



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Fachbereich Soziale Arbeit, Bildung
und Erziehung

**„Produktive Beratung in der
Sozialen Arbeit –
Kooperationen in Zwangskontexten“**

Diplomarbeit

Tag der Abgabe: 13. Januar 2009

Vorgelegt von: Steffen Kaufmann

Betreuender Prüfer: Dipl. Psychologin C. Gottwald

Zweiter Prüfer: Prof. Dr. phil. habil. V. Kraft

urn:nbn:de:gbv:519-thesis2009-0369-7

Einleitung.....	1
1. Problemwahrnehmung und Aufgaben der Sozialen Arbeit.....	5
1.1 Was sind soziale Probleme.....	5
1.1.1 Definitionsversuche von sozialen Problemen	5
1.1.2 Entstehung eines sozialen Problems.....	6
1.1.3 Definitoren sozialer Probleme.....	7
1.1.4 Merkmale eines sozialen Problems	8
1.2 Aufgaben von Sozialer Arbeit.....	8
1.2.1 Alltags- und Lebensbewältigung	8
1.2.2 Funktion der Hilfe.....	10
1.2.3 Funktion der sozialen Kontrolle	12
1.2.3.1 Normen	14
1.2.3.2 Sanktionen.....	14
1.2.3.3 Abweichendes Verhalten und seine Ursachen	15
1.2.4 Hilfe und Kontrolle in der Lebenswelt	17
1.3 Zwangskontext	19
1.3.1 Freiwilligkeit	19
1.3.2 Art der Kontaktaufnahme	20
1.3.2.1 Eigeninitiative	21
1.3.2.2 Zwangskontexte.....	21
1.3.3 Zwang.....	22
1.3.4 Arten von Zwangskontexten	24
2. Beratung – Methode der Sozialen Arbeit	27
2.1 Definition von Beratung	27
2.1.1 Beratung ist eine helfende Beziehung zwischen Klient und Berater..	28
2.1.2 Beratung findet mittels sprachlicher Kommunikation statt	28

2.1.3 Lernprozess in der Beratung	28
2.1.4 Verbesserung der Selbsthilfebereitschaft, Selbststeuerungsfähigkeit und Handlungskompetenz.....	29
2.2 Soziale Beratung.....	29
2.2.1 Ansätze der Lebensbewältigung und Lebensweltorientierung.....	30
2.2.2 Lernprozesse kreieren.....	31
2.2.3 Hilfe und Unterstützung	31
2.2.4 Zielorientiertes Handeln.....	32
2.3 Beratung und Zwangskontext	33
3. Rollenklärung	35
3.1 Erste These: „Für eine produktive Beratung im Zwangskontext sind klare Rollen wichtig!“	35
3.2 Definition von Rolle.....	35
3.3 Rollenklärung.....	36
3.4 Rollen im Zwangskontext der Beratung	37
3.4.1 Rolle des Auftraggebers	37
3.4.2 Rolle des Klienten.....	37
3.4.3 Rolle des Sozialarbeiters	39
3.5 Beziehungen im Zwangskontext der Beratung.....	41
3.5.1 Beziehung zwischen Klient und Auftraggeber	42
3.5.2 Beziehung zwischen Klient und Sozialarbeiter	42
3.5.3 Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Auftraggeber.....	45
3.6 Zusammenfassung	46
4. Haltung des Beraters	48

4.1 Zweite These: „Eine positive Haltung des Beraters fördert die Zusammenarbeit im Zwangskontext!“	48
4.2 Empathie, Kongruenz und Wertschätzung – klientenzentrierte Haltung.....	48
4.2.1 Empathie	49
4.2.2 Kongruenz	50
4.2.3 Wertschätzung.....	51
4.3 Hoffnung, Optimismus und Humor.....	52
4.3.1 Hoffnung.....	52
4.3.2 Optimismus.....	53
4.3.3 Humor.....	54
4.4 Zusammenfassung.....	56
5. Erstellung einer Zielvereinbarung.....	58
5.1 Dritte These: „Eine konkrete und festgehaltene Zielvereinbarung ist für die Problembewältigung in Zwangskontexten produktiv!“.....	58
5.2 Sechs Schritte Programm von PROCHASKA, NORCROSS und DICLEMENTE.....	58
5.3 Zielvereinbarung unter Einbeziehung der Stadien	59
5.3.1 Vorstadium des Nachdenkens.....	59
5.3.1.1 Gründe, dem Klienten zum Nachdenken anzuregen	60
5.3.1.2 Widerstand und Umgang mit Widerstand	61
5.3.2 Stadium des Nachdenkens.....	63
5.3.2.1 Aufgaben des Beraters im Stadium des Nachdenkens.....	64
5.3.2.2 Probleme identifizieren	64
5.3.2.3 Probleme konkretisieren	66
5.3.2.4 Prioritäten setzen.....	67

5.3.2.5 Ziele setzen	68
5.3.2.6 Ambivalenz freilegen und überwinden	69
5.3.3 Stadium der Vorbereitung	71
5.3.3.1 Aufgaben des Beraters im Stadium der Vorbereitung.....	72
5.3.3.2 Ideen und Ratschläge.....	72
5.3.3.3 Zielvereinbarung	73
5.3.4 Handlungsstadium	76
5.3.5 Durchhaltestadium.....	77
5.3.6 Schlusstadium	77
5.4 Zusammenfassung	78
<i>Schlussteil</i>	80
<i>Abkürzungsverzeichnis</i>	86
<i>Literaturverzeichnis</i>	87
<i>Eidesstattliche Erklärung</i>	93

Einleitung

Die Allgemeinheit assoziiert mit dem Begriff „Soziale Arbeit“¹ oftmals Hilfe für sozial benachteiligte, behinderte, psychisch kranke, straffällige Kinder, Jugendliche oder Erwachsene. Tatsächlich leistet die Soziale Arbeit Hilfe für Menschen in „schwierigen Lebenslagen“.

So sehen die Sozialarbeiter² den Sinn ihrer Arbeit überwiegend darin, den Klienten mit ihren Kompetenzen, Wissen und den zur Verfügung stehenden Ressourcen aus den defizitären Situationen zu helfen. Die Klienten zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben in der Gesellschaft wieder bzw. erstmals zu führen. Bereitwillig bieten die Sozialarbeiter ihre Hilfe den Klienten an, um in Kooperationen geeignete Strategien für die Problembewältigungen zu entwickeln.

Doch nicht alle Klienten wünschen sich die Hilfe der Sozialarbeiter. In fast allen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit treffen Sozialarbeiter auf „unfreiwillige Klienten“, die durch den „Druck“ von „Dritten“ den Kontakt zu den Sozialarbeitern aufnehmen müssen. Es sind Klienten, die subjektiv kein Problem bei sich erkennen, das Problem verleugnen oder kein Interesse daran besitzen, ihr Problem zu verändern. Die Zusammenarbeit mit diesen Klienten fällt im Kontext der Beratung besonders schwer, denn „unfreiwillige Klienten“ zeigen sich oft unkooperativ und reagieren sogar mit Widerstand auf die Bemühungen der Sozialarbeiter. Hier stellt sich die Frage, warum soll der Klient gegen seinen Willen beraten werden?

Die Aufgabe der Sozialen Arbeit besteht nicht nur darin, Hilfe zu leisten, sondern auch „soziale Kontrolle“ auszuüben. Beide Funktionen dürfen dabei nicht separat voneinander betrachtet werden, sondern vielmehr reziprok. So üben Sozialarbeiter soziale Kontrolle aus, um den Klienten und der Gesellschaft zu helfen. Die wichtigste Funktion der sozialen Kontrolle beinhaltet ein abweichendes Verhalten der Klienten zu vermeiden. Z. B. „Dritte“ vor der Devianz zu schützen und die Klienten vor einer Selbstgefährdung zu bewahren. Um eine existierende bzw. zu erwartende Gefahr von einer Person abzuwenden, bedarf es bei „uneinsichtigen Klienten“ eines „Zwangs“. Ein Druck, der die Klienten in vielen Fällen zur Kontaktaufnahme von

¹ Unter dem Begriff „Soziale Arbeit“ fasst der Verfasser der Diplomarbeit die Bereiche der Sozialarbeit und Sozialpädagogik zusammen.

² Aus Gründen der Lesbarkeit verzichtet der Verfasser der Diplomarbeit auf geschlechtsspezifische Endungen im Text. Wird in der Diplomarbeit vom Klient, Berater, Sozialarbeiter bzw. von der Mehrzahl dieser Personen gesprochen, so ist stets und explizit auch die weibliche Person bzw. die weibliche Gruppe gemeint.

Beratungen zwingt. Die Zwangskontaktierung soll aber nicht dazu dienen, die Verantwortung und die Freiheiten des Klienten auf Dauer zu beschränken. Es geht nicht darum einen Vormund zu finden, sondern dem Klienten zu ermöglichen neue Kompetenzen zu erlernen, um somit sein abweichendes Verhalten durch ein angemessenes Verhalten zu ersetzen. Doch wie soll der Berater eine Verhaltensänderung bei einem „unfreiwilligen Klienten“ anregen, wenn der Klient dem Beratungsprozess und einer Kooperation mit der Fachkraft negativ gegenüber tritt?

Dieser Frage geht die Diplomarbeit *„Produktive Beratung in der Sozialen Arbeit – Kooperation in Zwangskontexten“* nach. *Drei Thesen* werden vom Verfasser der Diplomarbeit aufgestellt, um eine bessere Zusammenarbeit zwischen Klient und Berater herzustellen und eine produktivere Beratung hervorzubringen.

Der erste Punkt der Diplomarbeit behandelt den Begriff „soziale Probleme“. Der Auftrag der Sozialen Arbeit besteht darin, „soziale Probleme“ zu bekämpfen. Ihr gesellschaftlicher Auftrag wird vom politischen System legitimiert und finanziert. Der Punkt 1.1 beinhaltet die Entstehung „sozialer Probleme“, nennt ihre Merkmale und kennzeichnet die Definitoren.

Im Punkt 1.2.1 wird auf die „Alltags- und Lebensbewältigung“ des Klienten eingegangen. Hier steht der Mensch im Fokus. Der Sozialarbeiter beobachtet den Klienten, wie er seine Lebenswelt in der modernen Gesellschaft bewältigt und greift bei Schwierigkeiten ein.

Der Sozialarbeiter hilft dem Klienten. „Hilfe“ ist eine Funktion der Sozialen Arbeit und wird im Punkt 1.2.2 dargestellt. Der Begriff „Hilfe zur Selbsthilfe“ wird definiert und Merkmale von „professioneller Hilfe“ bestimmt.

Als zweite Funktion der Sozialen Arbeit wird im Punkt 1.2.3 auf die „soziale Kontrolle“ eingegangen. „Soziale Kontrolle“ soll Normen in der Gesellschaft vermitteln, durchsetzen und abweichendes Verhalten verhindern. Die im Zusammenhang zur sozialen Kontrolle stehenden Begriffe: „Normen“, „Sanktionen“ und „abweichendes Verhalten“ werden in Unterpunkten detaillierter erklärt, um den Einsatz von „sozialer Kontrolle“ und somit die Entstehung von Zwangskontexten in der Sozialen Arbeit besser zu verstehen.

Da „soziale Kontrolle“ mit Hilfe einhergeht, wird das Zusammenspiel beider Funktionen im Punkt 1.2.4 zusammengefasst.

Im Punkt 1.3 wird der Zwangskontext behandelt. Eigentlich bevorzugen Sozialarbeiter Klienten, die freiwillig den sozialen Dienst kontaktieren. Aber nicht alle Klienten suchen die Sozialarbeiter aus „freien Stücken“ auf. Die verschiedenen Kontaktinitiativen von „selbstinitiiert“ bis „angeordnet“ werden im Punkt 1.3.2 beschrieben. Der Begriff „Zwang“ wird anschließend im Punkt 1.3.3 näher definiert. Im Punkt 1.3.4 werden anschließend die verschiedenen Arten von Zwangskontexten mit einigen Beispielen belegt.

Im zweiten Punkt wird die Methode der Beratung, welche in der Sozialen Arbeit häufig angewendet wird, vorgestellt. Eine ausführliche Definition von Beratung folgt im Punkt 2.1. Einzelne Begriffe der Definition werden herausgenommen und in Unterpunkten erklärt. Eine besondere Form der Beratung – die soziale Beratung – wird im Punkt 2.2 erläutert. Sie vereint Inhalte der Lebensbewältigung und Lebensweltorientierung. In weiteren Unterpunkten wird auf den Lernprozess, die Hilfe und dem zielorientierten Handeln der sozialen Beratung eingegangen. Im Fokus von Punkt 2.3 geht es um die Beratung von Zwangskontexten. Es wird festgestellt, wie wichtig eine Kooperation zwischen Klient und Berater ist.

Aber wie kann die Zusammenarbeit zwischen Klient und Berater verbessert und die Beratung somit produktiver gestaltet werden?

Im dritten Punkt der Diplomarbeit wird versucht diese Frage mit Hilfe der ersten These - *„Für eine produktive Beratung im Zwangskontext sind klare Rollen wichtig!“* – zu beantworten.

Die zum Verständnis der These benötigten Begriffe „Rolle“ und „Rollenklärung“, werden im Punkt 3.2 bzw. 3.3 definiert und es wird besonders die bedeutsame Stellung der Rollenklärung im Beratungsprozess hervorgehoben. Die verschiedenen Rollen im Zwangskontext einer Beratung (Klient, Sozialarbeiter, Auftraggeber) werden dann im Punkt 3.4 einzeln vorgestellt. Die Erwartungen, die an die Rollenträger gestellt werden, werden genannt, um so die Rollen verständlich darzustellen. Im darauffolgenden Punkt werden die Beziehungen zwischen Klient, Sozialarbeiter und Auftraggeber betrachtet. Wer stellt welche Erwartungen? Wie sieht das Machtverhältnis aus? Zum Schluss des dritten Punktes werden die wichtigsten Punkte einer Rollenklärung, die für eine produktiven Beratung notwendig sind, aufgezählt.

Im vierten Punkt wird die zweite These – „*Eine Haltung des Beraters, die Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor vereint, fördert die Zusammenarbeit im Zwangskontext!*“ – aufgestellt.

Zuerst werden im Punkt 4.2 die klientenzentrierten Haltungen: wie Empathie, Kongruenz und Wertschätzung behandelt. Es wird geklärt, was unter diesen Begriffen zu verstehen ist und wie sie auf den Klienten wirken. Die Haltungen: Hoffnung, Optimismus und Humor werden im Punkt 4.3 dargestellt. Ihre Bedeutung für den Beratungsprozess wird hervorgehoben. In der Zusammenfassung dieses Abschnittes werden die positiven Empfindungen des Klienten aufgezählt, wenn der Berater die o. g. Haltungen in seinem Verhalten vereint.

Die dritte These – „*Eine konkrete und schriftlich festgehaltene Zielvereinbarung ist für die Problembewältigung in Zwangskontexten produktiv!*“ – wird im fünften Punkt genannt.

Dieser Punkt befasst sich mit der Zielvereinbarung, die eine Verhaltensänderung beim Klienten bewirken soll und die Kooperation effektiver gestaltet. Um sich zu verändern, muss jeder Mensch nach PROCHASKA, NORCROSS und DICLEMENTE verschiedene Modifizierungsphasen durchlaufen. Im Punkt 5.2 wird das *Sechsstufen-Programm* von PROCHASKA u. a. beschrieben. Der Weg zur Zielvereinbarung wird unter der Einbeziehung der *sechs verschiedenen Phasen* im Punkt 5.3 dargestellt. Im ersten Stadium, dem *Vorstadium des Vordenkens* wird auf den Sinn und Zweck von Interventionen eingegangen. Weiterhin wird die Entstehung von Widerstand und der Umgang mit Widerstand beschrieben. Im *Stadium des Nachdenkens* wird das Identifizieren und Konkretisieren von Problemen sowie das Setzen von Prioritäten hervorgehoben. Des Weiteren werden Ambivalenzen beim Klienten mit einer „Vor- und Nachteile-Liste“ freigelegt. Es wird beschrieben, wie diese überwunden werden können. Das dritte Stadium ist das *Stadium der Vorbereitung*. In dieser Phase werden geeignete Ideen entwickelt und die Zielvereinbarung schriftlich festgehalten. Die nach der Zielvereinbarung *folgenden Phasen* werden noch kurz erläutert, bevor die Vorteile einer Zielvereinbarung in der Zusammenfassung übersichtlich dargestellt werden.

Im Schlussteil werden die Erkenntnisse aus den Thesen nochmals zusammengefasst und der Verfasser zieht ein Fazit zu dem Thema der Diplomarbeit.

Der Verfasser wünscht jedem Leser viel Freude und neue Erkenntnisse beim Lesen.

1. Problemwahrnehmung und Aufgaben der Sozialen Arbeit

1.1 Was sind soziale Probleme?

Unter dem Begriff soziale Probleme werden eine Vielzahl von besonders schwierigen Situationen bzw. Lebenslagen wie zum Beispiel Armut, Arbeitslosigkeit, Analphabetismus, psychische Krankheiten, sexueller Missbrauch, familiäre Gewalt, Überschuldung, Alter, Obdachlosigkeit, alleinerziehende Eltern, Alkoholismus oder Sucht verstanden.

Die Wahrnehmungen und Wertigkeiten der sozialen Probleme sind bei jedem Menschen verschieden. So könnte es sein, dass jemand Arbeitslosigkeit als das schlimmste soziale Problem ansieht, dagegen Sucht weniger gefährlich einschätzt und alleinerziehende Eltern überhaupt nicht als soziales Problem anerkennt. Die Einschätzungen sind zum einen abhängig von der Person, von den Kontexten und den Diskursen der Gesellschaft. Wurden vor 30 Jahren noch Homosexualität und Frauenerwerbsarbeit als soziale Probleme in der deutschen Gesellschaft angesehen³, so fallen diese Lebensführungsstile in der heutigen Zeit nicht mehr darunter. Dagegen haben sich familiäre Gewalt und Kinderarmut als „neue“ soziale Probleme etabliert. Soziale Probleme können also zeitweise an Bedeutung in der Gesellschaft gewinnen, sie aber auch wieder verlieren und den Status als soziales Problem einbüßen.

Doch was genau verstehen wir unter einem sozialen Problem? Wie verwandeln sich Probleme zu sozialen Problemen, welchen Nutzen bringt dieser Status für sie und wie und durch wen werden sie festgestellt?

1.1.1 Definitionsversuche von sozialen Problemen

Die Bezeichnung „sozial“ drückt eine dreifache Verantwortung der Gesellschaft aus. „Zum ersten unterstellt sie eine gesellschaftliche Verursachung der Problematik, zum zweiten wird ein gesamtgesellschaftliches Interesse an einer Problemlösung behauptet und zum dritten wird eine Verpflichtung der Gesellschaft zur Lösung des jeweils identifizierten Problems proklamiert.“⁴

³ vgl. Bellebaum 1977, S. 284,

⁴ Michel-Schwartz 2002, S. 44

Dass die Gesellschaft im Handlungszwang steht, wird ebenso in der Definition von SIDLER (1989) deutlich. Er bezeichnet soziale Probleme als „Situationen in der Gesellschaft, die von meinungsbildenden Teilen der Gesellschaft gesellschaftlich verbindlich als negativ definiert sind, derart, daß gesellschaftliche bzw. politisch korrigierende Veränderungen gefordert bzw. in die Wege geleitet werden.“⁵ Demnach definieren nicht Einzelne oder Bevölkerungsgruppen was ein soziales Problem ist, sondern meinungsbildende Teile der Gesellschaft: wie Medien, Experten oder Instanzen des Staates. Und besonders der Staat versucht mit Hilfe der Sozialpolitik soziale Probleme zu bekämpfen.

1.1.2 Entstehung eines sozialen Problems

Wie aus der Thematisierung eines Problems über Bewegungen und Massenmedien ein vom Staat anerkanntes und institutionalisiertes soziales Problem wird, beschreibt SCHETSCHKE (1996) in seinem Buch „Die Karriere sozialer Probleme“. PETERS (2002) hat dieses Sechs-Phasen-Modell von SCHETSCHKE in „Soziale Probleme und Soziale Kontrolle“ zusammengefasst, welches nachfolgend skizziert wird:

In der *ersten Phase* der Entstehung eines sozialen Problems formuliert eine Gruppe, die „primäre Akteure“ genannt werden, erstmals öffentlich ein Problem. Massenmedien berichten in der *zweiten Phase* von diesem Problem und ein Problemmuster entsteht. Aus diesem Muster geht der Name des Problems, die Kriterien der Identifizierung, die Bewertung und Vorschläge der Problemlösung hervor. In der *darauffolgenden Phase* wird das Problem gesellschaftlich anerkannt, wenn es von der Wissenschaft besetzt wird und von ihr Handlungspriorität erhalten hat. Besonders von Massenmedien wird versucht dem Problem, wenn es auf breite Publikumszustimmung stößt, Geltung zu verschaffen. „Staatliche Anerkennung“ erfährt das Problem in der *vierten Phase*. Die Parteien in den Parlamenten nehmen die Thematik in ihren Programmen auf. Sie orientieren sich daran, wie die Wähler dieses Engagement wohl bei Wahlentscheidungen honorieren werden. In der *vorletzten Phase* wird das Problemmuster vom Staat anerkannt und das Problem mit den Ressourcen Geld und Recht bekämpft. Die *sechste Phase*, die Problemlösung ist geprägt durch den Einsatz der Ressourcen. Während der Interventionen, die zu

⁵ Sidler 1989, S. 21

neuen Erkenntnissen führen, kann es zu einer Neubewertung und/oder Veränderung der Problemlösung kommen und ein neues Problemmuster entstehen.⁶

1.1.3 Definitoren sozialer Probleme

Im Phasen-Modell von SCHETSCHKE (1996) ist zu erkennen, dass verschiedene Gruppen am Definitionsprozess beteiligt sind. SIDLER (1989) hat die Definitoren, ein Begriff der Interessengruppen, politische Instanzen, Organisationen, Massenmedien meint, nach ihren Interessen am Problem kategorisiert.

- a) Fordernde Definitoren: In dieser Gruppe befinden sich Betroffene, Selbsthilfegruppen, aber auch Eltern, Angehörige und „selbstlose“ Anwälte, die bestimmte Leistungen von der Gesellschaft fordern, ohne dabei einen Gewinn zu erwarten.
- b) Anbietende Definitoren: Hierzu zählen Organisationen und Experten, die Prestige, Geld oder Macht durch ihre „objektive Sicht“ auf das Problem oder das Bereithalten der „richtigen Lösung“ erzielen wollen. Typische Vertreter wären Human- und Sozialwissenschaftler, Psychologen, Therapeuten oder Wohlfahrtsverbände.
- c) Nutznießende und schmarotzende Definitoren: Zu dieser Kategorie gehören Personen, die aus dem Problematisieren einen Gewinn ziehen wollen. Hierunter fallen Politiker und Medienmacher.
- d) Entscheidende Definitoren: Bedeutende Instanzen des Staates, z. B. Bundestag, Landtage oder bestimmte Ministerien von Bund und Land wandeln ein Problem zu einem sozialen Problem um und besitzen die rechtlichen, personellen und materiellen Ressourcen, die Problemlage zu bekämpfen. Aufgrund der knappen Mittel sind Entscheidungen von den politischen Kräfteverhältnissen bestimmter Interessengruppen der Gesellschaft abhängig.⁷

⁶ vgl. Peters 2002, S.36ff

⁷ vgl. Sidler 1989, S. 25ff

1.1.4 Merkmale eines sozialen Problems

Nach MICHEL-SCHWARTZE (2002) hat ein Problem, das bestimmte Merkmale aufweist, eine hohe Chance von den Definitoren als soziales Problem deklariert zu werden. Folgende qualifizierende Merkmale hat sie festgestellt:

- Ein soziales Problem muss im quantitativen Ausmaß vorkommen.
- Es muss über einen längeren Zeitraum beobachtet werden können.
- Es muss ökonomische Schäden verursachen.
- Es muss identifizierbar und verständlich sein.⁸

Ist ein Problem als soziales Problem erklärt worden, wird die Gesellschaft und besonders der Staat Ressourcen zur Problemlösung einsetzen. Soziale Arbeit wird vom Staat mit der Bekämpfung beauftragt und mit finanziellen Mitteln, ohne die keine professionelle Arbeit statt finden könnte, sowie rechtlichen Mitteln, die der Sozialen Arbeit eine Legitimierung verschaffen, ausgestattet.

1.2. Aufgaben von Sozialer Arbeit

Die Soziale Arbeit arbeitet an der Problemlösung von sozialen Problemen in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. So sind Sozialarbeiter in der Kinder- und Jugendarbeit, in der Familienarbeit, in der Arbeit mit psychisch kranken, mit sozial schwachen, mit behinderten und mit alten Menschen sowie in weiteren Bereichen tätig. Doch welche allgemeinen, übergreifenden Funktionen besitzt die Soziale Arbeit in den oben genannten Feldern?

1.2.1 Alltags- und Lebensbewältigung

Der einzelne Mensch soll sich heutzutage in einer Vielfalt von Lebenslagen zu einem selbstständigen Individuum entwickeln, dass in einer sich ständig veränderten Gesellschaft lebt. Flexibilisierung ist das Schlagwort für den Einzelnen, um auf dem Arbeitsmarkt, im Konsumbereich und in den sozialen Beziehungen „fit“ zu sein. Für die berufliche Erwerbsarbeit pendelt der Einzelne zwischen verschiedenen Orten und

⁸ vgl. Michel-Schwartze 2002, S. 44

im Beruf wird von ihm lebenslanges Lernen erwartet, um „vorne mit dabei“ zu sein. Die alten, fest eingeschliffenen Deutungs- und Handlungsmuster des Individuums werden oft in dieser gesellschaftlichen Entwicklung in Frage gestellt. Durch die Pluralisierung der Lebenslagen und Lebensstile in der Gesellschaft entstehen immer mehr neue Möglichkeiten der Individualisierung, aber auch soziale Ungleichheiten in den Lebenssituationen der Menschen. In einer so pulsierenden, nicht berechenbaren Gesellschaft erhält die eigene kleine Lebenswelt, also „die sachliche, vertraute Wirklichkeit des Menschen, in der alltäglich agiert“⁹ wird, eine enorme Bedeutung. In dieser Lebenswelt kann sich der Einzelne den Strukturen wie Raum, Zeit und sozialen Beziehungen zum größten Teil selber anpassen und besitzt die Fähigkeit und Möglichkeit sie zu verändern.¹⁰

„Formen des defizitären, unzulänglichen und abweichenden Verhaltens erscheinen in diesem Kontext immer auch als Ergebnis einer Anstrengung in den gegebenen Verhältnissen zu Rande zu kommen.“¹¹ Diese Auseinandersetzungen sind wichtig für die Herausbildung der Identität. Einer Identität, die auf vielfältige normative Orientierungen in der Gesellschaft trifft und sich dabei in Widersprüche verstricken wird. „Diese Vermittlung von Widersprüchen, Offenheiten ... muss in der Sozialen Arbeit realisiert werden.“¹²

Nach diesen lebensweltorientierten Gedanken von THIERSCH, GRUNWALD und KÖNGETER (2002) besitzt die Soziale Arbeit in der modernen Gesellschaft die Aufgabe der Alltags- bzw. Lebensbewältigung. Soziale Arbeit „ist nicht im ökonomisch-politischen Zentrum der Staatstätigkeit, sondern in den Lebensbereichen lokalisiert. Sie bearbeitet soziale Konflikte und deren psychosoziale Auswirkungen ... im Mikrokosmos der individuellen Lebensbereiche.“¹³

Konflikte und andere Auswirkungen, die durch die Pluralität der Lebenswelten wie Familie, Arbeit, Zusammenleben, Bildung usw. und den daraus entsehenden Möglichkeiten der Lebensführung bedingt sind, führen schnell zu Überforderungen und Desorientierung und können Stress hervorrufen.

In ihrem „Life-Model“ nennen GERMAIN und GITTERMAN (1988) drei Stressquellen, die aus der Diskrepanz zwischen den Bedürfnissen und den adaptiven Fähigkeiten des Einzelnen und den Umweltbedingungen entstehen:

⁹ Thiersch 1993, S. 142

¹⁰ vgl. Thiersch/Grunwald/Königeter 2002, S. 168ff

¹¹ ebenda 2002, S. 169

¹² ebenda 2002, S. 171

¹³ Thiersch/Rauschenbach 1987, S. 1004

- lebensverändernde Situationen: Ereignisse, wie entwicklungsbedingte Veränderungen (z.B. Pubertät), Status- und Rollenveränderungen (z.B. zum ersten Mal Mutter werden) und Krisensituationen (z.B. Verlust eines geliebten Menschen) fallen unter diese Kategorie. Sie erfordern vom Einzelnen Veränderungen im Selbstbild, des Denkens, der Wahrnehmung und der Zielsetzungen.
- Situationen mit besonderem Umweltdruck: Hiermit sind Lebenslagen, in denen besondere Umweltverhältnisse den Einzelnen belasten, gemeint. Das kann der Fall sein, wenn die soziale Umwelt unaufgeschlossen gegenüber dem Einzelnen ist (z. B. wegen seiner Rasse, Geschlecht, Alter oder Milieuzugehörigkeit), wenn Organisationen (z. B. Schulen, freie oder öffentliche Träger) Druck ausüben oder wenn soziale Isolierung (z. B. keine Freunde, kein Kontakt zur Nachbarschaft) besteht.
- Stress in interpersonalen Prozessen: Kommunikationsprobleme oder falsche Erwartungshaltungen in sozialen Beziehungen können zu zwischen-menschlichen und/oder innerlichen Konflikten und Belastungen führen.¹⁴

Um sich in ihren individuellen Lebenswelten wieder auszukennen, zurecht zu finden, zur Wehr zu setzen und sie persönlich zu gestalten, bedürfen viele Menschen Hilfe in Form von Anregungen, Unterstützung und Beratung.¹⁵

Die Soziale Arbeit bietet dementsprechend verschiedene Formen von Hilfen in den defizitären Lebenslagen der Einzelnen an.

1.2.2 Funktion der Hilfe

Die Funktion der Hilfe weist S. MÜLLER (2001) der Sozialen Arbeit zu.¹⁶ Unter dem Begriff Hilfe versteht er primär die Hilfe zur Selbsthilfe.

Nach einer Definition von ACKERMANN (2007), der ebenfalls die Hilfe zur Selbsthilfe als eine normative Funktion der Sozialen Arbeit versteht, ist diese Hilfeform, „die Intervention einer außen stehenden Partei, die eine andere Partei aus einer

¹⁴ vgl. Germain/Gitterman 1988, S. 7f

¹⁵ Thiersch 1993, S. 144

¹⁶ vgl. Müller 2001, S. 30

Problemsituation in eine Situation bringt, von der aus diese Partei ihre Probleme selber lösen kann.“¹⁷ Durch Soziale Arbeit sollen die Klienten also befähigt werden, ihre handlungsdefizitären Lagen in ihren Lebenswelten mit Hilfe einer temporären Unterstützung selber zu bewältigen.

Das Helfen in der Sozialen Arbeit gründet sich dabei auf den legitimen Bedarf einer Hilfeleistung. Professionelle Hilfe wird erst auf der Grundlage von Hilfebedürftigkeit erbracht.¹⁸ Besonders von der Gesellschaft anerkannte soziale Probleme (siehe Punkt 1.1) legitimieren die Hilfe der Sozialen Arbeit.

Nach Peters wird erst von professioneller Hilfe gesprochen, wenn die Intervention mit den Bedürfnissen des Klienten übereinstimmt und der Sozialarbeiter keinen Ausgleich vom Klienten erwartet. Ein weiteres Merkmal besteht darin, dass sich der Klient die Hilfehandlung wünscht. Dieser Wunsch liegt in vielen Fällen der Sozialen Arbeit nicht vor. Die meisten Sozialarbeiter handeln zwar im Interesse der Klienten, um gegenwärtige oder zukünftige Probleme zu beheben bzw. zu verhindern, besitzen aber keine Berechtigung von ihren Klienten dazu.¹⁹

Denn Hilfebedürftigkeit verursacht beim Hilfeempfänger oft das Gefühl der Scham. Der Hilfeempfänger muss sich indirekt eingestehen, dass er die problematische Situation nicht allein bewältigen kann. Bei Unterstützung durch Freunde und Verwandte verhält sich die Hilfe zumindest reziprok. Der Hilfebedürftige kann sich für die Hilfeleistung revanchieren. Diese Reziprozität findet sich aber nicht bei der professionellen Hilfe. Außerdem besitzt der professionelle Helfer die Deutungs- und Definitionsmacht über die Situation. Durch seine rechtliche und institutionelle Absicherung befindet er sich in der Lage, die Formen und Ziele der Hilfe zu bestimmen. Vorwiegend kontrolliert er die Situation. Professionelle Hilfe impliziert somit auch eine Kontrolldimension und Asymmetrie in der Hilfebeziehung.²⁰

LUDEWIG (1999) hat sich ebenfalls mit dem Thema der Freiwilligkeit im Hilfeprozess befasst. Er unterscheidet zwischen „Hilfe“ und „Fürsorge“. Den Begriff „Hilfe“ verwendet er, wenn der Klient sein Problem selber erkennt und sich freiwillig mit seinem Anliegen an den Sozialarbeiter wendet. So sucht z. B. ein alkoholkranker Mensch freiwillig einen Suchtberater auf. Unter „Fürsorge“ versteht Ludwig, wenn Dritte ein Problem feststellen und Experten mit der Hilfeleistung beauftragen. Z. B.

¹⁷ Ackermann 2007, S. 16

¹⁸ vgl. Scherr 2007, S. 460

¹⁹ vgl. Peters 2002, S. 140ff

²⁰ vgl. Scherr 2007, S.461

wenn ein Drogenabhängiger sich nach gerichtlicher Weisung an eine Drogenberatungsstelle wenden muss.²¹

Die meisten Sozialarbeiter haben den Anspruch Hilfe zu leisten und im Auftrag der Klienten „Hilfe zur Selbsthilfe“ anzubieten. Sie wollen sich im positiven Licht darstellen. Doch in vielen Fällen agiert Soziale Arbeit nicht als Hilfe, sondern unter der Verwendung des Begriffes nach LUDEWIG (1999) als Fürsorge. In solchen Angelegenheiten greift Soziale Arbeit im Auftrag der Gesellschaft in Lebenswelten von Klienten ein, um soziale Problem zu lösen, aber in vielen Fällen nicht die Legitimation der Klienten zu besitzen. Sie nimmt dabei eine gesellschaftliche Funktion von Kontrolle ein. Z. B. wenn ein Jugendlicher bei einer staatlich geförderten Ausbildungsmaßnahme für Schulabgänger ohne Schulabschlüsse einen Case Manager, der den Jugendlichen in seiner aktuellen Lebenslage stützen und für den weiteren beruflichen Werdegang sorgen soll, zugeteilt bekommt.

1.2.3 Funktion der sozialen Kontrolle

Die soziale Kontrolle wird von S. MÜLLER (2001) als „Hilfe für das Kapital“ angesehen. Die These S. MÜLLER ist es, dass die Soziale Arbeit als Antwort auf die Strukturprobleme der bürgerlichen Gesellschaft entstanden ist. Sie soll Normen und Werte, die vom Bürgertum vorgegeben wurden und werden, vermitteln, um geeignete Lohnarbeiter zu produzieren.²²

Aus Sicht der marxistischen Perspektive erkennt auch ACKERMANN (2007) an, dass die „Funktion der Sozialen Arbeit in der Reproduktion der Gesellschaft besteht.“²³ In streitbaren Beispielen zählt er auf, wie z. B. Sozialarbeiter in der Kinder- und Jugendarbeit kapitalistische Wertmaßstäbe und Normen, wie z. B. Disziplin, Ehrgeiz, Arbeitswille und Ordnung weitergeben. Ein Bild eines „normalen“ oder „wünschenswerten“ Menschen wird von der Sozialen Arbeit auf die Klienten projiziert und transportiert.²⁴

Aus anderen Blickwinkeln als der marxistischen Perspektive betrachtet, kann aber kaum abgestritten werden, dass Sozialarbeiter im Umgang mit ihren Klienten die kulturellen Normen weitertransportieren und somit einen wichtigen Teil zur

²¹ vgl. Ludewig 1999, S. 62f

²² vgl. S. Müller 2001, S.36

²³ Ackermann 2007, S. 80

²⁴ vgl. ebenda 2007, S. 94f

Reproduzierung der Gesellschaft beitragen. Z. B. ein Sozialarbeiter, der bei einem berufsintegrativen Träger für Jugendliche arbeitet, sieht einen Schwerpunkt seiner Tätigkeit darin, den Jugendlichen wichtige Normen der Gesellschaft und Berufswelt zu vermitteln.

Ein Ziel von sozialer Kontrolle ist demnach die Vermittlung und Durchsetzung von Normen. Doch es gibt noch weitere Ansichten.

Eine generelle Definition von sozialer Kontrolle gibt PETERS (2002) wieder. Die Handlungen der sozialen Kontrolle:

- „zielen darauf ab, abweichendes Verhalten in dem sozialen System, in dem sie wirkt, künftig zu verhindern,
- sind eine Reaktion auf gegenwärtiges oder erwartetes abweichendes, d. h. normverletzendes Verhalten und
- stehen im Einklang mit den Vorstellungen einer Bezugsgruppe, die über die Angemessenheit der Handlung wacht und die die Macht hat, diesen Vorstellungen Geltung zu verschaffen.“²⁵

Die Herstellung von Normkonformität ist danach ein Ziel von sozialer Kontrolle. Die Vermittlung von Normen und deren Einhaltung mit Hilfe von Macht zeigen sich dabei in drei Formen, als:

- a) „Sozialisation (Gesellschaft lehrt Normen und Werte)
- b) direkte Verhaltenskontrolle (Polizei und Justiz fordern Einhaltung von Standards ein)
- c) Resozialisation (Hilfe für diejenigen in schwierigen Lebenssituationen).“²⁶

Soziale Arbeit ist tätig in der Sozialisation (z. B. in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien), in der direkten Verhaltenskontrolle (z. B. in der Bewährungshilfe) und in der Resozialisation (z. B. in der Arbeit mit „schwierigen“ Jugendlichen oder von drogenabhängigen Menschen). Die o. g. Bereiche zielen alle auf Einhaltung von Normen ab. Doch was verstehen wir unter Normen und wie

²⁵ vgl. Peters 2002, S. 115

²⁶ Conen 2007, S. 26

stehen die Begriffe Sanktion und abweichendes Verhalten im Zusammenhang mit sozialer Kontrolle?

1.2.3.1 Normen

Eine Gesellschaft würde ohne Maßstäbe, Regeln oder Leitlinien niemals funktionieren. Mit Hilfe von Normen kann menschliches Handeln bewertet werden, da all unser Handeln, Denken und Leben auf dem Vorhandensein von Normen basiert.²⁷

Normen sind „Regeln für bewusstes Handeln, Vorschriften für Verhalten, Verhaltenserwartungen oder gar Verhaltensforderungen“.²⁸

In einer kleinen Gruppe von Menschen regeln Normen das Zusammenleben. Sie werden von den Mitgliedern informell festgelegt, ausgeführt und überwacht (z. B. Normen in einer Familie). Wenn die Gemeinschaft größer und damit komplexer wird, werden die Aufgaben der Normsetzung an Institutionen bzw. Organisationen wie z. B. Regierungen, Parlamente und Räte, die über Normen im Sinne der Mehrheit bestimmen, abgegeben und formelle Regeln wie Verträge, Satzungen oder Gesetze geschaffen, um die Normen zu schützen und durchzusetzen.²⁹ Für die Überwachung und Durchsetzung der Verhaltenserwartungen sind Institutionen der sozialen Kontrolle wie z. B. Gerichte, Schulen, Jugendämter, Justizvollzugsanstalten, Bewährungshilfe oder psychiatrische Krankenhäuser zuständig. Sie besitzen den Auftrag auf Grund von gesetzlichen und rechtlichen Bedingungen dazu.³⁰

Die gesetzlichen und rechtlichen Bedingungen geben den Institutionen der sozialen Kontrolle die Macht, um die festgesetzten Normen bzw. Regeln auch gegen Widerstände durchzusetzen.³¹

1.2.3.2 Sanktionen

Sanktionen unterstreichen die Machtstellung der staatlichen und öffentlichen Institutionen von sozialer Kontrolle. Dabei ist zu beachten, dass der Begriff Sanktion nicht ausschließlich für negative Reaktionen auf abweichendes Verhalten steht. Auch positive Sanktionen in Form von Belohnung können konformes Normverhalten

²⁷ vgl. Brockhaus: Medien, 1991, S. 693

²⁸ Lautmann 1969, S. 54

²⁹ vgl. Lamnek 2007, S. 31

³⁰ vgl. Conen 2007, S. 119

³¹ vgl. Peters 1989, S.132ff

hervorrufen. Doch größtenteils werden negative Sanktionen von den ausübenden Instanzen bei Normverletzungen eingesetzt. Zum einen werden als Reaktion auf abweichendes Verhalten negative Sanktionen oder Strafen ausgeübt. Zum anderen wird Devianz vorgebeugt, indem negative Sanktionen oder Strafen angedroht werden.³²

1.2.3.3 Abweichendes Verhalten und seine Ursachen

Demzufolge ist das Ziel von Sanktionen abweichendes Verhalten zu verhindern. Als abweichendes Verhalten definiert THIERSCH (2002) „Verhalten, das den allgemeinen Erwartungen nicht entspricht und damit für die Gesellschaft provokativ, irritierend, ineffektiv und oft für den Einzelnen unglücklich ist.“³³ Die Gesellschaft empfindet also abweichendes Verhalten beunruhigend und als Angriff auf die bisherige Ordnung. In ihren Interessen fühlt sich die Mehrheit der Gesellschaft von den Devianten tangiert³⁴ und versucht sie mit Sanktionen zu bestrafen oder auszugrenzen. Der Abweichende schädigt sich oft selbst mit seinem Verhalten.

Zu den Ursachen von abweichendem Verhalten wurde von MERTON (1995) die Anomie Theorie entwickelt.

Unter dem Begriff Anomie versteht er, dass gesellschaftliche Normen aufgeweicht werden, wenn effizientes Verhalten, das entweder legitim oder nicht legitim ist, dem institutionellen vorgeschriebenen Verhalten vorgezogen wird. Die Gesellschaft wird dann instabil.³⁵

Die Anomie Theorie von MERTON besagt, dass eine Diskrepanz zwischen allgemein gültigen kulturellen Zielen (wie Beruf, Partner, materiellen Gegenstände, Status usw.) und den legitimen Mitteln (wie Bildung, Beziehungen, Geld, Macht etc.), die eine Zielereichung ermöglichen, einen Druck auf das Individuum ausübt und zur Desorientierung führt. Diese Anspannung kann bei permanenter Desorientierung psychische Belastungen und soziale Konflikte verursachen. Um diese krisenhafte Situation zu beenden, wird sich der Einzelne je nach Norm- und Werteverständnis für eine bestimmte Lösung seines Problems entscheiden.³⁶

³² vgl. Peters 2002, S. 143f

³³ Thiersch 2002, S 74

³⁴ Conen 2007, S. 16

³⁵ vgl. Merton 1995, S. 130

³⁶ vgl. Lamnek 2007, S. 116

Als Ursache von abweichendem Verhalten nennt MERTON das Missverhältnis zwischen kultureller und sozialer Struktur. Die kulturelle Struktur setzt sich aus zwei Elementen zusammen. Das eine Element sind die Ziele. Hierunter fallen die kulturell festgelegten Absichten, Interessen und Ziele der Gesellschaft. Das zweite Element sind die Normen, die legitime Wege bzw. Verhaltenserwartungen zu den Zielen aufzeigen. Beide Elemente können von Individuen unterschiedlich gewertet werden. Ist der Fokus mehr auf die Ziele gerichtet, besteht die Gefahr, die Normen nicht einzuhalten. Liegt dagegen der Schwerpunkt auf den Normen, so kann es passieren, dass die Ziele aufgegeben werden. Die soziale Struktur regelt die Verteilung der Mittel und Möglichkeiten, um die Ziele mit Hilfe der Normen zu erreichen. Geld, Bildung, Status sind in einer Gesellschaft ungleich verteilt und keine unbegrenzten Güter. Wer über geeignete Mittel verfügt, kann leichter die kulturellen erstrebenswerten Ziele erreichen. Wer diese Ressourcen nicht besitzt, wird zu abweichendem Verhalten provoziert.³⁷

Eine permanente Desorientierung kann zu verschiedenen Formen der Anpassung führen. MERTON (1995) hat fünf verschiedene Anpassungstypen definiert:

- Der Konformist: Bei dieser Person liegt keine Desorientierung vor. Sie bejaht und verfolgt die kulturellen erstrebenswerten Ziele mit den geeigneten Mitteln, die ihr zur Verfügung stehen. Es ist der einzige Anpassungstyp, der sich im Hinblick auf die Ziele und Mittel nicht abweichend verhält.
- Der Innovator: Dieser Typ befürwortet die Ziele, besitzt aber nicht die legitimen Mittel zur Verfolgung seiner Absichten. Als typisches Beispiel werden für diesen Typ Kriminelle genannt. Ein Verbrecher, der Geld besitzen und Waren konsumieren möchte, verhält sich im Sinne der gesellschaftlichen Ziele konform, aber seine eingesetzten Mittel entsprechen nicht den Normen. Das Innovative daran ist, dass er sich kriminelle Tricks und Wissen z. B. für das Einbrechen in Häuser beigebracht hat.
- Der Ritualist: Er besitzt kein Interesse an den gesellschaftlichen Zielen, obwohl er über die Mittel verfügt oder er hat seine Ansprüche an die Normen und verfügbaren Mittel angepasst. Er hält an den vorgegebenen

³⁷ vgl. Lamnek 2007, S. 117f

Normen zwanghaft fest. Ein typisches Beispiel wäre ein gutverdienender Arbeitnehmer oder Selbstständiger, der fleißig und hart arbeitet, aber in sehr bescheidenen Verhältnissen lebt.

- Der sozial Zurückgezogene: Dieser Mensch teilt die gesellschaftlichen Normen und Ziele nicht und hat kein Interesse, sie mit den geeigneten Mitteln zu erreichen. Typische Personen wären Aussteiger, Abenteurer, Vagabunden oder Drogenabhängige.
- Der Rebell: Diese Person lehnt die vorgegebenen, herrschenden Ziele und Normen ab. Durch Rebellion will er eine gesellschaftliche Umwälzung erreichen und seine Ziele und Normen gegenüber den bestehenden ersetzen.³⁸

Die Modifizierung von bestimmten Zielen und Normen kann durch einen Anpassungstyp, der sich in der Gesellschaft stark ausbreitet, erfolgen.³⁹

Normen und Ziele sind somit keine starren Determinanten unserer Gesellschaft. Abweichendes Verhalten besitzt die Möglichkeit sie zu verändern. Für Sozialarbeiter ist es wichtig, die neusten Bewegungen zu kennen und darüber zu reflektieren, ob ein Normenwandel stattfindet, stattgefunden hat oder immer noch nonkonformes Verhalten vorliegt.

1.2.4 Hilfe und Kontrolle in der Lebenswelt

Für soziale Probleme und Devianz übernimmt die Gesellschaft die Verantwortung. Doch Sozialarbeiter besitzen zu geringe Macht, um Einfluss auf gesellschaftliche Entscheidungsprozesse auszuüben. Deshalb werden Probleme in den psychosozialen Arbeitsfeldern als individuelle Probleme erachtet. Individualisierte Lösungsversuche sollen gesellschaftliche Probleme lösen. Den Klienten soll in ihren Lebenswelten geholfen werden, um gesellschaftliche Benachteiligungen und Ausgrenzungen zu kompensieren und zu verhindern.⁴⁰

Eine Heranführung an die gesellschaftlichen Normen und Werte wird dabei angestrebt, denn die Rolle des Sozialarbeiters als Kontrolleur „erfordert es, bei den Klienten für eine Anpassung an gesellschaftliche Standards, Werte und Normen zu

³⁸ vgl. Lamnek 2007, S. 121ff

³⁹ vgl. ebenda 2007, S. 120

⁴⁰ vgl. Conen 2007, S. 46

sorgen⁴¹. Dabei aber auch die gesellschaftliche Problematik für die Devianz zu berücksichtigen und auf die persönliche und gesellschaftliche Seite bei der Problemlösung zu achten.⁴²

Dieser Ansatz, die Werte und das Handeln der Gesellschaft und die persönlichen Lebenswelten der Klienten zu kennen und zu schätzen, ist für das Handeln der Sozialarbeiter sehr entscheidend.

Die Pluralität in den Lebenswelten erschwert jedoch das Handeln und Eingreifen der Sozialarbeiter. Von den Institutionen und Organisationen der Gesellschaft, die für die Normsetzung zuständig sind, sind zwar Normen, Werte bzw. Regeln als Richtschnur vorgegeben wurden. Doch können die Individuen unter den Vorgaben der Institutionen ihre Lebenswelt und Lebensführung in einem tolerierbaren Bereich selbstständig bestimmen und gestalten. Einschränkungen in diese Autonomie erfolgen erst, wenn der Einzelne ein soziales Problem besitzt bzw. abweichendes Verhalten zeigt und somit die Normen und Werte verletzt.

Solchen Einschränkungen sind viele Klienten der Sozialen Arbeit unterworfen. Langzeitarbeitslose, die von der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) aufgefordert werden, eine bestimmte Arbeit anzunehmen oder sich bei Ortsabwesenheit abmelden müssen. Eltern, die von ihrer sozialpädagogischen Familienhelferin Ratschläge zur Erziehung ihrer Kinder erhalten. Bewährungshelfer, die auf Einhaltung von Terminen pochen.

Im Auftrag der Gesellschaft greift die Soziale Arbeit als Kontrollinstanz in die Lebenswelt ein. Dabei grenzt sie sich von strafrechtlicher Kontrolle und äußerlichen Disziplinierungsmaßnahmen, wie sie bei Instanzen der Justiz und Polizei üblich sind, ab, obwohl sie sich stärker mit den Konfliktsituationen der Klienten auseinandersetzt. Sozialarbeiter wollen Konformität eher durch die Beendigung von relativer Benachteiligung, Verbesserung und Erweiterung der Lebenschancen oder durch Deeskalation der Situation erzeugen.⁴³

Sie wollen mehr helfend und nicht destruktiv in die Lebenswelten ihrer Klienten eingreifen und dabei, „... - wenn irgend möglich - im Einvernehmen mit ihren Adressaten ... handeln.“⁴⁴

⁴¹ Conen 2007, S. 21

⁴² vgl. ebenda 2007, S. 21

⁴³ vgl. ebenda 2007, S. 24

⁴⁴ Peters 2002, S. 179

Der Fokus von Sozialer Arbeit liegt auf der Beseitigung oder Linderung von Problemen des Klienten und orientiert sich dabei an den Möglichkeiten und Chancen in den individuellen Lebenswelten des Klienten. Devianz, Desorientierung, soziale Benachteiligungen oder defizitäre Situationen eröffnen Sozialarbeitern die Option, sich als Helfer zu erweisen und gleichzeitig eine Kontrollaufsicht auszuüben.⁴⁵ Eine Kontrolle, die dem Sozialarbeiter direkt oder indirekt von der Gesellschaft und direkt von den staatlichen Instanzen auferlegt wird. Dabei versucht die Soziale Arbeit Hilfe und soziale Kontrolle in der Lebenswelt der Klienten zu vereinen.

1.3 Zwangskontext

„Abweichungen von ... normativen und rechtmäßigen Erwartungen können von Vertretern des Staates, die ein Mandat haben, festgestellt, als solche benannt und eben auch negativ sanktioniert werden.“⁴⁶

Soziale Arbeit besitzt den Auftrag der Gesellschaft, sich um soziale Probleme und abweichendes Verhalten zu kümmern. Sie besitzt in bestimmten Kontexten, wenn Probleme sich verschärfen (z. B. bei Gewaltanwendung gegenüber Kindern) die Legitimation, in die Lebenswelten der Klienten einzugreifen, und für die Einhaltung der Normen zu sorgen. Hierbei handelt es sich um Interventionen, die auch gegen den Willen von den Adressaten ausgeübt werden können.

1.3.1 Freiwilligkeit

Professionelle Helfer bevorzugen eine auf Freiwilligkeit beruhende Zusammenarbeit mit ihren Klienten. Diese freiwillige Kooperation wird von vielen professionellen Helfern als notwendige Grundlage angesehen, ohne deren Dasein keine Schritte und Erfolge in der Zusammenarbeit erzielt würden.⁴⁷ Denn die Klienten bestimmen selbst über ihr Leben. Im Punkt 4.1.1 der „Ethics in Social Work, Statement of Principles“ steht: „Social workers should respect and promote people’s right to make their own choices and decisions, irrespective of their values and life choices, provided this does not threaten the rights and legitimate interests of others.“⁴⁸ Demnach liegt die

⁴⁵ vgl. Peters/Cremer-Schäfer 1975, S. 47

⁴⁶ vgl. Conen 2007, S. 61

⁴⁷ vgl. ebenda 2007, S.61f

⁴⁸ International Federation of Social Work (Internetquelle)

Entscheidung und Verantwortung weiterhin beim Klienten. Sozialarbeiter besitzen nicht den ethischen Anspruch, die Verantwortung für ein fremdes Leben eines Erwachsenen zu übernehmen. So soll der Klient frei über sein persönliches Leben entscheiden, denn „Eigeninitiative, Autonomie und Respekt vor den Entscheidungen auch ungewöhnlicher Lebensentwürfe sind Elemente der sozialarbeiterischen Grundeinstellung“⁴⁹ Dabei soll der Klient nach GUMPINGER (2007) als „gleichberechtigtes, partnerschaftlich agierendes Du“ vom Sozialarbeiter betrachtet werden. „Kinder, geistig behinderte, psychisch kranke Menschen erfüllen diese Voraussetzung nicht – noch nicht -, nicht mehr oder nur teilweise.“⁵⁰

Doch bereits in der Kontaktaufnahme von professioneller Hilfe zeigt sich, dass der Mensch nicht so ein freies individuelles Wesen ist, das über sein Handeln selbst entscheiden kann.

1.3.2 Art der Kontaktaufnahme

TROTTER (2001) bezeichnet Klienten als unfreiwillig, wenn sie die Hilfsangebote nicht selber ausgesucht haben.⁵¹ Äußerer Druck drängt diese Klienten zur Kontaktaufnahme einer sozialen Maßnahme. Z. B. besucht ein trinkender Ehemann auf Wunsch und Drängen seiner Frau eine Sucht- und Drogenberatungsstelle.

Für CONEN (2007) handelt es sich bei unfreiwilligen Klienten um „Individuen oder Familien, denen öffentliche Aufmerksamkeit zuteil wird, weil sie als Teil eines sozialen Problems betrachtet werden, das derzeit öffentliche Beachtung findet.“⁵² Eltern, die ihre Kinder unter den Augen der Öffentlichkeit vernachlässigen, würden bald Besuch vom Jugendamt erhalten.

In beiden Beispielen ist zu erkennen, dass die Klienten den Kontakt zu den Hilfen der Sozialen Arbeit nicht aus eigener Entschlusskraft gesucht haben. Mit der Frage, wie der Kontakt mit dem Hilfesystem zustande gekommen ist, hat sich KÄHLER (2005) beschäftigt. Die Initiative zur Kontaktaufnahme kann auf einer Skala sichtbar gemacht werden. Das Ende der Skala wird durch die gerichtlichen Anordnungen begrenzt. Das andere Ende wird durch die Selbstinitiative des Klienten festgelegt. Und zwischen diesen Punkten liegen andere Formen der Innen- und

⁴⁹ Kähler 2005, S. 88

⁵⁰ Gumpinger 2007, S. 25

⁵¹ vgl. Trotter 2001, S. 101

⁵² vgl. Conen 2007, S. 61

Außenbeeinflussung.⁵³ Die Unterschiede bei der Kontaktaufnahme können somit in drei Bereiche gegliedert werden:

- „selbstinitiierte Kontaktaufnahme (die Initiative für die Kontaktaufnahme geht von der jeweiligen Person selbst aus);
- Kontaktaufnahme durch Einflüsse des informellen oder formellen Netzwerks (Anm.: z. B. Verwandte, Freunde, Kindergarten, Schule);
- Kontaktaufnahme aufgrund rechtlicher Vorgaben (Anm.: z. B. Bewährungshilfe, Jugendgerichtshilfe).⁵⁴

Nach KÄHLER (2005) werden die beiden letztgenannten Punkte als Zwangskontexte bezeichnet. Um Eigeninitiative von Zwangskontexten besser abgrenzen zu können, ist es wichtig, mehr über die freiwillige und unfreiwillige Kontaktaufnahme zu wissen.

1.3.2.1 Eigeninitiative

Damit ein Klient das Hilfesystem selber aufsucht, bedarf es bestimmter Handlungsfähigkeiten, die eine Kontaktaufnahme erleichtern. Klienten mit einem höheren Bildungsstand, mit Selbstvertrauen, mit sprachlichen Fertigkeiten, mit Problemeinsicht, mit Vorstellungen für die Zukunft und Hoffnung bzw. Überzeugung bzgl. einer Veränderung der defizitären Situation fällt es leichter Hilfe zu konsultieren. Wenn sie zudem noch über ein gutes Netzwerk von Familienangehörigen, Freunden oder Kollegen verfügen, die sie bei ihrem Problem unterstützen und eventuell Tipps für geeignete soziale Dienste geben, dann können die hohen Barrieren zur Aufnahme einer professionellen Hilfe leichter überwunden werden.⁵⁵

1.3.2.2 Zwangskontexte

Familienangehörige, Freunde (informelles Netzwerk) aber auch Erzieher, Lehrer, Sozialarbeiter (formelles Netzwerk) versuchen den Klienten zur Kontaktaufnahme von sozialen Diensten zu ermutigen. Falls der Klient trotz aller Motivierungsversuche keine Hilfe aufsucht, verstärken die Netzwerkmitglieder den Druck auf die Person.

⁵³ vgl. Kähler 2005, S. 16

⁵⁴ ebenda 2005, S. 17

⁵⁵ vgl. ebenda 2005, S. 18f

Informelle Mitglieder des Netzwerkes drohen mit Konsequenzen in der sozialen Beziehung, z. B. kündigt der Partner eines alkoholabhängigen Menschen die Beendigung der Beziehung an, und formelle Mitglieder drohen mit rechtlichen Folgen, z. B. droht der Fallmanager in der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) mit Kürzung der Regelleistung, wenn der überschuldete Klient nicht eine Schuldnerberatung aufsucht.⁵⁶ Bei eskalierenden Problemen, wo die Justiz eingreift, können schließlich gerichtliche Anweisungen zur Aufnahme von Kontakten festgelegt werden.

1.3.3 Zwang

Durch die Androhung von Konsequenzen wird Druck auf den Klienten ausgeübt. Entweder er verhält sich konform und wendet sich an das Hilfesystem oder es werden Konsequenzen ausgeübt, dadurch soll das „richtige“ Handeln beim Klienten erzwungen werden.

Mit dem Wort Zwang assoziiert man Druck, Gewalt oder Nötigung. Der Begriff ist negativ belegt, deshalb wird Zwang von Sozialarbeitern nur in besonderen Fällen eingesetzt. So bei der Gefährdung von Gesundheit, des Lebens oder der Entwicklung des Klienten oder einer dritten Person.⁵⁷ Kinder, die von ihrem Vater gewalttätig misshandelt wurden, müssen vor weiteren Gewalttaten ihres Vaters geschützt und bei erneut bestehender Gefahr in Obhut genommen werden.

Der Zwang soll dann helfen:

- a) „Klienten für Hilfe zu erreichen, die sie sonst nie erhalten hätten;
- b) einen Einstieg in die Arbeit mit einem Klienten überhaupt zu ermöglichen;
- c) bei Klienten eine Motivation aufzubauen;
- d) eine beraterische oder therapeutische Arbeit mit Klienten zu ermöglichen
- e) die Bereitschaft für Veränderungen zu erhöhen;
- f) Klienten, die sonst hoffnungslos ausgegrenzt wären, für eine Zusammenarbeit zu „gewinnen“;
- g) Klienten mit der Verleugnung zu konfrontieren;
- h) auch die Klienten zu erreichen, die auf Grund ihrer Hoffnungslosigkeit nie den Weg von sich aus finden würden, eine Hilfe anzunehmen“⁵⁸

⁵⁶ vgl. Kähler 2008, S. 21ff

⁵⁷ vgl. Conen 2007, S. 73

⁵⁸ ebenda 2007, S. 74

Demnach wird Zwang ausgeübt, um bestimmte Klienten zu erreichen, die durch freiwillige Angebote nie erreicht würden. Das eröffnet die Chance, sie mit ihrem Problem, das durch die Familie, Freunde oder gesellschaftlichen Instanzen in den Fokus tritt, zu konfrontieren und geeignete Interventionen einzuleiten. Adäquate Maßnahmen können vom Sozialarbeiter erzielt werden, wenn der Klient mit ihm kooperiert. Aber in vielen Zwangskontexten der Sozialen Arbeit sind die Klienten am Anfang des Prozesses nicht motiviert mit den Sozialarbeitern zusammen zuarbeiten. MILLER und ROLLNICK (1999) zählen unter unmotivierten Verhalten im Bereich der Suchttherapie auf, wenn die Klienten:

- “dem Berater nicht zustimmen,
- die Diagnose oder Beurteilung des Beraters nicht akzeptieren,
- keinen Behandlungswunsch ausdrücken,
- von ihrer momentanen Situation nicht betroffen scheinen oder
- der Empfehlung des Beraters nicht folgen.“⁵⁹

Der Helfer trifft bei unmotivierten Klienten auf Widerstand. Die Zusammenarbeit mit solchen Klienten erfordert vom Helfer, dass er Spannungen aushalten kann, denn in vielen Fällen deckt sich am Anfang der gesellschaftliche und gesetzliche Kontrollauftrag nicht mit den Intentionen des Klienten. Da viele Helfer Zwang im Vorhinein ablehnen, werden sie erst einmal versuchen, die Zusammenarbeit ohne Drohungen und Sanktionen zu gestalten.

CONEN (2007) hat verschiedene Beeinflussungsprozesse von professionellen Helfern zusammengefasst:

- Den Klienten durch Sympathie zum Helfer und durch Akzeptanz und Respekt zum richtigen Handeln zu verführen.
- Den Klienten durch Erklärungen und Interpretationen zu überzeugen.
- Den Klienten anzuhalten einer Anweisung zu folgen.
- Den Klienten durch Drohungen und Sanktionen zu zwingen.⁶⁰

⁵⁹ Miller/Rollnick 1999, S. 34f

⁶⁰ vgl. Conen 2007, S. 73

Kommt keine produktive Zusammenarbeit im Zwangskontext zustande, verwenden professionelle Helfer Zwang, um Verhalten zu beeinflussen. Sie drohen dann mit Sanktionen und greifen durch den Sanktionsdruck in die Lebenswelt ein. Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe schränken sie dabei die Freiheiten der Klienten ein, um es ihnen anschließend zu ermöglichen, ihre Freiheiten wieder zu erlangen. Ein sehr paradoxes Vorgehen, das ethische Fragen aufwirft. Für Sozialarbeiter, die Zwang und Druck ausüben, ist es wichtig, ihr Handeln zu legitimieren, um ein reines Gewissen zu bewahren. Es kann helfen, wenn sich der Sozialarbeiter den Schaden, den der Klient durch sein Verhalten anderen oder sich selber zufügt oder anzufügen droht, vorstellt.⁶¹

Schaden soll von der Person bzw. einem Dritten abgewendet werden, indem man Zwang ausübt. Für diese Form der Intervention hat GUMPINGER (2001) das Wort „Zwangsbeglückung“ gewählt. Dieser Begriff ist bezeichnend für die Ambivalenz, die Sozialarbeiter in Zwangskontexten erleben und aushalten müssen.⁶²

Um sich aus diesem ambivalenten Zustand zu befreien, kann es für den Sozialarbeiter hilfreich sein, sich zu vergegenwärtigen, dass der Klient bei der Ausübung eines Zwanges zwischen der sozialarbeiterischen Intervention oder der negativen Konsequenz entscheiden kann.⁶³

1.3.4 Arten von Zwangskontexten

In den meisten Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit arbeiten Sozialarbeiter mit Klienten zusammen, die unfreiwillig bzw. unter äußerem Druck stehend den sozialen Dienst aufsuchen. In bestimmten Arbeitsfeldern kommen die Kontaktaufnahmen überwiegend durch Aufträge oder Anweisungen von Institutionen sozialer Kontrolle oder durch den Druck von Angehörigen des informellen Netzwerkes zustande.

Für Sozialarbeiter gibt es viele Arbeitskontexte, die durch rechtliche Vorgaben, Entscheidungen und Auflagen zustande kommen. Gesetze definieren dabei hauptsächlich ihren Auftrag bzw. ihre Rolle. Klienten, die sich nicht an die rechtlichen Weisungen und Auflagen halten, drohen „harte“ rechtliche Konsequenzen wie z. B. Freiheitsentzug in einer Vollzugsanstalt oder Zwangseinweisung in eine Psychiatrie,

⁶¹ vgl. Conen 2007, S. 61 und 73ff und Gumpinger 2001, S. 20

⁶² vgl. Gumpinger S.11, 2001

⁶³ vgl. Conen 2007, S. 78

die zum großen Teil unter Beteiligung von Sozialarbeitern vorgenommen werden. Arbeitsfelder in der Sozialen Arbeit sind:

- Erwachsenen- und Jugendstraffvollzug
- Bewährungshilfe
- Jugendgerichtshilfe
- Betreuungshilfe
- Allgemeiner Sozialer Dienst bzw. Regionaler Sozialdienst des Jugendamtes
- Geschlossene Einrichtungen der Psychiatrie
- Arbeits- bzw. Weiterbildungsvermittlung nach SGB II und III

Weiterhin können Sozialarbeiter als Beauftragte von Gerichten oder Behörden auftreten, Hilfsangebote für Klienten zu leisten und dabei soziale und juristische Kontrolle ausüben. Typische Arbeitsstellen, wo zu einem überwiegenden Teil Aufträge von formellen Institutionen bestehen, sind:

- psychiatrische Kliniken für Kinder, Jugendliche und Erwachsene
- Drogen- und Suchtkliniken bzw. -beratungsstellen
- Schuldnerberatungsstellen
- ambulante, teilstationäre und stationäre Einrichtungen der Jugendhilfe
- sozialpädagogische Familienhilfe
- Werkstätten für behinderte Menschen

Zwangskontexte, deren Zustandekommen zu einem bestimmten Teil durch informelle Netzwerkangehörige also durch Partner, Freunde oder Verwandte initiiert werden, bestehen in den Arbeitsbereichen:

- Altenheimsozialdienste
- Erziehungsberatungsstellen
- Wohnungslosenhilfe
- Beratungsstellen gegen Gewalt

- Frauenhäuser⁶⁴

Klienten treffen in allen genannten Zwangskontexten auf Hilfen und Unterstützungen von Sozialarbeitern. Besonders die Beratung wird von den Sozialarbeitern als Methode zur Lösung des Problems, das den unfreiwilligen Kontakt hergestellt hat, angewandt. Aus diesem Grunde behandelt das folgende Kapitel diese zentrale Methode der Sozialen Arbeit.

⁶⁴ vgl. Kähler 2005, S. 30ff und Conen 2007, S.155f

2. Beratung – als Methode der Sozialen Arbeit

In der pluralisierten Gesellschaft entstehen durch die stete Dynamik immer wieder neue Lebensformen bzw. Lebensentwürfe. Somit bieten sich dem Individuum ständig neue Möglichkeiten, seine Lebenswelt zu gestalten. Neue Möglichkeiten bergen aber auch Gefahren, an denen der Einzelne scheitern kann. Das Misslingen kann abweichendes Verhalten oder Stress provozieren bzw. soziale Probleme hervorbringen. „Die Soziale Arbeit und mit ihr die Soziale Beratung ist gefordert, wenn Menschen aus persönlichen und/oder sozialen Gründen in ihrem Alltag scheitern oder zu scheitern drohen.“⁶⁵ Zur Bewältigung der Alltagsprobleme wird Beratungs- und Unterstützungsbedarf gebraucht/benötigt.⁶⁶

Die Soziale Arbeit nutzt also die Beratung als Methode, um Hilfe zu leisten und Kontrolle auszuführen. Doch was wird unter Beratung verstanden?

2.1 Definition von Beratung

Es gibt eine Vielzahl von Definitionen der Beratung. Alle Beschreibungen versuchen diese komplexe Methode bestmöglich zu definieren. Eine sehr umfassende Definition, die alle Kernelemente einer Beratung beinhaltet, stammt von DIETRICH (1991).

„Beratung ist in ihrem Kern (...) jene Form einer interventiven und präventiven (...) *helfenden Beziehung* (...), in der ein Berater (...) mittels *sprachlicher Kommunikation* (...) und auf der Grundlage anregender und stützender Methoden (...) innerhalb eines vergleichsweise kurzen Zeitraumes (...) versucht, bei einem desorientierten, inadäquat belasteten oder entlasteten (...) Klienten (...) einen auf kognitiv-emotionale Einsicht fundierten aktiven *Lernprozeß* (...) in Gang zu bringen, in dessen Verlauf seine *Selbsthilfebereitschaft*, seine *Selbststeuerungsfähigkeit* und seine *Handlungskompetenz* (...) *verbessert* (...) werden können.“⁶⁷

Diese ziemlich umfassende Definition von DIETRICH (1991) beinhaltet viele Begriffe. Die wichtigsten Bezeichnungen, die der Verfasser dieser Diplomarbeit hier kursiv hervorgehoben hat, sollen näher erläutert werden.

⁶⁵ Ansen 2006, S. 33

⁶⁶ vgl. Dietrich 1991, S. 103

⁶⁷ ebenda 1991, S. 2

2.1.1 Beratung ist eine *helfende Beziehung* zwischen Klient und Berater

Im Wesentlichen versteht DIETRICH (1991) unter einer helfenden Beziehung den Aufbau eines Verhältnisses und eines Klimas zwischen einem Klient, der sich in einer defizitären Situation befindet, und einem Berater, der technische und persönliche Beratungskompetenzen besitzt. Die aufgebaute Beziehung soll den Klienten befähigen sich mit seiner defizitären Lage auseinander zu setzen, Lösungen für seine Probleme zu finden und Eigeninitiative zu zeigen, denn ohne eine Aktivität des Klienten kann keine erfolgreiche Beratung stattfinden.⁶⁸

Somit ist die Aktivierung und die Unterstützung der Eigentätigkeit des Klienten eine wichtige Aufgabe des Beraters in der helfenden Beziehung. Besonders in Zwangskontexten ist essenziell die Einsicht und Einwilligung zur Hilfe sowie die Bereitschaft zur Mitarbeit beim Klienten herzustellen.⁶⁹

2.1.2 Beratung findet mittels *sprachlicher Kommunikation* statt

Das essenzielle Element einer Beratung ist die sprachliche Kommunikation zwischen Klient und Berater. Durch ausführliche Schilderungen des Klienten versteht der Berater die gegenwärtige Lage seines Gegenübers, und die beratende Person kann sich selber besser beobachten und verstehen. Reflexionen kann der Berater mit Hilfe von überlegten Fragen, die sich auf den Beratungsanlass und die defizitäre Situation beziehen, beim Klienten auslösen. Die Kommunikation dient somit zum einen der inneren Auseinandersetzung mit dem Problem beim Klienten selber und zum anderen der wechselseitigen Vermittlung von Bedeutungs- und Sinngehalten beider Parteien. Denn ohne gegenseitiges Verstehen könnten keine Interventionen von der Beraterseite und keine Eigeninitiativen von der Klientenseite erfolgen.⁷⁰

2.1.3 *Lernprozess* in der Beratung

Mit Hilfe von verbaler Kommunikation soll ein Lernprozess beim Klienten stattfinden. Der Klient soll alte Erfahrungen durch neue austauschen bzw. ergänzen. Voraussetzung für neue Erfahrungen und den damit verbundenen Gewinn von neuen

⁶⁸ vgl. Dietrich 1991, S. 4

⁶⁹ vgl. Thiersch 2004, S. 121

⁷⁰ vgl. Dietrich 1991, S. 7

Perspektiven und Kompetenzen ist eine ausgehende Lernbereitschaft und Beratungswilligkeit beim Klienten. Ohne den Ansatz einer gewissen Freiwilligkeit, sich mit dem Problem bewusst auseinander zu setzen, und einer Initiative, sich aktiv am Prozess zu beteiligen, kann der Klient keine neuen Einsichten, Erkenntnisse und Kompetenzen über sein Problem während der Beratung erlangen.⁷¹

2.1.4 Verbesserung der *Selbsthilfebereitschaft, Selbststeuerungsfähigkeit und Handlungskompetenz*

Alte Erfahrungen sollen durch neue ersetzt bzw. ergänzt werden. Durch den Erfahrungsaustausch und die Betrachtung seines Problems aus verschiedenen Blickwinkeln soll der Klient neue Handlungskompetenzen bzw. Fähigkeiten zur Lösung seiner Konfliktlage entwickeln. Fähigkeiten, die es ihm in der gegenwärtigen schwierigen Situation ermöglichen Initiative zu ergreifen und sein Leben wieder selbst zu steuern bzw. zu regulieren. In der Schuldnerberatung wird z. B. bei vielen Klienten versucht, die Ausgaben den Einnahmen anzugleichen. Mit dem Anlegen von Haushaltsbüchern, die alle Einnahmen und Ausgaben auflisten und so die finanzielle Situation verdeutlichen, gelangen die Schuldner zu klaren Einsichten über Vermögensverhältnisse. Auf dieser Grundlage werden gemeinsam neue Bewältigungsstrategien entwickelt und angewandt. Bei den aktiven Prozessen und den damit verbundenen Auseinandersetzungen des Klienten, die zu Veränderungen in seiner Lebenswelt führen, leistet der Berater Hilfe. Denn „Beratung ist der Versuch, Prozesse des Sich-Änderns beim Klienten in Gang zu bringen.“⁷² Das Wort Versuch deutet an, dass Beratung nicht immer einen Veränderungsprozess beim Klienten hervorruft, aber es das primäre Ziel sein sollte.⁷³

2.2 Soziale Beratung

Einen Veränderungsprozess hervorzurufen, das versucht Beratung in verschiedenen Zusammenhängen und Disziplinen wie z. B. in der psychologischen, pädagogischen Beratung zu realisieren.

⁷¹ vgl. Dietrich 1991, S. 8f

⁷² ebenda 1991, S. 4

⁷³ vgl. ebenda 1991, S. 3

In der sozialen Beratung stehen im Fokus der Veränderungen die sozialen Probleme von Einzelnen und Familien⁷⁴, denn „Soziale Arbeit und mit ihr die Soziale Beratung ist gefordert, wenn Menschen aus persönlichen und/oder sozialen Gründen in ihrem Alltag scheitern oder zu scheitern drohen.“⁷⁵ Doch was wird unter sozialer Beratung verstanden?

2.2.1 Ansätze der *Lebensbewältigung* und *Lebensweltorientierung*

Soziale Beratung orientiert sich an den Problemen der Klienten, die durch ihre Verhältnisse in den Lebenswelten entstanden sind. Sie befasst sich mit den Problemen und Schwächen sowie mit den Stärken und Ressourcen der Einzelnen. Das setzt voraus, dass sich die Sozialarbeiter in den Lebenswelten der Klienten auskennen.⁷⁶

Für die soziale Beratung sind zwei Ansätze bedeutsam. Dabei handelt es sich um das Konzept der *Lebensbewältigung* nach BÖHNISCH und das der *Lebensweltorientierung* nach THIERSCH.

Nach dem Konzept von BÖHNISCH wäre Soziale Arbeit gefordert, wenn die Handlungskompetenz eines Einzelnen nicht mehr ausreicht seine prekäre Situation zu bewältigen. Ein alkoholkranker Mann z. B. möchte mit dem Trinken aufhören. Er unternimmt einige persönliche Versuche seine Sucht zu beenden. Doch alle Anstrengungen scheitern. Er empfindet das Gefühl, sich aus diesem Dilemma nicht mehr alleine zu befreien. Begibt sich der Betroffene in Behandlung, sollte die Hilfe des Beraters so aussehen, dass er den Klienten bei der Suche nach geeigneten Handlungsmöglichkeiten unterstützt und ihn dabei nicht bevormundet.⁷⁷

Im Fokus des Beraters steht nach dem Konzept von THIERSCH die Lebenswelt des Einzelnen. Um den Menschen in seiner Lebenswelt besser zu verstehen, muss der Berater die erlebten Räume, in denen sich der Klient häufig aufhält (Stadtviertel, Vereinsgebäude, Freizeiteinrichtung, Arbeitsstätte, etc.), die erfahrene Zeit, nach der sich der Klient richtet (Arbeitszeiten, Essenszeiten, Freizeit) und die sozialen Beziehungen, die der Klient unterhält (Familie, Freunde, Vereinsmitglieder, andere Sozialarbeiter, Arbeitskollegen), analysieren bzw. kennen. Im Vordergrund steht

⁷⁴ vgl. Ansen 2006, S. 27

⁷⁵ ebenda 2006, S. 33

⁷⁶ vgl. Thiersch 1997, S. 99 und 105

⁷⁷ vgl. Ansen 2006, S. 29

hierbei nicht die Notlage des Einzelnen so genau wie möglich zu protokollieren, sondern die objektiven Strukturen zu kennen, nach denen sich der Einzelne richtet bzw. die sein Leben bestimmen. Mit der zusätzlichen Kenntnis von den individuellen Handlungsmustern der Person wird nach neuen Wegen aus der prekären Situation gesucht. Auf der Suche nach neuen Handlungsmöglichkeiten werden alte, routinierte Handlungsmuster des Individuums hinterfragt, um latente Handlungskompetenzen aufzudecken. Beim kritischen Hinterfragen ist es wichtig, der Person das Gefühl zu geben, dass ihre Lebenswelt weiterhin respektiert wird. Eine Respektierung seiner Lebenswelt erfährt der Einzelne, wenn er aktiv am Hilfeprozess beteiligt wird.⁷⁸

2.2.2 Lernprozesse kreieren

Die soziale Beratung versucht neue Perspektiven und latente bzw. verschüttete Handlungskompetenzen in den Lebenswelten der Klienten aufzudecken. Um diese neuen bzw. verborgenen Optionen sichtbar werden zu lassen, kommt es der sozialen Beratung darauf an, „Ratsuchende über die Hintergründe ihrer Probleme aufzuklären, um resignative, aggressive oder selbststigmatisierende Reaktionen zu vermeiden.“⁷⁹ Einem Langzeitarbeitslosen, der sich über einen längeren Zeitraum vergeblich, um Arbeit bemüht hat und langsam resigniert, sollten in der sozialen Beratung die Hintergründe seines Scheiterns (z. B. fehlende Fachkompetenzen für den Beruf, strukturschwacher Arbeitsmarkt) dargestellt werden, um auf der Grundlage dieser Erkenntnisse einen Lernprozess, der zu neuen Perspektiven und Handlungskompetenzen führt, zu initiieren.

2.2.3 Hilfe und Unterstützung

Ein stattfindender Lernprozess ist in vielen Fällen der Sozialen Arbeit nicht der einzige Faktor für eine erfolgreiche soziale Beratung. Beratung in der Sozialen Arbeit muss sehr oft mit konkreten Hilfen und materiellen Unterstützungen einhergehen, um die Bewältigungsaufgaben der Einzelnen zu unterstützen und den Normen und Anforderungen der Gesellschaft gerecht zu werden. Deshalb werden zusätzlich

⁷⁸ vgl. Ansen , 2006 S. 31f

⁷⁹ ebenda 2006, S. 28

konkrete Hilfen wie Sozialleistungen angeboten bzw. versucht zu beantragen oder soziale Dienstleistungen organisiert.⁸⁰

Ein Langzeitarbeitsloser kann z. B. nicht allein durch verbale Kommunikation, die zum Reflektieren anregt, ihm verborgene Fähigkeiten aufzeigt und zur Eigeninitiative aktiviert, seine defizitäre Situation überwinden. Er benötigt zusätzlich finanzielle Unterstützung, um seine Existenz zu sichern und aus dieser gefestigten Lage Bewerbungen für einen neuen Arbeitsplatz abzuschicken. Oder eine Mutter kann durch ein Gespräch mit einem Sozialarbeiter vom Jugendamt nicht das Problem mit ihrem Kind lösen. Sie benötigt die Unterstützung des Sozialarbeiters, um z. B. eine Hilfe zur Erziehung zu erhalten. Somit setzen Sozialarbeiter in der Beratung neben ihren Beraterfähigkeiten, auch finanzielle und rechtliche Ressourcen ein, um ihre Klienten bei der Orientierung und beim Aufbau von stützenden Strukturen in der Lebenswelt zu helfen. Denn eine stabile Lebenswelt hilft bei der Integration bzw. Resozialisation in die Gesellschaft.

2.2.4 Zielorientiertes Handeln

Das Einsetzen von Ressourcen und sozialem Handeln, welche nicht unbegrenzt zur Verfügung stehen, ist zielorientiert, d.h. es wird versucht, ein Problem zu identifizieren und gemeinsam eine geeignete Lösung für das Problem zu finden. „Die Ausrichtung der Sozialen Beratung an sozialen Problemen erfolgt mit dem Ziel,

- drohende soziale Probleme zu vermeiden
- ihre Folgen zu lindern oder
- zu ihrer Überwindung beizutragen.“⁸¹

Der Berater besitzt einen starken Einfluss auf den Verlauf der Zielverfolgung, da er vorwiegend über die geeigneten Ressourcen verfügt. Zwischen Berater und Klient besteht deswegen eine Asymmetrie. Jedoch bemüht sich der Berater, diese Ungleichheit aufzuheben. Er möchte mit seiner Hilfe und Unterstützung den Klienten wieder befähigen, sein Leben alleine zu gestalten.⁸²

⁸⁰ vgl. Thiersch 1997 S. 104ff und Ansen 2006, S. 28

⁸¹ Ansen 2006, S. 33

⁸² vgl. Thiersch 2004, S. 117ff

2.3 Beratung und Zwangskontext

Sucht eine Person auf Grund von Problemdruck oder dem Bedürfnis einer Veränderung eine Beratung auf, so konstituiert die Person sich als Klient.⁸³ Dem Berater wird der Klient wegen seiner prekären Situation Einblicke in seine Lebenswelt gewähren. Erst dadurch wird der Berater in die Lage versetzt, sich mit den Lebensstrukturen und Lebenserfahrungen des Ratsuchenden gründlich auseinander zu setzen und Hilfe bei der Bewältigung der Probleme anzubieten. Hilfe, die im Beratungsprozess auf die „Eigeninitiative und Eigenverantwortlichkeit“⁸⁴ des Klienten angewiesen ist, um Probleme zu vermeiden, zu lindern oder zu bewältigen. Nach THIERSCH (1997) ist das Verhalten und Engagement des Klienten für die Beratung bedeutsam, denn die „Beratung zeichnet sich dadurch aus, daß sie sich konstitutiv an die Einwilligung oder an die Freiwilligkeit des Partners wendet und bindet.“⁸⁵

Ohne die Einwilligung oder Freiwilligkeit des Klienten könnte keine Beziehung zum Berater aufgebaut werden, kein Lernprozess innerhalb des Klienten stattfinden, keine neue Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten vom Klienten entwickelt werden und somit keine Veränderungen in der Lebenswelt des Klienten sich ereignen. Schließlich ist der Klient der Protagonist in seiner Lebenswelt.

Doch was passiert, wenn ein Klient ohne eigenen unmittelbaren Problemdruck oder dem Wunsch nach einer Veränderung beim Berater erscheint? Wenn er bloß aufgrund eines Zwangskontextes die Beratung aufsucht, um angedrohten Konsequenzen zu entgehen, aber während der Beratung keine Initiative zeigt? Wie soll der Berater dann eine helfende Beziehung aufbauen? Kann eine solche Beratung produktiv gestaltet werden?

Erscheint ein Klient im Zwangskontext, lautet der Arbeitsauftrag für die Sozialarbeiter in vielen Fällen, sozial erwünschtes Verhalten beim Klienten zu bewirken. Ein Auftrag, der nicht allein mit Zwang erreicht werden kann. Sozialarbeiter wissen, dass eine Verhaltensänderung nur in der Zusammenarbeit mit dem Klienten stattfinden kann.⁸⁶

⁸³ Dietrich 1991, S. 5

⁸⁴ vgl. ebenda 1991, S. 4,

⁸⁵ Thiersch 1997, S. 103

⁸⁶ vgl. Gehrman/Müller 2007, S. 14

Und deshalb besteht nach GUMPINGER (2007) die wichtigste Handlung des Beraters im Zwangskontext darin, einen unfreiwilligen, unmotivierten Klienten für eine Problemlösung zu motivieren und mit ihm gemeinsam zusammenzuarbeiten.⁸⁷ „Das Werben um die Kooperation und die Erteilung eines Auftrags durch den Klienten ist somit eine konzeptionelle und methodische Frage, insbesondere bei unfreiwilligen Klienten.“⁸⁸

In den nächsten drei Abschnitten stellt der Verfasser dieser Diplomarbeit drei Thesen auf, die eine Kooperation mit dem Klienten fördern und somit die Beratung im Zwangskontext produktiver gestaltet.

⁸⁷ vgl. Gumpinger 2007, S. 26

⁸⁸ ebenda 2007, S. 30

3. Rollenklärung

3.1 Erste These: *„Für eine produktive Beratung im Zwangskontext sind klare Rollen wichtig!“*

Für den Klienten und Sozialarbeiter ist es wichtig, die eigene Rolle, die Rolle des anderen und die Rolle des Auftraggebers zu kennen, um das eigene und das Handeln der anderen besser zu verstehen, aber auch über die eigenen und fremden Befugnisse zu wissen. Ein Verständnis von Rollen verringert die Angst und Unsicherheit in den existierenden Beziehungen und führt zu einer bessern Kooperation. Des Weiteren gewinnt jeder Beteiligte einen Blick über die gesamte Konstellation der Situation. Deshalb lautet die erste These dieser Diplomarbeit: *„Für eine produktive Beratung im Zwangskontext sind klare Rollen wichtig!“*

3.2 Definition von Rolle

Was wird unter dem Begriff Rolle verstanden? Um den Begriff Rolle zu definieren, muss zuerst das Wort Position erklärt werden. Jede Person besitzt eine Vielzahl von Positionen, die von jeder Person unabhängig bestehen. Auf unterschiedliche Art und Weise erhalten Einzelne die Positionen. In manche Positionen wird der Mensch hineingeboren, wie z. B. in die Position des Geschlechts einer Frau bzw. eines Mannes oder einer bestimmten Nationalität. Andere Positionen erlangt der Mensch durch seinen Werdegang und seinen sozialen Beziehungen, wie z. B. Beruf, Elternteil, Vereinsmitglied, Klient usw..

Jeder einzelnen Position haftet eine soziale Rolle an. DAHRENDORF (1977) schreibt: „Soziale Rollen sind Bündel von Erwartungen, die sich in einer gegebenen Gesellschaft an das Verhalten der Träger von Positionen knüpfen.“⁸⁹ Erwartungen werden demnach an die Träger von Positionen herangetragen. Die Gesellschaft erwartet z. B. von einem Schuldnerberater eines öffentlichen oder freien Trägers, dass er die wirtschaftliche Problemsituation versteht, die Klienten in ihrer finanziell prekären Lage berät und Lösungswege aus der defizitären Situation kennt. Kann ein Schuldnerberater, die an ihn gestellten Erwartungen nicht erfüllen, so drohen ihm Sanktionen von Seiten der Gesellschaft. „Wer seine Rolle nicht spielt, wird bestraft,

⁸⁹ Dahrendorf 1977, S. 33

wer sie spielt, wird belohnt, zumindest aber nicht bestraft.⁹⁰ Spielt der Schuldnerberater seine Rolle nicht, d.h. erfüllt er die Erwartungen nicht, so droht dem Schuldnerberater eventuell der Verlust seines Arbeitsplatzes.⁹¹

Auch wenn die Erwartungen das Rollenspiel des Rollenträgers einschränken, kann der Einzelne in bestimmten Bereichen bis zu einem gewissen Grad seine Rolle selbst gestalten und sein Verhalten variieren.⁹² Der oben genannte Schuldnerberater kann z. B. auf witzige oder ernste Art den Klienten beraten und persönliche Prioritäten bezüglich der Herangehensweise setzen.

3.3 Rollenklärung

Positionen sind also mit Rollenerwartungen verbunden. Erwartungen, die der Träger der Rolle kennen muss, um Sanktionen zu vermeiden. Klienten sind mit ihrer Position als Klient und der damit verbundenen Rolle noch nicht vertraut. Für TROTTER (2001) besitzt die Rollenklärung eine Schlüsselrolle in der Arbeit mit unfreiwilligen Klienten. Doch was wird unter diesem Begriff verstanden? Rollenklärung bedeutet nach MÜLLER und GEHRMANN (2007), „dass die Sozialarbeiter ihren Klienten die Umstände und Bedingungen ihrer Fallarbeit verstehen helfen: die eigene dienstliche Stellung und den Auftrag, den rechtlichen Rahmen, die Klärung des Arbeitsverhältnisses und damit auch der Arbeitsbeziehungen“⁹³. Berater sollten also über ihre Doppelrolle als Helfer und Kontrolleur, über den Zweck und die Ziele der Interventionen, über die Fragen von Autorität und Macht, über die Phasen der Beratung und über die Freiheiten und Möglichkeiten den Klienten aufklären. Die Rollenklärung ist dabei ein permanenter Prozess, der sich vom Beginn der Beratung, wo oft über grundlegende Details gesprochen wird, bis zu seinem Ende erstreckt.⁹⁴ Um mehr über die Rollen in einem Zwangskontext zu erfahren und somit zum Verständnis der Rolle beizutragen, sollen die einzelnen Rollen vorgestellt werden.

⁹⁰ Dahrendorf 1977, S. 36

⁹¹ vgl. ebenda 1977, S. 33ff und 56

⁹² vgl. ebenda 1977, S. 41

⁹³ Müller/Gehrmann 2007, S. 101

⁹⁴ vgl. Trotter 2001, S. 121 und 160

3.4 Rollen im Zwangskontext der Beratung

Welche Rollen kommen in einem Zwangskontext der Beratung vor? Die Rollen des Klienten und des Beraters kommen einem in den Sinn, denn beide Rollenträger stehen in der Beratung im direkten Kontakt zueinander. Die Rolle des Auftraggebers wird dabei oft vergessen, obwohl er jeweils den Klienten und den Berater in seiner Rolle stark beeinflusst.

3.4.1 Rolle des Auftraggebers

Bei der Betrachtung der Rolle des Auftraggebers muss man zwischen einem Auftraggeber aus einem informellen Netzwerk oder aus einer Institutionen der sozialen Kontrolle unterscheiden.

Partner, Verwandte oder Freunde aus dem informellen Netzwerk drohen mit Sanktionen, die meist die soziale Beziehung betreffen (z. B. Trennung vom Partner, Verlust der Freundschaft), wenn ihnen ein Verhalten des Partners, Verwandten oder Freundes missfällt. Sie reagieren auf das deviante Verhalten, weil sie sich Sorgen, Gedanken und Ängste um den Einzelnen, um die gemeinsame Beziehung und /oder um die Beziehung des Einzelnen zu Dritten (z. B. gemeinsame Kinder) machen.

Die Institutionen der sozialen Kontrolle repräsentieren die Erwartung der Gesellschaft, dass sie gegen deviantes Verhalten vorgehen. Sie beauftragen interne oder externe Mitarbeiter mit der Aufgabe, sozial erwünschtes Verhalten von den Klienten einzufordern. SALAMON (1994) bezeichnet diese Auftraggeber auch als „primäre Auftraggeber“, weil sie den Arbeitsauftrag definieren und die Arbeit der Mitarbeiter finanzieren. Deshalb können Berater den Auftrag von „primären Auftraggebern“ in Zwangskontexten nicht missachten.⁹⁵

3.4.2 Rolle des Klienten

Klienten können im Zwangskontext viel verlieren. Sie können z. B. ihre Freiheit, ihren Partner, ihre Kinder oder ihre Sozialleistungen verlieren. Um die Folgen zu vermeiden, soll der Klient nach den Erwartungen des Auftraggebers und des Sozialarbeiters in der Beratung kooperieren und sozial erwünschtes Verhalten

⁹⁵ vgl. Salomon 1994, zitiert nach Conen 2007, S. 102

zeigen. Die Klienten werden dadurch mit einem Problem konfrontiert. Sie teilen nicht die Auffassung, dass bestimmte Verhaltensweisen oder Symptome ein Problem darstellen. Andere attestieren ihrem Verhalten aber die Existenz eines Problems und versuchen mit Androhung von Konsequenzen und Interventionen Veränderungen hervorzurufen. Den Einschnitt in die Autonomie und Lebenswelt empfinden die Klienten als unangenehm und schmerzhaft. Sie sind darüber verärgert und wollen den Sozialarbeiter und die soziale Kontrolle so schnell wie möglich los werden. Doch das Problem ist im Zwangskontext unausweichlich. Die Klienten müssen sich mit dem Problem auseinandersetzen und eine Entscheidung treffen, entweder leben sie mit den unliebsamen Konsequenzen oder sie passen sich in einem verhandelbaren Beratungsprozess den an sie gerichteten Erwartungen an.⁹⁶ Eine Frau, die ihre Kinder vernachlässigt, muss sich z. B. entscheiden, ob sie ihre Kinder durch Vernachlässigung an das Jugendamt verliert oder die vom Sozialarbeiter herangetragenen Rollenerwartungen einer Mutter, die ihre Kinder versorgt, sich um sie kümmert und nicht in Gefahr bringt, übernimmt.

Um die Wahl den Klienten zu erleichtern, sollten die Berater den Klienten verdeutlichen, über was im Zwangskontext verhandelt werden kann und was nicht verhandelbar ist, d. h. der Klient sollte wissen, was von ihm verlangt wird und welche genaue Konsequenzen drohen. Ein Fallmanager aus der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) z. B. möchte, dass ein Kunde mit Verhaltensauffälligkeiten sich vom psychiatrischen Dienst untersuchen lässt. Er vereinbart mit dem psychiatrischen Dienst einen Termin und fordert seinen Kunden auf, den Termin wahrzunehmen. Im Vorhinein stellt der Fallmanager seinen Kunden die Konsequenzen dar (z. B. Kürzung der Regelleistung), wenn der Kunde nicht ohne wichtigen Grund, zum Termin erscheint. OWEN und RICHARDS (1995) „weisen darauf hin, wie wichtig es ist, dass der Klient die Erfordernisse, über die nicht verhandelt werden kann, versteht, und ob sie auf gesetzlichen Auftrag, auf organisatorische Umstände oder auf die Erwartungen der Sozialarbeiterin zurückzuführen sind.“⁹⁷ Denn in vielen Fällen können die Klienten den Grund, den Zweck und die Folgen des Auftrages und der Konsequenzen nicht richtig einschätzen.⁹⁸

Klienten sollten erfahren, was der Auftraggeber fordert und erwartet. Aber sie sollten auch mit Hilfe des Beraters herausfinden, wie sie Einfluss auf die Entscheidungen

⁹⁶ vgl. Conen 2007, S. 101 und 126

⁹⁷ Owen/Richards 1995, zitiert nach Trotter 2001, S. 165

⁹⁸ vgl. Trotter 2001, S. 165

nehmen können, um ihre persönlichen Interessen zu vertreten. Über ein adäquates inhaltliches Wissen und/oder rechtliche Kenntnisse, um in der Beratung ihre Interessen zu wahren, verfügen die meisten unfreiwilligen Klienten nicht, denn sie setzen sich oft nicht mit ihren Problemen auseinander. Deshalb müssen sie lernen, den Berater nicht nur als Beauftragten der sozialen Kontrolle zu betrachten, sondern auch als Beauftragten des Klienten anzusehen. Mit seiner Hilfe können sie sich fehlendes inhaltliches Wissen und rechtliche Kenntnisse aneignen bzw. zu Nutze machen und neue Gestaltungsmöglichkeiten aufdecken. Deshalb ist es wichtig, dass Klienten in der Rolle des Beraters auch einen Beauftragten für ihre Interessen sehen und die eigenen Handlungsräume erkennen.⁹⁹

Einige Klienten besitzen bereits Erfahrungen mit der Klientenrolle. Sie kennen bereits bestimmte Erwartungen, die an sie gerichtet werden und haben bereits diesbezüglich Erfahrungen und Kenntnisse gesammelt. Doch im neuen Zwangskontext werden sehr wahrscheinlich auch neue Erwartungen seitens des Auftraggebers und des Sozialarbeiters an den Klienten gestellt. Deshalb sollten Sozialarbeiter die Klienten nach bisherigen Erfahrungen fragen, um sie eventuell zu korrigieren. Ansonsten könnten Missverständnisse zwischen dem Klienten und dem Sozialarbeiter entstehen. Ein Klient hatte z. B. einen persönlichen Ansprechpartner bei der ARGE, der die vereinbarte Anzahl an Bewerbungsnachweisen bei Terminen mündlich abfragte. Sein neuer persönlicher Ansprechpartner verlangt aber von ihm zu jedem Termin, die versendeten Bewerbungen anhand von Kopien und Antwortschreiben nachzuweisen.¹⁰⁰

3.4.3 Rolle des Sozialarbeiters

Die Frage, die sich am Anfang des Beratungsprozesses in einem Zwangskontext für den Berater stellt ist: Wer ist mein Auftraggeber? Ist der Auftraggeber eine Institution der sozialen Kontrolle oder ein Mitglied des informellen Netzwerkes des Klienten oder formuliert sogar der Klient einen Auftrag? In vielen Fällen kommt der primäre Auftrag von Institutionen der sozialen Kontrolle. Der beauftragte Berater kann dabei in der Institution als interner Mitarbeiter (z. B. Fallmanager in der ARGE) tätig sein oder aber extern als Mitarbeiter eines freien Trägers (z. B. Familienhelfer eines Vereins) arbeiten. Doch für interne und externe Berater lautet das Mandat von

⁹⁹ vgl. Trotter 2001, S. 175 und Conen 2007, S. 110

¹⁰⁰ vgl. Trotter 2001, S. 169ff

Institutionen der sozialen Kontrolle, sozial erwünschtes Verhalten beim Klienten zu fördern.¹⁰¹

Somit wird an die Rolle des Beraters die Erwartung gestellt „...“, bei den Klienten für eine Anpassung an gesellschaftliche Standards, Werte und Normen zu sorgen. Gleichzeitig soll er unter der Berücksichtigung der gesellschaftlichen Bedingtheit der Entstehung devianten Verhaltens in der Problemanalyse, Problemdarstellung und Problemlösung die individuelle und die gesellschaftliche Seite wahrnehmen.“¹⁰² Der Sozialarbeiter wird vom primären Auftraggeber im Zwangskontext aufgefordert, aktiv zu sein. „Während die Fachkraft in einer Beratungssituation, die vom Klienten selbst initiiert wurde, weitgehend nicht direktiv den Interessen des Klienten folgt, ergreift sie bei der Gestaltung der Gesprächssituation mit Zwangskontext selbst die Initiative.“¹⁰³ Der Berater soll sich mit den gesellschaftlichen und individuellen Ursachen der Probleme auseinandersetzen, gesellschaftliche und besonders individuelle Lösungen initiieren. Lösungen, die erst durch das Erfassen der Probleme entwickelt werden können.

EPSTEIN und BROWN (2006) finden es bei der Suche nach den relevanten Beratungsthemen wichtig, dass der Berater die Probleme des Klienten erfasst. Diese muss er mit dem Mandat des Auftraggebers vergleichen, um dadurch die Gesamtproblematik mit all ihren Konsequenzen dem Klienten darzustellen und mit ihm gemeinsame Formulierungen der Probleme und der Lösungen zu finden.¹⁰⁴

Bei dieser Vorgehensweise gerät der Sozialarbeiter in eine paradoxe Situation. Er muss den sozialpolitischen Auftrag der sozialen Kontrolle beachten und besitzt die Ambition, dem Klienten, der im Gegensatz zum Auftraggeber eine andere Problemdefinition besitzt, zu helfen. Für dieses Dilemma wird in der Sozialen Arbeit der Begriff „Doppeltes Mandat“ oder „Doppelrolle“ verwendet.

Vom Sozialarbeiter wird die Ausübung von sozialer Kontrolle, aber auch die Hilfe bei der Lebensführung des Klienten erwartet. Ein Schuldnerberater z. B. bekommt von der zuständigen ARGE den Auftrag, einem Klienten bei seinen aktuellen Mietschulden zu helfen. Durch den Verlust seiner Wohnung würde eine erfolgreiche Arbeitssuche unmöglich. In diesem Zwangskontext der Beratung überwiegt die Hilfe. Dagegen dominiert die soziale Kontrolle in der Bewährungshilfe. Der primäre Auftrag

¹⁰¹ vgl. Conen 2007, S. 101

¹⁰² ebenda 2007, S. 21

¹⁰³ Kähler 2001, S. 96

¹⁰⁴ vgl. Epstein/Brown 2006, S. 68

besteht darin, dass der Klient nicht erneut straffällig wird. In allen Zwangskontexten kommen in unterschiedlichen Teilen Hilfe und Kontrolle vor. Jedoch ist der Klient für die Hilfe empfänglicher, daher ist es für die Kooperation zwischen Klient und Berater wichtig, dass der Klient auch die helfende Rolle beim Berater entdeckt.¹⁰⁵ Ein gutes Beispiel für einen Einstieg in den Beratungsprozess gibt TROTTER (2001) von einer Bewährungshelferin wieder: „Meine Arbeit bringt es mit sich, zu kontrollieren, ob Sie die Bedingungen der gerichtlichen Anordnungen erfüllen. Es ist aber auch ein ebenso wichtiger Teil meiner Arbeit, Ihnen bei allen Problemen zu helfen, die vielleicht zu ihrer jetzigen Situation geführt haben.“¹⁰⁶

In diesem Beispiel weist die Bewährungshelferin den Klienten auf ihre Doppelrolle als Kontrolleurin und Helferin hin. Bereits im ersten Satz spricht die Bewährungshelferin über ihre Funktion der sozialen Kontrolle. Sie versucht nicht die „lästige“, soziale Kontrolle zu verstecken. Sozialarbeitern ist es auch kaum möglich, diese Rolle vor dem Klienten zu verbergen.¹⁰⁷ Besonders Straffällige schätzen direkte Aussagen. „Entschlossenheit, klares Setzen von Grenzen und Klarheit im Auftreten sowie direkte Ratschläge in Bezug auf bestimmte soziale Erwartungen sind nach Meinung der Klienten hilfreich.“¹⁰⁸ Im zweiten o. g. Satz verdeutlicht die Bewährungshelferin ihre Funktion als Helferin. Wie im Punkt 4.3.2 erwähnt ist es wichtig, dass der Klient den Berater auch als Beauftragten seiner „eigenen Interessen“ sieht. Somit bestimmen die beiden Rollenerwartungen „Hilfe“ und „soziale Kontrolle“ die Arbeit des Sozialarbeiters.

Das Rollenverständnis für Klient und Sozialarbeiter wird verständlicher, wenn beide die „Hilfe“ bzw. die „soziale Kontrolle“ nicht nur in der Rolle sehen, sondern beide als Aspekte betrachten, die in einem Zusammenhang stehen.

3.5 Beziehungen im Zwangskontext der Beratung

Die Rollen können nicht unabhängig von Personen und Institutionen existieren. Sie benötigen Beziehungen, in denen Erwartungen an die Rollen herangetragen werden. Um Rollen besser zu verstehen, ist es also notwendig auch einen Blick auf die Beziehungen zu werfen.

¹⁰⁵ vgl. Trotter 2001, S. 163f

¹⁰⁶ ebenda 2001, S. 164

¹⁰⁷ vgl. Conen 2007, S. 109

¹⁰⁸ ebenda 2007, S. 117

3.5.1 Beziehung zwischen Klient und Auftraggeber

Der einzige Grund, warum eine Beziehung zwischen einem Klienten und einer Institution der sozialen Kontrolle vorliegt, besteht darin, dass die Institution die Gesellschaft vor dem abweichenden Verhalten des Klienten schützen will. Mit Hilfe von Sanktionen übt sie Druck aus, um im Hilfesystem eine Kontaktaufnahme und eine Kooperation zwischen Klient und Berater herzustellen. Ziel dieser Zusammenarbeit soll sein, das abweichende Verhalten durch ein adäquates Verhalten beim Klienten zu ersetzen.¹⁰⁹ Die Macht im Bezug auf Autonomie und materiellen Ressourcen liegt auf der Seite der Institution der sozialen Kontrolle. In der Beziehung herrscht eine Asymmetrie.¹¹⁰

In einer Beziehung zwischen Klient und Mitgliedern des informellen Netzwerkes, werden zwar auch Druckmittel von den Partnern, Freunden, Verwandten angewandt, aber nebenbei besteht noch eine soziale Beziehung, die z. B. durch Attraktivität, Gefühle, Altruismus, Hilfe, bestehende Machtverhältnisse, Freiwilligkeit und Dauer usw. charakterisiert wird.¹¹¹ Soziale Beziehungen bedeuten für die meisten Klienten Bindung, Geborgenheit und Liebe.

3.5.2 Beziehung zwischen Klient und Sozialarbeiter

Zwischen Klient und Sozialarbeiter wird die Beziehung durch ein asymmetrische Machtverhältnis geprägt. Zum einen verfügt der Sozialarbeiter wegen seines Mandates der sozialen Kontrolle über Macht. Er kann bei Fehlverhalten des Klienten indirekt oder direkt Sanktionen erteilen, z. B. können Mitarbeiter die intern bei einer Institution der sozialen Kontrolle arbeiten, Sanktionen direkt auslösen. Der Fallmanager bei der ARGE beantragt persönlich die Kürzung der Regelleistung eines Klienten, weil dieser seinen Verpflichtungen aus der Eingliederungsvereinbarung nicht nachkommt. Dagegen lösen externe Mitarbeiter erst Sanktionen aus, wenn sie der Institution der sozialen Kontrolle fehlerhaftes Verhalten des Klienten berichten müssen. Ein Schuldnerberater teilt z. B. der ARGE mit, dass der Klient zum vereinbarten Termin ohne Grund nicht erschienen ist.

¹⁰⁹ vgl. Conen 2007, S. 81

¹¹⁰ vgl. ebenda 2007, S. 118

¹¹¹ vgl. Six 2002, S. 67

Oft ist der Sozialarbeiter in der Lage zu entscheiden, ob er Hilfe gewährt oder nicht. Sein Berufsethos schreibt ihm zwar vor, dem Klienten zu helfen, aber wegen seiner Machtstellung innerhalb der Beziehung besteht auch die Gefahr des Machtmissbrauchs, z. B. könnte „Frust“ wegen der schlechten Bezahlung oder schwierigen Klienten beim Sozialarbeiter entstehen. „Frust“, der durch das Ausleben von Macht versucht wird, abzubauen.¹¹²

Doch auch der Klient ist in dieser Beziehung nicht machtlos. Der Sozialarbeiter besitzt den Druck, eine Verhaltensänderung beim Klienten herbeizuführen. Die Auftraggeber wollen am liebsten eine rasche Verhaltensänderung beim Klienten sehen.¹¹³ Besonders Institutionen der sozialen Kontrolle können durch die Art der Finanzierung der Hilfe Druck auf den Berater ausüben. Unter dieser Last versuchen Berater schnell eine Kooperation mit dem Klienten herzustellen. Eine Situation, die die Klienten in die Lage versetzt, die Beratung durch ihr Verhalten zu beeinflussen. Zeigt ein Klient passives Verhalten, wird der Berater dynamischer sein. Er wird vielleicht Lösungen vorschlagen und versuchen sie aktiv umzusetzen und er nimmt dadurch Verantwortung für die Problemlösung auf sich. Scheitert der Lösungsversuch, kann sich der Klient von der Verantwortung distanzieren. Der Klient kann sich scheinbar aber auch sehr aktiv an der Beratung beteiligen und versuchen mit Lügen, Verleugnung oder aggressivem Verhalten den Berater auf Distanz zu halten, um unbequemen Fragen und Interventionen zu entgehen. Das passive oder aktive Verhalten, das einen starken Einfluss auf die Zusammenarbeit mit dem Berater ausübt, verleiht dem Klienten Macht. Beide Verhaltensweisen sind hemmend und führen nicht zu einer produktiven Beratung. Verhält sich ein Klient in einer Beratung wie oben genannt passiv oder aktiv, ist es notwendig, dass der Berater trotz des aggressiven bzw. trägen Verhaltens des Klienten weiterhin Engagement und Interesse zeigt. Oftmals versucht der Klient mit seinem provozierenden Verhalten das Verhältnis zwischen sich und dem Berater zu testen. Er möchte herausfinden, ob der Berater „wahres“ Interesse an der Beziehung zeigt.¹¹⁴

Nach ANSEN (2006) erfüllt die Beratungsbeziehung unterschiedliche Funktionen. In der Beziehung erhält der Klient vom Berater emotionale Unterstützung. Er erfährt vom Sozialarbeiter Anerkennung und wird angeregt neue Verhaltensweisen zu zeigen. Für den Berater ist die Beratungsbeziehung eine wichtige Informationsquelle.

¹¹² Müller/Gehrmann 2007, S. 99

¹¹³ vgl. Conen 2007, S. 103

¹¹⁴ vgl. ebenda 2007, S. 115

Er lernt den Klienten durch seine Beobachtungen und Eindrücke in der Beziehung besser kennen. Außerdem ist die Beratungsbeziehung die Basis, um Interventionen einzuleiten. Entsteht im späteren Beratungsverlauf eine gute Beziehung zwischen beiden Parteien, ist der Klient gegenüber dem Berater viel offener. Der Klient stellt dann seine Probleme angemessen dar. Es besteht nicht mehr die Gefahr sekundäre Themen zu besprechen.¹¹⁵

Eine gute Beratungsbeziehung setzt Vertrauen voraus. Deshalb ist es wichtig, dass der Beratungsprozess für den Klienten transparent ist, z. B. darüber, was mit Informationen passiert, die der Klient dem Berater anvertraut. Hier ist von Beraterseite aus wichtig, dem Klienten darzustellen, welche Informationen wer erfahren darf, wer nicht und unter welchen Umständen. Besonders Institutionen der sozialen Kontrolle besitzen großes Interesse über bestimmte Sachverhalte, die in der Beratung besprochen werden, informiert zu werden. So unterrichtet z. B. die Sozialarbeiterin des Jugendamtes bei Verfahren vor dem Vormundschafts- und Familiengericht unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen das Gericht über erbrachte Leistungen und Entwicklungen des Jugendlichen. Oder ein Schuldnerberater teilt nach der Einwilligung des Klienten der ARGE die Entwicklung des Gespräches dem zuständigen Fallmanager des Klienten mit.¹¹⁶

Transparenz schafft Vertrauen!

Vertrauen kann aber auch schnell zerstört werden. Eine Aufgabe des Sozialarbeiters in der Zusammenarbeit mit dem Klienten besteht darin, die gesellschaftlich normativen Vorstellungen von Verhalten (z. B. keine Anwendung von Gewalt gegenüber anderen Personen) zu vermitteln, ohne dabei seine eigenen Werte zu verfolgen.¹¹⁷ Eine heikle Angelegenheit, weil der Klient durch sein gezeigtes, abweichendes Verhalten bereits gegen Normen verstoßen hat und er im Beratungsprozess mit seinem Fehlverhalten konfrontiert wird. Dadurch können unter Umständen leicht Brüche in der Beziehung entstehen.

Bröckelt eine bestehende Beziehung zwischen Klient und Berater wegen Geheimnissen, Fehlverhalten oder Misstrauen, so sollte der Sozialarbeiter die Initiative ergreifen und die Missstände ansprechen, um wieder Vertrauen in die Zusammenarbeit herzustellen.¹¹⁸ Der Berater ist somit für die Beziehungsarbeit

¹¹⁵ vgl. Ansen 2006, S. 108f

¹¹⁶ vgl. Trotter 2001, S. 166

¹¹⁷ vgl. Conen 2007, S. 107

¹¹⁸ vgl. ebenda 2007, S. 117

zuständig und muss während des ganzen Beratungsprozesses aktiv an dem Verhältnis arbeiten.

Einen Einschnitt in eine existierende Beziehung zwischen Klient und Sozialarbeiter kann hervorgerufen werden, wenn beide Parteien verschiedene Ansichten über die Beziehung besitzen. Wie weit kann ich mich auf die Beziehung einlassen? Was für eine Nähe bzw. Distanz zum Anderen ist gut? Besonders bei Beratungen über einen längeren Zeitraum von der Umwelt isolierten Klienten wird der Berater zu einer wichtigen Bezugsperson. In so einer Konstellation stellt sich die Frage, ob der Klient den Sozialarbeiter als Berater, Helfer, Kontrolleur, Betreuer oder sogar als Freund erkennt. „Rollenklärung beinhaltet, dass die SozialarbeiterIn mit den KlientInnen die Frage der Freundschaft und die Erwartungen der KlientIn in dieser Hinsicht bespricht.“¹¹⁹ Es ist hilfreich, wenn der Berater dem Klienten erklärt, dass die Beratung zustande kommt, weil er einen Auftrag besitzt und er bei einem freien Träger der Sozialarbeit oder bei einer Institution der sozialen Kontrolle angestellt ist. Er muss sich außerdem noch um andere Klienten kümmern und deshalb ist die gemeinsame Zeit begrenzt.¹²⁰

3.5.3 Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Auftraggeber

In der Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Auftraggeber muss unterschieden werden, ob der Auftrag von einer Institution der sozialen Kontrolle, wie z. B. vom Jugendamt oder Strafgericht kommt, oder von einem Mitglied des informellen Netzwerkes des Klienten, wie z. B. dem Partner oder den Eltern stammt.

„Besucher“ nennt BAMBERGER (2005) Klienten, die selbst kein explizites Problem besitzen und nur auf Grund von Druck eines Mitgliedes aus dem informellen Netzwerkes in der Beratung alleine oder mit eben dieser Person erscheinen. In Form von Fragen soll dem Klienten eine „Einladung“ zum Gespräch ausgestellt und dabei der Auftrag sichtbar gemacht werden.¹²¹ Geeignete Fragen können sein:

- „Gibt es jemanden, der erwartet, dass wir irgendwie zusammenarbeiten?“
- „Haben sie eine Idee, warum XY möchte, dass wir miteinander ins Gespräch kommen? Und was halten Sie selbst davon?“

¹¹⁹ Trotter 2001, S. 172

¹²⁰ vgl. ebenda 2001, S. 173

¹²¹ vgl. Bamberger 2005, S. 52

- „Gibt es sonst noch jemanden, dem es wichtig ist, dass Sie heute hier sind? Und wie wichtig ist Ihnen der Betreffende?“¹²²

Mit Hilfe dieser Fragen kann der Berater den Auftrag sichtbar machen, wenn der Auftraggeber des Klienten zur Beratung nicht erscheint. So sollte sich der Berater im Sinne der sozialen Beratung bemühen, mit dem Auftraggeber in Kontakt zu treten. Partner, Verwandte, Freunde usw. beinhalten eine wichtige Position in der Lebenswelt des Klienten, denn sonst könnten diese keinen adäquaten Druck ausüben. Diese besondere Position kann in der Zusammenarbeit helfen, den Beratungsprozess und die Strukturierung der Lebenswelt des Klienten voranzutreiben.

Von Institutionen der sozialen Kontrolle erhalten Sozialarbeiter oft klare Erwartungshaltungen bzw. Richtlinien für ihre Rollen und Aufgaben. Diese klaren Angaben helfen den Sozialarbeitern, die Beziehungen zu den Klienten besser zu definieren und versetzen sie in die Lage, die Klienten über verhandelbare und nicht verhandelbare Aspekte zu informieren. Dagegen fühlen sich Berater bei diffusen Erwartungen oft machtlos, weil ihre und die Rolle des Klienten nicht genau definiert sind.¹²³ Diffuse Rollenbilder führen zu einem unstrukturierten Beratungsprozess, weil der Berater versucht, die ungewünschte Rolle als Kontrolleur zu vermeiden und der Klient sich mit dem Problem ungenügend auseinandersetzt, weil keine Kontrolle existiert.

Um die o. g. Situation zu vermeiden, ist es hilfreich, eine vertragliche Vereinbarung, die konkrete Absprachen und Abstimmungen beinhaltet, zwischen der Institution der sozialen Kontrolle und dem Berater bzw. dem freien Träger zu vereinbaren.¹²⁴

3.6 Zusammenfassung

Um eine produktive Kooperation mit dem Klienten herzustellen, erfordert es vom Berater, dass er Rollenklärung betreibt. Rollenklärung beinhaltet, dass der Berater im Beratungsprozess dem Klienten deutlich darstellt:

- Wer der Auftraggeber ist und was seine Erwartungen sind.

¹²² Bamberger 2005, S. 52

¹²³ vgl. Trotter 2001, S. 175

¹²⁴ vgl. Conen 2007, S. 81 und 128

- Wie die Bedingungen, die nicht verhandelbar sind, lauten.
- Welche Konsequenzen drohen, wenn der Klient die Bedingungen nicht einhält.
- Welche Informationen an den Auftraggeber weitergegeben werden.
- Welche Erwartungen der Berater an den Klienten richtet und worin sie sich eventuell zu bisherigen Erwartungen von anderen Beratern unterscheiden.
- Welche „Doppelrolle“ der Berater ausübt, und dass der Klient in ihm einen Kontrolleur - aber besonders einen Helfer, d. h. „Anwalt“ des Klienten sehen kann.

Verdeutlicht der Berater alle diese aufgeführten Punkte, so schafft er Klarheit, Transparenz, Vertrauen und Gewissheit.

Diese Parameter sind für eine gute Zusammenarbeit und produktive Beratung notwendig!

4. Haltung des Beraters

4.1 Zweite These: *„Eine Haltung des Beraters, die Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor vereint, fördert die Zusammenarbeit im Zwangskontext!“*

Wie im Punkt 2.1.1 bereits erwähnt, hilft die Beratungsbeziehung dem Klienten sich mit seiner defizitären Lage auseinander zu setzen, Lösungen für sein Problem zu finden und Eigeninitiative zu zeigen. Das setzt voraus, dass der Klient sich dem Berater anvertraut und öffnet. Er mit ihm kooperiert und seine Unsicherheit bzw. Ängstlichkeit im Zwangskontext ablegt, um neues Selbstbewusstsein zu gewinnen. Das hilft ihm, sicherer und bestimmender aufzutreten.

Doch der ausgeübte Zwang von Institutionen der sozialen Kontrolle bzw. Mitgliedern des informellen Netzwerkes und die damit verbundene Unfreiwilligkeit eine Beratung aufzusuchen, erschweren den Aufbau einer Beratungsbeziehung im Zwangskontext. Aus diesem Grund ist es notwendig, dass der Berater sich aktiv bemüht, eine Beziehung zum Klienten herzustellen. Am besten gelingt es dem Berater eine Beziehung aufzubauen, wenn er sich dem Klienten gegenüber echt, wertschätzend, hoffnungsvoll, optimistisch, mitfühlend und humorvoll verhält.

Meine zweite These für eine produktive Beratung lautet deshalb: *„Eine Haltung des Beraters, die Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor vereint, fördert die Zusammenarbeit im Zwangskontext!“*

4.2 Empathie, Kongruenz und Wertschätzung – klientenzentrierte Haltung

Eine tragfähige, positive Arbeitsbeziehung und eine positive Verhaltensveränderung beim Klienten setzt eine empathische, wertschätzende und kongruente Haltung des Beraters voraus.¹²⁵ In den folgenden Punkten werden die Begriffe Empathie, Kongruenz und Wertschätzung und ihre Bedeutung und Wirkung in der Beratung konkreter definiert. Es ist darauf hinzuweisen, dass alle drei Beratermerkmale im engen Zusammenhang zueinander stehen und die unten genannten Auswirkungen

¹²⁵ vgl. Alterhoff 1994, S. 82 und Hiebinger 2007, S. 77

auf den Klienten unter Verwendung der gesamten Verhaltensmerkmale unterschiedlich ausfallen können.¹²⁶

4.2.1 Empathie

Unter Empathie versteht man zum einem das „Sich-in-den-Klienten-Hineinversetzen“¹²⁷ oder wie es TROTTER (2001) ausdrückt: „Empathie kann als Verständnis für die Gefühle der KlientIn und ihre Sichtweise definiert werden.“¹²⁸ Zum anderen ist die Verbalisierung des Verstandenen vom Berater ein Bestandteil der Empathie.¹²⁹

Nach ALTERHOFF (1994) geht es darum, „sich in den Gesprächspartner hineinzusetzen und ihm alles mitzuteilen, was einführend empfunden wurde.“¹³⁰ Die subjektive Welt des Klienten ist dabei der Ausgangspunkt für das Verstehen. Der Berater sollte, wenn er sich empathisch verhalten will, sich danach richten, wie der Klient seine Welt wahr nimmt und erfährt. Er sollte sich in die subjektive Erlebniswelt hineinfühlen, die Gefühle des Klienten entdecken, sich ihnen zuwenden und versuchen, diese Gefühle in eigene Worte zu fassen. Da der Berater sich niemals in die „wahre“ Erlebnis- und Gefühlswelt des Klienten hineinversetzen kann, wird er sich nie sicher sein, die Gefühle und Empfindungen des Klienten korrekt wiedergeben zu können. Deshalb kann er ausschließlich Vermutungen bzw. Hypothesen anstellen und ist auf die Rückmeldung des Klienten angewiesen. Der Klient entscheidet über die Richtigkeit der Äußerung.¹³¹

Durch die Bemühungen des Beraters dem Klienten seine Gefühle genau wiederzugeben, erlebt der Klient den Sozialarbeiter als Partner, der ihn als Person versteht. Das kann helfen, dass der Klient den Berater nicht nur als Beauftragten einer Institution ansieht, sondern auch als Beauftragten seiner eigenen Interessen. Er fühlt sich mehr für sich selber verantwortlich und ist durch das wachsende Selbstvertrauen gegenüber seiner inneren und äußeren Lebenswelt aufgeschlossener.¹³²

¹²⁶ vgl. Alterhoff 1994, S. 92

¹²⁷ ebenda 1994, S. 83

¹²⁸ Trotter 2001, S. 131

¹²⁹ vgl. Alterhoff 1994, S. 83f

¹³⁰ ebenda 1994, S. 85

¹³¹ vgl. ebenda 1994, S. 89ff

¹³² vgl. ebenda 1994, S. 92f und 96

Ein empathischer Berater sollte bei seinen Äußerungen auch behutsam sein, es besteht eine große Gefahr, wenn der Berater für die Devianz des Klienten Verständnis zeigt. Eine Mitarbeiterin der Jugendgerichtshilfe fühlt sich z. B. in die subjektive Welt eines jugendlichen Klienten ein. Sie äußert ihre Gefühle und zeigt eventuell Verständnis für seine vorliegende Gewalttat. Das abweichende Verhalten darf nicht vom Berater bagatellisiert werden. Hier ist es notwendig, den Klienten über sein falsches Verhalten aufzuklären und Perspektiven für normgerechtes Verhalten aufzuzeigen.¹³³

4.2.2 Kongruenz

Verschiedene Synonyme wie „Authentizität“, „Aufrichtigkeit“, „Wahrhaftigkeit“ oder „Echtheit“ lassen sich für den Begriff Kongruenz in der Literatur finden. Kongruenz und die anderen Bezeichnungen stehen für das Übereinstimmen der Gefühle und der Kommunikation, d. h. die eigenen Gefühle des Beraters werden im inneren Erleben wahrgenommen, unverzerrt an das Bewusstsein weitergegeben und wiederum über Kommunikation ausgedrückt. Ein Berater erfährt z. B. in einem Gespräch einiges über das schwere Schicksal seiner Klientin und nimmt bei sich selber das Gefühl der Trauer wahr. Ihm ist bewusst, dass er sich traurig fühlt und zeigt es durch seine traurige Mimik dem Klienten oder spricht es sogar aus. Bei Inkongruenz werden bestimmte Erlebnisinhalte vom Bewusstsein gar nicht oder unangemessen wahrgenommen und eventuell überhaupt nicht oder verfälscht kommuniziert. Ein Familienhelfer bekommt z. B. im gemeinsamen Gespräch mit, dass sein Klient den letzten vereinbarten Termin nicht wahr genommen hat, weil er im Kino war. Der Familienhelfer ärgert sich darüber. Seine Mimik und Gestik wirken verärgert, aber er sagt zum Klienten: „Ist nicht weiter schlimm!“¹³⁴

Spielt der Berater seine Rolle oder wirkt sein Verhalten aufgesetzt, so verhält er sich inkongruent. Der Klient misstraut bei Inkongruenz dem Berater und zweifelt an seiner Glaubwürdigkeit. Dann besteht die Gefahr, dass er sich nicht am Beratungsprozess aktiv beteiligt. Deshalb ist es wichtig, dass der Berater im Verhalten authentisch, unverfälscht und echt bleibt, dann wird er vom Klienten in seiner Art ernst genommen und kann besser Empathie vermitteln. Kennt der Klient die Art des Sozialarbeiters, so gewinnt er Vertrauen und Sicherheit, was die Unsicherheit bzw. Ängstlichkeit im

¹³³ vgl. Trotter 2001, S. 245f

¹³⁴ vgl. Alterhoff 1994, S. 106ff

Zwangskontext mindert. Er braucht sich keine Gedanken zu machen, was der Berater denkt und verfolgt, kann sich somit besser selber verstehen und erfährt, was der Berater über ihn denkt.¹³⁵

4.2.3 Wertschätzung

Unter Wertschätzung wird eine wohlwollende, zugewandte und bejahende Haltung zum Klienten verstanden, aber auch eine uneingeschränkte und engagierte Kommunikation. Ein wertschätzender Berater will sich mit dem Klienten auf eine Beziehung einlassen und teilt mit seiner zum Klienten gewandten Haltung eine positive Akzeptanz aus. Dabei wird die Wertschätzung besonders über nonverbale Kommunikation vermittelt.¹³⁶ Nach GRAESSNER und HEINERTH (1975) drücken Mimik, Gestik, Stimmführung und Sprechweise Wertschätzung aus.¹³⁷

Wertschätzung im Beratungsprozess fördert die Beziehungsqualität zwischen Klient und Berater und die Veränderungsbereitschaft beim Klienten, denn die Veränderungsbereitschaft erhöht sich, wenn der Klient Zuwendung und Wertschätzung, die ein Grundbedürfnis eines jeden Menschen darstellen, erfährt. Der Klient muss nicht mehr, wenn er Wärme vom Berater erhält, Anerkennung in der Beziehung erkämpfen. Er kann sich mit sich selbst auseinandersetzen.¹³⁸ Außerdem mindert Wertschätzung das Spannungs- und Angstgefühl, was besonders bei Klienten in Zwangskontexten vorkommt. Die Klienten sehen oft die Berater als Beauftragte von Institutionen an, von denen Gefahr und Bedrohung ausgeht. Erleben die Klienten den Sozialarbeiter nicht nur als Kontrolleur, der in der Beratung seinen Auftrag der Institution verfolgt und mit Konsequenzen droht, sondern begegnen einem wertschätzenden Berater, von dem sie Anerkennung und Vertrauen erhalten (der ihre Person mit all ihren Stärken und Fehlern wahr nimmt und akzeptiert ohne das abweichende Verhalten zu bejahen), werden sie in die Lage versetzt, selbstbewusst wieder Beziehungen auszubauen bzw. zu beginnen.¹³⁹ So wächst die Bereitschaft mit dem Berater zu kooperieren, denn der Klient braucht nicht mehr soviel gegenüber dem Berater aus Angst zu verschweigen. Die subjektive

¹³⁵ vgl. Alterhoff 1994, S. 114ff

¹³⁶ vgl. ebenda 1994, S. 124ff

¹³⁷ vgl. Graessner/Heinerth 1975, zitiert nach Alterhoff 1994, 126

¹³⁸ vgl. Alterhoff 1994, S. 132f

¹³⁹ vgl. Bachmair u.a. 1994, S. 30f und Conen 2007, S. 116

Erlebniswelt des Klienten wird dadurch für den Berater transparenter.¹⁴⁰ „Alles hängt davon ab, daß der Klient die helfende Person als wertschätzend und zugewandt erlebt.“¹⁴¹

4.3 Hoffnung, Optimismus und Humor

4.3.1 Hoffnung

Jeder Mensch ist voller Hoffnung. Besitzt Erwartungen, Wünsche oder Träume, auf die er hofft, dass sie sich realisieren. Die Hoffnung motiviert den Menschen sein Leben zu leben. Doch es gibt viele Individuen, deren Hoffnung durch Misserfolge oder Rückschläge verschüttet worden bzw. verloren ging. Solche hoffnungslosen Klienten, die keinen Grund einer Veränderung ihrer gegenwärtigen Situation sehen, zeigen in den seltensten Fällen die Bereitschaft, sich aktiv an der Beratung zu beteiligen und mit dem Berater zu kooperieren. Und so fragen sich die Berater nach MÜLLER und GEHRMANN (2007) „Warum soll ein Klient die unbequeme Verhaltensänderung überhaupt auf sich nehmen, wenn er keine begründete Hoffnung auf eine bessere Zukunft vermittelt bekommt?“¹⁴² und CONEN (2007) schreibt „Optimismus und Hoffnung sind die wichtigsten Verbündeten für jeden professionellen Helfer. Dies gilt insbesondere bei Klienten, die auf Grund von Zwangskontexten unfreiwillig „ihre“ Probleme lösen sollen.“¹⁴³ Der Vermittlung von Hoffnung kommt eine große Bedeutung zu. Mit Hilfe der Hoffnung soll der Klient neue Anregungen erhalten, seine defizitäre Situation bzw. abweichendes Verhalten zu verändern.¹⁴⁴

Doch wie initiiert der Berater Hoffnung? Es ist notwendig, dass der Berater davon ausgeht, dass sich Menschen ändern können und auf Grundlage dieser Annahme eine hoffnungsvolle Haltung gegenüber dem Klient und seinem Problem einnimmt. Dieses zuversichtliche Verhalten soll beim Klienten latente Wünsche oder Erwartungen wieder frei legen bzw. neue Hoffnungen anregen. Doch oft wird der Berater vom Klienten enttäuscht, weil der Klient nicht hoffnungsvoll auf das zuversichtliche Verhalten des Beraters reagiert. Dieses pessimistische Verhalten

¹⁴⁰ vgl. Alterhoff 1994, 132f

¹⁴¹ ebenda 1994, S. 142

¹⁴² vgl. Müller und Gehrman 2007, S. 103

¹⁴³ Conen 2007, S. 69

¹⁴⁴ vgl. ebenda 2007, S. 64

dient dem Klienten oft als Schutz vor Enttäuschungen, denn nicht selten erfuhr der Klient in seinem bisherigen Leben Desillusionen. Angst erneut enttäuscht und eventuell vom Sozialarbeiter fallengelassen zu werden, schreckt ihn ab, sein Leben neu mit Hoffnung zu gestalten. Deshalb sollte der Berater im Vorfeld in Erfahrung bringen, welche Enttäuschungen der Klient bisher erfuhr, und ob diese im Zusammenhang mit dem Fehlverhalten eines Sozialarbeiters stehen. Während der Rollenklärung müssen diese Informationen vom Berater in Erfahrung gebracht werden. Der Klient geht oft aus Angst seinen Hoffnungen nicht nach, weil er denkt, dass seine Fähigkeiten nicht ausreichen und er als „Verlierer“ dastehen wird. Denn aus seinen bisherigen Versuchen und den daraus resultierenden Erfahrungen hat er erkannt, dass seine Kompetenzen mangelhaft sind.¹⁴⁵

Um Hoffnung in den oben genannten Fällen zu initiieren, muss der Berater die pessimistischen Zukunftserwartungen des Klienten in Frage stellen;¹⁴⁶ ihm verdeutlichen, was passiert, wenn keine Veränderung eintritt, ihm aufzeigen, welche Wege bzw. Möglichkeiten aus der gegenwärtigen Situation bestehen, ihm helfen, seine defizitären Handlungskompetenzen zu verbessern, ihm seine vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen nennen und ihn empathisch, wertschätzend, echt, hoffnungsvoll und optimistisch unterstützen.

Hoffnung versetzt schließlich Berge!

4.3.2 Optimismus

Nach TROTTER (2001) werden anscheinend bessere Ergebnisse in einem Beratungsgespräch erzielt, wenn beide Seiten optimistisch eingestellt sind, d. h. dass der Sozialarbeiter an die Veränderung glaubt und der Klient glaubt, dass der Sozialarbeiter helfen kann.¹⁴⁷ CONEN (2007) fasst mehrere Autoren zusammen, die meinen, „Optimismus ermöglicht es Menschen, sich psychisch besser anzupassen. Der Glaube daran, beeinträchtigende Erlebnisse beeinflussen, beenden oder verändern zu können, trägt zu einem erheblichen Maße dazu bei, von sich ein Bild der Selbstwirksamkeit zu entwickeln.“¹⁴⁸ Optimismus hilft einen Glauben zu entwickeln, der defizitäre Situationen von Individuen bzw. von Dritten beeinflusst,

¹⁴⁵ vgl. Conen 2007, S. 65ff

¹⁴⁶ vgl. ebenda 2007, S. 65

¹⁴⁷ vgl. Trotter 2001, S. 248f

¹⁴⁸ vgl. Conen 2007, S. 70

verändert und gestaltet und versucht Potentiale, Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen beim Klienten zu wecken.

Klienten fehlt im Zwangskontext häufig der Optimismus, da sie in ihrer defizitären Lage durch angemessenes Verhalten keine Veränderung erfahren haben oder den Glauben besitzen, über keine adäquaten Fähigkeiten zu verfügen. Nach der Devianztheorie von MERTON besitzen sie demnach keine geeigneten Mittel, um die Ziele zu verfolgen und verhalten sich schließlich deviant. Treffen sie dann im Beratungsgespräch auf einen optimistischen Berater, verhalten sie sich oft zurückhaltend, apathisch, abwertend gegenüber sich selbst. Sie initiieren kleine Krisen. In vielen Fällen ist es ein Versuch, den entgegengebrachten Optimismus des Beraters zu testen. Der Klient möchte herausfinden, ob der Berater seinen Optimismus bewahrt oder verliert. Oft wird der Test von den Beratern nicht bestanden.¹⁴⁹

Den Optimismus, den die Berater verbreiten, sollte deshalb auf Rückschläge vorbereitet sein. Zudem sollten Sozialarbeiter an ihre Fähigkeiten glauben. Sie verfügen über theoretisches Wissen, Methodenkenntnisse und Erfahrungen.

In seinen Aussagen sollte der Berater nach FURSTENBERG und ROUNDS (1995) glaubwürdig wirken. Der Optimismus darf nicht übertrieben sein, sondern sich an den Möglichkeiten und Fähigkeiten des Klienten orientieren. Das Bedarf einer genauen Analyse der Potentiale, Stärken und Ressourcen des Klienten. Der Berater muss sich mit der Lebenswelt des Klienten befassen.¹⁵⁰

Optimismus stärkt den Glauben an eine Veränderung und an sich selbst. Besonders im Zwangskontext mit Unfreiwilligen ist es wichtig, den Klienten Optimismus zu vermitteln und sie wieder zu befähigen, an ihre Kompetenzen in der Lebenswelt zu glauben.

4.3.3 Humor

In einer Studie über Kinderschutz kam Lawrence SHULMAN (1991) zu den Ergebnissen, dass zum einen die Kinderschutzmitarbeiter, die sich humorvoll verhielten, von ihren Klienten als hilfsbereiter, kompetenter und vertrauenswürdiger bezeichnet wurden. Der Humor stärkte die Beziehungen zwischen Kindern und Mitarbeitern. Mit Hilfe von Humor ist es somit leichter, ein Verhältnis zum Klienten

¹⁴⁹ vgl. Conen 2007, S. 68

¹⁵⁰ vgl. Furstenberg/Rounds 1995, zitiert nach Trotter 2001, S. 250

aufzubauen und eine angemessene Intimität zu schaffen. Zum anderen konnte in der Kinderschutzstudie von SHULMANN (1991) festgestellt werden, dass ein humorvoller Dialog zwischen Kindern und Beratern zu weniger Fremdunterbringungen der Kinder und Gerichtsverhandlungen über das Sorgerecht führte. Humor erzielt im Beratungsprozess auch positive Erfolge.¹⁵¹

Nach MÜLLER und GEHRMANN (2007) hilft Humor den Klienten in schwierigen Situationen neuen Mut zu fassen und ihre Lage leichter zu ertragen, denn mit dem Berater gemeinsam über die Situation zu lachen, lässt den Klienten das Problem nicht mehr so unnahbar erleben.¹⁵² Humor lockert den Bezug des Klienten zum Problem auf und so schreibt ANSEN (2006), dass Humor geeignet ist, um Spannungen beim Klienten zu lösen und Distanz zum Problem herzustellen.¹⁵³ Abstand, der im Beratungsprozess hilfreich sein kann, um Phasen der Stagnation zu überwinden, und neue Perspektiven für die Lösung des Problems aufzuzeigen. Nach SIPORIN (1984) kann Humor, der in einer festen Beziehung konfrontativ und/oder provokativ vorgetragen wird, konstruktive emotionale Dynamiken beim Klienten bewirken. Somit hält humorvolles Verhalten viele positive Effekte für den Berater parat, weshalb POLLIO (1995) Humor als „passendes Werkzeug“ des Beraters bezeichnet.¹⁵⁴

Doch wie setzt der Berater Humor in der Beratung effizient ein? Es ist wichtig, dass der Berater sich authentisch gibt. Ein Berater, der keinen Sinn für Humor besitzt und humoristisches Verhalten ablehnt, sollte keinen Humor in der Beratung verwenden. Denn Humor ist keine Technik, die einfach vom Berater in den Beratungsprozess eingebaut werden kann. Humor lebt von der Echtheit, Natürlichkeit und Spontaneität. Sie verliert an Effizienz, wenn der Berater sie plant und spielt. Deshalb sollte je nach Lebenseinstellung und Empfinden des Beraters Humor in den Beratungsprozess einfließen.¹⁵⁵ DUMBS (2008) zählt noch weitere Punkte auf, „um Humor möglichst wirkungsvoll einzusetzen:

- das Humorverständnis des Klienten zu erfassen, gerade Kinder werden hier überfordert;
- Humor in der Sprache des Klienten, seinen Bildern produzieren;

¹⁵¹ vgl. Shulman 1991, zitiert nach Trotter 2001, S. 134

¹⁵² vgl. Müller/Gehrmann 2007, S. 104

¹⁵³ vgl. Ansen 2006, S. 114

¹⁵⁴ vgl. Spirion 1984 und Pollio 1995, zitiert nach Trotter 2001, S. 134

¹⁵⁵ vgl. Dumbs 2008, S. 132 und Trotter 2001, S. 252

- an direkten Äußerungen in der Beratungssituation anschließen;
- Offensichtliches aufgreifen.¹⁵⁶

Alle diese genannten Punkte helfen jedoch nicht, wenn der Humor des Beraters nicht auf die Verhaltensweise bzw. Problemlage des Klienten zielt, sondern auf die Person des Klienten gerichtet ist. Sarkasmus, Spott und Ironie, die sich auf den Klienten beziehen und über die allein der Berater nur lachen kann, sind destruktiv. Der Klient fühlt sich dann vom Berater nicht ernst genommen und wertgeschätzt. Die Konsequenz ist, dass der Klient sich vom Berater abwendet und im Zwangskontext ein Beziehungsaufbau erschwert wird bzw. eine existierende Beziehung sich verschlechtert.¹⁵⁷

Der Berater sollte nach seiner Art entscheiden, ob er Humor in den Beratungsprozess einfließen lassen möchte. Auf jeden Fall lohnt es sich für den Klienten und für den Berater, wenn gemeinsam gelacht wird.

4.4 Zusammenfassung

Zeigt der Berater in seinem Verhalten Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor, so beeinflusst seine Haltung die Beratungsbeziehung und den Beratungsprozess im Positiven. Der Klient kann durch das empathische, kongruente, wertschätzende, hoffnungsvolle, optimistische und humorvolle Verhalten des Beraters:

- sich ernst genommen fühlen,
- wieder Selbstbewusstsein, Vertrauen und Sicherheit gewinnen,
- sich mit seinen Problemen intensiver auseinandersetzen,
- Spannungs- und Angstgefühle mindern,
- sich offener zu seinem Problem äußern,
- neuen Mut fassen,
- wieder neuen Glauben an eine Veränderung gewinnen,
- eine Beziehung zum Berater aufbauen bzw. die bestehende Beziehung verbessern,

¹⁵⁶ Dumbs 2008, S. 140

¹⁵⁷ vgl. Ansen 2006, S. 115; Dumbs 2008, S. 147; Müller/Gehrmann 2007, S. 104; Trotter 2001, S. 253

- und sich verändern.

Der Klient wird durch das Gefühl von jemanden anerkannt, verstanden und wertgeschätzt zu werden, in die Lage versetzt, sich so zu geben, wie er sich fühlt und sich zu verändern. Eine Veränderung, die vom Klienten initiiert wird und produktiver als jede Zwangshandlung ist.

5. Erstellung einer Zielvereinbarung

5.1 Dritte These: *„Eine konkrete und schriftlich festgehaltene Zielvereinbarung ist für die Problembewältigung im Zwangskontext produktiv!“*

Eine Veränderung des Verhaltens und der Lebenssituation kann nur erreicht werden, wenn der Klient selbst ein Ziel verfolgt. Das setzt voraus, dass ein unfreiwilliger Klient sich mit seinem Problem auseinandersetzt und nachdenkt, was zu verändern ist. Deshalb besteht die Aufgabe des Beraters darin, den Klienten mit seinen Problemen zu konfrontieren und ihn anzuregen, lohnende Ziele zu entwickeln.

Ziele, die dann in gemeinsamer Zusammenarbeit konkret formuliert werden. Denn je präziser ein Ziel genannt wird, um so geeignetere Ideen und Pläne können entworfen werden. Die konkreten Ziele sollten später in einer schriftlichen Vereinbarung zwischen Klient und Berater festgehalten werden, um dem Klienten zu vermitteln, dass er die Verantwortung für sein Leben weiterhin besitzt und anfängt, die Ziele zu erreichen.

Die dritte These dieser Diplomarbeit lautet deshalb: *„Eine konkrete und schriftlich festgehaltene Zielvereinbarung ist für die Problembewältigung im Zwangskontext produktiv!“*

5.2 Sechs-Schritte-Programm von Prochaska, Norcross und DiClemente

Die Aufträge für die Sozialarbeiter im Zwangskontext bestehen darin, Gefährdungen anderer Menschen oder Selbstgefährdung abzuwenden. Der Klient soll während des Beratungsprozesses sein abweichendes Verhalten durch ein angemessenes Verhalten ersetzen. Er hat die Freiheit zu entscheiden, ob er sein altes und abweichendes Verhalten verändern oder beibehalten möchte. Schließlich trägt der Klient auch die Konsequenzen. Möchte er sein Verhalten modifizieren, ist es notwendig, dass er sich ein Ziel setzt.

Um den Klienten bei der Zielsetzung erfolgreich zu unterstützen, muss der Berater geeignete sozialpädagogische Methoden zum richtigen Zeitpunkt einsetzen.

PROCHASKA und DICLEMENTE (1997) fanden bei Befragungen von ehemaligen Rauchern heraus, dass eine Veränderung bei einem Menschen nicht plötzlich geschieht, sondern in unterscheidbaren Stadien statt findet. Sechs verschiedene

Stadien des Wandels werden von einem Menschen nach PROCHASKA und DICLEMENTE (1997) bei einer Verhaltensveränderung absolviert. Die sechs Stadien sind:

- Vorstadium des Nachdenkens
- Stadium des Nachdenkens
- Vorbereitungsstadium
- Handlungsstadium
- Durchhaltestadium
- Schlusstadium¹⁵⁸

Um Veränderungen beim Klienten effektiv zu initiieren und zu unterstützen, ist es für den Berater daher wichtig, die sechs Stadien zu kennen, um den Veränderungsprozess optimal zu unterstützen.

5.3 Zielvereinbarung unter Einbeziehung der Stadien

Bevor eine schriftliche Zielvereinbarung zwischen Klient und Berater vereinbart werden kann, müssen bestimmte Aufgaben in verschiedenen Veränderungsstadien erfüllt werden.

5.3.1 Vorstadium des Nachdenkens

Viele unfreiwillige Klienten besitzen am Anfang des Beratungsprozesses keine Absicht sich oder ihre Situation zu verändern. Nur durch Druck von informellen Mitgliedern des sozialen Netzwerkes oder von Institutionen der sozialen Kontrolle wurden die Klienten zur Aufnahme von Beratungsgesprächen und somit zur Auseinandersetzung mit einem Problem gedrängt. Infolge der Druckausübung kommt es in vielen Fällen vor, dass die Klienten am Anfang des Beratungsprozesses sich weigern eine Veränderung zu vollziehen und darauf mit Widerstand reagieren. Sie wollen nicht mit dem Problem in der Beratung konfrontiert werden und reagieren auf die Interventionen und Forderungen mit Wut, Angst, Ablehnung oder Verleugnung. Wenn Einzelne aber ein existierendes Problem bestätigen,

¹⁵⁸ vgl. Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 47

bagatellisieren sie oftmals das Problem oder es befindet sich außerhalb ihrer Kontrolle. Es liegt dann, so sagen sie, an ihrer „genetischen Veranlagung“, an ihrer „Sozialisation“, an der „Gesellschaft“ oder am „Schicksal“; jedenfalls nicht im Bereich ihres Einflusses. Mit allen Möglichkeiten versuchen sie sich nicht mit dem Problem zu befassen. Sie wollen in Ruhe gelassen werden und ihr Problem auf Distanz halten,¹⁵⁹ denn „Oft besteht Angst vor einer Veränderung oder es gibt noch keine Vorstellung davon, wie die Veränderung aussehen soll.“¹⁶⁰

5.3.1.1 Gründe, dem Klienten zum Nachdenken anzuregen

Zeigt der Klient gegenüber dem Auftrag der Institution der sozialen Kontrolle oder Mitgliedern des informellen Netzwerkes keine Einsicht sondern Ablehnung, so setzt er sich der Gefahr von negativen Konsequenzen aus. Der Berater gerät hier, wie bereits im Punkt 2.3.3 beschrieben, in eine ambivalente Situation. Soll der Berater die Klienten mit den Problemen konfrontieren, obwohl sie sich dagegen wehren und Widerstand erzeugen? EPSTEIN und BROWN (2006) haben mehrere Regeln aufgestellt, weshalb und wie Probleme erfasst werden sollen:

Regel Nr. 1 lautet: „Eine Fachkraft ist dazu verpflichtet, Probleme zu definieren und zu identifizieren. Es ist Sinn und Zweck von sozialen Diensten, Probleme zu lösen bzw. zu lindern.“ und Regel Nr. 6 sagt: „Klienten wollen Hilfe, die ihnen sinnvoll erscheint, die ihnen im Alltag nützlich ist und die sie vor Schwierigkeiten bewahrt bzw. aus diesen herausholt. Sinn und Zweck, ..., ist es, aus der bestehenden Motivation des Klienten das meiste herauszuholen.“¹⁶¹

Der Berater sollte sich nach der Regel Nr. 1 bewusst sein, dass er mit seiner Intervention versucht ein Problem zu lösen bzw. zu lindern. Und nach der Regel Nr. 6 ist der Klient bereit, Hilfe anzunehmen, wenn bei ihm die Erkenntnis zu einer Problemeinsicht vorliegt. Voraussetzung dafür ist, dass der Berater dem Klienten bei der Auflösung seines Widerstandes unterstützt, umso zu helfen, dass er seine Probleme erkennt und sich damit auseinandersetzt.

¹⁵⁹ vgl. Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 49f und Hiebinger 2007, S. 72 und 75

¹⁶⁰ Hiebinger 2007, S. 75

¹⁶¹ Epstein/Brown 2006, S. 60

5.3.1.2 Widerstand und Umgang mit Widerstand

Der Berater möchte dem Klienten im Zwangskontext nach seinen ethischen Prinzipien zuallererst helfen, ihm Chancen und Möglichkeiten aufzeigen, um ihm für lohnende Ziele zu motivieren. Doch reagiert der Klient in vielen Fällen mit Widerstand. Wieso erzeugt der Zwangskontext im Klienten Widerstand?

Wird die Freiheit eines Menschen wie z. B. im Zwangskontext der Sozialen Arbeit eingeschränkt, so erzeugt der Einzelne nach der Reactance Theory Widerstand. Der Klient wird versuchen der Freiheitsbeschränkung im Zwangskontext zu entgegnen. Doch werden seine Versuche, die Freiheit wieder zu erlangen, aufgrund der Macht des Beraters und der drohenden Konsequenzen meist scheitern. Das impliziert, dass der Klient seine beschnittene Freiheit als noch wertvoller ansieht und neue Strategien gegenüber dem Sozialarbeiter ausprobiert.¹⁶² Hesser (2001) nennt einige indirekte Reaktionen von Klienten:

- „Untersuchen wie andere in ähnlichen Situationen ihre Freiheit versuchen zurück zu bekommen, oder andere Menschen aufhetzen, bei den eigenen Versuchen zu helfen;
- Freiheit zurückgewinnen dadurch, dass nach „Schwachstellen“ bei der Autorität gesucht wird;
- Aggressionen äußern gegenüber den betroffenen Sozialarbeitern.“¹⁶³

Widerstand wird vom Klienten nicht ausschließlich wegen der Einschränkung der Freiheit aufgebaut. Oftmals setzt der Klient eher der drohenden Veränderung, die der Berater an ihn heranträgt, Widerstand entgegen. DIETRICH (1991) benennt Gründe, weshalb sich Klienten gegen eine Modifizierung wehren:

- Der Klient hat Interesse an der Aufrechterhaltung des Problems, weil er daraus einen Nutzen bzw. Gewinn zieht. Er erhält z. B. Aufmerksamkeit.
- Der Klient hat sich an das Problem und seine negativen Folgen gewöhnt. Sein abweichendes Verhalten durch ein anderes zu ersetzen, löst in ihm

¹⁶² vgl. Gehrman/Müller 2007, S. 122f

¹⁶³ Hesser 2001, S. 30

eine Bedrohung aus. Er möchte lieber an seinen alten, routinierten Verhaltensweisen festhalten.

- Vor lauter Angst vor einer schmerzhaften Auseinandersetzung mit dem Problem oder vor mühevollen Anstrengungen weigert sich der Klient.
- Der Klient hat sich bereits seelisch aufgegeben. Er empfindet Gleichgültigkeit, Resignation, Hoffnungslosigkeit oder Verzweiflung und sieht keinen Grund und Anlass sich zu verändern.
- Der Klient äußert sich positiv zu guten Vorsätzen, besitzt aber keinen Willen und die „richtige“ Anstrengungsbereitschaft, um sich mit seinem Problem auseinander zu setzen und eine Veränderung herbeizuführen. Er benutzt die Beratung, um sich ein gutes Gewissen zu verschaffen.¹⁶⁴

Doch wie kann der Berater dem Klienten helfen, seine Widerstände aufzuheben? DIETRICH (1991) schreibt: „Durch Akzeptieren und einführendes Verstehen lösen sich die Widerstände des Klienten auf; der Klient wird zum freien Ausdruck seiner Gefühle und Einstellungen ermutigt.“¹⁶⁵ (siehe Punkt 4.2). Des Weiteren behauptet DIETRICH (1991), dass eine klar definierte Beratungssituation und besprochene Grenzen (siehe Punkt 3.4.2) helfen, den Widerstand zu beheben. Denn in einem geregelten Kontext fällt es dem Klienten leichter, eine Kooperation mit dem Berater einzugehen, weil der Klient seine Rolle kennt.¹⁶⁶

Auch ROONEY (1992) gibt wichtige Tipps, wie der Berater mit Widerstand richtig umgeht:

1. „Geh davon aus, dass Widerstand eine ganz normale Reaktion ist.
2. Erwarte nicht, dass dies von selbst vorbeigeht.
3. Hilf, wo immer dies unter den gegebenen Umständen möglich ist, die Freiheit tatsächlich zurückzuerlangen.
4. Mache einen Vertrag, um die Freiheit zu einem gegebenen Zeitpunkt wiederherzustellen.
5. Benenne die spezifischen Aufgabenbereiche, an denen daran gearbeitet werden muss.

¹⁶⁴ vgl. Dietrich 1991, S. 50f

¹⁶⁵ ebenda 1991, S. 106

¹⁶⁶ vgl. ebenda 1991, S. 107f

6. Richte Verhalten und Aufmerksamkeit auf die Situation und weniger auf die Person.
7. Vermeide Etikettierung.
8. Benenne die verbliebenen Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten, die von der Maßnahme nicht angetastet werden.
9. Plane kleine, erreichbare Schritte.
10. Belohne/würdige Versuche in die gute Richtung und Resultate.¹⁶⁷

Löst sich der Widerstand des Klienten auf, versucht der Klient sich nicht mehr mit unangemessenem Verhalten gegen die eingeschränkte Freiheit zu wehren. Es fällt dem Klienten leichter, eine Kooperation mit dem Berater einzugehen. Legt der Klient den Widerstand gegenüber einer Veränderung ab, kann er sich der Probleme, die ihn beeinträchtigen, bewusster werden. Das impliziert, dass der Klient intensiver über seine Probleme reflektiert und auf die Hilfe des Beraters positiver reagiert. Dem Berater fällt es unter diesem Umstand leichter zu agieren und ein Arbeitsbündnis mit dem Klienten zu schließen. Er versucht den Klienten zum Nachdenken zu bewegen, um die gegenwärtige Situation und Lebenswelt des Klienten zu erkunden.

Erkennt und reflektiert der Klient das Problem, geht er vom Vorstadium des Nachdenkens in das Stadium des Nachdenkens über.

5.3.2 Stadium des Nachdenkens

Im Stadium des Nachdenkens existiert das Problem im Bewusstsein des Einzelnen. Die Person denkt über die Lösungen ihres Problems nach, ist aber vom Handeln noch weit entfernt, da der Einzelne innerlich noch nicht „soweit“ bzw. „bereit“ ist. „Menschen im Stadium des Nachdenkens wollen sich ändern, aber neben diesem Wunsch besteht gleichzeitig ein unbewußter Widerstand gegen jeden Wandel.“¹⁶⁸ „Furcht“, ihr altes Verhalten aufzugeben, oder „Angst“, etwas Neues auszuprobieren, veranlasst die Menschen sich ambivalent in diesem Stadium zu verhalten.¹⁶⁹

¹⁶⁷ Rooney 1992, zitiert nach Hesser 2001, S. 30f

¹⁶⁸ Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 144

¹⁶⁹ vgl. ebenda 1997, S. 51ff

5.3.2.1 Aufgaben des Beraters im Stadium des Nachdenkens

Der Klient ist sich in diesem Stadium des Problems bewusst. Durch das Ablegen seines Widerstandes konnte er sich dem Problem zuwenden und darüber reflektieren. Für den Klienten stellt sich die Frage: „Welches Verhalten will ich ändern?“¹⁷⁰

In dieser Phase kann der Berater den Klienten bei der Veränderung unterstützen, indem er mit Hilfe von Fragen versucht, die Probleme, die der Klient nennt, zu identifizieren und zu konkretisieren. Das beinhaltet auch angemessene Verhaltensweisen zu benennen. Vor- und Nachteile einer Veränderung sollten mit dem Klienten herausgearbeitet werden, um Anreize für eine Veränderung zu schaffen und schließlich Energie freizusetzen, um die bestehende Ambivalenz in dieser Phase zu überwinden.¹⁷¹

5.3.2.2 Probleme identifizieren

Löst sich der Widerstand beim Klienten auf, so kann der Berater das Bewusstsein des Klienten für das Problem weiter steigern, indem er latente Gefühle und Gedanken des Klienten mit Hilfe von Fragen hervorholt. Dadurch erfährt der Klient neue Informationen über sich und wird angeregt, über seine existierenden Probleme nachzudenken.¹⁷²

Zum anderen helfen die gewonnenen Informationen dem Berater, die momentane Lage, aber auch die Lebenswelt und die Weltanschauung des Klienten zu verstehen. Mit Hilfe von Fragen exploriert der Berater die Lebenswelt des Klienten und entdeckt mögliche Ursachen für Stress, die im Zusammenhang mit dem abweichenden Verhalten stehen könnten. So können Krankheit, Arbeitslosigkeit, Trennung vom Partner als mögliche Indikatoren angesehen werden. Aber personelle und soziale Ressourcen (z. B. stützende Familie, nützliche Kontakte, Hobbys) des Klienten wirken dagegen als Stabilisatoren. Auch Informationen über die Weltanschauung des Klienten verhelfen dem Berater zu Erkenntnissen, wie der Klient seine Alltagsprobleme bewältigt.¹⁷³

¹⁷⁰ Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 160

¹⁷¹ vgl. ebenda 1997, S. 151ff

¹⁷² vgl. ebenda 1997, S. 93f

¹⁷³ vgl. Epstein/Brown 2006, S. 73

Bei der Befragung des Klienten kommt es darauf an, dass der Berater den Klienten mit seinen Fragen anregt, zu reden. Ungeeignete Fragen sind Fragen, auf die der Klient mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann. Aber auch Fragen, die der Klient als Kritik an seiner Person und seinem Handeln auffasst, sind in dieser frühen Phase ineffektiv. Deshalb sollten „Warum - Fragen“ vom Berater nicht verwendet werden. Dagegen können intime Fragen an den Klienten gerichtet werden, solange der Berater den Zweck der Fragen dem Klienten erklärt. EPSTEIN und BROWN (2006) halten Fragen für die Beratung relevant, die:

- „auf grundlegende Informationen abzielen
- ein klares und verständliches Bild des aktuellen Problems zeichnen
- ein Gesamtbild des sozialen Kontextes des Klienten aufzeigen und einigermassen genau Aufschluss über seine Fähigkeiten, Ressourcen, Unterstützungsquellen und Verpflichtungen geben
- eine einigermassen klare Vorstellung davon vermitteln, was dem Klienten nach geschehen sollte und was er unternehmen kann, um dies tatsächlich geschehen zu lassen“¹⁷⁴

Besonders der zweite Punkt ist für ein Zustandekommen einer Zielvereinbarung wichtig, nämlich das Problem klar und verständlich darzustellen und zu identifizieren. Dabei obliegt es den Klienten die Probleme zu benennen, die sie bedrücken. Aufgrund des Drucks, dem die Klienten im Zwangskontext ausgesetzt sind, werden sie höchstwahrscheinlich einen eigenen Auftrag formulieren, der im Bezug zum Auftrag der Institution der sozialen Kontrolle oder des Mitgliedes des informellen Netzwerkes steht.¹⁷⁵ Und so ist oftmals der Auftrag des Klienten mit dem Auftrag eines Dritten identisch. Ein Alkoholabhängiger stimmt z. B. mit seiner Partnerin, die ihn zu einer Beratung gedrängt hat, überein, dass er zuviel Alkohol konsumiert. Oder ein Problem des Klienten steht im Zusammenhang mit dem Auftrag. Eine alleinerziehende Mutter steht z. B. wegen ihrer anstrengenden und zeitraubenden Arbeit unter Dauerstress. Aufgrund der Daueranspannung kommt es bei Konflikten mit den Kindern zu gewalttätigen Wutausbrüchen.

¹⁷⁴ Epstein/Brown 2006, S. 196

¹⁷⁵ vgl. ebenda 2006, S. 58

Oder aber ein Problem des Klienten besitzt eine höhere Priorität als der Auftrag. Ein Schuldner, der seine Wohnung verloren hat, sollte z. B. zuerst an seinem Wohnungsproblem arbeiten, bevor er mit Hilfe einer Schuldnerberatung seine Schulden reguliert.

Die Aufgabe des Beraters bei der Identifizierung besteht darin, zu jedem genannten Problem konkrete Fragen zu stellen, um diese genauer zu analysieren und abstrakte Probleme aufzugliedern. Ein Klient, der im Beratungsgespräch z. B. erzählt, dass er sich in letzter Zeit müde, leer und depressiv fühlt, sollte zu eventuellen Zusammenhängen befragt werden. In welcher Situation er sich gerade befindet? Ob er Arbeit hat oder arbeitslos ist? Ob er vor kurzem von seinem Partner verlassen wurde? Ob er bestimmten Stress ausgesetzt ist?

Der Berater muss das Problem präzise identifizieren, um dem Klienten bei seiner Lösung effektiv zu unterstützen. Geeignete Fragen nach dem subjektbezogenen, modalen, lokalen, quantitativen und temporären Kern des Problems wären nach EPSTEIN und BROWN (2006): „Wer hat damit zu tun? Was geschieht? Wann geschieht es? Wie geschieht es? Wo geschieht es? Wie lange dauert es an? Ändert sich die Intensität?“¹⁷⁶ All diese Fragen konkretisieren ein einzelnes Problem.

5.3.2.3 Probleme konkretisieren

Eine Konkretisierung des abweichenden Verhaltens, das zum Problem geworden ist, ist hilfreich, um konkrete Verhaltensänderungen zu benennen und passende Interventionen zu finden.

Bei der detaillierten Bezeichnung eines Problems ist darauf zu achten, dass das abweichende Verhalten konkret, aber nicht zu komplex beschrieben wird. Formulierungen müssen ausreichende Informationen beinhalten, um später genaue Änderungsabsichten von den Aussagen abzuleiten. Zwei richtige Formulierungen wären nach EPSTEIN und BROWN (2006) z. B.: „Arthur streitet sich oft mit seinem Pflegevater.“ oder „Ben schlägt seine Mutter (Anm. Frau C.) jeden Tag. Er hat dreimal in einem Wutanfall Fenster in der Wohnung zerbrochen.“¹⁷⁷ Dagegen wären – „Konflikt mit der Pflegestelle.“ oder „Frau C. hat keine Kontrolle über Ben.“¹⁷⁸ – unzureichende Aussagen, da sie zu allgemein und wenig konkret sind.

¹⁷⁶ Epstein/Brown 2006, S. 201

¹⁷⁷ ebenda 2006, S. 69

¹⁷⁸ ebenda 2006, S. 69

In den ersten beiden Formulierungen werden eindeutige Aussagen über das abweichende Verhalten und die Quantität des Verhaltens im Gegensatz zu den letzten beiden Formulierungen geäußert. Die präzise Benennung des Problems hilft im weiteren Beratungsverlauf geeignete Zielaussagen zu treffen und abweichende Verhaltensweise zu verändern.¹⁷⁹

5.3.2.4 Prioritäten setzen

Nennt der Klient mehrere Probleme, stellt sich die Frage: „Mit welchem Problem anfangen?“ Unter dieser Voraussetzung ist es hilfreich, eine Liste mit den drei wichtigsten Problemen des Klienten zu erstellen. Um die Wichtigkeit eines Problems zu deklarieren, ist es von Vorteil, Probleme nach dem Einfluss auf die gegenwärtige Situation, nach den Konsequenzen und nach den Interessen des Klienten zu bewerten. Dabei sollte der Berater darauf achten, dass zumindest ein Problem von der Liste im Zusammenhang mit dem behördlichen Auftrag bzw. Auftrag eines Mitgliedes des informellen Netzwerkes steht.¹⁸⁰

Stehen drei Probleme auf der Liste, stellt sich immer noch die Frage der Reihenfolge. Nach TROTTER (2001) könnte bei unfreiwilligen Klienten mit einem Problem angefangen werden, dass in kurzer Zeit gelöst werden kann. Denn ein schneller Erfolg würde die Klienten motivieren, auch die schwerwiegenden Probleme anzugehen.¹⁸¹

EPSTEIN und BROWN (2006) nennen noch weitere Optionen um eine Reihenfolge festzulegen.

Zum Beispiel könnte mit dem Problem angefangen werden, was nach Ansicht des Klienten die größte Priorität besitzt. Das hätte die Konsequenz, dass der Klient zu einer Problemlösung besonders motiviert wäre. Es könnte aber auch die Gefahr bestehen, dass der Klient ein untergeordnetes Problem an die erste Stelle setzt und Probleme, von denen eine akute Bedrohung ausgeht, nach hinten schiebt.

Eine zweite Möglichkeit wäre den Auftrag der Institution der sozialen Kontrolle oder des Mitgliedes des informellen Netzwerkes als erstes Problem anzugehen. Unter diesen Umständen müsste aber der Klient mit dem Berater kooperieren. Besser wäre

¹⁷⁹ vgl. Epstein Brown 2006, S. 69f und 201

¹⁸⁰ vgl. ebenda 2006, S. 80f

¹⁸¹ vgl. Trotter 2001, S. 212f

es, wenn ein vom Klienten genanntes Problem favorisiert würde, dass im Zusammenhang mit dem Problem des Auftraggebers steht.

Eine dritte Variante besteht darin, eine Festlegung der Reihenfolge aufzuschieben, wenn die Probleme noch unklar sind, oder der Klient Zweifel bzw. Ambivalenzen zeigt. Dann ist es vernünftiger, langsamer vorzugehen und mit Hilfe von Fragen Licht auf verschiedene Perspektiven der Probleme des Klienten zu werfen. Jedoch verlangsamt diese Vorgehensweise die Dynamik des Beratungsprozesses. Sie kann sich auf den Vorgang ineffektiv auswirken und eine schnelle Lösung verhindern.¹⁸²

5.3.2.5 Ziele setzen

Ziele sind für eine Veränderung substanziell. Hätte der Klient kein Ziel vor Augen, so wüsste er nicht, wie er sein abweichendes Verhalten verändern sollte. Er hätte keine Motivation sich zu verändern und wüsste nicht, wann die Veränderung abgeschlossen wäre. Ziele besitzen demnach mehrere Eigenschaften. HESSER (2001) zählt folgende Funktionen von Zielen auf:

- „Sie weisen die Richtung der Arbeit an,
- sie geben dem Handeln Sinn,
- sie machen den Prozess für alle Beteiligten kontrollierbar,
- sie erleichtern kollegiale Übernahme im Krankheitsfall u.ä.,
- sie machen Evaluationen möglich.“¹⁸³

Um in der Veränderung den richtigen Weg einzuschlagen, dem Handeln einen konkreten Sinn zu geben und eine Kontrolle exakt durchzuführen, ist es notwendig, das Ziel genau zu formulieren. Nach dem niederländischen Berufsprofil für Sozialarbeiter sollten Ziele wie folgt formuliert werden:

- „Sie sind positiv formuliert,
- sie sind konkret, gerichtet auf Verhalten,
- sie sind messbar,
- sie sind erreichbar innerhalb der gegebenen Möglichkeiten, und

¹⁸² vgl. Epstein/Brown 2006, S. 203f

¹⁸³ Hesser 2001, S. 38

- sie werden gemeinsam formuliert.“¹⁸⁴

WALTER und PELLER (1995) führen noch weitere Kriterien für Formulierungen von Zielen an:

- Die Worte des Klienten nutzen und das Ziel in der Sprache des Klienten ausdrücken.
- Die Veränderung nicht in die Zukunft verlegen, sondern in die Gegenwart transformieren.
- Ziele strukturiert darstellen, d. h. Handlungen in einer gewissen Reihenfolge statt finden lassen. Z. B.: „Ich werde erst zuhören, was mein Kind mir zu sagen hat, ehe ich ihm sage, was ich will, daß es tun soll.“¹⁸⁵
- Ziele müssen im Kontrollbereich des Klienten sich befinden, d.h. innerhalb der Möglichkeiten des Klienten liegen.
- Ziele spezifisch beschreiben, denn je konkreter eine Aufgabe formuliert wird, umso größer ist der Aufforderungscharakter.¹⁸⁶

Auch TROTTER (2001) findet, dass ein Ziel von Klient und Berater konkret definiert werden sollte. Die Zielaussage sollte das neue Verhalten des Klienten beinhalten und den Zeitraum und/oder die Häufigkeit des Verhaltens festsetzen. Einfache und unspezifische Zielaussagen wären z. B., „dass Melinda einen Job findet“ bzw. „dass Melinda Freunde findet“¹⁸⁷. Dagegen sind folgende Äußerungen, „dass Melinda innerhalb von sechs Wochen eine Teilzeitbeschäftigung im Verkauf findet“ bzw. „dass Melinda regelmäßig (mindestens einmal pro Woche 30 Minuten lang) Kontakt zu einer Frau in ihrer Umgebung hat“¹⁸⁸, viel konkreter, aussagekräftiger und für den Klienten besser interpretierbarer.

5.3.2.6 Ambivalenz freilegen und überwinden

Im Stadium des Nachdenkens fühlt sich der Klient oft ambivalent. Aufgrund der emotionalen und kognitiven Auseinandersetzung mit den Problemen und Zielen

¹⁸⁴ Hesser 2001, S. 38

¹⁸⁵ Walter/Peller 1995, S. 75

¹⁸⁶ vgl. ebenda 1995, 73ff

¹⁸⁷ Trotter 2001, S. 218

¹⁸⁸ ebenda 2001, S. 217

gelangt der Klient zu der Erkenntnis, dass diese für ihn Vor- und Nachteile besitzen. Es besteht die Gefahr, dass der Klient in diesem Dilemma verharrt und sich nicht entscheiden kann. In so einer Situation ist es nach MILLER und ROLLNICK (1999) hilfreich, wenn der Berater beim Klienten das Bild einer Waage fiktiv projiziert, auf der die Vorteile der einen und die Nachteile der andere Waagschale sichtbar werden. Das Bild der Waage wirkt beim Klienten besonders durch seine Abstraktheit. Denn eine Kleinigkeit kann bereits darüber entscheiden, ob sich eine der beiden Waagschalen neigt. Der Ausschlag der Waage hängt nicht davon ab, ob auf der einen Waagschale sich mehr Vor- bzw. Nachteile befinden. Die Wertigkeit der Vor- und Nachteile, die allein der Klient trifft, beeinflusst den Ausschlag. „Ein durch Trinken verursachtes Magenproblem kann für die einen alarmierend sein, während andere es als etwas betrachten, das man „eben hinnimmt.“¹⁸⁹ Ob ein Problem für einen Klienten mehr oder weniger relevant ist, hängt neben den Symptomen auch stark von seinen Erwartungen ab. Ein Gewalttäter, der z. B. stolz auf seine Gewalttaten blickt und sein abweichendes Verhalten als das Aufregendeste in seinem Leben ansieht, wird kaum Energie aufwenden, um sich zu ändern. Erst wenn der Nutzen dieser Verhaltensänderung überwiegt, wird er für eine Modifizierung bereit sein. Deshalb entwickeln Sanktionen im Zwangskontext einen Reiz für eine Veränderung. Um den Klienten zu verstehen, ist es notwendig, dass der Berater auch die Lebenswelt des Klienten mit einbezieht. Der Berater sollte besonders die sozialen Beziehungen des Klienten betrachten, um bestimmte Motive des Klienten zu verstehen. Der oben genannten Gewalttäter gehört eventuell einer gewaltbereiten Hooligangruppe an. Er erzielt durch sein abweichendes Verhalten neben Nervenkitzel auch Anerkennung in der Gruppe.

Oder ein Alkoholabhängiger trinkt ausschließlich mit seinen Freunden vom Sportverein, weil es zum Ritual gehört und er sich in geselliger Runde befindet.

Die Kenntnis über die Lebenswelt des Klienten, versetzt den Berater in die Lage, das Verhalten des Klienten teilweise nachzuvollziehen. Jedoch wird der Berater die subjektive Bewertung der Vor- und Nachteile nie im Ganzen verstehen.¹⁹⁰

Um den Klienten im Ansatz zu verstehen und ihm die Folgen seines abweichenden Verhaltens sichtbar zu machen, bietet ein Überblick über die Vor- und Nachteile eine wesentliche Hilfe zur Verhaltensänderung. MILLER und ROLLNICK (1999) haben in

¹⁸⁹ Miller/Rollnick 1999, S. 55

¹⁹⁰ vgl. ebenda 1999, S. 54ff

ihrem Buch „Motivierende Gesprächsführung“ eine Tabelle einer Person mit starkem Trinkverhalten abgebildet.

Fortsetzen des bisherigen Trinkverhaltens	Verändern des Trinkverhaltens
<p><i>Vorteile</i></p> <p>Der Alkohol hilft mir, mich zu entspannen. Es ist ein gutes Gefühl, betrunken zu sein.</p>	<p><i>Vorteile</i></p> <p>Ich führe eine glücklichere Ehe. Ich habe mehr Zeit für die Familie. Ich fühle mich besser. Ich habe weniger finanzielle Probleme.</p>
<p><i>Nachteile</i></p> <p>Es könnte mich meine Ehe kosten. Ich bin ein schlechtes Vorbild für meine Kinder. Ich ruiniere meine Gesundheit. Ich verschwende zuviel Zeit und Geld.</p>	<p><i>Nachteile</i></p> <p>Was soll ich meinen Freunden sagen? Ich werde keine Entspannung finden.</p>

191

Die Tabelle stellt ein abstraktes Mittel dar, mit deren Hilfe der Klient seine Ambivalenz bewusster wahrnehmen kann. Daneben wird der Klient beim Ausfüllen einer solchen „Vor- und Nachteile Tabelle“ angeregt, über die Vor- und Nachteile zu erzählen, seine Gefühle und Gedanken dazu zu offenbaren, Wertigkeiten zu treffen und die Ambivalenz zu überwinden, indem er eine Entscheidung trifft.¹⁹²

Will der Klient eine Verhaltensänderung, gelangt er in das Stadium der Vorbereitung.

5.3.3 Stadium der Vorbereitung

Im Stadium der Vorbereitung haben sich die Menschen vom Problem zur Lösung gewandt. Sie blicken in dieser Phase in Richtung Zukunft und entwickeln Pläne und Ideen für die Verhaltensänderung. Sie lernen geeignete Veränderungsmethoden kennen, um ihre Ziele zu verwirklichen, und bereiten sich somit gedanklich auf die Handlung vor.¹⁹³

¹⁹¹ Miller/Rollnick 1999, S. 55

¹⁹² vgl. ebenda 1999, S. 94

¹⁹³ vgl. Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 53f und 194f

5.3.3.1 Aufgaben des Beraters im Stadium der Vorbereitung

Der Berater kann den Klienten in dieser Phase unterstützen, indem er ihm beim Entwickeln seiner Pläne und Ideen beisteht, seine Planung zusammenfasst, Ratschläge zur Anregung von Interventionen gibt, den Zweck von Interventionen erklärt, über Einzelheiten wie z. B. Ablauf, Zeitrahmen und Voraussetzungen des Veränderungsprozesses mit dem Klienten spricht und die geplante Veränderung in einer gemeinsamen Zielvereinbarung festhält.¹⁹⁴

5.3.3.2 Ideen und Ratschläge

Um eine Verhaltensänderung strukturiert und somit effektiv umzusetzen, sind Pläne und Ideen wesentlich. Mit ihrer Hilfe werden geeignete Interventionen entwickelt. Unter Interventionen verstehen EPSTEIN und BROWN (2006) „...Aktivitäten, die zu Veränderungen der Problem- und der Lebensverhältnisse des Klienten führen.“¹⁹⁵ Besonders erfolgreich sind Interventionen, wenn sie spezifisch auf die Probleme zugeschnitten sind. Der Berater kann dem Klienten helfen, spezifische Interventionen für seine Probleme zu entwickeln.¹⁹⁶

Doch sollte der Berater zuerst herausfinden, was bereits in der Vergangenheit vom Klienten unternommen wurde, um ineffektive Methoden aufzudecken, zu analysieren – „Was funktionierte einst nicht? Weswegen scheiterte es?“ - und eventuell auszuschließen.¹⁹⁷

Um neue Strategien zu entwickeln, sollte der Berater die Kreativität des Klienten stärken, indem er geeignete Fragen zum Vorgehen stellt, wie z. B. „Wie wollen Sie das anstellen?“ oder „Lassen Sie uns Schritt für Schritt vorgehen. Was denken Sie, ist der erste Schritt?“¹⁹⁸. Des Weiteren sollten Fragen zum Sinn und Zweck einer Veränderung gestellt, die Bedeutungen von Interventionen genannt und Ratschläge erteilt werden. CONEN (2007) schreibt über Empfehlungen vom Berater: „Professionelle Helfer, die Rat und Hinweise geben, werden als hilfreicher erlebt denn andere, die sich diesbezüglich zurückhalten. Es gilt das Motto: Der

¹⁹⁴ vgl. Epstein/Brown 2006, S. 208ff

¹⁹⁵ ebenda 2006, S. 207

¹⁹⁶ vgl. ebenda 2006, S. 207ff

¹⁹⁷ vgl. Trotter 2001, S. 219f

¹⁹⁸ Miller/Rollnick 1999, S. 133

professionelle Helfer schlägt vor und der Klient entscheidet.“¹⁹⁹ MILLER und ROLLNICK (1999) sind der gleichen Ansicht. Ratschläge können beim Klienten für Anregungen sorgen. Der Klient beurteilt, wie er mit den Vorschlägen des Beraters umgeht, ob er sie übernimmt, modifiziert oder ablehnt. Schließlich ist der Klient der „Experte“ für sein Leben. „Vielleicht erscheint es ihnen sinnvoll, vielleicht auch nicht, aber es wäre eine Möglichkeit. Sie müssen selbst beurteilen, ob es zu ihnen passt.“²⁰⁰

Die Klienten legen die effektivsten Interventionen für ihre Verhaltensänderung fest und der Berater agiert bei diesem Prozess als Ideengeber.

5.3.3.3 Zielvereinbarung

Wurden die Ziele und Interventionen vom Klienten und Berater gemeinsam erarbeitet, kann eine schriftliche Zielvereinbarung zwischen beiden Parteien abgeschlossen werden. Besonders im Zwangskontext ist der Abschluss eines Vertrages vorteilhaft für den Klienten, Berater und Auftraggeber.

Vorteile für den Klienten sind, dass er sich bei der Kontraktbildung als gleichwertiger Partner erlebt, der Einfluss auf den Veränderungsprozess ausübt. Es werden keine Ziele und Interventionen ohne ihn festgelegt. Der Klient entscheidet, welche Ziele und Strategien verfolgt werden, was ihn viel mehr motiviert, sie zu verwirklichen bzw. umzusetzen. Engagement und Kooperationsbereitschaft des Klienten sind wesentliche Motive, um die verloren gegangene Freiheit und Selbstbestimmung wieder zu erlangen.²⁰¹ Durch sein Engagement wird nach EPSTEIN und BROWN (2006) aus dem Klienten ein „kompetenter Berater“, der am Besten bescheid weiß, was in seiner Situation unternommen werden soll. Des Weiteren besitzt der Klient mit dem Vertrag ein Dokument, das wichtige Informationen enthält, wie z. B. „was der Dienst will, was er unternommen wird, wer in welcher Form tätig wird und welche Ereignisse schliesslich erwartet werden.“²⁰² Diese Informationen kann der Klient stets einsehen und überprüfen, ob die festgelegten Ziele und Vereinbarungen erfüllt werden.²⁰³

¹⁹⁹ Conen 2007, S. 113

²⁰⁰ Miller/Rollnick 1999, S. 132

²⁰¹ vgl. Conen 2007, S. 131

²⁰² Epstein/Brown 2006, S. 95

²⁰³ vgl. ebenda 2006, S. 92 und 95f und Hiebinger 2001, S. 78;

Für den Berater bringt eine schriftliche Zielvereinbarung ebenfalls Vorteile. Im Vertrag ist die Verantwortlichkeit für bestimmte Aufgaben klar verteilt. Das Schriftstück regelt die Aufgaben des Klienten und des Beraters und dient dem Sozialarbeiter als Kontrollinstrument. Mit Hilfe der schriftlichen Zielvereinbarung kann er den Veränderungsprozess überprüfen, kontrollieren und erkennen, ob jede Partei ihren Bedingungen nachkommt. Falls der Klient seine Aufgaben nicht erfüllt, legitimiert ein Vertrag das Verhängen von Sanktionen. Schließlich kannte der Klient die Vereinbarungen, welche er unterschrieb.²⁰⁴

Für die Institution der sozialen Kontrolle besteht der Vorteil darin, dass sie Klarheit über das Vereinbarte im Beratungsprozess erlangt. Anhand des Dokumentes kann der Auftraggeber die festgelegten Ziele und Vereinbarungen verfolgen und diese mit dem Auftrag vergleichen.²⁰⁵

Um Vorteile zu erhalten, wird in einer schriftlichen Zielvereinbarung vieles geregelt. Doch was sollte ein Vertrag zwischen Klient und Berater alles enthalten? EPSTEIN und BROWN (2006) zählen auf, was eine schriftliche Vereinbarung beinhalten sollte:

- „die priorisierten Beratungsthemen (maximal drei)
- die konkreten Ziele des Klienten (von der Fachkraft anerkannt)
- die allgemeinen Aufgaben des Klienten
- die allgemeinen Aufgaben der Fachkraft
- Dauer der Interventionssequenz (zeitliche Befristungen)
- Terminierung der Gespräche
- Terminierung der Interventionen
- einzubeziehende Personen“²⁰⁶

Zwei Punkte sollten dieser Liste im Umgang mit unfreiwilligen Klienten hinzugefügt werden:

- Regelung bei Nichtkooperationen bzw. Abbrüchen (z. B. Sanktionen)²⁰⁷
- zur Verfügung gestellte Ressourcen (z. B. materielle Ressourcen (Geld, Bekleidung, Unterkunft) oder Weiterbildungen, Beratungsdienste)²⁰⁸

²⁰⁴ vgl. Epstein/Brown 2006, S. 95f

²⁰⁵ vgl. ebenda 2006, S. 95

²⁰⁶ ebenda 2006, S. 92

²⁰⁷ vgl. Conen 2007, S. 129f

Nach EPSTEIN und BROWN (2006) enthält ein Vertrag demnach die favorisierten Themen bzw. Probleme, die mit Hilfe der Prioritätenliste in einer Reihenfolge festgelegt wurden. In einer Arbeitsvereinbarung sollten die Probleme kurz gehalten werden. Als Beispiel geben EPSTEIN und BROWN (2006) an: „John kämpft zu oft mit seiner Mutter.“ bzw. „Herr und Frau B. liegen im Streit über seine Eifersucht.“²⁰⁹. Ausführliche Erläuterungen der Probleme sind im Gegensatz zur Konkretisierung der Probleme im Stadium des Nachdenkens in der Zielvereinbarung entbehrlich. Hier stehen die Ziele vielmehr im Fokus.²¹⁰

Bei den Zielen, die sich an den Problemen orientieren, sollten folgende drei Richtlinien bei der Erstellung der schriftlichen Zielvereinbarung beachtet werden:

1. „In der Arbeitsvereinbarung sollten die Ziele der Interventionen aus der Sicht des Klienten, weder aus der Sicht des Dienstes noch der Fachkraft benannt werden.
2. Es sollte nur eine geringe Anzahl von Zielformulierungen geben, und diese sollten sich an den priorisierten Beratungsthemen orientieren.
3. Sollte der Dienst seine eigenen Ziele, die sich von denen des Klienten unterscheiden, dokumentieren wollen, sollten diese als Ziele des Dienstes bzw. Dienstleistungsziele bezeichnet und separat festgehalten werden.“²¹¹

Die Erreichung der Ziele und die Dauer der Interventionen sollten im Vertrag zeitlich befristet werden. Ein festgelegter Zeitpunkt hilft eine Bilanz zu ziehen.

Wurden die Ziele erreicht? Welche Aufgaben sind noch offen? Wie kann ich dem Klienten helfen? Wurden alle Ressourcen ausgeschöpft?

Außerdem werden der Klient und der Berater durch eine zeitliche Frist aktiviert, die Aufgaben umzusetzen. Die Terminierung drängt beide anzufangen.²¹²

²⁰⁸ vgl. Epstein/Brown 2006, S. 114

²⁰⁹ ebenda 2006, S. 102

²¹⁰ vgl. ebenda 2006, S. 102

²¹¹ ebenda 2006, S. 104

²¹² vgl. ebenda 2006, S. 118

5.3.4 Handlungsstadium

Nach PROCHASKA, NORCROSS und DICLEMENTE (1997) hat der Mensch im Handlungsstadium angefangen sein Verhalten zu verändern. Die Veränderung erfordert jedoch von ihm viel Energie und Zeit. Dafür erfährt der Einzelne von seinen Freunden, Verwandten oder vom Berater für seine Verhaltensänderung Anerkennung, die häufig in den vorangegangenen Stadien gefehlt hat.²¹³

Im Handlungsstadium fängt nach PROCHASKA u. a. der Klient an, sein Verhalten zu ändern. Mit Hilfe der Zielvereinbarung kann der Berater in dieser Phase überprüfen, inwieweit der Klient angefangen hat, seine Ziele zu verfolgen und seine Interventionen umzusetzen. Hat der Klient die Energie aufgebracht, sich zu verändern, kann der Berater nachfragen, wie der Prozess sich entwickelt, wo Schwierigkeiten auftreten und wo er eventuell den Klienten helfen und unterstützen kann.

Doch was passiert, wenn der Klient keine Energie für die Zielverfolgung aufbringt? Wenn er der schriftlichen Zielvereinbarung nur formal zugestimmt hat, ohne die festgelegten Ziele aus innerer Überzeugung zu befolgen? Ein Straftäter will z. B. Haftverleicherung und stimmt deshalb der schriftlichen Vereinbarung zu, ohne sich verändern zu wollen. Der Berater sollte den Klienten nach dem langen Beratungsprozess nicht aufgeben und als unbehandelbar etikettieren. Sondern nach CONEN (2007) die momentane „Grenze“ beim Klienten hinnehmen und zu einem späteren Zeitpunkt bzw. in einem anderen Beratungskontext eine Verhaltensänderung initiieren.²¹⁴

Verfolgt der Klient bewusst nicht die Ziele und gefährdet mit seinem abweichendem Verhalten weiterhin Dritte bzw. seine eigene Person, so hat das jedoch weitreichende Folgen für ihn. In der schriftlichen Zielvereinbarung wurden neben den Zielen und Interventionen auch Regelungen für die Fälle der Nichtkooperation bzw. Abbrüche getroffen. Sie regeln, welche Sanktionen ergriffen werden, wenn der Klient seinen Aufgaben nicht nachkommt. Es sind negative Konsequenzen, die dem Klienten bewusst sind und die er durch sein abweichendes Verhalten auf sich zieht.

²¹³ vgl. Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 54f

²¹⁴ vgl. Conen 2007, S. 137

5.3.5 Durchhaltestadium

Verfolgt aber der Mensch seine Ziele und hält die adäquate Verhaltensänderung bei, gelangt der Einzelne in das Durchhaltestadium. In dieser Phase soll der Mensch sein geändertes Verhalten festigen. Was sich nicht als einfach erweist, denn die Anerkennung von Partnern, Freunden und Verwandten schwindet und der Einzelne wird durch die einkehrende Routine ständig auf die Probe gestellt, nicht in sein altes, unangemessenes Verhalten zurückzufallen. In dieser Phase befindet sich der Klient in einem Kampf gegen Rückschläge und Fehler. Nicht selten kommt es vor, dass ein Individuum in diesem Stadium einen Rückschlag erleidet. In den meisten Fällen verläuft die Entwicklung nicht linear nach den sechs Stadien von PROCHASKA, NORCROSS und DICLEMENTE (1997) ab. In jeder Phase kann der Einzelne an seinem Vorhaben, sein Verhalten zu ändern, scheitern und in ein vorangegangenes Stadium zurückfallen.²¹⁵

Der Berater sollte deshalb dem Klienten auf ein Scheitern vorbereiteten. Ihm das Gefühl vermitteln, dass ein Abbruch bzw. Rückfall etwas normales in einem Veränderungsprozess ist. Eine Situation, aus der der Klient und der Berater neue Erfahrungen und Erkenntnisse für den weiteren Prozess ziehen. Es ist wichtig, dass der Berater den Klienten ermutigt seine Verhaltensänderung fortzuführen.²¹⁶

Die Tatsache, dass eine Verhaltensänderung nicht linear abläuft, sollte auch in der schriftlichen Zielvereinbarung berücksichtigt werden, indem der Vertrag zwischen Klient und Berater über einen überschaubaren Zeitraum (z. B. 6 Monate) terminiert wird, um nach der Frist mit einem neuen Vertrag flexibel auf die veränderten Bedingungen einzugehen.

5.3.6 Schlusstadium

Das Schlusstadium steht für die vollendete Verhaltensänderung. Vom alten Verhalten geht keinerlei Bedrohung aus. Der Einzelne hat in den vorangegangenen Stadien genügend Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und entwickelt, um sein Leben neu zu strukturieren.²¹⁷

²¹⁵ vgl. Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 56 und 59

²¹⁶ vgl. Miller/Rollnick 1999, S. 135 und Prochaska/Norcross/DiClemente 1997, S. 283

²¹⁷ vgl. ebenda et al. 1997, S.58

Sind die Ziele vom Klienten verwirklicht, geht keine Gefahr mehr vom alten Verhalten aus. Der Klient hat seine „Freiheit“ wieder erlangt.

5.4 Zusammenfassung

Um eine effektive Zielvereinbarung, die auf eine Veränderung des abweichenden Verhaltens abzielt, im Zwangskontext zu erstellen, müssen Klient und Berater zuvor viele Einzelheiten klären:

- Es muss die *Widerstandshaltung* des Klienten gegen die Freiheitsbeschränkung und die Verhaltensänderung *aufgelöst* werden.
- Weiterhin müssen die existierenden *Probleme* vom Berater *identifiziert* und *konkretisiert* werden.
- *Ziele* müssen für deren Lösungen *festgelegt* werden.
- Für die Problemlösung müssen geeignete *Interventionen*, die die Ideen des Klienten und die Ratschläge des Beraters beinhalten, *gefunden* werden.

Erst wenn alle diese Einzelheiten geklärt sind, kann eine schriftliche Vereinbarung, die produktiv auf eine Verhaltensänderung wirkt, zwischen Klient und Berater aufgesetzt werden.

Die Vorteile einer konkreten, festgehaltenen Zielvereinbarung sind:

- Der Klient empfindet sich durch den Vertrag als gleichwertiger Partner, der seine eigenen Interessen vertritt. Dadurch ist er motivierter die zwischen ihm und dem Berater vereinbarten Ziele und Interventionen zu verfolgen.
- Die zu erledigenden Aufgaben vom Klienten und Berater werden in der Zielvereinbarung benannt. Für jeden Beteiligten wird seine Rolle im Veränderungsprozess verständlicher.
- Mit Hilfe der festgehaltenen Ziele, Interventionen und Aufgaben im Vertrag kann die Einhaltung der genannten Sachverhalte von beiden Parteien besser kontrolliert werden.
- In der Zielvereinbarung festgesetzte Fristen drängen den Klienten dazu, seine Ziele zu verfolgen und zu handeln.

- Der Klient kann sich im Vertrag über bestehende Ressourcen, die seine Verhaltensänderung unterstützen, sicher sein.

Die Vorteile führen dazu, dass der Klient und der Berater besser miteinander arbeiten und die Beratung produktiver wird.

Schluss teil

Auf soziale Probleme richtet die Gesellschaft ihren Blick. Sie fühlt sich gegenüber diesen Problemen verantwortlich, weil sie zum Teil durch gesellschaftliche Strukturen verursacht wurden. Deshalb besitzt die Gesellschaft ein Interesse und eine Verpflichtung soziale Probleme zu lösen. Staatliche Institutionen der Gesellschaft beauftragen die Soziale Arbeit die sozialen Probleme zu bekämpfen. Sie legitimieren und finanzieren diesen Auftrag.

Da die Soziale Arbeit auf Veränderungen gesellschaftlicher Strukturen wenig Einfluss ausübt, orientiert sie sich mehr in den schwierigen Lebenswelten, die durch defizitäre Kompetenzen, Benachteiligungen oder Stress von den Klienten nicht mehr bewältigt werden. Hier setzt die Soziale Arbeit an, um die Klienten zu befähigen sich wieder in ihrer Lebenswelt zurecht zu finden, sie zu strukturieren und sie allein zu bewältigen. Sozialarbeiter bevorzugen dabei Klienten, die sie beauftragen ihnen zu helfen, denn diese Klienten zeigen mehr Bereitschaft zu kooperieren, und sich bzw. die Strukturen in ihrer Lebenswelt zu verändern.

Doch oft besteht ein gesellschaftlicher Auftrag, ohne dass ein Klient ihn befürwortet. In diesen Fällen soll Soziale Arbeit abweichendes Verhalten des Klienten, das die Gesellschaft tangiert, vermeiden und gesellschaftliche Normen beim Betroffenen vermitteln. Der Sozialarbeiter tritt als sozialer Kontrolleur auf. Nichtsdestotrotz wollen die professionellen Helfer auch in diesen Situationen sich als Helfer erweisen und die Diskrepanz zwischen gesellschaftlichen Zielen und Mitteln, die als Ursache für Devianz angesehen wird, beim Klienten beheben. Somit praktiziert die Soziale Arbeit beide Funktionen „Hilfe“ und „soziale Kontrolle“ in diesen Fällen.

Um mit „unfreiwilligen Klienten“, die abweichendes Verhalten zeigen und somit sich bzw. Dritte gefährden, zusammenzuarbeiten, ist in vielen Fällen „Zwang“ auszuüben. Zwang hilft Klienten zu erreichen, sie mit ihren Verleugnungen zu konfrontieren, ihre Bereitschaft zu einer Veränderung zu erhöhen, mit ihnen zu arbeiten.

Auf einer Zusammenarbeit beruht die in der Sozialen Arbeit häufig angewendete Methode der Beratung. Nur durch eine Beziehung zum Berater kann der Klient alte Erfahrungen durch neue austauschen, neue Perspektiven, Erfahrungen und Kompetenzen erlangen. Er kann somit einen Lernprozess initiieren und seine Handlungskompetenz verbessern.

Da die Soziale Arbeit besonders in der Lebenswelt des Klienten lokalisiert ist, versucht sie mit der speziellen Beratungsmethode – „soziale Beratung“ – dem Klienten zu helfen. Hierbei wird der Fokus auf die Strukturen der Lebenswelt des Klienten (Raum, Zeit, soziale Beziehungen) gerichtet und versucht, die Handlungskompetenzen für seine Lebensbewältigung zu verbessern. Um seine Fähigkeiten zu stärken und Lernprozesse zu initiieren, handelt die soziale Beratung zielorientiert und setzt finanzielle und rechtliche Ressourcen für die Orientierung bzw. für den Aufbau stützender Strukturen in der Lebenswelt ein.

Trotz diesem Einsatz von Mitteln ist die soziale Beratung und jede andere Beratungsdisziplin von der Kooperation des Klienten mit dem Berater abhängig. Nur eine Beziehung zwischen beiden Parteien führt zu einem Lernprozess und der Ausbildung bzw. Stärkung wichtiger Kompetenzen.

Wie wird am Besten eine Beziehung zu einem „unfreiwilligen Klienten“, der dem Beratungsprozess und einer Kooperation mit dem Berater negativ eingestellt ist, aufgebaut und die Beratung somit produktiver gestaltet?

Mit dieser Frage befasste sich die Diplomarbeit und kam durch drei Thesen zu folgenden Ergebnissen:

Die erste These lautete: *„Für eine produktive Beratung im Zwangskontext sind klare Rollen wichtig!“*

Jeder Akteur in einem Beratungszwangskontext muss seine Rolle verstehen. Besonders für den Klienten ist es wichtig, die Erwartungen, welche an seine Rolle herangetragen werden, zu kennen, denn für ihn ist der Beratungsprozess eine ungewohnte Situation. In einer Beratung muss deswegen eine Rollenklärung zwischen Klient und Berater stattfinden, um den Klienten in die Lage zu versetzen, seine Rolle bestmöglich zu spielen und das Beratungsgespräch voranzubringen. Eine gute Rollenklärung beinhaltet, dass folgende Fragen geklärt werden:

- Wer ist der Auftraggeber und was sind seine Erwartungen?
- Wie lauten die Bedingungen, die nicht verhandelbar sind?
- Welche Konsequenzen drohen, wenn Bedingungen nicht eingehalten werden?
- Welche Informationen werden an den Auftraggeber weitergegeben?

- Welche Erwartungen richtet der Berater an den Klienten und worin unterscheiden sie sich zu den bisherigen Erwartungen von anderen Beratern?
- Welche „Doppelrolle“ übt der Berater aus?

Antworten auf diese Fragen führen bei den Akteuren zu Klarheit, Transparenz, Vertrauen und Gewissheit im Beratungsprozess. Faktoren, die den Aufbau einer Beziehung und eine Kooperation fördern.

Die zweite These lautete: *„Eine Haltung des Beraters, die Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor vereint, fördert die Zusammenarbeit im Zwangskontext!“*

Für eine produktive Zusammenarbeit mit dem Klienten ist es notwendig, dass der Berater die Verhaltensweisen in der o. g. These dem Klienten gegenüber zeigt. Die Verhaltensweisen dürfen aber nicht vom Sozialarbeiter als Techniken eingesetzt werden, die in bestimmten Situationen des Beratungsprozesses positive Effekte erzielen. Vielmehr muss der Berater die Verhaltensweisen leben. Erfährt der Klient gelebte Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor vom Berater, dann:

- fühlt er sich ernstgenommen,
- gewinnt mehr Sicherheit, Vertrauen, Selbstbewusstsein und Glauben an eine Veränderung,
- setzt sich intensiver mit seinen Problemen auseinander,
- mindert seine Spannungs- und Angstgefühle und
- fasst Mut, Beziehungen auf- bzw. auszubauen.

Der Klient wird schließlich aktiver mitarbeiten und die Beratung im Zwangskontext produktiver gestalten.

Die dritte These lautete: *„Eine konkrete und schriftlich festgehaltene Zielvereinbarung ist für die Problembewältigung im Zwangskontext produktiv!“*

Eine schriftlich festgehaltene Zielvereinbarung ist produktiv, denn sie erzielt für jeden Akteur im Zwangskontext Vorteile. Vorteile eines Vertrages sind, dass:

- der Klient sich als gleichwertiger Partner empfindet,
- die Aufgaben von Klient und Berater benannt werden und somit die Rollen verständlicher werden,
- die Einhaltung der Aufgaben und Ziele besser kontrolliert werden,
- die Ressourcen, die sich der Klient sicher sein kann, genannt werden und
- der Klient und der Berater durch Fristen zum Handeln animiert werden.

Bevor eine schriftliche Zielvereinbarung zwischen Klient und Berater abgeschlossen werden kann, müssen beide Parteien bestimmte Sachverhalte untereinander klären. Da der Mensch, wenn er sein Verhalten ändert, sechs verschiedene Phasen nach PROCHASKA, NORCROSS und DICLEMENTE erlebt, sollte der Berater die Aufgaben am Besten in bestimmten Stadien mit dem Klienten bearbeiten. In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben bis zur Zielvereinbarung in den dazugehörigen Stadien dargestellt.

Stadien bis zur Zielvereinbarung	Aufgaben
Vorstadium des Nachdenkens	<ul style="list-style-type: none"> • Der Widerstand des Klienten muss aufgelöst werden. • Der Klient muss zum Nachdenken angeregt werden.
Stadium des Nachdenkens	<ul style="list-style-type: none"> • Die Probleme des Klienten müssen identifiziert werden. • Die Probleme müssen konkretisiert werden. • Eine Reihenfolge der Probleme muss festgelegt werden. • Die Ziele müssen festgelegt werden. • Die Ambivalenz des Klienten muss freigelegt und überwunden werden.
Stadium der Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Der Klient muss Ideen entwickeln. • Der Berater sollte zur Anregung Ratschläge geben. • <i>Die Zielvereinbarung wird schriftlich festhalten.</i>

Klärt der Berater den Klienten über seine Rollen im Zwangskontext auf, vereint er Empathie, Kongruenz, Wertschätzung, Hoffnung, Optimismus und Humor in seinem Verhalten. Schließt er mit dem Klienten eine Zielvereinbarung ab, dann gestaltet er die Beratung produktiv, denn der Klient wird trotz negativer Einstellung und innerer Widerstände vom Berater angeregt zu kooperieren.

Ich habe dieses Diplomthema gewählt, weil ich in meinen Praktika auf unfreiwillige Klienten traf und mir die Fragen stellte, worin der Sinn einer Beratung im Zwangskontext liegt und wie die Zusammenarbeit mit dem Klienten verbessert werden kann.

Worin liegt der Sinn? Der Mensch ist für mich ein Wesen, das sein Leben frei gestalten möchte, aber in vielen Lebensbereichen, auf die Hilfe von Anderen angewiesen ist oder Verantwortung gegenüber Anderen trägt. Somit muss er seine Freiheit zum Teil einschränken.

So wird das Zusammenleben der Menschen durch Regeln, Werte und Normen bestimmt. Ohne sie würde eine Gesellschaft nicht funktionieren. Trotz dieser Regeln kann ein Mensch in der Gesellschaft in vielen Bereichen sein Leben zum großen Teil selber bestimmen. Diese Freiheit wird von der Gesellschaft kaum beschränkt.

Institutionen der Sozialen Arbeit, die als Repräsentanten der Gesellschaft bzw. Staates auftreten, greifen erst in das Leben des Einzelnen ein, wenn er mit seinem Verhalten Dritte gefährdet. Dieser Eingriff ist für mich gerechtfertigt, um die Freiheiten, die Gesundheit und die Rechte des Dritten zu schützen. So werden Kinder z. B. vor den Gewalttaten ihrer Eltern in Obhut genommen.

Aber Soziale Arbeit erhält auch den Auftrag in die Lebensführung von Einzelnen, die zu einem gewissen Teil ihr Leben nicht bewältigen können und abhängig von Leistungen der Gesellschaft sind, einzugreifen. Diesen Auftrag schließe ich mich an, solange im Fokus das Ziel steht, die Menschen nach dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ wieder zu befähigen, ihr Leben selber zu bewältigen. Also Hilfe unter dem „Mantel“ von Kontrolle zu leisten. Dabei sollten nicht nur die Interessen des Einzelnen sondern auch die der Gesellschaft berücksichtigt werden.

Damit die Hilfe ihre Funktion in einem Zwangskontext erfüllen kann, bedarf es einer guten Zusammenarbeit von Klient und Sozialarbeiter. Doch die meisten Klienten

stehen den Maßnahmen des Sozialarbeiters und somit einer Kooperation im Zwangskontext negativ gegenüber.

Wie kann die Zusammenarbeit verbessert werden? Die Frage steht für mich auch im Zusammenhang, wie der Sozialarbeiter dem unfreiwilligen Klienten vermittelt, dass er nicht allein als Kontrolleur der Gesellschaft, sondern auch als Helfer fungiert und ihm die Chance der Beratung aufzeigt. Deshalb finde ich es wichtig, dass der Berater dem Klienten den Kontext der Beratung beschreibt, ihm die verschiedenen und besonders die eigene Rolle erklärt. Erst wenn der Klient seine Rolle versteht, traut er sich in der Beratung mitzuarbeiten. Eine Rollenklärung während der Beratung finde ich deswegen notwendig.

Das der Berater in der Beratung empathisch, kongruent und wertschätzend gegenüber dem Klienten auftritt, wird heutzutage von Sozialarbeitern vorausgesetzt. Dabei sollte beachtet werden, dass die Verhaltensweisen nicht als Techniken verwendet, sondern vom Berater vielmehr „gelebt“ werden, denn mit ihrer Hilfe öffnet sich der Klient dem Berater und somit einem Hilfeprozess. Auch Hoffnung, Optimismus und Humor müssen vom Berater „echt“ vermittelt werden. Sie ermutigen den Klienten für seine Ziele zu kämpfen und den Kopf nicht hängen zu lassen.

Arbeitet der Klient schließlich mit dem Berater zusammen, so ist es in meinen Augen wichtig, einen Vertrag aufzusetzen. Eine Vereinbarung, die den Beratungsprozess strukturiert, in dem Ziele und Aufgaben festgelegt werden. Ich setze die Strukturierung mit einer Landkarte gleich, die Ziele, Wege und Möglichkeiten für den Klienten übersichtlich darstellt. Deswegen empfinde ich eine festgehaltene Zielvereinbarung in einem Zwangskontext, wo es um Veränderungen geht, als substanziell.

Alle drei Thesen sind für mich bedeutsam und ich bin überzeugt, dass die sie mir als Rüstzeug in Zwangskontexten der Beratung weiterhelfen werden. Diese Erkenntnis wünsche ich auch meinen Lesern.

Abkürzungsverzeichnis

Anm.	Anmerkung
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
d. h.	das heißt
o. g.	oben genannt
z. B.	zum Beispiel

Literaturverzeichnis

- Ackermann, T: Fallstricke Sozialer Arbeit. Systemtheoretische, psychoanalytische und marxistische Perspektiven. Carl-Auer Verlag. Heidelberg 2007
- Alterhoff, G.: Grundlagen klientenzentrierter Beratung. Verlag Kohlhammer. Stuttgart 1994, 2. Auflage
- Ansen, H.: Soziale Beratung bei Armut. Ernst Reinhardt Verlag. München 2006
- Bachmair, S. u. a.: Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene. Beltz – Psychologie Verlags Union. Weinheim 1994, 5. Auflage
- Bamberger, G. G.: Lösungsorientierte Beratung. Beltz Verlag. Weinheim 2005, 3. Auflage
- Bellebaum, A: Soziologie der modernen Gesellschaft. Hoffmann und Campe. Hamburg 1977
- Brockhaus Enzyklopädie. 24 Bde. Bd. 15. Mannheim 1991, 15. Auflage
- Conen, M.-L.: Wie kann ich Ihnen helfen mich wieder loszuwerden? Systemisches Arbeiten in Zwangskontexten. In: Conen, M.-L./Cecchin, G. (Hrsg.): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten. Carl-Auer Verlag. Heidelberg 2007, S. 15 - 176
- Dahrendorf, R.: Homo Sociologicus. Westdeutscher Verlag. Opladen 1977, 15. Auflage
- Dietrich, G.: Allgemeine Beratungspsychologie. Eine Einführung in die psychologische Theorie und Praxis der Beratung. Hogrefe Verlag. Göttingen 1991, 2. Auflage

- Dumbs, F.: Humorfix – Humor in Beratung und Therapie. In: Effinger, H. (Hrsg.): „Die Wahrheit zum Lachen bringen“. Humor als Medium in der Sozialen Arbeit. Juventa Verlag. Weinheim 2008, S. 131 – 150
- Epstein, L./Brown, L. B.: „Aufgabenorientierte, zeitlich befristete Beratung in der Sozialarbeit“. Interact Verlag. Luzern: 2006
- Furstenberg, A. L./Rounds, K. A.: Self-efficacy as a target for social work intervention. In: Families in Society 6:9:587-95. 1995
- Germain, C. B./Gitterman, A.: Praktische Sozialarbeit. Das „Life Model“ der sozialen Arbeit. Ferdinand Enke Verlag. Stuttgart: 1988, 2. Auflage
- Gehrmann, G./Müller, K. D.: Aktivierende oder motivierende Soziale Arbeit? In: Gehrmann, G./Müller, K. D. (Hrsg.): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten. Walhalla Verlag. Regensburg 2007, 2. Auflage, S. 13 - 22
- Gehrmann, G./Müller, K. D.: Charakteristika einer motivierenden Sozialen Arbeit. In: Gehrmann, G./Müller, K. D. (Hrsg.): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten. Walhalla Verlag. Regensburg 2007, 2. Auflage, S. 93 – 106
- Gehrmann, G./Müller, K. D.: Die aktivierende und motivierende Methode. In: Gehrmann, G./Müller, K. D. (Hrsg.): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten. Walhalla Verlag. Regensburg 2007, 2. Auflage, S. 107 – 140
- Graessner, D./Heinerth, K.: Eine kommunikationstheoretische Möglichkeit der Operationalisierung der gesprächspsychotherapeutischen „Echtheit“ und „Wärme“. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie. Band IV/3. 1975. S. 153 - 159

- Gumpinger, M.: „Zwangsbeglückung“ oder Wie viel Freiwilligkeit braucht Soziale Arbeit. In: Gumpinger, M. (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. edition pro mente. Linz: 2001, S. 11 – 24
- Gumpinger, M.: Aktivierende Soziale Arbeit versus Fürsorge? In: Gehrman, G./Müller, K. D. (Hrsg.): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten. Walhalla Verlag. Regensburg 2007, 2. Auflage, S. 23 - 40
- Hiebinger; I.: Die sozialökologische Orientierung als Domäne Sozialer Arbeit. In: Gehrman, G./Müller, K. D. (Hrsg.): Aktivierende Soziale Arbeit mit nichtmotivierten Klienten. Walhalla Verlag. Regensburg 2007, 2. Auflage, S. 41 - 84
- Hesser, K—E.: Soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft – methodische Reflexionen. In Gumpinger, M. (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Edition pro mente. Linz 2001, S. 25 - 41
- International Federation of Social Work and International Association of Schools of Social Work: Ethics in Social Work, Statement of Principles. URL: http://www.dbsh.de/Ethics_in_Social_Work.pdf [Stand 11.01.09]
- Kähler, H. D.: Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. Lambertus Verlag. Freiburg 2001, 4. Auflage
- Kähler, H. D.: Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. Ernst Reinhardt Verlag. München 2005
- Lamnek, S: Theorien abweichenden Verhaltens I. „Klassische“ Ansätze. Wilhelm Fink Verlag. Paderborn 2007, 8. Auflage
- Lautmann, R.: Wert und Norm. Begriffsanalysen für die Soziologie. Köln 1969

- Ludewig, K.: Psychosoziale Versorgung zwischen Expertentum und Nicht-Wissen – eine systemische Sicht. In: Institut für Familien und Jugendberatung: Soziale Empfindsamkeit. Tagungsprotokoll. Magistrat Linz. Linz 1999
- Merton, R. K.: Soziologische Theorie und soziale Struktur. Walter de Gruyter. Berlin 1995
- Michel-Schwartz, B.: Handlungswissen der Sozialen Arbeit. Deutungsmuster und Fallarbeit. Leske+Budrich. Opladen 2002
- Miller, W. R./Rollnick, S.: Motivierende Gesprächsführung. Ein Konzept zur Beratung von Menschen mit Suchtproblemen. Lambertus Verlag. Freiburg 1999
- Müller, S.: Erziehen – Helfen – Strafen. Das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit. Juventa Verlag. Weinheim 2001
- Owen, L./Richards, D.: Social Work and corrections. In: In the Shadow of Law. Federation Press. Sydney 1995
- Peters, H./Cremer-Schäfer, H.: Die sanften Kontrolleure. Wie Sozialarbeiter mit Devianten umgehen. Ferdinand Enke Verlag. Stuttgart 1975
- Peters, H.: Devianz und soziale Kontrolle. Eine Einführung in die Soziologie abweichenden Verhaltens. Juventa Verlag. Weinheim 1989
- Peters, H.: Soziale Probleme und Soziale Kontrolle. Westdeutscher Verlag. Wiesbaden 2002
- Pollio, D. E.: Use of humor in crisis intervention. In Families in society 76:6:376-84. 1995
- Prochaska, J. O./Norcross, J. C./DiClemente C. C.: Jetzt fange ich neu an. Das revolutionäre Sechs-Schritte-Programm für ein dauerhaft suchtfreies Leben. Knauer Verlag. München 1997

- Rooney, R. H.: Strategies for Work with Involuntary Clients. Columbia University Press. New York 1992
- Salamon, E.: Who is the customer for Social Service? Some Risks for Abusive Practices in the Transition to Purchase-Provider System in Swedish Social Services. In: McCarthy, I. C.: Poverty and Social Exclusion. 1994, p. 305 - 318
- Scherr, A.: Hilfe/Helfen. In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.): Fachlexikon der sozialen Arbeit. Nomos Verlag. Baden-Baden: 2007, 6. Auflage, S. 460 – 462
- Schetsche, M.: Die Karriere sozialer Probleme. Soziologische Einführung. Oldenbourg Verlag. München 1996
- Sidler, N.: Am Rande leben – abweichen – arm sein. Konzepte und Theorien zu sozialen Problemen. Lambertus Verlag. Freiburg 1989
- Shulman, L.: Interactional Social Work Practice: Toward an Empirical Theory. F. E. Peacock. Itasca 1991
- Siporin, M.: "Have you heard the one about social work humor?" In: Social Casework 30:1:56-62. 1984
- Six, B.: Beziehungen, soziale. In: Endruweit, G./Trommsdorff, G (Hrsg.): Wörterbuch der Soziologie. Lucius & Lucius Verlag. Stuttgart: 2002, 2. Auflage, S. 67 - 69
- Thiersch, H./Rauschenbach, T.: Sozialpädagogik/Sozialarbeit. Theorie und Entwicklung. In: Eyferth H./Otto H. U./Thiersch H. (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied 1987, S. 984 - 1016

- Thiersch, H.: Ganzheitlichkeit und Lebensweltbezug als Handlungsmaximen der sozialen Arbeit. In: Gresse, D. u. a. (Hrsg.): Allgemeiner Sozialer Dienst. Jenseits von Allmacht und Ohnmacht. Münster 1993, S. 140 - 154
- Thiersch, H.: Soziale Beratung. In: Nestmann, F. (Hrsg.): Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis. dgvt-Verlag. Tübingen 1997, S. 99 - 110
- Thiersch, H.: Positionsbestimmungen der Sozialen Arbeit. Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung. Juventa Verlag. Weinheim 2002
- Thiersch, H./Grunwald, K./Königter, S.: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Leske + Budrich Verlag. Opladen 2002, S. 161 – 178
- Thiersch, H.: Sozialarbeit/Sozialpädagogik und Beratung. In: Nestmann, F./ Engel, F./ Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1 Disziplinen und Zugänge. dgvt-Verlag. Tübingen 2004, S. 115 - 123
- Trotter, C.: Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. In: Gumpinger, M. (Hrsg.): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. edition pro mente. Linz: 2001, S. 97–305
- Walter, J. L./Peller, J. E.: Lösungs-orientierte Kurztherapie. Ein Lehr- und Lernbuch. verlag modernes lernen. In: Hargens, J. (Hrsg.): Systemische Studien. Bd. 9. verlag modernes lernen. Dortmund 1995, 2. Auflage
- Weber, G./Hillebrandt, F.: Soziale Hilfe – Ein Teilsystem der Gesellschaft. Wissenssoziologische und systemtheoretische Überlegungen. Westdeutscher Verlag. Opladen u. a. 1999

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und nur die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommenen Stellen sind unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.

Datum

Unterschrift