruch der Beratung kommen.

Das persönliche Ziel der Autorinnen dieser Bachelorarbeit bestand deshalb darin, durch die thematische Auseinandersetzung insbesondere in Bezug zur Thematik Stillstand, die eigenen Beratungskompetenzen zu erweitern. Die Autorinnen gingen davon aus, dass sich dazu eine methodische und fachliche Vertiefung zum Thema Stillstand eignen würde. Die thematische Auseinandersetzung mit entsprechender Fachliteratur sowie Gespräche mit unterschiedlichen Sozialarbeitenden im Vorfeld haben jedoch gezeigt, dass im Kontext der Sozialen Arbeit und insbesondere auch in der psychosozialen Beratung die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel einen grossen Einfluss auf den Beratungs- und Veränderungsprozess hat. Deshalb wurde in der Folge der Fokus dieser Bachelorarbeit auf die professionelle Beratungsbeziehung und deren Gestaltung gelegt.

Die anschliessende vertiefte, thematische Auseinandersetzung und die Erkenntnisse aus den Gesprächen mit den befragten Expertinnen haben verdeutlicht, dass durch eine professionelle Beziehungsgestaltung der Beratungsprozess in Bewegung bleiben und Stillstand somit entgegengewirkt werden kann. Aufgrund der strukturellen Rollenverteilung ist klar, dass die Fachkräfte für die Beziehungsgestaltung verantwortlich sind. Dabei wird deutlich, dass in der Beziehung mit der Klientel insbesondere Sozial- und Selbstkompetenzen erforderlich sind. Der personenzentrierten Haltung nach Rogers kommt demnach eine besonders grosse Bedeutung zu. Die Grundsätze Rogers sind nicht neu, jedoch scheinen sie infolge der Professionalisierung der Sozialen Arbeit zeitweise in den Hintergrund gedrängt zu werden. Auch ist nicht neu, dass der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel eine grosse, wenn nicht gar die grösste Bedeutung zukommt. Allerdings wird die professionelle Beziehungsgestaltung im Hinblick auf den Beratungsprozess und insbesondere auch in Bezug zur Thematik Stillstand in der Fachliteratur kaum behandelt.

Die Autorinnen stellten sich deshalb abschliessend die Frage nach der Begründung dafür und fanden Antworten im Gespräch mit den Expertinnen. Es scheint, dass durch den zunehmenden (wirtschaftlichen) Druck in der Sozialen Arbeit, vermehrt mit Repressionen reagiert und die professionelle Beziehungsgestaltung dabei in den Hintergrund gedrängt wird. Eine Expertin äussert in diesem Zusammenhang, dass die Sozialarbeitenden enormem (wirtschaftlichem) Druck ausgesetzt sind, welchen sie oftmals an die Klientel weitergeben, statt ihn „nach oben“ zurück zu geben. (Interview B, Z. 285 - 286) Weiter ist zweifelhaft, ob repressive Interventionen im Endeffekt wirtschaftlicher sein werden. Diesbezüglich wurde in Interviews darauf hingewiesen, dass der Aufbau einer qualitativ guten Beratungsbeziehung, welche erfahrungsgemäss mehr Zeit in Anspruch nimmt, eine nachhaltigere Wirkung auf den Veränderungsprozess der Klientel hat und somit längerfristig wirtschaftlicher sein könnte. Aus Sicht der Autorinnen ist dieser Gedanke sehr interessant und wirft weiterführende Fragen auf: Wie könnte der aktuellen Entwicklung entgegengewirkt werden? Wie könnte die Beziehungsgestaltung trotz der aktuellen Bedingungen wieder an Relevanz gewinnen? Welchen Stellenwert nimmt dabei die Ausbildung künftiger Sozialarbeitenden ein? Im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit wurde diese Thematik jedoch nicht weiter vertieft, da dies nicht zur Beantwortung der zentralen Fragestellungen geführt hätte. Dennoch wurde deutlich, dass die Auseinandersetzung mit der professionellen Beziehungsgestaltung, ob im Umgang mit Stillstand oder bezüglich der Begrenzung, unbestritten eine Relevanz für die Soziale Arbeit darstellt.

Das persönliche Ziel der Autorinnen wurde erreicht. Durch die Auseinandersetzung mit der professionellen Beziehungsgestaltung haben sie Antworten auf Stillstand gefunden und konnten die eigenen Beratungskompetenzen erweitern. Ausserdem wurden die Autorinnen in ihrer Wahrnehmung bestätigt, dass zur Beziehungsgestaltung nicht etwa fachspezifisches Wissen

oder spezifische Beratungsmethoden, sondern die Haltung die grundlegendste Beratungskompetenz darstellt. Schliesslich haben die Autorinnen bezüglich der Professionalisierung die Erkenntnis gewonnen, dass auch unkonventionelle oder auf den ersten Blick unprofessionelle Interventionen legitim und professionell sind, sofern über deren Nutzen reflektiert und der Auftrag entsprechend formuliert und inhaltlich, zeitlich und emotional begrenzt wird.

An dieser Stelle soll abschliessend nochmals auf das in Kapitel 1 geschilderte Fallbeispiel eingegangen werden. Die Beratungsperson hatte im erwähnten Fallbeispiel erst in einem abschliessenden Gespräch dem Klienten ihre irritierenden Gefühle und Gedanken in Bezug zum Verlauf des Programmeinsatzes geschildert. Dabei hatte sie den Eindruck gehabt, dem Klienten durch ihre ehrliche Rückmeldung zu nahe getreten zu sein und dadurch eine Grenze überschritten zu haben. Sie war unsicher, ob ihre Intervention professionell gewesen war. Allerdings hatte sie das Gefühl gehabt, in diesem Gespräch einen Zugang zum Klienten gefunden zu haben, da der Klient anschliessend ebenfalls seine Gefühle und Gedanken offen äusserte. Aus den gewonnenen Erkenntnissen dieser Bachelorarbeit kann geschlossen werden, dass in diesem Moment, in diesem Gespräch, eine besondere, zwischenmenschliche Begegnung zustande gekommen war: ein Kairos, ein Sternstundenmoment, ein Schlüssel zur inneren Welt des Klienten. Da der Klient sich zu einem späteren Zeitpunkt tatsächlich wieder gemeldet hat, um das Arbeitsintegrationsprogramm weiterzuführen, kann die Beratungsbeziehung als mögliche Antwort auf Stillstand erachtet werden.

8. Literatur- und Quellenverzeichnis

- Abplanalp, Esther. (2013). *Kooperative Prozessgestaltung, Auftragsklärung, Arbeitsbündnis* [Input, Seminar Interaktion/Kommunikation II]. Bern: BFH Soziale Arbeit
- Arkowitz, Hal, Westra, Henny A., Miller, William. R. & Rollnick, Stephen. (2010). *Motivierende Gesprächsführung bei der Behandlung psychischer Störungen*. Basel: Beltz.
- Bamberger, Günter G. (2010). *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch* (4. Aufl.). Weinheim, Basel: Beltz.
- Bibliographisches Institut. (Hrsg.) (2013a). *Wörterbuch Duden online* [Website]. Abgerufen von <http://www.duden.de/rechtschreibung/Widerstand>
- Bibliographisches Institut. (Hrsg.) (2013b). *Wörterbuch Duden online* [Website]. Abgerufen von <http://www.duden.de/rechtschreibung/Stillstand>
- Bibliographisches Institut. (Hrsg.) (2013c). *Wörterbuch Duden online* [Website]. Abgerufen von <http://www.duden.de/rechtschreibung/Stagnation>
- Cecchin, Gianfranco & Conen, Marie-Luise. (2007). *Wie kann ich Ihnen helfen mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. Heidelberg: Carl Auer.
- Conen, Marie-Luise. (2012). Zur Hilfe gezwungen. Die Nähe von Hilfe und Zwang in der Sozialen Arbeit. *SozialAktuell*, 10, 13-14.
- Culley, Sue. (2010). *Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten* (3. Aufl.). Weinberg und Basel: Beltz.
- Deutsche Gesellschaft für Beratung. (n. d.). *Das Beratungsverständnis der DGfB* [Website]. Abgerufen von <http://www.dachverband-beratung.de/beratungsv.php>
- Engelke, Erst, Borrmann, Stefan & Spatscheck, Christian. (2009). *Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Frenzel, Peter, Keil, Wolfgang W., Schmid, Peter F. & Stölzl, Norbert. (2001). *Klienten-/ Personenzentrierte Psychotherapie. Kontexte, Konzepte, Konkretisierungen*. Wien: Facultas Universitätsverlag.
- Fryszler, Andreas & Schwing, Rainer. (2007). *Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Fuhrer Beyeler, Jolanda. (2014). *Rapport herstellen* [Input, Ausbildungssupervision] Bern: BFH Soziale Arbeit

- Harzheim, Christine & Saurer, Peter. (2011). Wenn nichts mehr geht – Intervention mit veränderungsresistenter Klientel. *BFH Impuls*, März, 28-29.
- Harzheim, Christine & Saurer, Peter. (2012). Die Grenzen der Anpassung. Haltung und Methoden in der niederschweligen Integrationsarbeit mit Jugendlichen. *SozialAktuell*, 10, 18-19.
- Heiner, Maja (2007). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten*. München, Basel: Reinhardt.
- Helfferich, Cornelia. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4. Aufl.). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Hobmair, Hermann, Altenthan, Sophia, Betscher-Ott, Sylvia, Gotthardt, Wilfried, Höhle, Reiner, Ott, Wilhelm & Pöll, Rosmarie. (2013). *Psychologie*. (5. Aufl.). Köln: Bildungsverlag EINS GmbH.
- Hochuli Freund, Ursula & Stotz, Walter. (2011). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Kleve, Heiko. (2002). Systemische Kontextklärung in der sozialarbeiterischen Beratung. *Sozialmagazin*, 3, 16-23.
- Kleve, Heiko. (2005). *Beratung. Einige theoretische und methodische Fragmente* [PDF]. Abgerufen von http://www.pantucek.com/seminare/200709avalon/-Kleve_Beratung_einige_theoretische_und_methodische_Fragmente.pdf
- Kuhn, Rolf. (2010). *Das Modell «Beratungskonzept» - Definition, Gliederung und Nutzen*. [PDF]. Abgerufen von <http://www.beratungstag.ch/programm/downloads/>
- McLeod, John. (2004). *Counselling – eine Einführung in Beratung*. Tübingen: dgvt.
- Meusner, Michael & Nagel, Ulrike. (2005). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In Alexander Bogner, Beate Littig & Wolfgang Merz (Hrsg.). (2005). *Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung* (2. Aufl.) (S. 71-93). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen. (2009). *Motivierende Gesprächsführung* (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Müller, Burkhard. (2009). *Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit* (6. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.

- Nestmann, Frank, Engel, Frank & Sickendiek, Ursel. (2004a). *Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen: dgvt.
- Nestmann, Frank, Engel, Frank & Sickendiek, Ursel. (2004b). *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. Tübingen: dgvt.
- NLP Akademie Schweiz. (n. d.). *Rapport: von Pacing zu Leading* [PDF]. Abgerufen von <http://www.nlp.ch/pdfdocs/pr002-r-Rapport-Scriptauszug.pdf>
- Nolting, Hans-Peter & Paulus, Peter. (2009). *Psychologie lernen. Eine Einführung und Anleitung* (10. Aufl.). Weinheim, Basel: Beltz.
- Oberhoff, Bernd. (2002). *Übertragungen und Gegenübertragungen in der Supervision. Theorie und Praxis* (2. Aufl.). Münster: Daedalus.
- Redlich, Alexander.(2009). *Gesprächsführung in der Beratung von Lehrern, Eltern und Erziehern* [PDF]. Abgerufen von [http://alumnipsychologie.de/medien/verlag/-Alexander-Redlich\(2009\)GespraechsfuehrungInDerBeratungVonLehrernEltern-UndErziehern.pdf](http://alumnipsychologie.de/medien/verlag/-Alexander-Redlich(2009)GespraechsfuehrungInDerBeratungVonLehrernEltern-UndErziehern.pdf)
- Reichel, René & Rabenstein, Reinhold. (2001). *Kreativ beraten*. Münster: Ökoptia.
- Richter, Kurt, F. (2010). *Coaching als kreativer Prozess. Werkbuch für Coaching und Supervision mit Gestalt und System* (2. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rogers, Carl, R. (2012). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie* (21. Aufl.). Frankfurt am Main: Fischer.
- Schäfers, Bernhard & Korte, Hermann. (2010). *Einführung in Hauptbegriffe der Soziologie* (8. Aufl.). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schäfter, Cornelia. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Schiepek, Günther, Eckert, Heiko & Kravanja, Brigitte. (2013). *Grundlagen systemischer Therapie und Beratung. Psychotherapie als Förderung von Selbstorganisationsprozessen*. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH & Co.KG
- Sickendiek, Ursel, Engel, Frank & Nestmann, Frank. (2008). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (3. Aufl.). Weinheim und München: Juventa.
- Stimmer, Franz & Weinhardt, Marc. (2010). *Fokussierte Beratung in der Sozialen Arbeit*. München und Basel: Ernst Reinhardt.

Stimmer, Franz. (2006). *Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit* (2. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.

Stimmer, Franz. (2012). *Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit* (3. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.

Stotz, Walter. (2012). Auch unerwünschte Unterstützung kann zum Ziel führen. Ausgewählte methodische Aspekte zur Kooperation mit KlientInnen im Zwangskontext. *SozialAktuell*, 10, 15-17.

Widulle, Wolfgang. (2011). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.