

Petra Bauer | Marc Weinhardt (Hrsg.)

# **Perspektiven sozialpädagogischer Beratung**

Empirische Befunde und  
aktuelle Entwicklungen

Petra Bauer | Marc Weinhardt (Hrsg.)  
Perspektiven sozialpädagogischer Beratung

# Edition Soziale Arbeit

Herausgegeben von  
Hans-Uwe Otto | Hans Thiersch

Petra Bauer | Marc Weinhardt (Hrsg.)

# **Perspektiven sozialpädagogischer Beratung**

Empirische Befunde und  
aktuelle Entwicklungen

**BELTZ** JUVENTA

#### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© 2014 Beltz Juventa · Weinheim und Basel  
[www.beltz.de](http://www.beltz.de) · [www.juventa.de](http://www.juventa.de)  
Herstellung: Ulrike Poppel  
Satz: text plus form, Dresden

ISBN 978-3-7799-4104-0

# Inhalt

*Petra Bauer, Marc Weinhardt*

Perspektiven sozialpädagogischer Beratung –  
einführende Überlegungen 9

*Ute Karl*

Professionelle Beratung im Kontext  
der Arbeitsverwaltung – die Quadratur des Kreises? 18

*Christoph Mattes*

Schuldnerberatung als Soziale Arbeit.  
Eine Standortbestimmung 33

*Renate Zwicker-Pelzer*

Beratung von Familien im Kontext  
von Alter und Pflegebedürftigkeit 47

*Hans-Joachim Gehrman*

Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung 65

*Maria Knab*

Beratung zwischen Tür und Angel  
und die Frage der Gerechtigkeit.  
Ein Beitrag zur Professionalisierung  
offener Beratungssettings 83

*Wolf Ritscher*

Familienorientierte Beratung in der stationären Jugendhilfe 102

*Marion Mayer*

Beratung im ‚Zwischen‘.  
Dispositionsspielräume professionellen Handelns  
in der (Weiter-)Bildungsberatung für Frauen 116

<i>Yesim Kasap Cetingök</i> Kritische Reflexion der Subjekt- und Identitätsannahmen für MigrantInnen in der sozialpädagogischen Beratung	130
<i>Jörg Fichtner</i> Systemische Hochkonfliktberatung bei Trennungsfamilien	146
<i>Ruth Großmaß</i> Interdisziplinarität in der Beratung	162
<i>Sabine Schneider</i> Zur notwendigen Profilierung sozialpädagogischer Beratung	179
<i>Josef Strasser</i> Reflexion von Erfahrungen und Fehlern. Eine Voraussetzung für die berufliche Wissensentwicklung von Beraterinnen und Beratern	196
<i>Marc Weinhardt</i> Kompetenzentwicklung in der psychosozialen Beratung am Beispiel von Studierenden der Erziehungswissenschaft	214
<i>Petra Bauer</i> „Den Anfang gestalten ...“ Beraterische Erstgespräche von BeratungsnovizInnen	232
<i>Silke Birgitta Gahleitner</i> „Ich konnte da immer hingehen mit meinen Problemen“. Vertrauens- und Beziehungsarbeit in psychosozialen Beratungsprozessen	252
<i>Andreas Vossler</i> Beratungs- und Therapieforschung im Überblick	269
<i>Kathy Weinhold, Annett Kupfer, Frank Nestmann</i> „Beratung unter Einfluss“. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zur Bedeutung sozialer Einflussfaktoren auf Zustandekommen, Verlauf und Wirkung sozialpädagogischer und psychosozialer Beratungsprozesse	286

*Hans Thiersch*

Über Entwicklungen und aktuelle Bezüge  
des Konzepts einer lebensweltorientierten  
sozialpädagogischen Beratung

310

Über die AutorInnen

331





Petra Bauer, Marc Weinhardt

# Perspektiven sozialpädagogischer Beratung – einführende Überlegungen

Beratung spielt innerhalb der Sozialen Arbeit in vielen Feldern eine bestimmende Rolle und hat sich in den letzten Jahrzehnten in vielfältige Formen und Settings ausdifferenziert. So war sozialpädagogische Beratung bis in die 1960er Jahre stark von tiefenpsychologischen und klientenzentrierten therapeutischen Konzepten geprägt, die aus dem amerikanischen Social Case Work (re-)importiert wurden. Erst seit den 1970er Jahren wurde verstärkt versucht, die sich ausdifferenzierenden Formen und Felder unter dem disziplinär zugeordneten Begriff der ‚sozialpädagogischen Beratung‘ zu fassen. Insbesondere die Arbeit von Anne Frommann, Hans Thiersch und Dieter Schramm hat Mitte der 1970iger Jahre dazu beigetragen, ein interaktionstheoretisch begründetes und gesellschaftstheoretisch abgeleitetes Verständnis von sozialpädagogischer Beratung zu entwickeln (Frommann/Schramm/Thiersch 1976). Beratung als Handlungsform bekam damit ein eigenständiges, in der Lebenswelttheorie verankertes Konzept, das sich von einer rein therapeutischen Begründung deutlich unterscheidet.

Diese Bemühungen wurden vielfach aufgegriffen und haben eine bis heute andauernde Um- und Weiterschreibung erfahren (Belardi 2007; Galuske 2011; Sickendiek/Engel/Nestmann 2008). Ein zentrales Element dieses lebendigen Diskurses um Beratung ist die Annahme eines Kontinuums zwischen alltagsorientierter, niedrigschwelliger und wenig formalisierter Beratung einerseits und stark formalisierten und institutionalisierten Arrangements andererseits. Beratung ist damit sowohl eine Querschnittsaufgabe Sozialer Arbeit (z. B. in Tür-und-Angel-Beratungen, Hollstein-Brinkmann/Knab 2014) als auch eine spezialisierte Tätigkeit, die sich in hochgradig ausdifferenzierten Einrichtungen zeigt und abspielt.

Neuere Beratungskonzepte versuchen nun, Beratung aus ihrer disziplinären Verortung zu lösen, sie also nicht psychologisch oder sozialpädagogisch zu rahmen, sondern auf das weit gefasste Feld der Sozialen Arbeit zu beziehen (Zwicker-Pelzer 2010). Die Eigenständigkeit liegt dann in der spezifischen Handlungslogik des professionellen Zugangs und des damit umrissenen „ei-

genständigen Hilfesegments“ begründet (ebd., S. 13). In einem solchen Konzept sichert nicht mehr die disziplinäre Verortung und die Rückbindung an disziplinspezifische Wissensbestände die Professionalisierung von Beratung. Vielmehr geht es um die Formulierung von Standards und Kompetenzprofilen, durch die Beratung vor dem Hintergrund einer noch zu entwickelnden Beratungswissenschaft in ihrer spezifischen Professionalität sichtbar werden soll. So gewendet wird Beratung zu einer spezifischen Tätigkeit innerhalb Sozialer Arbeit, die sich über eine eigenständige Domäne definiert – ein Konzept, das auch im Zeitalter der beständig ventilierten Forderung nach multiprofessioneller und interdisziplinäre Zusammenarbeit Tragfähigkeit verspricht.

Eine solche Abstraktion von disziplinbezogenen Begründungen und die Generalisierung als interdisziplinäre Handlungsform kann schon seit einigen Jahren im Diskurs beobachtet werden. Im Rahmen einer eklektizistischen Vorgehensweise werden dabei möglichst viele und passend erscheinende Bestimmungsstücke einer modernen Sozialen Arbeit in Beratung integriert und nutzbar gemacht, beispielsweise durch den Einbezug der Netzwerkperspektive, von Diversität und dem generalisierten Ressourcenansatz.

Vor dem Hintergrund dieser aktuellen, auch fachpolitisch lebhaft geführten, Diskussionen erscheinen Versuche von ‚sozialpädagogischer Beratung‘ zu reden zunächst vielleicht obsolet. Wir wollen mit diesem Titel aber gerade zwei uns wichtige Bezugnahmen von Beratung aufgreifen. Zum einen stammen die aktuell bedeutsamen Beratungskonzepte ganz wesentlich aus einer Traditionslinie, die sich in Deutschland als *sozialpädagogisch forcierte* Entwicklung, beginnend bei Mollenhauer (1965), auffassen lässt. Dabei handelt es sich um einen deutschen Sonderweg, da Beratung in anderen europäischen Ländern und vor allem in den USA z. B. in Form des Counseling-Konzeptes (McLeod 2004) eine ganz andere historische und theoriebautechnische Begründung findet. Zum anderen gibt es richtungsweisende *Perspektiven* auf Beratung, die im aktuellen Diskurs dadurch gekennzeichnet sind, dass disziplinäre Wurzeln zunehmend in den Hintergrund treten. So gewendet wird im Titel auch eine hypothetische Entwicklung von uns skizziert: Beratung nahm als *sozialpädagogische Beratung* ihren Anfang und entwickelt sich *perspektivisch* auf ein übergreifendes Konzept hin, das z. B. im Begriff der psychosozialen Beratung schon seit Jahren diskutiert wird. Der Titel markiert so gewendet Tradition und Zukunft von Beratung gleichzeitig.

Im Sinne all dieser Überlegungen thematisieren wir im vorliegenden Band zwei unterscheidbare, aber eng miteinander verknüpfte Aspekte. Erstens sollen die Ausdifferenzierung der konkreten Beratungspraxis und die damit verbundenen Anforderungen wie auch ‚Zumutungen‘ exemplarisch anhand klassischer und neuer Handlungsfelder beleuchtet werden. Dabei nehmen auch neu entwickelte Formen und Konzepte einen wichtigen Stellenwert ein.

Zweitens sollen aktuelle Überlegungen zur Professionalität und Kompetenz von BeraterInnen dargestellt und auf ihren Beitrag zur Weiterentwicklung von Beratung zwischen ‚Identität‘ und Differenz befragt werden. Dabei geht es uns auch um die grundlegende Frage, wie sozialpädagogische Beratung aktuell gedacht und theoretisch und methodisch gefasst werden kann.

Notwendig erscheint uns bei beiden Aspekten eine bisher noch wenig systematisch entfaltete empirische Fundierung der damit angesprochenen Fragestellungen. Fragen nach der empirischen Rekonstruktion und Legitimation von Beratung hinsichtlich ihrer (Aus)Wirkungen, Effekte und Notwendigkeiten werden zunehmend deutlicher gestellt. Dies steht im Widerspruch zu einer noch unterentwickelten Beratungsforschung in Deutschland. Aus diesem Grund haben wir, wo immer möglich, vor allem Arbeiten, die zur empirischen Fundierung der benannten Aspekte beitragen können, in das vorliegende Buch integriert.

Im ersten Teil sind Aufsätze versammelt, die Ergebnisse aktueller empirischer Studien und neuere konzeptuelle Überlegungen zu ausgewählten Feldern sozialpädagogischer Beratung vorstellen. Sie stehen exemplarisch für die Anforderung, Beratungssettings und -zugänge auch in klassischen Feldern kontinuierlich auf sich entwickelnde gesellschaftliche Problemlagen auszurichten und Beratung konzeptuell so zu gestalten, dass diese Problemlagen mit beraterischen Mitteln bearbeitbar werden. Dies gelingt nicht ohne die Entfaltung spezifischer professioneller und institutioneller Paradoxien, wie der Blick auf das Feld der Schuldnerberatung oder auch auf Beratung im Kontext der Arbeitsverwaltung zeigt.

Beratung in der Arbeitsverwaltung ist unter den Bedingungen einer managerialisierten Arbeitsverwaltung und einer sanktionsbewehrten Leistungsgewährung immer Beratung in einem Zwangskontext. Die Ergebnisse der von *Ute Karl* vorgestellten Studie, die mit Hilfe von detaillierten konversationsanalytischen Zugängen erarbeitet wurden, zeigen, wie es den Fachkräften auch innerhalb dieses Zwangskontextes gelingt, praktische Lösungen im Umgang mit dem Kontrolldilemma zu entwickeln. Dabei zeigt sich als zentrale Handlungsorientierung der Fachkräfte das Bestreben, handlungsfähig zu bleiben und einen working consensus mit den sog. KundInnen auch unter diesen schwierigen Bedingungen aufzubauen bzw. zu erhalten. Dennoch bleibt das Fazit von *Ute Karl* eher skeptisch. So verfügen die BeraterInnen zwar über Gestaltungs- und Aushandlungsspielräume, der grundsätzlich notwendige professionell begründbare Respekt vor der Autonomie der Leistungsempfänger ist aber unter den Kontrollbedingungen strukturell gesehen nicht gewährleistet.

Schuldnerberatung gehört zu den bereits seit Jahrzehnten eingeführten Feldern der Beratung und bildet wie *Christoph Mattes* deutlich macht, einen

Spezialfall der Beratung in der Sozialen Arbeit. Diese hat sich vor dem Hintergrund einer Entwicklung zur konsumorientierten Gesellschaft als bedarfsorientiertes Angebot etabliert, dabei im Schatten neuer rechtlicher Bestimmungen zunehmend verrechtlicht und spezialisiert. Diese aus Sicht von Christoph Mattes problematische Entwicklung kann nur korrigiert werden, wenn es gelingt, Schuldnerberatung wieder stärker an genuin sozialpädagogischen Konzepten auszurichten und mit einem sozialpädagogischen Grundverständnis durchzuführen. Dass dies sinnvoll und notwendig ist, belegen insbesondere auch die von ihm vorgestellten Befunde zur Wirksamkeit von Schuldnerberatung, die die Verschränkung von verbessertem Umgang mit der Schuldsituation und dem psychosozialen Wohlbefinden der KlientInnen belegen.

Veränderungen in den Lebenslagen von Menschen generieren neue Anforderungen an Beratung, die mit der Institutionalisierung neuer Formen und der Entwicklung neuer beraterischer Konzepte und Zugänge beantwortet wird. Exemplarisch lässt sich dies an der Beratung älterer Menschen deutlich machen, die in spezifischer Weise auf die demographischen Entwicklungen reagiert und sich zunehmend nicht nur den Angehörigen sondern auch den älteren Menschen selbst zuwendet. Vor diesem Hintergrund stehen die Ausführungen von *Renate Zwicker-Pelzer* zur Beratung von Familien im Kontext von Alter und Pflegebedürftigkeit. Beratung ist für viele ältere und alte Menschen eine eher unvertraute Hilfeform. Umgekehrt müssen sich die bestehenden Konzepte der Beratung an den Herausforderungen messen lassen, die mit Altern und den Anforderungen des Alters verbunden sind. Unter Heranziehung der existentiellen Kategorie der ‚Sorge‘ erläutert Renate Zwicker-Pelzer die sich in der Sorge um pflegebedürftige Familienangehörige entfaltenden Dynamiken. Familienberatung im Kontext von Alter und Pflegebedürftigkeit muss sich mit dieser Bedeutung von Sorge auseinandersetzen und dabei auch die durch das Alter in den Blick tretenden existentiellen Grenzen reflektieren. Dabei verändern sich sowohl Konzepte als auch die Formate der Beratung.

Beratung im Internet ist das Thema von *Joachim Gehrman*. Er entfaltet zunächst grundlegend die Bedingungen und daraus resultierende Besonderheiten von im Internet durchgeführter Beratung und fragt nach möglichen zukünftigen Entwicklungen dieser Handlungsform. Die anhand einer von ihm durchgeführten Studie zur Verbreitung und Nutzung dieser Beratungsform gewonnenen Ergebnisse regen zum Nachdenken an. So sind Aspekte von Verbreitung und Nutzung nicht immer deckungsgleich mit der medial aufgeladenen Inszenierung von Beratung im Internet. Noch immer liegen z. B. strukturschwache Regionen in der Entwicklung zurück und die vom Autor ermittelten Schätzungen des tatsächlichen Inanspruchnahmeverhaltens sind ebenfalls geringer als in vielen programmatischen Entwürfen zu Onlineberatung prognostiziert.

*Maria Knab* begründet in ihren Ausführungen die Bedeutsamkeit offener Beratungssettings, in denen jenseits von formalisierten Settings Beratungsanliegen von KlientInnen situativ aufgegriffen und bearbeitet werden können. Diese offenen Settings lassen sich im Rahmen von Gelegenheitsstrukturen in vielfältigen Feldern Sozialer Arbeit entwickeln, sie erfordern aber dennoch ein professionelles Grundverständnis und ein beraterisches Handlungskonzept, das erlernt werden kann und muss. Mit der Idee eines offenen Settings verbindet sich nach Maria Knab die Hoffnung auch Menschen anzusprechen, die von formalisierteren Formen der Beratung nicht erreicht werden und möglicherweise auch nicht angesprochen werden wollen. Mit diesem Zuschnitt konzeptualisiert sie diese neuartigen Settings als einen grundlegenden Beitrag zu einer gerechteren Infrastruktur, die Gerechtigkeit im Blick auf Zugänge zu professioneller Hilfe, auf Partizipationschancen, auf Anerkennung und Ausstattung verwirklicht.

Familienorientierte Beratung in der stationären Jugendhilfe wird von *Wolf Ritscher* im Wechselspiel von beraterischen, therapeutischen und unterstützenden Perspektiven verortet. Dabei knüpft er an familiendynamisch begründete Befunde an, die darauf verweisen, dass eine geklärte und partizipative Beziehung zu den Eltern für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen auch in stationären Settings der Heimerziehung von zentraler Bedeutung ist. In seinem Artikel entwickelt er konkrete Vorschläge, wie die Zusammenarbeit mit Eltern aus einer systemischen Perspektive heraus gestaltet werden kann und worauf dabei besonders zu achten ist. Familienorientierte Beratung steht in seinem Verständnis nicht isoliert von anderen in der Heimerziehung praktizierten professionellen Zugängen, sondern bildet einen elementaren Teil eines weit umfassenderen Konzepts einer systemisch orientierten Heimerziehung.

*Marion Mayer* fragt in ihrem Beitrag nach dem ‚Zwischen‘ – den Dispositionsspielräumen professionellen Handelns in der (Weiter)Bildungsberatung für Frauen. Anhand einer qualitativen Studie mit ExpertenInneninterviews rekonstruiert sie am Beispiel von ‚Frau+Beruf‘-Stellen gezielt vier Dispositionsspielräume in der professionellen Gestaltung von Beratung: Zuständigkeit, Biographieorientierung, Netzwerkarbeit und Organisationsentwicklung. Diese vier Spielräume werden in der Studie sehr plastisch mit ihren Möglichkeiten und Spannungsmomenten rekonstruiert und analysiert und machen auf einer abstrahierten Ebene die tiefe Verwobenheit von Beratungshandeln mit institutionellen und organisationalen Gegebenheiten deutlich.

*Yesim Kasap Cetingök* reflektiert in ihrem Beitrag Subjekt- und Identitätsannahmen am Beispiel von MigrantInnen in der sozialpädagogischen Beratung. Es wird deutlich, dass es lohnenswert ist, die häufig aus Gründen der raschen Komplexitätsreduktion gemachten Subsumptionen auf Begriffe wie Kultur, Migration und Identität kritisch zu bilanzieren. Auf diese Weise wird

dann deutlich, dass Fragen nach kulturellen Differenzen nicht nur im quantitativen Sinne unterschiedlich bedeutsam sind, sondern je nach Fallkonstruktion und Anliegen sehr unterschiedlich qualitativ wirksam werden.

*Jörg Fichtner* behandelt ein erst in den letzten Jahren, dafür aber sehr stark in den Blick gekommenes Handlungsfeld von Beratung. Die systemische Hochkonfliktberatung bei Trennungsfamilien spielt sich ab in einem dynamischen Feld aus juristischen Diktionen um Kindeswohl und sozialarbeiterischer Unterstützungslogik für betroffenen Eltern, die häufig nicht (mehr) ihr Kind, sondern nur noch Konflikte sehen. Der Text verhandelt die wichtigen Themen von Kooperation und Einwirkung aus systemischer Sicht und die Bedingungen von Beratung unter gerichtlichem Zwang. Er bilanziert diese hinsichtlich ihrer Konsequenzen für eine Hochkonfliktberatung, die trotz dieser erschwerenden Bedingungen Beratung (und nicht bloße Normdurchsetzung) bleibt.

Der Artikel von *Ruth Großmaß* schließt den ersten Teil des Bandes ab und bildet dabei gewissermaßen das Bindeglied zwischen den beiden benannten Aspekten. Ruth Großmaß zeigt am Beispiel der Hochschulberatung auf, wie sich Beratung interdisziplinär konstituiert und kontinuierlich weiterentwickeln lässt. Dabei fokussiert sie zunächst die bisher wenig beleuchtete Vermittlung von feldspezifischem Wissen und unspezifischem Beratungswissen. Beide Wissensformen stehen aus ihrer Sicht in Relation zu disziplinspezifischen Entwicklungen. Ziel ist es, diese im Sinne von Interdisziplinarität wechselseitig durchlässiger zu machen, ohne dass die eigenständigen disziplinären Perspektiven aufgegeben werden. Dabei wird auch aufgezeigt, wie dies praktisch umgesetzt werden kann und was dies auch für die aktuellen Entwicklungen in der Hochschulberatung, im Sinne ihrer Professionalisierung, bedeutet.

Im zweiten Teil, der Fragen nach der konzeptuellen Verortung von sozialpädagogischer Beratung und nach der Entwicklung beraterischer Professionalität und Kompetenz verhandelt, stellt *Sabine Schneider* ein sozialpädagogisches Profil von Beratung vor, das Ergebnis einer qualitativen Studie zum professionellen Selbstverständnis sozialpädagogischer Beratungsfachkräfte ist. Die Praxis schilderungen aus Interviews mit Fachkräften werden dabei zu einem Handlungsprofil sozialpädagogischer Beratung generalisiert, das im Kern die Synthese zwischen Subjekt- und Strukturbezug leisten muss. Neben den eindrücklich verdichteten Einzelbefunden, die die generalisierten Aspekte des Modells wieder anschaulich machen, ist vor allem das Fazit spannend, in dem Sabine Schneider Bezüge zwischen der Praxis der Beratungsfachkräfte, die durch einen sehr offenen Forschungszugang auf Basis der Grounded Theorie rekonstruiert wurden, ex post mit Theorien Sozialer Arbeit in Bezug setzt.

Vor dem Hintergrund seiner umfangreichen Arbeiten zum beraterischen Kompetenzerwerb fokussiert *Josef Strasser* im hier vorliegenden Artikel zunächst die Rolle der Erfahrung für den Erwerb beraterischer Kompetenz. Dabei zeigt sich, dass Erfahrung per se in der Tat nicht automatisch zu besserem Beratungshandeln führt, sondern dass es eine große Rolle spielt, in welcher Weise erworbenes deklaratives Wissen in Handlungskonzepte integriert werden kann. Die auch in anderen Studien vorgelegten Ergebnisse von Josef Strasser und Hans Gruber verweisen auf die große Bedeutung von reflektierter Erfahrung. Reflexion setzt, wie Josef Strasser im Rekurs auf Ergebnisse einer explorativen Studie deutlich macht, auch einen bewussten Umgang mit Fehlern voraus. Auch in schlecht definierbaren Kompetenzdomänen wie Beratung kann von den befragten BeratungsexpertInnen sehr genau benannt werden, was von ihnen als Fehler betrachtet wird und wie diese identifiziert werden können. In seinen Schlussfolgerungen hebt der Autor dementsprechend auch darauf ab, dass ein offensiverer und kollegial eingebetteter Umgang mit Fehlern für die Weiterentwicklung von beraterischer Kompetenz unverzichtbar scheint.

Die psychosoziale Beratungskompetenz und ihre Entwicklung bei Studierenden der Erziehungswissenschaft sind Thema im Betrag von *Marc Weinhardt*. Entlang eines Kompetenzstrukturmodells psychosozialer Beratung verdeutlicht er domänenspezifische Besonderheiten psychosozialer Beratung, die sich dann herausgelöst von einseitigen disziplinären Zurechnungen als Handlungsform fassen lässt. Konzeptionen und erste Ergebnisse aus zwei Studien – einem Quer- und einem Längsschnitt – illustrieren das Potential einer solchen kompetenzorientierten Forschung, für die vor allem im Bereich von NovizInnen und fortgeschrittenen AnfängerInnen bisher keine Daten vorliegen.

Beraterische Erstgespräche von Beratungs-NovizInnen sind Gegenstand des Beitrags von *Petra Bauer*. Sie begreift Erstgespräche von Beratungs-NovizInnen als in doppeltem Sinne aufschlussreich: Zum einen erschließt ihr Beitrag entlang einer interaktionistischen und professionstheoretisch gerahmten Analyse zunächst die große (sozial)pädagogische Herausforderung des ‚Anfangens‘, die sich im kommunikativ hochverdichteten Setting der Beratung besonders deutlich zeigt. Zum anderen verdeutlicht die Betrachtung der Bewältigung dieser Aufgabe durch Beratungs-NovizInnen spezifische Schwierigkeiten im Erwerb von Beratungskompetenz: Die detaillierte Analyse zweier Eröffnungssequenzen zeigen die Schwierigkeiten im Beratungskompetenzerwerb, die hier in der Gefahr einer vorschnellen kommunikativen Schließung oder dem zu starken Rekurs auf eigene Konzepte der BeraterIn und damit einem aushandlungsorientierten Vorgehen entgegen stehen.



Als spezifischen Aspekt von beraterischen Kompetenzen entfaltet *Silke Gahleitner* in ihrem Beitrag die Bedeutung von Vertrauen und Beziehungsarbeit in psychosozialen Beratungsprozessen. Der Text macht die häufig nur flüchtig benannten Generalfaktoren ‚Beziehung‘ und ‚Vertrauen‘ systematisch entlang interdisziplinärer Wissensbestände zugänglich und formuliert im Anschluss die bisweilen äußerst komplexen und widersprüchlichen Handlungsanforderungen an Beratungsfachkräfte hinsichtlich der produktiven und professionellen Ausgestaltung von Beratungsbeziehungen. Vertrauen erscheint dann nicht mehr als bloße personale Ressource, sondern als mühsam hergestelltes Resultat professionellen Handelns und (Ko)produktion.

*Andreas Vossler* liefert in seinem sorgfältigen Überblick über Beratungs- und Therapieforschung das derzeit so notwendige Wissen bezüglich Fragen nach der empirischen Vergewisserung von Wirkungen und ihrem Zustandekommen. Aufgrund der erst im Werden begriffenen Beratungsforschung ist es eine kluge Entscheidung, unter der Frage von Outcome Beratung und Psychotherapie gemeinsam zu bilanzieren, da auf der Ebene der personengebundenen Faktoren vielfältige Gemeinsamkeiten konstatierbar sind.

*Kathy Weinhold, Annett Kupfer und Frank Nestmann* legen in ihrem Text Ergebnisse einer Studie dar, die Einflüsse auf Zustandekommen, Verlauf und Wirkung professioneller Beratungsprozesse untersucht. Dazu wurden KlientInnen und BeraterInnen mit Interviews und standardisierten Instrumenten befragt. Die Befunde zeigen die hohe Relevanz von Menschen im persönlichen Netzwerk von Ratsuchenden nicht nur im Zustandekommen der beraterischen Hilfe, sondern auch deren Bedeutung für den weiteren Verlauf.

Den Abschluss des Bandes bildet ein von den HerausgeberInnen geführtes Interview mit dem Erziehungswissenschaftler und Professor für Sozialpädagogik *Hans Thiersch*, der durch das Konzept der Lebensweltorientierung dem Verständnis von sozialpädagogischer Beratung ganz zentrale Orientierungen vermittelt hat. Er hat die Entwicklung der Beratung im Kontext Sozialer Arbeit in den letzten vierzig Jahren kontinuierlich mit begleitet und vor dem Hintergrund seines lebensweltorientierten Verständnisses immer auch kritisch reflektiert. Im Interview stellt er diese spannenden Entwicklungen aus seiner heutigen Sicht noch einmal dar, thematisiert aber auch die vielfältigen Anforderungen, die sich an Beratung in der modernen Gesellschaft stellen. Auch in seinen Überlegungen wird die bisher wenig betrachtete existentielle Dimension eines beraterischen Zugangs angesprochen, er erläutert aber ebenso seine Überlegungen zur Professionalisierung von Beratung vor dem Hintergrund der neuen modularisierten Studiengänge. Das Interview greift viele Aspekte noch einmal auf, die in den hier versammelten Artikeln zur Beratung spezifiziert und analysiert werden und verortet sie im Horizont eines lebensweltorientierten Grundverständnisses Sozialer Arbeit.

## Literatur

- Belardi, N. (2007): Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. Weinheim: Juventa.
- Frommann, A./Schramm, D./Thiersch, H. (1976): Sozialpädagogische Beratung. In: Zeitschrift für Pädagogik 22, S. 715–741.
- Galuske, M. (2011): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim: Juventa.
- Heiner, M. (2007): Soziale Arbeit als Beruf. München: Reinhardt.
- Hollstein-Brinkmann, B./Knab, D. (2014): Beratung zwischen Tür und Angel. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- McLeod, J. (2004): Counselling – Eine Einführung in Beratung. Tübingen: dgvt.
- Mollenhauer, K. (1965): Das pädagogische Phänomen Beratung. In: Mollenhauer, K./Müller, C. W. (Hrsg.) (1965): „Führung“ und „Beratung“ in pädagogischer Sicht. Heidelberg: Quelle & Meyer, S. 25–50.
- Sickendiek, U./Engel, F./Nestmann, F. (2008): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim: Juventa.

# Professionelle Beratung im Kontext der Arbeitsverwaltung – die Quadratur des Kreises?

## 1. Arbeitsverwaltung und aktivierende, investive Sozialpolitik

Der Umbau der Bundesanstalt für Arbeit und der lokalen Arbeitsämter hin zur ‚Bundesagentur für Arbeit‘ bzw. zu örtlichen ‚Agenturen für Arbeit‘ vollzog sich seit 2003 insbesondere auf Basis des dritten Gesetzes für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt (bekannt auch als ‚Hartz III‘). Diese Reformen hatten sowohl für den Rechtskreis des SGB III (Arbeitsförderung) als auch für das zum 1. 1. 2005 in Kraft getretene SGB II (Grundsicherung für Arbeitsuchende) weitreichende Folgen. Für die Jobcenter, die als gemeinsame Einrichtung (nach § 44b SGB II) zwischen Agentur für Arbeit und Kommune geführt wird, sind dabei die *organisationalen* und *steuerungspolitischen* Vorgaben der Bundesagentur direkt bedeutsam, aber auch die optierenden Kommunen (§ 6a SGB II) müssen gewisse Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit vor allem hinsichtlich der Datenerfassung im Blick auf Wirkungsforschung und Leistungsvergleiche erfüllen.

Kritisiert werden an den organisationalen Umgestaltungen vor allem die zunehmende „Selektivität der arbeitsmarktpolitischen Förderung zu Lasten der arbeitsmarktferneren Personengruppen“ (Schütz 2012, S. 242) sowie die Segmentierung in Kundengruppen und die Engführung auf standardisierte Lösungen, die individuellen Problemlagen nicht gerecht werden und damit letztlich zu einer „Dienstleistungsunterversorgung“ (ebd.) derjenigen führen, die diese am meisten brauchen (ebd.). Ebenso richtet sich die Kritik gegen einseitige Kennzifferorientierung und die Verselbstständigung der ergebnisorientierten Steuerung und das Controlling, das immer mehr zum Selbstzweck gerinnt und dadurch kurzfristige Integrationen fördert (ebd., S. 243).

Diese organisationalen Reformen, die den Wandel vom Amt zur Agentur kennzeichnen, orientieren sich an der marktformigen Dienstleistungserbringung (Bode 2011, S. 324; Burghardt 2005). Insbesondere im Rechtskreis des SGB II – aber nicht nur da – stehen sie aber in einem Spannungsverhältnis zu

anderen Facetten der sog. „modernen Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“, wie sie in Methoden von Fallmanagement (Genz/Werner 2008; Autorenteam o. J.) und Beratung (Bundesagentur für Arbeit 2011) zum Ausdruck kommen sollen. Aktivierungslogik und sozialwissenschaftliche, an Ko-Produktion orientierte Dienstleistungslogik scheinen in einem grundlegenden Spannungsverhältnis zueinander zu stehen, denn die „Aktivierungslogik macht Arbeitssuchende zum Objekt ihrer Eingliederung, an der sie dann ‚aktiv mitwirken‘ sollen“ (Bartelheimer 2008, S. 16). Das „autonome Handeln der Arbeitssuchenden“ – grundlegend in der Dienstleistungslogik – „kann beim Aktivieren stören“ (ebd.). Die gesetzlich geregelte Eingliederungsvereinbarung gleicht dabei eher einem „sanktionsbewerte[n] Kontrahierungszwang“ (Baethge-Kinsky et al. 2008, S. 23) bei einseitigem Sanktionsrisiko, und ist dabei genauso wie der die existierenden Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse verschleiende Kundenbegriff eher rhetorisch zu verstehen (Hielscher/Ochs 2012). Auf der programmatischen Ebene werden diese Spannungsverhältnisse jedoch nicht thematisch bzw. unsichtbar und scheinen sich bruchlos in die „innere Ökonomisierung“ (Ludwig-Mayerhofer/Sondermann/Behrend 2007, S. 369) des organisationalen Umbaus zu fügen (zur Dekonstruktion der rechtlichen „Narrationen“: Legnaro 2006).

Seit der Einführung des SGB II wird diskutiert, inwiefern in einem solchen Sanktions- und Zwangskontext überhaupt von Beratung und Case Management im Sinne sozialpädagogischer oder sozialarbeiterischer Fachlichkeit gesprochen werden kann oder ob es sich hier nicht grundsätzlich um sozialtechnologische Verkürzungen handelt, in denen fehlende Beschäftigungsmöglichkeiten in individuell zu verantwortendes Versagen umgedeutet werden (Buestrich et al. 2010).

Angesichts unvereinbarer Handlungsanforderungen wie der therapeutisch-sozialen Ausrichtung am Einzelfall, der Orientierung am juristisch geregelten Allgemeinwohl, der bürokratischen Verwaltungslogik (Ludwig-Mayerhofer/Behrend/Sondermann 2009, S. 291) und den managerialen Steuerungslogiken des New Public Managements scheint professionalisierte Beratung eigentlich unmöglich zu sein.

Vor diesem Hintergrund nehmen Studien verstärkt in den Blick, wie die AkteurInnen vor Ort mit diesen spannungsreichen Anforderungen in den Gesprächen umgehen.

## 2. Beratung in der Arbeitsverwaltung – Forschungsstand

Für den Rechtskreis des *SGB III* stellen Hielscher und Ochs (2009; 2012) fest, dass die Varianz der Bedarfe angesichts von Standardroutinen eher „Umwege“ bezogen auf die Gesprächsführung und „Hemmnisse“ bezogen auf den Integrationserfolg darstellen (Hielscher/Ochs 2012, S. 255). Gleichzeitig stellen sie für den Bereich des *SGB III* – ähnlich wie auch Böhringer et al. (2012) für das *SGB II* – eine hohe Varianz der Interaktionsgestaltung fest. Die herausgearbeitete Typologie der Erstgespräche geht dabei vom Aushandlungsprozess über die unterstützende Dienstleistung, die bürokratische Interaktion und die eng am systemkonformen Rollenverhalten orientierte „Als-ob-Interaktion“ bis hin zu einer Kundenanliegen abwehrenden Auslegung der Dienstleistungsinteraktion (Hielscher/Ochs 2012, S. 256; 2009, S. 79 ff.). Dementsprechend könne nicht die Rede davon sein, „dass durch den Standardisierungsdruck eine dem Einzelfall zugewandte Auslegung des Gesprächs von vornherein verunmöglicht wird“, wohl aber, dass diese „eher ‚gegen‘ Prozessstandards realisiert werden“ muss, „als dass sie von diesen unterstützt wird“ (Hielscher/Ochs 2012, S. 256). Empirisch war eine Gesprächssituation auf Augenhöhe deshalb nur in wenigen Fällen zu finden.

Auch Baethge-Kinsky et al. (2007, S. 62 f.) weisen in einer der ersten qualitativen Studien zum *SGB II* darauf hin, dass Fachkräfte wie AdressatInnen auf unterschiedliche Weise Handlungsspielräume offen halten und widerständige Praktiken entwickeln. Allerdings verweisen sie in ihrer Studie auch auf das Problem, dass die „weitreichenden Kompetenzen und Ermessensspielräume, die das Gesetz den Fachkräften zuweist, eine hierarchische Beziehung [begründen], die dem Alltagsverständnis von den förderlichen Bedingungen für eine Beratung zuwiderläuft und die im Gespräch immer wieder hergestellt, befestigt und als Konfliktpotential abgemildert werden muss“ (Baethge-Kinsky/Bartelheimer/Henke 2007, S. 73). Gleichzeitig weist aber Bartelheimer (2008, S. 28) darauf hin, dass die bestehenden Steuerungsmodelle einer professionalisierten Beratung, die professionelle Handlungsspielräume für qualifizierte BeraterInnen voraussetzt, entgegenstehen.

Basierend auf Leitfadeninterviews mit Arbeitsvermittlern (Agenturen für Arbeit und ARGen) und mit Arbeitslosen rekonstruieren Ludwig-Mayerhofer, Behrend und Sondermann (2008, 2009) vor allem die Deutungsmuster der Fachkräfte. Sie zeigen auf, mit Hilfe welcher Techniken die ArbeitsvermittlerInnen Arbeitslosigkeit subjektivieren und individualisieren, und wie diese die Umformung der Arbeitslosen hin zu nutzbringenden Individuen, die ihre Bedürfnisse und Interessen radikal unter die Erwerbsarbeit unterordnen, legitimieren. Zudem wird deutlich, in welcher Weise standardisierte Verfahren und administrative Vorgaben so ‚genutzt‘ werden, dass durch Umdeu-

tungen und Umkategorisierungen dennoch einzelfallspezifisch in ihren Augen sinnvolle Unterstützungsleistungen gewährt werden können (Ludwig-Mayerhofer/Sondermann/Behrend 2007, S. 376 ff.; Behrend 2007).

Schütz et al. (2011, S. 317) leugnen zwar die Bedeutung von Aktivierungsdruck und Sanktionsmacht der Fachkraft für die asymmetrischen Interaktionsbeziehungen im Kontext von SGB II und SGB III nicht, sehen aber in den „hohen Ungleichgewichte[n] bei den Gesprächsthematisierungen, -anteilen und der Gesprächsführung die empirisch relevanten Faktoren für die asymmetrische, teils auch hierarchische Dienstleistungsbeziehung“. Zudem verweisen sie darauf, dass sich „keine klare Stoßrichtung auf strenge Aktivierung fest[...]stellen“ (ebd., S. 318) lasse. In Bezug auf die Gesprächsinteraktionen stellten sie fest, dass keine zwingenden Abfolgen von Themeninteraktionen rekonstruiert werden konnten. Auch stellten sie fest, dass in Bezug auf den Aspekt der Zielfindung, Arbeitsagentur und Grundsicherungsstellen noch immer „eher als Behörde denn als Dienstleister auf[treten]“ (ebd., S. 324).

Die Fachkräftebefragung von Boockmann et al. (2010) in den Rechtskreisen SGB II und SGB III befasst sich mit den Deutungs- und Handlungsspielräumen der Fachkräfte, die trotz oder gerade wegen der Zielkonflikte entstehen. Dabei stellen sie durchaus je nach Rechtskreis unterschiedliche Strategien fest.

Für den Rechtskreis des SGB II kommt Göckler (2010, S. 130; 2009) zu der Einschätzung, dass man in der Grundsicherung weder praxeologisch noch theoretisch von einem abgesicherten Beratungsverständnis bzw. einem klaren Beratungsprofil sprechen kann, auch wenn in der Tendenz „der ambivalente Auftrag Beraterisch als ‚Mittlerauftrag‘ konnotiert wird“ (ebd., S. 131). Auf der Basis der gefolgerten Professionalisierungsbedürftigkeit analysiert Göckler Sanktionsgespräche, um diese für „weitergehende Beraterische Aktivitäten anschlussfähig“ (Göckler 2010, S. 132) zu machen. Die Ergebnisse weisen in eine ähnliche Richtung wie die von Hielscher und Ochs (2009): In Sanktionskontexten ist der Gesprächstyp der Beratung, der durch eine in der Tendenz gleichmäßigere Wahrnehmung von Beziehungsmanagement, Entscheidungsmanagement, aktivem und reflexivem Verhaltens- und Motivationsmanagement sowie Unterstützungsmanagement gekennzeichnet wird, eher selten anzutreffen. Auch reine Sanktionsgespräche, die den Fokus auf die „administrative Abarbeitung des Sanktionskontextes legen“ (Göckler 2010, S. 137), waren eher selten vertreten. Dagegen überwiegt der Typ der Integrationsgespräche, die auf „rasche und überwiegend direktive Erledigung der anfallenden Aufgabe“ (Göckler 2010, S. 138) abzielen. Vor diesem Hintergrund sieht Göckler Professionalisierungsmöglichkeiten vor allem in der Schulung des Personals, um die unterschiedlichen Managementfunktionen gleichermaßen auszubilden.

Die in Norwegen durchgeführte Studie (Kjørstad 2005), die ebenfalls die Implementierung einer *workfarepolicy* in der Verwaltung untersucht, macht deutlich, dass die veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen die Praxis der *gatekeeping* Institutionen grundlegend verändern und auf der Seite der Professionellen zu ethischen Spannungsfeldern und Loyalitätskonflikten führen, mit denen je nach organisationalem Kontext und individuellen Überzeugungen unterschiedlich umgegangen wird. Als Konsequenz fordert Kjørstad (2005) größere Handlungsspielräume der Professionellen.

Merran et al. (2013) untersuchen mit Hilfe der Konversationsanalyse, wie *welfare-to-work*-Politiken im Kontext des *New Public Management* im Vereinigten Königreich in Interaktionen zwischen *personal adviser* und KlientInnen umgesetzt werden. Insbesondere untersuchen sie, wie sich die programmatische Anforderung, dass die Dienstleistung personenbezogen erfolgen soll, in der Praxis darstellt. Sie stellen fest, dass es eine inhaltlich-substanzuelle und eine prozessbezogene Dimension der Personalisierung gibt. Die Inhalte der angebotenen Hilfe siedeln sich dabei auf einer Achse zwischen Organisations- und Personendeterminiertheit an. Die Achse des Prozesses reicht von einer Orientierung an vorgegebenen Skripten bis zu offenen, maßgeschneiderten Interaktionsverläufen.

Im Folgenden sollen nun zunächst normative Vorstellungen ‚guter‘ Beratung ebenso wie die Frage, ob es im Kontext der Arbeitsverwaltung überhaupt Beratung als Dienstleistung geben kann, zurück gestellt werden. Vielmehr soll der Frage nachgegangen werden, welche praktischen Lösungen die Interagierenden in den Gesprächen vor Ort finden, und welche Strukturprobleme und Spannungsfelder sie damit bearbeiten. Anhand der Beispiele ‚Sanktionen als Gesprächskontext‘ und ‚Herstellung von Passung zwischen Erfordernissen des Einzelfalls und den organisational-administrativen Vorgaben‘ soll exemplarisch verdeutlicht werden, wie die „persönlichen AnsprechpartnerInnen“, aber auch die „KundInnen“<sup>1</sup> versuchen, den „Fall bearbeitbar zu halten“

---

1 Die Begriffe „persönliche/-r AnsprechpartnerIn“, „FallmanagerIn“ und „KundIn“ sind Begriffe des Feldes, die hier verwendet werden, obwohl es äußerst fraglich ist, ob die Leistungsbeziehenden jemals die Rechte und Möglichkeiten von „KundInnen“ haben. Becker-Lenz (2005) weist beispielsweise entschieden darauf hin, dass durch diese Terminologie das Dilemma von Hilfe und Kontrolle geleugnet werde. Fraglich ist zudem, ob die VertreterInnen der Institution wirklich „persönliche AnsprechpartnerInnen“ oder „FallmanagerInnen“ sind, wie sie im Konzept des beschäftigungsorientierten Fallmanagements (Autorenteam o. J.) vorgesehen sind. Das Gleiche gilt auch für andere Begriffe des Feldes. Sie aber durch eigene Begriffe zu ersetzen, wäre ebenso problematisch. Insofern werden sie hier übernommen. Um die Lesbarkeit zu vereinfachen, werden sie nicht jedes Mal in Anführungszeichen gesetzt, sondern nur bei deren Einführung, um die Distanzierung zu markieren. Zudem wird der Begriff „FallmanagerIn“

(Böhringer et al. 2012) – das heißt, Handlungsspielräume zu schaffen und offen zu halten, um den Fall weiter zu führen und erkennbar GestalterIn des Falls zu bleiben – und das obwohl die organisationalen und rechtlichen Bedingungen dem entgegen stehen.

Fokussiert werden dabei exemplarisch Gespräche im *Kontext des SGB II* und zwar in den Bereichen für die unter 25-Jährigen.

### 3. Datenbasis und methodisches Vorgehen

Die folgenden Überlegungen basieren auf der Datenbasis des DFG-Forschungsprojektes „Gesprächspraktiken in Jobcentern im Rechtskreis des SGB II (Bereich der unter 25-Jährigen) – eine konversationsanalytische Studie“ (Universität Hildesheim, Laufzeit: 2008–2010) (Böhringer et al. 2012).<sup>2</sup>

Im Rahmen dieses Projektes wurden an drei unterschiedlichen Standorten<sup>3</sup> Gespräche zwischen persönlichen AnsprechpartnerInnen und KundInnen im Bereich der unter 25-Jährigen („U25“) in Jobcentern aufgezeichnet. Spezifisch für diese Gruppe ist, dass Sanktionen nach § 31a, Abs. 2 bei Pflichtverletzungen nach § 31 SGB II strenger ausfallen, als für erwerbsfähige Leistungsberechtigte (früher: „erwerbsfähige Hilfebedürftige“) ab 25 Jahren. Zudem sollen die jungen Menschen (wenn sie nicht SchülerInnen oder erziehende Eltern mit Kindern unter 3 Jahren sind) unverzüglich nach Antragstellung in eine Ausbildung oder Arbeit (zum Zeitpunkt der Studie wurde

---

nicht verwendet, sondern nur der gesetzlich verankerte, allgemeine Begriff „persönliche/-r AnsprechpartnerIn“, weil in unseren Daten kein prinzipieller Unterschied in den Gesprächspraktiken festzustellen ist. Aus ethnomethodologischer Perspektive müsste freilich an jeder Stelle gezeigt werden, ob und inwiefern sich die SprecherInnen selbst in diesen Begriffen verstehen.

- 2 Diese Daten wurden im Folgeprojekt „Jugend in der institutionellen Kommunikation – Gesprächspraktiken im Jobcenter und in der Berufsberatung“ (Laufzeit: 2010–2011) ergänzt durch Gesprächsaufzeichnungen in der Berufsberatung. An den Projekten waren neben der Autorin dieses Textes Daniela Böhringer, Hermann Müller, Wolfgang Schröer und Stephan Wolff sowie Bettina Holdreich und Julia Schröder beteiligt. Im Folgenden werden die Ergebnisse, die aus dem Projektzusammenhang referiert werden, als solche gekennzeichnet.
- 3 Die Daten im Forschungsprojekt „Gesprächspraktiken im Jobcenter“ wurden ausschließlich in der Organisationsform der ARGE (Arbeitsgemeinschaft SGB II) erhoben (optierende Kommunen wurden nicht einbezogen). Diese sog. ARGEn existierten nur bis 2010 und wurden aus verfassungsrechtlichen Bedenken aufgelöst. Vor diesem Hintergrund gibt es inzwischen nur noch gemeinsame Einrichtungen und optierende Kommunen, denn auch die getrennte Trägerschaft wurde faktisch bis Ende 2011 aufgelöst. Nach dem SGB II wird inzwischen die Bezeichnung Jobcenter einheitlich verwendet.



auch noch „Arbeitsgelegenheit“ als dritte Möglichkeit genannt) vermittelt werden. Bei Leistungsberechtigten ohne Berufsabschluss soll die Arbeit (vorher auch: die Arbeitsgelegenheit) zur Verbesserung beruflicher Kenntnisse und Fähigkeiten beitragen (§ 3, Abs. 2 SGB II). Hintergrund dieser Sonderregelungen ist die Vorstellung, dass dadurch die längerfristige Abhängigkeit von staatlichen Leistungen von Anfang an und möglichst nachhaltig vermieden werden soll, weil sich die jungen Menschen gar nicht erst im Hilfesystem ‚einrichten‘.<sup>4</sup> Einerseits ist diese Vermittlungspflicht positiv einzuschätzen, denn anders als bei den über 25-Jährigen erhalten junge Menschen ein Angebot. Andererseits muss auch vermittelt werden, wenn im Prinzip keine für den Einzelfall passenden Möglichkeiten vorhanden sind.

Der Datenkorpus umfasst 52 Gespräche, die durch 15 ExpertInneninterviews ergänzt werden.<sup>5</sup> Die Audiodaten wurden mit Hilfe des gesprächsanalytischen Transkriptionssystems (GAT, s. Anhang) transkribiert und die Gesprächstranskripte mithilfe der ethnomethodologischen Konversationsanalyse und der *membership categorization analysis* analysiert (Karl 2011; Böhringer et al. 2012).

#### 4. Fallbezogen handlungsfähig bleiben

Die Ergebnisse aus dem oben genannten Forschungsprojekt führten zu der Erkenntnis, dass sich trotz der Vielfältigkeit der Gesprächspraktiken dennoch Regelmäßigkeiten in den Gesprächen aufzeigen lassen. So fanden Böhringer et al. (2012, S. 242) „diverse kommunikative Praktiken, die dazu beitragen, die Gespräche trotz vielfältiger Möglichkeiten von Irritationen, Störungen, Frustrationen und emotionaler Involviertheit möglichst störungsfrei ablaufen zu lassen“, um so den Fortbestand der Arbeitsbeziehung im Sinne eines *Working Consensus* aufrecht und den Fall bearbeitbar zu halten (ebd.). Am Beispiel der Sanktionen als Gesprächskontext und der Herstellung von Passung soll dies im Folgenden verdeutlicht werden.

---

4 Mit verschärften Sanktionsregelungen wird einerseits unterstellt, dass junge Menschen nicht gleichermaßen motiviert sind und andererseits, dass Sanktionen daran etwas ändern können.

5 13 davon wurden mit den persönlichen AnsprechpartnerInnen bzw. FallmanagerInnen und zwei mit BereichsleiterInnen (U25) geführt.

## 4.1 Aufrechterhaltung des Working Consensus im Sanktionskontext

Sanktionen werden im SGB II nicht nur bei einem im Sinne des Gesetzes festgestellten Fehlverhalten der KundInnen thematisch, sondern routinemäßig, wenn verbindliche Vereinbarungen (Eingliederungsvereinbarung, expliziter Vermittlungsvorschlag etc.) getroffen werden oder es um die Prüfung von Leistungsansprüchen geht. Karl, Müller und Wolff (2011) machen deutlich, dass Sanktionen insofern heikel sind, als sie eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung bzw. den *Working Consensus* ‚stören‘. Solche Störungen werden kommunikativ bearbeitet und sind interaktiv aufwändig.

Insbesondere erscheint das durch die Thematisierung bzw. die Androhung von Sanktionen ausgedrückte Misstrauen dann als unangemessen, wenn KundInnen offensichtlich im Sinne der Institution handeln und sich an Absprachen halten.

Im folgenden Beispiel (Karl/Müller/Wolff 2011) wird sich die persönliche Ansprechpartnerin bewusst, dass sie mit dem Abschluss der Eingliederungsvereinbarung in „Verzug“ geraten ist:

Nagel\_2 00:33:08–00:34:07

P: OH (2) da bin ich in verzug=wir müssen ganz schnell ne evau machen-

K: ne evau?

P: ne eingliederungsvereinbar[ung]

K: [h ah:-]

P: die letzte is am JULi letztes jahr-

K: JULI

P: ja: .h ((Papierblättern setzt ein)) wir ham nämlich keine weil des war nämlich das wo ich dachte wenn sie jetzt da nichHINgehn zu de=be=es (1) <<lächelnd, singend> kann ich nich mal sanktionieren> (.) aber sie warn ja ganz brav ((Papierblättern endet)) ((anderes Papierrascheln geht weiter)) .h das heißt=

K: =ich bin IMMer ganz [bra:v ((schnalzt)) frau nage::l]

P: [ja genau] ja genau ((smilingvoice))

ich hatte auch keine] sonst hätt ich sie nämlich hierher geordert-

K: ich bin [immer ganz bra:v]

P: [wenn ich da zweifel] hätte ne? .h ok ich muss nichts desto trotz, (.) meine aufgabe is es hier regelmäßig halbjährlich evauss [z]

K: [versch:]teh:

ich doch [schrei]ben

P: [genau,]

K: sie ich unter schreib-

P: <auflachend> genau ha->

P merkt während der Aktenführung am Computer, dass sie schon längst eine Eingliederungsvereinbarung hätte schließen müssen. Dieses Versäumnis hätte folgenreich sein können, weil ihr die Sanktionierungsgrundlage gefehlt hätte. Diesen Verweis auf Sanktionen markiert P im Prinzip aber für den konkreten Fall als irrelevant („aber sie warn ja ganz brav“), eine Einlassung, die K dann auch bestätigt. Nach einer anknüpfenden Bestätigung durch P verweist diese dann auch darauf, dass sie sonst auch Wege und Mittel gehabt hätte, ihrer Verpflichtung schon früher nachzukommen. Und sie markiert die Verpflichtung, eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen, als institutionellen Zwang. Im Prinzip leisten beide in dieser Sequenz eine Entdramatisierungsarbeit und versichern sich gegenseitig, dass die rechtlichen Vorgaben letztlich ihre Beziehung unberührt lassen und sie damit weiter wie bisher arbeiten können. Dadurch wird indirekt auch das Delikate der Belehrung bestätigt (ausführlicher: Karl/Müller/Wolff 2011, S. 109f.). Denn der Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung und die damit verbundenen Rechtsfolgenbelehrungen mit dem Verweis auf Sanktionen stehen im Prinzip im Widerspruch zur Logik einer psychosozialen Beratung, die Freiwilligkeit zugrunde legt und damit eine solche Vereinbarung überflüssig machen würde.

#### **4.2 Herstellung von Passung zwischen Erfordernissen des Einzelfalls und organisational-administrativen Vorgaben**

In den Jobcentern werden in Bezug auf die Vergabe von Plätzen in überbetrieblichen Berufsausbildungen und Maßnahmen bestimmte Kriterien und Verfahren etabliert, um daran teilnehmen zu können. Als entpersonalisierte Verfahren passen diese nicht unbedingt zu den Erfordernissen der individuellen Situation und Fallkonstellation. Gerade dann, wenn die individuellen Fallverläufe nicht zu diesen vorgesehenen Pfaden passen, müssen die GesprächsteilnehmerInnen interaktive Arbeit leisten, um dennoch eine Passung zu den organisational-administrativen Vorgaben herstellen zu können.

Ein Teil dieser interaktiven Arbeit besteht darin, passende Kategorisierungen zu etablieren oder aufrechtzuerhalten bzw. „Umkategorisierungen“ vorzunehmen (Ludwig-Mayerhofer/Sondermann/Behrend 2007, S. 376ff.; Behrend 2007).

Problematisch sind (Um-)Kategorisierungen dann, wenn damit eine potenzielle Stigmatisierung der KundInnen verbunden ist. Im folgenden Beispiel soll K an die Rehabilitationsabteilung überwiesen werden, um ihm so den Zugang zu einer überbetrieblichen Ausbildung zu ermöglichen (aus geschlechtertheoretischer Perspektive: Karl 2011). Diese Strategie hat sich P bereits vor dem Gespräch überlegt. Gegenüber der Forscherin äußerte sie vor Gesprächsbeginn, dass die Schwierigkeit im folgenden Gespräch sei, K von

einer für die Teilnahme an einer überbetrieblichen Ausbildung notwendigen Überweisung an die Rehabilitationsabteilung zu überzeugen. Denn die KundInnen würden sich oft gegen diesen Weg aussprechen, weil sie nicht als RehabilitandInnen (z. B. im Sinne einer Lernbehinderung) stigmatisiert werden wollen.

Die von P geleistete Überzeugungsarbeit wird auch interaktiv deutlich: Zunächst erklärt sie die Ausbildungen, betont die Möglichkeit einer gleichwertigen, abgeschlossenen Berufsausbildung mit erleichterten Bedingungen und unterstützender Hilfe. In diesem Zusammenhang steht der folgende Gesprächsausschnitt:

Schäfer\_1 00:09:18–00:09:56

P: .hhh äh auch da=h. gibt es jetzt (.) sagn=wer mal schwerere (.) und leichtere (-) ausbildung (.) bei den überbetrieblichen (.) wir haben da eigentlich für JEDEN (2) vom leistungsstand her das richtige dabei- (--) .h für die mädels ham wer hier die frisörausbildung- (2)

K: [mhhm-]

P: [eingekauft] .h s=in viele mädchen die zum beispiel keinen schulabschluss haben .h über diese überbetriebliche ausbildung kriegen sie den aber-

K: ch=so-

P: (2) und diese ausbildung f=findet unter GENAU den gleichen betprüfungsbedingungen statt wie die betrieblichen ausbildungen (-) das heißt hinterher hat man immer das gleiche (-)

K: [nur is=s nich so e]

P: [.h nämlich ne abge]schlossene ausbildung.

Zunächst geht es um die Anforderungen in den Ausbildungen. P betont, dass für „JEDEN ... vom leistungsstand her das richtige dabei“ sei. Dann schließt plötzlich ein Wechsel der Kategorisierung an, der dadurch nicht als Bruch erscheint, weil es um „JEDEN“ geht. Eine Aussage wie „für die mädels ham wer hier die frisörausbildung“ wäre gegenüber einer jungen Frau offensichtlich diskriminierend – zumal vorher der Leistungsstand genannt wurde. In dieser Situation, in der K Möglichkeiten eröffnet werden sollen, wird diese Aussage dagegen so eingesetzt, dass damit auf Möglichkeiten für die anderen, nämlich die Mädchen, verwiesen wird. In dieser Interaktion hat die Zuordnung „der mädels“ zur FriseurInnenausbildung insofern eine entstigmatisierende, Normalität herstellende Wirkung, weil Mädchen-Sein nichts mit Leistung oder Lernschwierigkeiten zu tun hat, sondern alltagsweltlich als natürlich zugrunde gelegt wird. Die besondere Förderung im Rahmen solcher überbetrieblichen Ausbildungen wird letztlich auch dadurch als Normalität charak-

terisiert, weil es „viele mädchen“ sind, „die zum beispiel keinen schulabschluss haben“, der aber nachgeholt werden kann. ‚Mädchen‘ bzw. ‚Junge‘ ist zudem auch Teil einer altersbezogenen Kollektion, wobei die Jugendphase durch die Notwendigkeit zu lernen gekennzeichnet ist. Am Beispiel der anderen kennzeichnet P so die vorgeschlagenen Schritte als eine ‚ganz normale‘ Möglichkeit. K zeigt hier auch Einsicht („ch=so-“). Daran schließt P eine weitere Erklärung an, die die Normalität dieser Ausbildung noch weiter unterstreicht („GENAU den gleichen betrprüfungsbedingungen“). Erst zu einem späteren Zeitpunkt im Gespräch wird dann erstmalig erwähnt, dass K für eine solche überbetriebliche Ausbildung an die Rehabilitationsabteilung überwiesen werden müsste. Deren Zuständigkeitsbereich beschreibt P dann erneut entstigmatisierend: Sie sei „für leute .h OHNeschulabschluß vor allen dingen zuständig“.

Mit hohem interaktiven Aufwand stellt P hier die Einigkeit in Bezug auf die Zuordnung zur Rehabilitationsabteilung her, indem sie diesen Vorgang durch den Einsatz von vergeschlechtlichten und altersbezogenen Kriterien als etwas ‚ganz Normales‘ gegenüber K darstellt.

In den beiden Beispielen werden unterschiedliche Facetten des institutionellen Kontexts deutlich: Einmal die rechtlich begründeten, bürokratischen Anforderungen, das andere Mal die organisational-administrativen Vorgaben, in denen genau festgelegt ist, welche Angebote für wen vorgesehen sind. Gemeinsam ist den beiden Beispielen, dass sie verdeutlichen, mit welchen institutionellen Anforderungen die persönlichen AnsprechpartnerInnen in den jeweiligen Situationen umgehen müssen und wie die InteraktionspartnerInnen, vor allem die persönlichen AnsprechpartnerInnen, versuchen, das für den konkreten Fall als angemessen und sinnvoll Erachtete trotz dieser Vorgaben interaktiv aufrechtzuerhalten und durchzusetzen.

## 5. Fazit

Anknüpfend an diese Überlegungen soll nun nochmals die eingangs aufgeworfene Frage nach den Möglichkeiten professioneller Beratung im Kontext des SGB II aufgegriffen werden. Zunächst muss festgehalten werden, dass die BeraterInnen durchaus über Handlungs- und Entscheidungsspielräume verfügen und – sicherlich in unterschiedlichem Maße – diese auch zugunsten der KundInnen nutzen oder erweitern. Gleichzeitig aber wird deutlich, dass die Aufrechterhaltung und die Herstellung dieser Handlungsspielräume interaktiv aufwändig ist, weil sie letztlich durch die rechtlichen, organisationalen und administrativ-bürokratischen Vorgaben eher eingeschränkt, zumin-

dest aber nicht gefördert werden. Durch diese Orientierung an der Aufrechterhaltung der Bearbeitbarkeit und Gestaltbarkeit des Falls und des *Working Consensus* werden aber bestimmte Facetten ausgeblendet:

Widerspruch gegen die Verfahrensweisen, Gegenrede gegen Entscheidungen der VertreterInnen der Institution, offene Nachfragen von P und K, wie Vorschläge eingeschätzt werden, oder eine offene Kritik an institutionellen und organisationalen Vorgaben von beiden Parteien erscheint dispräferiert angesichts der Orientierung an der Fallprozessierung. Dieser Ausschluss des Dissonanten ist aber folgenreich für Hilfesuchende bzw. Leistungsberechtigte. In der institutionellen Prozessierung des Falls ist ihr Akteursstatus nämlich begrenzt. Gleichzeitig bleiben durch die Orientierung an einer reibungslosen Prozessierung des Einzelfalls bzw. an der fallspezifischen Handlungsfähigkeit gesellschaftliche Bedingungen von Erwerbsarbeit ausgeblendet und Arbeitslosigkeit wird individualisiert. Ebenso werden die in den rechtlichen und organisationalen Rahmenbedingungen angelegten Paradoxien nicht explizit oder als solche Gegenstand von Kritik. Vielmehr bleiben sie implizit und werden je situativ auf der Ebene der Interaktionen bearbeitet.

Wenn nun angesichts der sehr heterogenen Praxis der Gesprächsführung stärker für eine methodisch strukturierte Beratungspraxis plädiert wird, dann könnten darin zwar Möglichkeiten für mehr Transparenz, für eine Entschärfung der hierarchischen Beziehung und für eine größtmögliche AdressatInnenorientierung unter den gegebenen Bedingungen und Vorgaben liegen. Die Umsetzung einer solchen Beratungshaltung und der Einsatz von Beratungsmethoden würden jedoch nicht zu einer Überwindung der Spannungsverhältnisse und der daraus resultierenden ‚Störungen‘ der beraterischen Interaktion führen und auch nicht unbedingt zu deren reflexiver Bearbeitung. Denn die in der Institution angelegten Spannungsverhältnisse würden dadurch nicht überwunden. Oder anders ausgedrückt: Die oben beschriebene Orientierung an der Bearbeitbarkeit des Falls könnte allenfalls überlagert, nicht aber aufgehoben werden, denn sie ist verankert in den widerstreitenden, institutionellen Anforderungen. Möglicherweise ist gerade das eher unstrukturierte, nicht-standardisierte Vorgehen nicht nur – wie häufig vermutet – einem Unvermögen der VertreterInnen der Institution geschuldet, sondern ein den spannungsreichen Anforderungen angepasstes Vorgehen, durch das die Handlungsfähigkeit in der Situation und am Fall interaktiv aufrecht erhalten wird. Eine unter fachlichen Gesichtspunkten voll professionalisierte Beratung, die organisational und institutionell verankerte, professionelle Handlungsspielräume für qualifizierte BeraterInnen voraussetzt (ähnlich: Bartelheimer 2008, S. 28), müsste deshalb auch rechtlich, administrativ und organisational verankert werden. Vor diesem Hintergrund ist Ludwig-Mayerhofer, Behrend und Sondermann (2009, S. 289) zuzustimmen, dass angesichts der gegenwärtigen rechtlichen Vorgaben – und dies gilt insbesondere