

**Iris Dittmer**  
Feldgärten 5  
71640 Ludwigsburg

## **Erfahrene Beratung**

**Beratungserfahrungen und Beratungsprozesse  
in subjektiven Sichtweisen der Ratsuchenden**

**Dissertation**

zur  
**Erlangung des akademischen Grades  
Doktor der Sozialwissenschaften  
in der Fakultät  
für Sozial- und Verhaltenswissenschaften  
der Eberhardt-Karls-Universität Tübingen**

**2006**



## **Dank**

An den Anfang stellen möchte ich hier meinen Dank, allen voran meinem betreuenden Hochschullehrer Herrn Prof. Dr. Dr. h. c. em. Hans Thiersch für die freundliche Betreuung und konstruktiv-kritische Begleitung dieser Arbeit.

Herrn Prof. Dr. em. Günther L. Huber danke ich für seine Bereitschaft, diese Arbeit ebenfalls zu begleiten; Frau Prof. Dr. Maja Heiner danke ich für gute Anregungen in der methodischen Vorbereitung, Herrn Prof. Dr. K. Grunwald für Rat zur richtigen Zeit.

Dank gilt auch besonders der Frauenbeauftragten der Universität Tübingen, die mich für ein Jahr bei der Vereinbarkeit von Familienarbeit und Erstellung einer Promotion finanziell durch die Vermittlung eines Kontaktstipendiums im Rahmen des Hochschul- und Wissenschaftsprogramms unterstützt hat, ebenso danke ich der Fakultätskommission für Frauenförderung für die Unterstützung.

Diese Arbeit wäre jedoch nicht denk- und durchführbar gewesen ohne die Offenheit, den Mut und die vielen Berichte der Menschen, die in schwierigen Lebenssituationen Beratung erlebt haben und mir diese Erfahrungen mitgeteilt haben, und den Fachfrauen und –männern, die mir diese Menschen vermittelt haben. Ihnen ein besonderes Dankeschön!

Der Dank des Herzens jedoch geht an meinen lieben Mann Bernd, der mich jahrelang in außergewöhnlicher Weise persönlich-emotional, technisch, ideell und materiell und mit Freude unterstützt hat. Ohne ihn wäre diese Arbeit auch nicht möglich gewesen. Denn parallel zu diesem Dissertationsprozess wurden wir Eltern und erlebten einen neuen Lebensabschnitt, der manches an Opfern gekostet, sich aber allemal gelohnt hat. Hier sei auch unserem nun 5-jährigen Sohn Corin gedankt, der seine Mama auch mal allein lassen konnte und manchmal freudig am PC „mitarbeitete“. Meinen Eltern G. und W. Dendler gebührt ein herzliches Danke für begeisterte und engagierte Enkelbetreuungsdienste. Unseren Freunden und Freundinnen Prof. Dr. H. Ansen, M. Auer, Dr. K. Lay, Prof. Dr. K. Baur, B. Opielka, D. Edelmaier, D. Leidig, E. und M. Becker und G. Glasmachers danke ich ebenso herzlich für Anregungen, Ermutigung und Unterstützung vielfältigster Art.

Bernd und Corin in Liebe gewidmet



# Dissertation Iris Dittmer

## „Erfahrene Beratung“

### Beratungserfahrungen und Beratungsprozesse in subjektiven Sichtweisen der Ratsuchenden

#### Inhalt

<i>Einleitung</i> .....	3
<i>Erster Teil: Beratung als Thema</i> .....	6
1 <i>Zugänge und Ausgangsfragen</i> .....	6
1.1 Abstecken des Untersuchungsfeldes und Forschungsfragen.....	7
1.2 Aktuelle Forschung zur Rezeption von Beratung.....	9
1.3 Subjektive Sichtweise: Chancen und Schwierigkeiten .....	14
2 <i>Theoretische Basis dieser Arbeit: Beratung im Horizont der Lebenswelt-orientierung und des Prozessaspektes</i> .....	17
2.1 Gegenstand und Zielrichtung von Beratung im sozialen Feld .....	17
2.2 Lebensweltorientierung - Konsequenzen für die Beratung .....	18
2.3 Der Prozessaspekt in der Beratung .....	28
2.4 Eckpunkte einer lebensweltorientierten und prozessbewussten Beratung.....	34
3 <i>Exkurs: Beratung und Geschlecht</i> .....	38
3.1 Zum Diskurs über Geschlecht in Kürze .....	38
3.2 Frauenforschung und Beratung.....	40
3.3 Männerforschung und Beratung .....	44
3.4 Zusammenfassung und Klärung der Fragen an die Empirie .....	47
<i>Zweiter Teil: Forschungsprozess und Methodik</i> .....	49
4 <i>Ausrichtung</i> .....	49
4.1 Methodologische Routenplanung .....	50
4.2 Von den Forschungsfragen zum Interview-Leitfaden und zur Interviewführung ...	52
4.3 Stichprobenauswahl .....	56
4.4 Arbeit mit dem empirischen Material .....	58
<i>Dritter Teil: Darstellung der Fälle - Erlebte Beratung</i> .....	66
5 <i>Darstellung des Falles Frau Markovic: „Dann wurde ich dort soweit aufgebaut, dass ich mir Mut genommen habe, mich von dem Mann scheiden zu lassen“</i> .....	66
5.1 Einleitung .....	66
5.2 Portrait Frau Markovic .....	67
5.3 Theoriegeleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung .....	76
5.3.1 Zugang zu Beratung .....	76
5.3.2 Beratungsbeziehungen .....	80
5.3.3 Inhaltliche Gestaltung der Beratung .....	83
5.3.4 Auswirkungen von Beratung .....	85
5.3.5 Organisation von Beratung.....	87
5.3.6 Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung.....	88
5.4 Korrespondierende Fälle: Frau Erb, Frau Cohn .....	90
6 <i>Darstellung des Falles Herr Quast: „Tiefer bohren, nicht so oberflächlich, sondern auch die Hintergründe ergründen, das ist wichtig!“</i> .....	98
6.1 Einleitung .....	98
6.2 Portrait Herr Quast .....	100
6.3 Theoriegeleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung .....	106

6.3.1	Der Zugang zu Beratung .....	106
6.3.2	Beratungsbeziehungen .....	109
6.3.3	Inhaltliche Gestaltung der Beratung .....	111
6.3.4	Auswirkungen von Beratung .....	116
6.3.5	Die Organisation der Beratung .....	118
6.3.6	Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung .....	119
6.4	Korrespondierende Fälle: Herr Roth, Frau Engel, Frau Früh.....	121
7	<i>Darstellung des Falles Frau Gall: „Er hat auch immer versucht, mich aufzurichten, und hat wohl (...) tröstende Worte gesagt, aber das kam bei mir gar nicht an“ ..</i>	133
7.1	Einleitung .....	133
7.2	Portrait Frau Gall .....	133
7.3	Theoriegeleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung .....	143
7.3.1	Zugang zu Beratung .....	143
7.3.2	Beratungsbeziehungen .....	146
7.3.3	Inhaltliche Gestaltung der Beratung .....	148
7.3.4	Auswirkungen von Beratung .....	155
7.3.5	Organisation von Beratung.....	157
7.3.6	Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung .....	158
7.4	Korrespondierender Fall: Keiner. Begründung .....	160
8	<i>Darstellung des Falles Frau Möhr: „Ich möchte aber eine Beratungsstelle, die alles macht für mich“ .....</i>	160
8.1	Einleitung .....	160
8.2	Portrait Frau Möhr .....	162
8.3	Theoriegeleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung.....	170
8.3.1	Zugang zu Beratung .....	170
8.3.2	Beratungsbeziehungen .....	175
8.3.3	Inhaltliche Gestaltung der Beratung .....	181
8.3.4	Auswirkungen von Beratung .....	189
8.3.5	Organisation der Beratung.....	192
8.3.6	Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung .....	195
8.4	Korrespondierende Fälle: Herr Hinz, Frau Kurz, Frau Wilfert .....	199
Vierter Teil:	<i>Synopse der Beratungserfahrungen</i> .....	210
9	<i>Querinterpretation unter dem Blickwinkel der Lebensweltorientierung Oder: Rückmeldungen aus der Empirie .....</i>	210
9.1	Querinterpretation zu: „Zugang zu Beratung“.....	210
9.2	Querinterpretation zu: „Beratungsbeziehungen“ .....	217
9.3	Querinterpretation zu: „Inhaltliche Gestaltung der Beratung“ .....	223
9.4	Querinterpretation zu: „Auswirkungen von Beratung“.....	234
9.5	Querinterpretation zu: „Organisation der Beratung“ .....	242
9.6	Querinterpretation zu: „Sensibilität für die Kategorie Geschlecht“ .....	250
9.7	Zusammenfassung.....	264
10	<i>Resümee und Ausblick: Beratungsgeschichten</i> .....	269
10.1	Erfahrungsstrukturen: Modell subjektiver Relevanzen in Beratungsprozessen ....	269
10.2	Grobstrukturen in den Prozessen: „Suchbewegungen“.....	272
10.3	Strukturelle und inhaltliche Determinanten in den Prozessen.....	275
10.4	Zum Schluss: Beratungsprozesse als „Lerngeschichten“.....	287
11	<i>Literatur</i> .....	290

## **Einleitung**

### **Überblick über die Kapitel**

Wir leben in einem Zeitalter der Beratung: Für fast alle Fragen des Lebens (und Sterbens) werden mögliche Antworten über das Medium Beratung angeboten. Ich greife aus dem globalen Thema Beratung hier einen Bereich heraus, der bisher wenig wissenschaftlich reflektiert und bearbeitet wurde: Die Beratung im sozialen und psychosozialen Feld, wie sie von Adressaten und Adressatinnen selbst erlebt wird.

Mein Erkenntnisinteresse in dieser Arbeit formuliere ich als eine Frage nach der Rezeption von professioneller Beratung in sozialen Arbeitsfeldern, und darin nach der subjektiven Sichtweise von Menschen, die unterschiedliche Beratung erfahren haben. Diese Arbeit legt ein besonderes Augenmerk auf die Untersuchung von Beratungsverläufen über Jahre hinweg. Diese sog. Beratungsbiografien bilden deshalb ihr Kernstück.

Im ersten Kapitel werde ich mich zunächst der Beratung in ihrer allgemeinen Form, bezogen auf einen psychosozialen Rahmen, annähern und mein Untersuchungsfeld abstecken. Daran lassen sich auch meine Ausgangsfragen klarer konturieren. Danach eruiere ich den aktuellen Forschungsstand, um abzuklären, ob und evtl. wie meine Frage bereits bearbeitet wurde. Schließlich bedarf die angestrebte Forschungsrichtung der Erhebung von subjektiven Sichtweisen noch einiger klärender Gedanken, um Fallstricke zu vermeiden, die dem Konstrukt „subjektive Sicht“ inne wohnen.

Im zweiten Kapitel eröffne ich den theoretischen sozialpädagogischen Horizont der Lebensweltorientierung für das Arbeitsfeld der Beratung. Zunächst ist meine Frage: Wenn wir wissen wollen, wie Beratung ankommt, müssen wir auch ein Idealbild, ein Korrektiv sozusagen, heran ziehen, um zu definieren, wie gute oder erfolgreiche Beratung aussehen soll. Hierzu dient das Rahmenkonzept der Lebensweltorientierung, wie es von Thiersch und Nestmann, Sickendieck et al., auch von Ansen für die soziale Beratung entworfen wurde. Mir ist dabei vollkommen bewusst, dass methodische und inhaltliche Konzepte von und für Beratung zuhauf existieren. Genannt seien nur das systemische Konzept, psychoanalytische, verhaltenstherapeutische, humanistisch orientierte Zugänge aus der Psychologie und vieles andere mehr. Doch für Beratung im Feld der Sozialpädagogik verorte ich mich in der Lebensweltorientierung, weil sie auf Bewältigungshandeln im Alltag und in der jeweils eigenen Lebenswelt abzielt. Dies ist auch der Fokus, der den Betrachtungen der subjektiven Beratungserfahrungen unter ganz unterschiedlichen disziplinären Vorzeichen unterlegt wird. Daneben zeige ich im Rückgriff auf L. Böhnischs

Konzept der Biografischen Lebensbewältigung exemplarische, lebenslaufotypische Problemarrangements, wie sie in der heutigen Gesellschaft zur Aufgabe von Sozialpädagogik im Erwachsenenleben gehören können. Außerdem gehe ich auf theoretische Bestände zu Prozessschritten in Beratungssettings wie z.B. nach Ansen (Soziale Beratung) oder Wendt (Case Management) kurz ein. Diese können nur ein Gerüst bilden, machen dabei gleichzeitig deutlich, wie wichtig die Erlebensweise von BeratungsnutzerInnen für die Darstellung von Beratungsprozessen ist. Aus diesen theoretischen Beständen extrahiere ich in einem weiteren Abschnitt „Eckpunkte“, die mir im Folgenden als sensibilisierendes Konzept dienen, also meinen Blick schärfen sollen, für das, was relevant ist im Hinblick auf die Erhebung subjektiver Beratungserfahrungen. Somit gelange ich zwar auf die Spur einer Hypothesenüberprüfung, doch dieser theoretische Hintergrund stellt eben nur einen Rahmen dar und lässt genügend Offenheit für die vielen Zwischentöne und auch für ganz neue Beiträge aus der Empirie. Er erlaubt die Differenzierung meiner Forschungsfragen, wie sie an die Empirie gestellt werden können.

In einem Exkurs in Kapitel 3 widme ich mich dem Thema Geschlecht und frage in einem kurzen theoretischen Aufriss nach seinen Implikationen für Beratung. Schließlich ergeben sich aus der Auseinandersetzung mit Frauen- und Männerforschung wiederum Anhaltspunkte für meine Untersuchung. Dies geschieht deshalb, weil das Rahmenkonzept der Lebensweltorientierung die Kategorie Geschlecht nicht wirklich „ausbuchstabiert“ (vgl. Bitzan 2001) hat, jedoch auch der Diskurs um Geschlecht sich nur zaghaft mit Beratung im sozialpädagogischen bzw. allgemein psychosozialen Feld in Beziehung gesetzt hat. Hier liegt also offenbar Forschungsbedarf. Mein Zugang wird sehr basal sein: Was nehmen AdressatInnen von Beratung von der Kategorie Geschlecht wahr? Welche Auswirkungen hat die Tatsache, dass sowohl Fachkraft als auch KlientIn geschlechtliche Wesen sind und wie zeigt sich dies in den Bezügen zu anderen Interaktionspartnern oder Verhältnissen ?

Im Zweiten Teil erörtere ich den Forschungsprozeß und die zugrunde gelegte Methodik. Das vierte Kapitel dient also als Wegweiser auf meinem Forschungsweg. Dabei orientiere ich mich an einem qualitativen Zugang und expliziere zunächst das Konstrukt des sensibilisierenden Konzepts, und verbinde dies mit dem Vorschlag von Chr. Schmid (1997), in rekursivem Vorgehen Theoriebestände mit der Empirie in Beziehung zu setzen und diese sich wechselseitig befruchten zu lassen. Weiter lege ich dar, wie die leitenden Forschungsfragen für die Interviews operationalisiert wurden. Die Stichprobenauswahl schließlich erläutert, wie die Interviewpartner und -partnerinnen gewonnen wurden und expliziert deren soziokulturellen Hintergrund,



Geschlecht, Ethnizität etc.. Es macht deutlich, wie sich der Grundsatz der maximalen Kontrastierung in diesem relativ kleinen, eben qualitativen sample, realisieren ließ. Unter der Überschrift „Arbeit mit dem empirischen Material“ zeige ich, wie sich aus dem Interviewmaterial Kategorien bilden ließen, und wie diese bearbeitet wurden, um schliesslich zu einer Gesamtstruktur der Darstellung von Einzelfällen und einer Querinterpretation aller Fälle als Zusammenschau zu kommen.

Der Hauptteil dieser Arbeit präsentiert die vier ausgewählten Einzelfalldarstellungen im dritten Teil. Alle Namen sind wegen Datenschutzes geändert. Die Struktur der Darstellungen beinhaltet eine Einleitung, die einführt und aufklärt über Rahmenbedingungen der Interviews, wie sie in meinem Forschungstagebuch festgehalten wurden. Das „Portrait“ schildert jeweils die Lebenswelt und die Beratungserfahrung der ProbandInnen, wie sie als subjektive Sichtweise rekonstruiert werden konnten. Eine theoriegeleitete Interpretation setzt die gemachten Erfahrungen in Beziehung zu den theoretischen Unterlegfolien und arbeitet sich an den unter 4.4 explizierten Kategorien entlang. Gerade diese verstehen sich als Indikatoren einer Prozess-Struktur der gemachten Beratungserfahrungen, indem sie den Prozessbeginn im „Zugang zu Beratung“ markieren, danach Beratungsbeziehungen und deren Entstehung und Charakteristika erläutern, schließlich auf die inhaltliche Gestaltung und den Verlauf der Beratungsgespräche eingehen. Es folgen die Auswirkungen von Beratung, dazu wird weiter die Organisation der Beratung analysiert. Die Geschlechterthematik bildet hier den Abschluss, wobei so der gesamte Prozess nachvollzogen wurde und deshalb an dieser Stelle nicht eigens thematisiert wird. Dies geschieht erst in der Schlußzusammenfassung.

Die vier detailliert geschilderten Einzelfälle kontrastieren z.T. stark, doch in der Gesamtschau zeigen die restlichen Fälle wiederum viele strukturelle Ähnlichkeiten mit diesen. Um diesen Sachverhalt deutlich zu machen, werden dem jeweiligen Einzelfall sogenannte korrespondierende Fälle zugeordnet. Diese werden jedoch nicht in der Tiefe interpretiert und ausgebreitet, sondern steuern anhand von kategorialen Zusammenfassungen Ähnlichkeiten und Erweiterungen bei. Dieses Strukturschema zieht sich durch alle vier Einzelfalldarstellungen hindurch.

Kapitel 5 ist der Interviewpartnerin Frau Markovic gewidmet. Durch die Zitat-Überschrift wird jeweils schon eine allgemeine Tendenz angegeben, die als Hauptmerkmal dieser Beratungserfahrungen relevant ist. Kapitel 6 gehört dem Fall Herrn Quasts, Kapitel 7 erschließt die Erfahrungen von Frau Gall, und Kapitel 8 schließlich entfaltet die Sichtweisen Frau Möhrs.

Allen Fällen ist eigen, dass sich deutlich Prozesse über Jahre hinweg rekonstruieren lassen, die tiefen Einblick geben in sogenannte Beratungskarrieren.

Im Teil vier kommen zusammenfassend alle zwölf Fälle unter den jeweiligen Kategorien zu Wort, so dass eine Zusammenschau aller als relevant eingestuften Beratungserfahrungen hier möglich wird. Dieser Teil stellt sozusagen die Essenz der subjektiven Beratungserfahrungen dar, gibt Antworten auf die Fragen, die immer wieder an die Empirie als leitende Forschungs- oder zusätzliche Detailfragen gestellt wurden und soll auch weiter nicht vereinfacht oder reduziert werden. Für das „schnelle“ Lesen steht jedoch am Ende des Kapitels eine Zusammenfassung bereit.

Um außerdem einen allgemeinen Überblick über die Erfahrungsstrukturen zu erhalten, will ich im letzten Kapitel dieser Arbeit in einer Grafik veranschaulichen, welche zentralen Relevanzsetzungen über Beratungserfahrungen sich insgesamt ergeben haben.

Dazu werden in einem weiteren Schritt die Charakteristika der Beratungen als Prozesse in Beziehung gesetzt, indem Grob- und Feinstrukturen bzw. Synchronitäten dieser Prozesse und schließlich zentrale Phänomene dieser Beratungskarrieren aufgespürt und diskutiert werden.

(Ein Wort zur Geschlechtersensibilität: Zur besseren Lesbarkeit werden männliche und weibliche Form abwechselnd gebraucht; wo es angemessen erscheint, wird die zusammenfassende Form benutzt.)

## **Erster Teil: Beratung als Thema**

### **1 Zugänge und Ausgangsfragen**

Beratung stellt ein weites, heterogenes Handlungsfeld der sozialen Arbeit mit vielen, je unterschiedlich notwendigen Akzentsetzungen dar. Sie überschneidet sich häufig mit psychotherapeutischen Formen der Hilfe, die eher der Disziplin der Psychologie zuzuordnen sind. Selbst auf einen sozialpädagogischen Rahmen bezogen, stürmt eine oft kaum zu fassende Vielfalt an Angeboten, Formen, Inhalten, Methoden und Ausrichtungen der Beratung auf einen Menschen ein, der sich in einer schwierigen und belastenden, oft in bestimmter Weise deprivierenden Situation seines Lebens aufmacht, um Hilfe zu suchen. Ist der Einstieg in einen Beratungsprozess erfolgt, verspricht dies noch lange nicht die sofortige Lösung aller Probleme. Eine Reise beginnt, vielleicht mit Unterbrechungen, gar Abbrüchen, vielleicht mit Umwegen. Diese Reise interessiert mich, von Anfang an. Hier stelle ich deshalb meine Ausgangsfrage: Wie erleben Menschen in Notsituationen Beratung? Wie wirkt Beratung dort, wo sie ankommen soll?

Und: Wie stellen sich längerfristige Beratungsverläufe dar?

## 1.1 Abstecken des Untersuchungsfeldes und Forschungsfragen

Erfahrungen mit Beratung hat jede und jeder, ist doch das Ratsuchen in Gesprächen mit Partnern, mit Kollegen, in der Nachbarschaft und in vielen anderen Kontexten gang und gäbe. Dies stellt Formen privater, alltäglicher Beratung dar. Auch professionelle Kontexte von Beratung sind geläufig: das Beratungsgespräch beim Arzt, ein Anruf bei der Verbraucherberatung, die Planung der Altvorsorge durch Rentenberatung und dergleichen mehr.

So lässt sich gleich am Anfang die professionelle Beratung von der informellen alltäglichen Beratung zwischen Familienangehörigen und Freunden im privaten Umfeld abgrenzen.

Für meine Fragestellung nach der Wahrnehmung von erlebter Beratung ist dies nicht unwichtig, spielen doch beim Zugang zu professioneller Beratung oft die etwa fehlgeschlagenen Versuche, sich mit Bekannten oder Verwandten in bestimmten schwierigen Fragen zu beraten, eine Rolle in dem Sinne, dass nach deren Scheitern Experten konsultiert werden. Diesen wird u.U. dann mehr Wissen, höhere Veränderungspotenz und auch Definitionsmacht zugeschrieben, die alle ihrerseits Einfluss auf die Wahrnehmung oder die Wirkkraft von professioneller Beratung ausüben können. Besonders Nestmann (z.B. 1988) hat über diese „alltäglichen Helfer“ gearbeitet, deren Wichtigkeit heraus gestellt und auch die Diskussion um professionelle Beratung dadurch geprägt.

Um Beratung als Thema der Sozialpädagogik einzuführen, soll zunächst deren „allgemeines“ Erscheinungsbild kurz umrissen werden. Sie wird unter 2.1. dann näher charakterisiert.

Beratung im sozialen Feld kann bestimmt werden als Interaktion zwischen beratungssuchenden und beratenden Individuen oder Gruppen (Organisationen) mit dem Ziel, auf vorgebrachte Problem- oder Fragestellungen mehr Wissen, mehr Orientierung oder Lösungskompetenzen zu vermitteln. Sie zielt ab auf „kognitive, emotionale und handelnde Problemlösung und –bewältigung von KlientInnen oder Klientensystemen“ (vgl. Nestmann/Sickendieck 2001; 14). Diese Definition ist sehr allgemein und erfährt in den jeweiligen Arbeitsfeldern ihre eigene Akzentuierung und Konzeptionierung.<sup>1</sup>

Deutlich wird aber, dass Beratung wesentlich mehr als bloße Informationsvermittlung beinhaltet. Vielmehr spielt die unterstützende, teils hilfreich konfrontierende, jedoch immer achtungsvolle Beziehung der BeraterIn zur KlientIn eine tragende Rolle. Die Relevanz der Ausformungen dieser Rolle werden sich in der Empirie erweisen müssen.

---

<sup>1</sup> Für einen Ausschnitt aus der theoretischen Diskussion vgl. z.B. Fuhr 2003, Chur 2002, Redlich (in Nestmann 1997), Thiersch 1997 (in Nestmann, Sander 1996).

Von der Konstellation und vom Setting her betrachtet, stößt ein Beratungssuchender zunächst auf Einzel-, Paar-, und ganze Familien einschließende, daher eher auf individualistische Lösungsfindungen konzentrierte Beratung. Auch in Gruppen wird Beratung angeboten. Ich bin hier jedoch eher der Einzelfallhilfe verpflichtet und beziehe mich vorrangig auf Beratung als Beratung meist „unter vier Augen“.

Es erscheint sinnvoll, zunächst einen Blick auf das zu werfen, was Beratungssuchende vorfinden, wenn der Weg zur Beratung, gleich welcher Art, gesucht wird.

Der professionelle und semi-professionelle Beratungsmarkt ist unüberschaubar groß und vielgestaltig. Er reicht, methodisch gesehen, von psychoanalytisch orientierter Beratung (vgl. z.B. Datler u.a. 2004) über klientenzentrierte (vgl. z.B. Sander 1999) bis zur systemischem (z.B. Barthelmeß 1999), beinhaltet dazwischen alle Nuancen dessen, was derzeit auf dem Psychotherapiemarkt, und, ganz weit gefasst, im sozialen Feld, zu finden ist. Dabei ist auch das soziale Feld vom psychotherapeutischen häufig nur schwer abzugrenzen.

An den Rändern, aber auch mitten in dieser Beratungs-Landschaft finden sich, methodisch und inhaltlich gleichermaßen schillernd, eine Fülle von esoterischen Ansätzen.

Auf diese Breite und Tiefe der Entwicklungen und Tendenzen werde ich nicht eingehen.<sup>2</sup>

Wohl aber werde ich im Blick behalten, dass hilfeschuchende Menschen mit dieser Vielfalt umgehen müssen. Wie sie das tun und was sie dabei erfahren, wird sich sicherlich auch in meinen Untersuchungen zeigen.

**Mein Interesse in dieser Arbeit ist die subjektive Sichtweise von Beratungsnutzern über diese Beratungserfahrungen von Anfang an.**

Wie erleben Menschen in Notsituationen, oder, allgemeiner ausgedrückt, Menschen mit Unterstützungsbedarf, Beratung? Wie erhalten sie überhaupt Zugang, wie entwickelt sich eine Beratungsbeziehung? Und folglich: Wie werden Klientenanliegen behandelt? Was kommt „unten“ an, d.h. wie werden Beratungsinhalte rezipiert und, im besten Falle, umgesetzt im Alltag? Wie zeigt sich diese Umsetzung –wenn auch manchmal nur fragmentarisch – in den Erfahrungen der Nutzer von Beratung? Welche „Geschichten“, welche Beratungsbiografien ergeben sich?

Im Rahmen des interpretativen Paradigmas in der Erziehungswissenschaft und darin der Sozialpädagogik erscheint eine Erhebung und Exploration der subjektiven Sichtweise von Nutzern dieser Disziplinen seit langem erwünscht. Wird aber diese „Adressatenforschung“ bereits in irgendeiner Art und Weise betrieben, und wie ist der Diskussionsstand? Dies führt zur Frage nach der aktuellen Forschung und Literatur.

---

<sup>2</sup> Für einen Überblick über die verschiedensten (seriösen) theoretischen Schulen und Ausprägungen verweise ich auf Nestmann 2004.

## 1.2 Aktuelle Forschung zur Rezeption von Beratung

Der Gedanke an Forschung zur Rezeption von Beratung<sup>3</sup> evoziert unweigerlich Erkenntnisse der Therapieforschung, wie sie im englischsprachigen Raum von Jerome D. Frank (1988) in den Achtziger Jahren dargelegt wurden, gefolgt von einer Vielzahl von Veröffentlichungen über psychotherapeutische Wirkungsforschung. Im deutschsprachigen Raum hat Grawe (1998) durch seine Untersuchungen maßgeblich ein Bild der Wirkfaktoren von Psychotherapie geprägt, das zumindest in groben Zügen zum Wissensbestand jedes Profis im Feld der Psychologie und der Sozialen Arbeit gehört und sich auch hier aufdrängt, weil es Aufschluss zu geben scheint auch über die Wahrnehmung von Beratungsprozessen aus Klientensicht. Dies mag auf die Klientensicht zutreffen, dennoch beschränkt sich dieser Zweig von Forschung auf das psychotherapeutische Setting mit einer kurativen Zielsetzung, von dem sich das Setting der unterschiedlichen Beratungsformen meiner Zielgruppe u. U. stark unterscheidet. Wir haben es also mit zwei verschiedenen, doch manchmal auch überschneidenden Sphären zu tun. Außerdem gibt Grawes Arbeit keinen Einblick in Details der Beratungsverläufe und –geschichten über Jahre hinweg.

Wirkfaktoren, also Aspekte, denen Klienten von Psychotherapie hohe Bedeutungsrelevanz zumessen, will ich nur nochmals kurz streifen. Es sind dies für eine gelingende Beratungsbeziehung die Therapeutin oder der Therapeut, die professionell und kompetent wirken müssen auf den Klienten, die vertrauens- und glaubwürdig sein müssen und dem Klient das Gefühl vermitteln, geschätzt und respektiert, und schließlich mit seinen Problemen verstanden zu werden (a.a.O; 136).

Es ist sinnvoll, sich trotz des Mangels an Forschung zu Beratungsverläufen mit der Forschung zu Beratung in einem auch psychotherapeutischen Horizont zu befassen, weil dies Erkenntnisse gewähren kann über die bereits erwähnten „überschneidenden Bereiche“. Ich beschränke mich hier allerdings auf eher exemplarische Studien, um den Rahmen nicht zu sprengen.

Zur Hilfebeziehung arbeitete beispielsweise U. Bittner (1981) anhand teilnehmender Beobachtung bei Erstinterviews; Märtens (1991) untersuchte aus systemischer Sicht die Krankheitskonzepte von Klienten, deren Stellenwert und deren Veränderung in therapeutischer Behandlung. Subjektive Sichtweisen sind damit jedoch nicht ausgewiesenermassen erforscht worden.

Bezüglich „Vertrauen“ in der Beratung und Therapie in einem sozialpsychiatrischen Kontext untersuchte Flick (1988) als Soziologe subjektive Theorien von Klienten und Professionellen, und

---

<sup>3</sup> Dieser Aufriß versteht sich als exemplarische Sichtung gegebenen Forschungsmaterials, nicht jedoch als theoretische Grundlegung meiner Studie.

wie diese die Vertrauensbildung beeinflussen. Seine Arbeit widmet sich jedoch ausführlich der Forschungsmethodik, und seine Ergebnisse weisen sog. idealtypische Verläufe der Vertrauensentwicklung nach. Beispiele für die Voraussetzung für Vertrauen in der Beratungssituation fasst er als „Ansatzpunkte für eine gegenstandsbegründete Theorie des Vertrauens“ (a.a.O.; S.479), zu der beispielsweise das freiwillige Aufsuchen von Beratung gehören, und, wenn dieses nicht gegeben ist, weil Klienten „geschickt“ werden, die Explizierung des Kontextes und des Vorwissens durch den Berater, notfalls eine Aushandlung darüber. Weiter wird wichtig, dass die Fachkraft einen Rahmen, einen sog. „umgrenzten Freiraum“, schafft in Beginn und Schluss, und dass sie Kompetenz vermitteln kann. Außerdem benötigt ein Klient die Erfahrung, als Subjekt gesehen zu werden, um Vertrauen zu entwickeln.

Krause Jacob (1992) hat in einer Studie die Veränderungsprozesse untersucht, die aus der Sicht der KlientInnen durch Psychotherapie und Ehe- Familien- und Lebensberatung erwachsen sind. Gleichzeitig wurden diese, quasi als Korrektiv, kontrastiert mit der Einschätzung der jeweiligen Fachkraft. Auch hier gibt es also keine subjektive Adressatensichtweise, die einfach stehen gelassen wird, vielmehr wird sie sogleich der Sicht der Fachkraft gegenüber gestellt und so annähernd „korrigiert“.

Untersuchungen zum Zugang zur professionellen Hilfe stellt Lenz (1989) im ländlichen Raum an und erforscht den Stellenwert von informeller Hilfe durch soziale Stützsysteme bei Familien- und Erziehungsproblemen und zeichnet den Weg zu professioneller, institutionalisierter Hilfe nach. Auch Guski (1988) beforcht in einer teilqualitativen Arbeit den Prozess, der Menschen in psychosozialen Krisensituationen schließlich zur professionellen Beratung bringt.

Straus/Höfer/Gmür (1988) widmeten sich in einer Untersuchung der Frage, welche Charakteristiken Familienberatung aufweisen muss, soll sie als hilfreich erlebt werden. Halbstandardisierte Interviews fragen nach der subjektiven Wahrnehmung vom Verhalten der Fachkräfte, nach den Auswirkungen der Beratung und evtl. Veränderungen.

Sie stellen beispielsweise fest, dass bei relativ hoher Zufriedenheit der Klienten die tatsächlich durch Beratung ausgelösten Veränderungen stark „nachhinken“, dass also die Erfahrung, wertgeschätzt und gehört zu werden u.U. schon genügt, um innere Einstellungen positiv zu formen, ohne dass umwälzende persönliche Konsequenzen daraus folgen müssen. Anders betrachtet, könnte dies aber auch in der Form interpretiert werden, dass die Zufriedenheit mit der Beratung und der Fachkraft noch lange nicht eine Zufriedenheit mit der eigenen Situation nach der Beratung hervorbringt, hier also Ebenen unterschieden werden müssen, oder dass Klienten nach Beratungsende die Fachkraft nicht durch schlechte Beurteilung kränken möchten.

Buchholz, W. et al., (1988) arbeiten über Bedeutungen sozialer Netzwerkbeziehungen und über Hilfesuchverhalten von Angehörigen der sog. Unterschicht, neben Nestmann (1988), der die Relevanz der Unterstützung durch alltägliche Instanzen, bei denen sich Menschen aussprechen, also informelle Beratung wahrnehmen, wie z.B. Friseurin, Taxifahrer oder Barkeeper, exploriert. Beide können die Bedeutung informeller Beratungsinstanzen nur unterstreichen.

Oftmals werden unter „Beratungsforschung“ die prominenten Arbeiten von Vennen (1992) und Klann/Hahlweg (1994, 1995) aufgeführt, obwohl diese sich deutlich im Bereich der Psychotherapie bewegen und dennoch Beratung und Therapie häufig synonym benutzen.<sup>4</sup> Vennen befasst sich in seiner quantitativ angelegten Arbeit stark mit psychotherapeutischen Modellen von Paarberatung, arbeitet hierbei katamnestisch und erhebt subjektive Einschätzungen der KlientInnen zum Erfolg von Eheberatung, ganz in der Tradition der Psychotherapieforschung. Dabei werden zwar im Setting der Paarberatung der Beratungsprozess und dessen Auswirkungen beleuchtet, aber die lebensweltliche Eingebundenheit mit ihren Schwierigkeiten und Chancen kommt zugunsten der Betonung der Ehezufriedenheit (auf meine Forschungsfragen hier bezogen) zu kurz. Seine Ergebnisse belegen, dass anhand der Erfolgskriterien der Verbesserung der Beziehung, klarerer Kommunikation, ausgewogener Machtverteilung und Lösung bestehender Eheprobleme ca. 50-60 % der Probanden langfristige Verbesserung erlebten. Klann/Hahlweg (1994) erbringen ebenso mit methodischen Instrumenten aus der empirischen (quantitativen) Psychotherapieforschung den Nachweis, dass Beratung in signifikanter Weise Wirkung zeigt und dass spezifische Zusammenhänge unter dem Vorzeichen einer vorher definierten Gesundheit-Krankheit- Unterscheidung bestehen. Ein Beispiel dafür ist das Einhergehen einer Abnahme der Partnerschaftsproblematik mit einer Reduzierung der depressiven Symptomatik. Anders als bei Vennen zeigt sich jedoch beispielsweise kein deutlicher Zusammenhang zwischen positiv eingeschätzten Beratervariablen (z.B. hohe Empathie) mit einem höheren Beratungserfolg bei den Klienten (a.a.O., 143f). Als besonders relevant konnte das Ergebnis eingeschätzt werden (auch entgegen dem Befund von Vennen), dass sich Kurzzeit-Verfahren<sup>5</sup> als nahezu gleich wirksam wie Langzeitbehandlung erwiesen. Dies mag auch ein Licht auf die Beforschung von psychosozialer Beratung werfen, die häufig kurzzeitig angelegt ist oder mit längeren Unterbrechungen und Unregelmäßigkeiten umzugehen hat.

Dennoch wird deutlich, dass eine subjektorientierte, in die Tiefe gehende, langfristig prozessorientierte Forschung, die mit der Lebenswelt und dem häufig von materiellen, sozialrechtlichen, lebenspraktischen oder pädagogischen Problemen gekennzeichneten Alltag der Adressaten und der Fachkraft sensibel umgeht und diese einbezieht, noch fehlt.

---

<sup>4</sup> vgl. Kap.1.3 i.d.B.; Versuch der Unterscheidung.

H. von Schubert et al. (1998) berichten in einer neueren Arbeit zur „Psychotherapeutischen Beratung im kirchlichen Auftrag“ nicht vorrangig über die Klienten, sondern über Beratungsteams, beforschen also Fachkräfte, und deren interne Prozesse, Krisen und Konflikte und wie sich diese auswirken auf den Beratungsprozess. Schrödter (2004, S.822) fordert in diesem Zusammenhang in Antwort auf von Schubert, „Beratung konsequent als *sozialen Prozess* zu erforschen“, da sie genau diesen selbst auch darstellt. Dies bedeutet für ihn, qualitativ und einzelfallbezogen das kommunikative Geschehen in seiner ganzen Komplexität zu sehen und in der Tiefe zu arbeiten, nicht nur in der Breite. I.a.W.: Dies verweist darauf, dass Ergebnisqualität von Beratung wohl kaum ohne die Beleuchtung der helfenden Beziehung exploriert werden kann. Beziehungen zwischen Ratsuchenden und professionellen HelferInnen werden z.B. auch von Fuhr als kaum erforscht verstanden und bedürften dringend des qualitativen Vorgehens (Fuhr 2003; 36). Diesen sozialen Prozess werde ich, obwohl die genannten Autoren nicht subjektive Klientensichtweisen erhoben haben, sicherlich trotzdem im Blick behalten müssen.

Eine weitere Studie, die jedoch eher als Evaluation und Rechtfertigung der Arbeit dienen soll, ist – als ein Beispiel - eine mit ca. 800 Probanden als quantitativ einzustufende Nachbefragung an Psychologischen Beratungsstellen der Diözese Rottenburg-Stuttgart und von fünf Evangelischen Kirchenbezirken (Fachstelle für psychologische Beratung, 2000). Sie gibt einen groben Überblick über das Erleben von Beratungsprozessen, wenn auch nur in standardisierten Antworten und wenigen prägnanten Sätzen der Betroffenen zu einigen offenen Fragen. Lebenskontexte, Deutungsmuster, soziale Netze etc. können hierbei in ihrer Langfristigkeit kaum erfasst werden, wohl aber zusammenfassend Prozentzahlen von Zufriedenheit, von erfolgter Veränderung, von der Strukturqualität der Beratungsstellen (diese betrifft bspw. die Erreichbarkeit etc.). Als Ergebnis kann, ähnlich wie bei Straus/Höfer/Gmür, festgehalten werden, dass eine relativ hohe Zufriedenheit (Annähernd die Hälfte der Befragten waren sehr zufrieden) anzutreffen war, bei geringer erscheinenden, tatsächlich durch die Beratung angestoßenen und konkretisierten Veränderungen, die zu besserem Zurechtkommen mit der jeweiligen Lebenssituation führten (Ein starkes Drittel kommt nun viel besser zurecht). Zur Sichtweise der AdressatInnen wurde die Einschätzung der Fachkräfte in bestimmten Fällen kontrastiert. Es zeigte sich, dass Ratsuchende mit Beratung zufriedener waren und sie als hilfreicher einschätzten als die Fachkräfte; dass jedoch Ratsuchende sich als belasteter erleben, als sie von den BeraterInnen eingeschätzt wurden. Diese Aufzählung kann nur fragmentarisch wiedergeben, was in einer komplexen Untersuchung von der Sichtweise der Klienten erhoben wurde. Wiederum jedoch ist sichtbar, dass die qualitative Seite dieser Aussagen zu kurz kommen muss. Was bedeutet beispielsweise „viel besser zurechtkommen“ konkret?

---

<sup>5</sup> also eine recht geringe Anzahl von Beratungssitzungen, ca. 1-10 Sitzungen



Außerdem ist die Untersuchung, wie die vielen anderen genannten auch, bezogen auf das klar strukturierte Setting einer psychologischen Beratungsstelle, das nur sehr eingeschränkt verglichen werden kann mit der Vielfalt möglicher Beratungserfahrungen von den vielen Klienten, die mehrere Beratungsinstanzen aufgesucht haben. Außerdem sind die soziokulturellen Hintergründe und Lebenswelten der Ratsuchenden hier eher in der Mittelschicht anzusiedeln und lassen die in dieser Hinsicht benachteiligten Gruppen nahezu aus, die gerade häufig das Klientel vieler verschiedener Beratungsinstitutionen gleichzeitig stellen.

Obert (2001) geht eher auf diese Randgruppen ein, indem er u.a. das Erleben des Beratungsprozesses einer als chronisch psychisch krank charakterisierten Frau exploriert und damit quantitative Erhebungen untermauert, die den hohen Stellenwert einer alltags- und lebensweltorientierten sozialpsychiatrischen Versorgung für diesen Personenkreis hervorheben.

Insgesamt lässt sich also konstatieren, dass es an in die Tiefe gehenden (d.h. konsequenterweise qualitativen) Untersuchungen zur Rezeption von Beratung aus Adressatensicht noch mangelt. Gerade die Prozesshaftigkeit von Beratung, ihr Verlauf über Jahre hinweg und die daraus sich erschließenden subjektiven Beratungsgeschichten sind noch nicht im Detail untersucht worden. Dies aber macht einen Fokus dieser Arbeit aus.

Erwähnenswert im Zusammenhang mit der Expansion der Beratung und ihrer Beforschung ist, dass sich als Lehr- und Lernhilfe für (auch soziale) Beratung ein umfangreicher Apparat von psychologisch und psychotherapeutisch ausgerichteter Methodenliteratur in jeder einschlägigen Bibliothek findet. Doch diese Literatur geht von der Perspektive der Fachkräfte aus und misst der methodischen Ausrichtung hohe Relevanz bei. Dass sich Beratungserfolg allermeist nicht auf ein bestimmtes Methodenrepertoire zurückführen lässt, ist bereits seit längerem nachgewiesen (Vgl.u.a. Klann/Hahlweg 1994; 140; Grawe 1998). Dass auch KlientInnen u.U. keinerlei Wert legen auf bspw. psychotherapeutische Ausgefeiltheit und Methodenkompetenz, steht zum psychotherapielastigen Lehrbuchapparat im Widerspruch und fordert dazu heraus zu überprüfen, wie Beratung, egal welcher methodischen couleur, nun „ankommt“ bei den Nutzern und wie sie sich auswirkt auf deren Lebensgestaltung und auf die Bewältigung täglichen Lebens.

Affirmativ dazu ist die Feststellung von Grunwald / Thiersch (2001; 1146): „Soziale Arbeit insistiert auf der Bedeutung der Erfahrungs- und Deutungsmuster der AdressatInnen. Einstweilen aber fehlen Forschungen zur Sicht der AdressatInnen auf die Soziale Arbeit, zu deren Erfahrungen mit der Sozialen Arbeit, zur Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit von unten, wie sie sich z.B.

im Kontext der Biographieforschung ergeben. Auch in der inzwischen durchaus elaborierten Kultur der Falldarstellungen fehlen die authentischen Stimmen der Betroffenen.“

Auch Sickendieck u.a. (1999 (1.), 57) betonen, dass „Lebenswelten im Sinne „dichter Beschreibung“ (Geertz 1987) verständlich“ gemacht werden müssen, um Handlungsperspektiven in der Beratung zu fördern.

Meine Arbeit bemüht sich also um eine der „Leerstellen“ der einschlägigen Forschung, und nimmt in der Erhebung der subjektiven Wahrnehmung Betroffener über langfristige Beratungsverläufe das Anliegen auf, einen Beitrag zu leisten zur Evaluation dieser oftmals aufwändigen Hilfen, zur Effektivitätsforschung, schließlich zur notwendigen Theoriebildung und zur Zukunft der Profession.

Damit ist der Horizont dieser Arbeit als Adressatenforschung umrissen, in dem zusätzlich auch die Kategorie Geschlecht ihren festen Platz fordert.

### **1.3 Subjektive Sichtweise: Chancen und Schwierigkeiten**

Adressatenforschung ist in sich nicht unproblematisch. Dafür gibt es mehrere Gründe.

Einerseits stellt eine Rekonstruktion dessen, was AdressatInnen in Beratung erfahren haben und wie sie darüber denken und fühlen, nicht die Realität von Beratung dar, sondern eine partielle Abbildung davon. Die anderen ergänzenden Teile sind immer auch die Sichtweisen der Fachkräfte und außenstehender Beobachter. Auf letztere verzichte ich aber explizit. Meine Arbeit behandelt ausschließlich den Ausschnitt „subjektive Erlebnis- und Sichtweisen der Adressaten“ aus dem Ganzen der Beratung.

Andererseits ist die Rekonstruktion von subjektiven Sicht- und Erlebensweisen nie frei von persönlichen Färbungen, u.U. Verzerrungen durch die Forschenden, die diese oft unbewußt in die Beschreibung einfließen lassen.

Mein Vorhaben, hier die subjektive Sichtweise von Rezipienten von Beratung zu erheben, bedarf daher einiger klärender Gedanken, da es sich des *Konstrukts* der „Sicht des Subjekts“ bedient. Das, was der Forscher meint, von seinem Gegenüber wahrzunehmen (zu hören etc.), wird in seinem eigenen Bedeutungs- und Begriffsrahmen rezipiert und zugleich entsprechend interpretiert. Der Ethnologe Geertz (1983; 14) hat im Rahmen seiner deutenden Theorie von Kultur<sup>6</sup> bereits darauf hingewiesen, dass „das, was wir als unsere Daten bezeichnen, in Wirklichkeit unsere

---

<sup>6</sup> wobei die Vorgehensweise zur Erforschung von Kultur hier analog der Erforschung der subjektiven Sichtweise bestimmter Erfahrungen verwendet werden kann.

Auslegungen davon sind, wie andere Menschen ihr eigenes Tun und das ihrer Mitmenschen auslegen“.

Das heißt, die Forscherin macht sich eine Vorstellung, ein Bild, davon, was die subjektive Sicht des Beforschten sei, was also die Aussagen in einem Interview bedeuten und vom Sinn her zusammenhält. Sie sucht nach dahinterliegenden Strukturen (auch auf der Grundlage ihres theoretischen Vorwissens), nach Sinn (vgl. Krause Jacob 1996; 56). Dies generiert eine Gesamtgestalt, ein „Ganzes“, das jedoch nicht notwendigerweise tatsächlich so existiert, sondern von der Interpretin erst als solches rekonstruiert wird. Diese Rekonstruktion will nicht die Frage beantworten, ob die „Sicht des anderen“ damit detailgetreu, also „richtig“ nachgebildet wird, sondern ob mittels dieser Rekonstruktion der andere besser bzw. adäquat verstanden wird und ob mit dieser Rekonstruktion ein zusammenhängendes, sinnvolles Ganzes als „Modell seiner subjektiven Sicht“ gewonnen werden kann. Mit Geertz (a.a.O.; 16) gesprochen: „Es ist nach ihrer Bedeutung zu fragen: Was wird mit ihnen und durch sie gesagt (...) ?“

Es geht darum, „uns in sie (die Menschen, erg. v. I.D. ) zu finden“ (a.a.O.; 20). Nicht mehr und nicht weniger, möchte man hinzufügen.

Als Mittel dazu bedarf es der „dichten Beschreibung“<sup>7</sup> unter den vorgenannten Prämissen.

Ein parallel laufender Prozess der intersubjektiven Validierung (z.B. in einem Team) hilft, wie bereits oben angesprochen, dem Einfluss eigener oder fremder Strukturen, die das Gesamtbild verzerren würden, entgegenzuwirken.

Allerdings kann auch durch einen Erfahrungszuwachs im Forschungsprozess eine Veränderung der eigenen Sichtweise einsetzen, die den Horizont öffnet für ein besseres Verständnis der jeweils subjektiven Sicht meiner Gegenüber.

Dieser Prozess wird offen gelegt und kann in der Darstellung des Forschungsprozesses der einzelnen Fälle nachvollzogen werden.

Ein weiterer Punkt sollte m. E. bedacht werden, wenn die subjektive Sichtweise angesprochen wird, gleichzeitig aber Begriffsverwirrung vermieden werden soll:

Im Zusammenhang mit der Betrachtung der subjektiven Rezeptionsweisen von Beratung fällt ins Auge, dass in der Praxis und der Theorie der Begriff der Beratung häufig synonym mit (psychologischer oder Psycho-) „Therapie“ verwendet wird, vor allem, wenn es nicht um reine Informationsvermittlung oder um eher materiell oder rechtlich orientierte Sachverhalte in der Beratung geht. Allgemein findet eine Entgrenzung der Begriffe und häufig ein inflationärer Gebrauch statt

---

<sup>7</sup> im Gegensatz zu einer „dünnen“, „thin description“, was soviel bedeutet wie „oberflächlich“, ist hier eine detaillierte Beschreibung gemeint, die mehrere Ebenen des Gesagten exploriert.

(so auch z.B. Gildemeister / Robert 2001; S.1901), obwohl man sich, auf der anderen Seite, in der praxisanleitenden Literatur bemüht, beide Begriffe voneinander abzugrenzen, wenn auch in teilweise nicht ganz schlüssigen Versuchen.

Dieser Unterscheidungs-Debatte „Beratung versus Therapie“, die resultiert aus der zumeist an psychotherapeutischen Schulen orientierten Ausrichtung von Beratung in ihrer Reibung mit sozialpädagogischen oder sozialarbeiterischen Konzepten, werde ich mich nur insofern widmen, wie sie bei meiner Fragestellung für die Wahrnehmung der „Nutzer“, der Klientinnen beiträgt. In Frage stehen z.B. bei beiden Begriffen die evtl. unterschiedlichen Grade der damit eingestandenen Hilfebedürftigkeit oder die antizipierte bzw. zugeschriebene Qualität der Problemlösungs- Kompetenzen. Dieser Sachverhalt benötigt jedoch nicht zwingend eine abschließende Definition von Beratung, wie sie sich abgrenzt zu einer Definition von Therapie. (In der scientific community herrscht darüber ohnehin kaum ein Konsens.) Als Grobunterschiede, und ohne Anspruch auf abschließende Vollständigkeit, seien zur Orientierung folgende Punkte genannt: Das strengere Setting, das regelmäßige Termingespräche und vorausgesetzte starke Motivation einschließt, die Ausrichtung auf Heilung intrapsychischer Zustände (somit eine kurative Zielsetzung) oder deren Bewältigung in längerfristigem Rahmen unter Konzentration auf die Therapeutenpersönlichkeit als „Resonanzboden“ (a.a.O., S.1907) für eine dem Patienten noch verschlossene Sinnhaftigkeit seiner Wahrnehmungen seien auf psychotherapeutischer Seite genannt. Dagegen stehen die eher bedarfsorientierten Gespräche auch an unkonventionellen Orten und die Konzentration auf Unterstützungshandeln und Integration bei nicht vorrangig psychischen sondern lebensweltlich-offenen, sozialen, auch materiellen Problemstellungen in zeitlich überschaubarem Rahmen für die Beratung. (a. a. O., vgl. auch Sander 1996)

Die genannte kurative Zielsetzung von Therapie involviert u.U. Ansprüche an die Krankenversicherer, während bei Beratung dies ausgeschlossen bleibt, jedoch für Nutzer nicht immer sogleich nachvollziehbar ist.

## **2 Theoretische Basis dieser Arbeit: Beratung im Horizont der Lebensweltorientierung und des Prozessaspektes**

Um beschreiben zu können, wie Beratung bei den Adressaten ankommt, muss ich zunächst klären, in welchem Rahmen meine Beobachtungen aus der Empirie betrachtet werden sollen, also meine theoretische Basis festlegen. Dazu schicke ich die Formen und Arrangements von Beratung im sozialen Feld voraus und bestimme so, was Beratung ist, was sie will, und wie sie idealerweise ankommen sollte, soll sie positive Auswirkungen haben.

Das Konzept einer lebensweltorientierten Beratung, wie es von H. Thiersch et al. entwickelt und schließlich von F. Nestmann u.a. aufgegriffen wurde, gibt Richtlinien und Strukturen vor, wie Beratung klientengerecht und alltagsnah angeboten werden kann. Dieses Konzept benutze ich als Suchschema, als sensitizing concept (vgl. Kelle/Kluge 1999, 25ff), für meine Untersuchung. Es erscheint für mein Vorhaben auch deshalb als besonders geeignet, weil es immer wieder auf den „Ist-Zustand“ der AdressatInnen in ihrer Lebenswelt abhebt, und nicht nur den „Soll-Zustand“, das Ziel methodischen Könnens seitens der Fachkraft hervorhebt.<sup>8</sup>

(Dazu in Kapitel 4 zur Methodik mehr)

Die Lebensweltorientierung wird sodann verschränkt mit Teilen von L. Böhnisch's Konzept der biografischen Lebensbewältigung (1999 (2.)), die entlang des Lebenslaufs des Menschen nach sinnvoller Unterstützung des Bewältigungshandelns gerade in krisenhaften Zeiten des Lebens fragt. Ein Aufriss von Strukturen im Beratungsprozess ergänzt die theoretische Grundlage.

### **2.1 Gegenstand und Zielrichtung von Beratung im sozialen Feld**

Beratung ist ubiquitär – dies wurde deutlich. Und sie wird in unterschiedlichen Formen und Arrangements im sozialen Feld angeboten.

Sie wendet sich in verschiedenen, sowohl allgemeinen wie auch spezialisierten Handlungsfeldern an Menschen in den unterschiedlichsten Notlagen. So ist die psychologisch orientierte Beratung für Partnerschaftsprobleme oder Erziehungsfragen bekannt, aber auch allgemeine soziale Beratung für Menschen, die beispielsweise im Arbeitslosen- und –Sozialhilfe / Grundsicherungsbezug stehen, oder wohnungslos sind, findet sich in einschlägigen Beratungsstellen. Weitere Beispiele

---

<sup>8</sup> Auf die Darstellung der Vielfalt anderer sozialarbeitsorientierter, und auch eher methodisch ausgerichteter, häufig von psychotherapeutischen Verfahren abgeleiteten Ausrichtungen verzichte ich ausdrücklich. Das bedeutet keineswegs, dass diese als unbrauchbar verstanden werden. Es handelt sich nur um eine sinnvolle Beschränkung auf das sozialpädagogische Moment der Beratung, entgegen einem Sich-Verlieren im psychologischen Feld.

sind die Suchtberatung, Jugend- Drogen- und AIDS-Beratung, Schuldnerberatung, Sexualberatung, Beratung für ausländische Mitbürger, Frauen- und Mädchenberatung, oder Beratung für chronisch psychisch kranke Menschen, für Gewaltopfer und auch für Täter. Die inhaltliche Palette ist so bunt wie die oben erwähnte methodische Vielfalt. Diese Mannigfaltigkeit wird schon deshalb, weil Hilfesuchende kaum jemals nur ein einziges Anliegen geklärt haben wollen, sondern meist nach langen eigenen Lösungsversuchen sich mit einer Gemengelage verflochtener Probleme an die professionelle Beratung wenden, auch einfließen in meine Untersuchung.

Zum Inhalt solcher Beratungsformen können sozialrechtliche Fragen gehören, die z.B. zum Arbeitslosengeldbezug oder dessen Anspruchsdurchsetzung, aber auch um alltagspraktische Anliegen, wie z.B. Unterstützung bei der Wohnungssuche eines Obdachlosen oder Organisation des Haushalts und der Kinderbetreuung in Krankheitsfällen der Erziehungsberechtigten kreisen.

Je nach Profil einer Beratungsinstitution umfasst die Beratung auch psychosoziale Arbeit mit den Klientinnen, da sich äußerlich manifestierte Problemlagen oft nicht klar von inneren, d.h. sich auf psychischer Ebene zeigenden, trennen lassen, und daher soziale Beratung immer auch psychosoziale Beratung ist. Dennoch sollen Klientenanliegen nicht psychopathologisiert werden (Ansen 2000; 99).

Ein Beispiel dafür sei die Unterstützung von Menschen, die aufgrund von psychiatrischen Krankheitsbildern wie Psychosen Hilfe zur Alltagsstrukturierung und –bewältigung und VermittlerInnen als Ansprechpartner für den Umgang mit sowohl Freunden und Verwandten als auch mit Behörden, Vermietern, Ärzten usw. benötigen.

Eine mögliche staatliche Trägerschaft impliziert für Beratungsinstitutionen wie z.B. dem Allgemeinen Sozialen Dienst des Jugend- oder Sozialamts u.U. auch die Rollenkonflikte des „doppelten Mandats“, weil sie neben dem Hilfeaspekt auch den Kontrollaufgaben rechtlicher Vorgaben (z.B. SGB XI; KJHG) unterworfen sind. Nichtsdestotrotz sind die Inhalte ähnlich, und meine berufliche Erfahrung und auch das empirische Material zeigen, dass viele Klienten meist sowohl von öffentlichen als auch von freien Trägern beraten werden – Aspekte von Auswirkungen und Wahrnehmungen und evtl. Unterschiede zu nicht-behördlicher Beratung jedoch kann meine Untersuchung aufgreifen.

## **2.2 Lebensweltorientierung - Konsequenzen für die Beratung**

Die soeben nur kurz skizzierten unterschiedlichen Gegenstände, Inhalte und Formen von Beratung sind für Nutzer zwar immens wichtig und bedürfen im empirischen Teil auch der Thematisierung,

doch für die Bestimmung meiner theoretischen Unterlegfolie werde ich sie ersteinmal nicht benötigen bzw. problematisieren. Ich lasse sie zunächst so stehen.

Denn ich gehe, analog zu Grawe (1998) davon aus, dass Beratung und ihr positiver Verlauf für die Klienten auf einigen Wirkfaktoren basieren: Vertrauen, das dadurch entsteht, dass die Fachkraft professionell und kompetent, gleichzeitig auch glaubwürdig auf die Hilfesuchenden wirkt; Akzeptanz der Person, ihre Wertschätzung und Respekt unterschiedlicher Sichtweisen und Umgangsmodi mit den vorgebrachten Anliegen, und darüber hinaus die Fähigkeit, dem Klienten Verständnis entgegen zu bringen. Dabei muss die strukturell asymmetrische Beziehung zwischen Fachkraft und Klient, also ein gewisses Machtungleichgewicht, so ausbalanciert werden, dass der Beratene sich selbst als handlungsfähig erlebt und so auch zu für ihn stimmigen Lösungen finden kann. Dazu gehört selbstverständlich auch Freiwilligkeit. Auf Seiten der Fachkraft muss methodisches und begründbares Handeln erwartet werden können.

Diese Grundpfeiler von Beratung und ihrer Wahrnehmung berühren nicht die Vielfalt der Formen und Ausprägungen von Beratung. Die Frage, ob Beratung nun mit psychotherapeutischer Methodik und Intention in einer eigenen Institution wie einer Beratungsstelle geführt wird, oder ob sie wichtige Informationsvermittlung zur Rechtsdurchsetzung im Setting sozialer Beratung in einem Obdachlosenheim bedeutet, ist hier also nicht ausschlaggebend. Vielmehr betone ich die Bezogenheit der Beratung auf die lebensweltliche Erfahrung und Umsetzung der Adressaten.

Da ich mich ja dafür interessiere, wie Beratung wahrgenommen und schließlich in die Lebenswelt der Betroffenen übersetzt wird, also im Alltag zu Bewältigungshandeln führen soll, liegt es nahe, eine theoretische Basis zu wählen, die sich mit dem Alltag und der Lebenswelt der Hilfeadressaten dezidiert befasst. Deshalb gehe ich vom Konzept einer lebensweltorientierten Beratung aus, die um den Aspekt der biografischen Bewältigung erweitert wird. Diese sollen an die Erfahrungen der Nutzer von Beratung angelegt werden.

Hierbei folge ich Thiersch (2000, 2004), Nestmann (2004), Sickendieck u.a. (2001), Ansen (2000 und 2004) und Böhnisch (1999).

Zur begrifflichen Klärung sei gesagt, dass z.B. Thiersch in diesem Zusammenhang von „sozialer Beratung“ sprechen, weil sie sich im sozialpädagogischen Feld verorten. Meine Untersuchung bleibt nicht beschränkt auf das sozialpädagogische Feld, soweit die Wahrnehmung bzw. Rezeption von professioneller Beratung betroffen ist. Dennoch lege ich eine sozialpädagogisch begründete theoretische Basis zugrunde, die die Lebenswelt von AdressatInnen thematisiert, weil die Blickrichtung und die Ausgangsfragen meiner Arbeit die Wirksamkeit und Integration von Beratung in die jeweilige Lebenswelt betreffen. Und weil die Zielrichtung der NutzerInnen von Beratung stets auf das genannte Bewältigungshandeln im Alltag abhebt.

Das Rahmenkonzept der Lebensweltorientierung erlaubt die Erstellung eines dennoch offen handhabbaren Rasters, das mit einigen Maximen definiert, wie der Rahmen von lebensweltlich relevanter Beratung sein soll, damit sie von Menschen in Not überhaupt wahrgenommen, dann auch hilfreich rezipiert und im Alltag sinnvoll umgesetzt werden kann. Richtlinie und Ziel ist die Förderung bzw. (Wieder-) Herstellung eines „gelingenderen Alltags“.

Thiersch definiert Beratungsgeschehen zunächst in den klassischen Strukturmomenten der Wahrnehmung und der Diagnose, der Klärung der Lage, dem Entwerfen von Hilfemöglichkeiten– bis hin zur Unterstützung bei der Erschließung von Ressourcen. Er bleibt darin recht allgemein, pointiert hier jedoch, dass die Voraussetzung aller Beratung „das Wissen um Lebensverhältnisse, um Lebens Einschränkungen und Lebensmöglichkeiten“ ist, „wie sie unabhängig von Beratungskonzepten und ihrem Verständnis von Hilfsbedürftigkeit und Hilfschancen erfahren werden“ (Thiersch 2000, (4.),131).

Alltag als Bezugspunkt für Beratung kann sich orientieren an den „Dimensionen von Alltäglichkeit und Alltagswelten“, wie sie Thiersch im Rückgriff auf Alfred Schütz formuliert (a.a.O., S. 50f.). Sie können uns Aufschluss geben über die Entstehung, Perpetuierung, über Auftauchen und Verschwinden von den in der Beratung genannten und behandelten Schwierigkeiten. Alltagswelten stellen gleichermaßen Quelle von Problemen als auch Quelle von Ressourcen dar, die jeweils aufeinander bezogen werden können, um sinnvollen Lösungen näher zu kommen. In anderen Worten, was sich an einer Stelle in der Alltagspragmatik bewährt, könnte auch einen Lösungsansatz für ein anderweitig auftauchendes Problem begründen.

Durch folgende Dimensionen wird Alltag gelingend oder problematisch strukturiert:

„Subjektiv erfahrene Zeit“

Zeit als eine Grundlage des Seins wirft die Fragen auf: Wie entstehen Schwierigkeiten über Zeiträume hinweg, wie lösen sie sich wieder, oder chronifizieren sie sich gar? Hilfreiche Zeitstrukturierung, z.B. in geregelten gemeinsamen Essenszeiten, kann Kindern und Jugendlichen Zuverlässigkeit der Betreuung und der Verpflegung vermitteln. Gibt es andererseits auch Zeit, die plötzlich frei wird für andere Erfahrungen – als Ressource -, wenn z.B. Kinderbetreuung Zeit für alle Beteiligten neu strukturiert? Wie verhält es sich mit der sog. „quality time“ anstatt der totzuschlagenden Zeitquantität, z.B. wenn Arbeitslosigkeit zum „Zeithaben“ zwingt und das zeitstrukturierende Element Arbeit (neben dem sonst erwirtschafteten Lebensunterhalt) fehlt? Die Dimension Zeit enthält auch den Bezug zum Lebenszyklus, zu Lebenslauf-typischem mit den kritischen Übergängen und Ereignissen, die im Leben eines jeden unausweichlich sind.



Die Dimension des „subjektiv erfahrenen Raums“

lässt fragen nach Raum z.B. für Kinder, in dem „genug Raum“ zum Erforschen, zum Toben, zum Ausleben verschiedener Bedürfnisse da ist, oder ob dieser Raum erst als Freiraum, physisch wie emotional oder psychisch gesehen, geschaffen werden muss durch bestimmte Unterstützungsleistungen – und sei es nur einfach größerer oder besserer Wohnraum für eine Familie, oder sozialer Raum, der eingenommen und angeeignet werden will von einem allein lebenden Menschen.

„Subjektiv erfahrene soziale Bezüge“ sind die dritte Dimension –

Gerade Beziehungen sind häufig der Boden, auf dem Konflikte entstehen – seien es fehlende oder zu stark einengende, erstarrte oder konfliktbeladene Beziehungen innerhalb der Familie, eines größeren Gemeinwesens mit z.B. Vereinen, Kindergarten, Schule etc., oder die chronifizierte Probleme einer langjährigen, vielleicht von Gewalt und Abhängigkeit beidseits geprägten Partnerschaft.

In diesen Dimensionen der Alltäglichkeit ist auch zu fragen nach dem „Wie“ der „pragmatischen Erledigung“ schwieriger Alltagsaufgaben (a.a.O.), das Anhaltspunkte geben könnte für die Lösung anderer Probleme, und nach dem Status von KlientInnen als Subjekte, als Regisseure ihres eigenen Lebens, und wie dieser Status gestärkt werden kann.

Denn allein die hilfreiche Routine des Alltags zu beschwören wäre zu einfach. Der Alltag muss vielmehr in seinen Brüchen und Verwerfungen gesehen werden.

Thiersch diagnostiziert eine „Krise des Alltags“, d.h. dass sich „im Alltag die Gewichte verschieben: Nicht nur Überschaubarkeit und Verlässlichkeit, sondern auch Unzulänglichkeiten, Brüche, Experimente werden wichtig. (...) Alltagshandeln heute ist auch Notwendigkeit und Anstrengung der Vermittlung, ist auch Inszenierung von Alltäglichkeit, ist auch reflektiertes Alltagshandeln.“ (Thiersch 1992; 45).

Dazu kommt das Erfordernis der Moderne, dass sich Menschen in einer immer mehr individualisierenden Welt eine eigene Biographie erarbeiten und ausleben müssen, was neben einer immensen Expansion von Wissen und Information, von arbeitsteilig organisierten bzw. hochspezialisierten Arbeitsweisen und rational strukturierten Organisationen und, auf der persönlichen Ebene, neben dem Zurückweichen autoritär-hierarchischer Gesellschafts- und Lebensformen und deren Pluralisierung nicht einfach ist. (Thiersch 2004, S. 116; s.a. Böhnisch 1999). So wird nachvollziehbar, wenn sog. „Modernisierungsverlierer“ (Sickendieck u.a. 2001) als Menschen, die, unabhängig von bisherigen Schichtzugehörigkeiten, in diesen Arbeits- und

Gesellschaftsstrukturen nicht mehr mithalten können, immer häufiger die Adressaten von Beratung stellen.

Dennoch: Die Beachtung dieser oben genannten Dimensionen der Alltäglichkeit gibt Aufschluss über die „Regeln der Problemselektion“ und über „charakteristische Problemlösungsstrategien“ der Klientinnen. „Bewährte Routinen entlasten“ (a.a.O.; 114) den Einzelnen, und dieses „erprobte Bewältigungshandeln“ sollte zunächst einmal wahrgenommen und respektiert werden (so Galuske, 1999 (1.); 157).

Doch nicht nur das, auch sinnvolle und hilfreiche Konfrontation oder angemessene Provokation müssen hinzukommen, um verkrustete Strukturen aufzubrechen, und so die „Borniertheit“ immer wieder kontraproduktiver Routinen und hingennomener Ungerechtigkeiten und Resignation zu überwinden. Beratungshandeln muss sich folglich in der „Balance zwischen Akzeptanz von Alltagsroutinen und Offenlegung, Kritik, Veränderung von borniertem Alltag“ bewähren (ebd.; 158). Die Stichworte dazu sind „Destruktion“ im Hinblick auf notwendige Veränderung im Alltag und „Respekt“ als Grundhaltung gegenüber den Hilfeadressaten (Grunwald/Thiersch 2004 S.24). Diese Stichworte müssen in ihrem Widerspruch dennoch komplementär gedacht, behandelt und umgesetzt werden.

Dieses Leitbild eines Hilfeprozesses für Beratung ist allemal noch methodisch offen, muss also angemessen inhaltlich und methodisch gefüllt werden.

Thiersch betont hier im Hinblick auf die Methodik sozialpädagogischer Beratung, dass ihr Inhalt nicht durch eine Fixierung auf eine Methode oder auf die etablierten Hilfeformen in den Hintergrund gedrängt werden dürfe, vielmehr sollten das Problem und die Lebensumstände die Methode und die Hilfe bestimmen. Hier bleibt er zwangsläufig – ob der Offenheit und der Unwägbarkeit des sozialpädagogischen Feldes – vage. Es verwundert – jetzt im weiteren Kontext betrachtet – nicht, dass sich Fachkräfte im Rahmen der Methodendiskussion gerne auf die handhabbarere Reduktion psychotherapeutischer Ansätze zurückziehen, die einen gewissen eng gesteckten, sicheren methodischen Rahmen vorgeben.

Gleichzeitig insistiert er auf dieser Offenheit als einer auszuhaltenden, nicht vorschnell zu glättenden Größe, spricht von einer „strukturierten Offenheit“ (1993), die konstitutiv ist für diese Form lebensweltorientierten Arbeitens, die auch der Fachkraft viel Können, Reflexion von Distanz und Nähe, von Expertenmacht und hin und wieder ein Verlassen professioneller

Besitzstände abverlangt<sup>9</sup>. Lebensweltorientierte Beratung ist methodisch strukturiert (z.B. in einer Abfolge von Schritten und Vorgehensweisen, vgl. S.22, Strukturmomente), aber dies immer in Bezug auf die Offenheit der Situation, und darin reflexiv. Eklektisches Vorgehen ist nahe liegend, doch nur unter der Vorgabe, dass es die grundlegende Handlungsstruktur lebensweltorientierter Beratung nicht einebnen und relativiert (Thiersch 2004, S.705).

Ansen (2004) schlägt in diesem Zusammenhang vor, die personenzentrierte Gesprächsführung als eine wichtige methodische Grundlage aber auch als Grundhaltung festzuhalten, weil sie am ehesten den Gestaltungserfordernissen von Alltags- und Lebensweltorientierung entspricht.

Thiersch hat eindringlich darauf hingewiesen, dass Beratung unter den Vorzeichen der Lebensweltorientierung eine Öffnung braucht, um ihre „geheime Moral“ zu überwinden (Thiersch bereits 1989, auch 2004). Diese zeigt sich in einer Art geheimem Anforderungsprofil, dem die Hilfesuchenden entsprechen müssen, damit ihnen geholfen werden kann. „Dem „Homo consultabilis“ (dem zur Beratung fähigen Menschen, I.D.) wird Hilfe angeboten, (...) indem in der komplexen Vielschichtigkeit gegebener Lebensschwierigkeiten vor allem psychische und kommunikative Schwierigkeiten thematisiert werden, indem Probleme und Problemlösungsmuster hierarchisiert und strukturiert werden.“ (ebd.; 185) Dies lässt sich verbildlichen mit dem Konzept der Vorderbühne und der Hinterbühne, das dazu verführt, den Vordergrund der lebensweltlichen Erfahrungen und Problemstellungen zugunsten einer Konzentration auf die Hinterbühne zu überspringen, die ihrerseits wiederum die „eigentlich wahren, dann wissenschaftlich-professionell rekonstruierbaren Strukturen“ aufdecken soll, damit aber den „Eigenwert von Erfahrungen“ der direkten Lebenswirklichkeit übersieht, ja entwertet, aber eben Beratung in ihrer Komplexität handhabbar machen soll (a. a. O.; 185). Dies führt zu fatalen „Verkürzungen und Vereinfachung von Wirklichkeit“ (a. a. O.; 186) und schließt Menschen, die sich diesem System nicht anpassen können, von Hilfe aus. Thiersch zeichnet als Beispiel die Erziehungsberatung in ihrer Reduktion auf familiäre, oft die Frauen am meisten belastenden Kommunikationsstrukturen, methodisch auf systemischer Basis sitzend, nach<sup>10</sup>.

Eine angemahnte „Öffnung von Beratung“ soll demzufolge zu einer Überwindung der geheimen Moral beitragen und benennt folgende Aspekte (vgl. Thiersch 1998, 189):

---

<sup>9</sup> Dies mag heißen, dass nicht nur eine Komm-Struktur an einer Beratungsstelle vorherrschen darf, oder dass Mitarbeiter auch einmal einen Klienten nach Hause fahren oder ihn in einem Café treffen.

<sup>10</sup> Als ein Beispiel sei auch R.Welter-Enderlin (1998; in: Rücker-Embsen-Jonasch / Ebbecke-Nohlen) genannt, die dies als Vertreterin der Familientherapie als häufig frauenfeindlichen „Familialismus“ kritisiert hat. In der einschlägigen US-amerikanischen Literatur wird dies seit langem angeprangert und findet seit geraumer Zeit auch Resonanz in Europa.

- Eine Allzugänglichkeit soll gegen eine Selektion der Adressaten wirken, d.h. besonders auch einkommensschwachen Klienten soll der Zugang erleichtert werden.
- Methodische Offenheit soll einer Engführung, die aus Spezialisierung auf bestimmten, besonders psychotherapeutischen Verfahren resultiert, vorbeugen, gleichzeitig lebensweltnahe, lebenspraktische (auch übende, trainierende), instrumentelle und gesellschaftlich-politische Ausrichtung zeigen.
- Inhaltliche Offenheit wird eingefordert, die sich nicht nur auf die Rekonstruktion der Beratungsanliegen aus psychisch-kommunikativem Blickwinkel und dies innerhalb des Familiensystems beschränkt, sondern auch die Erfahrung des Umfeldes und größerer Lebens- und Gesellschaftskontexte einbezieht (z.B. Gemeinwesen).
- Nötig ist eine Reflexion des Zusammenhanges von abstrakter Methodik und der konkreten Lebenswirklichkeit der Klienten. Die Frage „Erreicht Beratung die Klienten, oder geht sie über deren Köpfe hinweg?“ mag dies konkretisieren.
- Ein Verzicht auf die Illusion der Machbarkeit durch Kompetenz in der Beratung, stattdessen je nach Beratungsanliegen, eine Sensibilität für die Bescheidung auf Begleitung, Teilnahme, Zuhören, Aushalten und Dasein für die Klienten sind vonnöten.
- Die Abkehr von einer reinen Komm-Struktur und von der Beschränkung auf den klar abgegrenzten institutionellen im Sinne eines bürokratisch-rigiden Rahmen von Beratung ist gefordert.
- Eine Öffnung zur Kooperation mit anderen Institutionen soll erfolgen, aber auch, falls nötig, eine Ablehnung von Alibi- und Entlastungsfunktionen für andere Institutionen, d.h. deren In-Verantwortung-Nahme im sozialanwaltschaftlichen, parteinehmenden Sinne für den Klienten.
- Die Offenheit als sensible Reflexion von Hilfe und Kontrolle, in der Dichotomie zwischen möglicher Funktionalisierung durch Klienten und notwendiger nachgehender Hilfe wird angemahnt.
- Akzeptanz und Einbeziehung von Ehrenamtlichen, Würdigung deren Arbeit, und Reflektion und gemeinsames Aushandeln ihres Einsatzes ohne Expertenattitüden der Fachkräfte sollen hinzukommen.

Betont wird die Notwendigkeit des Aushandelns von Vorgehensweisen, Inhalten und Zielen von Beratung (im klassisch interaktionistischen Sinne und hier unter der Maxime der Partizipation gefasst) und auch deren Umsetzung in konkretes Handeln, im Entwerfen und Üben von Situationen und Handlungen. Hier wird wiederum Alltag transzendiert, um bessere Lösungen für problematisch gewordene Bereiche zu finden.

Formal graduell unterschiedliche Settings des beratenden Handelns gehören dazu: das Gespräch im Lebensfeld der Betroffenen, auch „zwischen Tür und Angel“, aber ebenso das sich davon abhebende Gespräch an einer Beratungsstelle, die mehr Distanz schaffen kann zu einem Anliegen, das an neutralem Ort verhandelt werden muss, um sich nachher im Alltag zu bewähren.

Für Fachkräfte heißt das u.U. ein Sich-hinein-Begeben in den Alltag der Klienten, ohne diesem die eigenen (oft mittelschichtorientierten) Werte und Normen überzustülpen.

Denn Vertrauen entsteht dort, wo Fachkräfte nicht mit ihren Lösungen für die Probleme der Klienten aufwarten, sondern deren Probleme als eigene Lösungsversuche ernst nehmen, respektieren, und so „von Lösung zu Lösung“ miteinander sprechen können, vielleicht bessere Lösungen gemeinsam entdecken. Dazu bedarf es eines „Zusammenspiels von entlastender Strukturierung und Öffnung neuer Gestaltungsräume“, damit „frische Luft in die muffige Enge“ z.B. der Familie kommt (Thiersch 1997; 106). Dazu bedarf es auch eines offeneren Handlungsrahmens jenseits institutionell vorgegebener Maßnahmen oder Interventionen, der schlicht mit der Möglichkeit, Alltagsbegleitung anbieten oder „nur“ mit -aushalten zu können, umschrieben wird.

Thiersch merkt außerdem kritisch an, dass ein Agieren der Fachkräfte in der Lebenswelt (z.B. bei Hausbesuchen) auch die fachliche Kompetenz beinhalten sollte, „in Takt und Respekt wegsehen zu können, Verhältnisse gelten zu lassen, nicht überall gleich Schwierigkeiten zu sehen“ (a.a.O., 107).

Schließlich wird nochmals akzentuiert, dass Beratung in advokatorischer Ethik (Brumlik 1992) agieren soll, indem sie sozialanwaltschaftlich handelnd den Fokus der sozialen Gerechtigkeit im Auge behält – und diesen bei Bedarf auch offensiv vertritt.

Um das Bild jedoch zu vervollständigen, sei hier an die Handlungsmaximen erinnert, wie sie im Achten Jugendbericht (BMJFFG 1990) maßgeblich bes. auch von Thiersch formuliert wurden, und nicht nur für die Jugendhilfe galten, sondern auch Einfluss nahmen auf den Entwurf lebensweltorientierter Beratung:

**Prävention** mit ihrer Intention, das Kind bzw. den Hilfeadressaten zu erreichen, bevor es sprichwörtlich in den Brunnen gefallen ist; die **Regionalisierung**, auch als Sozialräumlichkeit umschreibbar, mit der Hilfe dort angeboten werden soll, wo sie akut gebraucht wird; schließlich **Niedrigschwelligkeit und Alltagsnähe**, damit die genannte Hilfe auch angenommen werden kann. **Integration** als Prinzip bedeutet, immer darauf hinzuwirken, dass durch Hilfe Menschen Anschluss und nicht Ausschluss finden, sei es beispielsweise für lernschwache, behinderte oder ausländische Kinder, und diese auch nicht in abgelegenen Heimen zu gettoisieren. **Partizipation** beinhaltet, wie erwähnt, das aushandelnde und vom Adressaten selbstbestimmte Element, das

schlussendlich mehr Motivation und so auch Erfolg verspricht für eine Maßnahme. **Vernetzung und Kooperation** auf Institutionenebene verhindert kräfteaubende Redundanzen, erschließt demgegenüber aber sinnvolle Ressourcen und nutzt Synergieeffekte.

Dazuhin fassen Sickendieck et al. (1999; 154f) später **Aspekte** einer alltags- und lebensweltnahen Beratung folgendermaßen zusammen:

-Ein erster Aspekt ist die **Erreichbarkeit** der Beratung in der Lebenswelt der Beratungssuchenden einerseits (hierin geht die Regionalisierung und Niedrigschwelligkeit auf), andererseits auch die **Zugänglichkeit** in Sprache und Gestik. D.h., Beratung kann nicht über die Köpfe der Beratungssuchenden hinweg geschehen, sondern muss sie dort abholen, wo sie stehen und verstehen. Das bedeutet Niedrigschwelligkeit in räumlicher, organisatorischer, intellektueller und zwischenmenschlicher Dimension.

-Ein weiterer Aspekt ist die **Freiwilligkeit**, d.h. Hilfe soll gewollt, nicht zwangsverordnet werden. Denn ohne eigenen Antrieb, ohne Motivation ist kein Erfolg zu erwarten.

-Die **Wahrung der Komplexität der Problemlagen** in einer Hand, nicht aufgesplittert an mehrere Beratungsinstanzen delegiert, auch nicht reduktionistisch auf psychologische oder, umgekehrt, auf rein materielle oder administrative Belange und Handlungsorientierungen verengt, stellt einen dritten Aspekt dar.

-Ein vierter ist die **Partizipation** der Betroffenen am Hilfe- und Entscheidungsprozeß von vornherein, wie sie bereits im 8. Jugendbericht gefordert wurde. Dies bedeutet eine Aushandlung des zu bearbeitenden Themas, der Problemrekonstruktion, des Vorgehens, des Einbezugs anderer und der Lösungswege. Es gilt auch, aufmerksam zu erwägen, ob nicht auch die Tiefe der Reflexion in der Beratung, die schließlich auf (u.U. aufwändige) Veränderung von Lebensarrangements abzielt, ausgehandelt werden muss. Jedenfalls darf sie nicht von einer selbstsicheren Philosophie der Machbarkeit durch Beratung bereits fraglos vorausgesetzt werden.

Partizipation wird auf einer eher gesellschaftstheoretischen Ebene als Teilhabe an als normal erachteten Gütern unserer Gesellschaft und aktive Gestaltungsmöglichkeit von Lebensräumen und –entwürfen verstanden (so auch die Stoßrichtung bspw. des Achten Jugendberichts). So weist diese Maxime auf eine Verschränkung von gesellschaftlichen Strukturen und der Lebenswelt des Individuums, hebt also die Dichotomisierung Individuum und Gesellschaft zugunsten eines komplexeren Blicks auf Lebensverhältnisse ansatzweise auf (Thiersch 1992; 5. Vgl. auch Engelfried 1997, S. 65). So kann Partizipation auch als Zielbestimmung einer umfassenderen Teilhabe an gesellschaftlichen Errungenschaften für das Arbeitsfeld Beratung mitgedacht werden.

-**Akzeptanz und Problemangemessenheit** bedeuten, dass Beratung so angeboten und organisiert werden muss, dass sie möglichst auf Akzeptanz durch ihre Adressatengruppe, und auf deren tatsächliche Anliegen und Probleme trifft, d.h. diese weder marginalisiert noch überbewertet, sondern eine klientengerechte Balance bieten kann.

-**Ressourcensensibilität** weist darauf hin, dass sich im Kontext der Beratungssuchenden neben den Schwierigkeiten immer auch Bereiche der Stärken, bessere Möglichkeiten der Bewältigung, also Ressourcen befinden, die aufgedeckt, evtl. ergänzt und nutzbar gemacht werden können.

Ich erweitere aufgrund der genannten Literaturbeiträge um weitere Aspekte:

- **Soziale Geschicklichkeit** der Fachkräfte kann heißen, mit Takt auch wegsehen zu können, Lebensentwürfe und –verhältnisse stehen lassen zu können, „von Lösung zu Lösung“ miteinander zu reden.

Nicht nur die kommunikative Orientierung, sondern auch die

- **Handlungsorientierung**, das Training entsprechender Verhaltenweisen oder Handlungen soll in Beratung integriert sein. (Das mag heißen, z.B. Bewerbungsgespräche in Rollenspielen vorzubereiten, oder Formulare ausfüllen zu üben, um Hilfe zur Selbsthilfe vorzubereiten) und

- **Sozialanwaltschaftlichkeit** als soziale und fachliche Beistandschaft zur Durchsetzung von legitimen (Rechts-)Ansprüchen der Klienten.

Erweitert wird die Maxime der Partizipation um den Aspekt der

-**Aushandlung des Inhalts und der Tiefe der Intervention** und Konfrontation, die sich durchaus auch in einem Nein der KlientInnen äußern darf.

In Bezug auf den „lebensweltorientierten Blick“ auf Klientenanliegen, auf die Interpretation der in Beratung vorgebrachten Problematik, auch der Problemsichtweise der Klienten, bediene ich mich grundsätzlich der **Dimensionen der Alltäglichkeit und der Alltagswelten** :

Erfahrene Zeit, angeeigneter Raum, soziale Bezüge sind die Instanzen des Alltags, in denen sich Beratung bewähren und Früchte tragen soll.

Die Fragen an die Empirie betreffen also diese genannten Anforderungen an eine lebensweltorientierte Beratung. Werden sie erfüllt in der Wahrnehmung von BeratungsnutzerInnen ? Wenn ja, wie zeigen sie sich konkret; wenn nicht, was erfahren wir stattdessen ?

Zur Geschlechterfrage verweise ich auf den Exkurs in Kap. 3.

Im Weiteren möchte ich jedoch noch detaillierter auf die Frage nach Charakteristika von Beratungs- p r o z e s s e n eingehen, und wie diese das biografische Bewältigungshandeln der

Hilfesuchenden beeinflussen, strukturieren bzw. unterstützen können. Danach können beide Konzepte in den „Eckpunkten“ zusammen gebracht werden.

## 2.3 Der Prozessaspekt in der Beratung

### Zu Lebensprozess und Beratungsprozess

Das Stichwort Prozess evoziert nicht nur für Beratung die Vorstellung eines Verlaufs unterstützenden professionellen Handelns, vielmehr lässt es uns auch sogleich umfassender an das Leben als Prozess denken, an den Lebenslauf und Lebensverlauf, in den dann Beratung u.U., eingebettet ist. Um sie aber sinnvoll und eben lebensweltorientiert „einzubetten“, benötigen wir einen Referenzrahmen, der sich (neben der aktuellen Lebenswelt) auch am Lebenslauf in seinen Zyklen und in seiner Zeitgerichtetheit orientiert.

Im Konzept der Biografischen Lebensbewältigung hat bereits L. Böhnisch, m. E. passend für mein Anliegen hier, einen Rahmen geschaffen, in dem soziologische Erkenntnisse mit sozialpädagogischen verschränkt werden und auf aktuelle gesellschaftliche Anforderungen (z.B. Jugendkriminalität, Abbröckeln der erwachsenen Erwerbsbiografien, soziale Destabilisierung alter Menschen etc.) antworten können. Er nimmt Bezug auf den gesellschaftlichen Prozess der Individualisierung (Beck 1986, zit. A. a. O.) als „der Herauslösung aus historisch vorgegebenen Sozialformen und -bindungen im Sinne traditioneller Herrschafts- und Versorgungszusammenhänge“, den „Verlust traditioneller Sicherheiten im Hinblick auf Handlungswissen, Glauben und leitende Normen“, die gleichzeitig auch „die Suche nach einer neuen Art der sozialen Einbindung“ hervorriefen. Er erklärt, dass „der soziologische Befund der Risikogesellschaft im sozialpädagogischen Konzept der biografischen Lebensbewältigung seine Entsprechung findet.“ (1999;30)

Einige Begriffe aus der Soziologie sind hierbei relevant: Einerseits gilt der *Lebenslauf* als institutionalisierte und geregelte Abfolge von sozialen Zugehörigkeiten, Positionen, Rechten und Pflichten eines Erwachsenen entlang der Achse der Lebenszeit. Zusätzlich wird im Begriff der *Biografie* die Binnenperspektive des Subjekts als die subjektive Wahrnehmung und Befindlichkeit innerhalb des Ablaufs dieser Lebenszeit mit ihren teils schwierigen Übergängen thematisiert. Dazuhin gesellen sich die Begriffe *Lebensalter*, durch den der Lebenslauf strukturiert, jedoch auch kontrovers bewertet ist (Wer will schon „alt“ oder zu „jung“ sein ?). Das Verhältnis der Lebensalter zueinander bezeichnet die *Generation*, die z.B. im „Generationenkonflikt“ bereits ihre konflikthafte Seite zeigt, die u.U. die Sozialpädagogik auf den Plan ruft, hier aber weniger thematisiert wird.



Böhnisch stellt darauf aufbauend folgende Grunddimensionen der Lebensbewältigung in ihren Spannungsfeldern vor: 1. Die Erfahrung des Selbstwertverlusts und dessen Wiedergewinnung. 2. Die Erfahrung der sozialen Orientierungslosigkeit, aus der u.U. die Suche nach unbedingter Orientierung oder Rückzug und Apathie resultieren. 3. Die Erfahrung des fehlenden sozialen Rückhalts und die Suche nach Halt und Unterstützung. 4. Die Sehnsucht nach Normalisierung. Genau hier verortet befinden sich auch die Brennpunkte von Beratung im sozialpädagogischen Zuschnitt.

Die Fragestellung meiner Untersuchung lautet nun unter dem Blickwinkel der Lebensweltorientierung *und* des Lebenslaufs / der Biografie: Wie sehen Lebensprozesse aus, in denen Beratungsprozesse in Gang kommen bzw. gebraucht werden, um Bewältigungshandeln wieder zu ermöglichen oder dieses zu unterstützen? Neben den vielen Einzelerfahrungen mit Beratung muss ich folgerichtig also auch den Lebensprozess der Hilfesuchenden in den Blick nehmen. Lebensprozesse können, wenn ich hier Böhnisch „anwenden“ darf, sehr wohl mit den Begriffen Lebenslauf und Biografie gefasst, ja definiert werden (wobei sich Böhnisch hier an Schefold (1993) orientiert, a.a.O. S.33). Die Biografisierung meint in diesem Kontext die Notwendigkeit, seine eigene Biografie auch selbst zu gestalten, zu reflektieren und notfalls neu aufzurollen.

Hier hält Böhnischs Konzept m. E. einige wichtige Anhaltspunkte für die Betrachtung der Biografie als Schauplatz von Beratungsprozessen bereit. Der Lebenszeit eigen sind zu bestimmten, manchmal auch zu nicht vorhersehbaren Zeiten kritische Übergänge und Statuspassagen (z.B. erste Elternschaft, von der Arbeit in den Ruhestand), Anpassungserfordernisse (Verlust eines nahen Angehörigen) und Schwierigkeiten (Ablöseproblematik des Kindes von der Mutter o. ä.).<sup>11</sup>

Es erscheint mir hilfreich, hier kurz Charakteristika jenes Lebenslauf- und Biografiekonzepts speziell für das Erwachsenenalter zu skizzieren, die als „Hintergrund“ für die Bearbeitung von Beratungsprozessen mitgedacht werden sollten, um sich für die Beratungsgeschichten aus der Empirie auch theoretisch zu sensibilisieren. Beratung synchronisiert sich als Prozess also mit dem Lebensprozess (nach Böhnisch mit der jeweiligen Biografie). In anderen Worten: Leben wird gesehen als Prozess, dazu wahrgenommene Beratung als entsprechender Prozess.<sup>12</sup>

Das Erwachsenen- und Erwerbsalter wird als Bewältigungskonstellation verstanden (Böhnisch 1999 (2.), S.195), weil es „zunehmend unkalkulierbare biografische Risiken und Zwänge“ auf-

---

<sup>11</sup> Mir ist bewusst, dass ich Böhnisch hier nicht in seiner ganzen Fülle würdigen kann, aber für meine Zwecke sollen folgende Ausführungen genug sein.

<sup>12</sup> Auch das amerikanische „Life Model of Social Work“ mahnt dies schon früh an (Germain, Gitterman 1980, deutsch 1999), indem es Soziale Arbeit dem Lebenslauf entsprechend „modellieren“ will.

weist, die inzwischen (innerhalb des Paradigmas der Individualisierung und Pluralisierung) zu einer Selbstverständlichkeit geworden sind und Umorientierung bzw. Neubeginn in der Berufsbiografie oder den Partner- und Sozialbeziehungen erzwingen können.

„Biografische Krisensituationen können sich zu Integritätskrisen verlängern, da das Selbst auf dem bisher biografisch Erreichten und Gewohnten ausgerichtet ist. War das Selbst in seinen Bezügen vor allem nach außen gerichtet – auf die Erwerbsrolle, auf den/die Partner(in) – dann ist mit dem Verlust von Arbeit oder Partnerschaft damit zu rechnen, dass die bisher biografisch aufgebaute äußere (soziale) Identität geschwächt wird oder zusammenbricht und das innere Selbst bewältigungsrelevant hervortritt.“ (a.a.O.; S.201). Sichtbar sind die Parallelen zu Thiersch's Brüchen und Verwerfungen im Alltag. Böhnisch erarbeitet hier auch ein Bild von spezifisch weiblichen und männlichen Bewältigungsmustern, auf die ich aber hier nicht näher eingehen werde, weil davon im Exkurs zum Thema Geschlecht die Rede sein wird.

Biografische Krisensituationen sind beispielsweise begründet in der Konstellation der Familie, die einerseits ein Unterstützungssystem darstellt, andererseits aber als „Bewältigungsfalle“ (a.a.O. S.210) agiert, indem sie sich einer öffentlichen Erwartungshaltung ausgesetzt sieht, die ein harmonisches und stabiles Familienbild prägt, gleichzeitig aber oft Schauplatz tiefster menschlicher Konflikte, Überforderungssyndrome und aggressiven Abreagierens ist. Nicht mehr Tradition (z.B. „Kinder hören auf ihre Eltern“) zählt, ja vielmehr bröckelt diese ab und legt eine „Aushandlungsfamilie“ nahe, in der alle mitbestimmen (wollen), in der aber auch keine Gewissheiten mehr herrschen. Und trotzdem weist auch diese Familienform meist die geschlechtshierarchische Konstruktion der Familie auf, die seit der „Erfindung“ der Familie galt. Ambivalenz ist hier sicher ein treffendes Stichwort, mit dem die Lebensform Familie belegt ist.

Weiter führt Böhnisch an, dass Partnerschaft im Zeichen der Biografisierung der Lebensverhältnisse zum *Optionsmodell* (a.a.O.; S.216) geworden ist, also auch Gegenstand der Aushandlung und der Auswahl ist und von Brüchen sowie von Neuanfängen geprägt sein kann, sodass sie auch u.U. *bewältigt* werden muss. Dass eine Partnerschaft ausschließlichen Rückhalt und eine emotionale Insel bietet, die allen Stürmen des Lebens trotzt, zeigt sowohl den dringenden Wunsch des individualisierungsgebeutelten Menschen als auch ihre Überforderung auf. Die soziale „Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Selbstverwirklichung und Unterordnung unter die Familienrolle ist das Schlüsselproblem jeder Partnerschaft“ (a.a.O., S.218).

Zu diesem Komplex des eher privaten Lebens gehört nun der des öffentlichen. Weitere Zeichen der Zeit sind die biografische Entwertung der Erwerbsarbeit und die Entstrukturierung des Berufs. Die subjektiv sinnstiftende Bedeutung der Erwerbsarbeit geht nicht nur für die verloren, die keine Arbeit haben. Vielmehr wird Arbeitslosigkeit zum Risiko der Allgemeinheit, da sie strukturell

bedingt ist. Lebensentwürfe basieren häufig auf der Arbeit als konstitutivem Moment – fehlt sie, werden Lebensentwürfe zweifelhaft und destabilisieren ganze Bevölkerungskreise. Erwerbsbiografien ziehen sich übrigens nicht nur durchs Erwachsenenleben, sondern sind bereits in der Jugend angelegt und reichen in das Alter hinein. Auch hier finden sich Merkmale typischer Bewältigungskonstellationen mit den entsprechenden Ambivalenzen, z.B. mehr Freizeit, aber wesentlich weniger Geld für konsumptive Zwecke, wobei letztere an subjektiver Relevanz für den Einzelnen gewinnen. Das führt uns weiter zu Armut und sozialer Ausgrenzung, die in zunehmendem Maße auch in sog. Mittelschichtsbioografien erscheinen. Dass Bioografien außer Kontrolle geraten, verwundert daher nicht. Ein prominentes Beispiel ist die Alkoholabhängigkeit als eines der verbreitetsten Belastungsprobleme der Erwachsenenphase. Die Problematik des Kontrollverlustes und das Wegbrechens der informellen sozialen Netze steht im Mittelpunkt des Alkohol-dramas (a.a.O., S.232). Die Familiendimension der Alkoholabhängigkeit zeigt sich in der Co-Abhängigkeit, wobei hierunter durchaus auch Nicht – Familienmitglieder fallen können.

Mit diesen typischen Bewältigungskonstellationen (oder –erfordernissen) des Erwachsenenalters soll hier exemplarisch gezeigt werden, was als Hintergrund für die Empirie fungieren könnte im Hinblick auf Lebenslauftypisches.

Dieser Theorie-Input wird u. a. in den theoriegeleiteten Interpretationen der Einzelfalldarstellungen und in der Querinterpretation der Auswertungskategorien zur Diskussion stehen.

### **Zur Prozesshaftigkeit als strukturellem Merkmal von Beratung**

Eine weitere Überlegung will ich hier in Bezug auf die Prozesshaftigkeit als strukturellem Merkmal von Beratung einfließen lassen: Beratung ist eine Handlungsmethode der Sozialen Arbeit. Sie kann nicht ohne Methodik gedacht und beschrieben werden. Auch Thiersch (Thiersch 2000, (4.),131) hat erwähnt, dass die „klassischen Strukturmomente“ der Beratung die Wahrnehmung (des Klienten und dessen Anliegen) und die Diagnose, die Klärung der Lage, das Entwerfen von Hilfemöglichkeiten, bis hin zur Unterstützung bei der Erschließung von Ressourcen sind. Hierbei handelt es sich bereits um methodisch orientierte Schritte, die einen Prozess konstituieren. Dies möchte ich noch etwas näher beleuchten, deshalb ziehe ich hier exemplarisch einen Teil sozialpädagogischer Methodenliteratur heran, um ein theoretisch sensibilisierendes Gerüst für die Empirie in Bezug auf Prozessabläufe bereit zu stellen.

Es böte sich an, hier psychologische oder psychotherapeutische Phasenmodelle vorzustellen, die es in großer Anzahl geben mag. Da mein Thema hier aber Beratung aus sozialpädagogischer *Sicht* (nicht unbedingt aber nur sozialpädagogischer Provenienz) ist, beschränke ich mich auf Modelle

aus der Sozialen Arbeit. Exemplarisch greife ich nun Hiltrud von Spiegel (2002, S. 592) heraus, die für die Beratung die typischen Handlungsschritte der Einzelhilfe zugrunde legt: Zunächst geht es um eine Erfassung der Lebenslagen der Ratsuchenden, bei der die zu bearbeitenden Schwierigkeiten oder Anliegen herausgefiltert werden sollen, ihre Ursachen reflektiert und dazu in Frage kommende Lösungen ermittelt werden sollen. Gezielte Maßnahmen können dazu ausgewählt werden. Nach deren Durchführung sollen diese auch evaluiert werden.

Ansen (2004, S.62) stellt, diese Ansätze lebensweltorientiert konkretisierend, an den Beginn lebensweltorientierten Beratungsgeschehens eine Anfangsphase, die dem Hilfesuchenden zunächst Informationen über die Institution, mögliche Beratungsinhalte und Zuständigkeiten vermittelt, dann auch die Anliegen und Erwartungen der Betroffenen exploriert und klärt. Hier soll in partizipativer und klientenorientierter Weise eine gemeinsame Problemdefinition und eine Zielvereinbarung stattfinden, die für die KlientIn umsetzbar ist. Dies sind bereits Interventionen auf Gesprächsebene, die die nächste Phase hilfreich vorstrukturieren. Denn danach setzt die Phase der konkreten Interventionen ein, die besonders in der sozialen Beratung von Bedeutung ist, weil hierbei u. U. akut soziale und materielle Lebensgrundlagen zu sichern sind, wie z. B. durch Maßnahmen zum Erhalt der Wohnung oder zur Erlangung zustehender Sozialleistungen. Aber auch „persönliche Hilfen, die auf die Förderung individueller Kompetenzen zielen“ (a.a.O., S.63) und stellvertretendes Handeln wie z.B. die Erstellung sozialer Gutachten werden in dieser Phase virulent. Nach dieser „Ersthilfe“ folgt eine Phase der pädagogischen Interventionen, die sich besonders an Menschen richten, die persönliche Beeinträchtigungen wie eine resignative Grundeinstellung oder Kompetenz- bzw. Wissenslücken in der Bewältigung alltäglicher Aufgaben zeigen. Hierbei sollte klar sein: „Ratsuchende haben aber immer das Recht, sich an dieser Stelle von uns zu verabschieden“ (a.a.O.; S.65), was die Beratung nicht scheitern lässt, da wichtige Hilfen geleistet wurden, die den Alltag erleichtern. Reflexion und Auswertung der gemeinsam unternommenen Schritte sollte in einer weiteren Phase dazu kommen und auf die Verselbständigung der KlientInnen abzielen.

Ansen weist an anderer Stelle darauf hin, dass auf der theoretischen Ebene noch Modelle fehlen, in denen der Beratungsprozess präzise abgebildet wird (Ansen 2000, S. 106), er stellt jedoch auch heraus, dass z.B. die Erkenntnisse des Case Management für Beratung im sozialpädagogischen Rahmen noch weitgehend ungenutzt bleiben. In Anlehnung an Veröffentlichungen aus dem amerikanischen und angelsächsischen Raum hat Wendt (1995) Case Management in Deutschland eingeführt. Diese inzwischen auf deutsche Verhältnisse im Rahmen des Pflege- und Rehabilitationswesens adaptierte und ausgearbeitete Methode versteht sich als ausgesprochenes Prozess oder Stufenmodell, das hier Ansens Phasen ergänzend beiseite gestellt werden soll.

Obwohl es in Kreisen der psychosozialen Arbeit nicht recht beliebt werden wollte, weil es einen Fokus auch auf die Verwaltung finanzieller Mittel und deren Verantwortung legt, zudem manchmal recht technisch und „machbar“ klingt, ist das Case Management<sup>13</sup> doch als ein Hilfeprozess im Rahmen der Einzelfallhilfe angelegt, der sich in aufeinander folgenden Schritten oder Stufen (stages) unter der Zielgebung der „Befähigung und Ermöglichung“ bewegt. So fortschreitend entwickelt ein Case Manager mit den Klienten ein Netzwerk der Unterstützung, das zu mehr „Lebenstüchtigkeit“ der KlientInnen, mehr Eigenkompetenz in der Erschließung von Ressourcen und zur Effektivität der Dienste beitragen soll (a.a.O., S.23). Sicher ist es stark auf das Gesundheits-, Pflege- und Rehabilitationswesen ausgerichtet worden, in dem es auch vorrangig um Kostensenkung ging. Dennoch bietet es ein Prozessmodell, das uns hier instruieren kann:

Ausgehend von der Einstiegsphase des Assessment als gemeinsame **Einschätzung** der Lebenswelt der Klientin und den ihr inhärenten Stärken und Schwächen, Bedürfnislagen und Zuständigkeiten, schreitet der Prozess fort zur **Planung** als einer Phase, die „das Nebeneinander und das Nacheinander von Bewältigungs- und Unterstützungsaktivitäten“ meint (a.a.O., S. 30). Ihr folgt die Phase der Durchführung oder **Intervention**, zu der das Vermitteln von Diensten oder anderen Ressourcen, sinnvolle Überweisungen an andere Institutionen, anwaltliches Handeln für die Klienten oder das Knüpfen sozialer Netze gehört (nach Moxley, zitiert in Wendt 1995, S.34). Schließlich kommt es zur Phase der **Kontrolle und Überwachung**, was sehr technisch klingt, aber eigentlich nur der Frage verpflichtet ist, ob das auf den Einzelfall abgestimmte Netzwerk der Unterstützung funktioniert, und ob der Nutzer auch hinreichend zu dessen Erfolg beiträgt. Im eher psychosozialen Bereich lässt es sich auf den Bereich der Reflexion und Evaluation beziehen. Schließlich thematisiert die Phase der **Beendigung** der Unterstützung die gewünschte Zielerreichung und den Abschluss professioneller Hilfe, weil der Klient weitgehend selbständig sein Hilfenetz nutzen kann, oder aber es wird noch weitergehender Bedarf festgestellt.

Soweit zu Prozessmodelle in der Beratung. Sie werden bereits Bestandteil der Diskussion um die Entstehung der Auswertungskategorien sein und in deren individueller Füllung durch die Empirie einfließen, wie sie sich in den Einzelfällen entlang den Auswertungskategorien und in der Quer-Interpretation zeigt.

Ich gebe aber sogleich zu bedenken, dass die methodisch vorgesehenen Schritte, die hier diskutiert wurden im Zusammenhang mit Beratungsprozessen noch keineswegs den tatsächlich erlebten, subjektiven Beratungsprozess, z. T. über Jahre hinweg, beschreiben oder erklären können. Dies muss hier allein die Empirie zeigen, und deshalb sind wir hier so sehr auf die Berichte von Betroffenen und deren Rekonstruktion angewiesen. Dazu möchte ich -jedoch erst im Schlussteil,

---

<sup>13</sup> Wobei Management hier lediglich als „Handhabung“ der sozialen Unterstützung verstanden wird.

nachdem alle Fälle rekonstruiert und bearbeitet wurden und somit ein Überblick vorhanden ist - strukturelle Charakteristika und Prozesseigenheiten identifizieren.

## **2.4 Eckpunkte einer lebensweltorientierten und prozessbewussten Beratung**

### **Zunächst zum ersten theoretischen Konzept, der Lebensweltorientierung:**

Es kann zusammenfassend festgehalten werden, dass eine Alltags- und Lebensweltorientierung in der Beratung zwei notwendige Gegenpole vereinen muss:

Einerseits erfordert das Aufsuchen professioneller Beratung per definitionem ein Heraustreten aus dem Alltag, aus „borniert“ gelebter Routine des täglichen Lebens, oft gar ein Verlassen des angestammten Lebensfeldes, um beispielsweise eine Beratungsstelle aufzusuchen. Andererseits muss aber Beratung auf der konzeptionellen Grundlage der Lebensweltorientierung erstens hineinreichen in den Alltag Betroffener und diesen zu würdigen und verstehen suchen, zweitens dort agieren, diesen Alltag reflektieren, damit also, drittens, bei Bedarf auch transzendieren, um zu neuen Wegen, zu besseren Lösungen zu kommen. Dies stellt die Beratungsfachkraft und evtl. ihre Institution vor hohe Anforderungen, wenn nicht gar vor ein schwer einlösbares Paradox. Dieses Nebeneinander von Gegensätzen will ausgehalten und – durchaus sequentiell unterschiedlich betont, gelebt, ausgefüllt, ausgehandelt werden. Es fordert, so Thiersch (vgl. 1991) ein z. T. eklektisches, immer jedoch hoch professionelles Vorgehen, dem auch eine entsprechende zentrale Stellung und Wertschätzung im institutionellen Kontext zukommen sollte. Wie sich dies in der Praxis nach Adressatenberichten zeigt, bewährt oder auch negiert, kann hoffentlich die Empirie zeigen.

### **Zum zweiten Teil der theoretischen Unterlegfolie, dem Prozessaspekt in der Beratung**

#### **(Fragen an die Empirie):**

Hier ist für die inhaltlichen Merkmale des Beratungsprozesses festzuhalten, dass sie dem Leben als Prozess folgen und hier besonders den Lebenslauf und die Biografie tangieren.

Nun sollen Beratungsprozesse die Lebensbewältigung in den jeweils subjektiv als schwierig oder hilflos erlebten Teilen der Biografie unterstützen, also emotionale und soziale (möglichst auch physische) Integrität wieder herzustellen versuchen. Unsere Frage wird also sein, wie dies in der und durch die Beratungssituation geschehen kann, im Hinblick auf Lebenslauftypisches ? Eine andere Frage ist: Wenn diese Bewältigungserfordernisse, diese kritischen Übergangs- und Anpassungssituationen lebenslauftypisch sind, gibt es dann auch mit nicht zufrieden stellender

Beratung, oder ohne der Beratung Erfolge zuzuschreiben, Bewältigungserfolge – eben weil die Schwierigkeiten gleichsam zum Leben dazugehören und sie etwa personeigene Ressourcen aktivieren könnten?

Für die strukturelle, oder anders: methodisch strukturierende Seite des Beratungsprozesses können die genannten Phasenmodelle uns zeigen, wie Beratung idealerweise ihren nachvollziehbaren und logischen Ablauf erhält. Sie zeigen aber auch, wie notwendige Vorläufe oder dann Interventionen u.U. völlig unpassend, verfrüht oder verspätet, gestaltet werden können und schärfen das Auge für sinnvolle Abläufe, die dann in der Empirie erkannt, bestätigt oder falsifiziert werden können. Zudem können sie auf evtl. Schwierigkeiten aufmerksam machen, die aus der Nichtbeachtung resultieren, bzw. die Möglichkeit geben, Gründe für gelungene Beratung mittels der Analyse dieser Prozessgesetzmässigkeiten zu eruieren.

Um also für eine inhaltliche, eine „empirische Füllung“ der heran gezogenen theoretischen Konzepte eine Grundlage zu haben, können hier zusammenfassend *Eckpunkte* einer lebensweltorientierten und inhaltlich wie strukturell prozessbewussten Beratung extrahiert werden, die mir als Leitlinie für meine Untersuchung von Klientenerfahrungen mit Beratung dienen sollen. Ihr Umfang ergibt sich aus den mannigfaltigen Anforderungen an eine lebensweltorientierte Beratung; sie soll zunächst so stehen bleiben und nicht vorschnell zusammengefasst werden, weil dadurch u.U. wichtige Aspekte verblässen würden.

Aus diesen Theoriegrundlagen haben sich nun auch organisch und parallel Fragen an die Empirie ergeben, die im Teil 4.2. Eingang finden in den Interviewleitfaden.

## **Eckpunkte einer lebensweltorientierten und prozessbewussten Beratung**

1. Die handlungspraktischen **Prämissen oder Grundlagen** für eine lebensweltorientierte Beratung umfassen zunächst folgende Positionen: Unter dem Blickwinkel der **Dimensionen der Alltäglichkeit** sollen erfahrene Zeit, angeeigneter Raum, soziale Bezüge der KlientInnen rekonstruiert und als Ressourcenräuber wie als Ressourcenquelle gewürdigt werden. Weiterhin ist eine Grundvoraussetzung jeglicher Beratung der **Respekt** vor dem Klient als Subjekt und vor dessen subjektiven Sichtweisen und selbstverständlich die **Freiwilligkeit**, weil sinnvolle Beratung nicht unter Zwang geschehen kann. Auf persönlicher Ebene ist **Zugänglichkeit** die Maxime, die mit der Ermöglichung von Kontakt im räumlichen wie im sozialen Sinn, und von Vertrauen zu professionellen BeraterInnen zu tun hat. Auf eher organisatorischer oder „logistischer“ Ebene ist es **Erreichbarkeit**, die für alle Bevölkerungsgruppen, auch finanziell Benachteiligte, den Zugang zu Beratung ermöglichen soll. Dazu zählt auch eine Komm- u n d

eine Gehstruktur einer Beratungsinstitution, wo sie sinnvoll erscheint. Weiterhin ist die **Neutralität** der Beratungsstelle und –fachkraft als eigener Wert zu verstehen, der als „dritter Ort“ durchaus auch etwas abgehoben vom Alltag diesem neue Impulse geben oder verkrustete Strukturen zum Gelingenderen hin aufbrechen kann.

## 2. Grundlagen der Haltung der Fachkräfte bezüglich inhaltlichen Vorgehensweisen

formuliere ich als **methodische und inhaltliche Offenheit**, die nicht nur kommunikative, sondern auch handlungsorientierte Spielarten der Beratung miteinbezieht. Außerdem soll diese von **Reflexivität** begleitet sein, die bestimmte sich widerstreitende Charakteristika der Beratung mit-bedenkt, wie z.B. Methodik versus Lebenswirklichkeit der KlientInnen, Hilfe versus Kontrolle, Macht versus Ohnmacht, und dabei das Machtgefälle, das sich in der häufig per se asymmetrischen Beratungsbeziehung zwischen Fachkraft und KlientIn auswirken kann. Hierunter fällt auch die **Bescheidung** auf das tatsächlich Mögliche neben dem u.U. unmöglichen Gewünschten des Klienten oder dem als machbar Forcierten der Fachkraft. Dies steht manchmal gewissen Omnipotenz- oder Machbarkeitsvorstellungen der Fachkräfte entgegen, von denen vielleicht „nur“ das Mit-Aushalten, Begleiten, ohne viel ändern zu können und immer wieder neue Bestärkung der KlientIn gefordert ist. Es versteht sich fast von selbst, dass dazu **soziale Geschicklichkeit und Takt** und eine **Offenheit für Diskontinuitäten** vonnöten ist, die den KlientInnen in ihren Lebenswelten auch zugesteht, dass Pünktlichkeit, Ordnung und allgemein als üblich erachtete Sauberkeit etc. nicht immer möglich sind.

## 3. Grundlegende inhaltliche Arbeitsansätze der Fachkräfte sind der dritte Punkt, der bei-

spielsweise stark auf eine **Ressourcensensibilität** gegenüber Person und Lebenswelt der KlientInnen abhebt. Dazu zählt auch ein **Fokus auf Umsetzbarkeit der Beratungsinhalte im Alltag** bzw. in der Lebenswelt und Auswirkung auf den Alltag (u.U. nicht nur im Gespräch, im Kopf). Dazu muss sich die **Partizipation** gesellen, die den Beratungssuchenden selbstverständlich ein Mitspracherecht einräumt, und sich z.B. als Aushandlung auf Form- und Inhaltsebene versteht, sich aber auch in der Zielrichtung der Beratung als Ermöglichung der Teilhabe an der Gemeinschaft bzw. an gesellschaftlichen Gütern zeigt.

## 4. Der vierte Punkt ist **Beratung als Agieren im Hilfenetz**: Ihr vorangestellt ist als Maxime die

**Wahrung der Komplexität der Anliegen**, entgegen einer kontraproduktiven Fragmentierung. Beratung soll „aus einer Hand“ gewährleistet sein. Gleichzeitig muss das umgebende soziale,



materielle, rechtliche etc. Hilfenetz in Form von **Kooperation** mit und sinnvoller Überleitung zu anderen, zuständigen oder erreichbaren Institutionen und Personen im Sinne einer Vernetzung z.B. im Gemeinwesen gegeben sein.

5. Der **Beratungsprozess** muss sich dem Lebensprozess auf inhaltlicher Ebene anpassen und kann durch die lebenslaufbewusste, prozesshafte Betrachtung wesentlich vertieft werden. Ziel ist hier die biografische Lebensbewältigung (komplementär dazu wird die Alltagsbewältigung gestellt), und die Frage ist, wie Beratung möglichst in biografischer Angemessenheit dazu beiträgt.

Beratungsprozesse sollten auf methodisch - struktureller Ebene sinnvollen **Ablaufstrukturen** folgen, die gewährleisten, dass die Anliegen der KlientInnen umfassend, lebensweltorientiert, lebenslaufangemessen, biografisch unterstützend und effektiv, d.h. erfolgreich behandelt werden können.

6. In einem grundsätzlicheren Sinne muss die Diskussion lebensweltorientierter Beratung erweitert werden um eine **Sensibilität für die Kategorie Geschlecht**. Dieser Aufgabe widme ich mich in einem eigenen Abschnitt, siehe Kapitel 3.

Hier schließt sich der Kreis: Lebensweltorientierung, biografische Lebensbewältigung und Prozessmodelle ergänzen sich gegenseitig in diesem „sensibilisierenden Konzept“.

Die genannten Eckpunkte fungieren also als Folie, auf der ich sinnvolle Fragen stellen kann, und durch die ich subjektive Dimensionen von Beratungserfahrungen in den Befragten generieren kann. Ich gehe auch davon aus, dass diese leitenden Eckpunkte (man könnte auch ansatzweise von Hypothesen sprechen) nach der Zusammenschau aller Interviews aus der Empirie eine Erweiterung, auch Kritik oder Bejahung erfahren, und sich zu einem ganz eigenen *Kategoriensystem der Beratungserfahrung* zusammenfassen und systematisieren lassen. Aus dem empirischen Material selbst wird sich dann eine eigene Ordnung *gemäß den Relevanzsetzungen* der einzelnen Interviewpartner ergeben müssen. Dann will ich auch ein besonderes Augenmerk auf den Ablauf des (oft langjährigen) *Beratungsprozesses* legen, der aus dem empirischen Material sichtbar wird. Hier wird die Frage relevant, wie sich Prozesse gestalten, wie *Beratungsgeschichten* entstehen und was sie bewirken.

Dieser gesamte „Katalog“ der Anforderungen an die Empirie lasse ich hier aber zunächst einmal ungekürzt und *noch* unbearbeitet stehen, weil ein weiterer Punkt bedacht werden muss.

Ein Desiderat der Forschung besteht in der **Sensibilität für die Kategorie Geschlecht**. Deshalb soll hier noch vor der Beschreibung des Forschungsprozesses eine skizzenhafte theoretische Grundlage gelegt werden, damit die Frage nach der Wahrnehmung von Beratung unter allen genannten Eckpunkten mit der Kategorie Geschlecht in Beziehung gesetzt werden kann. Ein Grund hierfür ist die enge Verwobenheit von Beratungsform, -inhalt, und -beziehung zur Kategorie Geschlecht, z.B. im Thema Macht und Machtgefälle in der per se asymmetrischen Beratungsbeziehung, die in der Beziehungsdiskussion womöglich einen wichtigen Platz einnehmen. Ein anderes Beispiel wäre die mögliche Selektion von vorgebrachten Beratungsinhalten bzw. Anliegen in Abhängigkeit zum Geschlecht der Beratungsfachkraft, wie beispielsweise etwa Scham oder Angst und daraus resultierendes Verschweigen von durch einen Mann zugefügte Missbrauchserfahrungen einer Klientin gegenüber einem männlichen Berater.

Der sog. zweiten Frauenbewegung kommt das Verdienst zu, hierzu geforscht und aufgedeckt zu haben, was heute für die aktuelle Diskussion von Beratung unverzichtbar und als Theoriebestand anerkannt ist. Im folgenden Abschnitt wird also den als wichtig heraus gearbeiteten Aspekten nochmals aus dem Blickwinkel der Geschlechtersensibilität Aufmerksamkeit gewidmet.

### **3 Exkurs: Beratung und Geschlecht**

Im Rahmen der Geschlechterforschung wird seit einigen Jahrzehnten, und verstärkt in den letzten Jahren, die Einbeziehung der Kategorie Geschlecht in jegliche Art der Forschung gefordert. Bezogen auf meine theoretische Grundlage der Lebensweltorientierung erscheint mir die Kategorie Geschlecht per se schon immer implizit mitgedacht, tatsächlich wird sie aber kaum realiter „ausbuchstabiert“, explizit gemacht.

Diese Anmerkungen sollen deshalb den Auftakt bilden zu einer angesichts des Rahmens dieser Arbeit kurz gefassten Diskussion zum Thema Geschlecht in der Beratung. Wie kann dieses einfließen in das Forschungsdesign, in die Fragestellung und in die Interpretation der Erfahrungen von Menschen mit Beratung ?

#### **3.1 Zum Diskurs über Geschlecht in Kürze**

Nach Gildemeister (2001, 682) ist der Ausgangspunkt für die heutige Geschlechterforschung die Frage nach den Folgen der „Identifizierung des Allgemeinen mit dem Männlichen in Wissenschaft

und Forschung“, nachdem sie feststellt, dass erst Simone de Beauvoir nach Jahrhunderten der Unsichtbarkeit von Frauen im öffentlichen Bereich (wie z.B. Kultur, Geschichte, etc.) und in der sozialen Reproduktion in den Fünfzigern diese Frage angestoßen hatte: „Sie (die Frau, I.D.) wird bestimmt und unterschieden mit Bezug auf den Mann, dieser aber nicht mit Bezug auf sie, sie ist das Unwesentliche angesichts des Wesentlichen. Er ist das Subjekt, er ist das Absolute: Sie ist das Andere“(Beauvoir, 1951; 11). Damit ist der Horizont umrissen, in dem sich Geschlechterforschung bewegt. Er schließt das Ringen um politische Identitätsbildung in den Siebzigern und die kontroverse Debatte von Gleichheit, verstanden als Gleich- oder gar Höherwertigkeit der Frau als „Kollektivsubjekt“, (Gerhard et al., 1990) gegenüber dem Mann ein. Thematisiert wird der „weibliche Lebenszusammenhang“ (Prokop 1976), in seiner doppelten Vergesellschaftung und der Primat des Mannes im privaten Bereich der sozialen Reproduktion wie im öffentlichen Bereich der Produktion.

Schließlich beinhaltet sie die Frage nach Differenz und deren Konsequenzen in der Anerkennung von Unterschieden innerhalb der Geschlechterkategorien. Dabei ließ sich das Paradox nie recht auflösen, dass durch diese Handhabung erst recht Geschlechterzuschreibungen hergestellt und somit die binäre Klassifikation männlich / weiblich aufrechterhalten wurde (vgl. Gildemeister/Wetterer 1992). Auch in der Forschung wird diese Klassifikation immer schon vorausgesetzt bzw. hergestellt. (vgl. Hagemann-White in ihrem Aufsatz von 1998.). Die Unterscheidung in das biologische Geschlecht „sex“ und das soziale und kulturelle Geschlecht „gender“ als Lösungsansatz bietet sich an, bleibt jedoch auch fragwürdig, da damit eine Trennung von Natur und Kultur vorgenommen wird, die für die Sozialwissenschaften seit langem als überwunden gilt (vgl. Gildemeister/Wetterer 1992). Das Konzept des „Doing Gender“ (West / Zimmerman 1991) hingegen untersucht die interaktionalen Prozesse der „alltagspraktisch-methodischen Herstellung der Geschlechtszugehörigkeit“ (Gildemeister 2001, S.688).

Wird letztere als Konstruktion von Geschlecht gefasst, kommt die Konstruktions- und Dekonstruktionsdebatte im Rahmen „eines sozialkonstruktivistischen Paradigmas“ (Sickendieck 1999, 77) zum Tragen. Sie impliziert, dass Geschlechterkonstruktionen auch dekonstruiert werden können und fordert dies ein (Vgl. bes. Gildemeister / Wetterer 1992). Für soziale Beratung könnte dies beispielsweise heißen, einseitige, tradierte Bilder von aufopferungsvollem Muttersein für eine Wahrnehmung eigener Bedürfnisse als Unterstützung für gelingenderes Muttersein zu öffnen, und damit auch Muttersein neu zu füllen, zu hinterfragen und zu prägen.

Zurück zur umfassenden Gender-Debatte: Sie bleibt in ihrer Vielfalt auch heute offen und kontrovers. Für meine Arbeit hier ist sie insofern relevant, als dass ich die Erfahrungen mit Beratung nicht nur unter dem Raster einer „geschlechts-neutralen“ Theorie betrachten will, sondern die

Struktur-Kategorie Geschlecht mit-denken, und so offen legen möchte, wie in der dyadisch angelegten Hilfebeziehung der Beratung sich Geschlecht auswirkt.

(Wie Zweigeschlechtlichkeit dekonstruiert werden kann, ist nicht meine Forschungsfrage – kann aber wohl ein Ergebnis aus der Empirie sein, wie auch deren Gegenteil.)

Dabei muss ich einerseits offen bleiben für die Zuschreibungsprozesse in Bezug auf Geschlecht, die auch hier bei mir wirksam werden können, weil ja Wirklichkeit - so auch Männlichkeiten und Weiblichkeiten - durch soziales Handeln permanent gesellschaftlich präformiert ist (vgl. Engel-fried 1997; S.66). Andererseits muss ich mich auch beschränken auf das, was im Bereich der Artikulationsfähigkeit der Befragten liegt, was ich also als Material vorfinden kann. Ich bescheide mich deshalb auf Fragmente der subjektiven Wahrnehmung zum Thema Geschlecht und will rekonstruieren, ob und wie sich Geschlechtszugehörigkeit auf die Beratungsbeziehung auswirkt. Ob und wie sich inhaltlich z.B. Doing gender in der Herstellung, Aufrechterhaltung oder Hinterfragung von Geschlechtsrollenstereotypen (durch Beratung zementiert, oder, im entgegen gesetzten Falle, entlarvt, de-konstruiert, durch besseres ersetzt) zeigen mag, oder wie sich Geschlecht in der Beratungsbeziehung auswirkt auf das Ergebnis bzw. auf den Erfolg von Beratung. Dabei bin ich mir dessen wohl bewusst, dass ich von einer immer schon vorgängig konstruierten Zweigeschlechtlichkeit in unserem kulturellen Umfeld ausgehen muss und nicht mit einer „tabula rasa“ arbeiten kann. Hier kann also bescheiden (oder realistisch) von der Suche nach einer gender sensitivity, einer Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung gesprochen werden.

Mit Kategorie Geschlecht meine ich das soziale Konstrukt (a. a. O., S.63). Mehr würde den Rahmen und die Thematik meiner Arbeit sprengen.<sup>14</sup>

### **3.2 Frauenforschung und Beratung**

Die feministische Frauenforschung leistete, beginnend in den Siebziger Jahren, einen maßgeblichen Beitrag zur Weiterentwicklung theoretischer Grundlagen für psychosoziale Beratung, indem sie z.B. Familienberatung auf deren Beitrag zur Aufrechterhaltung patriarchaler Familienformen hin untersuchte.<sup>15</sup> Dabei wird postuliert, dass eine Ausrichtung an männlicher

---

<sup>14</sup> Für einen Überblick vgl. Rendtorff / Moser 1999, (Einführung, Gender-bezogen, für die Erziehungswissenschaft), Klika 2000 (Übersicht über die aktuelle Gender Diskussion), Löw 2001, (Diskussion versch. Differenz-Ansätze), Maurer 2001 (Zu Differenz in der Sozialpädagogik).

<sup>15</sup> Vgl., Sickendieck et al.1999, Rommelspacher et al. 1987; Vogt 1997, Welter-Enderlin 1992.

Sozialisation, an männlichem Machterhalt in der Familie in der Beratung zur Anpassung der Frauen führt.

Dennoch haben wir heute einen eher spärlichen Bestand an theoretischer Grundlegung der Beratung aus feministischer Sicht bzw. unter der Gender-Perspektive als einer Perspektive, die Frauen und Männer mit einschließt und nicht nur von feministischen Zielen ausgeht. Lediglich vereinzelte Artikel zu bestimmten Bereichen finden sich, so z.B. Suchtberatung als für Männer konzipierte Form der Hilfe, die spezielle Bedürfnisse von alkoholkranken Frauen außer Acht lässt, vgl. Vogt, 1997, oder nach Geschlechtern unterschiedlich ablaufende Rollenzuschreibungsprozesse in der sozialen Arbeit bei Großmaß 1991. Außerhalb Deutschlands (in Schweden) finden sich in neuerer Zeit beispielsweise Untersuchungen zu geschlechtsdeterminierten Unterschieden in der Behandlung von KlientInnen der sozialen Arbeit (Kullberg 2001).

Es bleibt zu hoffen, dass beispielsweise das Gender Mainstreaming (vgl. EU-Richtlinie 2002) als Maßnahme zur Sensibilisierung für geschlechterbedingte Einschränkungen auf allen Gebieten des gesellschaftlichen Lebens und Arbeitens europaweit anregt zu mehr Forschung und Publikation auf diesem noch recht wenig bearbeiteten Feld.

Doch beginnen wir am Anfang: Bereits der sog. ersten Frauenbewegung war es ein Anliegen, zur Qualifizierung und Professionalisierung sozialer Arbeit, und damit von Frauen beizutragen, da diese ja hauptsächlich deren Trägerinnen waren. Beratungsarbeit wurde damals ehrenamtlich und bereits institutionalisiert in Berufsberatung, Sexual- und Familienberatung in Anlehnung an die Frauenbewegung geleistet. Sickendieck et al. (1999; 73) nennt drei Bereiche, die maßgeblich die Entwicklung der Sozialpädagogik und der psychosozialen Beratung beeinflussten:

1. Bisher private und tabuisierte Problembereiche des weiblichen Lebenszusammenhangs wurden zu „öffentlichen Angelegenheiten“ erklärt. Dazu zählten männliche Gewalt gegen Frauen, Legalisierung des Schwangerschaftsabbruchs, sexueller Missbrauch, „typisch weibliche“ Krankheiten wie Depression und Essstörungen, sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz und Benachteiligung von Frauen im Erwerbsleben. Frauenzentren, Frauen- und Kinderschutzhäuser, Notruftelefone wurden ins Leben gerufen, Mädchentreffs und Frauenbildungswerke eingerichtet. Beratung fand dort selbstredend in großem Ausmaß statt. Verfachlichung, Professionalisierung und Spezialisierung folgten.

2. Während die damals für die Beratung relevanten Wissenschaftsdisziplinen Psychologie und Erziehungswissenschaft die Problemstellungen ihrer KlientInnen eher als individuelle Defizite interpretierte und behandelte, machte die feministische Forschung, die aus der Frauenbewegung hervorging, auf die gesellschaftliche Benachteiligung, auf geschlechtsspezifische Sozialisation und patriarchale Familienmodelle aufmerksam. Sie hinterfragte schließlich klassische implizite

Grundannahmen der Psychologie über geschlechtsspezifische Zuschreibungen von Defiziten besonders bei „der Frau“ und hatte so Anteil am Paradigmenwechsel vom medizinischen zum psychosozialen Modell in den Sozialwissenschaften.

3. Emanzipatorische Konzepte für die Praxis erwachsen aus der kritischen Auseinandersetzung mit bestehender Beratungspraxis und thematisieren z.B. das Machtgefälle in der Beratungsbeziehung, die Auswirkungen von Beratung unter dem Blickwinkel der Anpassung an ein traditionelles Rollenverständnis oder die Unwilligkeit der Männer, sich auf Veränderungen einzulassen, stattdessen diesen Part den Frauen zu überlassen.

Für Frauen war die gemeinsame Betroffenheit von potentieller männlicher Gewalt, von Diskriminierung und Unterdrückung zunächst konstitutiv für einen Beratungsansatz, der parteilich und solidarisch, im Machtverhältnis zwischen Beraterin und Klientin egalitär ausgerichtet war und die Beratungsbeziehung auch zum Thema machte. Dies schloss Männer konsequenterweise von der Beraterrolle aus. So konnten Frauen Gleichberechtigung, Mitwirkung und Motivation zur Gestaltung ihrer eigenen Verhältnisse erfahren, nicht wieder Unterdrückung erleben. Kritisch betrachtet wurde dieser Ansatz jedoch bald von der beginnenden Debatte um Differenz innerhalb der Gruppe von Frauen, die unterschiedliche soziokulturelle Herkunft, Bildung, Ethnizität und Religion zur Sprache brachte. Heute ist eingedenk dieser theoretischen Diskurse eine reflektierte Parteilichkeit (vgl. z.B. Bitzan 2000) als Grundorientierung von Beratung auszumachen.

Feministische Forschung und Perspektiven haben ebenso skandalisiert, dass Zugangsschwellen u.U. für sozial benachteiligte Mädchen und Frauen recht hoch waren, hier also eine Selektion der Klientel stattfand. So haben sie auch zu einer Öffnung und Erweiterung der Beratung beigetragen. Letztere fand statt im Entstehen von Gruppenangeboten für Frauen mit ähnlichem Hintergrund, z.B. Gewalterfahrungen.

Ob die Tatsache, dass heute ca. 80 Prozent der Klienten in Beratungsstellen, gleich welcher Couleur, weiblich sind, dieser Entwicklung geschuldet ist, bleibt offen. Dass angesichts dieser offensichtlich geschlechtsspezifisch ungleichen Verteilung kaum ein Gender-Diskurs in der Beratungsdiskussion, auch in Veröffentlichungen, geführt wird, erstaunt.

#### Zu Inhalten der Beratung

Böhnisch / Funk (2002), deren Einschätzung ich hier exemplarisch zugrunde lege, postulieren Besonderheiten in der Beratung mit und für Frauen: Frauen übernahmen häufig die Probleme anderer und die Schuld für entgleiste Verhältnisse, verbäten sich selbst aber offenes Angehen von Konflikten. Sie kompensierten ihre Ohnmacht durch Überfürsorglichkeit und neigten zur

Personalisierung von Problemen, d.h. verließen die Sachebene und gerieten auf emotionales Terrain, das sehr schnell Konfliktbewältigung unmöglich mache. Vor Veränderungen scheuten Frauen häufig zurück, weil sie ihnen Angst vor dem Neuen, Unwägbareren machten. Deshalb hielten Frauen angeblich bspw. eine destruktive Beziehung aufrecht, weil sie Angst hätten, den Kindern durch Elterntrennung zu schaden, sich selbst u.U. aufwändig neu, auch beruflich orientieren zu müssen, und weil sie glaubten, sich nur selbst ändern zu müssen, um auch den Partner zufrieden zu stellen.

In vier Aspekten werden diese Sachverhalte gefasst: Schuldübernahme und Konfliktverbot, Überfürsorglichkeit als Kompensation der Machtlosigkeit, und Personalisierung (a.a.O., S. 239).

Beraterinnen würden ob der Isolation von Frauen mit deren Beziehungswünschen und -bedürftigkeiten leicht in die Rolle der professionellen Freundin gezwängt.

Andererseits erlebten beratungssuchende isolierte, aber starke Frauen mit von der Beraterin unterschiedlichen Vorstellungen bspw. bezüglich Mutterschaft, beruflichem Engagement, Beziehungen, Sexualität etc. den Zwang zur Angleichung oder wenigstens soziale Kontrolle in der Beratung.

Außerdem muss hier mit eingeflochten werden, dass Beratung als per se asymmetrische Beziehung immer auch Machtmissbrauch bedeuten kann. Die professionelle Rolle des Beraters schließt z.B. Abstinenz, d.h. Verzicht auf sexuellen Kontakt mit der Klientin als Hilfesuchender ein. Dasselbe gilt für Beraterinnen und Klienten und in gleichgeschlechtlichen Konstellationen, kommt jedoch in der Praxis weit seltener vor. Heyne (1995) hat eindrücklich darauf hingewiesen, dass sexuelle Kontakte zwischen Therapeuten und Klientinnen als sexueller Missbrauch gewertet werden sollten. Sie stellt die verheerenden psychosozialen Folgen für die Opfer dar: Verlust des Vertrauens in Menschen und so ein Verlust der Beziehungsfähigkeit. Sie spricht von Manipulation und Machtmissbrauch und entlarvt die vordergründige Ausrede des Verführtwerdens durch die schutzbedürftige Klientin. Diese Vorgaben gilt es kritisch im Auge zu behalten für die Interviews und für die Auswertung des empirischen Materials. Ich ordne sie dem Kapitel Geschlecht und Beratung zu, weil der weitaus größte Teil sich in der gegenseitigen Anziehungskraft der Geschlechter zeigt, was jedoch nicht heißen soll, dass die Kategorie Geschlecht vorrangig belegt oder gar gleichgesetzt wird mit dem sexuell determinierten Begriff Geschlecht als Beziehung zwischen Mann und Frau.

Eine Untersuchung aus Schweden (Kullberg 2001) macht im Zusammenhang mit Geschlecht in der Beratung deutlich, dass weibliche Klienten in der sozialen Beratung weit weniger ausführlich ihre finanzielle Bedürftigkeit begründen müssten als männliche Klienten. Von letzteren wird außerdem wesentlich mehr Eigenverantwortung erwartet als vom weiblichen Pendant. Dies mag

zur Ergänzung der inhaltlichen Komponente bei geschlechtsdeterminierten Unterschieden in der Bearbeitung des Interviewmaterials dienen.

### 3.3 Männerforschung und Beratung

Es bleibt eine lapidare Feststellung, dass sich Geschlecht nicht nur auf Frauen bezieht<sup>16</sup> – und dass sich Geschlechterforschung als „eine systematische Thematisierung von Geschlecht als Kategorie sozialer Ordnung“ (Gildemeister 2001; 686) verstehen muss.

Wie stellt sich nun Männerforschung dar? Ebenso wenig einheitlich wie die Frauenforschung, doch ist sie wesentlich jünger und weniger umfangreich – und sie wird häufig als Konsequenz der Frauenbewegung verstanden. Es kann jedoch nachgewiesen werden, dass in den letzten beiden Jahrhunderten immer schon kritische Betrachtungsweisen von Männlichkeitsbildern existiert haben, auch wenn sie nicht explizit gemacht wurden (vgl. z.B. Badinter 1991).

Männerforschung hierzulande ist jedoch noch im Werden begriffen (im Gegensatz zu den USA, wo sie allerdings eher in den populärwissenschaftlichen Bereich abdriftet) und hat kaum Theoriebestände aufzuweisen. Dennoch: Winter (2001;S.1160) nennt das von R.W. Connell (1987 und 1999) entworfene Konzept der „hegemonialen Maskulinität“ als eine die Dominanz im Verhältnis von Mann und Frau und auch unter Männern hervorhebende Theorie als einen, auch hierzulande richtungsweisenden Beitrag zu den „men studies“. Es beschreibt Männlichkeit als Struktur von Macht- und Hierarchiefragen, zu der durchaus auch Gewalt gehöre. Diese Struktur entstehe aber auch durch aktive Beteiligung. Männlichkeit werde als „ein Aspekt der Persönlichkeit in zwischenpersönlichen Beziehungen produziert“ (Connell 1995; 27; zitiert in Winter 2001). Dabei sei Männlichkeit nicht statisch zu verstehen, sondern zeige, verändere oder reproduziere sich in „sozialen Praxen“, könne also auch konstruktivistisch gedacht werden. Anschluss an weibliche Interessenslagen finde dort statt, wo Männer Freunde oder Ehemänner von Frauen, Väter von Töchtern seien und so teilhätten am Gleichheits- und Differenzdiskurs oder an Gerechtigkeits- und Demokratievorstellungen. Die Dekonstruktion von Geschlechterkonstrukten erscheint hier u.U. möglich.

Engelfried (1997), konstatiert die bei Connell noch fehlende Herstellung des spezifischen Zusammenhangs von als möglich apostrophierter Hierarchisierung innerhalb des männlichen Geschlechts zur Ausübung bzw. Vermeidung sexueller Gewalt gegen Mädchen und Frauen. Sie betont jedoch die Ambivalenz der Männlichkeiten, beispielhaft am Bezug zu sexueller Gewalt dargestellt: „Wenn ich konstatiere, dass jeder einzelne Junge und Mann situativ sexistische

---

<sup>16</sup> Obwohl man dies meinen könnte auf dem Boden der Tatsache, dass sich neben der „Frauenfrage“ die „Männerfrage“ kaum entwickelt hat und bearbeitet wurde.



Verhaltensweisen zeigt, die in der Struktur der patriarchalen Gesellschaft verankert sind, so kann gleichzeitig festgehalten werden, dass dieselben Jungen und Männer auch respektvoll mit Mädchen und Frauen umgehen, situativ das andere Geschlecht achten.“ (a.a.O., S.205).

Andere Zugänge (z.B. Böhnisch/Winter (1997) machen die männliche Sozialisation zum Ausgangspunkt geschlechterrelevanter Fragestellungen entlang am Lebenslauf. Es wird gefragt nach Möglichkeiten, patriarchale Gesellschaftsstrukturen und männliche Dominanzkultur zu durchbrechen und damit auch ein Bild „gelingender Männlichkeit“ zu zeichnen, darin jedoch Männer nicht nur als bewältigende, gestaltende, sondern auch als marginalisierte, Sachzwängen unterworfenen und leidenden Personen wahrnehmen zu können.

Brandes (2002) entwirft ein Rahmenkonzept von männlichem Habitus und sozialer Praxis. Winter und Neubauer entwickeln den Arbeitsentwurf eines Konzepts von „balanciertem Junge- und Mannsein“ (2001; 46), das nicht Defizite feststellen will, sondern Potentiale sieht und Entwicklung ermöglichen soll.

Forschungsergebnisse sind rar, doch diejenigen der letzten Jahrzehnte lassen eine Tendenz zur Änderung „in der Wahrnehmung des Geschlechterverhältnisses erkennen“, denn „stereotype Aussagen über die Frau und den Mann“ nehmen deutlich ab (so z.B. Metz-Göckel, Müller, 1985; 15). Diese Tendenzen werden nach Hollstein (1988) in der Mittelschicht lokalisiert, doch M. Meuser kann dem mit seiner Untersuchung von Gruppendiskussionen zu Lebenszusammenhängen und Orientierungsmustern junger Männer widersprechen:

In mittelschichtorientierten Studentenkreisen erzeuge „die institutionalisierte Dauerreflexion“ von tradierten Männlichkeitsmustern „aber mehr Probleme und Ambivalenzen, als dass sie Richtung und Weg einer verändernden Praxis zu bestimmen hilft“ (Meuser 1998; 251f). „Demgegenüber scheint der praktisch motivierte Egalitarismus der jungen Facharbeiter deshalb eine praktisch folgenreiche Modernisierung von Männlichkeit zu ermöglichen, weil er ohne eine reflexive Dekonstruktion fundamentaler Identitäten auskommt.“ (a.a.O., 253). Dieser Befund legt nahe, dass der kritische Punkt für Männer die Befürchtung ist, dass ohnehin unsichere Geschlechtsidentitäten durch Reflexion eigener Dominanzvorstellungen oder tradierter „hegemonialer Männlichkeit“, durch feministisches Gedankengut herausgefordert, vollends aus den eigenen Händen gleiten.

Zur Praxis sozialer Arbeit:

Noch oft bestehen auch in der vorwiegend von weiblichen Fachkräften besetzten sozialen Praxis die feministischen Anklänge an Männer als „die Täter“ gegenüber Frauen als „den Opfern“. Eine positive Perspektive oder gar Zielbeschreibung für die Arbeit mit Männern fehlt jedoch trotz dem seit Beginn der Frauenbewegung festgestellten ansatzweisen positiven Wandel von Männlichkeitsvorstellungen. Das erschwert die Lage, zumal gelingendes Mannsein nicht diskutiert und gefasst werden kann, da gesunde, sozial abgesicherte, integrierte Männer keiner sozialen Arbeit bedürfen, also z.B. in Beratungsstellen gar nicht auftauchen. In Krisenzeiten jedoch treffen Männer dann auf überhöhte Ansprüche „männlicher Normalitätserwartungen“ (Winter 2001, 1166), die vor allem von Frauen normativ-moralisch gestellt werden, und dies häufig in negativer Formulierung, nämlich wie ein Mann nicht zu sein hat, anstatt dass hier positive Orientierung möglich wäre.

Eine „Vielfalt des Mannseins“ im Zuge des Individualisierungsdiskurses wäre erforderlich, die die Veränderung natürlicher und die Pluralisierung sozialer Umwelten einbezieht in die Formulierung eines vielgestaltigen, hoch differenzierten Bildes von Männlichkeit, und offen ist für Widersprüchlichkeiten und eine große Bandbreite der Lebensgestaltungsformen männlicher Biografie, Körper, Sexualität, Beruf, Beziehungen etc. bis hin zu Politik, Wirtschaft u.a.m. In diesem Konzept fände sich auch eine Verortung des Mannseins in der Krise, das üblicherweise in traditionellen Männerbildern verdeckt bleibt (zu diesen Verdeckungen s.a. Böhnisch / Winter 1997), für die soziale Arbeit aber von Bedeutung ist: Alkoholabhängige, kranke, obdachlose Männer, Migranten stellen einen nicht unerheblichen Anteil an Klienten dar, für den es wünschenswert wäre, eine positive Definition von gelingender Männlichkeit in aller Pluralität in der sozialpädagogischen Männerarbeit zu prägen. (nochmals Winter / Neubauer 2001)

Zu Inhalten der Beratung mit Männern:

Böhnisch / Funk (2002;) konstatieren für Männer in der Beratung die fehlende sprachliche Ebene, weil kaum Worte dafür geläufig seien, seelische, evtl. problematische Inhalte zu verbalisieren, u.U. auch die Kontrolle zu verlieren, und dies auszuhalten. Vielmehr griffen Männer auf Externalisierung und Rationalisierung zurück: Anstatt über Gefühlsinhalte und Konflikte zu reden und diese abzuarbeiten mit den InteraktionspartnerInnen, und vor allem eigene Hilflosigkeit auszuhalten bzw. diese sich überhaupt zuzugestehen, würden diese eher nach außen verlagert (projiziert) in Form von Abwertung, Leugnung etc., oder auch zu lösen versucht in physischer Gestalt, bis hin zu aktiver Gewalt gegen sich und andere. Ein Beispiel von Beratung von Männern ist die Beratung im Zusammenhang von Scheidung oder Trennung. „Der Klient (...) fühlt sich als

Mann gedemütigt, kämpft um seine Anerkennung, fühlt sich ohnmächtig und verstärkt damit dauernd seinen Drang, etwas bewirken zu müssen, noch „stärker“, noch mehr männlich-dominant zu sein“ (a.a.O., 231).

Mein empirischer Teil ist folglich auch nach solchen Externalisierungsprozessen zu befragen.

Weiter kann ein Augenmerk auf die unter 3.2. genannten Forschungsergebnisse aus Schweden gelegt werden, nach denen z.B. männliche Klienten der sozialen Beratung weit deutlicher ihre Hilfebedürftigkeit darlegen müssen, und auf ihre Eigenverantwortung verwiesen werden. Darin zeichnet sich ab, dass Männern mehr Bewältigungskompetenz zugeschrieben wird als Frauen, dass sie dieser Erwartung (innerhalb der sozialen Arbeit) aber oft nur schwer entsprechen können, vielmehr die Geschlechtsrollenstereotypik, die von den Fachkräften an sie heran getragen wird auch noch aufrecht erhalten oder reproduzieren sollen.

### **3.4 Zusammenfassung und Klärung der Fragen an die Empirie**

Eckpunkte, die festgehalten werden sollen für die Betrachtung des empirischen Materials werde ich hier nicht formulieren, vielmehr sollen Fragen gestellt werden, deren Antworten aus dem empirischen Material eine Aussage erlauben soll über die Rezeption von Beratung unter dem Blickwinkel der Kategorie Geschlecht.

Allerdings sollen Zielrichtungen benannt werden, die sich aus der theoretischen Grundlage ergeben, um eine Art Leitfaden zu haben für die Interpretation der Erfahrungen.

Wie sich im Abschnitt über eine Alltags- und Lebensweltorientierung in der Beratung als Ziel der gelingendere Alltag, die gesellschaftliche Teilhabe und soziale Gerechtigkeit abgebildet haben, soll auch hier eine Zielformulierung eine Art „Leitutopie“ prägen, auf der als Folie das empirische Material ausgewertet werden kann. Diese Zielformulierung kann helfen, im Zauber der Details des konkreten Falles den Blick für das Ganze nicht zu verlieren, also einen Maßstab bereit zu stellen, mit dem (empirische) Erfahrungen sich auseinander-, - oder in Beziehung setzen müssen.

Für die Beratung unter dem Vorzeichen der Geschlechtersensibilität will ich nur wenige Orientierungspunkte herausgreifen. So kann mit Connell (1999, 247), der die „Männlichkeitskonstruktionen“ untersucht, also auf der Seite der Männerforschung, ein „Projekt der sozialen Gerechtigkeit in den Geschlechterbeziehungen“ formuliert werden. Engelfried (1997) fordert die Anerkennung der situativ unterschiedlich gelebten, dabei der positiv hervortretenden Männlichkeiten.

Von Gildemeister wird -unter der Disziplin Geschlechterforschung- eine „Flexibilisierung des Umgangs mit Geschlechtsbedeutungen“ (2001, 688) markiert.

Was aber bedeutet dies für meine Untersuchung zur Wahrnehmung von Beratung ?

Fraglich wird nämlich– im Rahmen der Dekonstruktionsdebatte - hier sofort das mögliche Ansinnen, weibliche und männliche Beratungskommunikation zu identifizieren. Dies erscheint nicht zielführend, wenn wir davon ausgehen, dass die Dichotomisierung, die binäre Klassifikation schon immer vorgängig gegeben ist, aber Geschlechtsrollenstereotypen nur bestätigen hilft. Und dies erfolgt durch die Einteilung in weibliche versus männliche Charakteristika, die zudem geschlechtshierarchisch fungieren.

Ziele der Dekonstruktion von Geschlecht, Utopien der Egalität, können ganz offensichtlich **nur** als Leitidee hier einfließen, die sensibilisieren kann für das, was in der geschilderten Interaktion im Beratungssetting abläuft, eben nicht abläuft oder ablaufen könnte. So leisten sie einen Beitrag zur Schärfung des Forscherblicks, und das soll an dieser Stelle **genug** sein.

Die De-konstruktion muss anvisiert werden als Ausblick, als Konsequenz, kann hier jedoch nicht weiter verfolgt werden, als dass ich mir stets der Tatsache bewusst bin, dass eine binäre Einteilung auch eine Klassifikation, eine Hierarchisierung auf sozialer Ebene bedeutet, die schon immer da war, und dass ich diese als Denkfigur voraussetzen muss.

Ich wähle deshalb hier einen sehr basalen Zugang, indem ich mich mit den **Fragen an die Empirie** ganz auf das konzentriere, was von den Klienten sozialer Beratung als relevant konnotiert wird.

Wie nehmen Frauen, wie Männer Beratung als gleich- oder andersgeschlechtliche Dyade der Hilfebeziehung wahr? (im „Innenverhältnis“ zwischen BeraterIn und KlientIn).

Hier bedarf es auch der Sensibilität für durch Beziehungswünsche geleitete oder auf Sexualität bezogene Verhaltenweisen der Fachkräfte: Gibt es geschlechtsbezogene Übergriffe, subjektiv als solche erlebte Grenzverletzungen? Oder haben, vice versa, KlientInnen weitergehende diesbezügliche Erwartungen an die Fachkräfte?

Welche Konsequenzen aus Beratung zeigen sich bei einer Betrachtung der Erfahrungen im Rahmen des Geschlechterverhältnisses, also in der Auswirkung auf „Außenverhältnisse“ zu anderen Interaktionspartnern? Fragen hierzu wären: Wo werden durch Beratung althergebrachte Geschlechtsrollenstereotypen zementiert, oder vice versa, herausgefordert, gar aufgelöst? Können mögliche geschlechtshierarchische Verdeckungszusammenhänge (vgl. Bitzan 2000) sichtbar gemacht werden?

Weitere Fragen sind: Was ist KlientInnen wichtig, was nicht? Wo treten geschlechtsbezogene Aspekte von Beratung allgemein auf, wie sehen sie aus? Gibt es hier auch geschlechtsspezifische Aussagen, also nehmen Männer die Geschlechtskategorie anders wahr als Frauen, oder eben nicht? Zeigt sich möglicherweise eine Dichotomie zwischen der Relevanz, die die Geschlechterforschung ihrem Gegenstand zuschreibt, und der Rezeption deren allgemeiner Wissensbestände bei meiner Zielgruppe der Beratungssuchenden. Wie sieht deren tatsächliche Haltung, z.B. als Erwartung, oder Indifferenz, oder Ablehnung aus?

## **Zweiter Teil: Forschungsprozess und Methodik**

### **4 Ausrichtung**

In dieser Studie gehe ich von der Selbstdarstellung der AdressatInnen von Beratung aus.

Um die subjektive Sichtweise von Menschen über eine bestimmte Art von Erfahrung zu erheben, eignet sich vorrangig eine nicht standardisierte, offene Forschungsform, die auch Raum gibt für narrative Teile. Mit einem Anreiz zum Gespräch als narrativem Interviewteil und einem leitfadengestützten Nachfrageteil komme ich diesem Anforderungsprofil nach. So kann der Mensch als Subjekt wahrgenommen und in der Komplexität seiner Erfahrung, auch aus seiner lebensweltlichen Situiertheit heraus *verstanden* werden. Ebenso können so auch Prozessverläufe und Entwicklungen nachgezeichnet und rekonstruiert werden, die ja explizit meinen besonderen Fokus darstellen. Im Vordergrund steht bei einem qualitativen Zugang nicht die Repräsentanz, sondern die Typik des Falles (Heiner 2001).

In diesem Kapitel werde ich vier Aspekte zur Methodologie und zum Forschungsprozess dieser Arbeit darlegen.

Die folgenden Ausführungen bewegen sich entlang dem chronologischen Ablauf dieses itinerativen Prozesses, beginnen also mit den Zugängen zur Methodik im Sinne eines Absteckens des methodologischen Instrumentariums, dessen Anwendungsplanung und Überlegungen zur sinnvollen Validierung. Danach werden die fokussierten Forschungsfragen mit narrativem Eingangsteil und einem Nachfrageteil entwickelt und der Interviewstil vorgestellt. Diese sind mit relevant erscheinenden Bemerkungen zur Durchführung dieser Interviews verbunden, wie sie im Forschungstagebuch festgehalten wurden.

Die Stichprobenauswahl bzw. das sample wird danach offen gelegt. Schließlich expliziere ich die Auswertung und die Interpretation des empirischen Materials und lege so die Grundlage für die Einzelfalldarstellungen und die Querinterpretation.

#### **4.1 Methodologische Routenplanung**

Nach Kelle/Kluge (1999) gibt es in der qualitativen Forschung unterschiedliche Möglichkeiten.

Sie entwerfen ein m. E. plausibles Konzept für eine Klärung der Rolle des Vorwissens von ForscherInnen, für eine Offenlegung dessen Umsetzung in Interviewfragen und für die angemessene Arbeitsweise mit dem so generierten empirischen Material.

Sie benennen u. a. induktives Arbeiten, z.B. nach der Grounded Theory (nach Glaser / Strauss, 1967 und 1998 (2)), nach der sukzessive aus dem empirischen Material (meist Interviewtranskriptionen) Kategorien erscheinen, die alsbald in Kernaussagen gebündelt werden und schlussendlich Theorien „emergieren“ lassen, die rein auf das empirische Material gründen.

Eine andere Möglichkeit ist deduktives Arbeiten, das Hypothesen oder Theorien dem empirischen Material zugrunde legt, die anhand der empirischen Befunde verifiziert oder falsifiziert werden sollen.

Hier ist aber „die Gefahr groß, dass die Sinn- und Bedeutungsstrukturen, mit denen die Akteure ihre soziale Alltagswelt selbst kognitiv strukturieren, durch die Relevanzsetzungen der ForscherInnen überblendet werden“ (Kelle/ Kluge 1999; 14). Genau das will ich vermeiden, da mich eben diese subjektiven Sinn- und Bedeutungsstrukturen der Adressatinnen von Beratung in besonderer Weise interessieren.

Deshalb beziehe ich mich auf einen anderen Zugang, nämlich auf das Konstrukt der „sensitizing concepts“, wie es von dem Soziologen Herbert Blumer in den 50-er Jahren geprägt wurde (Blumer 1940).

Dieses besagt, dass die Vagheit der theoretischen sozialwissenschaftlichen Konzepte genutzt wird, um die Forscherin zu sensibilisieren für die „Wahrnehmung sozialer Bedeutungen in konkreten Handlungsfeldern“ (a.a.O.; 26). In diesem Sinne habe ich die Lebensweltorientierung als ein Rahmenkonzept gewählt. Es darf als „vage genug“ gelten, um mich hier nicht zu stark fest zulegen auf eine bestimmte, auch verzerrende Richtung. Das Konzept wartet geradezu, „empirisch gefüllt“ zu werden.

Ich beziehe mich hier außerdem auf Chr. Schmidt (1997), die einen „rekursiven Prozess“ beschreibt, der sich in einer Hin- und Herbewegung zwischen theoretischen Beständen und

empirischem Material entwickelt, wobei beide aufeinander bezogen werden, sich gegenseitig befragen, befruchten und ergänzen können. Dies bedeutet ein reflexives Arbeiten mit maximaler Sensibilität für die beiden Bereiche Theorie und Empirie, aber auch mit der Notwendigkeit, intersubjektiv, bzw. möglichst im Team konsensuell zu validieren (vgl. Heiner, 2001). In meinem Falle geschah dies durch die Arbeit mit einzelnen Fach-KollegInnen, fachfremden Menschen, die neue Fragen stellen konnten, und im Forschungskolloquium.

Das Verständnis von „sensitizing concepts“ und einem rekursiven Prozess zwischen Empirie und Theorie, die beide angelehnt sind an ein hypothesenüberprüfendes Vorgehen, das noch genügend Offenheit lässt für die Entdeckung von Neuem aus dem Material, kann also bezogen werden auf ein Ensemble von theoretischem Vorwissen. Dieses rekurriert in meiner Studie auf die handlungsanleitende, weniger häufig, da kaum vorhanden, auf theoriebildende Literatur zur Beratung und dem theoretischen Wissens- und Anforderungsbestand aus dem Rahmenkonzept der Lebensweltorientierung. Dazu kommt das „Akteurswissen“ der KlientInnen aus meiner Berufspraxis und aus den Interviews.

Es wäre unlauter, hier zu unterschlagen, dass ich die Theoriebestände und das empirische Material nicht auch im Hinblick auf meine professionelle Ausbildung und Erfahrung als Mitarbeiterin einer Sozial- und Lebensberatungsstelle lese. Dies ist mir bewusst und ich werde damit vorsichtig und angemessen reflexiv umgehen müssen. Außerdem dient mir die o.g. intersubjektive Validierung in verschiedenen Konstellationen als Korrektiv.

Dieses Ensemble des Wissens beeinflusste notwendigerweise schon im Vorfeld mein Vorgehen, z.B. in meinem Forschungsinteresse, in der Sichtung des Untersuchungsfeldes, in der Formulierung der Forschungsfragen und schließlich in deren Operationalisierung im Interviewleitfaden, außerdem in der Erarbeitung einer sinnvollen Auswertungsstruktur. Es geht auch teilweise ein in die Interpretation und Auswertung des empirischen Materials.

Nicht zu verleugnen ist aber ein manchmal mehr, manchmal weniger wahrnehmbarer Widerspruch zwischen den theoretischen Vorannahmen, die durchaus auch praxiserprobt und -anerkannt sind, und der Eigen-Sinnigkeit des empirischen Materials. Ich versuche diesen in einem strukturiert – offenen Vorgehen kenntlich zu machen und diese beiden Bereiche miteinander zu vermitteln, ohne jedoch Differenzen einzuebnen .

Durch das Prinzip des Wechsels der Perspektiven (also zwischen Theorie und Empirie, zwischen meiner Wahrnehmung und der anderer) und dem Prinzip der Offenheit wird vermieden, dass mir nur das aus der Empirie entgegentritt, was ich immer schon wusste oder was ich zu finden bereit

war. Vielmehr schafft das generelle Prinzip der Offenheit, verbunden in einem zweiten Schritt mit entsprechendem und expliziertem Vorwissen, eine ergiebiger Ausbeute an Erkenntnissen aus der Empirie. Dieses Vorgehen beinhaltet immer auch die Möglichkeit, Texte „gegen den Strich“ zu lesen, d.h. beispielsweise, das scheinbar völlig Erwartbare oder Übliche mit Fragen nach dem Gegenteil zu konfrontieren, oder für sehr starke Aussagen („Setzungen“) der Interviewpartner, nach Inhalten zu suchen, die dem widersprechen. Es könnte auch heißen, bewusst nach Lücken zu fahnden, z.B. wenn ein wichtiger Interaktionspartner wie der Ehemann bestimmte Verhaltensweisen aus einem als möglich anzunehmenden Repertoire nie zeigt. Hilfreich waren hier auch die vom „Insiderwissen“ der Sozialpädagogik abweichenden Beobachtungen oder Fragen von fachfremden Menschen, die mehr Distanz zum Untersuchungsfeld hatten und so neue Impulse einbringen konnten.

#### **4.2 Von den Forschungsfragen zum Interview-Leitfaden und zur Interviewführung**

Die Eckpunkte einer lebensweltorientierten und prozessbewussten Beratung, wie ich sie unter 2.3. entwickelt habe, führen folgerichtig zu einer Ableitung von Fragen für den narrativen Teil und den leitfadengestützten Nachfrageteil.

Wichtig halte ich die Prämisse, nie die Forschungsfrage direkt zu stellen, denn dieses Vorgehen würde beim Interviewpartner bestenfalls eine Reproduktion dessen bewirken, was ich als Input einfließen lasse, im schlimmsten Fall Missverständnisse mit hohem Klärungsbedarf hervorrufen.

So hielt ich es für angemessen, mit einer Einladung zum Gespräch in Form eines Erzählenreizes (vgl. Glinka 1998) zu beginnen:

*„Sie haben irgendwann in ihrem Leben Beratung als nötig empfunden. Könnten Sie Ihre damalige Lebenssituation schildern, die Sie zur Beratung führte?“ Und schließlich: „Was war Ihr Beratungsanliegen?“* Hier ging es mir um die Erhebung des aktuellen und subjektiven Lebenskontexts – die Dimensionen der Alltagswelten sollten hier angesprochen werden.

Mit Aufforderungen zur Exploration („Erzählen Sie ruhig mehr..“, „hm, aha, wie war das dann...“ und „geben Sie ruhig ein Beispiel von...“) gab ich, wo nötig, Hilfestellung, hielt mich ansonsten aber sehr zurück und registrierte „im Hinterkopf“, welche Fragen schon beantwortet wurden und wo ich zu einem späteren Zeitpunkt nachhaken wollte.

Für dieses weitere Vorgehen hatte ich mir Vertiefungsfragen notiert, die aus meinem theoretischen Teil abgeleitet waren, die sich jedoch auch organisch im Interviewverlauf ergeben konnten.



Der erzählgenerierende Teil bewog die Probanden in fast allen Fällen, einen meist weiten Horizont der Erfahrung aufzuspannen, der viele Fragen z.T. bereits beantwortete, z.T. so anriss, dass ich anschließend gleich darauf eingehen konnte.

Der Katalog meiner Vertiefungsfragen umfasste die an die „Eckpunkte lebensweltorientierter und prozessbewusster Beratung“ angelehnten Aspekte. Die explizierten Fragen wurden nie alle, sondern nur diejenigen nach Bedarf gestellt, wenn sie nicht schon in der Eingangssequenz beantwortet wurden. So konnten sie sensibel an das Gesagte anschließen.

Hier soll dies mit einer exemplarischen Auswahl illustriert werden.

Zur Frage nach den informellen Hilfen und nach Freiwilligkeit:

*„Wie kamen Sie darauf, professionelle Beratung zu suchen? Haben Sie schon im privaten Kreis nach Rat und Hilfe gesucht?“*

Zur Frage nach den Erwartungen, Vorstellungen, nach Terminvergabe, Wartezeiten, Transportfragen, und den damit einhergehenden Gefühlen:

*„Wie verlief die Suche nach einer passenden Beratung?“*

Zur Frage nach der Erreichbarkeit, nach damit gekoppelten emotionalen Inhalten:

*„Als Sie vor der Tür zur Beratungsstelle standen – wie ging es Ihnen da?“*

Weitere Fragen konnten sein:

*„Wie wurden Ihre Anliegen behandelt?“, „Brachten Sie schon eigene Lösungsansätze oder – vorstellungen mit?“, „Waren Sie immer einig mit dem Berater?“, „Was geschah mit ihren eigenen Vorstellungen, Erwartungen oder Wünschen?“. „Haben Sie auch mal zu irgendetwas „nein“ gesagt?“*

Dies sollte eine offene Möglichkeit schaffen, über evtl. partizipatives oder eher direktives Vorgehen zu berichten und auch über die Methodik der Fachkräfte nachzudenken.

Fragen nach methodischer und inhaltlicher Offenheit sollen deren Relevanz für BeratungsnutzerInnen und daneben mehr oder weniger starke Richtungsvorgaben durch die Fachkräfte eruieren:

*„In welcher Weise handelten und/ oder reagierten die Fachkräfte, nachdem Sie Ihr Anliegen vorgebracht hatten?“*

*„Gab es außer Rat durch das Gespräch auch noch andere Hilfen, z.B. materielle, oder andere Formen/ Möglichkeiten der Beratung... ?“*

Zur Beratungsbeziehung:

*„Was fällt Ihnen zum Stichwort „Vertrauen“ ein ?“*

Bezüglich Ressourcensensibilität ließ sich z.B. fragen:

*„Was können Sie zum Thema „eigene Stärken“ sagen?“*

*„Können Sie über neue Ideen berichten?“ (z.B. für den Umgang mit bestimmten Problemen etc.)*

*„Wie war das, als Sie die Beratungsstelle verließen?“, „Was war der Grund dafür, dass sie weitere Male hingegangen sind?“*

Zur Umsetzung von Beratung im Alltagsleben stellt sich die Frage, wie Beratungsinhalte übersetzt wurden auf die Situation des Hilfesuchenden, ob sie rein sprachlich und kognitiv, oder auch proaktiv handelnd Eingang in den jeweiligen Alltag fanden, oder „nur im Kopf“ geblieben, dabei aber u. U. auch ausreichend waren:

*„Hatte die Beratung Auswirkungen auf Ihren Alltag? Wenn ja, welche? Wenn nein, wie erklären Sie sich das?“ „Wie sieht heute ihr Alltag / Ihr Tagesablauf, / Ihr Aktionsfeld XY / Ihre Beziehung zu XY aus?“ (siehe auch unten)*

*„Wie haben Sie schließlich zu einer Lösung Ihres Problems / Anliegens gefunden?“*

Zur Beratungsfachkraft, deren Haltung, Beziehungsgestaltung, Erfahrung, Takt, Reflexionsvermögen und mögliche methodische Ausrichtungen:

*„Wie ging sie auf Sie ein? ... War sie verständlich? Ist Ihnen noch etwas besonders in Erinnerung?“, „Was beeindruckte Sie (negativ, positiv)?“, „Hatten Sie das Gefühl, an der richtigen Stelle zu sein? Wenn ja / nein, worauf führen Sie das zurück?“*

Zur Frage nach der Wahrung von Komplexität der Beratungsanliegen in möglichst einer Hand und deren Umsetzbarkeit, gleichzeitig auch in Bezug auf die mögliche Zusammenarbeit mit anderen Diensten:

*„Worüber haben Sie im ersten / in weiteren Gesprächen geredet? Gab es Schwerpunkte? Welche?“; „Wie viele Fachkräfte kümmerten sich um Sie? Wurden Sie noch an andere Stellen weiterverwiesen? Was geschah dort?“*

Zur Geschlechtersensibilität formulierte ich folgende Anreize zum Nachdenken:

*„Fanden Sie, dass Ihr Mannsein / Frausein irgendwie für den Verlauf der Beratung wichtig war? Wie wäre die Beratung wohl verlaufen, wenn sie mit einem Mann /einer Frau (andersgeschlechtlich als geschehen) als BeraterIn stattgefunden hätte?“ „Hatten Sie diesbezüglich Wünsche geäußert?“ „Wie stehen Sie dazu? Haben Sie Vergleiche aus anderen Beratungen?“*

Wenn das Beratungs-Anliegen hierbei relevant war:

*„Wie wirkte sich das auf ihre Beziehungen zu ... aus?“ ... „Was sagte Ihr Partner dazu?“* Damit konnte ich auch die Auswirkung auf „Außenverhältnisse“, also Interaktionspartner erfassen.

Schließlich bat ich um eine Einschätzung der aktuellen Lage:

*„Wie sieht heute Ihr Alltag aus? Wie geht es Ihnen heute, nach all diesen Erfahrungen?“*

Eng mit dieser Form der Fragestellung verbunden ist der Interviewstil; er ist der klienten- bzw. personzentrierten Gesprächsführung entlehnt.

Die Interviewführung ergab sich organisch aus meinen Forschungsfragen.

Sie bewegte sich in der Form der Kommunikation mit den Befragten analog zum nicht-direktiven Beratungs-Modell von C. Rogers (vgl. Maindok 1996). D.h. der jeweiligen Gesprächssituation angepasst bediente ich mich nach Rogers` schem Modus weiterer Fragen und Spiegelungen.

Die nicht-direktive Beratung nach C. Rogers (1994), hat zum Ziel, beim Beratenen (hier den Befragten) die Exploration und das Neu-Denken eigener Möglichkeiten zu maximieren und den Ausdruck von Gefühlen wie von Einstellungen, Sachverhalten etc. zu ermöglichen. Dazu gehören analog den Beratervariablen Authentizität des (hier) Fragenden, Werteneutralität, Einfühlung, aber auch sinnvolle Distanz. Als Technik bewährte sich das Spiegeln, das Zusammenfassen und Konkretisieren von bereits nur diffus Erahntem und Gesagtem. Dies geschah jeweils als ein Angebot an die Befragten, hier zu entscheiden, was für sie zutreffen könnte, nie direktiv als Vorgabe. Da dies nicht immer genügte, fügte ich direkt aus meinem Leitfaden Fragen hinzu, die alltagsnah und lebensweltlich orientiert waren. Dazu gehörten, wo nötig, auch Beispiele aus dem Kontext des Befragten, die als weiterer Erzähl- oder Reflexionsanreiz dienten. Meine Erfahrung in der Pretestphase zeigte, dass sich mit einer personzentrierten Gesprächshaltung tatsächlich die gewünschte möglichst natürliche Gesprächsführung rasch entwickeln konnte.

Ein weiterer Punkt scheint mir an dieser Stelle erwähnenswert: Einige meiner InterviewpartnerInnen erlebten die Rekapitulation ihrer Beratungserfahrungen als erneutes Eintauchen in ihre damalige schwierige Lebenssituation. Wo in solchen Fällen der Tonbandmitschnitt den Befragten zum Problem wurde, bot ich an, das Aufnahmegerät dann auf Wunsch abzuschalten. Dies kam allerdings nur einmal vor mit der Bitte der Probandin, mir dennoch Notizen von dem, was sie auch unter Tränen zu sagen hatte, zu machen, um dies zu verwerten in meiner Untersuchung. Es war ihr wichtig, ihre Erfahrungen mitzuteilen. In den meisten anderen Fällen wurde diese Reflexion über vergangene Notlagen als sehr bereichernd und bestätigend konnotiert, weil zum Schluss immer deutlich wurde, was Einzelne „bereits geschafft“ hatten. So wurde mir immer die Erlaubnis gegeben, das Gesagte zu verwerten.

Dass ich hierbei auch hin und wieder Gefahr lief, meine Distanz aufzugeben, war mir voll bewusst. Da ich aber selbst über langjährige Erfahrung in der Beratung verfüge, und somit die

Problematik von Nähe und Distanz mir keineswegs fremd ist, hielt ich mich daran, diese offen zu legen und auch eigens zu reflektieren.

### 4.3 Stichprobenauswahl

Zur Auswahl der Interviewpartner empfiehlt z.B. Merrens (1997) dringend die Bestimmung eines Rahmens, um Fälle sinnvoll auf einer gemeinsamen Basis miteinander in Beziehung setzen zu können. Diesen Rahmen will ich hier kurz skizzieren.

Es wurde schon erwähnt, dass in der qualitativen Sozialforschung die Typik, die inhaltliche Repräsentation von Fällen interessiert, weniger die statistische Repräsentanz. In diesem Sinne ist eine angemessene Repräsentation dann erreicht, wenn „der Kern des Feldes“ und „andererseits auch die abweichenden Vertreter hinreichend in die Stichprobe aufgenommen worden sind“ (a.a.O.; S.100). Daraus resultiert, dass eine maximale Kontrastierung in der Auswahl der darzustellenden Fälle angestrebt werden sollte.

Diese Forderung umfasst sowohl die Auswahl der Beratungserfahrenen als Interviewpartner in ihren speziellen Lebenslagen, -entwürfen und soziokulturellen Hintergründen, bis hin zu Ethnie, Geschlecht und Religion, die sich jeweils unterscheiden sollen, als auch die institutionellen Gegebenheiten und die Fachkräfte, von denen sie betreut wurden.

Ein kurzer Überblick über mein Vorgehen und die Auswahl der Probanden soll dies veranschaulichen.

Die Gewinnung der Probanden erfolgte eines Teils über Stellen, die soziale und psychosoziale Beratung anboten, mir in meinem beruflichen Kontext, jedoch in Bezug auf die Fachkräfte und Klienten nicht persönlich bekannt waren. Ich stellte mein Anliegen meist schriftlich bei der Geschäftsführung vor<sup>17</sup>, und wurde mit Fachkräften bekannt gemacht, die ihrerseits Klienten anfragten. So war immer zu beachten, dass die Auswahl von den Fachkräften vorgenommen wurde, also teilweise interessen geprägt oder etwas voreingenommen war, wenn man so will.

Dies geschah in 8 Fällen.

In 4 Fällen wurde dieser Prozess in umgekehrter Weise angegangen: Ich fragte Bekannte, die wiederum mir nicht bekannte Bekannte fragten, von denen sie wussten, dass diese Beratung in Anspruch genommen hatten.<sup>18</sup> So wurden auch Menschen mit Beratungserfahrung erreicht, die

---

<sup>17</sup> Von Merrens als „gate keeper“ in einem „top-down-approach“ bezeichnet, a.a.O.; 101.

<sup>18</sup> Dies kann nach Merrens als „Schneeballsystem“ charakterisiert werden, a.a.O., 102.

u.U. in Bezug auf die Fachkräfte nicht „gesinnungskonform“ waren und evtl. auch kritische oder gar ablehnende Aussagen machen wollten.

Zu fragen ist evtl. zusätzlich, warum gerade die hier versammelten Menschen bereit waren zum Interview – bzw. ob bei der Bitte um ein Interview sich nicht immer wieder ähnliche Typen von Menschen angesprochen fühlen: Vielleicht diejenigen, die immer schon eine gewisse psychische Bereitschaft für Selbstmitteilung oder Selbstdarstellung haben und ebenso eine gewisse Sprach- und Artikulationsfähigkeit besitzen. Auch diese potentielle Einseitigkeit muss ich so stehen lassen, bzw. mir bewusst machen. Die Bandbreite der Erfahrungen am Schluss mag dem Vorgehen schließlich Recht geben.

Das Spektrum der vorkommenden Institutionen ist dem Spektrum des Untersuchungsgegenstandes, also weitgefasst, Beratung im sozialen Feld und deren Fachkräften, angemessen.

Sie reicht von niedrigschwelligen Anlaufstellen sozialer Beratung über Behörden, staatlich getragene, kirchliche und freie Erziehungs- und andere Beratungsstellen, bis hin zu teilstationären Institutionen, die ebenfalls Beratung anbieten.

Zum Datenschutz: Es wurden die Namen und für meine Forschungsfragen unerhebliche Details, wie z.B. genaues Alter, Kinderzahl, Orte, Angaben zu Berufen etc. geändert, um eine Identifikation der befragten Personen zu erschweren bzw. unmöglich zu machen, jedoch so, dass diese die Kernaussagen nicht verändern.

Zwei Pretests halfen die Fragen zu strukturieren und machten deutlich, wie viel in narrativen Teilen schon beantwortet werden kann. Sie bestätigten die Wahl der personenzentrierten Gesprächsführung, mittels derer vieles erinnert und exploriert werden konnte. Außerdem schulte es meine Aufmerksamkeit in Bezug auf offen gebliebene Fragen.

Diese Pretests gehen nicht ein in die Untersuchung.

Zwei Interviews waren in der Aufnahmequalität so schlecht, dass sie nicht verwendet werden konnten, in meiner Erinnerung aber auch nicht viel mehr Neues beigesteuert hätten.

Die Maxime der bereits erwähnten maximalen Kontrastierung habe ich realisiert, indem ich die folgende Konstellation von Interviewpartnern gewinnen konnte:

- 9 Frauen und 3 Männer, (nur ca. 20 % der Beratungssuchenden sind männlich) im Hinblick auf die Beachtung der Kategorie Geschlecht.
- Deutsche und „ausländische“ Klienten (letztere ist z.B. Frau Markovic), auch Einbezug anderer Kulturkreise (Z.B. bei Frau Erb) in Bezug auf Ethnizität

- Variationen und Unterschiede bestehen im soziokulturellen Hintergrund und in der Schichtzugehörigkeit der verschiedenen Probanden,
- Ebenso zeigen sich Unterschiede in den Beratungsanliegen (z.B. „nur“ Erziehungsprobleme bis hin zur totalen Mittellosigkeit),
- Auch die Rezeption der Beratung durch die Betroffenen variiert stark (z.B. entsetzt bis hoch zufrieden, jeweils differenziert bezogen auf Auswertungskategorien),
- Variationen von Beratungsstellen und Fachkräften (freie Träger, staatliche Träger, unterschiedliche methodische Ausrichtungen der männlichen und weiblichen Fachkräfte) sind, wie bereits erwähnt, ebenso gegeben.
- Dazu gehören auch ambulante und teil-stationäre Settings der Beratung.

Von hier aus ergibt sich die Darstellung der einzelnen InterviewpartnerInnen (mit geänderten Namen) in chronologischer Reihenfolge der Interviewdurchführung zum Überblick:

Fall 1: Frau Engel.

Fall 2: Frau Gall

Fall 3: Frau Früh

Fall 4: Frau Erb

Fall 5: Herr Quast

Fall 6: Frau Möhr

Fall 7: Herr Hinz

Fall 8: Frau Markovic

Fall 9: Frau Kurz

Fall 10: Herr Roth

Fall 11: Frau Wilfert

Fall 12: Frau Cohn

#### **4.4 Arbeit mit dem empirischen Material**

##### **Sichtung und Kategorisierung in rekursivem Prozess zwischen Theorie und Empirie**

Nach dem Prinzip der Offenheit für das, was aus dem Material auftaucht, ergaben sich in der Bearbeitung der ersten transkribierten Interviews Kategorien. Diese bezeichnen hier die von den Interviewpartnern als relevant konnotierten Themen. Die Kategorien wurden dann jeweils mit den weiteren Interviews abgeglichen und ständig erweitert. So entstand ein Kategorienraster.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Dieses Vorgehen entspricht in etwa dem „Thematischen Kodieren“, wie es von U. Flick (2002 (6.); 273) beschrieben wird:

Hier befinde ich mich im Einklang mit den bereits erwähnten methodologischen Erwägungen von Ch. Schmidt (1997;545), wenn ich meinen Ansatz als zwar theoriegeleitet durch die Zugrundelegung der Arbeitsprinzipien der Alltags- und Lebensweltorientierung bezeichne, ihn gleichzeitig aber offen halte, indem ich im ständigen „Austausch zwischen erhobenem Material in Form von Interviewtranskripten und Feldnotizen auf der einen Seite und dem theoretischen Vorverständnis auf der anderen Seite“ arbeite. Der Originalton der Interviewpartner wird besser wahrgenommen, weil das Ohr – um es bildlich auszudrücken - dafür durch maßvolles theoretisches Vorwissen sensibilisiert ist.

Überdies hat Heiner (Man. 2001) darauf aufmerksam gemacht, dass (z.B. bei der Vorgehensweise nach Glaser / Strauss) recht eindimensionale, d.h. in einem Wort gefasste Auswertungskategorien entstehen, die nicht genug differenziert werden können, um auch Spannungsverhältnisse in den Aussagen aufrechtzuerhalten, die relevant sein könnten für neue Erkenntnisse. Ein Beispiel: „Bedenken“ vor dem Aufsuchen einer Beratungsstelle können ganz unterschiedlich von den Befragten konnotiert sein: Bedenken, überhaupt hinzugehen, weil der Ehemann nicht davon wissen darf und er evtl. mit Gewaltdrohungen reagieren würde; oder Bedenken, dort belehrt zu werden, was nicht gewünscht wird, da entsprechend negative Vorerfahrungen vorliegen– oder Bedenken, die sehr schnell bei der ersten Begegnung zwischen Berater und Klient abgebaut werden konnten. Alle drei Formen stehen sich sehr differenziert gegenüber, und es wäre nicht sinnvoll, sie alle zu nivellieren. Becker-Schmidt et al. (1982, in Schmidt 1997; 555) haben für diese Phänomene die Bezeichnung „Argumentationskonfigurationen“ eingeführt, die m.E. einen sinnvollen modus operandi stellt, um komplexere Zusammenhänge nicht einzuebnen um einer besseren Handhabbarkeit willen. Hier werde ich auch dem Anspruch der feministischen Frauenforschung eher gerecht, die Konfliktorientierung unbedingt zu beachten und umzusetzen, da gerade konfliktbeladene Begriffe ein höheres Maß an Erkenntnisgewinn bereithalten können (Vgl. TIFS 1999; Bitzan 1998).

Im Folgenden stelle ich nun das Auswertungskategorien-Raster vor, das nach obigem Modus **entstanden** ist (also nicht, wie bspw. bei einer Hypothesenüberprüfung starr vorgegeben wurde). Es basiert auf den als besonders wichtig, wirkungsvoll oder erinnerungsträchtig konnotierten Aussagen der InterviewpartnerInnen, die auch häufige Nennungen aufweisen und als „Überschriften“ umschrieben werden können. Zusätzlich konnten Detailerfahrungen unter dieser „Überschrift“ als Subkategorien summiert werden.

---

„Nach den ersten Fallanalysen werden die dabei entwickelten Kategorien und die thematischen Bereiche, auf die sie sich in den einzelnen Fällen beziehen, miteinander abgeglichen. Daraus resultiert eine thematische Struktur, die für die Analyse weiterer Fälle zugrunde gelegt wird, um deren Vergleichbarkeit zu erhöhen“.

Diesem Raster zugeordnet wurden **im Nachhinein** die „Eckpunkte einer lebensweltorientierten und prozessbewussten Beratung“, um die Theorie mit der Empirie „rekursiv“ zu verbinden. Aus der Entstehung dieses Auswertungskategorien-Rasters formieren sich bereits einige „Antworten aus der Empirie“ bezüglich der Prozessentstehung und Prozesswahrnehmung:

Zwar habe ich entlang der „Eckpunkte“ als Ergänzung des narrativen Teils Leitfragen entwickelt, die sich an sinnvollen Prozessabläufen von Beratung orientierten. Dennoch konnten sich bereits aus den narrativen Teilen aller ProbandInnen klare Prozessablaufschritte rekonstruieren lassen. Alle hatten eine deutliche Wahrnehmung der Beratungserfahrungen als Prozess. Ich schließe das aus der Tatsache, dass sich ja die „emergierenden“ Auswertungskategorien mit ihren vielen Subkategorien immer an den Prozessablaufschritten orientierten, wie sie z.B. von Ansen oder Wendt und Thiersch im Theorieteil erörtert wurden, ohne dass dies Klienten bewusst war. Die BeratungsnutzerInnen teilen auf in Anfangsphasen, in konkrete Interventionsphasen, in Evaluationsphasen oder sprechen über Beendigungen und Rückblicke.

In der so sich ergebenden Abfolge wird also bereits der Prozesscharakter und der Prozessablauf von Beratungsgeschichten deutlich. In anderen Worten: Das Raster bildet bereits eine (nur) für mein Sample verallgemeinerbare Prozessstruktur der Fälle ab.



## **Das Auswertungskategorien-Raster der Interviews,**

wie es in rekursivem Prozess zwischen Empirie und Theorie entstanden ist unter folgenden leitenden Forschungsfragen:

Wie sehen Erfahrungen mit Beratung aus? Was bedeuten diese für Beratungssuchende? Was erfahren wir unter dem Blickwinkel der Kategorie Geschlecht ? Und: Wie gestalten sich Beratungsprozesse, was sind deren Charakteristika ?

### **A Lebenskontext, Selbstsicht, subjektive Situationsdefinition**

Diese gingen ein in das „Portrait“, in die Darstellung der subjektiven Sicht des Protagonisten, das schließlich alle folgenden Kategorien auch enthalten kann, jedoch zunächst ohne Theorievorgabe erstellt wurde.

Es zeigte sich, dass dieser Kategorie folgende „Eckpunkte“ entsprechen:

Freiwilligkeit, Inhalt und Anliegen in der Beratung, Selbstverortung im Lebenslauf, biografische Bewältigungsversuche. Sie enthält fast alle weiteren Kategorien aus der Sicht der jeweiligen KlientIn und stellt die subjektiven Relevanzsetzungen heraus.

### **B Auswertungskategorien**

<b>Auswertungskategorie</b>	<b>Subkategorien</b>
-----------------------------	----------------------

<b>1. Zugang zu Beratung:</b>	Anlass und Thema der Beratung Vorannahmen über Beratung Vorerfahrungen mit Beratung Erwartungen an Beratung Informelle Beratung, Vergebliche Suche nach Beratung ? Gesuchte Neutralität „Sitz der Beratung in der Lebenswelt“ Räumliche Erreichbarkeit Zugänglichkeit in Sprache, Gestik, intellektuellem Niveau
-------------------------------	--

Dieser Kategorie können folgende „Eckpunkte“ zugeordnet werden:

Dimensionen der Alltäglichkeit wie Raum, Zeit, soziale Bezüge. Zugänglichkeit, Erreichbarkeit, methodische und inhaltliche Offenheit, auch die Offenheit für Diskontinuitäten, der neutrale „dritte Ort“. Außerdem beginnt hier bereits ein Prozess; wie stellt sich ein Anfang methodisch (im Hinblick auf den Prozessablauf) aber auch inhaltlich (im Hinblick auf die Biografie) dar?

**2. Beziehung zwischen KlientIn und Fachkraft:** Subjektiv perzipierte Haltung der Fachkraft  
bzgl. persönlicher Beziehung zur Fachkraft (auch: Machtgefälle, Emotionen)  
Vertrauensentwicklung  
Berater-Initiative (Follow up etc.)

Dieser Kategorie können folgende „Eckpunkte“ zugeordnet werden:

Respekt vor subjektiven Sichtweisen der Klienten, Reflexion der Fachkräfte (Methodik und Lebenswirklichkeit, Hilfe und Kontrolle, Ohnmacht, Macht und Machtgefälle), Bescheidenheit, soziale Geschicklichkeit und Takt.

**3. Inhaltliche Gestaltung der Beratung:** Subjektiv perzipiertes Vorgehen der Fachkraft bzgl.  
Rekonstruktion der B-Anliegen  
Anwaltschaftlichkeit  
Das Wie der Erschließung von Ressourcen  
Partizipation  
„Destruierung bornierten Alltags“ (Konstruktives  
Aufbrechen rigider Muster)

Dieser Kategorie können folgende „Eckpunkte“ zugeordnet werden: Wahrung der Komplexität in einer Hand, reflektierte Parteilichkeit und sozialanwaltschaftliches Handeln, Partizipation, Ressourcensensibilität. Auch soziale Geschicklichkeit und Takt können hierunter fallen. Ganz stark zum Tragen kommt hier die Frage nach der (inhaltlichen) Beachtung von lebenslauf-typischen, dann bewältigungsrelevanten Konstellationen.

**4. Auswirkungen von Beratung:** Auswirkung von Beratung in der Lebenswelt  
Umsetzung der Beratungsinhalte  
Ziel (-vereinbarungen, und -erreicherung),  
Ressourcenerschließung im Verlauf,  
Darstellung der Prozesshaftigkeit von Beratung,  
Akzeptanz, Zufriedenheit mit Beratung (wo nötig: im Prozess / im Rückblick)

Folgende „Eckpunkte“ entsprechen dieser Kategorie: Fokus auf Umsetzbarkeit im Alltag, die sich v.a. in Strukturen und Dimensionen von Zeit, Raum und sozialen Bezügen konkretisiert.

Prozessbezogen kann hier das Gesamte des Beratungsprozesses in seiner inhaltlichen Dimension (Effizienz bzw. Erfolg, biografische Angemessenheit) und in seiner methodisch-strukturellen Dimension (sinnvoll / sinnlos aufeinander folgende Abläufe) thematisiert werden.

<b>5. Organisation der Beratung:</b>	Anzahl und Organisation der involvierten Stellen / Berater
	Ablauf und Dauer der Beratung
	Vernetzung / Koordination mit anderen Diensten
	Beendung der Beratung, Wiederaufnahme der Beratung
	Kosten der Beratung

Folgende „Eckpunkte“ entsprechen dieser Kategorie: Wahrung der Komplexität in einer Hand. Kooperation mit anderen Institutionen, Erreichbarkeit, Offenheit für Diskontinuitäten. Der strukturgebende Aspekt von Prozessabläufen wird hier ebenfalls virulent.

<b>6. Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung:</b>	Auswirkungen im Innenverhältnis BeraterIn – KlientIn
	Auswirkungen in „Außenverhältnissen“ (Partner, Kinder..), ...auf Themen und Problematik.

Diese Kategorie kann u. U. durch alle „Eckpunkte“ hindurch „dekliniert“ werden.

In diesem Raster sind also die Themen ersichtlich, die sich aus der Empirie aus allen 12 transkribierten und verwendeten Interviews ergeben haben. Sie akzentuieren die erarbeiteten Eckpunkte einer lebensweltorientierten und prozessbewussten Beratung zum Teil auf struktureller, zum Teil auf inhaltlicher Ebene ganz neu und erweitern diese um handfeste Erfahrungen / Phänomene, füllen sie also auch empirisch.

Was mir hier aber besonders wichtig erscheint, ist die Tatsache, dass sich in der Abfolge der Auswertungskategorien die Beratungserfahrungen in deren subjektiver Sicht wie auch in der theoriegeleiteten Interpretation als Prozesse darstellen lassen. Dieses iterative Vorgehen trägt also zur Rekonstruktion von Beratung als Prozess bei.

**Portraits** der Einzelfalldarstellungen wurden unter besonderer Berücksichtigung der subjektiven Relevanzsetzungen der Einzelnen erstellt, wie sie aus den Interviewtexten auftauchten, und bezogen die theoretische Folie bewusst nicht aktiv mit ein. Aus diesem Grunde wurden sie zeitverschoben von den theoretischen Überlegungen bearbeitet, um ein von der Theorie möglichst ungestörtes „Gehör“ für den Originalton der Klientenerfahrungen zu entwickeln. Nach einer ersten oberflächlichen, dann einer zweiten und dritten, genaueren Sichtung mit Blick speziell auf die subjektiven Erlebensweisen von Beratung wurden die Portraits geschrieben. Für eine intersubjektive Validierung sorgte der Austausch mit FachkollegInnen und ausgewählten anderen Interessierten.

Die Portraits sind als eine Rekonstruktion in der Tiefe zu verstehen. Sie stellen den Kern der subjektiven Sichtweise auf der Einzelfall-Ebene dar.

Die Interviews wurden dazu zunächst in einer sequentiellen Analyse (also in der chronologischen Darbietung / Abfolge der Probanden) bearbeitet, danach als komplexe Geschichte rekonstruiert. So können der alltägliche Lebenskontext, soziokulturelle Hintergründe, familiäre und berufliche Konstellationen dieser Menschen und Prozesse der Veränderung mit oder ohne Beratung etc. erhellt werden. Auf diesem Hintergrund sollen besonders Beratungsanliegen und deren Behandlung, Konsequenzen und Implikationen von Beratung aus der subjektiven Sicht der Nutzer heraus dargestellt werden. Für diesen und die folgenden Abschnitte gilt, dass Zitate aus den Interviews kursiv gedruckt erscheinen, und mit Zahlen als Zeilenangaben aus den Transkriptionen belegt werden. (Um diese Arbeit nicht zusätzlich zu „beschweren“, liegen die Transkriptionen bei der Verfasserin bereit und können jederzeit eingesehen werden.)

Daran schließt sich eine **theoriegeleitete Interpretation** des detailliert vorgestellten Falles an, um an ihm die theoretischen Vorgaben abzuarbeiten, zu kritisieren, zu erweitern, zu bestätigen oder ganz neu zu illustrieren. Das Vorgehen orientiert sich entlang den Auswertungskategorien, die im rekursiven Prozess zwischen empirischem Material und theoretischen Vorüberlegungen (s. auch: „Eckpunkte“) erarbeitet wurden, und als Raster vorliegen. Um die Grundlinien der subjektiven Beratungserfahrungen für Vergleiche mit allen anderen Fällen parat zu haben, formulierte ich zum Schluss der theoriegeleiteten Interpretation die „subjektiven Relevanzsetzungen“ der einzelnen InterviewpartnerInnen.

Den dargestellten Fällen mit Tiefeninterpretation wurde aufgrund ähnlicher „subjektiver Relevanzsetzungen in der Beratungserfahrung“ die von mir so bezeichneten „**korrespondierenden Fälle**“ zugeordnet. Dies geschah, weil sich Grundstrukturen der vier ausführlich vorgestellten Fälle auch in den restlichen Fällen abzeichnen und wieder finden. Gleichzeitig

jedoch weisen die anderen Fälle auch Akzente auf, die die Aussagen der vier Einzelfälle sinnvoll ergänzen und erweitern können und manchmal Aussagen durchaus in Widerspruch zueinander stellen. Damit dieser Sachverhalt deutlich wird, wurden sie auf die genannte Weise mit einbezogen. Ich habe mich für die Zuordnung nach gleichen oder ähnlichen subjektiven Relevanzsetzungen in der Beratungserfahrung entschieden, weil der Schwerpunkt dieser Untersuchung die subjektive Sichtweise ist. So treten die lebenskontextlichen Ähnlichkeiten der einzelnen Fälle in der Auswahl manchmal etwas zurück, spielen aber u.U. auch eine Rolle bei der Gruppierung / Zuordnung.

Damit hier keine Einebnung der individuellen Erfahrungen geschieht, gebe ich nochmals zu bedenken, dass dieses Vorgehen nur annäherungsweise einer Typenbildung ähnelt, diese jedoch auch nicht Ziel der Untersuchung ist.

Die korrespondierenden Fälle erhalten auch zum Zweck der Vergleichbarkeit jeweils eine Zusammenfassung nach den Auswertungskategorien und eine Aussage über die „subjektive Relevanzsetzung“.

Die darauf folgende **Querinterpretation** nach Themen bewegt sich ebenfalls in dem bereits genannten rekursiven Prozess von der Theoriefolie zum empirischen Material und wieder zurück und kann explizit als empirie- wie auch theoriebeeinflusst und –bewusst gelten.

Alle zwölf Fälle werden in diesen Abschnitt einbezogen und mit Zitaten und zusammenfassenden Aussagen unter der jeweiligen Auswertungskategorie miteinander in Beziehung gesetzt. So kann die Bandbreite der Erfahrungen erhalten bleiben. Dieses Kapitel stellt sozusagen die Essenz, die Zusammenschau möglichst aller erhobenen Beratungserfahrungen dar. Es soll in seiner Komplexität auch nicht reduziert oder simplifiziert und so unnötig nivelliert werden, deshalb bleibt es in dieser Form als Kern der Forschungsergebnisse auf Gesamtebene so stehen. Lediglich für das „schnelle Lesen“ wird eine komprimierte Zusammenfassung bereitgestellt.

Ein **Resümee** geht schließlich noch einmal auf die Forschungsergebnisse bzgl. der subjektiven Relevanzen in den Beratungserfahrungen ein und veranschaulicht dies kurz zusammengefasst in einer Grafik.

Daran schließt sich der Blick auf die Prozesshaftigkeit der Beratungsgeschichten an und beleuchtet die tendenziell „aktiven bzw. passiven Suchbewegungen“, die in den Beratungsverläufen aufzuspüren sind und benennt außerdem noch weitere Phänomene in der Prozessstruktur, die sich aus dem empirischen Material rekonstruieren ließen, und die sich unter dem Begriff der „Lerngeschichten“ summieren lassen.

## **Dritter Teil: Darstellung der Fälle - Erlebte Beratung**

### **5 Darstellung des Falles Frau Markovic: „Dann wurde ich dort soweit aufgebaut, dass ich mir Mut genommen habe, mich von dem Mann scheiden zu lassen“**

#### **5.1 Einleitung**

Zur Entstehung des Interviews

Der Kontakt zu Frau Markovic kam formell über eine Beratungsstelle zustande. Nachdem ich mir Informationen über Einrichtungen freier Träger im Raum Baden Württembergs besorgt hatte, fand ich einen kirchlichen Träger, dessen Geschäftsführer mein Anliegen aufnahm und es in eine überregionale Teamsitzung einbrachte. Das Resultat waren Rückrufe mehrerer sozialer Fachkräfte, die bereit waren, mir Menschen für meine Interviews zu vermitteln, die Beratung in ihrer jeweiligen Beratungsstelle bei ihnen selbst oder bei Kollegen wahrgenommen hatten.

So kamen die Kontakte zu Frau Markovic und zu Herrn Hinz (der im Kapitel 8 eine Rolle spielt) zustande.

Frau Markovic konnte ich in ihrer Privatwohnung aufsuchen. Dieser eigene Raum, so schien mir sogleich, konnte ihr Schutz gewähren, auch über sehr private Dinge zu sprechen, was ihr in fremder Umgebung wohl schwerer gefallen wäre. Diese Einschätzung fußt auf ihrer Erfahrung der letzten Jahrzehnte, die im Folgenden beleuchtet wird. Die eher informelle Umgebung, das Eindringen in die Privatsphäre eines Menschen ließen mich zunächst vorsichtig sein, aber Frau Markovic schien sich offensichtlich auf meinen Besuch gefreut zu haben und begleitete schon die ersten Sätze mit herzlichem Lachen, so dass sich sehr schnell eine entspannte und erzählunregende Atmosphäre entwickeln konnte. Es schien, dass sie positive Entwicklungen hier z.T. erneut, z.T. das erste Mal mit Zufriedenheit und Freude nachzeichnen konnte. Sie formulierte zum Schluss ihr Erstaunen über soviel befreiendes Sich-von-der-Seele-Reden in einem Interview, dem sie natürlich auch mit etwas Spannung entgegen gesehen hatte.

Frau Markovic ist ca. 60 Jahre alt, ist im ehemaligen Jugoslawien in städtischer Umgebung aufgewachsen, hat also einen Migrationshintergrund, und lebt seit ca. 40 Jahren in Deutschland, mit nur eingeschränkter Verbindung zu ihrer alten Heimat. Sie hat vier erwachsene Kinder und mehrere Enkel hier. Ihr Deutsch ist sehr gut, weist jedoch an manchen Stellen die eine oder andere Eigenart auf, die für ein Interview in diesem Rahmen aber keinerlei Schwierigkeit darstellt.

Aus ihrem Bericht können drei Beratungssequenzen rekonstruiert werden.

## 5.2 Portrait Frau Markovic

Den Auftakt zur Schilderung der Lebenssituation, in der sie Beratung suchte, formuliert Frau Markovic fast entschuldigend so, als ob der Zuhörer sich jetzt auf eine lange Geschichte gefasst machen muss: *„Ja, bei mir ist es etwas Langwieriges. Es ist nicht so spontan gekommen, - oder, das ist schon seit 35 Jahren, seit ich verheiratet bin, habe ich das Gefühl gehabt, dass ich immer allein war als Frau und ich brauchte jemanden zum Beraten. Eine ganz schlechte Ehe habe ich gehabt, einen schwierigen Ehemann.“*(7-10) Ihre lange währende Problematik bedurfte endlich der Hilfe von außen; die Zeit war reif für eine Öffnung, für ein Aufbrechen der Kruste aus Alleinsein, Verdeckung und Verschweigen von massiven Eheproblemen. Nicht spontan konnte dies geschehen, nein, der Punkt, an dem das Fass überlief, war gekommen, als sie schwer krank wurde. Sie bezeichnet ihre Krankheit als *“psychosomatische Erkrankung“* (14), die sich in Schmerzen, Verspannungen, völliger Erschöpfung und Antriebslosigkeit, Verzweiflung bis zum nervlichen Zusammenbruch (wie sie allerdings erst später ausführt) zeigte. Diesem folgte schließlich die Einlieferung in ein Krankenhaus. Eine Sozialarbeiterin des sozialen Dienstes ihrer Krankenkasse besuchte sie nach ihrer Entlassung zuhause. Hier beginnt die erste Beratungssequenz, die sie noch immer mit Staunen zu erfüllen scheint, weil ihr an dieser Stelle zum ersten Mal konkret geholfen wurde. Hier konnte sie das Schweigen brechen und Vertrauen fassen zu einem Menschen, der sich für ihr Schicksal interessierte und der Teil einer öffentlichen Hilfeinstanz war, auf die sie ein Recht erheben konnte. Konkrete Unterstützung nach ihrer Schilderung war eine psychosomatische Kur.

*„Ziemlich lange war ich krank, psychosomatische Erkrankung und so. Und dann kam von der Krankenkasse die Sozialberaterin zu mir und dann hat sie mich auch durch Gespräch befragt, was mit mir los sei und so und dann kam ich aus mir heraus, die ganze Sache mit meiner Ehe und Kinder . Und dann konnte ich mich überhaupt nicht zurückhalten und bin weinend zusammen , - ausgebrochen und habe ihr alles erzählt. Ja, und dann hat sie gesehen, was für ein Problem ich habe durch meine Ehe und meinen Ehemann praktisch, und hat mir dann eine Kur vorgeschlagen, so eine Erholungskur und dass mein Selbstvertrauen wieder so aufgebaut wird. Und dann hat sie alles für mich erledigt, die Formalitäten und so, dass ich mit der Kur, dass ich die bekommen habe, und dann durfte ich sechs Wochen nach Bad YX in Kur gehen.“* ( 13-24)

Von diesem Auftakt her werden die groben Züge ihrer Erfahrungen mit verschiedenen Formen von Beratung aufgerollt. In einer stationären psychosomatischen Kur kommt sie erneut mit Beratung bzw. Therapie in Berührung. Dort nimmt sie –neben medizinischen und physiotherapeutischen Angeboten - an einer Gruppentherapie und an Einzelgesprächen teil und findet auch Frauen,

mit denen sie sich gut versteht und austauschen kann. Zum ersten Mal in ihrem Leben macht sie ihre eigene Befindlichkeit, ihr Leiden öffentlich und erfährt Zuspruch und Ermutigung zur Veränderung. Sie wird von anderen TeilnehmerInnen und von Professionellen *„soweit aufgebaut, dass ich mir Mut genommen habe, mich von dem Mann scheiden zu lassen“*(29f). Diese Distanz von ihrem Ehealltag erlebt sie als hilfreich, um sich erst einmal über das Ausmaß ihres Leidens an dieser Ehe bewusst zu werden und von daher auch Schritte der Veränderung anzupeilen. Dies hätte sie sich nicht getraut ohne die Unterstützung anderer, so aber nimmt sie den dringenden Rat der Fachkräfte in der Kur an und sucht sich, ausgerüstet mit entsprechenden Adressen, zuhause eine Beratungsstelle. Hier beginnt eine dritte Beratungssequenz. In der Einrichtung eines kirchlichen Trägers findet sie eine Beraterin, die sie zweiwöchentlich zu Gesprächen einlädt. Inzwischen war ihr nämlich auch noch die Arbeit gekündigt worden. Ihr Entschluss, sich scheiden zu lassen, wird mitgetragen von der Beraterin, die ihr die rechtlich relevanten Schritte, wie z.B. Beistand durch einen Rechtsanwalt etc., erklärt. *„Ja, die hat mich dann beraten, was man tun muss oder kann. Und ich habe halt so gehandelt, auch von mir selber aus, weil ich war auch schon soweit, dass ich also viel mutiger wurde und nicht mehr so Angst hatte vor meinem Mann“* (43f).

Erst nachdem der Rahmen ihrer Erfahrungen mit professioneller Hilfe abgesteckt worden ist, erfahren wir Details über diese Ehe. Jetzt berichtet Frau Markovic auch, warum es ihr in allen Beratungen hauptsächlich ging:

*„Er hat mich jahrelang misshandelt, auch geschlagen und in der Ehe vergewaltigt, und – Ich war nicht mehr ich, ich war eine Person, wo ich selber nicht mehr wusste, wer das ist. Als junges Mädchen war ich selbstbewusster.“* (46ff)

Sie hat von Beginn ihrer Ehe an unter dem Mann gelitten, denn im Folgenden rekapituliert sie ihr Leben in den verschiedenen Bezügen:

Als Tochter einer Ungarin und einem Deutschen wächst sie im ehemaligen Jugoslawien auf, macht Abitur und will studieren. Doch der Verlust des Vaters, als sie 17 ist, trifft sie und ihre Mutter schwer. Neben dem persönlichen Verlust und der Trauer reicht auch das Geld vorne und hinten nicht. Aus dem Studium wird nichts, sie muss arbeiten. Ihr Onkel und ihre Kusine in Deutschland arrangieren einen sog. Garantiefrieden, damit sie in Deutschland arbeiten kann. Mit 22 kommt sie nach Deutschland und verdient in einer Fabrik soviel, dass sie auch die mittellose Mutter unterstützen kann. Nach einem halben Jahr jedoch wird sie zusammen mit einer Kollegin an einem Zebrastreifen von einem vorbei rasenden Auto erfasst. Beide werden schwer verletzt ins Krankenhaus eingeliefert und müssen dort 4 Monate verbringen, bis sie wieder einigermaßen hergestellt sind. Bei einer Gerichtsverhandlung erhält sie Schmerzensgeld zugesprochen. Zeit-



gleich lernt sie, wieder arbeitsfähig, in ihrer Firma eine Frau kennen, die sie mit ihrem Bruder bekannt macht. Im Rückblick bewertet sie dieses Kennenlernen als Mittel zum Zweck, denn ihrer Einschätzung nach wollte das Geschwisterpaar an ihr Geld, das sie als Entschädigung und Schmerzensgeld ausbezahlt bekommt. Der Mann kümmert sich um sie und schließlich verliebt sie sich in ihn. Heute interpretiert sie die damaligen Entwicklungen so: *„Und, na ja, er war hübsch, und groß, und ich habe immer viel Komplexe gehabt, weil ich so groß bin und immer kleinen Männern hinterhergelaufen bin, und dann, na ja. Da war ich vielleicht verliebt. Aber nicht lange. Wo ich ihn erkannt habe nachher, was für einen Charakter er hat und so (...)“* (83 ff)

Jedenfalls leiht sie ihm viel Geld, das sie allerdings nie zurückbekommt, und wird dann überraschend schwanger. Weil sie sich schämt, ein uneheliches Kind zur Welt zu bringen, heiratet sie ihn. Er hingegen entpuppt sich als jemand, der nie feste Arbeit hat, sondern als LKW –Fahrer auch z.T. dubiose Geschäfte macht, mit irgendwelchen Dingen über Staatsgrenzen hinaus handelt und mal hier ist und mal dort. Regelmäßige Einkünfte gibt es nicht. Die Situation mit der neugeborenen kleinen Tochter charakterisiert sie als *„die Hölle. Er war eifersüchtig, er hat mich geschlagen und er wollte immer seinen Willen durchsetzen. Ich war gar nichts.“* (105f).

Auch in einer späteren Sequenz führt sie dies aus: *„der hat bloß so geprahlt und gedacht, och was für ein Mann bin ich, dass ich nur meine, die kann ich quälen wie ich will. Er ist, glaube ich, so ein sadistischer Typ, ein richtiger Sadist, der vielleicht Vergnügen kriegt durch mein Elend oder mein Weinen oder so.“* (228ff)

Sie erklärt sich sein Verhalten mit der Mentalität seines Herkunftsvolkes. *„Das ist typisch für serbische Männer. Und die serbischen Frauen können das vielleicht ertragen, aber ich bin eine andere Mentalität und andere Nationalität. Mein Vater war Deutscher und Mutter Ungarin und da bin ich in einer anderen Welt aufgewachsen, viel zivilisierter. Ich habe nichts gegen diese Leute. (...) Das war vielleicht mein Fehler, das weiß ich nicht, dass ich nicht so stolz war (und schon am Anfang nicht mit ihm geredet hätte, erg.v. I.D.)“* (106-110, 116)

Hier verweist sie auf einen Standesunterschied, den sie noch konkretisiert im unterschiedlichen Bildungsgrad des Paares. Er ist Kraftfahrer, sie hat Abitur. Den Beginn ihrer Eheschwierigkeiten lokalisiert sie in der Zeit nach der Geburt des Kindes, wobei dieses nur den Auslöser darstellt, dass seine wahren Seiten zum Vorschein kommen konnten. Seine streng patriarchalen Vorstellungen von Beziehung und Ehe, von weiblicher Verfügbarkeit und Unterordnung, führen dazu, dass er schlecht mit der Situation umgehen kann, nun ein Drittes im Bunde zu haben, das alle Aufmerksamkeit der Mutter, seiner Frau, erfordert. Außerdem sei die anfängliche Liebe bald erkaltet. Bei Herrn Markovic flammt Eifersucht auf, die in Gewalt gegen Frau Markovic

kulminiert. Sie stellt am Beispiel des verwehrtten Kontaktes zu anderen Frauen (125ff) ihre Gefühle des Eingesperrtseins dar:

*„Also er hat nicht, überhaupt nicht, er hat keine Freiheit gewährt, also mit anderen Frauen, zum Beispiel mit anderen Frauen Kaffeeklatsch oder so, das war für mich gar nicht, so dass ich heute auch noch Hemmungen habe, so Kontakte zu knüpfen. Und ich weiß auch nicht, ich bin immer noch nicht so weit mit meinem Selbstvertrauen, dass ich einfach jemanden anrufe und ihnen erzähle, Kontakt habe und so.“ ( 125- 130)*

Diese Zurückhaltung bringt sie auch in Verbindung zur Beratung. Sie erträgt alles mehr oder weniger, aber weder private noch professionelle Hilfe kommen ihr in den Sinn. Von Beratung, die man einfach in einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen kann, hat sie nie gehört. Wohl aber gab es eine verschwommene Vorstellung von Frauenhäusern.

*„Ich habe gewusst, dass es ein Frauenhaus gibt, da wollte ich einmal schon reingehen, aber da habe ich mich auch irgendwie nicht getraut damals“(142f)*

Im Laufe der 35 Jahre dauernden Ehe kommen noch weitere drei Kinder dazu. Eskalationen von Gewalt gehören zum Alltag. Auch Trennungsversuche und Aussprachen gibt es. Allerdings kann der Mann die Versprechungen zur Besserung nie einhalten, und andererseits ist Frau Markovic nie konsequent in ihrem Scheidungsvorhaben. Ihr „*innigster Wunsch*“ (174) war es, sich scheiden zu lassen, aber stattdessen hat sie sich bei ihren Kindern „*ausgeweint*“ und „*gejammert*“. Heute erkennt sie, „*dass es falsch war, weil die Kinder haben auch sehr darunter gelitten*“(148 ff). Ihre Mutter, die inzwischen auch bei Frau Markovic leben will, aber sich aufgrund des Konfliktes mit dem Ehemann anders arrangiert, leidet ebenso darunter wie die Kinder. Alle werden belastet, aber Frau Markovic findet keinen Weg, bzw. hat keine Vorstellung von einer Lösung, auch nicht von fremder Hilfe. Vielmehr verdeckt sie die Misere nach außen und hütet sich, über die Missstände zu Außenstehenden zu sprechen. Sie ist regelrecht isoliert, hat keine Freundinnen, und wenn sie mit den Kindern draußen ist, hat sie sich „*nicht getraut, jemandem zu erzählen, was los ist. (...)* Die haben gedacht, *ah, die hat einen guten Mann, hübschen Mann und was weiß ich, aber zuhause war er ganz schlimm, so richtig.*“ (160ff )

Nach dieser Schilderung der häuslichen Verhältnisse und ihres Umgangs damit, nach ihrer Ratlosigkeit im wörtlichen Sinne, schwenkt Frau Markovic in ihrem Bericht wieder zurück auf die Suche nach Unterstützung in Form von institutionalisierter Beratung, für die erst die Krankheit und die darauf folgende Kur den Ausschlag gaben.

*„In der Kur, da wurde mir also auch vorgeschlagen von dort aus schon, von Frauen habe ich gehört auch, ich soll eine Beratungsstelle aufsuchen. Und die Therapeuten haben mir auch gesagt und diese Sozialarbeiterin dort hat zu mir gesagt, ich soll, wenn ich nach Hause komme, dass ich*

*alles, also wenn ich mich scheiden lassen will und mein Leben ändern möchte, dann muss ich unbedingt jemanden zuhause haben, wo ich mich hinwenden soll. Und dass ich mit Hilfe dieser Beratung und mit, also, mit eigener Kraft und so, dass ich die Scheidung durchbringe, wie ich mir auch oft vorgestellt habe“(166-174).*

Nachdem sie also ihr Elend nach 35 Jahren öffentlich macht, erkennt sie, dass sie auch Hilfe von außen braucht und diese tatsächlich bekommt. Sie lernt, dass sie eigene Kraft besitzt, auch wenn sie dies kaum zu glauben vermag. So weicht das Klagen einem zielgerichteten Planen und Handeln, für das sie Unterstützung wahrnimmt. Die Angst vor der tatsächlichen aktiven Änderung ihrer Situation bleibt teilweise, Frau Markovic stellt ihr jedoch die Wahrnehmung der Verantwortung für diese ihre Situation und deren Veränderung entgegen. Hätte sie früher gewusst, so räumt sie ein, dass es derartige Instanzen der Unterstützung gibt, dann wäre vielleicht alles anders verlaufen. Doch dass es nie zu spät ist, beweist ihre Scheidung ein Jahr später: *„Und das habe ich jetzt durchgebracht durch praktische Hilfe“(176,)*, so kann sie jetzt erleichtert sagen.

Vom diesem Resultat ihrer Beratungserfahrungen her rollt sie deren Entwicklung auf. Ihr erster Eindruck von der Beraterin folgt. *„Dann habe ich die also total sympathisch gefunden auch, konnte ihr alles erzählen, die hat mir so zugehört und hat mich halt auch beraten, einen Rechtsanwalt zu finden. Dann hat sie sich eingesetzt, die Adresse aufzusuchen, also zu finden, dann hat sie auch angerufen um Stellen, aber die waren nicht viele, jugoslawische also.“ (183-188)* Schließlich geht sie zum Rechtsanwalt und steht dem Problem gegenüber, den Ehemann aus der Wohnung *„rausjagen“* zu müssen, weil dieser die eigentlich ihr gehörende Wohnung als die seine betrachtet und sich weigert auszuziehen.

Hier kann sie auf die Unterstützung der Beraterin zurückgreifen. Diese besteht in Folgendem:

*„Die Unterstützung war so, dass wir uns jede zweite Woche getroffen haben und dann haben wir besprochen, was zu tun wäre von meiner Seite aus und sie hat mir, wenn ich Adressen oder so was gebraucht habe, hat sie mir sofort geholfen, oder sie hat mir etwas geraten und dass ich das in diesen zwei Wochen jetzt mache und dann wieder zu ihr komme und ihr berichte, was war. Und das hat ganz gut geklappt mit ihr.“(246-251)*

Frau Markovic ist *„total glücklich“*, und erzählt ihrer Tochter und ihren Bekannten aus der Kur gleich davon. Sie freuen sich mit ihr.

Das Vertrauen zur Beraterin wächst schnell. Neben der Ermunterung zu erzählen und dem geduligen Zuhören sind Vorschläge zum praktischen Handeln und das Erledigen von Adressensuche, Kontaktknüpfen oder beispielsweise die praktische und finanzielle Ermöglichung des Auswechselns des Haustürschlosses Inhalt der Beratungssitzungen.

Auch die eigenen Stärken von Frau Markovic werden angesprochen. *„Sie hat offen auch mir gesagt, dass ich eine starke Frau bin in ihren Augen, meine Stärke, und die hat mir auch immer wieder gesagt, dass ich starke Frau bin, obwohl, ich wusste gar nichts davon“* (332ff).

In einer Atmosphäre der Akzeptanz fühlt sich Frau Markovic aufgehoben und unterstützt, so dass sie daran gehen kann, nun nach jahrelangem Zögern ihren Wunsch nach Scheidung auch wirklich Gestalt annehmen zu lassen. Wie dies tatsächlich realisiert wurde, verrät sie uns erst in einem späteren Abschnitt.

Ein weiterer narrativer Teil gibt uns wieder Auskunft über den langjährigen Prozess der Ablösung vom Mann, bis er ins Heute überführt. Ein Hin und Her kennzeichnet die eheliche Situation lange Zeit. Der Mann setzt sich ins ehemalige Jugoslawien ab, dann erfolgen die Bombardements von Belgrad 1999 und er muss fliehen. *„Mit leeren Händen“* kommt er nach Deutschland, ruft bei ihr an und bittet um eine Bleibe. Damals war sie *„noch nicht so stark“* und hat seiner Bedrängung nachgegeben und ihn wieder aufgenommen, obwohl auch ihr ältester Sohn dagegen war. *„Dann habe ich ihn nicht mehr rausbekommen, bis ich dann so krank war“* (360 f). Dies ist der Punkt, an dem ihre Eingangserzählung ansetzt, die hier jedoch noch eine Vertiefung erfährt. Sie hat zu dieser Zeit eine Arbeitsstelle in einer Fabrik mit weiten und umständlichen Anfahrtswegen und Nachtschichten. Zusammen mit der Belastung durch den Mann, der den ganzen Tag über *„auf dem Sofa lag“* und sich von ihr bedienen lassen will, Geld von ihr fordert, sie aber gleichzeitig beschimpft, kommt es dann zu unerträglichen Schmerzen, Verspannungen und schließlich zum Zusammenbruch. Sie ist *„total fertig“* (370).

Im Anschluss wird das Vorgehen der Sozialarbeiterin von der Krankenkasse näher beleuchtet. Sie bringt es über einen längeren Zeitraum mit hartnäckigem Dranbleiben, und trotz einigen Ablehnungen der zuständigen Stellen fertig, dass die Kur genehmigt wird und Frau Markovic dann endlich fahren kann.

Wiederum detaillierter werden hier noch die Umstände beschrieben, die Frau Markovic schließlich zu ihrer aktuellen Beraterin bringen. Es gibt offensichtlich noch einige Anläufe bei Psychotherapeuten. Denn die Therapeuten in der Kur empfehlen ihr, *„an psychotherapeutischen Sitzungen teilzunehmen“* (387). Sie macht sich wohl auf den Weg und erlangt über die Krankenkasse auch Adressen, jedoch muss sie feststellen, dass es nirgends freie Termine gibt, überall muss sie mit Wartezeiten bis zu einem Jahr rechnen:

*„(...) aber die haben überhaupt keine Termine. Da hat niemand eine Chance, also an therapeutischen Sitzungen teilzunehmen und so. Wenn jemand tatsächlich was braucht, kriegt man's nicht.“* (390ff)

An einer sog. Beratungsstelle für Frauen bekommt sie schließlich einen Termin mit Wartezeit: *„Na, das war mindestens ein halbes Jahr. Und eine Frau, wenn eine Frau Unterstützung braucht, von einem Ehemann loszukommen, oder so, die braucht sofort Hilfe, aber nicht nach einem halben Jahr.“* (399ff)

In Bezug auf diese Frauenberatungsstelle wirft sie ein, dass es ihr besonders wichtig war, die Beratung bei einer Frau zu bekommen, *„weil Frauen können Frauen eher verstehen“* (409). Sie schildert in diesem Zusammenhang den einzigen Mann (als Professioneller) in der Kur, den leitenden Psychologen, als jemanden, der sie explizit nicht ernst nimmt und ihr nicht viel zutraut: *„der hat mir gesagt beim Abschied, ach das schaffen Sie sowieso nicht, gerade wie Sie sind, ich kenne die jugoslawischen Frauen und so, wie sie sind und so, dass ich es eh nicht so ernst nehme oder schaffen werde.“* Sie folgert daraus: *„Aber das war, also Frauen nehmen eine andere Frau viel mehr ernst als er, also Männer (...) Frauen wissen die Probleme eher und die Männer haben wieder ihre eigene Welt und die eigenen Ansichten über die Frauen. Das ist immer noch so, das ist immer noch nicht so total gleichberechtigt, wie das sein soll“* (415-422).

Damit zeigt sie, dass Frauen in einer Beratungsbeziehung der gemeinsame Lebenshorizont verbindet, aus dem Ernstnahme und Akzeptanz, schließlich sinnvolle Hilfe entsteht. Auch auf ihren Ex-Mann bezogen, der jegliche gemeinsame Beratung mit ihr abgelehnt hat, formuliert sie prägnant: *„Viele Männer sagen noch heute, die Frau hat zu gehorchen, da braucht man keine Beratung“* (433).

Anstatt jedoch zu resignieren und aufzugeben, gibt es für sie nur den Ausweg der Trennung, denn über das Thema Geschlechterhierarchie oder Gleichberechtigung lässt sich in ihrem Falle mit dem Mann nicht mehr diskutieren, geschweige denn einen Modus vivendi aushandeln.

Sie greift anschließend wieder auf das Thema Wartezeiten in der Beratung zurück und erzählt eine Episode von vergeblich langem Warten in einer Psychotherapiepraxis, das sie nach mehr als einer Stunde einfach abbrach, indem sie nach Hause ging.

Im allgemein gebrauchten Begriff „Therapie“ spiegelt sich gleichfalls auch die Verwirrung bezüglich der Vielfalt des Therapie- und Beratungsmarktes wider. Denn jeder niedergelassene Therapeut will zunächst wissen, welche Art der Therapie sie benötige, ob Verhaltenstherapie oder eine der anderen Therapiemöglichkeiten; jedenfalls versteht Frau Markovic sie in dieser Weise. Das bringt sie fast zur Verzweiflung, da sie sich in diesem Metier verständlicherweise nicht auskennt.

Nach Rücksprache mit ihrer Kur-Therapeutin, die schließlich konzidiert, dass es nicht unbedingt Psychotherapie, aber wenigstens irgendeine Form der Fremdunterstützung sein solle, entscheidet sie dann selbst, wohin sie geht.

Bei der sozialen Beratung des freien Trägers wird sie dann als an der richtigen Stelle angelangt willkommen geheißen, kann „sofort kommen“ und regelmäßige Treffen alle zwei Wochen in Anspruch nehmen. Hier bekräftigt sie nochmals ihren Entschluss zur Trennung vom Mann und lässt uns einen Blick werfen auf ihre innere Entwicklung. Sie fühlt sich beispielsweise durch die Haltung der Beraterin bezüglich ihres Ex-Mannes und ihrer Zukunft sehr erleichtert:

*„Ich will mit ihm nichts mehr zu tun haben und ihm nicht an der Seite stehen bis er stirbt oder keine Ahnung. Ich will nicht und ich muss ja auch nicht, hat mir Frau U. auch gesagt, ich muss nicht. Er denkt ich muss ihn pflegen, wenn er krank ist oder das und jenes, aber er hat auch daran gedacht, er muss sich das ganze Leben lang so verhalten gegen seine Frau, dass er das auch verdient und nicht, dass ich muss. Ich muss nichts.“ (462-468).*

Sie bemerkt im Beratungsverlauf selbst, dass ihr Selbstbewusstsein in dem Maße steigt, wie sie von neutraler professioneller Seite aus nicht nur durch Reden und Zuhören, sondern auch durch Beistand zum konkreten Handeln unterstützt wird. Sie erfährt sich selbst als jemand, der etwas in die Hand nehmen und ändern kann, also nicht nur warten und aushalten muss, sondern noch Handlungs-Optionen hat.

Wie sah nun aber der tatsächliche Schluss-Strich unter diese als zerstörerisch erlebte Beziehung aus?

Zusammen mit der Beraterin und dem Rechtsanwalt wird abgesprochen, wie vorgegangen werden soll. An einem günstigen Tag, an dem Herr Markovic nach seiner morgendlichen Fernsehzeit wieder von ihr Geld fordert, gibt sie ihm schließlich etwas und er verlässt das Haus.

*„Er wollte Geld (...) und er wollte mich auch schlagen und beschimpft hat er mich übel und so, und dann habe ich ihm zum Schluss Geld gegeben und er war rausgegangen und dann bin ich abgehauen. Dann habe ich das Schloss ausgewechselt, hatte ich schon vorbereitet. Der Nachbar hat mir geholfen, das Schloss zu wechseln, und dann bin ich zu meinem Sohn geflüchtet.“ (494-499)*

Als er abends betrunken nach Hause kommt, kann er die Wohnung nicht mehr betreten. Er bricht sich mit Gewalt Bahn. Frau Markovic, der der Nachbar Bericht erstattet hat, geht noch am selben Abend zur Polizei, doch dort wird eine einstweilige Verfügung des Gerichts benötigt, um Herrn Markovic aus der Wohnung auszuweisen. Frau Markovic bleibt bei ihrem Sohn und beantragt am nächsten Tag mit Hilfe ihres Rechtsanwalts die Verfügung. Als diese nach einigen Tagen vorliegt, *„habe ich bei der Polizei mit diesem Beschluss die Hausschlüssel abgegeben und die haben alles für mich gemacht. Ich durfte Kaffeetrinken gehen.“ (508ff).* Herr Markovic hingegen wird auf der Polizeiwache belehrt und schließlich *„auf die Straße“ (517)* entlassen, während Frau Markovic

ihre Wohnung rechtmäßigerweise allein in Besitz nimmt. Außerdem läuft zeitgleich das Scheidungsverfahren, in das Herr Markovic notgedrungen einwilligt, ohne es jedoch tatsächlich zu wollen, da es einen enormen Prestigeverlust für ihn als „*macho*“ (595), so Frau Markovic's Beschreibung, bedeutet.

Ab diesem Zeitpunkt versucht Herr Markovic, bei seinen Kindern und auch noch häufig bei der Ex-Frau Mitleid zu erregen oder durch massive Drohungen wieder Zugang zur Wohnung zu erhalten. Inzwischen ist er bei einem Bekannten untergekommen. Seine Tochter überredet ihn, zurück in seine Heimat zu gehen, weil er dort mit seiner, hierzulande geringen, dort jedoch üppigen Rente gut leben könne.

Nach einigen Monaten kehrt er jedoch zurück, weil die dortige Verwandtschaft ihn angeblich ausnützt und er es dort nicht mehr aushält. Frau Markovic und die Tochter organisieren für ihn eine städtische Wohnung, werden also wieder für ihn aktiv. Auch über die Rente, die Herr Markovic mangels eigenen Bankkontos (er kann keines mehr führen wegen früherer Schulden und entsprechender Schufa-Auskunft, 564f) auf Frau Markovics Konto überwiesen bekommt, bleiben beide miteinander „verbunden“. Ein Kreislauf von Forderungen, Drohungen mit wüsten Beschimpfungen oder mitleiderregendes Betteln seitens Herrn Markovic, und Ablehnung, Nachgeben und schlechtes Gewissen seitens Frau Markovic wird aufrechterhalten. Sie erkennt sehr wohl, dass sie eigentlich nicht mehr „*weich werden*“ (584) darf und endlich einen Schluss-Strich ziehen sollte, aber es fällt ihr schwer, dies auch umzusetzen. Beratung hat ihr dabei geholfen, schließlich die Scheidung voran zu bringen und zu vollziehen, aber sie weiß, dass sie trotzdem noch einiges selbst durchzustehen hat und vordringlich Abgrenzung lernen muss.

Heute ist sie sehr eingespannt bei der Betreuung der Enkelkinder: Ein Enkelsohn wohnt unter der Woche praktisch bei ihr, die anderen Enkel gehen aus und ein.

Bei Bedarf könne sie „*zu jeder Zeit noch mal anrufen und zu ihr (der Beraterin, ID.) kommen oder einen Termin ausmachen. Aber sie von sich aus hat gesagt, wäre jetzt soweit*“ (615 ff). Ein gemeinsam gewolltes Abschlussgespräch wird geführt mit der Option, bei Bedarf die Beratung wieder aufzunehmen. Außerdem scheint die Beraterin an praktische Dinge anzuknüpfen, die jetzt noch hilfreich wären: Kontentrennung und neue Kontakte für Frau Markovic:

„*Sie hat mich beraten, irgendwie dieses Konto noch zu ändern und mich bei dieser Frau aus N. (zu melden, erg.v. I.D.), dass ich Kontakte knüpfe und so (...) Aber ich bin immer noch nicht dazu gekommen.*“ (628) Mit diesem letzten Satz macht sie auch deutlich, dass ihr kaum Zeit bleibt, sich auf dieses weiterführende Angebot einzulassen, bzw. sind ihre Prioritäten gerade auf die Kinderbetreuung gerichtet.

Im Interview selbst folgen noch Ausführungen zu den Aktivitäten in der Kur, die ja ebenso von Beratung, jedoch im stationären Rahmen, geprägt waren. Neben den erwähnten guten Kontakten zu anderen Frauen lernt sie Audio- Kassetten kennen, die durch ihre Texte und Musik das Selbstbewusstsein stärken sollen. Auch das Rauchen hat sie sich mit einer dieser speziellen Kassetten vor drei Monaten abgewöhnt. Diese Form der Hilfe sagt ihr derzeit sehr zu, und sie berichtet über spürbare Fortschritte, die sie in der nahen Zukunft umsetzen will, indem sie die verbleibende unglückliche Verbindung zu ihrem Ex-Mann gänzlich beenden möchte.

### **5.3 Theorieleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung**

Das Vorgehen richtet sich hier nach den Auswertungskategorien, wie sie aus der Zusammenschau aller Interviews entstanden sind, ist also themenbezogen.

Nach Themen abzugrenzen ist zwar etwas künstlich, denn in der Praxis ist die Aufteilung in Kategorien nie vorfindbar, vielmehr überschneiden, verdecken oder überlagern sich Bereiche ständig. Trotzdem wird der Versuch unternommen, um eine Beschreibbarkeit und eine Vergleichbarkeit der Fälle leisten zu können. Dies gilt für alle folgenden, im Detail interpretierten Einzelfalldarstellungen.

#### **5.3.1 Zugang zu Beratung**

Die Dimensionen der Alltäglichkeit greifen so sehr in den Bereich des Zugangs zur Beratung, dass sie hier eine tragende Rolle spielen und eingearbeitet werden sollen.

Das Aufsuchen von Beratung „*ist nicht so spontan gekommen*“ (7), sondern bedurfte eines langen Anlaufs; Jahrzehnte des Aushaltens einer Ehe, die von Demütigungen und Gewalt gekennzeichnet war, gingen voraus. Obwohl Frau Markovic sich jahrzehntelang nichts sehnlicher wünschte als sich von ihrem Mann zu trennen, verdeckte sie nach außen den zerrütteten Zustand ihrer Ehe und ihres Familienlebens. Sie vertraute sich niemand außer ihren Kindern an, und diese wurden dadurch, auch neben den Belastungen durch die ständigen Konflikte und gewalttätigen Ausbrüche des Vaters, stark überfordert. Tragfähige Beziehungen zu anderen Menschen entstanden durch die Einschränkung der Kontakte nach außen, wie sie ihr Mann forderte, erst gar nicht. Indem sie alles mit sich selbst ausmachte oder nur vor den damals halbwüchsigen, jetzt erwachsenen Kindern über ihre Situation klagte, trug sie auch dazu bei, dass dieser unbefriedigende, z.T. unerträgliche Zustand aufrecht erhalten blieb. Man könnte sagen, Verdeckung war ihr biografischer Bewältigungsversuch. Durch ihre Isolation und die immer wieder genährte Hoffnung auf Besserung einerseits und ihr Mitwirken an der Verdeckung der Zustände andererseits aber konnten auch



keine neuen Impulse zu ihr vordringen. Andere Menschen, Veranstaltungen oder Informationen hätten sie u.U. persönlich so ansprechen und stärken können, dass sie eine tatsächliche Veränderung in Betracht gezogen hätte. Ihr Alltag spielte sich aber im abgegrenzten häuslich-familiären Bereich ab, und was darüber hinausging, wurde ihr verwehrt, notfalls unter Androhung oder Ausübung von Gewalt. Die Einnahme von Lebens- **Raum** außerhalb dieses Bezirkes war praktisch nicht möglich, nicht nur durch den physisch anwesenden Mann, auch durch den Schatten, den er auf Frau und Kinder warf: Seine Drohungen, deren Umsetzung sie bereits erfahren hatten, bewirkten Angst und hielten alle Beteiligten so in der Defensive, dass sich keine und keiner recht getraute, offen etwas gegen ihn zu unternehmen.

Dass Angst Möglichkeiten verschleiert und ein starkes Hemmnis sein kann, Veränderung anzupfeilen oder gar voranzutreiben, wird spätestens hier deutlich. **Soziale Bezüge** werden davon geprägt, indem sie sich kaum entwickeln, weil sich die Akteure die Offenheit nicht zugestehen, vielmehr alle Anzeichen, die familiäre Schwierigkeiten andeuten, verdecken. Ehemaliges Selbstbewusstsein verkümmert.

Dennoch hat sich die Familie arrangiert mit zweit- oder drittbesten Lösungen. So zeigt sich ein „bornierter Alltag“, der innerhalb eng gesteckter Grenzen auch „irgendwie“ funktioniert, das Leben aber nicht blühen lässt, wie es könnte, sondern in einem Kümmerzustand hält.

Frau Markovic erleidet massive körperliche, sexualisierte und seelische Gewalt von ihrem Mann und ist darin ohne Frage Opfer. Über die Jahre hinweg aber bildet sie auch Mechanismen aus, die sie alles ertragen lassen: Sie nährt die Hoffnung auf kommende „*Rache*“, weil er ihr „*ganzes Leben kaputt gemacht und versaut hat*“ (457). Diese will sie üben zu einer Zeit, in der die dann erwachsenen Kinder aus dem Haus sind. Diese Perspektive hat sich sicher auch in ihrem Verhalten dem Mann gegenüber niedergeschlagen und es darf vermutet werden, dass auch sie sich in irgendeiner, wenn auch subtilen und wenig erfolgreichen, vielleicht eher verbalen Art, zu wehren versucht hat.

Die **Zeit** läuft dahin und im Rückblick fragt sich Frau Markovic, was in all den Jahren hätte anders sein können, besser – warum sie ihre Zeit nicht genutzt hat, die Zustände zu verändern, zum Beispiel durch unterstützende Beratung. Ihr Leben lief dahin, so buchstäblich war ihre unbewusste Verortung in ihrem Lebenslauf. Sie hat sich nie ernsthaft damit beschäftigt, Hilfe von außen zu suchen, weil ihr das in den täglichen Anforderungen gar nie in den Sinn kam und sie davon auch keine Kenntnis erlangte. „*Ich wusste nicht, dass es so was auch gibt*“ (141). Diese Möglichkeit blieb einfach unbelichtet, und so suchte sie auch nicht dezidiert weiter. Sicher handelt es sich hier um ein verwobenes Netz von Verdeckung aus Angst vor den Konsequenzen, die ihr Mann ziehen

würde, und aus Unkenntnis, das sie nicht in Richtung Hilfe aktiv werden ließ. Außerdem waren die Kinder da, die in jeder Entwicklungsphase einen gut Teil der Zeit beanspruchten, später jedoch auch eine Puffer-Rolle einnahmen zwischen ihr und dem Ehemann, indem sie Frau Markovics Ansprechpartner für die Partnerproblematik wurden. Hilfe von außen rückte so in noch weitere Ferne, weil sie kurzfristige, dennoch nur scheinbare Entlastung boten. *„Aber ich habe irgendwie, nein, habe ich keine Beratung gemacht, auch nicht gedacht. Immer habe bei meinen Kindern mich ausgeweint und das war falsch. Das sehe ich jetzt ein, dass es falsch war, weil die Kinder haben auch sehr darunter gelitten.“* (146-149). Dass sie damit überfordert, ja teilweise auch missbraucht wurden, sieht sie erst heute und bedauert dies.

Es gab auch eheliche Aussprachen, Besserungsversprechen, die doch wieder im alten Trott endeten, und erneute Hoffnung.

Private Kontakte konnten keine Unterstützungsfunktion übernehmen, weil sie nicht ausreichend ausgeprägt waren. Es lässt sich schließen, dass das Zusammenspiel aus Angst, Scham, vager Hoffnung auf Veränderung, ein Sich-Abfinden mit eigentlich unerträglichen Zuständen wie Gewalt und Einengung, mangelnde Zeit und Gelegenheit für Reflexion und ebenso mangelnde Unterstützung für Veränderungen den Zugang zu Beratung erschwerten.

Erst als die Beratung zu ihr kam in Form eines Hausbesuchs der Sozialarbeiterin, erkannte Frau Markovic, dass Hilfe und schließlich Veränderung möglich sind, wenn auch Unterstützung dafür da ist. Ihr Zugang zu Beratung fand nur statt, weil sie einen Punkt erreicht hatte, an dem nicht mehr zu verschleiern war, wie schlecht es ihr ging, und weil diese Art von „stummen“ Hilfescreien die Initiative der Beratungsinstitution „Sozialer Dienst der Krankenkassen“ auslöste. Ihr Körper reagierte deutlich, noch bevor ihr Verstand sich eine explizite Verbalisierung der unerträglichen Zustände erlaubte, und so war sie gezwungen, sich zu äußern, im besten Sinn des Wortes also nach Hilfe von außen zu suchen. So half hier die Geh-Struktur, die niedrigschwellige Ausrichtung einer Beratungsinstanz zum erstmaligen Kontakt, der anders wohl nicht so einfach möglich gewesen wäre. Das „Sich alles von der Seele Reden“ in einem Beratungsgespräch bei sich zuhause war ein Öffentlichmachen ihrer Misere. Dies stellte den Wendepunkt hin zu einem Aufbrechen oder zumindest einem Neudenken bisheriger rigider Strukturen ihrer Lebenssituation dar.

Der Zugang zu einer stationären Kur als zweite, weitgefaste Form von Beratung, hier im stationären Setting, gelang durch die Initiative der Fachkraft vom Sozialdienst der Krankenkasse auch nur unter Schwierigkeiten. Mehrfache Ablehnungen durch die Krankenkassen und Rentenversicherungsträger wurden durch Widerspruchsschreiben und andere Anstrengungen in

einem langen Prozess überwunden. Diesen übernahm die Sozialarbeiterin, was Frau Markovic gebündelt ausdrückt: „*Dann hat sie alles für mich erledigt*“ (22), bis die Kur genehmigt wurde. Frau Markovics Kraft war an diesem Punkt bereits so weit aufgebraucht, dass sie schon weit vorher aufgegeben hätte. Ganz deutlich treten hier Zusammenhänge zwischen Zugang und sozialanwaltschaftlichem Handeln zutage. Erst letzteres (ich komme darauf zurück) ermöglichte den Zugang zu einer Kur, die schließlich den Ausschlag gab für langfristige Veränderungen.

Es scheint, Beratung muss manchmal ein weiteres Stück des Weges mitgehen, als anfangs absehbar oder intendiert war, um wirklich Zugänge –schlussendlich zur Veränderung – zu ermöglichen; sozialanwaltschaftliches Handeln schafft hier einen Zugang.

Die Kur selbst erschloss wieder neue Dimensionen.

So ermöglicht ein Zugang oft den nächsten in einer Art Domino-Effekt oder Schlüsselfunktion: Beratung öffnet Tür um Tür.

Zugang zur Beratung alltagsbegleitend wieder zuhause sollte sichergestellt werden noch während der Kur durch die dringliche Empfehlung, sich Unterstützung in Form von Psychotherapie zu suchen. Dies erwies sich aufgrund der Frage nach der passenden Art von Therapie und der langen Wartezeiten bei niedergelassenen Psychotherapeuten als nicht ganz einfach.

Hier fällt sofort die Diskrepanz zwischen Dringlichkeit und langen Wartezeiten ins Auge.

Ein Organisationsproblem der Institutionen scheint hier den Zugang zu erschweren, und das Resultat dieser Suche ist weitere Entmutigung.

Dabei tut sich auch eine inhaltliche Kluft auf: Aus klinisch orientierter Sicht mag zutreffen, dass Hilfe durch Psychotherapie ermöglicht wird, und dass zunächst Einstellungen geändert werden sollten, um aus einem Teufelskreis häuslicher Gewalt und mangelnder Abgrenzung und Durchsetzungsvermögen heraus zu treten. Frau Markovic macht subjektiv sinnvolle Unterstützung aber zunächst an dringenden lebenspraktischen Entscheidungshilfen und dann akutem Handlungsbedarf fest. Dieser beinhaltet z.B. einfach Trennung vom Mann, wenn Gewalt angedroht oder ausgeübt wird, und schließlich, ganz lapidar, das Auswechseln des Türschlosses. Diese Erfordernisse können keine langen Wartezeiten in Kauf nehmen, sondern sollten sofort besprochen und umgesetzt werden, wenn die organisatorischen und inhaltlichen Strukturen darauf zugeschnitten sind. In der hier gefundenen sozialen Beratung war dies der Fall. Die Fachkräfte konnten dort inhaltlich offen, d.h. beispielsweise nicht nur kommunikativ, sondern auch praktisch handelnd mit Frau Markovics Anliegen umgehen.

Fest zu halten ist auch, dass der Zugang erschwert wird durch den eingegrenzten Blick auf Psychotherapie. Diese ist u.U. nicht primär die angemessene Hilfe, erst vielleicht sekundär, nach Klärung akut anstehender lebenspraktischer Anliegen.

Frau Markovic gibt auch ihrer Verwirrung über die Vielfalt der Therapiemethoden Ausdruck, die in ihrem Fall ein hohes Hindernis darstellt, überhaupt zu einer Unterstützungsquelle zu gelangen. Sie erwartet zunächst, gesagt zu bekommen, was für eine Art von Therapie sie brauche und legt so die Definitionsmacht über ihre Lebenssituation durchaus in die Hände der Experten. *„weil überall hat man mich bei den Psychotherapeuten, wo ich gefragt habe, (gefragt, erg.v. I.D.), was für eine Therapie brauchen Sie und das haben sie mir aber nicht gesagt, dass es Verhaltenstherapie oder was weiß ich was für eine Therapie ist.“* (451 ff). Als sie aber merkt, dass sie an dieser Stelle erst einmal einer inhaltlich unüberschaubaren Vielfalt preisgegeben ist, fragt sie konkret nach und erhält die Antwort, dass vorrangig die Unterstützung bei ihrem Trennungsvorhaben zählt, nicht dezidiert Psychotherapie. Daraufhin entscheidet sie selbst und greift zur Adressenliste, die sie von ihrer Krankenkasse erhalten hat.

Dass sie schließlich soziale Beratung mit einer handlungsorientierten Ausrichtung findet, scheint eher Glücksache gewesen zu sein. Zunächst haben ihr die Vielfalt und die Verwirrung der Begriffe bezüglich Therapie und Beratung einen Einstieg erschwert, bzw. leisteten eher einer Fehlverweisung Vorschub.

### **5.3.2 Beratungsbeziehungen**

Frau Markovic steht in ihrer ersten Beratungssituation so sehr unter Druck durch körperliche Beschwerden, dass sich endlich auch die psychisch massiv belastenden Ursachen Bahn brechen und sie diese verbalisieren kann. Vertrauen kommt, so scheint es, erst danach bewusst ins Spiel, vielmehr spürt sie zunächst, dass ihr zugehört wird, dass sie ernst genommen und nicht verurteilt wird. Sie saugt es geradezu auf wie ein Schwamm, dass ihr genuines Interesse und Verständnis und auch ein Hoffnungsschimmer entgegengebracht wird, dass Vertrauen beinahe selbstverständlich wächst. Sie lässt sich, bildlich gesprochen, fallen in die Hände der Sozialarbeiterin, die einen ansprechenden Lösungsvorschlag macht: Eine baldmögliche Herausnahme aus der krankmachenden Situation, eine ermöglichte Flucht sozusagen. Dafür setzt sie sich ein, Frau Markovic braucht erst einmal nichts aktiv selbst zu tun. Dazu wäre sie auch überfordert. So ist diese erste Beratungsbeziehung geprägt von einer eher passiven Haltung der Klientin und der Aktivität der Sozialarbeiterin. Das Handeln der Fachkraft ersetzt ihr eigenes, wird

zum stellvertretenden Handeln. Im Rahmen der Lebensweltorientierung ist dies u.a. ein Indiz für den Respekt vor dem derzeitigen (subjektiven) Ist-Zustand von Frau Markovic's Lebenssituation: Verantwortung für einen bestimmten Bereich muss kurzzeitig eine Fachkraft – natürlich mit Einwilligung der Klientin – übernehmen, eben weil sie die aktuelle Situation anerkennt und ernst nimmt, bis andere Umstände die Klientin wieder befähigen, eigene Schritte zu gehen. Dies ist legitim für eine gewisse Zeit, obwohl dadurch auch ein starkes Machtgefälle entsteht. Die Klientin überlässt es der Sozialarbeiterin, wie diese für sie zu handeln hat. Dieser „Zwischenschritt“ aber ermöglicht erst einen Prozess eigenen Wachstums, wie wir am Beispiel Frau Markovic's sehen können: Eine zeitweise Delegation der Verantwortung an die Beraterin ist legitim und weiterführend im Prozess des „empowerments“, der Selbstermächtigung und Verselbständigung.

Die Beziehung zu den Fachkräften innerhalb der Kur wird nicht weiter ausgeführt, außer dass sie grundsätzlich viel Ermutigung und Stärkung bereitstellen – dies tun vor allem auch einige andere Teilnehmerinnen. Letztere sind ihr eine starke Quelle des Aufbaus und der zwischenmenschlichen Unterstützung durch (mit-) geteilte Lebenshorizonte und können dem Bereich der informellen Ressourcen zugeordnet werden. Die Beziehung zu dem einzigen männlichen Professionellen, dem leitenden Psychologen, wird in ihrer Erinnerung geprägt von seinen Abschiedsworten. Diese enthielten –sinngemäß– eine Provokation: Er kenne ja die Frauen aus dem ehemaligen Jugoslawien, die würden ja doch nichts ändern und es nicht schaffen, sich von einem Mann zu trennen. Ob er dies eher als augenzwinkernden Ansporn zur Veränderung gemeint hatte oder tatsächlich als resignative, wenn auch nicht gerade zielführende Feststellung, muss dahingestellt bleiben. Frau Markovic faßt es jedenfalls so auf, dass er ihr die Veränderungspotenz abspreche und er ihr als Frau nichts zutraue, also negativ und abwertend. Vielleicht aber bewirkt gerade dies auch den Ehrgeiz, „es ihm zu zeigen“ und tatsächlich die Umsetzung des Gelernten durchzusetzen. Dann hätte auch die Provokation ihre guten Seiten. Dennoch konstituiert sie ein hierarchisches Verhältnis für Frau Markovic und prägt jede weitere Vorstellung von Beziehung zwischen männlichem Berater und weiblicher Klientin negativ. Damit berührt sie auch den Bereich der Kategorie Geschlecht, worauf ich noch eingehen werde.

Dies Beispiel macht deutlich, wie Gefühle der Abwertung und Entwertung durch unklare, ironisch gefärbte, jedenfalls zweideutige Äußerungen der Therapeuten möglich sind, egal, was die KlientIn schließlich für sich daraus macht.

Am ausführlichsten wird über die Beziehung zu der Sozialarbeiterin in der dritten Stelle der Beratung berichtet. Frau Markovic ist zunächst erstaunt über das Interesse der Beraterin an ihrer Person und der Wertschätzung, die ihr entgegengebracht wird. Sie findet die Frau sehr sympathisch, öffnet sich und spürt, dass sie sich hier anvertrauen und Hoffnung schöpfen kann. Der

Einsatz der Sozialarbeiterin bekräftigt dies; er zeigt sich in Aktivitäten wie Zuhören und Zeit haben, dann Anrufen, Ausfindigmachen von Informationen rechtlicher Art, von verschiedenen Handlungsvorschlägen, später Kontakt zu Rechtsanwalt und Polizei. *„(...) durch diese Art, wie sie mich aufgenommen hat und was sie mir da alles vorgeschlagen hat. Ich habe dadurch so viel Vertrauen in sie gefunden und auch viel Hoffnung, dass ich also es schaffe, was ich vor habe“* (284 ff). Hier wird ihr Vorhaben bekräftigt und unterstützt; diese Vorleistung ermöglicht jetzt eigene Schritte und Umsetzung der angestrebten Ziele. Beraterin und Klientin erleben eine „Passung“, die viel mit der sozialen Kompetenz der Fachkraft zu tun hat und auf deren Respekt vor dem Gewordensein von Frau Markovic gründet. Es gibt keine Zurechtweisung, keine Fragen oder Vorwürfe, warum sie nicht schon früher gekommen sei. Auch auf so genannte gute Ratschläge wird verzichtet.

Die Beratungsbeziehung ist zunächst von Frau Markovics Vorstellung beeinflusst, hier sei eine Frau aus Privatinitiative an ihrer Problematik interessiert; erst später realisiert sie, dass es eine Fachkraft ist, die es gelernt hat, mit Menschen in Not umzugehen. Frau Markovic erhält eine Ahnung davon, dass professionelle Helfer ihr Handeln und die berufliche Beziehungsgestaltung reflektieren. Das tut ihrem Vertrauen aus spontan menschlicher Sympathie jedoch keinen Abbruch, vielmehr begründet es dieses eher noch, denn sie kann sich sicher sein, dass so ihr Anliegen keine Behandlung je nach Lust und Einsatzfreudigkeit oder eben deren Gegenteil erfährt, sondern dass sich die Beraterin in ihrem Handeln auch einer übergeordneten Instanz gegenüber verantworten muss. Sie hebt in einem späteren Abschnitt die Trennung privat und beruflich symbolisch wieder auf, indem sie der Beziehung zwischen sich und der Beraterin große Nähe zuschreibt. Dies geschieht sicher aus Erleichterung und Dankbarkeit über die Unterstützung: *„Ja, wie gesagt, die hat mich richtig, ich schätze, also richtig so umarmen können und geknuddelt. Sie ist wie meine eigene Schwester oder Tochter“*(723). Eine strikte Trennung zwischen privatem und beruflichem Engagement von vornherein hätte die Beziehung sicher nicht gefördert und Frau Markovic eher abgeschreckt. Hier aber entstehen Bande, die mit einem Verwandtschaftsgrad verglichen und eng und herzlich konnotiert werden, die für die Entwicklung einer positiveren Zukunft für Frau Markovic sehr wichtig und förderlich waren. Hier ist bezüglich Machtverhältnissen in der Beziehung eher eine Ebene der Gleichstellung (Schwester) angesprochen, bzw. wird angerissen, dass die Fachfrau jünger ist (Tochter), und damit ihr Wissensvorsprung - um in hierarchischen Begriffen zu sprechen - ausgeglichen wird und sich Beraterin wie Klientin auf einer Ebene befinden. Gleichzeitig drückt dieser Vergleich auch die Identifikation der Klientin mit der Sozialarbeiterin aus, was für Vertrauensbildung sehr wichtig erscheint.

Die flexible und reflektierte, nicht rigide Handhabung von Grenzen, auch bezüglich Machtgefälle („oben / unten“), scheint sich auf die Beziehungsgestaltung positiv auszuwirken.

Die Identifikation mit der Beraterin, die Annahme gleicher oder ähnlicher Lebenshorizonte spielt eine große Rolle für die Vertrauensbildung für Frau Markovic.<sup>20</sup>

In diesem Zusammenhang werden methodische Ausrichtungen und auch psychotherapeutische Orientierungen eher in den Hintergrund gedrängt. Und zwar bereits im Zugang zum Beratungsprozess als auch im Rückblick auf ihn. Die Passung ist entscheidend.

### 5.3.3 Inhaltliche Gestaltung der Beratung

Hier liegt der Schwerpunkt auf der Beratung durch die Sozialarbeiterin der kirchlichen Beratungsstelle, nachdem die erste Beratungserfahrung vornehmlich vom sozialanwaltschaftlichen Handeln der Fachkraft geprägt war. Über die inhaltliche Ausgestaltung der Beratung in der Kur wissen wir nur, dass sie in Einzel- und Gruppensitzungen therapeutisch orientiert war und vom Austausch mit Frauen in ähnlichen Lebenssituationen viel Ermutigung und Stärkung ausging.

Zunächst fällt die Personzentrierung der Sozialarbeiterin ins Auge: Sie hört intensiv zu und fragt hin und wieder nach, um ein Bild von der Klientin und deren Gesamtsituation zu erhalten. Dann klärt sie Zuständigkeiten ab; vor allem in Bezug auf sprachliche Probleme wird noch einmal geklärt, ob ein anderer Dienst angemessener mit Frau Markovic arbeiten könnte. Da dies nicht der Fall ist, weil ihr Deutsch keine Probleme macht, steigt sie ein in die Beratung, indem Möglichkeiten eruiert werden, die die Situation ändern könnten. „*Vorschläge*“ für eigenes Handeln und für dazu passende Unterstützung nehmen einen großen Raum ein. Dabei wird Frau Markovic nichts übergestülpt, auch keine wohlmeinenden Ratschläge. Nur gemeinsam Ausgehandeltes wird in der Beratung verfolgt. Hierin zeigt sich deutlich Partizipation. Beispielsweise kommen Beraterin und Klientin überein, dass ein Rechtsanwalt gefunden werden müsse, um die Scheidung durchzusetzen. Dann überlegen sie praktisch, wie Frau Markovic sich dem Zugriff des Gewalt ausübenden Ehemanns entziehen kann. Beraterin und Klientin einigen sich schließlich auf die Auswechslung des Türschlosses, damit der Mann erst einmal keinen Zugang mehr zur Wohnung hat. Die Implikationen werden bedacht: Die Polizei muss verständigt werden, der Nachbar muss helfen bei der technischen Umsetzung, die Tochter und ein Sohn von Frau Markovic werden

---

<sup>20</sup> Siehe auch Querinterpretation zu Geschlecht: Ähnlicher Lebenshorizont bedeutet m. E., gerade über die Zugehörigkeit zum gleichen Geschlecht ähnliche Erlebens-, Gefühls-, Wert- und Deutungsmuster entwickelt zu haben, die eine gemeinsame Verständigungsbasis begründen können und Identifikation ermöglichen. Dieser

eingeweiht, damit Frau Markovic „untertauchen“ kann. Die Handlungsorientierung nimmt hier viel Raum ein. Das weist auch darauf hin, dass die Fachkraft ein klares Augenmaß besitzt für die sinnvoll anstehenden Schritte im Beratungsprozeß und darin Frau Markovics akute Anliegen aufnimmt, sogleich Prioritäten mit ihr setzt. Die konkreten Interventionen sind wichtig, nachdem die Klientin bereits so lange gezögert hatte. Erst danach kommen die eher pädagogischen bzw. psychosozialen Schritte dran. Dennoch zeigt sich hierbei keine Reduktion auf psychische Inhalte oder deren alleinige Bearbeitung. Methodische, d.h. auch psychotherapeutische Ausrichtungen spielen für Frau Markovic hier zunächst kaum eine Rolle.

Offensichtlich empfohlen die Therapeuten in der Kur eine Psychotherapie, die nach mehrmaligem Nachfragen verhaltenstherapeutisch ausgerichtet sein sollte und (angenommene) psychopathologische Strukturen verändern und neue, angemessenere Einsichten durch Training etablieren sollte. Diese scheiterte jedoch an der Verwirrung durch die Methodenvielfalt und an überlangen Wartezeiten. Dagegen kommt hier in der sozialen Beratung eine explizite Konzentration auf psychologische Inhalte nicht vor.

Sie spielen jedoch auch eine Rolle an der Stelle, wo die Fachkraft einen Schwerpunkt auf die Stärkung eigenen Selbstbewusstseins, also eigener Ressourcen, legt, indem sie an die Kraft anschließt, die Frau Markovic jahrelang durchhalten ließ. Defizite werden nicht eigens exploriert oder betont, vielmehr bezieht sich die Beraterin immer wieder auf Stärken. Zudem werden überall nötige fremde Ressourcen aufgespürt und erschlossen: Nachbarn, die erwachsenen Kinder, Polizei, Rechtsanwalt. Allein jedoch das Gefühl, das die Beraterin vermittelt, nämlich nicht mehr allein zu sein, ist bereits eine mächtige Ressource, die viel austrägt für Frau Markovic und sie nicht nur motiviert, sondern handlungsfähig macht. Selbst materielle Ressourcen werden erschlossen, indem für die Finanzierung des neuen Türschlosses ein Teil der nötigen Mittel bereitgestellt wird. So ist die vielfältige Ressourcenerschließung ein wichtiges Merkmal von Frau Markovics Beratungserfahrungen.

Gleichzeitig mit dem Bezug auf Ressourceneinsatz aus dem unmittelbaren Lebensumfeld verdeutlicht sich auch der Fokus auf Umsetzbarkeit der Beratungsinhalte im Alltag.

Beraterin und Klientin verlieren sich nicht in einseitigem Reflektieren über vergangenes Leid oder im Lamentieren über die Männer, konzentrieren sich auch nicht auf methodisch psychotherapeutisch ausgerichtetes Vorgehen mit Schwerpunkt auf Introspektion, dessen Empfehlung bereits im Vorlauf zu viel Verwirrung geführt hat. Nein, Frau Markovic lernt, das Ziel klar zu formulieren und somit greifbarer werden zu lassen; die Richtung gibt sie vor, und dazu erhält sie Unterstützung und Handlungsvorschläge, die sie „ausprobieren“ kann. Die Trennung wird konkret

---

gemeinsame Lebenshorizont ist meist ein angenehmer, häufig real nicht existierender, doch schafft er Vertrauen



vorangebracht in einzelnen Schritten, und dazu stellt die Fachkraft die Beratung in einen zeitlichen Rahmen:

*„Die Unterstützung war so, dass wir uns jede zweite Woche getroffen haben und dann haben wir besprochen, was zu tun wäre von meiner Seite aus und sie hat mir, wenn ich Adressen oder so was gebraucht habe, hat sie mir sofort geholfen, oder sie hat mir etwas geraten und dass ich das in diesen zwei Wochen jetzt mache und dann wieder zu ihr komme und ihr berichte, was war“ (246-250)*

Zur Zielformulierung gehörte es, dass auch der Zeitpunkt des Endes der Beratung anvisiert wurde. Wenn die Scheidung vollzogen ist, sollte auch die Beratung ihren Abschluss finden. Bis dahin sollte die Unterstützung gewährt werden. Die theoretische Vorstellung eines sinnvollen Ablaufs von Beratung in einem Phasenmodell wird hier klassisch bestätigt. Der gemeinsam festgelegte zeitliche Rahmen motiviert und klärt, die Ziele werden nicht überhöht, sondern angemessen festgelegt.

Selbst bei einem vorläufig letzten Gespräch ist es der Beraterin noch einmal wichtig, Frau Markovic an Ressourcen, nämlich soziale Netze und Kontakt, rückzubinden, damit sie im Alleinsein nicht wieder in die alte Abhängigkeit fällt und den Versuchen des Manns, sie auszunützen, erliegt. Auch die Trennung der Konten empfiehlt sie dringend, um Verstrickungen zu lösen. Diese Alltagsbezogenheit in der Ressourcenerschließung ist hier konstitutiv.

In der Kur legten die Professionellen ganz offensichtlich Wert auf Anbindung an Unterstützung von außen, vor allem als Aufgabe sofort nach der Rückkehr in den Alltag, um den jetzt angestoßenen Wunsch zur Veränderung in die Tat umzusetzen und ihn nicht wieder versanden zu lassen. Hier fand eine institutionsübergreifende Ressourcenerschließung „Hand in Hand“ statt, die die Eckpunkte der Kooperation und Vernetzung betrifft, auch wenn dies mit einigen Komplikationen ob der Begrifflichkeiten einherging.

### **5.3.4 Auswirkungen von Beratung**

Am Beispiel Frau Markovic`s lassen sich Auswirkungen von Beratung sehr konkret und beinahe spektakulär zeigen: Sie hat sich aus einer von Gewalt geprägten und unerträglich gewordenen Ehe befreit und lebt heute in ihrer eigenen Wohnung, hat Kontakt zu ihren Kindern und Enkelkindern und widmet sich neuen Hobbies.

Ihre Angst vor dem Mann, der sie bedroht, geschlagen und vergewaltigt, psychisch unter Druck gesetzt und ihr den Kontakt zu anderen Menschen verwehrt hat, habe sie verloren, so sagt sie. Eine lange Entwicklung brachte sie dahin. Der Kreis schließt sich: *„dann wurde ich dort (...) soweit aufgebaut, dass ich mir Mut genommen habe, mich von dem Mann scheiden zu lassen“* (29f).

Gegen Ende unseres Interviews bekräftigt sie:

*„Angst habe ich nicht mehr vor ihm(...), weil ich bin mehr selbstbewusster geworden“* (560f).

Dennoch ist es nicht zu verleugnen, dass sie auch heute noch auf seine Anrufe reagiert, dass der Ex-Mann es schafft, dass sie sich verantwortlich fühlt für ihn. Sie wird noch immer auf seine Bitten hin aktiv für ihn, oder lässt sich auf Diskussionen ein, bis er sie von einem seiner Anliegen (z.B. Geldnot) überzeugen kann: *„Ich werde immer wieder weich, denke ich mir. Aber so weich wie ich früher war, nein, nicht mehr.“* (584f).

Die drei erlebten Beratungssequenzen haben sie so weit gebracht, dass sie – nach Herstellung lebenspraktischer Tatsachen wie der Trennung durch Unterstützung einer Beraterin- jetzt an ihre eigenen psychischen Strukturen des Nachgebens, der mangelnden Abgrenzung und des „Es jedem Rechtmachen Wollens“ gehen will und hier dazu lernen möchte. Früher wäre es wohl auch nicht sinnvoll gewesen, da es des lebensweltlichen Direktbezugs in Form der Unterstützung gerade der o.g. Trennung ermangelt hätte. In anderen Worten: In den unerträglichen Umständen zu stecken und über Psychostrukturen hauptsächlich zu reden, diese zu analysieren oder sie aktiv ändern zu wollen, aber keine Mitkämpferin zu haben, die Veränderung durch die Erschließung von Informationen, Kontakten, Bewilligungen und Möglichkeiten tatkräftig unterstützt, genügt nicht, um Veränderung tatsächlich auch herzustellen.

Methodische Offenheit bzw. Handlungsorientierung, verbunden mit Personzentrierung ermöglichen die Herstellung neuer Umstände, also eine Veränderung der Verhältnisse, die danach auch eine Offenheit für psychologisch orientierte Prozesse generieren und diese in die Wege leiten kann. D.h. Prioritäten wechseln sich ab, ergänzen sich jeweils aber auch. Prozessbezogen werden hier die Phasen der Informations- und Kompetenzvermittlung, der konkreten Unterstützung und schließlich der pädagogischen Reflexion fast idealtypisch abgebildet. Gleichzeitig waren sie in dieser Reihenfolge von biografischer Angemessenheit geprägt. Wenn ich vorher konstatierte, dass Verdeckung eine ihre biografischen Bewältigungsversuche waren, so greift jetzt ein neuer Abschnitt des Lebenslaufs, der neue Bewältigungsvorstellungen weckt. Nachdem die Kinder aus dem Haus, d.h. erwachsen sind, will sie sich *„rächen“* an ihrem Peiniger. Sie schafft seinen Hinauswurf, erhält dazu neue Energie, weil sie Unterstützung spürt. Ohne diese aber hätte sie möglicherweise weiter gelebt wie bisher.

Die **Zufriedenheit** mit Beratung wird in allen drei Arten von Beratung zu jeder Zeit, auch bei der Betrachtung als Prozess, außer Zweifel gestellt. Besonders konzentriert sie sich auf die zuletzt erhaltene Form der Unterstützung, dies wird auch durch die besonders gelungene und unterstützende Beratungsbeziehung (s.unter .3) untermauert. Daher noch einmal Frau Markovics Zusammenfassung: „*Mir war besonders wichtig, dass jemand mir zugehört hat in schwierigster Situation und dass sie mir auch zur Seite gestanden hat und bis zum Schluss mich unterstützt hat in dieser Situation*“ (685ff).

### 5.3.5 Organisation von Beratung

Die **Dauer** der Beratung wurde in der ersten Beratungssequenz begrenzt auf die Beantragung, Durchführung und Rückmeldung von der Kur. Darüber hinaus musste eine weiterführende Beratung zur längerfristigen Betreuung gesucht werden. Dies stellt für Frau Markovic keinesfalls einen Bruch oder eine Zersplitterung dar, auch wenn dadurch die Beratung nicht in einer Hand blieb. Krankenkassen-Sozialdienste verstehen sich als Akut- oder Interims-Betreuung, die schließlich durch angemessene und speziellere Dienste vor Ort abgelöst werden, an denen KlientInnen längerfristige Beratung in Anspruch nehmen können. Diese chronologisch sinnvoll aufeinander folgende Beratung aus „mehreren Händen“ war für Frau Markovic nie zweifelhaft, im Gegenteil, sie empfand dies als stimmig und hatte diesbezüglich keine weiteren Ansprüche.

Auch die Kur selbst als (neben anderen Schwerpunkten) eine Form institutionalisierter und stationär stattfindender Beratung weist eine vorgeschriebene Dauer auf und ist höchstens um einige Wochen verlängerbar. Sie kann Anstöße geben und dazu anregen, ansatzweise neue Bewältigungsformen auszuprobieren und dafür Rückhalt in einer Gruppe zu erfahren. Zur Festigung oder Fortführung dieser bedarf es aber meist der Unterstützung im Alltag zuhause.

Auch die Dauer der dritten Beratungssequenz war begrenzt, jedoch ausgehandelt: Bis zur vollendeten Trennung. „*Unser Ziel war, meinen Mann aus der Wohnung zu bekommen..*“ (625) Keineswegs wurde davon ausgegangen, dass Beratung für immer und endlos, also ohne sichtbares Ende durch die Erreichung eines Zieles, angeboten wird. Signifikant ist der **Zusammenhang zwischen begrenzter Dauer und erfolgreicher Verfolgung definierter Ziele**. Denn Endlosigkeit lässt auch Ziele verschwimmen!

Ziele werden ausgehandelt, und wenn eines oder mehrere erreicht sind, soll auch Beratung wegfallen, denn dann geht es um selbständige Bewältigung. So werden KlientInnen einerseits angehalten, vage Wünsche („Ich will endlich glücklich sein!“) zu operationalisieren und Ziele zu

formulieren, also konkret zu werden („Ich bin glücklich, wenn ich die Scheidung erreicht habe und allein in meiner Wohnung leben kann“), damit die Erreichung eines Zieles klar erkennbar ist. So bleiben Ziele nicht im Nebulösen und fordern die eigenverantwortliche Mitarbeit heraus. Andererseits werden so KlientInnen motiviert, weil sie Unterstützung bis zu einer Zielerreichung erhalten, also unterwegs nicht allein gelassen werden. Außerdem können sie auch klar benennen, wohin die Reise gehen soll. Dieser Beratungsprozeß hatte einen Anfang und ein (vorläufiges) Ende, also eine klare Struktur und einen Spannungsbogen, der gebraucht wurde, um das Energielevel für die einschneidenden Veränderung aufrechtzuerhalten und nicht „mittendrin“ abubrechen oder so lang werden zulassen, dass buchstäblich die „Luft ausgeht“.

Eine **Wiederaufnahme** der Beratung beim kirchlichen Träger auch nach dem erreichten Ziel wird explizit angeboten. Frau Markovic kann „*zu jeder Zeit noch mal anrufen und zu ihr kommen*“ (615), sie nimmt sie jedoch nicht wahr.

Die **Neutralität** der Beratung ist in diesem Fall von großer Relevanz: Frau Markovic wünscht ausdrücklich eine neutrale Beratung, um sich selbst und ihr Anliegen unbeeinflusst durch Aussagen anderer so darstellen zu können, wie sie es für angemessen hält: „*Ich habe schon gewusst, dass ich das selber schaffen muss. Aber ich habe unbedingt jemand gebraucht, der nicht mit meiner Familie zu tun hat und mich nur so kennt, wie ich bin und so. Das war für mich wichtig*“ (205 ff).

**Kosten** fielen in keiner Beratungsform an. Frau Markovic wäre durch finanzielle Beteiligung sicher auch an ihre finanziellen Grenzen gekommen, da sie arbeitslos ist und von Arbeitslosengeld lebt.

### **5.3.6 Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung**

Frau Markovic geht davon aus, dass Frauen andere Frauen besser verstehen können und deutet damit auf den gemeinsamen Lebenshorizont und die starke Identifikation innerhalb des gleichen Geschlechts hin, der uns auch bei Frau Möhr begegnen wird. Dass dem nicht unbedingt so ist, erfährt sie, als sie eine Beratung von Frauen für Frauen sucht.

Die explizit als Frauenberatungsstelle bezeichnete Beratungsinstitution enttäuscht durch die zu langen Wartezeiten, mit denen für Frau Markovic eine die Frauen eigentlich missachtende Haltung

vermittelt wird. Nämlich dass lang andauernde Probleme wie Gewalt in der Ehe auch noch eine Weile warten können, bzw. ob des Andrangs nicht als dringend eingestuft werden.

Auf diese Beratung muss sie verzichten, weil sie mit ihrem Anliegen nicht warten kann. Sie weiß: Jetzt ist der Zeitpunkt der Entscheidungsfähigkeit, und bevor sich diese wieder ändert (der Spannungsbogen abfällt) müssen konkrete Schritte eingeleitet werden. Dieses organisatorische Problem der Frauenberatungsstelle stellt einen Widerspruch dar zu deren allgemein bekanntem Credo, Frauen schnell und unbürokratisch Hilfe durch weibliche Fachkräfte anbieten zu wollen. Und dies gerade weil Frauen sich in den besonderen, oft ad hoc nötigen Beratungsbedarf von Frauen und deren Lebenshintergrund einfühlen könnten.

Im Innenverhältnis von BeraterIn zu KlientIn spielt hier also die starke Identifikation mit dem gleichen Geschlecht eine große Rolle. Unter der Kategorie Beratungsbeziehungen zeigt sich dieser Sachverhalt bereits. Nach der Enttäuschung mit der Frauenberatungsstelle findet sie ihre Erwartung dann trotzdem erfüllt in der kirchlichen Beratungsstelle.

Das Gegenteil geschieht offenbar in der recht oberflächlichen Beratungsbeziehung zu einem Mann, der als leitender Psychologe auch eine andere Autorität einnehmen mag. Von Frau Markovic wird er aber als wenig hilfreich eingeschätzt, weil er nicht wertschätzend und ernst nehmend mit ihr als Frau arbeitet, ihr vielmehr noch jeglichen Veränderungswillen abspricht und so redend auch wieder hierarchische Verhältnisse befestigt und bestätigt. Darin spürt sie möglicherweise diffus eine Reproduktion der Haltung ihres Mannes, und dieser kann sie nur Widerstand entgegen setzen. Ob hier ein Missverständnis in der Kommunikation vorliegt oder nicht, kann nicht geklärt werden. Sicher aber ist, dass Frau Markovics Einstellungen davon beeinflusst wurden.

Im Außenverhältnis zu anderen Interaktionspartnern, hier speziell zu ihrem Ehemann, treten durch die oben beschriebene Identifikation auch konkrete Veränderungen ein: Sie trennt sich schließlich nach überwundener Angst von ihrem Mann und schafft es, aus ihrem –von ihm aufgenötigten - Rollenschema auszubrechen, mit der Verdeckung Schluss zu machen, indem sie sich öffnet und zu wehren beginnt, dann selbst entscheidet, und ihn handelnd vor vollendete Tatsachen stellt. Hier werden althergebrachte geschlechtsrollenstereotype Verhaltensmuster, denen besonders der Mann anhängt, aufgebrochen, und somit körperliche wie psychische Gewalt unterbunden.

*„Er hat schon gesehen, dass ich tapfer bin und mich nicht mehr so unterwerfe und mich unterdrücken lasse“ (717f).*

Die These von der Externalisierungstendenz, gerade auch im Zusammenhang mit dem Kontrollverlust bei Alkoholmissbrauch, von Männern lässt sich hier belegen: Er wertet sie massiv ab, leugnet eigene Beteiligung oder Verantwortung und trägt zu seiner eigenen Vernebelung bei, auch

durch Alkoholmissbrauch. Dass sie hingegen, ganz der Zuschreibung frauentypischer Bewältigungsmechanismen entsprechend, für eine gewisse Zeit die Schuld auf sich nahm, Verdeckung schuf, anstatt sich als hilfebedürftig zu outen, und so jahrelang gleichsam in einem Gefängnis saß, wird hier ebenso offensichtlich. Auch die Erfahrung der Beratungsbeziehung tangiert diesen Punkt: „Wie eine Schwester“ spiegelt ihr Bedürfnis nach Solidarität und Identifikation wider und leugnet teilweise die berufliche Distanz, die zwischen Beraterin und Klientin steht oder stehen sollte. Gleichzeitig ist diese Ent-Grenzung aber sehr hilfreich und hilft ihr zu mehr Abgrenzung gegenüber dem Konfliktpartner.

Dennoch bleibt offen, wie lange sie ihre Abgrenzung durchhalten kann, wie lange der Erfolg von unterstützender Beratung vorhält, oder ob sie nicht wieder in alte Muster zurückfällt. Die angebotene weitergehende Beratung nimmt sie vorerst nicht wahr, obwohl sie bereits zugibt, dass sie noch einige Anliegen besprechen sollte.

Soweit also die theoriegeleitete Interpretation.

### **Zusammenfassung:**

**Die subjektive Relevanz von Beratung für Frau Markovic kann folgendermaßen formuliert werden:**

**Beratung (wirkt) als Begleitung bis zur Veränderung.**

## **5.4 Korrespondierende Fälle: Frau Erb, Frau Cohn**

### **Korrespondierender Fall 1: Frau Erb**

Frau Erb ist 42 Jahre alt, ehemals langjährige Postbeamtin und Mutter von zwei Töchtern im Kindergarten- und Grundschulalter. Seit ihr australischer Mann sie abrupt und ohne vorhergehende Anzeichen von Schwierigkeiten in der Partnerschaft wegen einer anderen Frau vor 3 Jahren verlassen hat, sucht sie Arbeit. Sie befindet sich in einer typischen biografischen Bewältigungssituation der zerbrochenen Partnerschaft, die eine ganze Reihe von schwerwiegenden Implikationen nach sich zieht. Inzwischen lebt sie von Sozialhilfe, da der Ex-Mann in Australien sich nicht um Unterhalt für die Töchter kümmert und rechtlich wegen unklarer Gesetzeslage nicht zu belangen ist. Die Schulden, die er für Konsumkredite gemacht hat, muss nun gänzlich sie abzahlen, obwohl dies bei Sozialhilfebezug kaum möglich ist. Die Verarbeitung der tiefen Verletzung durch die jäh zerbrochene Ehe ist sehr schmerzhaft und dauert noch an. Außerdem tut sie sich schwer damit, Hilfe zu suchen und anzunehmen. Scham ist für sie ein mächtiges Hindernis, Beratung überhaupt aufzusuchen, da sie vor der Geburt der Kinder 10 Jahre

lang ihren eigenen Verdienst hatte und keine fremde Hilfe benötigte. Nun aber kann sie betriebsbedingt und wegen eigener Kündigung vor 8 Jahren, als sie mit der Familie in Australien lebte, nicht wieder einsteigen.

Nach ca. sechsmonatigem Überlegen entschließt sie sich, den freundlichen Rat ihres Gemeindepfarrers anzunehmen und bei der Beratungsstelle eines kirchlichen Trägers vorzusprechen. Die Schulden, die sie für ihren Mann abzahlt, drücken sie zu sehr, als dass sie noch länger warten kann. Eine Überweisung an die Schuldnerberatung folgt parallel zur sozialen Beratung. Später kommen weitere Beratungen im Rahmen eines beruflichen Wiedereinstiegs dazu.

Bei Frau Erb lassen sich insgesamt sechs verschiedene Beratungsarten rekonstruieren, die unterschiedliche Zuständigkeiten aufweisen, deren Aufteilung jedoch in Kauf genommen wurde, weil sie sinnvoll erschien. Erfahrungen mit Rechtsberatung, mit einer kirchlichen Beratungsstelle, die ihre Schwellenangst abbaute, schließlich mit behördlicher Beratung, in der sie einerseits Abwertung und Stigmatisierung durch eine weibliche Fachkraft, andererseits auch Ermutigung durch einen Berater erfährt, wechseln sich ab mit dem positiven Erleben von Erziehungsberatung mit ihren Söhnen und Beratung speziell für beruflichen Wiedereinstieg von Frauen, in der sie sehr viel Zuspruch erhält und Motivation aufbaut.

Das Thema Geschlecht in der Beratung wird von ihr als unwichtig konnotiert, allein wichtig sind ihr die Vermittlung von Wertschätzung und Menschenwürde in der Beratung, da sie sich als Hilfesuchende vor allem schämt. Ihre Vorannahmen von Beratung haben sie sehr lange zögern lassen. Diese waren aufgrund einer Erfahrung mit der Fachkraft einer Behörde noch bestätigt worden: Sie empfand die Behandlung in der Beratung als einen Verlust ihrer Würde, als Verurteilung und Belehrung. In allen weiteren Beratungen macht sie jedoch gegenteilige Erfahrungen, hat aber noch Mühe, ihre Lebensphase als eine anzuerkennen, in der sie auf die Unterstützung anderer, besonders auch von staatlicher Seite angewiesen ist, selbst wenn diese durch Rechtsansprüche legitimiert ist. Z.B. verzichtet sie auf das Recht, eine Aussetzung von Schuldentilgung in Anspruch zu nehmen, weil sie sich schämt, vor den Vertretern der Bank einzugestehen, dass sie zur Zahlung nicht fähig ist. Dabei wird ihr aber in der sozialen Beratung Respekt für diese an sich „unvernünftige“ Entscheidung entgegengebracht.

Frau Erb ist heute u.a. durch die Beratung zur Selbsthilfe befähigt, besucht einen Kurs zum beruflichen Wiedereinstieg, dessen Finanzierung sie mit Rückhalt einer Beraterin durchsetzte, und der ihr inhaltlich neue Berufschancen eröffnet. Sie kann im Rückblick zufrieden sagen, dass Beratung ihr zu neuen Perspektiven, zu Mut und Hoffnung verholfen hat, weil sie ihr in einer schwierigen Lebensphase ohne Druck aber mit deutlicher Aussage einfühlsam – begleitend, gleichzeitig lebenspraktisch handelnd und informierend neue Wege eröffnet hat.

Der Fall Frau Erb lässt sich dem ausführlich dargestellten Fall von Frau Markovic inhaltlich zuordnen, weil auch Frau Erb eine lange Anlaufphase für das Aufsuchen von Beratung brauchte und **Scham** dabei eine große Rolle spielte; weiter die Anliegen sich auf die entgleiste Beziehung der Ehepartner bezogen, und sich in ähnlicher Weise im Hinblick auf Zuständigkeiten aufteilten. Die Bearbeitung ihrer Anliegen war an den schwerpunktmäßig besuchten Stellen (kirchlicher Träger, Wiedereinstiegsberatung) nach ihrer eigenen Einschätzung wohl themenzentriert, aber stets ganzheitlich ausgerichtet, wurde also nie reduziert auf nur einzelne inhaltliche oder methodische (z.B. psychologische) Aspekte. Die subjektive Einschätzung ist ähnlich wie bei Frau Markovic in der Erfahrung der Wertschätzung, tätiger Hilfe und Motivationsaufbau für weitere eigene Schritte gebündelt. Prozessbezogen ist zu sagen, dass Frau Erb einen recht dichten und buchstäblich bewegten Prozess mit vielen unterschiedlich zuständigen Stellen erlebte und dabei „empowered“, zur eigenen Bewältigung gestärkt, wurde.

**Die subjektive Relevanz von Beratung für Frau Erb kann wie folgt formuliert werden:  
Beratung (wirkt) als Ermutigung zur Veränderung.**

### **Zusammenfassung entlang der Auswertungskategorien / Frau Erb**

#### **1. Zugang zu Beratung:**

Scham erhöhte die Schwelle bei der Suche nach Hilfe. Gerade der von ihr selbst zugeschriebene Status „Hilfesuchende“ machte es Frau Erb extrem schwer und bedeutete eine lange Anlaufzeit, bis sie professionelle Hilfe in Anspruch nahm.

Sie hatte die Vorannahme, dass sie Verurteilung und Abwertung erfahren würde; diese wurde genährt von der früheren Erfahrung mit einer Behörde. Sie konnte jedoch „korrigiert“ werden durch die sehr positive Erfahrung der Akzeptanz, Ernstnahme, Motivation. Auffallend ist, dass der lange aus Scham hinausgezögerte Zugang zu Beratung nun die Tür für viele weitere Beratungsformen d.h. für einen umfassenden Prozess) geöffnet und deren Schwelle erheblich erniedrigt hat.

#### **2. Beratungsbeziehungen**

Negativ wurde eine erste Beratungsbeziehung erlebt durch die abwertende, verurteilende Haltung einer behördlichen Fachkraft, die sie das Machtgefälle zwischen ihnen spüren ließ.

Frau Erb erlebte weitere Beratungsbeziehungen danach positiv durch die Akzeptanz, die konkrete und in ihrer Situation umsetzbare Information und Hilfe, durch die Aufrechterhaltung der (Menschen-)Würde, durch die ihr ermöglichte ausführliche Exploration ihrer Lebenssituation, durch Ermutigung und passende Weiterverweisung an relevante Stellen. Sie äußerte außerdem den



Wunsch, geleistete Hilfe auch zurückgeben zu wollen in irgendeiner ihr möglichen Form, sich soz. zu ent-schulden und Gegenseitigkeit in der Beratungsbeziehung walten zu lassen.

### **3. Inhaltliche Gestaltung der Beratung:**

Bei positiven Erfahrungen war die Gestaltung themenorientiert, doch nie reduziert auf einzelne methodische oder inhaltliche Aspekte. Die persönliche Befindlichkeit, also psychosoziale Anliegen und hier besonders eine typische Bewältigungskonstellation der zerbrochenen Partnerschaft, waren stets eingeschlossen. Partizipation zeigte sich als gemeinsames Aushandeln der wichtigen Schritte, wobei ihr Respekt vor einer Entscheidung gegen die eigentlich vernünftige und durchführbare, aber ihr wegen Schuldgefühlen widerstrebende Handlungsmöglichkeit entgegen gebracht wurde. Ansatzweise gab es sozialanwaltschaftliches Handeln der Fachkraft durch Intervention bei langen Wartezeiten, bei notwendigen Weiterleitungen und durch Hilfestellung zur Rechtsdurchsetzung. Ein lebenspraktischer Ansatz verwirklichte sich z.B. in der Begleitung zum Arbeitsamt. Die Betonung der Ressourcen und deren Erschließung auf persönlicher, materieller, rechtlicher, sozialer Ebene waren kennzeichnend. Das Wichtigste für sie: BeraterInnen können zuhören, Da-sein, ihre Würde wahren und wollen (und können) aufrichtig Hilfe leisten. Bei negativen Erfahrungen empfand sie, dass eine Fachkraft sich die Definitionsmacht über ihre eigenen Anliegen anmaßt, was für sie einer massiven Abwertung der Person gleich kam.

### **4. Auswirkungen:**

Bei positiv erlebter Beratung waren die Auswirkungen bspw. Erleichterung nach der Aussprache des Schweren und die Eröffnung neuer Möglichkeiten, schließlich die Entwicklung neuer Perspektiven. Diese setzte sie um mit dem Kursbeginn zum beruflichen Wiedereinstieg. Frau Erb erlebte eine Stabilisierung in ihrer Lebenswelt, ansatzweise eine Vergangenheitsbewältigung. In anderen Worten: Sie hat Unterstützung in der Bewältigung dieses neuen Lebensabschnittes allein erfahren.

Die finanzielle Situation blieb prekär. Dabei konnte sie nur zögernd materielle Unterstützung annehmen.

### **5. Organisation:**

Die Dauer richtete sich nach Frau Erbs Bedarf; auch längere Pausen und danach jederzeit eine Wiederaufnahme waren möglich. Kosten entfielen, diese hätten ein zu hohes Hindernis z.B. für die soziale und die psychologische Beratung dargestellt. Die Aufteilung der Beratung wegen unterschiedlicher Zuständigkeiten erscheint hier sinnvoll, nicht fragmentierend, wohl aber stellt dieser umfassendere Prozess größere Anforderungen an die Klientin und wird teilweise als anstrengend, dann jedoch auch als lohnend erlebt.

## **6. Kategorie Geschlecht:**

Das Geschlecht der Fachkraft war für Frau Erb völlig irrelevant (für das Innenverhältnis), viel wichtiger war ihr, dass Menschenwürde gewahrt blieb. Spezifische weibliche oder männliche Bewältigungsmuster kommen hier nicht zum Tragen.

Im Außenverhältnis hat Frau Erb durch die Beratungen zur besseren Abgrenzung und zur Distanz zum Ex-Mann, und zur selbstbewussteren Anspruchsdurchsetzung bei Behörden gefunden.

### **Korrespondierender Fall 2 : Frau Cohn**

Frau Cohn ist zum Zeitpunkt des Interviews Mitte Dreißig und lebt mit zwei Töchtern im Kindergartenalter in einem kleinen Reihenhäuschen, das sie mit geerbtem und gespartem Geld, mit Zuschüssen des Bundes und nur teilweise mit Mitteln ihres getrennt von ihr lebenden Ehemannes finanziert hat. Trotz dieser Absicherung mangelt ihr es an verfügbarem Geld für den aktuellen Lebensunterhalt. Dieser wird mehr schlecht als recht über gelegentliche Jobs gesichert. Frau Cohn studiert nach der Fachhochschulreife und arbeitet einige Jahre etwas unmotiviert in ihrem Metier, der Verwaltung, bis sie von ihrem Freund gewollt schwanger wird und heiratet. Trotz kriselnder Partnerschaft will sie ein weiteres Kind, das sich bald einstellt. Da sie von ihrem Mann nach eigener Einschätzung überhaupt keine Unterstützung erfährt, er aber bspw. will, dass sie wieder arbeitet noch während der Stillzeit, leitet sie schließlich die Trennung ein. Zu ihrer Herkunftsfamilie, die materiell recht gut gestellt ist, besteht wenig Kontakt. Seit ihrer Trennung ist das Verhältnis sehr gespannt, da ihr Mann offenbar Frau Cohns Familie auf seine Seite zieht und nun ihr allein die Schuld gegeben wird für die Zerstörung der Familie. Eine Gemengelage aus persönlicher Verletzung, Durchhaltewillen der Frau gegenüber ihrem gleichgültigen Mann, Mutter- und Schuldgefühlen, massiver Scham und Selbstverurteilung, totaler Erschöpfung, aber auch lebenspraktischen Erfordernissen, denen sie nur schwer nachkommen kann, begegnet hier.

Frau Cohn findet den Weg zur Beratung über die Idee, eine Mutter- Kind- Kur zu beantragen, um sich Entlastung und Erholung zu verschaffen. Sie erlebt zunächst einen älteren Berater als sehr fürsorgend, jedoch auch direktiv. Von einer Mutter-Kind-Kur wird ihr abgeraten, stattdessen erhält sie eine Familienferien-Maßnahme vermittelt. Diese misslingt im Hinblick auf ihr Bedürfnis, Erholung und Abstand zu finden. Dennoch erlebt sie die angebotenen regelmäßigen Hausbesuche des Beraters, die das Betreuungsproblem mit den Kindern zu lösen scheinen, als entlastend. Sie geben ihr kurzfristig die Möglichkeit, sich ihre Schuldgefühle, ihre Verletzung und den Ärger mit dem Noch-Ehemann von der Seele zu reden. Auch der Berater bringt viele persönliche Erfahrungen ein. Nachdem der väterliche Berater aber offenbart, dass er sich in sie verliebt hat, Anstalten macht, ihr auch körperlich nahe treten zu wollen und sie sich von ihm

bedrängt fühlt, wird ihr das Problem des seelischen, wenn auch noch nicht konkreten sexuellen Missbrauchs deutlich.<sup>21</sup>

Sie fühlt sich völlig überrumpelt, in ihrer Notlage noch ausgenutzt, aber zum Schweigen verpflichtet, weil der Berater doch immer so freundlich, einfühlsam und auch bei der Vermittlung materieller Hilfen recht engagiert war. So bricht sie voll Ärger den Kontakt sofort ab und sucht Hilfe für ihre aktuellen Probleme bei einer niedergelassenen psychotherapeutisch orientierten Beraterin. Über das Verhalten jenes Beraters herrscht jedoch auch hier Stillschweigen.

Frau Cohn erarbeitet mit Hilfe der Beraterin mehr Struktur für ihr Leben; sie kann sich emotional entlasten und erhält aber auch konstruktive Impulse, die ihre bisherige Einstellung hinterfragen und zu einem teilweisen Umdenken führen, das sie, so ihre eigenen Worte, ihre Opferrolle aufgeben lehrt. Momente der Kraft und Stärke kehren zurück. Lebenspraktische Ansätze der Beraterin sind z.B. die Anregung, ein Zimmer in ihrem Häuschen zu vermieten, wobei die neue Mieterin dann tatsächlich langfristig Frau Cohns Isolation aufricht und ihr Entlastung mit den Kindern verschafft. Die Sicherheit, sich in bedrängenden Situationen ohne lange Wartezeiten mit der Beraterin austauschen zu können, ist für Frau Cohn ein wichtiges Kriterium guter Beratung.

Der Fall Frau Cohn hebt sich mit der schwierigen Problematik eines Konglomerats von sexualisierter und seelisch- emotionaler Ausnutzung von Notlagen durch eine männliche Fachkraft sicher stark von den anderen Fällen ab. Dennoch meine ich, ihn dem ausführlich dargestellten Fall von Frau Markovic inhaltlich zuordnen zu können, weil die Hauptthemen der Beratung sich hier schließlich als Gegenwehr gegen männliche (Definitions-) Macht, Abhängigkeit und seelische Ausbeutung in einer völlig zermürbenden Lebenssituation erweisen, zunächst innerhalb von Frau Cohns Partnerschaft und Familie, dann aber auch auf der Ebene der Beratungsbeziehung zu jenem Berater. Das schwächte sie in dem mehrfach angesprochenen Versuch, ihr Leben zu bewältigen, gerade mit dieser des-illusionierenden Biografie, die schließlich den Traum von Familie, Zugehörigkeit, Verlässlichkeit zerplatzen ließ und noch ein gesteigertes Gefühl der Verlassenheit und des Betrogenseins gerade von einer Hilfeinstanz, die sie in ihrer fast mädchenhaften (und auch in frühere, geschütztere Lebensphasen regredierenden) Bedürftigkeit ernst zu nehmen vorgab. Schließlich kreisen die Inhalte auch um die Opferrolle und brechen diese auf, damit Veränderung geschehen kann. Dem Moment der Scham und Selbstverurteilung, und dem Wiederfinden eigener

---

<sup>21</sup>Ich bin mir der Brisanz dieses Themas bewusst, doch halte ich es für erlaubt, nicht eigens und ausführlich darauf einzugehen, weil es – im Lebensvollzug Frau Cohns - zunächst durch Frau Cohn selbst durch ihren gesunden, reflexartigen Rückzug von diesem Berater abgewendet wurde, und weil es schließlich – in der Rekonstruktion - in extensiver Bearbeitung den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde. Dennoch muß skandalisiert werden, dass Fachkräfte die psychosoziale, auch materielle Abhängigkeit von KlientInnen in manchen Fällen ausnutzen und auf einer sexualisierten Ebene weiter führen wollen. Dies muß auf anderer Ebene verfolgt werden.

Stärke kommt ebenso viel Gewicht zu. Es zeigt sich außerdem wieder, dass Begleitung und Zuhören ein wichtiges Kriterium für als gut und entlastend empfundene Beratung ist. Zum Thema Geschlecht: Nach dem Verlauf der Beratung mit einem männlichen Berater, der zunächst Vertrauen erweckte, dann dieses aber missbrauchte, stellt heute die Identifikation mit einer weiblichen Beraterin einen weiteren Schlüssel für gute Beratung dar.

**Die subjektive Relevanz von Beratung für Frau Cohn kann wie folgt formuliert werden:  
Beratung (wirkt) als tröstende Stütze oder als Herausforderung zur Klärung.**

### **Zusammenfassung entlang der Auswertungskategorien / Frau Cohn**

#### **1. Zugang zu Beratung:**

Erst der hohe Leidensdruck überwand die Schamschwelle. Der vordergründige Wunsch nach einer Erholungsmaßnahme konstituierte erst die Beratungsbereitschaft. Durch Kleinkinder und deren Bedürfnisse gestaltete sich der räumliche und organisatorische „Anlauf“ zur Beratung schwierig, er wurde jedoch aufgewertet durch persönliche und freundliche Aufnahme in der Beratungsstelle. Vorannahmen waren geprägt durch die Hoffnung, schnelle Hilfe zu erhalten, dabei gab es keine vorherigen negativen Erfahrungen. Nach dem Abbruch der Beratung aus den genannten Gründen war bei der zweiten Beratung der Wunsch nach rasch einsetzender Hilfe und einer weiblichen Fachkraft im Vordergrund. Hier können wegen des Beratungsabbruchs zwei Prozesse identifiziert werden, die unterschiedliche Qualitäten aufweisen.

#### **2. Beratungsbeziehungen**

Diese waren sehr stark beeinflusst vom Wunsch nach Mitgefühl, Fürsorge und Entlastung. Eine Korrelation zur Kategorie Geschlecht springt ins Auge:

Das Angebot väterlicher Begleitung, die zur emotionalen Entlastung und Stütze diente, schlug um in eine (einseitige) Verliebtheit des Beraters, der die Hilfebedürftigkeit der Klientin ausnutzte, indem er sie bedrängte. Die Selbstreflexion des Beraters war offensichtlich außer Kraft gesetzt.

Eine weibliche Beraterin ermöglichte eine Beziehung von Frau zu Frau, die Anliegen und Haltung von Frau Cohn auch hinterfragte und Einstellungs- und Verhaltensmuster aufbrach.<sup>22</sup>

#### **3. Inhaltliche Gestaltung der Beratung**

Sie war in beiden Beratungsprozessen zwar themenorientiert, doch nie reduziert auf einzelne methodische oder inhaltliche Aspekte. Sie folgte auch einem Prozessschema, das die akut

---

<sup>22</sup> Die Frage ist, ob die „Anziehung der Geschlechter“ unter der Kategorie Geschlecht abgehandelt werden kann, nachdem die Anziehung doch auf weiterer gesellschaftlicher Ebene häufig auch das gleiche Geschlecht betrifft im Falle von homosexuellen Partnerschaften. Vielleicht müsste man diesen Bereich wirklich nur unter „Beziehungen“ diskutieren, um gleichgeschlechtliche Konstellationen nicht zu benachteiligen !?

notwendige Hilfe der Entlastung und gesundheitlichen Regeneration vorne an stellte und danach die eher psychosozialen/pädagogischen Interventionen anbot. Ein eher direktives und projizierendes („So wie bei mir“) Beratungshandeln der männlichen Fachkraft fällt auf, wohingegen die weibliche Fachkraft einen eher partizipativen und reflektierend- herausfordernden Ansatz der Beratung und eine Betonung von personeigenen und sozialen Ressourcen verfolgt. Sozialanwaltschaftliches Handeln kam kaum vor, wohl aber eine Erschließung auch materieller Ressourcen. Lebenspraktische Hilfen und Vorschläge gab es häufiger, z.B. den Einsatz einer Haushaltshilfe zu beantragen. Wichtig war für Frau Cohn das Zuhören, das auch die Scham akzeptierende Da-Sein, die Begleitung, und, im späteren Verlauf, mehr noch die Anstöße, eigene Haltungen zu reflektieren und Veränderungen einzuleiten. Ihr Prozessverlauf bewegte sich von der bedürftigen und teils auch regredierenden Klientin zur Frau, die Verantwortung für sich und ihre Töchter zu übernehmen imstande ist, oder dazu gestärkt wird und eigene (Opfer-) Rollen hinterfragen kann.

#### **4. Auswirkungen**

Bei der männlichen Fachkraft empfand Frau Cohn stets eine kurzfristige Erleichterung durch das entlastende Reden, doch langfristig kam es zum Abbruch der entgleisenden Beratungsbeziehung. Bei der weiblichen Fachkraft fühlte sich Frau Cohn gerade durch die Herausforderung eher ernst genommen, mit deren Hilfe sie neue Sichtweisen und Perspektiven entwickeln konnte. Ein Umdenken bzgl. Ihrer häufig eingenommenen Opferrolle setzte ein, so dass sie konkrete Änderungen einleitete bspw. durch Untervermietung eines Zimmers. So stabilisierte sie sich in ihrer Lebenssituation und konnte den Alltag wieder besser bewältigen. Mehr Zufriedenheit und Selbstvertrauen erwuchs daraus.

#### **5. Organisation der Beratung**

Die Dauer bemaß sich nach dem Bedarf, auch längere Pausen und danach jederzeitige Wiederaufnahme waren möglich in der ersten Beratungsstelle. Die niedergelassene Therapeutin schlug nach ca. einem halben Jahr längere Abstände zwischen den Terminen vor, um Frau Cohn zur Umsetzung des in der Beratung Besprochenen anzuregen. Aus wöchentlichen Sitzungen wurden monatliche, dann halbjährlich vereinbarte Treffen. Dann jedoch drängte Frau Cohn auf wieder wöchentlich stattfindende Gespräche, die ihr auch gewährt wurden. Es fielen keine Kosten an in der sozialen Beratung, während die Kosten für die Therapeutin von der Krankenkasse übernommen wurden. Kosten hätten für Frau Cohn auch bedeutet, sich eine andere kostenfreie Beratungsmöglichkeit suchen zu müssen.

#### **6. Kategorie Geschlecht:**

Zum Innenverhältnis: Für Frau Cohn ist eine weibliche Beraterin die bessere Wahl, nachdem sie die Erfahrung machte, dass es eine seelische und sexuell getönte Missbrauchsgefahr auch bei seriösen Beratungsinstanzen gibt. Dadurch ist für sie die Identifikation mit Frauen jedoch nicht unbedingt höher, da sie sich gerade auch von einem väterlich erscheinenden Mann sehr gut verstanden fühlte, solange die Beratungsbeziehung in ihrer Wahrnehmung noch nicht einseitig mit Beziehungswünschen befrachtet und belastet war. Es scheint, dass sie in ihrem Opfer-Sein bzw. hilflosem Mädchen-Sein die „väterlichen“ Qualitäten des Beraters ansprach und eine spezielle Bewältigungsnotwendigkeit über die Entgleisung dieser Beratungsbeziehung offenbar wurde, allerdings erst in der zweiten Beratungssequenz: Dass sie die geschlechtsstereotypische Rolle des Opfers anschaute und hinterfragte, dabei auch ihre starken Anteile entdecken konnte.

Deshalb zum Außenverhältnis: Frau Cohn kann sich besser abgrenzen gegen ihren fordernden Noch-Ehemann, wurde darin jedoch sowohl von einem männlichen Berater als auch von einer weiblichen Fachkraft bestärkt. Von letzterer wurde sie dazu angestoßen, nicht zu sehr in einer traditionell weiblichen Opferrolle zu verharren, sondern aktiv Schritte zu unternehmen, die ihre Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit betonten und herausforderten.

## **6 Darstellung des Falles Herr Quast: „Tiefer bohren, nicht so oberflächlich, sondern auch die Hintergründe ergründen, das ist wichtig!“**

### **6.1 Einleitung**

Zur Entstehung des Interviews

Der Kontakt zu Herrn Quast kam informell zustande: Bei einem Ausflug in eine andere Stadt fiel mir anlässlich eines Spaziergangs im Grüngürtel am Stadtrand ein Gebäudekomplex auf, der sich bei näherem Hinschauen als Resozialisierungseinrichtung für „Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten“ entpuppte. Dieser Begriff aus dem früheren Bundessozialhilfegesetz impliziert die soziale Arbeit mit –in diesem Falle – Männern, die als Langzeitarbeitslose keine Aussicht mehr haben auf einen Arbeitsplatz im ersten Arbeitsmarkt, und die ohne diese Einrichtung sehr wahrscheinlich in die Obdachlosigkeit abdriften würden. Es sind Menschen, die langfristig Unterstützung benötigen für die Bewältigung eines Alltags, der überdurchschnittlich oft geprägt ist von Resignation, Verzweiflung bis hin zur Apathie oder offener Aggression. Diese Befindlichkeiten resultieren häufig aus Lebensläufen, die in der Vergangenheit z.B. einen Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund von Krankheit, Rationalisierung, Alkoholmissbrauch oder

psychischen Schwierigkeiten, aber auch ein Auseinanderbrechen der Familie oder den Verlust nahe stehender Menschen hinnehmen mussten. Auch Konflikte mit dem Gesetz sind Gründe, die ihnen weitere positive Lebensentwürfe unmöglich machten. Die entsprechenden Bewältigungsversuche scheiterten oft – es boten sich kaum Alternativen. Mit dem Angebot des „betreuten Wohnens“ reagierte der Gesetzgeber auf solche Lebenslagen. Soziale Beratung umfasst hier die Unterstützung bei der Alltagsbewältigung, die sich z.B. zunächst bei sozialrechtlichen Fragen und Behördengängen, gesundheitlicher Rehabilitation, Hinführung zur bewussten Strukturierung des Tages, zu geregelten Mahlzeiten und zur Hygiene, und zum kontrolliertem Alkoholkonsum, erweist. Ziel ist, einem Betroffenen schließlich zumindest auf dem zweiten Arbeitsmarkt wieder eine Beschäftigung anbieten zu können, die er auch durchhalten kann. Diese Beratung wird zwar vorgeschrieben vom Gesetz, wird aber de facto auf möglichst freiwilliger Basis gehandhabt. Nur in Extremfällen (z.B. bei Alkoholexzess, auffälligem Verhalten oder Abwesenheit, massiven Konflikte etc.) wird strikt auf Einhaltung regelmäßiger Gespräche und konkreter Schritte bestanden. Beratung ist zudem eingebettet in ein teilstationäres Setting, in dem jeder Klient auch ein Obdach, in der Regel ein kleines Einzelzimmer, Verpflegung, soziale Kontakte und klar umrissene Rechte und Pflichten hat.

In dieser Einrichtung sprach ich, die ich ohnehin auf der Suche nach Interviewpartnern war, einfach vor und bat um ein Gespräch mit der Hausleitung. Dies kam bald zustande und mir wurde zugesagt, dass ich binnen kurzem mit wenigstens zwei Bewohnern ein Interview führen könne. Dieses Entgegenkommen beruhte nach Aussagen des zuständigen Sozialarbeiters erstens auf Interesse an meiner Erhebung, zweitens auf der Tatsache, dass die jeweiligen Interviewpartner dadurch Anerkennung und Wertschätzung ihrer eigenen Erfahrungen erleben sollten, was ja in unserer Gesellschaft sonst nicht der Fall sei, und drittens, dass hier auch ausdrücklich kritische Sichtweisen ermutigt wurden in der Hoffnung, durch eine Publikmachung manchen Gedankenanstoß auch politischer Art geben zu können.

In diese Arbeit flossen also zwei Begegnungen mit Männern ein, die soziale Beratung sowohl in ambulanten Beratungsstellen als auch im stationären und jetzt teil-stationären Setting verschiedener Einrichtungen erlebt haben:

Herr Roth, der als korrespondierender Fall und in der Querinterpretation aller Fälle zu Wort kommt, und Herr Quast, den ich hier detaillierter vorstellen will.

Herr Quast war zu diesem Zeitpunkt ca. 35 Jahre alt und ledig. Er machte einen körperlich sehr kräftigen und bodenständigen Eindruck, konnte sich sofort einlassen auf die Thematisierung seiner Probleme, die ihn in diese Einrichtung gebracht hatten und war bereit, Frage und Antwort zu

stehen. So entwickelte sich aus seinem Entgegenkommen schnell eine freundliche, dennoch angemessen distanzierte Arbeitsatmosphäre. Er hielt nicht zurück mit selbstkritischem Rückblick, brachte jedoch auch für ihn begründete Kritik und Lob ein.

## 6.2 Portrait Herr Quast

Die Geschichte Herrn Quasts beginnt in seiner Jugendzeit mit einer klaren Bezugnahme zu seinem Problem.

*„Also angefangen habe ich zu trinken, als ich in die Lehre gekommen bin“ (7).*

Dieser Satz bildet den Auftakt für Herrn Quast, seinen Lebenslauf ab der Jugendzeit zu rekonstruieren.

Nach dem Hauptschulabschluss, also im Alter von etwa 15 Jahren, beginnt er eine Lehre auf dem Bau, während der sein Bierkonsum stetig zunimmt. Nach seiner Einschätzung ist es üblich und gehört dazu, auf der Baustelle regelmäßig, z.T. auch viel Alkohol in Form von Bier zu trinken. So nimmt er es hin, dass diese Praxis ihn abhängig gemacht hat, obwohl er im Rückblick sagen kann, dass das *„eigentlich eben nix“*(13) sei und er den Mechanismus der drohenden Abhängigkeit bereits früh erkannt hat.

Nach Lehrende wird er entlassen, findet aber wieder eine Arbeitsstelle – ebenfalls auf dem Bau, wo er weiter trinkt, bis der Zeitpunkt kommt, an dem er zum Maschinisten aufsteigt, also mehr Verantwortung übertragen bekommt.

Hier stellt er fest: *„Und weil die Verantwortung ganz groß geworden ist, habe ich mir gedacht, das ist dir zu gefährlich, hörst auf mit dem Saufen“*(15f).

Das abrupte Ende des Alkoholkonsums bringt ihn aber nach drei Tagen in gesundheitliche Probleme. Eine der Entzugserscheinungen ist ein Kreislaufzusammenbruch, der eine stationäre Aufnahme im Krankenhaus erfordert, in dem er dann auch die Entgiftung durchführt. Danach meldet er sich bei der örtlichen Suchtberatungsstelle, *„dass ich trocken bleibe“* (20). Dort betreut ihn kurz ein Berater, von dem er nicht viel Gutes sagen kann, weil er keine Zeit für ihn aufbringt. *„Und der Mann, der Berater war ein Mann und der hat halt ziemlich schnell fertig werden wollen. (...) (Und das ist bei vielen (...) die gehen halt die Oberfläche durch und meinen, dann sind sie schneller fertig.“*(60f, 65f). Er vermittelt Herrn Quast in eine Selbsthilfegruppe.

Ein Jahr lang besucht er diese und fühlt sich wohl dort. Sein Leben scheint sich normalisiert zu haben und beinhaltet auch anregende Freizeitgestaltung wie eine Vereinszugehörigkeit. Diese Phase der Trockenheit ohne professionelle Unterstützung währt etwa drei Jahre.



Dann erleidet er ganz unvermittelt einen lebensbedrohlichen Herzstillstand, der ihm physisch und psychisch so nahe geht, dass er bereits im Krankenhaus wieder anfängt zu trinken. Nach dem Klinikaufenthalt tritt er eine Rehabilitationskur an, in der er weiterhin Zuflucht im Alkohol sucht.

*„1997 habe ich dann, ich habe einen Herzstillstand gehabt, wieder angefangen. (...) In Heidelberg (Klinik, erg.v. I.D.) habe ich schon angefangen, wieder zu trinken. Dann war ich daheim, dann zur Rehakur, in der Reha habe ich auch weitergetrunken.“ (21ff)*

Deutlich war ihm der Grund schon damals: *„Wenn du nachts im Bett liegst und kannst einfach kaum schlafen, du hast immer Angst, dass du am anderen Morgen nicht mehr aufwachst“ (89f).*

Die Erinnerung an den Herzstillstand ruft in ihm Panik und Unruhe hervor, verbunden mit der Angst einer erneuten Katastrophe. Dies alles ist für ihn einer der wichtigsten Hintergründe für sein unkontrolliertes Trinken, und er kann klar benennen, was der Alkohol für ihn bedeutet:

*„Was er bewirkt hat: Angst und Frustabbau, das war Angst und Frust.“* Ohne Alkohol, so weiß er es von früheren Versuchen, hätte er auch wieder massive Kreislaufprobleme bekommen, die er als sehr belastend erlebt hat: *„Und dann wieder eben Entzugserscheinungen“ (95ff)*

So schließt er, dass der Angelpunkt seiner heutigen Lage in der vermeintlichen Angstlösfunktion des Alkohols liegt: *„Mein Mist hat angefangen mit einem Herzstillstand, den habe ich lange Zeit, bis vor kurzem, nicht aufgearbeitet“ (86f).*

Hier gibt er auch das Stichwort, das für seine Beratungserfahrungen konstitutiv werden und hier festgehalten werden soll: Das Aufarbeiten der Hintergründe seines Problems ist ihm eminent wichtig. Dazu sagt er später mehr. Ein weiterer Grund für seinen erneuten Alkoholkonsum noch während der Kur mag gewesen sein, dass er dort eine Frau kennen lernt, von der er sagt, sie habe ihm *„das Blaue vom Himmel versprochen und natürlich ist es gelogen gewesen“ (53f).*

In anderen Worten: Er musste die persönliche Enttäuschung zerbrochener Liebe noch zusätzlich hinnehmen, und dies trieb ihn umso mehr dem Alkohol zu.

Nach seiner dreimonatigen Reha-Kur sucht er irgendwann wieder den Weg zur Suchtberatungsstelle, die er schon von den letzten Malen her kennt.

*„Dann 1998 habe ich das erste Mal wieder den Weg gesucht zur Suchtberatungsstelle. Und das war einer von den wichtigsten Schritten, die ich gemacht habe“ (26f).*

Hier markiert er einen Einschnitt, der zeigt, wie wichtig ab jetzt Beratung und die Annahme fremder Hilfe ist. Eine engagierte Beraterin vermittelt ihm eine Entziehungskur.

Er führt diese durch, doch ohne Erfolg. Die Erklärung dafür liegt für ihn darin, dass er den Rat der dortigen Berater nicht beherzigt hatte, *„laufend zur Suchtberatungsstelle zu gehen“ (31)*, sich also ständige Unterstützung zu holen, bis er stabilisiert ist. Er glaubt hingegen, es ohne Hilfe zu schaffen und scheitert aber rasch. So trinkt er ca. 2 Jahre weiter, bis er an einem Punkt angelangt

ist, an dem ihm klar wird, dass es so nicht mehr weiter gehen kann. Er meldet sich schließlich wieder bei besagter Beratungsstelle.

Die „zweite Chance“ bekommt er in der gleichen Einrichtung wie vormals, aber auch dieser Versuch, den Alkoholmissbrauch zu besiegen, „ging in die Binsen“(39). Er interpretiert den Aufenthalt in derselben Einrichtung als „einen Fehler“, ohne dass er näher darauf eingeht.

Über die Beschreibung der Arbeit mit den TherapeutInnen und BeraterInnen lässt er durchscheinen, dass ihn auch dort der Zeitmangel der Fachkräfte gestört und ihn vielleicht von effektiver Hilfe abgehalten hat.

*„In den Langzeittherapien ist das ein bisschen schlecht, die Betreuer, die Therapeuten, die dort ihren Dienst machen, die sind manchmal, finde ich, ein bisschen überlastet. Die müssen Gruppentherapie machen, müssen dann noch das Spezielle, machen auch noch eine spezielle Gruppe und haben dann für die Patienten selbst nicht viel Zeit. Weil da sind mindestens neun Patienten in einer Gruppe oder mehr und ich habe das gesehen in der Einrichtung, das ist, da hat der eine Therapeut, der hat dann dienstags und donnerstags noch einmal die Indikativ-Gruppe und das ist meines Erachtens ein bisschen zuviel. Weil das ist in der Woche zwei Tage, wo er nicht mit seinen Patienten arbeiten kann, gerade über die Privatsphäre und so, dass man, da kommen wahrscheinlich die Einzelgespräche ein bisschen zu kurz.“(ca. 85 ff)*

Denn wenn keine Zeit für intensive Einzelgespräche bleibe, so könne man auch nicht erwarten, dass man die Gründe für das Trinken aufdecken und bearbeiten könne.“ *Und wenn man da nicht richtig, wirklich konstant nachbohrt, dann kommt man nie auf die richtigen Hintergründe“(101f).*

Nach weiteren eineinhalb Jahren, teils mit, teils ohne Arbeit, vertraut er sich seiner Schwester an und mit ihr zusammen macht er einen neuen Anfang in der bereits bekannten Beratungsstelle, jedoch mit einer neuen Beraterin. Das Ergebnis gemeinsamer Unterredung mit dieser Beraterin, die er als sehr aktiv und korrekt einschätzt, ist eine weitere Entziehungskur und der Einzug in die Einrichtung des Betreuten Wohnens. Er sieht sich selbst außerstande, es allein zu schaffen. Sein Unterstützungsbedarf ist ihm offensichtlich, deshalb nimmt er jetzt umfassende professionelle Hilfe wahr.

Überhaupt kann er dezidiert über seine Einsichten berichten:

Herr Quast stellt selbstkritisch seinen Alkoholmissbrauch in den Mittelpunkt seines Berichts. Dieser war seit Jahren in den vier Beratungseinrichtungen, die er kennen gelernt hat, sein Hauptanliegen. Für ihn gibt es offensichtlich kein „Drumherum-Reden“ oder Beschönigen mehr, vielmehr steht er zu seinem Problem. Seine Selbstsicht ist zum Zeitpunkt des Interviews bereits geprägt von Einsicht in Bezug auf seinen Alkoholmissbrauch. „...ein Alkoholiker lügt, also ich decke zu, ich bin Alkoholiker und lüge“(121). Dabei gibt er auch zu verstehen, dass er diese

Einsicht und die entsprechende klare Ausdrucksweise der vielfachen Erfahrung von Suchtberatung und –therapie verdankt, die ihm half, seine „Hintergründe“ aufzudecken und mit seinen Problemen offen umzugehen.

Zur Zeit unseres Interviews lebt er bereits 10 Monate in der Einrichtung. In dieser Zeit findet er außerhalb eine Freundin, die mit einem Sohn aus einer früheren Verbindung lebt. Mit ihr verbinden ihn partnerschaftliche Bande und er möchte den Rest seines Lebens mit ihr verbringen. Er umreißt seine Ziele mit dem Wunsch,

*„dass ich mit meiner Freundin und ihrem Sohn eine wunderschöne Zeit nachher, wenn ich wieder gestärkt und gesichert bin, (habe), dass ich mit den zweien zusammen ein glückliches Leben führen kann. Und das ist mein Ziel.“ (199ff).* So ist ihm die Frau und deren Sohn als Leitbild einer Familie Motivation und Kraft zugleich, an seiner Geschichte und an deren „Hintergründen“ so zu arbeiten, dass aus dem Leitbild Realität werden kann.

Diesen kurzen Abriss seiner Entwicklung im Zusammenhang mit Alkohol kommentiert Herr Quast außerdem noch mit detaillierteren Angaben zu den Bereichen seines Lebens, die nicht vordergründig mit Alkohol und seinen Erfahrungen in verschiedenen Therapie- und Beratungseinrichtungen zu tun haben. Es gab auch ein Leben „neben“ dem Problem Herz und Alkohol. Er greift beispielsweise zurück auf die Zeit, als er abstinent lebte, und beschreibt seine Freizeitaktivitäten:

*Herr Q.: „Und ich war immer gut drauf abstinent 1992 bis 1996, weil, da war ich nämlich jemand, da bin ich im Gesangverein aufgestiegen, da haben sie mich als Jüngsten in den Baurat hinein gewählt, oder in den Ausschuss hinein gewählt*

*I.: Und das hat Ihnen gut getan?*

*Herr Q. : (nickend, zufrieden): Einstimmig, mit einer Enthaltung, und die war meine eigene!*

*I.: Alle Achtung!*

*Herr Q.: Und das sind alles ältere Männer über 40 und ich war damals 20, 25, wo sie mich in den Ausschuss hinein gewählt haben. Und das ist dann schon eine Hochachtung für jemand.“ (180-189)*

Er wurde bereits mit 16 Jahren im Gesangverein aufgenommen und erinnert sich stolz daran, dass er zuvor dort solo vorsingen musste. Offenbar brachte er soviel Talent und Engagement mit, dass er von allen Älteren voll anerkannt wurde. Aus den Erlebnissen dieser Zeit der Mitgliedschaft in einem Verein schöpft er noch heute Stolz, Freude, Kraft und den Wunsch, in dieser Richtung wieder aktiv zu werden. Seine heutigen Beraterinnen und Berater gehen auf diesen positiv

besetzten Bereich ein, indem sie ihm Kontakte zu verschiedenen Chören vermitteln und ihn ermutigen, auch spontan bei verschiedenen Veranstaltungen des Hauses zu singen. *„Ich habe auch da unten (im Untergeschoß der Einrichtung, I.D.) beim Kochkurs schon gesungen, alleine ohne Begleitung, und das macht mir höllisch Spaß.“* (275f)

Herrn Quast geht spürbar das Herz auf, wenn er freimütig von seiner Begeisterung fürs Singen erzählen kann, die ihm auch viel Bestätigung einträgt. Dass er sie hier wieder aufleben lassen kann, führt ihn zum Lob der Institution, in der er jetzt lebt.

Denn gerade Bestätigung vermisste er in den vergangenen Jahren eher, weil sie geprägt waren von seinem Ringen, wieder ohne den vermeintlichen Problemlöser Alkohol zu leben, aber gleichzeitig auch auszuhalten, dass er häufig mit der Möglichkeit konfrontiert ist, dass sich der Herzstillstand wiederholt. Die Bewältigung der Tatsache, dass er nicht so stark und stämmig ist, wie er tatsächlich aussieht, kostet ihn Kraft. Vergessen und Zudecken durch Alkohol bietet sich immer wieder an.

Die besondere Qualität der Einrichtung, in der er sich jetzt befindet, definiert er in diesem Zusammenhang über die Intensität der fachlichen wie persönlichen Zuwendung hauptsächlich seiner Therapeutin (wobei hier der Begriff Beraterin vom Inhalt her genauso angemessen wäre) und auch anderen Beratern.

Er geht in einem Absatz näher auf die Beratungskontakte ein, gerade wenn konflikthafte Vorkommnisse die Klient-Berater-Beziehung auf den Prüfstand stellen:

*Q.: „Die beste Beratung war hier (in der jetzigen Einrichtung, I.D.), weil Frau L. wollte auch die Hintergründe wissen. (101) (...)*

*Hmm, die Frau L. hat halt gemerkt, dass ich rückfällig werde, aber man hat sich da, wir haben uns ausgesprochen und einen Kompromiss gemacht. Und ich glaube, ich habe selbst sonst noch nie so einen Versuch gemacht.*

*I.: Sagen Sie noch etwas zu dem Kompromiss?*

*Q.: Wir haben einen Kompromiss geschlossen, dass ich noch am Tag so und so viel Bier trinke und dass ich die Kurzen weglasse. (...) Das ist ein guter Kompromiss. Und so habe ich jemand, wo mir ein bisschen den Daumen drauf hat, wo aber nicht zu streng, oder sagen wir, die hat ... ich kann immer noch entscheiden. Da kann man so sagen: streng, ein bisschen Strenge da ist, wo ich auch, dass ich trocken und gesund abstinent leben kann. Das ist quasi mit Zuckerbrot und Peitsche, und jetzt durch meine Freundin hat sich das jetzt natürlich noch mehr verstärkt, dass ich abstinent leben will. Und Frau L. war dann gleich mit einverstanden, hat mir gleich einen Kompromiss vorgeschlagen. Und den gehe ich auch ein. (147-163)*

Herr Quast erlebt das Angebot zu einem **Kompromiss** als angemessen und passend für seine Situation, da er weiß, dass er bei totalem Alkoholverzicht mit einem Kreislaufkollaps rechnen muss, und diesen möchte er verständlicherweise umgehen. Zunächst können sich die Beraterin und er auf ein kontrolliertes Trinken von Bier und den Verzicht auf Hochprozentiges als ersten Schritt in die angestrebte Abstinenz verständigen. Dieser Schritt ist für Herr Quast eher denkbar und durchführbar als ein noch größerer Schritt der sofortigen und totalen Abstinenz, der sich recht schnell als nicht realisierbar erweisen könnte und einen Rückfall provozieren würde. Zusätzlich wird zusammen mit seiner Beraterin und dem zuständigen Arzt ausgehandelt, dass er im Krankenhaus den Entzug macht. Ihm ist auch der Anteil an Kontrolle wichtig, der bei allem mitschwingt, weil er sich so motivierter, ja gedrängt fühlt, sich an Abmachungen zu halten. Dies ist für ihn eher positiv besetzt, ja, wird als Hilfe-, weniger als scharfe Kontrollfunktion gewertet, obwohl er es mit den Begriffen „Zuckerbrot und Peitsche“ recht drastisch beschreibt. Dies geht aus der Gesamtgestalt des Gesagten hervor. So ist es für ihn stimmig und gewünscht. Die völlige Freiheit oder die totale Kontrolle wären ihm als jeweilige Extreme unmöglich durchzuhalten, so kommt ihm hier die Verständigung und Aushandlung sehr entgegen. So fühlt er sich innerhalb klar definierter Grenzen sicherer.

Herr Quast setzt in seiner Rekapitulation der Erfahrungen Schwerpunkte. Er spricht beispielsweise über das aktive Element in der Beratung durch eine weibliche Person, das auch auf die anderen weiblichen Beraterinnen zutreffen würde. Während nämlich die männlichen Therapeuten darauf bestehen, dass er „alles selbst in die Hand“ (200) nehmen müsse, und auch geizen mit ihrer Zeit, würden Frauen interessierter nachfragen, sich mehr Zeit nehmen und schnell konkrete Hilfe leisten, z.B. ihm sofort Adressen vermitteln oder auch mal in einer Institution anrufen. Daran macht er deutlich, dass sich für ihn Unterschiede in der Qualität der Beratung häufig am Geschlecht der Fachkraft festmachen:

*„Die Frauen, die sind halt – wie will ich das jetzt da genau beschreiben, – die Frauen lassen sich da mehr Zeit. Haken da öfters mal am gleichen Punkt nach und sagen, und sagen halt, könnten sie das mal ein bisschen anders umschreiben oder so. Bei den Männern kommt das nicht vor. Ich weiß nicht, von was das kommt, auf jeden Fall bei der Frau N.N. habe ich das gemerkt und bei der Frau XX hab ich’s gemerkt, die hat gefragt, warten Sie mal, ich gucke geschwind, ob dort ein Platz frei ist oder ich rufe dort mal an. Ha, dass der Herr XY, dass der mal richtig mit mir auf das Thema eingegangen ist, da ist nichts rübergekommen. Und bei der Frau N.N., die hat halt immer gleich nachgebohrt. Wenn irgendwas war, die hat immer gleich den Bohrer angesetzt. (209-217)“*

So ordnet Herr Quast seine Beratungserfahrungen in die meist guten durch weibliche, und die unbefriedigenden durch männliche Fachkräfte. Dennoch differenziert er im Falle der aktuellen Situation und gibt zu, dass die männlichen Berater sich in seiner Einrichtung ebenso Zeit nehmen und auf seine „Hintergründe“ eingehen könnten. Auch die lebenspraktische Unterstützung, z.B. im Umgang mit Behörden und bei der Arbeitssuche werde aktiv mit den Bewohnern angegangen. Sein Schluss-Satz fällt dementsprechend positiv aus:

*„Und das ist echt top hier. (...)Dass die auf die Patienten eingehen, nicht dass die Patienten auf die Therapeuten eingehen“(238f)*

### **6.3 Theoriegeleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung**

#### **6.3.1 Der Zugang zu Beratung**

Auch hier werden die Dimensionen der Alltäglichkeit ins Auge gefasst und als Lebenskontext und Voraussetzung für den Zugang zu Beratung bearbeitet. Die anderen Auswertungskategorien nehmen diese Dimensionen ebenso nach Bedarf wieder auf.

Herr Quast überblickt in diesem Interview einen **Zeitraum** von ungefähr 18 Jahren. Er setzt mit seiner Schilderung in seiner Lehrzeit an. Damals, im Alter von ca. 16 Jahren, begann er mit dem regelmäßigen Trinken. Seither hat sich dieses Thema durch seine Lebenszeit hindurchgezogen und diese mal explizit, mal implizit geprägt. Er ist es trotz gegenteiliger Wünsche nie losgeworden; es beschäftigt ihn heute mehr denn je. Eine Entwicklung zum Alkoholmissbrauch kann nachgezeichnet werden, die immer wieder von langfristigen Versuchen der Abstinenz oder „Trockenheit“ gekennzeichnet war und sowohl stationäre wie auch ambulante Hilfe einschloss. Charakteristisch in vom Alkohol geprägten Lebensläufen ist dessen Ubiquität, und so stellt sie sich auch hier dar: Alkohol ist überall, er wird immer wieder zum Thema, selbst wenn er nicht konsumiert wird. Kontrollverlust einerseits und das Abbröckeln der sozialen Beziehungen andererseits kennzeichnen auch diese Alkohol-„karriere“

Eine schwere Herzerkrankung wird wieder zum Anlass, das alte Thema zu aktivieren: Alkohol soll Problemlöser sein, führt jedoch weiter in die Abhängigkeit, in einen Teufelskreis aus Angst und Sucht. So ist Herrn Quasts Erfahrung vergangener Zeit besetzt von der Erfahrung mit Alkohol und seinen Auswirkungen, mit dem Versuch, dieses Thema zu beenden, mit dessen Scheitern und neuen Versuchen in dieselbe Richtung. Und mit der Angst vor erneutem Herzstillstand, die er oft

mit Alkohol zu lindern sucht. Tägliches Leben für Herrn Quast bedeutet, unvermittelt oder antizipiert mit diesem Thema in Berührung zu kommen und damit einen Umgang finden zu müssen, der von konfliktreich- emotional bis zu apathisch- indifferent mit allen Zwischentönen reichen kann. **Alltag** als mehr oder weniger befriedigender Arbeitsalltag einer sog. normalen Erwerbsbiografie hat er selten, wenn gar nicht, erlebt.

Schließlich ergab sich ein anderes Leben in einer stationären Einrichtung, das auf das „normale Leben“ ohne kontinuierliche Hilfe hin trainieren und vorbereiten sollte, Herrn Quast selbständig lebensfähig machen sollte – ohne Alkohol. Das Jetzt stellt sich als Übergangszeit dar, als Vorstufe zu einer glücklicheren, „normalen“ Zukunft, zu gelingenderem Alltag, ja zur Lebensbewältigung mit allen Konsequenzen wie die Suche nach Erhalt des Selbstwerts, der sozialen Orientierung und des sozialen Rückhalts, und einfach Normalisierung ganz nach Böhnisch (1999), auf den er hinzuarbeiten versucht.

Ebenso sind Herrn Quasts Erfahrungen von **Raum** geprägt: Sein Privatraum der eigenen Wohnung, des eigenen Zimmers ist ihm, etwas zusammenfassend gesagt, durch Alkoholmissbrauch wieder abhanden gekommen, weil er im gemeinschaftlichen stationären Setting lernen soll, ohne Alkohol auszukommen: Eine Art von Enteignung, der er zugestimmt hat. Seinen Lebensraum, der Ort, an dem er lebte und so er selbst sein konnte, wie er wollte, musste er mehrmals gegen einen zwar nicht ganz unfreiwilligen, aber auch nicht frei gewählten Lebensort eintauschen, an dem alle Alltäglichkeiten anders waren: Von Grenzen, Rechten und Pflichten, und von Veranstaltungen bestimmt, die sich letztendlich um das Thema Alkohol und Abstinenz rankten; die seine sozialen und persönlichen Fähigkeiten schulen sollten, befähigen sollten zum Leben „Ohne“ draußen im ehemaligen Lebensraum. Wie weit konnte er Raum für sich einnehmen? Sich darin als Handelnder, als kreativ Alltags-Gestaltender erfahren, nicht nur als „Opfer“ oder als „Täter“? Für ihn galt es immer, das zunächst Nicht – Alltägliche der stationären Aufnahme und des Lebens dort für sich zu integrieren, schließlich wieder zurück zu transferieren auf den vorher gelebten Alltag. Das bedeutete eine große Anstrengung, die nicht immer erfolgreich verlief. Einsichten entstanden, Selbstreflexion setzte ein. Dennoch kann er heute sagen, dass er noch immer, wenn auch kontrolliert, trinkt und sich häufig noch selbst anlügt...

**Soziale Bezüge** litten in der Folge dieser häufigen Ortswechsel. Seine Familie, Schwester und Mutter, blieben als Bezugspersonen, auf die er hinweist, doch ist die Beziehung zu ihnen konfliktträchtig und muss noch „auf die Reihe“ (198) gebracht werden. Von Freunden spricht Herr Quast nicht. Von Hochachtung durch andere in der Vergangenheit kann er in Bezug auf sein Hobby, den Gesang, berichten. Heute sind seine sozialen Bezüge in der Beziehung zu einer Freundin fest

verankert, ja zentriert. Seine wichtigsten aktuellen sozialen Bezüge neben der Freundin sind die zu den Beratern und Beraterinnen, die er mit Zustimmung und Lob erwähnt.

Dimensionen der Alltäglichkeit sehen also heute anders aus für Herrn Quast, als dies noch vor einem Jahr der Fall gewesen sein mag. Wie aber begann dies alles?

Herr Quast suchte nach dem ersten Entzug aufgrund der obligatorischen Weiterempfehlung des sozialen Dienstes seines Krankenhauses Beratung an einer Suchtberatungsstelle. Dies geschah noch auf freiwilliger Basis.

Vor dieser **ersten Beratung** äußerten sich seine Bedenken in „*einem flauen Gefühl, weil ich nicht gewusst hab, was auf mich zukommt*“ (71f), wobei mit dieser tatsächlich auch seine – im Nachhinein deutliche - Erwartung von eingehender Erforschung und Bearbeitung seiner Situation enttäuscht wurde. „*Und der Mann, damals war’s ein Mann, und der hat halt ziemlich schnell fertig werden wollen. Und die Frau N.N., wo ich jetzt bin (in der Suchtberatungsstelle, I.D.) in XY, die ist dann mehr eingegangen auf die Hintergründe, und das ist wichtig bei einer Therapeutin*“ (71f)

Mit dem Erleben anderer Beraterinnen wurde die Enttäuschung jedoch abgelöst von der Gewissheit, schließlich in einer Suchtberatungsstelle an der richtigen Stelle zu sein.

Seine gesundheitliche Situation nach dem Herzstillstand **zwang** ihn jedoch nach einigen Jahren, professionelle Beratung in Anspruch zu nehmen, wollte er lebenserhaltende Veränderungen in die Wege leiten. Allein traute er sich dies nach seinen einschlägigen Rückfall-Erfahrungen nicht mehr zu. Für ihn ging es konkret um Leben oder Tod, nachdem er so nahe an der Schwelle gestanden hatte. Kurzum: Es gab keine Alternativen mehr.

Die Freiwilligkeit muss also angesichts eines lebensbedrohlichen Gesundheitszustands bereits hinterfragt werden.

Hier kam auch nicht-professionelle Hilfe nicht mehr in Frage, wie sich zeigte, als die Schwester einschritt: „*Die ist mit mir zur Suchtberatungsstelle gegangen*“ (41). Sie nahm ihn quasi an der Hand und begleitete ihn persönlich zur professionellen Beratung, nachdem sie erlebt hatte, wie er mehrere Male schwere Rückfälle erlitten hatte. Sie schien einen gewissen hilfreichen Druck auszuüben, was Herrn Quast nicht unangenehm war.

Leider scheiterten die dort vermittelten stationären Entziehungskuren.

Die nach mehreren Versuchen dann eingeleitete lebensbegleitende Beratung in einem teilstationären Setting des Betreuten Wohnens scheint Alltagsbewältigung zu lehren und zu unterstützen, obwohl sie abgehoben von einem Alltag ist, den die durchschnittliche Bevölkerung lebt, jedoch gerade Alltagskompetenzen vermitteln will und kann.



Der **Zugang** zu dieser Hilfeform stellte jedoch keine allzu hohe Schwelle dar, weil sie Erfolg versprechend schien. Sie war außerdem **unausweichlich**, da eine Zukunft ohne stützende Beratung und Begleitung nur das bereits Erlebte reproduziert und zu einem weiteren sozialen, gesellschaftlichen und gesundheitlichen Abstieg geführt hätte. Dies konnte Herr Quast klar erkennen.

Der Zugang zu immer wieder neuen Beratungsformen und –fachkräften wurde durch seine ihm von Mal zu Mal gewachsene Einstellung erleichtert: Diese zeigt sich in der Einsicht der Notwendigkeit zur Eigeninitiative und Kooperation mit den Beraterinnen, um für sich einen Erfolg zu erreichen. *„Dass erst einmal das Verständnis von der Therapeutin oder dem Therapeuten da ist, muss man dann erstmal mit offenen Karten spielen, als Patient selber kommen, nicht, dass die alles von einem rausbohren müssen, und dass der Patient auch ein bisschen was dafür tut.“*(178ff ?)

Für Herrn Quast wächst die Einsicht, dass eigene Mitarbeit notwendig ist, im Prozess.

Im Verlauf der Beratungserfahrungen zeigt sich, dass **die Zugänglichkeit auf der Ebene der Sprache**, der nonverbalen Kommunikation und dem intellektuellem Niveau für Herrn Quast gerade dort zufrieden stellend gegeben scheint, wo seine eigene bilderreiche, oft drastische Ausdrucksweise respektiert und erwidert wird. Auch verbal forsches Durchgreifen stört ihn nicht, im Gegenteil, diese klare Aktion kann er ernst nehmen.

Aspekte wie Takt und soziale Geschicklichkeit erfahren hier eine spezielle Ausprägung: Ihm sagt die Direktheit mehr zu, aus ihr leitet er mehr Respekt für sich ab, als aus einer u.U. gewundenen Höflichkeit, die auf ihn eher desinteressiert wirkt. Takt hat für ihn mehr mit Zuhören, Eingehen auf seine Situation und Zeithaben zu tun, als mit gewählten Worten oder feinfühligere Zurückhaltung im Umgang. Darauf werden wir im Folgenden unter Inhalt und Beziehung noch zurückkommen.

Die Frage nach räumlicher Erreichbarkeit wird ob der (Lebens-)Wichtigkeit seines Anliegens völlig irrelevant. Weite Wege nimmt er bei zufrieden stellender Beratung in Kauf, das zeigt die Topographie und das umfangreiche Wegenetz seiner jahrelangen Beratungserfahrungen.

### **6.3.2 Beratungsbeziehungen**

Sie sollen ebenso von forschem Durchgreifen, von einem für Herrn Quast als heilsam oder zumindest angemessen erfahrenen Machtgefälle, von dem er positive Auswirkungen spürt, geprägt sein. Herrn Quast eigen ist die zuweilen recht drastische Sprache in Bezug auf Dinge, die seine Motivation gewährleisten sollen: So braucht er *„Zuckerbrot und Peitsche“*(159) oder hat auch

nichts gegen einen „Prügel im Kreuz, der jedem die Angst gibt, erwischt zu werden“ (129f), um sich an bestimmte Vereinbarungen zu halten.

Dies bezieht er jedoch auch als Erwartung auf die Handlungsebene der Fachkräfte, wenn es um Kontrolle und tatkräftiges Zupacken geht. Hier erwartet er nicht Zurückhaltung oder verbal und nonverbal gewählte Ausdrucksweisen, sondern Deutlichkeit, Autorität, auch Macht, der er sich unterordnen kann:

*„Ja, die Frau N.N (...). Die hat auch mal, die hat kein Blatt vor den Mund genommen, dass sie drei oder vier Kontrollen gemacht hat. (...) Beim Herrn Z. in YX und in XZ (eine stationäre Einrichtung, I.D.) – null!“ (210-217).*

Ein rauer Ton und explizite Machtausübung der Berater werden individuell akzeptiert, und sind für Herrn Quast angebracht, wenn bestimmte Grundvoraussetzungen (s.o.) erfüllt sind.

Dies hilft ihm bei der Verfolgung seiner Ziele. Es trifft seine Lebenswelt und sein Verständnis von Hilfe und gehört zu einer konstruktiven Beziehung.

Er bindet die Erlaubnis zu solch direktivem Vorgehen aber an die Prämisse der Tiefgründigkeit von sozialer Beratung, die für ihn daher auch immer psychosoziale Beratung darstellen muss. Dies zeigt sich an der häufigen Betonung seines Wunsches nach dem „*tiefer bohren*“ (76).

Dazu gehört für ihn auch komplementär das Sich-Zeit-Lassen (249), das aktive Handeln für ihn (Bsp. 227f: Adressen für ihn bereitstellen) und die Fähigkeit, sich neben direktivem Vorgehen auch aushandelnd über Konfliktpunkte zu verständigen, beispielsweise in einem Kompromiss (147ff).

Auf diesen Gegebenheiten kann er Vertrauen aufbauen.

Eine gute Beratungsbeziehung entwickelt sich dann, wenn die Fachkraft Herrn Quasts Wünschen des Zeithabens, der Gründlichkeit in der Anamnese und Intervention, des aktiv handelnden Engagements und der Kompromissfähigkeit entspricht.

Auch das „Follow-up“, die nachgehende Beratung, die durchaus von der Seite des Beraters aus kontrollierend gehandhabt wird, ist für ihn wichtig und spiegelt Interesse, Teilnahme und Respekt für ihn wider. Kontrolle ist also akzeptierter Teil von Beratung.

Es ließe sich vorsichtig interpretieren, dass Herr Quast u.U. Bemutterung und Zuwendung von weiblichen Fachkräften sucht, dagegen Männer als Berater eher ablehnt, weil sie seinen Versorgungswünschen nicht ganz entsprechen, ihn mehr konfrontieren, auf eigenes Handeln hinweisen und dieses einfordern, somit wohl auch frustrieren in seiner Suche nach Beziehung. Diese Suche manifestiert sich auch in der gesuchten und gefundenen Beziehung zu seiner Freundin.

Männer als Berater kategorisiert er mit wenigen Ausnahmen als „*schludrig*“ (239) also oberflächlich, an seinen Anliegen wenig interessiert, und eher geschäftsbetont- sachlich und organisatorisch, weniger persönlich orientiert. „*Na, dass der Herr XY, dass der mal richtig auf das Thema eingegangen ist, da ist nichts rübergekommen. Aber bei der Frau N.N., die hat halt gleich nachgebohrt*“ (255f).

Dies mag auch eine Abwehrfunktion der Berater sein, die in Herrn Quasts Schwäche einen Angriff auf ihre zumindest positionsbedingte formale oder persönlich durchaus auch fragile Stärke erahnen und so evtl. unbewusst abblocken müssen, indem sie gar nicht auf seinen auch unausgesprochenen Wunsch nach Bearbeitung seiner „Hintergründe“, in anderen Worten, auf seine Hilflosigkeiten und deren Lebensrecht und Bewältigung, eingehen. Hier könnte auf der Beraterseite die Tendenz zur Externalisierung aufscheinen, das Sich –Nicht –Einlassen –Wollen auf die Interna des Klienten. Andererseits kann es lapidar einen Zeitmangel, oder umgekehrt, eine sinnvolle Intention dieser Beratungsinstitution reflektieren, bei der die Tiefenexploration eher an die stationären Einrichtungen delegiert wird, weil sich der Patient dort länger aufhält und kontinuierliche Arbeit an psychologischen Themen dort eher gewährleistet ist. Diese Annahmen müssen offen bleiben, stellen aber dar, dass sich hinter dem Erleben von Herrn Quast noch wesentlich mehr an organisatorischen und persönlichen Determinanten von Beratung offenbaren könnten, als auf den ersten Blick möglich erscheint.

Von einer Wahrnehmung der **Reflexion der Fachkräfte** durch Herrn Quast kann nur ansatzweise gesprochen werden. Offenbar, so geht aus seiner gesamten Schilderung hervor, nimmt er wohl wahr, dass Beraterinnen mehr Macht und Kontrolle über ihn ausüben – diese gesteht er ihnen zu, weil sie die Gegenleistung der Empathie, der Tiefgründigkeit und des Tätigwerdens für ihn erbringen. Nicht aber den männlichen Beratern, die diese Voraussetzungen seiner Meinung nach generell eher nicht erfüllen. Dass letztere diesen Sachverhalt reflektieren, wünscht er sich zwar, stellt dies aber nicht fest in der Realität. Er geht davon aus, dass die Beraterinnen, die ihn auch einmal kontrollieren und deutliche Worte finden, und deren Macht er sich unterordnen kann, dies als „*korrektes*“ (231) professionelles Handeln verstehen. Dies kann er auch so akzeptieren.

### **6.3.3 Inhaltliche Gestaltung der Beratung**

In Herrn Quasts Bericht taucht häufig der Begriff der „Hintergründe“ auf, die es „zu ergründen“ gilt, um seinem Beratungsziel näher zu kommen.

„*nicht so oberflächlich, sondern auch die Hintergründe ergründen, das ist wichtig*“ ( 76ff )

Zwei dieser **Hintergründe** sind die Angst und die Frustration im Zusammenhang mit dem Herzstillstand, und zwar „*die Angst, dass du am andern Morgen nicht mehr aufwachst*“ (90).

Er will sich auch emotional öffnen. Seine Verletzbarkeit, die durch den Herzstillstand noch eine besondere Akzentuierung erfahren hat, steht rein äußerlich im Widerspruch zu seiner körperlich starken Erscheinung, und soll aufgefangen werden. Herr Quast sucht einen geschützten Ort, an dem er seine Schwäche preisgeben darf, wohl ahnend, dass er nur noch dadurch gewinnen kann bzw. keine Alternative mehr hat.

Beraterinnen greifen seine Angst als starke Emotion im Gespräch auf, lassen sie also nicht, wie zwei seiner männlichen Berater, einfach außen vor. Indem sie ihn ermutigen, sie zuzulassen, und mit ihm deren Hintergründe und ihre Herkunft explorieren, sie klar benennen und ihr Beachtung schenken, entschärft sich die Angst für Herrn Quast. Ebenso erhält seine Frustration, die man auch als Enttäuschung über eine eingeschränkte Gesundheit und so über ein beschädigtes Selbstbild formulieren könnte, eine Sprache und somit Wertschätzung, die es Herrn Quast ermöglicht, sie immer mehr zu akzeptieren und sie allmählich auch loszulassen.

Er wünscht sich deutlich Empathie als einfühlerndes Verstehen und plädiert in der Folge deutlich für Tiefe in der Beratungsintervention, ja, fordert eine aufdeckende Behandlung seiner Anliegen ein.

Ein weiteres inhaltliches Merkmal ist das Aushandeln von Kompromissen wie geschehen im teilstationären Setting des Betreuten Wohnens: „*Die Frau L. hat gemerkt, dass ich rückfällig werde, aber wir haben uns da ausgesprochen und einen Kompromiss gemacht (...) Das ist ein guter Kompromiss. Und so habe ich jemand, wo mir ein bisschen den Daumen drauf hat, der aber nicht zu streng (ist).*“ (147f, 154f). Dies lässt sich als **Partizipation** fassen, als Aushandlung, die Herrn Quast nicht nur Mitspracherecht zubilligt, sondern ihn als Verantwortungsträger für seine eigenen Belange herausfordert. Er lässt sich darauf ein, weil ein Kompromiss ihm vernünftig und Erfolg versprechender erscheint und weil er so auch selbst handlungsfähig bleibt und sich nicht überfordert fühlt.

Es werden passende – also weder zu kleine, noch zu anspruchsvolle große - Schritte in Form von Alkoholbegrenzungen ausgehandelt, an die sich Herr Quast auch halten und damit u.U. ein Erfolgserlebnis erreichen kann. Außerdem vereinbarte die Hausleitung gemeinsam mit Arzt, Beratern und Herrn Quast, dass er im Krankenhaus seinen Entzug macht und dabei und danach von Beratern unterstützt und kontrolliert wird gemäß seiner eigenen jetzigen Zielvorgabe.

Partizipation zeigt sich also als Kompromiss und Aushandeln eigener, auch erreichbarer Zielvorgaben.

Die Maxime der **Partizipation** erfuhr in den stationären Kuren noch eine andere Schwerpunktsetzung: Herr Quast sollte u.a. organisatorische Dinge, z.B. Kontakte zu einer Beratungsstelle nach der Kur, alleine regeln. Die so eingeforderte aktive Teilnahme an der Gestaltung seiner Zukunft wird von Herrn Quast nicht unbedingt positiv bewertet. Er fühlte sich hier trotz Eigeninitiative eher durch die Offenheit der Situation, in der er wenig praktische Unterstützung durch den Therapeuten erfuhr, überfordert.

*„Ich hab ja dort (in seiner letzten vollstationären Einrichtung, erg. v. I.D.) schon die Initiative ergriffen, dass ich in ein Betreutes Wohnen komme. Ich habe von dort droben geschrieben, ich habe einen Haufen vertelefoniert. Mein Therapeut dort oben, der ist halt am Schreibtisch gehockt an seinem Computer: „Herr Quast, das müssen Sie selbst in die Hand nehmen!“ (223ff)*

Subjektiv als zu viel erlebte Einforderung eigenen Handelns und aktiver Teilnahme an der Veränderung der Situation wird jedoch als Überforderung erlebt.

Das etwas abgehoben und unbeteiligt wirkende Sitzen am Computer und die Aufforderung des Beraters, die Organisation einer Aufnahme ins Betreute Wohnen selbst zu regeln, drückt für Herrn Quast die Überlegenheit, das Desinteresse, die Hochmut des Professionellen und das Machtgefälle zwischen Klient und Berater aus, der am längeren Hebel sitzt, aber nicht eingreifen will, sondern zuschaut, wie der Klient sich erfolglos bemüht. Das scheint Herrn Quast zu entmutigen und ihn männlichen Beratern gegenüber misstrauisch zu machen. Andererseits hätte auch eine weibliche Person ihn so allein lassen können. Diese Erfahrung hat er aber niemals gemacht, und so schreibt er die Überforderung durch zugemutete eigene Aktivität den männlichen Beratern zu. (Es bestehen also wieder Relationen zur „Kategorie Geschlecht“, siehe dort)

Vielmehr macht er die Erfahrung, dass, wieder zuhause angekommen, eine Beraterin ihn in seiner Suche nach einer passenden Einrichtung sehr ernst nimmt und aktiv wird für ihn:

*„Dann habe ich bei der Frau N.N. angerufen und dann hat die mir gesagt, Herr Quast, ich gebe Ihnen jetzt einmal sofort ein paar Adressen. Die hat nachgeguckt und (...) eine halbe Stunde später habe ich schon mindestens fünf oder sechs Häuser gehabt.“(227ff)*

Dieses sehr praktische, proaktive Handeln für ihn unterstützt ihn in seiner Bemühung, zurück in ein normales Leben zu finden. Wo er es als verweigert empfindet, steht er vor einer Sackgasse und fühlt sich blockiert oder überfordert und frustriert. Dennoch soll nicht unterschlagen werden, dass es sich hier um den Versuch der Aktivierung von Herrn Quasts Eigenverantwortung handeln könnte, die im therapeutischen Rahmen durchaus als sinnvoll und angemessen eingeschätzt wird.

Herrn Quasts Anliegen erfuhren sowohl in der stationären Kur wie auch im teilstationären Rahmen eine **ganzheitliche** Behandlung. In der **Rekonstruktion seiner Anliegen** findet keine

Reduktion auf etwa rein psychische oder andererseits rein materielle (bezogen auf Finanzen, Unterkunft, Ernährung), rechtliche, bildende oder bloß gesundheitsbezogene Inhalte statt, die sich ja bei einem Herzstillstand anbieten könnten.

Je weiter seine Selbstexploration fortschreitet, desto wichtiger wird ihm die Bearbeitung psychologisch determinierter Inhalte, wie z.B. die mit dem Herzstillstand einhergehenden Angstzustände und Schlafstörungen als Auslöser für erhöhten Alkoholkonsum. Dennoch würde er selbst in seinem dringlichen Wunsch nach „Ergründung der Hintergründe“ Beratung nie auf allein psychologische Inhalte, dezidiert auch nicht auf eine rein kommunikativ orientierte Form, reduzieren wollen. Die Verbindung der lebensweltlich-offenen und aktiv handelnden Elemente in der Beratung stellen für ihn das Optimum dar.

Durch die Aufdeckung von Hintergründen, die im Kennenlernen seiner Bewältigungsmechanismen, seiner Verdeckungsstrategien und seiner Verletzlichkeiten bestand, findet ein **Aufbrechen borniert gelebten Alltags** (als Alltag, der vom Alkoholkonsum bestimmt wird) statt. Alte, sich nicht als sinnvoll und befriedigend erweisende Verhaltensmuster können so schrittweise erkannt, dann auch modifiziert oder durch bessere ersetzt werden.<sup>23</sup>

**Inhaltlich - methodisch** gibt es Anklänge an systemische Orientierungen, wenn etwa in einigen Beratungsstellen, aber auch im stationären Rahmen davon die Rede ist, dass Angehörige einbezogen werden in Gesprächssequenzen. Diese Tatsache verweist auch auf eine Netzwerkorientierung, die gleichzeitig Ressourcen aus der Herkunftsfamilie aufgreift.

Es ist außerdem offensichtlich, dass viele Beraterinnen in klientenzentrierter Gesprächsführung geschult sind, während die männlichen Pendanten dies nicht in der vom Klienten gewünschten Deutlichkeit erkennen lassen.

Ein **sozialanwaltschaftliches Handeln** wird darin erkennbar, dass Fachkräfte Herrn Quast bei der Antragstellung für die Maßnahmen der Suchtentwöhnung und der anschließenden Übersiedlung ins Betreute Wohnen nicht nur unterstützen, sondern mit ihrem Mehrwissen und durch ihre Position aktiv für ihn handeln. Im teilstationären Setting kann er bei Behördengängen und –fragen Informationen erhalten, und durch vorherige Vorsprache per Telefon ebnet Beraterinnen ihm den Weg zum Amt. Grundsätzlich sind und bleiben die BeraterInnen – auch wenn er Regeln verletzt – für ihn Ansprechpartner und Bezugspersonen. Dabei spielt die von den BeraterInnen durchaus

---

<sup>23</sup>Hier betritt Beratung explizit den Boden der Therapie – was ausgewiesenermaßen auch der Fall sein soll bei der Behandlung von Alkoholmißbrauch – hier hat professionelles Vorgehen den Auftrag, zur Heilung auch intrapsychischer Zustände, seien diese denn Ursachen des Problems, beizutragen. Dennoch soll die Bezeichnung Beratung beibehalten werden – auch im Falle der stationären Therapie.

reflektiert gezeigte **Parteilichkeit** eine große Rolle: Dass Fachkräfte für ihn sind, auf seiner Seite stehen, gibt ihm das Vertrauen, ehrlich sein zu können auch in kritischen Fällen, und mehr Eigeninitiative und Selbstvertrauen zu entwickeln, gleichzeitig auch Kritik ertragen zu können und – wohl erst in den letzten Monaten, aber für ihn befriedigend, zu *„kapierten, um was es mir überhaupt geht“*(185).

Es zeigt sich außerdem eine **Ressourcensensibilität**, die den Beraterinnen eigen ist, indem sie beispielsweise die Beziehung zu einer Partnerin in die Beratung inhaltlich mit einbeziehen. Dadurch knüpfen sie an die Motivation für eine Veränderung an, die Herr Quast vorrangig aus der Beziehung zu seiner Freundin herleitet.

Es ist festzuhalten, dass Partner-Beziehungen u.U. stärkste Motivationsquelle zur Veränderung sind – und einbezogen werden sollten in Überlegungen zu Ressourcensensibilität.

Die Einbeziehung von Schwester und Mutter in der stationären Kur manifestiert eine Ressourcensuche im näheren familialen Netz.

Auch die Kompromissaushandlung findet auf dem Boden von möglichen Ressourcen statt: Ressourcen im Sinne eines Veränderungspotentials der möglichen Schritte werden ausgelotet, vereinbart und verstärkt. Das heißt, dass die Umsetzung so flankiert ist von Ressourcen, also von dem, was Herr Quast als möglich und durchführbar hält und wofür er auch den Willen und die Kraft besitzt. Dabei wird er nicht sofort mit hohen Erwartungen überfordert, sondern erlebt durch die eigene Dosierung der Aufgaben und Zielvorstellungen auch einen Erfolg.

So kommt eine von ihm selbst geleistete Einschätzung von eigenen Ressourcen (z.B. Kraft und Durchhaltevermögen) zustande, die einsetzbar ist bei der Zielvereinbarung und –verfolgung, die gleichzeitig auch eine Überforderung des Klienten vermeidet.

Ein weiterer, hier anschließender Punkt, der von ihm angesprochen wird, deutet auf **Bereiche** seines Lebens hin, die ihm Spaß, Freude und **Bestätigung** geben: Er ist ein hervorragender Sänger und hat viele positiven Lebenserfahrungen im Gesangsverein gemacht. Bereits im Alter von 16 Jahren gelang es ihm durch Solo-Vorsingen, in den Verein aufgenommen zu werden; mit ca. 25 Jahren wurde er als Jüngster einstimmig in einen wichtigen Ausschuss hinein gewählt, *„und das ist dann schon eine Hochachtung für jemand“* (193f).

Selbst heute noch pflegt er hin und wieder spontan sein Hobby, z.B. während eines Kochkurses, und singt solo für seine Mitbewohner. Das macht ihm *„höllisch Spaß.“* (275f)

Seine geliebtes Hobby, der Gesang, wurde als Ressource erkannt : Er kann Quelle der Freude und der Anerkennung z.B. innerhalb der Einrichtung sein, gleichzeitig aktiviert er, im Verein

„draußen“ ausgeübt, soziale Kompetenzen und stärkt das Zugehörigkeitsgefühl, normalisiert sozusagen den Sonderstatus, der Herrn Quast im Betreuten Wohnen eigen ist, wieder, indem er ihn zum geschätzten Teil eines Ganzen, eines Chores, macht. Dieses Hobby förderte die aktuelle Beraterin, indem sie ihm „prompt“ (280) Adressen und Kontakte von ortsansässigen Chören vermittelte. Dieses Handeln ist ein Rückgriff auf Herrn Quasts eigene Ressourcen und auf diejenigen des Gemeinwesens.

#### **6.3.4 Auswirkungen von Beratung**

Die Art des Umgangs mit Herrn Quast in der aktuellen Beratungssituation zeigt explizite Effekte: Er nimmt sich heute als „*offener, selbstbewusster*“ (170) wahr, bemerkt oft selbst, wenn er sich selbst anlügt, kann zu seinen Problemen auch offen stehen und lässt sich auf Kompromisse ein, die ihn weiterbringen. Er entwickelt Zielvorstellungen und Zukunftsperspektiven.

Zu fragen ist, warum ihm zwei stationäre Entziehungskuren von jeweils ca. drei Monaten Dauer in ihren Auswirkungen nicht dauerhaft geholfen haben. Zur ersten Kur bemerkt er kritisch, dass sie fehlschlug, weil er sich hinterher nicht regelmäßige Unterstützung bei der zuständigen Suchtberatungsstelle geholt habe, also glaubte, das Problem sei erledigt und bedürfe der weiteren Bearbeitung nicht mehr. Der Transfer des in der Kur Gelernten war ohne Hilfe durch Gleichgesinnte oder professionelle Berater zu schwierig.

Bei der zweiten Kur in derselben Einrichtung scheint so etwas wie ein Abnutzungseffekt einzutreten: Alles war bekannt, der Reiz des Neuen nicht mehr präsent als Motivation; der therapeutische Einfluss und Herrn Quasts Ernsthaftigkeit waren dadurch abgeschwächt.

Auch das bereits erwähnte Gefühl der Überforderung durch einzelne Therapeuten bezüglich Aktivwerdens in eigener Sache mag ein Hemmschuh gewesen sein.

Zu fragen wäre natürlich, ob diese Art von Intervention nicht auch sinnvoll ist in der Behandlung von Suchtabhängigen, da diese erfahrungsgemäß Verantwortung gerne delegieren an die „Kompetenteren“ und sich eher wenig zutrauen. Diese Herausforderung könnte ja auch zu einem selbsterreichten Erfolg führen, der dem Klienten zeigt, dass es sich lohnt, selbst aktiv zu werden, und dies auch auf die Bearbeitung des Alkoholproblems zu transferieren. Da wir hier aber von dem subjektiven Ergebnis für Herrn Quast ausgehen, belasse ich es bei der Wahrnehmung, dass er die Ansprüche des Therapeuten als überfordernd erlebt hat und mehr Erfolg sieht im Vorgehen der handlungsbereiteren Beraterin. Hier divergieren die Sichtweisen der Professionellen mit denen der Nutzer, und es bleibt festzuhalten, dass vom Ergebnis oder Erfolg her gesehen der Klientensichtweise möglicherweise mehr Raum gebührt.



Zusätzlich konstatiert er die Zeitknappheit und die Arbeitsüberlastung der dortigen Therapeuten und Berater, die die Einzelgespräche zu kurz kommen ließen. Gerade diese empfindet er ja als besonders wertvoll, da sie ihm die Chance geben, geschützt und unterstützt über seine „Hintergründe“, ja Abgründe der Angst und der Frustration zu reden und sich so Entlastung zu verschaffen. Auch die Fachkräfte scheinen gesehen zu haben, dass es einer dichteren Betreuung und eines Anreizes durch Neues bedurfte, um Herrn Quast sinnvoll zu unterstützen, als sein Einzug in die Einrichtung des Betreuten Wohnens eingeleitet wurde.

Der teilstationäre Rahmen ermöglicht ihm nun „Alltagstraining“, das mit der Unterstützung an kritischen Punkten aufwartet, ihn dabei auf den „Ernstfall“ vorbereitet und auf Verselbständigung im Alltag draußen abzielt. Dies stellt eine den schwierigen Alltag antizipierende und gleichzeitig einübende Form der Hilfe dar, die grundsätzlich auch alte, unbrauchbare Muster der bisherigen Alltagsbewältigung, die hier ja als „Angst und Frust- Bewältigung“ erscheint, hinterfragt, entlarvt und ablösen hilft. Alkohol als vorrangiges „Lösungsmittel“, das sich verselbständigt hat, wird so überführt und in seinem borniert gelebten Alltag des Abusus aufgebrochen. An dieser Stelle werden Elemente eines gelingenderen Lebens angepeilt und Zukunftsperspektiven entworfen. Das bestätigt er, indem er in einem Atemzug über die Angst und die resultierenden Schlafstörungen spricht und gleichzeitig sagen kann: *„Und jetzt in der letzten Zeit ist es besser geworden, und das ist mir wichtig“*(91f).

Auch auf die Frage, was die Aufdeckung der Hintergründe in der Beratung nun für seinen Alltag bedeute, charakterisiert er seinen Zustand „nachher“, also mit Beratung, folgendermaßen: Er sei *„Offener, selbstbewusster“*; und er führt dies auch auf die bereits erwähnte Kontrolle zurück, die ihm in der Einrichtung hilfreich erscheint, *„weil jetzt ist mir nämlich wieder ein Prügel im Kreuz, wo jedem die Angst gibt, erwischt zu werden und so.“*(107f).

Dabei gibt er jedoch immer wieder zu verstehen, dass das angebotene Hilfe- und Kontrollverständnis der Einrichtung für ihn genau angemessen und stimmig ist. Der *„Prügel im Kreuz“* bleibt ein Bild dafür, dass er innerhalb klarer Grenzen seine eigene Entwicklung am Erfolg versprechendsten vorankommen sieht. Es ist ihm selbst klar, dass kein Mitarbeiter ihn tatsächlich schlagen wird, doch ein Anflug von „Angst“, ein wenig Machtgefälle, hilft ihm, Abmachungen auch einzuhalten und für sein eigenes Leben Verantwortung zu übernehmen. Sein Ziel des „gestärkten und gesicherten glücklichen Lebens“ mit seiner Freundin kann er in dieser Form am besten verfolgen.

Dem „Nachher“ stellt er das „Vorher“ gegenüber, sein Leben ohne regelmäßige Beratung und Betreuung. Damals fühlte er sich *„viel minder, ich war da selber nicht offen genug zu mir, wenn ich, also damals habe ich mich selber angelogen“*(138f).

Heute kann er, so postuliert er, jederzeit zugeben, wenn er einen Rückfall hat, weil er jetzt seine Selbstlügen durchschaut.

Herr Quast kann seine Beratungserfahrungen differenzieren und nun feststellen, dass er die für ihn richtigen Rahmenbedingungen hier gefunden hat: Regelmäßig angebotene, auch tiefergründige Beratung, das für ihn angemessene Maß von Hilfe, Kontrolle und Kompromiss, Versorgung und stützende Außenkontakte. Auswirkungen noch weiter in die Zukunft hinein zu antizipieren bleibt unmöglich, da es trotz aufwändiger Hilfeverfahren wie dem Betreuten Wohnen keine Garantie für eine dauerhafte zufrieden stellende Bewältigung des Alkoholproblems gibt, weil dieses ja immer schon strukturelle Probleme wie z.B. Arbeitslosigkeit verschärft bzw. dann wieder persönlich begründet hat.

Herrn Quasts Beratungsprozeß im Verlauf zu sehen heißt auch, die Frage nach den Auswirkungen noch einmal anders zu beleuchten: Warum zeigen sich nicht „schnellere“ Erfolge, wo er doch so an seinen Hintergründen interessiert ist und diese bearbeiten will? Könnte es, kritisch gefragt, auch so sein, dass Herr Quast sich hinter der Betonung der Bearbeitung von Hintergründen versteckt, um nicht wirklich konkret mit dem Trinken aufhören und Konsequenzen ausleben zu müssen? Diese schwerwiegenden Hintergründe können auch verlocken zum Hängenbleiben an ihnen, weil ihre Faszination so groß ist, und deshalb gar nicht viel ändern zu müssen. Dies soll als Anfrage so stehen bleiben. Recht gesichert können wir aber sagen, dass die Lebensform des Betreuten Wohnens und die Umgehensform der Bearbeitung der Hintergründe (wie und wozu immer dies auch geschieht) an diesem Punkt seiner Biografie für ihn angemessen und hilfreich ist.

### **6.3.5 Die Organisation der Beratung**

Zunächst will ich die **Zahl** der aufgesuchten professionellen **Berater** rekonstruieren. Es sind im ambulanten Rahmen je zwei weibliche und eine männliche Fachkräfte; im stationären Bereich der Kuren je eine weibliche und zwei männliche Fachkräfte, und im jetzigen halbstationären Setting vorrangig eine Beraterin und ein Berater als Vertretung. Diese Vielfalt impliziert für Herrn Quast jedoch keinesfalls Aufsplitterung oder Desorganisation, vielmehr empfindet er es als auch chronologisch **sinnvolle Aufeinanderfolge** der Zuständigkeiten und der Erfüllung seiner Bedürfnisse.

Herr Quast hat immer Beratungsgelegenheiten so wahrgenommen, wie sie sich ihm boten, hat also nie spezielle Wünsche bezüglich der Fachkräfte oder deren Ausrichtung gestellt. Er fand nicht alle passend oder kompetent, dies wurde bereits ausgeführt, aber er stellte in dieser Hinsicht nie direkte Forderungen oder Bedingungen an Kontinuität oder Kompetenz an eine Institution. Den

**Ablauf und die Dauer** der Beratungen hat er jedoch im Hinblick auf die Zeitknappheit der Fachkräfte und auf inhaltliche Oberflächlichkeit im Nachhinein hinterfragt und kritisiert.

**Beendung und Wiederaufnahme** von Beratung finden abwechselnd statt. Sie werden nicht kommentiert, sondern als selbstverständlich möglich hingenommen.

Die **Vernetzung und Kooperation** mit anderen Institutionen oder Menschen findet –wie erwähnt – in seinem Dafürhalten hauptsächlich dann statt, wenn weibliche Beraterinnen mit ihm arbeiten. Männlichen Fachkräften bescheinigt er eher das „Schnell-fertig-werden-wollen“, und das Abschieben verschiedener Aufgaben, die er gerne von den Beratern erledigt gesehen hätte, an ihn.

Dies wird unter der Rubrik „Kategorie Geschlecht“ noch einmal festgehalten.

Um die **Kosten** von z.T. auch aufwändiger, weil im stationären Rahmen durchgeführten Beratung kümmern sich in seinem Fall die BeraterInnen. Kostenträger sind die Rentenversicherer, so dass Kosten keine direkten, evtl. aufgrund seiner Arbeitslosigkeit abschreckenden Themen für Herrn Quast waren.

**Neutralität** der Beratung scheint ihm nicht vorrangig ein Thema, da sein Anliegen ja von lebenswichtiger Natur war und ist, und er zuallererst Hilfe und Unterstützung bei der Bewältigung seiner gesundheitlichen Situation suchte, wobei ihm private oder informelle Kontakte nicht geholfen hätten.

### 6.3.6 Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung

Diese Auswertungskategorie legt sich beim Fall Herr Quast in besonderem Maße über alle anderen und ist deshalb bereits mehrfach angeklungen. Außergewöhnlich stark treten hier die **Relationen** zutage, die Herrn Quasts Beratungserfahrungen bezüglich der anderen Kategorien zurück binden an die Kategorie Geschlecht. Ob Zugang, Beziehung oder Inhaltliche Gestaltung und Auswirkungen, alle haben mit dem Geschlecht der Fachkraft zu tun, weil Herr Quasts Erfahrung folgendes reklamiert:

*„Das macht mir gar nichts aus, ob das ein Mann ist oder eine Frau ist. Sie müssen bloß auf die Hintergründe, also auf die Hintergründe spezieller eingehen und ich beobachte Folgendes: Da sind die Männer ein bisschen schludriger, da tun die Männer ein bisschen schludern. Da sind die Frauen impulsiver und haken dort gerner nach oder bohren dort gerne ein bisschen mehr nach. (200ff).*

Wie zu sehen war, wuchs die Aufdeckung und Bearbeitung der „Hintergründe“ im Verlauf seiner Erfahrungen an zur wichtigsten Anforderung an Beratung überhaupt.

Er fand sie eingelöst dezidiert bei weiblichen Beraterinnen, die, wie er sagt, besser *„nachhaken“*, auch ein bisschen mehr *„nachbohren“* (240) in Form von Nachfragen und Aufforderungen, die Lebenssituation noch aus anderen Blickwinkeln zu betrachten und zu verbalisieren, und vor allem *„sich da mehr Zeit lassen“* (249). Zusätzlich würden Frauen sich aktiv, z.B. per Telefonanruf, darum kümmern, dass Informationen fließen und Dinge auch für die Klienten erledigt werden. Dahingegen wurden Männer als Berater als *„schludriger“*(239) empfunden. Es scheint ihm eher, dass Männer sich nicht für sein Anliegen interessieren, sondern *„ziemlich schnell fertig werden wollen“*(73).

Dies bemängelt er auch in den ihm bekannten stationären Einrichtungen der Suchttherapie, wo ein bereits erwähnter männlicher Therapeut hinter dem Schreibtisch am PC saße und sage, dass Herr Quast die organisatorischen Dinge *„selbst in die Hand nehmen“* (223) müsse, während weibliche Fachkräfte sich bemühen, Kontakte zu knüpfen, Angehörige zusammen zu bringen, nach Adressen für die Nachsorge zu suchen und Verbindungen zu den ambulanten Beratungsstellen oder anderen Diensten auch tatsächlich herzustellen.

Er bestätigt hier die bekannte geschlechtsrollenstereotype Annahme, dass Frauen versierter sind im Bereich der Stiftung und Aufrechterhaltung sozialer Bindungen, die einerseits im Innenverhältnis zwischen Beraterin und Klient positiv zum Tragen kommen, aber auch bezogen werden können auf die inter-institutionelle Netzwerkbildung für den Klienten. Außerdem scheint er die These aus Kap. 3.3 zu bestätigen, wonach männliche Fachkräfte den männlichen Klienten mehr an Eigenverantwortung und Aktivität abverlangen, was bedeutet, dass auch hier ein gewisser gender bias zum Tragen kommt – zu Ungunsten von Herrn Quast.

Erst im Betreuten Wohnen schätzt Herr Quast einen männlichen Berater positiver ein, weil er mehr Zeit einsetzt und für ihn aktiv tätig wird. Dies mag jedoch auch an der gesamten Struktur der Einrichtung liegen, die mehr Zeit für Einzelgespräche erlaubt, und somit auf ein organisatorisches Problem verweisen, das andernorts gerade von männlichen Beratern weniger befriedigend gelöst wird als von weiblichen.

Im Zusammenhang mit Kontrolle zeigt sich auch, dass Herr Quast die Qualität der Intervention auch an anderen Stellen (hier z.B. im stationären Setting) wieder mit dem Geschlecht der Fachkraft verknüpft sieht, wenn die Beraterin *„kein Blatt vor den Mund“* nimmt und *„drei oder vier Kontrollen gemacht hat“*. Bei den männlichen Beratern in anderen Einrichtungen war davon als Beispiel *„null!“* (210-217) zu sehen.

Die durchgreifende, eher autoritäre Art der weiblichen Fachkraft, mit seinem Anliegen und mit ihm als Mensch umzugehen, dazu auch seine Angehörigen herzuholen und einzubeziehen – etwa ganz in systemischer Manier, behagt Herrn Quast offensichtlich, weil es für ihn eine Richtung

anzeigt, Aktion bedeutet, nicht nur die Situation dahinplätschern lässt, wie er es eher bei männlichen Beratern erlebt hat. So ist er herausgefordert und muss etwas tun, sich seinem Problem stellen und daran arbeiten – aber erst mit deutlichem Druck spürt er auch die dahinter stehende Unterstützung.

Über das Innenverhältnis zwischen BeraterIn und Klient hinaus scheint sein Lebensgefühl massiv angehoben worden zu sein von seiner Freundin, die für ihn die stärkste Antriebskraft ist, sein Leben in Ordnung zu bringen. Damit sind wir beim „Außenverhältnis“ zu einer anderen Person, die für Herrn Quast immens wichtig ist. Die Beziehung zu einer Frau bedeutet viel: „*Das gibt mir den Rückhalt zum abstinent leben*“(58). Sie stellt somit die **Motivation** für Beratung und schließlich Änderung des Verhaltens dar. Das heißt im Umkehrschluss, dass nicht allein die Beratung die Motivation herstellt für seine Ziele, sondern die Beziehung zu dieser Frau. Dies will ich festhalten, weil es über die Beratungsbeziehung, über Beratungsinhalte, -kompetenzen und -interventionen etc. hinaus weist auf einen externen Bezugsrahmen, dessen Auswirkungen offensichtlich nicht zu unterschätzen sind. Herr Quast lokalisiert ein sehr hohes Maß an für ihn bereitstehendem Veränderungspotential (Ressourcen) in der Beziehung zu einer Frau.

Dies wirft einen weiteren geschlechtsrelevanten Aspekt im „Außenverhältnis“ zu anderen Interaktionspartnern auf, nämlich das bessere Verständnis einer Frau für eine andere Frau, das Herr Quast der weiblichen Fachkraft unterstellt, und aus dem er Gewinn für seine eigene Beratung erwartet: „*Die (Beraterin, erg. .v. I.D.) kann sich ja ein bisschen in die Sachlage von der Freundin hineinversetzen, das ist wichtig*“(63f).

Den Beratungsprozeß betrachtend, findet sich auch in den ersten Jahren des Alkoholmissbrauchs sog. männliche Bewältigungsmechanismen der Verdrängung oder Verleugnung gegenüber seinen Verwandten und Bekannten, während er sich nach dem Schlüsselerlebnis des Herzstillstandes auf sich selbst und seine Möglichkeiten der Bearbeitung besinnt, also Externalisierungstendenzen entgegen zu wirken scheint.

### **Zusammenfassung:**

#### **Subjektive Relevanz von Beratung für Herrn Quast:**

**Beratung (wirkt) als Hilfe zu Selbstverständnis und praktischer Lebensbewältigung.**

## **6.4 Korrespondierende Fälle: Herr Roth, Frau Engel, Frau Früh**

### **Korrespondierender Fall 1: Herr Roth**

**Herr Roth** ist ca. 50 Jahre alt, seit einigen Jahren aufgrund einer massiven Knie- sowie einer Epilepsieproblematik und einhergehendem Alkoholmissbrauch arbeitslos, kann viele Arten von Arbeit auch gar nicht mehr ausführen und hat mehrere Versuche, den Alkohol aufzugeben, hinter sich. Ebenso langjährig ist seine Beratungserfahrung mit ca. drei verschiedenen, z.T. stationären, z.T. ambulanten Stellen. Er lebt in einer teilstationären Einrichtung zur „Resozialisierung“. Die Form der Unterstützung durch betreutes Wohnen ist für ihn völlig alternativlos, da er weiß, dass seine gesundheitliche Situation dringend der Stabilisierung bedarf, ansonsten riskiere er lebensbedrohliche Zustände in Verbindung mit notwendigen Medikamenten und z.B. Alkoholexzessen. Diese Thematik macht ihn in der Vergangenheit auch öfter depressiv, heute entwickelt er mehr Optimismus. Besonders aber beschäftigt ihn eine Beziehung zu einer früheren Freundin, die er zurückzugewinnen sucht durch die Stabilisierung seiner Lage. Seine Motivation zur Veränderung bezieht er also vorrangig von dort, obwohl er in Unsicherheit lebt, ob sie mit ihm jemals wieder eine Zukunft aufbauen will.

Zufriedenheit bezüglich der Beratung in diesem teilstationären Setting formuliert er unter der Bedingung, dass die beratende Fachkraft sich wirklich Zeit nehmen kann, seine Privatsphäre respektiert und gewisse Grenzen nicht überschreitet. In anderen Worten, das Beziehungsthema, das auch Beziehungen zu Angehörigen einschließt, seine Krankheitsvorgeschichte und seine Gefühle dazu werden ausgeklammert von der Beratung; dies alles gehe den Berater nichts an. Beratungsanliegen sind aktuelle Gesundheits- und Alkoholprobleme, Vermittlung in leichte Arbeit oder die derzeitige Arbeit in einer beschützenden Werkstatt und schließlich Behördengänge und Alltagspraktisches. Wenn diese Anliegen kompetent, einfühlsam, respektvoll und motivierend bearbeitet werden, entwickle sich Vertrauen. Vorschreiben, etwa eine Voraus-Planung des Wochenendes, um Frustration zuvorzukommen, lasse er sich nichts. Das muss auch sein Berater akzeptieren.

In dem Arrangement des Betreuten Wohnens fühlt er sich leidlich wohl und ist zufrieden. Dennoch klingen Gefühle der Einsamkeit und Heimatlosigkeit durch. Sein Ziel ist, wieder mit einer Partnerin zusammen zu leben. Diese Perspektive und die Beziehung zu jener Frau hat ihn über die Jahre auch verändert: Heute sei er eher bereit, anderen zuzuhören, „*auf sie einzugehen, und nicht nur auf stur zu schalten*“. Auswirkungen von Beratung nennt er nicht explizit, er schreibt Veränderungen sich selbst und der Partnerin zu. In diesem Rahmen bezeichnet er sich auch als selbstbewusster als früher. Hierbei zeigen sich vage religiöse Bindungen: Für seine Ziele erhofft er sich Unterstützung von einer höheren Kraft, von einem Gottesbild, das er mit „*der da oben in der Höhe*“ charakterisiert.

Als korrespondierend zu Herrn Quast wird dieser knapp dargestellte Fall deshalb bezeichnet, weil der Lebenskontext und das Beratungsanliegen, außerdem die von außen, von einer Beziehung zu einer Frau kommende Motivation, ähnlich sind, und weil bei beiden ein Hauptthema die Tiefe der Beratungskommunikation und die Bearbeitung der Anliegen ist.

Wo Herr Quast die Tiefe einfordert, wird sie von Herrn Roth zunächst allerdings abgelehnt, bleibt aber ein wichtiges Thema und zeigt sich soz. hintergründig immer wieder im Wunsch nach tiefergehender persönlicher Kommunikation und Akzeptanz. Die „Argumentationskonfiguration“ (vgl. Kap. 4.4.) ist hier am Punkt Intensität im Beratungsprozeß z.T. stark unterschiedlich, z.T. nähert sie sich wieder an, macht jedoch auf jeden Fall ein gemeinsames übergeordnetes Thema aus.

### **Die subjektive Relevanz von Beratung für Herrn Roth:**

#### **Beratung (wirkt) als lebenspraktische Unterstützung.**

## **Zusammenfassung entlang den Auswertungskategorien / Herr Roth**

### **1. Zugang**

Für Herrn Roth gab es wegen seines stark eingeschränkten Gesundheitszustands, seiner Arbeitsunfähigkeit und Mittellosigkeit keine Alternativen. Über einen Arzt erfolgte der erste Beratungsstellenkontakt, daraus ergab sich die Aufnahme in eine teilstationäre Einrichtung. Von da an war Beratung selbstverständlicher Bestandteil des Wochenablaufs.

Die Erwartungen kreisten vorrangig um gesundheitliche und lebenspraktische Hilfe, ohne selbst viel vom psychosozialen Hintergrund thematisieren und preisgeben zu wollen.

Räumliche Zugänglichkeit spielt kaum eine Rolle.

### **2. Beratungsbeziehungen**

Sie gestalteten sich positiv, wenn Respekt und Distanz gewahrt blieben und eine konkrete Alltagsnähe Beratungsinhalte auch umsetzbar machten.

Das sog. Privatleben wurde der Fachkraft nur bedingt offenbart, wobei zum Beginn des gesamten Beratungsprozesses Grenzen eher verärgert aufgerichtet wurden, als das Gefühl entstand, dass eine Beraterin zuviel Neugierde zeigte. Später konnte sich Herr Roth in der Verbindung der Beratung mit lebenspraktischer Hilfe stärker öffnen, wies jedoch an manchen Stellen auch seinen Berater deutlich darauf hin, dass er ihm nicht zu allen Bereichen seines Lebens Zugang gewähren bzw. dort Veränderung angestoßen haben wollte.

Die Relation zum Geschlecht der Fachkräfte zeigt, dass er bei Frauen offenerer, vertrauensvoller reagiert.

Der eingeforderte Respekt vor ihm als Person und vor seinen Grenzen begünstigte die Vertrauensentwicklung. schlussendlich wollte er sich nicht völlig ausliefern in der Beratung, sondern sich vorbehalten, was er von sich offenbart.

### **3. Inhaltliche Gestaltung der Beratung**

Auch bei Herrn Roth dreht es sich vorrangig und chronologisch geordnet um die Bewältigungskonstellation der zerbrochenen Gesundheit, des einsetzenden Kontrollverlusts bezüglich Alkohol, der als Problemlösung fungierte, und daraus resultierendem Partnerverlust.

Mit dem Blick auf die Methodik der Beratung forderte Herr Roth sogleich partizipative Anteile ein, als er bestimmte, dass auch Distanz gewahrt werden soll, dazu die Aushandlung, wie die Tiefe der Beratung aussehen sollte, und welche Bereiche tabu blieben. Darunter fielen auch die gemeinsam ausgehandelten und ihm so auch sinnvoll erscheinenden Kompromisse bezüglich der erlaubten Alkoholmenge.

Die Rekonstruktion von Anliegen bewegte sich im breiten Spektrum von praktischen Absprachen, z.B. bzgl. des Alkoholkonsums und gesundheitlichen Belangen, Informationsvermittlung, Rat und Hilfe bei Arbeitssuche und sozialrechtlichen Fragen bis hin zum Gespräch über die psychische Befindlichkeit. Prozessschritte und –abläufe scheinen z.B. bei der beanstandeten Form der Beratung durch eine weibliche und „neugierige“ Fachkraft etwas vorschnell aufeinander gefolgt zu sein, jedenfalls ging ihm das Insistieren und „im Privatleben rumstochern“ wohl zu tief und zu schnell. Denn bei seinem aktuellen männlichen Berater kann er – auch nachdem er konfliktrichtig klargestellt hatte, dass er sich nichts vorschreiben lasse, sich sehr wohl öffnen. Herrn Roths Beratungsprozeß führt immer wieder über Konflikte zu einer neuen Aushandlung, wie weit Beratung gehen kann, danach scheint er aber zu profitieren von der Beratung.

### **4. Auswirkungen der Beratung**

Die Zufriedenheit ist hoch, wenn Distanz und Respekt vorhanden sind.

Die für Herrn Roth sichtbaren Auswirkungen von Beratung lokalisierte er auf der lebenspraktisch-konkreten Seite. Hier nannte er das kontrollierte Trinken und die Vorgabe eines Rahmens, in dem er die eigenständige Regelung der eigenen Angelegenheiten wie z.B. Post, Mahnungen, Behördengänge und ärztliche Betreuung langsam wieder selbst angehen und gestalten konnte. Seine positive psychosoziale Entwicklung schrieb er aber nicht vorrangig der Beratung und Begleitung zu. Herr Roth hat wieder Verantwortung übernommen für sein eigenes materielles und soziales Auskommen. Er konstatiert heute ein deutlich höheres Selbstbewusstsein als in früheren Zeiten, und erkennt an sich selbst mehr Öffnung und ein konstruktives Eingehen auf andere, anstatt den



Rückzug mit einer Haltung der Sturheit anzutreten. Selbstwert-Rückgewinn und bessere soziale Orientierung kann deutlich konstatiert werden, mit dem sozialen Rückhalt und der Normalisierung wird es wohl noch etwas dauern.

Als Quelle dieser Veränderungen nennt er sein eigenes Bemühen, das bestimmt ist von der Liebe zur Partnerin. Denn die Trennung von ihr bewirkte nach seiner Meinung die Einsicht („*es liegt jetzt an mir*“) und Motivation zur weiteren Festigung seiner Lebenssituation. Als stärkste Kraft bzw. Ressource war für ihn die Liebe zur Partnerin bzw. der Wunsch nach vertrauensvoller und enger Beziehung zu ihr anzunehmen. Da dies in der Beratung aber nicht genutzt wurde, weil er es nicht zur Sprache brachte, entwickelte er eine ganz eigene Orientierung an dieser seiner Ressource und behielt diesen lebensbestimmenden, wichtigen Bereich wie einen Schatz sich selber vor, gab ihn also auch nicht einer möglichen Zerstörung durch die Realitätsbezogenheit seines Beraters preis, der sie ja als möglicherweise trügerische Hoffnung hätte entlarven können.

## **5. Organisation**

Das kontinuierliche Beratungsangebot in der teilstationären Einrichtung, das auch kurzfristig bei Bedarf wahrgenommen werden kann, wurde als konstruktive Begleitung empfunden, die irgendwann nicht mehr nötig sein wird.

Alle unterschiedlichen Beratungssequenzen wurden als sinnvoll aufeinander folgend und komplementär wahrgenommen.

## **6. Kategorie Geschlecht**

Im Innenverhältnis: Weiblichen Beraterinnen schrieb Herr Roth ein offeneres, vertrauensvolleres Verhältnis zu, das er jedoch in einem Fall als überstrapaziert und invasiv-ausfragend empfand. Aber grundsätzlich war ihm das Geschlecht nicht besonders wichtig.

Im Außenverhältnis: Die Partnerin und die Liebe zu ihr generiert seiner Meinung nach die Veränderung. Die Trennung von ihr fördert Einsicht und Veränderungswunsch. Das Außenverhältnis fungiert also als Motivation für Veränderung im Betroffenen, nicht vorrangig die Kunst der Beratungsfachkraft. Ganz deutlich waren „typisch“ männliche Bewältigungsversuche zu erkennen: Externalisierung in Form der Abwertung („*was labert der schon wieder..*“) und der Leugnung des Alkoholproblems auch vor sich selbst. Diese wurde teilweise aufgebrochen.

## **Korrespondierender Fall 2: Frau Engel**

Frau Engel ist eine heute 38-jährige Ingenieurin, die mit einem Ingenieur verheiratet und Mutter zweier Söhne im Alter von 8 und 16 Jahren ist. Seit 2 Jahren ist sie wieder berufstätig und erteilt als Teilzeitkraft im Schuldienst Physikunterricht.

Beratung sucht sie in der Lebensphase nach dem Studium, als ihr erster Sohn ca. 5 Jahre und sie selbst ca. 27 Jahre alt sind. Sie fühlt sich mit den Anforderungen, die die Erziehung, ihre Eltern, eine Teilzeitstelle und die beruflich bedingte Trennung vom Ehemann an sie stellen, völlig überfordert. Themen sind vor allem das nächtliche Einnässen und die Widersetzlichkeit des Sohnes, die sie an den Rand ihres Selbstvertrauens bringen. Dazu kommt die Kritik ihrer Eltern und die Tatsache, dass sie ihre Ehe, die während des Studiums und Frau Engels Schwangerschaft geschlossen wurde, als zerrüttet empfindet, weil sich der Mann aus der Erziehung eher heraushalten und sich um seine Berufslaufbahn im Ausland kümmern will.

Frau Engel findet über das örtliche Telefonverzeichnis den Kontakt zu einer Erziehungsberatungsstelle. Dort erlebt sie eine Sequenz von ca. 8 Beratungssitzungen, zu denen auch zweimal der kleine Sohn mit eingeladen wird. Bei der ihrer Meinung nach freundlich distanzierteren und sehr kompetent wirkenden Beraterin kann sie sich öffnen und erfährt, dass sie außer der Problematik mit dem Sohn vor allem ihr eigenes Gewordensein, ihre noch fehlende Abnabelung vom Elternhaus und der Druck, unter den sie sich selbst stellt, thematisiert werden können. Das Verständnis und die Betonung ihrer eigenen Stärken, auch ein „Ausheulen-Können“, tragen zu ihrer Entlastung bei. Ihre Anliegen werden psychologisch orientiert behandelt; materielle, rechtliche, selbst soziale Ressourcen kommen nicht vor. Sie kann im Nachhinein nicht dezidiert der Beratung das Verdienst zuschreiben, eingreifende Veränderungen bewirkt zu haben. Distanz zum Ehemann, besonders aber der Lauf der Zeit mit vorgegebenen Veränderungen, nicht so sehr schwerwiegende Entscheidungen oder Reflektionen, bringen ihrer Erfahrung nach persönliche und berufliche Stabilität mit sich und bewirken mehr Souveränität. Heute fühlt sie sich zufrieden in ihrer Rolle als nun zweifache Mutter, Ehefrau und Lehrerin und unterhält vielfältige Kontakte, auch über Ehrenämter.

Auf den ersten Blick mag man sich fragen, warum dieser Fall Herrn Quast zugeordnet wird, da der Lebenskontext und der Bildungsstand doch so unterschiedlich sind. Dazu ist zu sagen, dass letzterem weniger Bedeutung in der Zuordnung beigemessen wurde als vielmehr der inhaltlichen Struktur, wie sie von Frau Engel selbst eingeschätzt wird:

Sie gibt an, dass sie in einer für sie alternativlosen Situation Beratung gesucht hat, und dass ihr die schließlich angebotene Tiefe der Reflexion, die die Funktion des Aufbrechens in sich verfangener Denkmuster übernahm, zugesagt hat. So konnte sie sich selbst besser kennen lernen und verstehen und selbstbewusster werden. Außerdem entlasteten sie das Sich-Ausreden und „Ausheulen“-Können. Dass der Lauf des Lebens, besonders auch sog. Statuspassagen, hier vom Studium ins Berufsleben, eine eigene, verändernde Dynamik mit sich brachten, rückt sie zwar in die Nähe von Frau Gall's Erfahrungen. Frau Engel kennt aber deren Gefühl der massiven Blockade für Beratung

(„Es kam nichts an“) nicht, im Gegenteil, sie nahm Beratung intensiv auf. Sie ist in gewisser Weise hier ein Sonderfall, weil sie Beratung nur einmal in ihrem bisherigen Leben in Anspruch genommen hat, also keine Erfahrungen mit unterschiedlichen Fachkräften, Zuständigkeiten und sich verschränkenden Beratungsinhalten hat. Da ihre inhaltliche Erfahrung mit dem Fokus auf der Tiefe beraterischer Intervention liegt, ordne ich sie den Herrn Quast und Herrn Roth zu.

### **Subjektive Relevanz von Beratung für Frau Engel:**

#### **Beratung (wirkt) als Hilfe zu Selbstakzeptanz**

### **Zusammenfassung entlang der Auswertungskategorien / Frau Engel**

#### **1. Zugang**

Die empfundene Alternativlosigkeit mit innerer seelischer Not ließ informelle, private Beratung nicht sinnvoll erscheinen,

Der Zugang erfolgte über Eigeninitiative. Grund war ein typisches Bewältigungsproblem im Zusammenhang mit der Vereinbarkeit von Studium, Partnerschaft und (frühzeitig erschienenem) Kind, das Überforderung hervorbrachte.

Der Erwartung an die Beratung lag eine „Probierhaltung“ zugrunde i. S. v. „*Schaden kann's nicht, vielleicht nützt es etwas*“.

Frau Engel hatte keinerlei Vorerfahrungen mit Beratung. Ihr ursprünglicher Wunsch nach Tipps und Rezepten wurde umgelenkt auf die eigene Reflexion der Lebenssituation.

#### **2. Beratungsbeziehungen**

Diese waren geprägt von freundlicher Distanziertheit, Takt und vorsichtig aufdeckender Vorgehensweise, die Frau Engels Not erst einmal respektierte.

Eine Frau als Fachkraft wurde bevorzugt wegen eines angenommenen ähnlichen Lebenshorizonts und daraus resultierendem Vertrauensvorschuss für eine Frau als Beraterin. Dabei war Frau Engel bewusst, dass sie einem Machtgefälle unterlag, aber im Vertrauen auf seriöse Hilfe an einer staatliche geförderten Stelle akzeptierte sie dies.

#### **3. Inhaltliche Gestaltung**

Die Rekonstruktion der Anliegen erfolgte auf psychologisch orientierter Basis. Von der vorrangig erlebten Problematik mit dem Sohn wurde der Fokus verschoben hin zu ihr selbst als Frau und Mutter. Dabei wurde auf das eigene innere Erleben besonders eingegangen. Dieses Vorgehen wurde als sinnvoll erlebt und begrüßt. Die Themen kreisten um die Ablösung vom Elternhaus und deren Nachholung, die Wahrnehmung eigener Bedürfnisse, Frau Engels Schuldgefühle und deren Relativierung, das eigene Sich-Unter-Druck-Setzen und Alleingelassen-Fühlen vom Ehemann.

Es wurden nur personeigene Ressourcen auf der psychischen Ebene erschlossen.

Dies geschah partizipativ, indem Frau Engel eigene Themen vorgeben und deren Bearbeitung bestimmen konnte. Gemeinsam erarbeitete Lösungsvorschläge, jedoch keine Anweisungen oder Rezepte waren hilfreich. Ein kompakt geführter und subjektiv erlebter Prozess ermöglichte das Nachholen mancher notwendigen Erfahrung, die eine jung geschlossene Ehe im Studium mit Kind wohl überfordert hätte.

#### **4. Auswirkungen**

Die Lösung der Eheproblematik, auch der Mutter-Sohn-Problematik mit abwesendem Vater wird dem Leben als Prozess zugeschrieben, nicht vorrangig der Beratung.

Die Beratung ermöglicht aber durch die Erfahrung der Begleitung und des Aufbrechens überkommener Denkweisen größere Gelassenheit, Entlastung, und Stabilisierung in der eigenen Lebenswelt. Daraus erwuchs Hilfe zur „Sortierung“ in der aktuellen Krise, später erfolgte durch die Statuspassage vom Studium in den Beruf und ein gemeinsames Familienleben eine Entzerrung und positive Festigung der Situation. Lebensläufe regulieren sich also fast „wie von selbst“. Fast.

#### **5. Organisation**

Die Komm-Struktur einer psychologisch orientierten Erziehungsberatungsstelle, deren Neutralität und die gewisse Alltagsabgehobenheit waren gewünscht und haben sich bewährt. Alles blieb in einer Hand. Die Beratungssequenz war relativ kurz und kompakt mit 8 Sitzungen. Kosten fielen nicht an, diese hätten beim knappem Haushaltbudget eher abgeschreckt. Eine Wiederaufnahme der Beratung war möglich, aber nicht nötig.

#### **6. Kategorie Geschlecht**

Im Innenverhältnis:

Wichtig war der angenommene gemeinsame Lebenshorizont einer Frau als Fachkraft: Hier wurde mehr Verständnis vorausgesetzt, ein bewusster Vertrauensvorschuss erfolgte. Dennoch war für Frau Engel der Tenor: „*Es kommt darauf an*“, d.h. sie hätte sich bei einer männlichen Fachkraft u.U. auch wohl gefühlt. Dies aber hätte sich spontan beim tatsächlichen Eintreten dieses Falles erweisen müssen, und wäre dann von Sympathie und entgegengebrachtem Verständnis abhängig gewesen.

Im Außenverhältnis:

Eine Hinterfragung von hierarchiebesetzten Rollen (Tochter – Vater), auch in der Partnerschaft bzgl. Verantwortungsaufteilung wurde angeregt, doch die Stabilisierung des eigenen Selbst war wichtigster Teil der Beratung. Daraus resultierte ein selbstbewussterer und souveränerer Umgang mit Partner, Kind, mit der Situation überhaupt. Dies bewirkte aber keine grundsätzliche Veränderung im Geschlechterverhältnis im Sinne einer konkreten Reflexion und Veränderung mit dem Partner zusammen während der akuten Krise.

### **Korrespondierender Fall 3 : Frau Früh**

Frau Früh ist eine 35-jährige Frau, die sich von ihrem Mann trennte, als die Tochter 3 Jahre alt war, und seitdem allein erzieht. Malina ist jetzt 13 Jahre alt und besucht eine Realschule. Frau Früh sucht noch während der Trennungsphase Familienberatung im Jugendamt mit ihrer Tochter, wobei der Mann jede Art von Beratung ablehnt. Nach der Scheidung beginnt sie, wieder stundenweise zu arbeiten, während die Tochter im Kindergarten ist. In diese Zeit fällt auch eine Familientherapie mit der Tochter, die ca. ein Jahr dauert und dann zu Frau Früh`s Erstaunen vom Therapeuten mit der Begründung beendet wird, dass das Wesentliche jetzt besprochen sei. Zeitweise erhält Frau Früh wegen Unterhaltsausfällen Sozialhilfe. Diese Unterstützung will sie baldmöglichst jedoch ersetzen durch den Verdienst aus eigener Arbeit. Es gelingt ihr, bei Schuleintritt der Tochter eine Teilzeitstellung zu finden. Als Malina neun Jahre alt wird, beginnt Frau Früh mit einer Umschulung zur Bürokauffrau, die sie nach zweieinhalb Jahren erfolgreich abschließt. Jetzt ist sie voll berufstätig. Parallel zu ihrem beruflichen Weg gestaltet sich das Zusammenleben mit ihren Eltern schwierig, vor allem, weil sie nach der Trennung wieder bei ihnen einzieht und sich stark bevormundet, jedoch wenig akzeptiert und ernst genommen fühlt. Ihre Vorstellungen von Erziehung, die sie anders, d.h. persönlich interessierter und im Umgang mit dem Kind vertrauensvoller und intensiver gestalten will, als sie es selbst erlebt hat, werden von ihren Eltern nicht unterstützt, vielmehr eher torpediert. Die Tochter entwickelt auch Verhaltensauffälligkeiten. Schließlich meldet sich Frau Früh auf Empfehlung einer Bekannten bei der sozialen Beratung der Diakonie.

Die Entwicklung beruflicher Perspektiven, Aufarbeitung der Konflikte mit den Eltern und mit der Tochter, Aufspüren ihrer eigenen Stärken und die Strukturierung ihres Alltags, aber genauso die Erschließung materieller Beihilfen oder die Vermittlung und Finanzierungsklärung einer Kinderkur sind die Schwerpunkte in dieser Beratung durch einen Sozialarbeiter. Beratung ist dort für sie die Form, das *„zu stärken, wo man eigentlich selber hin möchte“*.

Schließlich merkt sie, dass sie auch psychologische Inhalte weiter vertiefen möchte, um besser mit ihrer Vergangenheit umgehen zu können, der sie die hin und wieder auftretenden Panik-Attacken zuschreibt. Sie deutet nur an, dass sie sexuelle Missbrauchserfahrungen gemacht hat, deshalb soll dieses Thema vorsichtig behandelt werden. Ihr Berater verweist sie jedoch, als sie den Wunsch äußert, diesbezügliche Erfahrungen aufzuarbeiten, an eine weibliche Fachkraft, die damit mehr Erfahrung habe. Frau Früh erlebt dies als eine Unterbrechung, akzeptiert die ehrliche Aussage des Beraters aber so. Schließlich geht sie ihrem Wunsch nach vertiefter Bearbeitung dieses Anliegens und nach psychologisch orientierter Begleitung nach, und beginnt eine Therapie bei einer weiblichen Therapeutin, die nach ca. einem Jahr den Schluss ankündigt, weil Frau Früh nun auf

eigenen Beinen stehen könne. Da Frau Früh aber noch Bedarf sieht, sucht sie sich eine andere Therapeutin. Dort zahlt sie auch einen Kostenbeitrag, der es ihr wert ist, weil sie so z.B. von den Bestimmungen durch die Krankenkasse unabhängig ist, und die Dauer selbst festlegen kann. Therapie und Beratung werden von Frau Früh unterschiedlich akzentuiert: Beratung ist eher oberflächlich auf die Bewältigung des Alltags und die Lösungsmöglichkeiten in der aktuellen Situation fokussiert, während Therapie tiefgreifender wirkt und Dinge aus der Kindheit, die man „noch mit sich rumträgt, die aber jetzt gar nicht mehr in die Lebenssituation passen, dass man das aufarbeitet“.

Frau Früh erkennt in den verschiedenen, aufeinander folgenden Beratungen einen maßgeblichen Anstoß zu ihrer eigenen Weiterentwicklung, z.B. hat sie sich vor allem in der sozialen Beratung abgrenzen gelernt von ihren Eltern, kann jetzt besser nein sagen, ihre Stärken einsetzen, sie hat sich selbst akzeptiert als Frau und durchschaut und akzeptiert ihre Vergangenheit besser, hat auch vieles in Bezug auf ihre Tochter gelernt und umgesetzt. Dass sie heute auch beruflich auf eigenen Beinen steht, schreibt sie der Beratung zu. „Jede Beratung hat etwas für sich gebracht, weil ich in den Abschnitten dann Hilfe bekommen habe, wie ich sie gebraucht habe“. Beratung ist für sie eine langfristige, möglichst dauerhafte Begleitung auf ihrem Lebensweg; ein langfristig angelegter Prozess, der Kompensationsfunktionen übernimmt für manche Entbehrungen wie z.B. der fehlenden Ansprechperson eines Partners oder die neutrale Stelle, an der über sehr nahe gehende intime Dinge geschützt gesprochen werden kann.

Der Fall Frau Früh wird dem Leit-Fall Herrn Quasts zugeordnet, weil er Ähnlichkeiten mit ihm im Bereich der Vertiefung von psychologischen Inhalten („Hintergründen“) als Wunsch nach besserem Selbstverständnis und Selbstakzeptanz aufweist, gleichzeitig aber die lebenspraktische Unterstützung als Aufgabe sozialer Beratung ebenso enthält und einfordert.

### **Subjektive Relevanz von Beratung für Frau Früh:**

**Beratung (wirkt) als Hilfe zu Selbstakzeptanz und praktischer Lebensbewältigung.**

### **Zusammenfassung entlang der Auswertungskategorien / Frau Früh**

#### **1. Zugang**

Zugang fand Frau Früh durch den Leidensdruck aus dem Gefühl des Alleinseins. Die Isolation als allein Erziehende mit noch kleinem Kind und keinem vertrauenswürdigen Ansprechpartner trieb sie zur Beratung. Hierbei suchte sie eine neutrale und kompetente Stelle, deren Aufgabe es ist,

Geduld zum Zuhören aufzubringen. Letzteres wurde als professionelles Merkmal und als Zugangserleichterung gesehen, mit dem Privatmenschen überfordert wären.

## **2. Beratungsbeziehungen**

Vertrauen entstand durch die positive Ausstrahlung, durch Akzeptanz und Interesse des männlichen Beraters an ihr als Mensch. Ein Machtgefälle spielte für sie hier keine Rolle, bei einer Familientherapeutin traf dies eher zu: Sie verbalisierte die Definitionsmacht über ihre Probleme und ihren Beratungsbedarf und schlug den Abbruch der Beratung vor entgegen der Meinung von Frau Früh.

Die Reflexivität der Fachkräfte wurde für sie z.B. darin deutlich, dass ihr Berater ehrlich sagte, dass er auf einem Gebiet keine Erfahrung habe und eine weibliche Fachkraft hier besser beraten könne.

## **3. Inhaltliche Gestaltung**

Inhaltliche Anliegen waren die Bewältigungskonstellation der zerbrechenden, später der zerbrochenen Ehe und der Status des Allein Erziehens. Von Fachkräften intendierte Prozessabläufe sind erkennbar besonders an den stark ins Auge fallenden zweimaligen Beendungen durch die Therapeuten entgegen Frau Früh`s Wunsch.

Zuhören, Interesse an ihr als Person und weiterführende Fragen waren Frau Früh wichtig.

Persönliche Ressourcen wurden in verschiedenen Konstellationen erschlossen:

Ein aktives Erarbeiten neuer Möglichkeiten, z.B. sich von den Eltern abzulösen, oder die Bestärkung des gewünschten eigenen Wegs gehörten dazu.

Auch materielle Ressourcen waren Teil der Beratung: Bei finanziellen Problemen erhielt sie Hilfestellung bei Beihilfeanträgen oder Zugang zu günstiger Kleidung über die Kleiderkammer. Auch eine Kinder-Kur wurde durch zusätzliche, ihr zustehende Beihilfen finanziell ermöglicht. Darin kann auch sozialanwaltschaftliches Handeln erkannt werden: Information über die ihr zustehenden Rechte erhielt sie stets in der sozialen Beratung.

Frau Früh erfuhr partizipative Beratung im Verzicht der Fachkräfte auf Rezepte und Ratschläge, vielmehr wurden Frau Früh`s eigene Ideen (bes. in der sozialen Beratung) eingehend exploriert und in deren Umsetzung unterstützt. Respekt und Takt waren hier immer gegeben, was ihr besonders wohlthuend erschien. Ein direktiv empfundener Vorschlag einer Therapeutin, die Beratung nun abzubrechen, weil es noch andere Beratungsbedürftige gebe und sie doch *“jetzt soweit“* sei, lehnte Frau Früh ab.

## **4. Auswirkungen**

Pauschal konnte Frau Früh sagen, dass Beratung immer in irgendeiner Form hilfreich war, auch dort, wo sie nicht immer einig war mit den Fachkräften.

Beratung stärkte die eigene Wahrnehmungs- und Entscheidungsfähigkeit, das Zutrauen zu eigenen Gefühlen und Wünschen und deren Umsetzbarkeit, bis dahin, dass Frau Früh selbst überrascht war, was in ihr steckt und was sie kann.

Frau Früh hat inzwischen eine Umschulung erfolgreich absolviert, auch einmal „Nein“ sagen gelernt, kann sich besser abgrenzen gegenüber den fordernden Eltern und hat an Selbstakzeptanz gewonnen. Biografische Bewältigung ist für sie erfolgreich vorangekommen.

## **5. Organisation**

Chronologisch aufeinander folgende Beratungen wurden als sinnvoll erlebt, wenn auch mancher Abbruch nicht gewünscht war von Frau Früh. Dann suchte sie aktiv weiter. Sei erlebte die Bündelung ihrer Anliegen bei der sozialen Beratungsstelle als sehr hilfreich, weil sie ihr Wege und zeitraubendes Nachforschen ersparte, Informationen vermittelte und dabei immer eine Basis des vertrauensvollen Umgangs bot.

Keine Kosten fielen bei sozialer Beratung an, bei psychologisch orientierter akzeptierte sie einen Kostenanteil, weil damit die Definitionsmacht über die benötigte Dauer in Frau Frühs Hand liegt. Räumliche Erreichbarkeit war kein Problem, weil sie öffentliche Verkehrsmittel nutzen konnte und diesen Aufwand es ihr wert war.

## **6. Kategorie Geschlecht**

Im Innenverhältnis: Die gegengeschlechtliche Fachkraft erlaubte Frau Früh positive Erfahrungen mit dem männlichen Geschlecht, da sie hier eine andere Erfahrung als die dominante, grenzverletzende Erfahrung mit dem Vater und dem Onkel erlebte. Dies bewirkte auch mehr Selbstannahme als Frau.

Im Außenverhältnis:

Frau Früh lernte mehr Abgrenzung gegenüber dem dominanten Vater, kann jetzt besser Nein sagen, auch im Verhältnis z.B. gegenüber dem Ex-Mann. Geschlechtsrollenstereotypen wurden aktiv hinterfragt. Sie setzte die Trennung durch und gelangte danach zur eigenen Berufstätigkeit und finanziellen Selbständigkeit.



## **7 Darstellung des Falles Frau Gall: „Er hat auch immer versucht, mich aufzurichten, und hat wohl (...) tröstende Worte gesagt, aber das kam bei mir gar nicht an“**

### **7.1 Einleitung**

Zur Entstehung des Interviews

Das Interview mit Frau Gall kam informell über eine aus einer Kindergruppe flüchtig bekannte Frau zustande. Nach einem Gespräch über berufliche Orientierungen bewog sie ihr Interesse an meiner Forschungsarbeit, eine frühere Kollegin zu fragen, ob diese sich für ein Interview über Beratungserfahrungen zur Verfügung stellen wolle. Ihr war nämlich bekannt, dass Frau Gall einen langwierigen Scheidungsprozess mit drei Kindern durchlebt und dabei immer wieder Beratung in Anspruch genommen hatte. Nachdem sich aber schon seit einiger Zeit die Wellen wieder gelegt hatten und auch die Freude wieder eingekehrt war in die Familie, konnte es sich dann Frau Gall gut vorstellen, ihre Erfahrungen mit verschiedenen Beratungsarten mitzuteilen. In diesem Interview spielen also etwaige Loyalitätsgefühle oder -zwänge gegenüber verschiedenen Institutionen oder deren VertreterInnen keine Rolle, vielmehr konnte ganz offen gesprochen werden. Es ist zu beachten, dass die Beratungsprozesse seit geraumer Zeit abgeschlossen sind, und dass es sich daher um eine Rekonstruktion im Rückblick handelt. Dies mag implizieren, dass von einem „guten Ende“ her alles in etwas positiverem Licht erscheint und bereits Züge von Frau Galls eigener rückwirkender Interpretation trägt. Ersteres mag die Schärfe der damaligen Problematik etwas aufweichen. Letzteres fällt nicht weiter ins Gewicht, da ja die subjektive Sicht, nicht die „objektive Wirklichkeit“ rekonstruiert werden soll.

### **7.2 Portrait Frau Gall**

In Frau Gall tritt uns eine heute 45-jährige Frau gegenüber, die seit zehn Jahren geschieden ist, drei Kinder, bzw. jetzt Jugendliche, allein erzieht und als pädagogische Fachkraft in einem Kinderkrankenhaus arbeitet. In der Rekonstruktion ihrer Erfahrungen gibt sie zunächst einen Überblick über die Anfangssituation, die durch die Trennung von ihrem damaligen Mann geprägt war. *„Die Lebenssituation war die, dass ich wie gesagt, nach 10 Jahren mich von meinem Mann habe scheiden lassen, weil er auch Alkoholiker war und dann war ich auch wieder berufstätig halbtags, habe keinen oder nur sehr wenig Unterhalt von dem Vater meiner Kinder bekommen und habe gedacht, es steht mir einfach mehr zu, da ich auch die Kinder habe.“(15-19).*

An diesem kritischen Punkt ist es ihr wichtig, dass die Trennung für die Kinder keine allzu große Belastung bedeutet und sie nach wie vor mit ihrem Vater Umgang pflegen können. Sie sucht quasi als Vorbeugung von Schwierigkeiten in dieser Hinsicht eine Beratung.

*„Ich habe gedacht, ich mache das auf eine ganz harmlose Art, also dass alles für die Kinder so perfekt wie möglich läuft, und deshalb wollte ich mir Rat holen“ (21ff).*

Zu diesem Thema Freunde zu befragen, erscheint ihr nicht sinnvoll, da diese „*parteiisch*“ (26) seien und natürlich zu ihr halten würden, weil für alle nachvollziehbar war, dass der Mann sich nicht adäquat um die Kinder gekümmert habe. Sein Trinken lässt ihn unzuverlässig und abweisend werden, Ehe- und Familienkonflikte folgen. Freundschaftlicher Rat als Anweisung, dies oder jenes zu tun, sei hierbei keine richtige Beratung, sondern „*alles emotional gefärbt*“ (30) und daher nicht neutral und wenig brauchbar.

Ihre erste Beratungserfahrung macht sie, als sie über das Telefonbuch zu einer Rechtsanwältin gelangt, die ihren Fall als nicht außergewöhnlich schwierig einstuft und ihr erklärt, dass sie ein Jahr getrennt leben und der Vater Unterhalt zahlen muss, der von seinem letzten Gehalt berechnet wird. Sie könne den vollstreckbaren Titel beim Jugendamt holen, damit gepfändet werden könne, sollte der Mann in Zahlungsverzug geraten. Frau Gall nennt sich selbst „*blauäugig*“ (36), also naiv, weil sie sich nicht erkundigt hatte, wer überhaupt in solchen Dingen Erfahrung habe oder „*der Beste*“ sei. Denn so einfach gestaltete sich die ganze Sache in der gelebten Wirklichkeit nicht, wie sie bereits andeutet.

Dies ist jedoch zunächst der rechtlich-finanzielle Teil von Beratung. Weil aber Frau Gall aus ihrer Berufspraxis schon wusste, dass Scheidungskinder Schwierigkeiten mit der Verarbeitung der elterlichen Trennung zu erwarten hätten, will sie sich Hilfe an der Erziehungsberatungsstelle vor Ort holen. „*Und ich dachte, ich muss im Vorfeld alles so machen, dass die Kinder ziemlich gut aus der Sache herauskommen*“ (54f).

Diese Vorsorge stößt aber schnell auf den Widerstand des Mannes und auf unerwartetes Verhalten der Kinder: „*Was immer zwei Paar Stiefel gibt, wenn einer willens ist und der andere nicht, und die Erziehungsberatungsstelle sagt, wie man es machen soll und man rechnet einfach auch nicht mit dem Verhalten der Kinder, die einfach anders reagieren. Es tut ihnen einfach weh und das geht nicht so einfach*“ (55-59).

So erlebt sie die zweite Beratung bei der Erziehungsberatungsstelle, die sie aus ihrem beruflichen Kontext schon kannte, dann unter den Vorzeichen sich anbahnender Schwierigkeiten.

Ihr sitzt eine Psychologin gegenüber, die den Eindruck vermittelt, sehr kompetent und erfahren zu sein im Umgang mit Scheidungskindern.

*„Sie hat mir eigentlich auch von vorneherein gesagt, man kann es machen wie man möchte, dass eine Trennung Kindern immer weh tut. Es gibt keine schmerzlose Trennung für Kinder, weil sie an beiden hängen, an beiden Elternteilen, und hat mir also gleich die Illusion genommen, dass meine Kinder da ohne irgendeine Traurigkeit aus der Sache hervorgehen“ (81-85).*

Diese Aussagen verursachen ihr ein schlechtes Gewissen, ihr wird aber in Aussicht gestellt, dass es dennoch Wege gäbe, den Kindern „zur Seite zu stehen“ (87), damit diese „aus der Sache gut rauskommen“ (90).

Die Psychologin beschreibt diese Wege als Möglichkeiten der spontanen Kontaktaufnahme zum Vater per Telefon oder Besuch, als Verzicht auf negative Kommentare gegenüber dem anderen Elternteil und als grundsätzliche Bereitschaft zum normalen Miteinander.

Hier tut sich für Frau Gall jedoch eine Kluft auf zwischen dem Gehörten und dem tatsächlichen Vollzug im alltäglichen Leben: Zwar war sie jederzeit willens, ihren Kindern den Kontakt zum Papa zu ermöglichen, und hat sie auch ermuntert, anzurufen und hinzugehen. Doch mit dessen Widerstand hat keiner so recht gerechnet, umso heftiger war die Enttäuschung:

*„Leider war es nur so, dass der Vater den Kontakt nicht haben wollte. Oder dass er die Kinder sehr oft verletzt hat und gesagt hat, ich hole euch ab, und sie standen mit ihrem Rucksäckle da und haben gewartet und gewartet und gewartet, und dann kam der Papa nicht und er hat auch nicht angerufen. Und dann habe ich drei verletzte, wütende, weinende Kinder zuhause und letztendlich habe ich immer die Schuld gekriegt, dass das alles nicht geklappt hat.“ (115-121)*

Frau Gall kämpft an dieser Stelle mit Schuldgefühlen, die aus ihrer Entscheidung zur Trennung herrühren, mit der sie gleichzeitig ihren Kindern Schaden zugefügt sieht. Für sie war dies eine „fürchterlich schwierige“ (124) Situation.

Der Mann und Vater der Kinder zeigt blankes Desinteresse und kümmert sich hinfort um gar nichts mehr, obwohl er von Frau Gall, von der Rechtsanwältin, schließlich vom Familienrichter eindringlich darauf hingewiesen wird, dass er von seinen Umgangsrechten Gebrauch zu machen und seinen Unterhaltsverpflichtungen nachzukommen habe. Bei einem Gespräch auf dem Jugendamt soll die Sorgerechtsregelung geklärt werden. Hier setzt eine dritte Beratungsform ein, die sich mit den anderen überschneidet. Ein „wirklich sehr netter Mitarbeiter“ (136) des Amtes erklärt beiden Elternteilen, wie wichtig die Anwesenheit des Vaters im Leben vor allem der Jungen sei, um ein männliches Vorbild zu bieten und das jugendliche Selbstbewusstsein zu stärken. Er warnt vor dem Rückzug des Mannes, weil dadurch zuviel „verloren geht“ (149)

Trotz dieser Bemühungen kommt keine Einigung zustande:

*„Also der hat das wirklich ganz toll geschildert und hat eigentlich auch, wollte er uns eigentlich auch das gemeinsame Sorgerecht geben und der Vater hat es abgelehnt, er wollte es nicht haben*

*und somit habe ich es genommen, das alleinige Sorgerecht. Und im Nachhinein muss ich sagen, Gott sei Dank habe ich es alleine bekommen“ (140-145)*

Diese Entscheidung wird schriftlich begründet und dokumentiert.

Parallel zu den Schwierigkeiten der Eltern untereinander entwickelt sich beim ältesten Sohn, der in die dritte Klasse geht, ein massiver schulischer Abfall, verbunden mit nächtlichem Einnässen (155). Frau Gall sucht dazu –in einer vierten Beratungssequenz- die Hilfe eines Kinder- und Jugendpsychologen, den sie mit ihrem Sohn regelmäßig über ein Jahr aufsucht. Allerdings muss sie sich eingestehen, dass sie ihren „Sohn nicht retten konnte, er musste mit seinem Schmerz selber fertig werden“ (159). Sie führt die Problematik ihres Sohnes direkt auf das väterliche Desinteresse, das sich bis zur offenen Ablehnung steigern konnte, zurück. Der Vater hält seine Versprechen der Kontaktaufnahme und der Besuche nie. Die Kinder leiden daran, sind geknickt und enttäuscht. Besonders der Älteste nimmt sich dies sehr zu Herzen und reagiert trotzig-verstockt und abweisend. Schließlich zahlt der Vater keinen Unterhalt mehr und Frau Gall und ihre Rechtsanwältin können trotz vollstreckbaren Titels nichts unternehmen, da nichts gepfändet werden kann. Der Mann hat sich selbständig gemacht und macht niedrigen Verdienst geltend, der jedoch nie nachgeprüft werden kann. Sie erstattet schließlich Anzeige wegen Unterhaltspflichtverletzung, die aber vom Staatsanwalt zurückgewiesen wird, weil kein öffentliches Interesse bestünde.

*„Ich fand das ungerecht, weil ich berufstätig war, meine drei Kinder hatte, der Vater sich nicht um die Kinder gekümmert hat, keinen Unterhalt gezahlt hatte. Ich hatte die Titel, wo schwarz auf weiß draufstand, es kann gepfändet werden.“ (177ff).* Aber die Unterhaltsschulden in Höhe von ca. 8.000 Euro, so ihre Rechtsanwältin, seien zu gering, um damit ein Verfahren zu eröffnen, und aus dem Mann ist ohnehin „nichts rauszubringen“.

*„Man hatte nichts in der Hand, wo er alle seine Verhältnisse offen legen musste.“ (183f)*

Mit diesem Zustand findet sie sich jedoch nicht ab, sondern reicht wenig später wieder Klage ein. Diesmal mit dem Erfolg, dass ein anderer Staatsanwalt sie unterstützt und den Vater vor Gericht holt. *„Er wurde dann verurteilt, drei Jahre auf Bewährung, dass er zahlen müsste.“ (187).* Er zahlt aber wieder nicht, und Frau Gall muss von jetzt an monatlich dem Gericht berichten, ob er zahlt oder nicht. Dies bedeutet außerdem, dass sie *„dauernd wieder mit dem Vater in Kontakt treten“ (192)* muss und so nie mit dem Ganzen abschließen kann.

schlussendlich stellt sie den Richter zur Rede und fordert Konsequenzen. Seine Reaktion:

*„Und dann hat der Richter gesagt, aber wenn wir ihn jetzt ins Gefängnis tun und die Bewährungsstrafe aufheben, dann würde er ja erst recht nichts bezahlen und außerdem müssten*

*wir Mitleid mit ihm haben, er sei ja Alkoholiker und ich würde ja immerhin Geld verdienen für meine Kinder.“(197-201)*

Frau Gall war also im Recht, aber niemand konnte es für sie durchsetzen, vielmehr wurde ihr noch abverlangt, nachsichtig zu sein mit dem alkoholabhängigen Ex-Mann. Unter diesem Eindruck der Ohnmacht schlägt sie sich leidlich durch, teils mit Hilfe des Jugendamtes in Form des Unterhaltsvorschlusses, und nach dessen Streichung – er wird nur für die ersten sechs Lebensjahre der Kinder gewährt – mit einer Erhöhung ihres Arbeitsdeputats. Sie faßt zusammen: *„Also ich hatte das Recht immer auf meiner Seite und niemand war da, der dann gesagt hat, so jetzt ist Schluss, jetzt wird das gemacht, was dir zusteht.“(217ff).*

Im Heute angekommen merkt Frau Gall an, dass neuerdings ein Café für Mutter und Kind in ihrem Stadtteil aufgemacht habe, wo sie - nach zehn Jahren - erfährt, dass man Unterhalt immer wieder einfordern müsste, wobei sie ja dann aufgab. Außerdem hört sie, dass es sowohl beim Jugendamt für familienrechtliche, als auch bei Gericht für allgemein rechtliche Fragen eine Stelle gäbe, die einen kostenlos über alle gerichtlichen Schritte informiere.

Ihre Enttäuschung ist spürbar, wenn sie sagt: *„Das habe ich jetzt nach zehn Jahren erst erfahren, obwohl ich vorher beim Jugendamt war und auch bei der Anwältin und keiner war da, wo so was dann gesagt hat“ (231ff).*

Denn natürlich nimmt sie an, dass die Rechtsanwältin ihr all das sagen würde, was sie wissen musste, weil sie schließlich als Fachfrau auch von ihr bezahlt wird.

Im Nachhinein muss sie außerdem feststellen, dass sich das Engagement der Rechtsanwältin wohl in Grenzen hielt, denn *„eindeutig war, dass bei Prozesskostenbeihilfe, dass sich da kein Anwalt groß reinhängt, der Frau oder dem Mann (...) in dem Fall zu ihrem Recht zu verhelfen, weil der Satz so gering ist, dass sich der Aufwand nicht lohnt.“*

Resigniert fügt sie an: *„Und irgendwann konnte ich dann auch nicht mehr. Ich hatte drei kleine Kinder und ich musste denen schon erklären, warum ihr Papa nicht mehr zu ihnen kommt oder warum er auch nicht Weihnachten, Geburtstag, Ostern an die denkt, eine Karte schreibt oder ein Geschenk gibt. Dann musste ich noch zum Anwalt und da auch wieder meine Lebensgeschichte aufrollen und irgendwann habe ich gedacht, jetzt hörst du auf damit, jetzt lässt du es, dann zahlt er eben nicht.“ (244-254).*

Frau Gall wird des Kämpfens müde, da sie spürt, dass sie gegen eine Wand anrennt, und will sich in das Unvermeidliche fügen, will aufgeben und auf die Durchsetzung ihrer Rechte verzichten. Doch in der Erziehungsberatungsstelle sind die BeraterInnen anderer Meinung und fordern sie auf, *„das Geld einzufordern“ (259)*, ja, sie beharren darauf, dass das Geld ihr aber zustehe. Für die Berater ist dieser Verzicht unvorstellbar, da es sich ja auch um Rechte der Kinder, nicht allein der

Mutter handele, und das Geld für ein späteres Studium, oder wenigstens für einen Urlaub zur Entlastung aller gut gebraucht werden könne. Spätere Vorwürfe der Kinder wären dann gerechtfertigt. Damit rühren sie an das ohnehin schlechte Gewissen der Mutter und lassen den Zwiespalt, in dem sie sich befindet, noch intensiver zu Tage treten. Dieser besteht aus dem Schmerz über die Ablehnung und das Desinteresse des Vaters gegenüber den Kindern und ihren verzweifelten Versuchen, den Kindern durch vermehrte Anstrengung doch den Vaterkontakt zu ermöglichen. Gleichzeitig ist sie aber am Rande ihrer Kräfte angelangt. Immerhin muss sie im *„Beruf auch noch Leistung bringen“*(277), damit der Lebensunterhalt halbwegs gesichert ist. Den Beratern und Beraterinnen fehle *„die Emotionalität, die hatten ja die drei kleinen Kinder nicht, die dann immer geweint haben“*(266). In anderen Worten, das alltägliche Aushalten-Müssen stand im Widerspruch zu den gut gemeinten Ratschlägen, die sich mangels Kraft nicht mehr umsetzen ließen. Frau Gall steht also von allen Seiten her unter Druck und kann deshalb ein Beratungsgespräch besonders wertschätzen, das sie dieses Mal mit einem Berater als Urlaubsvertretung führt, der so *„betroffen“* und *„wütend“* gewesen sei von ihrer ausweglosen Situation, dass er sagte: *„Also ich kann Ihnen heute keinen objektiven Rat mehr geben, da müssen wir Schluss machen“*(288f). Hier scheint sie auch emotional ein Echo gespürt zu haben, das ihr gut tut.

Da es an dieser Stelle hinfort thematisch dann mehr um den Sohn geht und sie einen guten Draht zu diesem Berater findet, bleibt sie auch bei ihm. Sie schreibt ihm als Mann mehr Verbindung zur Gefühlswelt ihres Sohnes zu und erhofft sich dadurch ein besseres Verständnis für diesen ältesten Sohn. Dieser zieht mit knapp 16 Jahren aus und findet beim Vater eine Bleibe. Das Verhältnis zur Mutter hat sich inzwischen ungünstig entwickelt. Er verhält sich für Frau Gall unverständlich, hört nicht mehr auf sie und tritt in offene Ablehnung.

*„Also er war auf einmal ganz gegen mich und nur noch für seinen Vater, obwohl der Vater ihn dauernd ignoriert hat (321f).*

Ihr alleiniges Sorgerecht wird jetzt zum Problem, da sie keinerlei Handhabe oder Kontrolle mehr gegenüber dem Sohn hat, dieser aber auch kräftig über die Stränge schlägt. *„Dann hat mir der Herr auf der Erziehungsberatungsstelle dann gesagt, wenn Sie das jetzt nicht schriftlich irgendwo fixieren, dass der Sohn nicht mehr bei Ihnen wohnt und Sie keine Kontrolle mehr haben, dann kommen Sie nachher in Teufels Küche, wenn der tatsächlich irgendwas anstellt.“*(315-319). In der Folge versucht sie, beim zuständigen Familienrichter klarzustellen, dass sie das Sorgerecht tatsächlich gar nicht ausüben kann, aber dieser lässt sich nicht auf ihre Argumente ein, sondern legt ihr dar, dass sie es nur abgeben kann, wenn es der Vater auch aktiv übernehmen würde. Sie geht daraufhin in ihrer Not zu jenem Sozialarbeiter, der sie damals im Rahmen der

Sorgerechtsregelung beraten hat und lässt dort ein Schreiben aufsetzen, „*dass ich es (das Sorgerecht, erg. v. I.D.) abgebe, und für diese Zeit der Vater dann für seinen Sohn verantwortlich ist*“(340f). Erst nachdem sie den Vater persönlich aufsucht und ihn unter Druck setzt, unterschreibt dieser.

Aber auch die Ablehnung durch den Sohn muss Frau Gall erst einmal verkraften, nachdem sie sich jahrelang so für ihn, ihr erstes Kind, eingesetzt hatte. Hinter den neutralen Fakten tut sich für sie ein gefühlsmäßiger Abgrund auf, in dem ihr auch Beratung nicht viel hilft. „*Er hat sich gar nicht mehr bei mir gemeldet. Er wollte gar nichts mehr von uns wissen*“ (359f). Die Entgegnung des Beraters, dass der Sohn „*eine Auszeit*“(363) brauche und sich pubertätstypisch abnabeln müsse, erreicht sie nicht. Sie leidet, ja trauert um ihren Sohn:

„*Da war der Schmerz zu groß, dass ausgerechnet mein Sohn, um den ich mich mehr kümmern musste und immer habe als um die zwei anderen, dass ausgerechnet er von mir gegangen ist und überhaupt nichts mehr hat von sich hören lassen. Und der Vater, der sich überhaupt nie um ihn gekümmert hat, dass der ihn jetzt hatte, das stand ihm nicht zu.*“(366-370).

Die Versuche des Beraters, sie aufzurichten, kann sie nur im Nachhinein als tröstend erkennen, in der damaligen Situation konnte sie nur empfinden: „*das kam bei mir gar nicht an*“, weil „*der Schmerz größer war, dass mein Sohn weg war.*“(374f).

Frau Gall begibt sich daraufhin an anderer Stelle „*in therapeutische Behandlung*“(381), die sich auf etwa ein Jahr ausdehnt, weil sie „*einfach so verzweifelt war*“(382). Neben den Spritzen gegen Depressionen, die sie von ihrem Hausarzt erhält, sucht sie Hilfe bei der Psychotherapeutin. Damals offenbar vergeblich:

„*Also ich habe dann Antidepressiva bekommen. Und auch, was mir dann die Therapeutin gesagt hat, das kam bei mir nicht an. Es kam nicht an. Ich hatte dann fürchterliche Angst, dass ich da drin bleibe in diesem schwarzen Loch und dass ich nur noch mit Spritzen leben kann und dass das überhaupt nie aufhört*“ (384ff).

Frau Gall geht es so schlecht, dass sie „*auf Kommando heulen*“ kann, „*dann nicht mehr richtig einkaufen*“ und sich um ihre zwei anderen Kinder kümmern kann – Was ihr dann aber wieder leid tut, und „*was dann wieder der Kreislauf war, dass man wieder ein schlechtes Gewissen hatte*“(392ff). Ihr tägliches Leben schleppt sich dahin auf einer Durststrecke.

Im Rückblick muss sie aber den Beratern und ihrer Therapeutin recht geben, die ihr eindringlich prophezeien, „*dass der Schmerz nachlässt und dass ein Jahr Trauerzeit ist*“(398f), so dass sie resümieren kann: „*Und es ist was Wahres dran gewesen,*“, gefolgt jedoch von der Feststellung „*aber es kam doch bei mir nicht an*“(401).

Wie aber gestaltete sich nun die Besserung ihres Befindens?

Gegen Ende des Jahres mit regelmäßigen Therapiesitzungen merkt sie langsam, dass es wieder besser geht, und dass ihre Kraft zurückkommt. Dies geschieht, obwohl ihr Sohn noch immer nicht zurückgekehrt ist und sich eigentlich wenig verändert hat. Ihre wachsende Kraft lässt die Traurigkeit zurücktreten und gibt ihr wieder einen positiveren Ausblick.

*„Das war so: Mein Sohn ist im Februar ausgezogen und im Dezember des gleichen Jahres habe ich gemerkt, wie ich nicht mehr so traurig bin und wie ich einfach besser damit umgehen kann, ohne, dass jetzt irgendwas passiert ist.“(412ff).*

Der Ursprung ihrer wachsenden Bewältigungsfähigkeit lokalisiert sie nicht ursächlich in der Beratung oder Therapie, sondern im normalen Fluss des Lebens allgemein. In einem späteren Abschnitt geht sie näher darauf ein und schreibt sie dem Wandel der Lebensphasen zu: Jetzt, wo die Kinder älter und verständiger sind, fällt der Stress mit Enttäuschungen durch den Vater weg, weil die Kinder sich an dessen Unzuverlässigkeit gewöhnt haben und seiner Aufmerksamkeit nicht mehr in dem Maße bedürfen, wie es in der Kleinkindphase noch der Wunsch oder die Hoffnung war.

Tatsächlich nimmt in diesem Zuge auch der Sohn wieder zaghaft Kontakt mit ihr auf, und zwar immer dann, wenn er mit dem Vater Probleme hat.

Hier entrollt sich die Geschichte ihres Sohnes mit seinem Vater. Michael lebt etwa zwei Monate mit dem Vater, den Frau Gall immer noch dezidiert als Alkoholiker bezeichnet, in dessen Wohnung. Dieses Arrangement scheint er sehr positiv zu erleben. Dann jedoch zieht die damalige Freundin seines Vaters mit Kind ein, und das gute Auskommen wird getrübt. Hier muss auch die Geschichte des Vaters eingeschoben werden. Er heiratet nach der Scheidung von Frau Gall eine andere Frau und hat ein weiteres Kind mit ihr. Diese Ehe *„ging auch kaputt“*(422) und wird gefolgt von einer weiteren Beziehung zu einer Frau, die ebenso Alkoholikerin ist und dann mit Kind bei ihm einzieht. Von dieser Partnerin fühlt sich Michael offenbar zur Seite gedrängt, wo er doch jetzt endlich seinen Vater einmal für sich hat. (427) Eine Konkurrenzsituation entsteht über viele Monate, die ihn in große innere Nöte bringt und ihn in der Schule und in der Lehre leistungsmäßig abfallen lässt. Schließlich bewegt seine Not ihn jedoch, seine Mutter anzurufen. Bei einem Treffen reden Mutter und Sohn über die Probleme und hier offenbaren sich Michaels Hoffnungen bezüglich seines Vaters: *„Er war dann fürchterlich verzweifelt, was er denn machen sollte, und er möchte doch seinen Papa gerne vom Alkohol loskriegen und er kriegt ihn nicht los.“* Frau Gall bewertet dies sogleich als *„eine Überforderung für ein Kind mit 16, 17 Jahren“*(432ff) und ist betroffen.



Michael schultert die Verantwortung für dieses vermeintliche Versagen selbst und will in seiner Verzweiflung und in seinen Schuldgefühlen die Lehre abbrechen. Frau Gall lässt es aber nicht soweit kommen und ergreift die Initiative, als ihr Ex-Mann sie wenig später auffordert, den Jungen abzuholen und sich um ihn zu kümmern, weil er es mit gebrochenem Bein zuhause nicht mehr aushält mit dem Sohn. *“Und dann bin ich irgendwann in das Haus gefahren, wo mein Sohn gewohnt hat, und habe diesen Saustall gesehen, in dem er haust und sein Vater auch. Und dann habe ich gesagt, du packst jetzt deine Sachen und kommst mit mir nach Hause, und das hat er dann auch gemacht“*(441f). So kam der Sohn also wieder zurück, als sich Frau Gall bereits mit dem Gedanken arrangiert hatte, dass sie ihn so schnell nicht wieder sehen würde. Der sich nun entspannende Prozess der Wiedereingewöhnung des Sohnes bewegt Frau Gall, weiterhin die Begleitung durch die Erziehungsberatung in Anspruch zu nehmen. Denn trotz der Freude über seine Rückkehr sind sich alle einig: *„Am Anfang war es fürchterlich, bis er sich wieder an unsere Regeln gewöhnt hat“*(446f).

Obwohl auch Michael selbst artikulieren kann, dass es für ihn schwer ist, sich einzufügen, er aber grundsätzlich den Willen dazu mitbringe, trifft Frau Gall Vorsorge. Für sie ist es wichtig, ihn durch falsches Verhalten nicht gleich wieder zu vertreiben, und deshalb sucht sie den Rat der Fachkräfte, *„was ich denn jetzt am besten mache oder was ich lassen muss, damit der Michael nicht gleich wieder den Schock kriegt“*(451f). Die Berater schließen an die Diskussion um die Selbständigkeit des Sohnes an, und loben zwar ihre Bereitschaft zur Wiederaufnahme von Michael, aber bestärken sie gleichzeitig auch, ihm nicht zuviel abzunehmen, ihm vielmehr eigene Initiative zuzumuten. Als Beispiel gilt hier Frau Galls Bereitschaft, ihn wie selbstverständlich überall hin zu fahren, obwohl er allein auch die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen könnte (505f).

In der Erziehungsberatung erlebt Frau Gall Begleitung, die über die schwierigen Monate hinweg hilft, ohne dass sie viel zu einer tatsächlichen Veränderung beiträgt. Dennoch charakterisiert sie sie als unverzichtbar, vor allem, weil die Berater ihr ein akzeptierendes Gegenüber sind, die zudem neue Gedankenanstöße geben können. Obwohl sie nicht immer einig ist mit den Beratern, hält sie gerade deren Erfahrung, Kompetenz und deren Distanz für hilfreich. Sie handelt oft eher nach ihrem Gefühl, als nach dem Rat der Fachleute. Beispielweise kommt sie ihrem Sohn in vielen Dingen doch entgegen, kann aber erkennen und akzeptieren, dass auch sie selbst das Bedürfnis hat, wieder gut zu machen, was er an (väterlicher) Zuwendung vermissen musste. Dass dies von den Beratern akzeptiert wird und sie grundsätzlich gestärkt wird in dem, was sie aktiv angeht, schätzt sie. Im Nachhinein kann sie auch sehen, dass es sie Zeit und Erfahrung gekostet hat, bis sie selbst bereit war, den Sohn selbständig werden zu lassen. Sie schließt jedoch gleichzeitig ein, dass solche Prozesse wohl kaum abkürzbar sind.

*„Also so was geht nicht so schnell, so was dauert länger, bis man dann merkt, man muss die auch mal groß werden lassen, (...) der muss die Chance haben, sich abzunabeln“ (515ff).*

Ihr Resümee bezüglich ihres eigenen Wachstumsprozesses verbindet das Vertrauen in die Fachkräfte und die Übernahme deren Rat für eine gewisse Zeit mit dem Selbstvertrauen, das sich im bejahenden Rahmen der Beratung wieder aufbauen konnte.

*„dass ich meinen Kindern die heile Welt nicht bieten konnte, und dass ich ihnen den Vater genommen habe“ (562f)* stürzte sie anfangs in schlechtes Gewissen und ließ, subjektiv, ihr Selbstvertrauen völlig erlahmen. Die *„Begleitung, die man auf dem Weg hat“*, so dass man *„sich nicht allein gelassen,“* fühlt, die *„kleinen Ansubser“*, und der *„Wink, dass man es ja richtig macht, aber das eine oder andere könnte man vielleicht auch anders machen“* fand sie *„immer ganz prima“*. (574f/553f) und gab ihrem Selbstvertrauen Auftrieb. Die Beratung an der Erziehungsberatungsstelle hat nie kritisiert, sondern immer unterstützt, und so ihre Stärken wieder hervorgebracht. Außerdem hat sie ihre Vorstellung relativiert, dass es nur bei zerbrochenen Ehen zu Defiziten im Verhalten von Kindern komme. Nein, auch in *„kompletten Familien“* tauchten diese Probleme auf, und *„das stärkt einem schon den Rücken“* (626) und relativiert eigene Ansprüche an sich selbst.

Dass durch diese Beratung nicht alles abgedeckt worden sei, vor allem die rechtlichen Implikationen bis hin zur endgültigen Rechtsdurchsetzung vernachlässigt werden mussten, kann sie verschmerzen. Dennoch bleibt der Vorwurf an die Rechtsanwältin, Beratung unvollständig geleistet zu haben und ihr wichtige Informationen aus Nachlässigkeit vorenthalten zu haben. Auch das Bedauern darüber bleibt, dass es keine Stelle gab, an der alle Fragen und Probleme ihrer komplexen Lebenssituation hätten gebündelt werden können, und die ihr zu ihrem Recht, das sie zweifellos hatte, auch verhelfen konnte.

Die Betonung bezüglich sozialer bzw. psychosozialer Beratung, auch der Therapie, liegt für sie auf dem Stichwort *„Begleitung“*. Die wohl als Ziel angepeilte Veränderung wurde durch die starke eigene Betroffenheit (*„Es kam nichts an“*) und die strukturellen Unmöglichkeiten (*„Recht haben, aber nicht kriegen“*) blockiert. Doch Veränderung, wie sie sie schneller erhofft hatte, geschieht im Lebensverlauf zur gegebenen Zeit – dafür sorgt das Leben selbst. Ihre Geschichte über Jahre hinweg belegt dies eindrücklich.

Ihr Kommentar daher zu ihrem Leben heute, nach ca. zehn Jahren mit Beratung:

*„Und von dem her würde ich sagen, jetzt, wo meine drei so groß sind, geht es bei uns lustig zu und nicht mehr so problembeladen wie früher“ (646f).*

### **7.3 Theoriegeleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung**

Bei der Betrachtung der Geschichte Frau Galls unter theoriegeleiteten Aspekten möchte ich schwerpunktmäßig die Beratungen bei der Erziehungsberatungsstelle, die Frau Gall über viele Jahre hinweg begleitet hat, bearbeiten. Dazu kommt die Beratung durch den ASD beim Jugendamt, die per lege im Scheidungsfall verordnet ist.

Die Rechtsberatung bei der Rechtsanwältin und bei Familiengerichten und einzelnen Richtern, der durch die vielen rechtlichen Implikationen dieses Falles eine gewisse Relevanz beigemessen werden muss, fließt ein. Dies gilt auch für die Psychotherapie, die Frau Gall ein Jahr lang in Anspruch nimmt und die synonym für Beratung verstanden werden kann, während die kurze Beratungssequenz bei einem Kindertherapeuten für den Sohn eher am Rande erscheint. An der Darstellung Frau Galls wird sehr deutlich, dass sich in der sozialen Arbeit soziale, sozialrechtliche und materielle Fragen nicht von den psychosozialen und psychischen Anliegen trennen lassen. Diese Komplexität ist per definitionem schwer und nur unnatürlicherweise in Einzelteilen zu bearbeiten, vielmehr muss sie immer im Auge behalten werden. Das macht die innere Spannung dieses Falles aus.

So ist selbstverständlich auch hier wieder eine etwas unnatürlich wirkende Aufteilung in Auswertungskategorien vorhanden, aber um der Vergleichbarkeit willen soll dies so fortgeführt werden.

#### **7.3.1 Zugang zu Beratung**

Auch Frau Gall blickt auf ein gutes Jahrzehnt Beratungserfahrung zurück, in der ihr die Zeit des Hoffens, Wartens und Aushaltens der Enttäuschungen manchmal schwer wurde. Doch „Zeit heilt alle Wunden“ möchte man meinen, wenn sie „vom Ende her“ erzählt, von einer Position, die für sie geprägt ist vom überwundenen Schweren. Dennoch beschönigt sie nichts. Ihre Erfahrung dieser Zeit bleibt eine Prüfung, eine Durststrecke, und so wird umso glaubhafter, dass für sie Beratung als zähe Begleitung ebensolch zäher Zeit wichtig war, obwohl auch im Nachhinein kaum rekonstruiert werden kann, was denn nun geholfen hat – außer eben Begleitung. Der Raum, den sie für sich und ihre Familie abgesteckt hatte, war ein weiter. Doch unvermittelt verschmälerte er sich, weil aus der Trennung eine Mühsal wurde, weil die Kinder schmerzhaft enttäuscht, und sie selbst um ihr Recht geprellt wurde. Das Dunkel, das sie auf lange Strecken hin empfand, engte sie streckenweise jenseits aller Beschreibbarkeit ein. Auch die sozialen Bezüge, besonders die zum Mann, später die zum Sohn, zerbrachen und verursachten respektive Wut und tiefen Schmerz. Für alle Dimensionen der Alltäglichkeit, Zeit, Raum und soziale Bezüge, gilt, dass sie, aus dem Heute heraus gesehen, sich wieder regenerierten. Dass Beratung manchmal darin bestehen muss, diese

Aussicht, diese Hoffnung in einem mühsamen Prozess wach zu halten, und dass sie nicht viel mehr tun kann, als da zu sein, dies belegt Frau Galls Geschichte eindrücklich. Doch beginnen wir beim Anfang.

Beratung in Anspruch zu nehmen war für Frau Gall aufgrund ihres beruflichen Kontextes selbstverständlich. Als pädagogische Fachkraft hatte sie schon viele Eltern an die Erziehungsberatungsstelle weiter verwiesen, und es bestand auch bereits Kontakt zu den dortigen Fachkräften durch Fortbildungen. So hatte sie Kenntnis über die Möglichkeiten der Hilfe und eine Kontaktaufnahme fiel ihr leicht.

*„Und als ich dann wegen den Problemen Scheidung und Trennung dastand, hatte ich keinerlei Berührungängste, weil ich einfach dachte, da geht's um meine Kinder und da brauche ich kein schlechtes Gewissen haben und muss mich auch nicht genieren, es war ja die Hilfe für meine Kinder“ (69ff).*

Sie muss sich jedoch immer wieder selbst versichern, dass sie kein schlechtes Gewissen zu haben braucht. Dennoch ist es gerade dieses, was sie zur Beratung treibt: Sie hat die Sorge, dass die Kinder Schaden nehmen könnten an der von ihr eingeleiteten Trennung vom Vater. Auch wenn die ehelichen bzw. familiären Zustände unerträglich geworden sind aufgrund des hohen Alkoholkonsums des Mannes, seiner Unzuverlässigkeit, seiner abweisenden, oft verletzenden Haltung, und seines Hanges zu außerehelichen Beziehungen, weiß sie aus ihrer Ausbildung, dass Trennungen für Kinder ein Trauma bedeuten können. Sie weiß theoretisch und aus ihrer Berufspraxis schon Bescheid über biografische Bewältigungskonstellationen wie zerbrochene Ehen und Alkoholproblematik, alleinige Erziehung von Kindern, doch jetzt ist sie selbst betroffen. Sie möchte daher alles auch so „harmlos“ (22) wie möglich für die Kinder gestalten. Sie erhofft sich von Beratung eine Hilfestellung einerseits als Auffangmöglichkeit für die psychisch beeinträchtigenden Folgeerscheinungen der Trennung, andererseits aber auch Information und Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Diese beiden Bereiche teilt sie von vornherein selbst auf, indem sie die ersteren der Erziehungsberatungsstelle, und den zweiten, rechtlich-finanziell begründeten Bereich, der vorwiegend Umgangs- und Unterhaltsrecht betrifft und für die Abwicklung einer Scheidung grundsätzlich nötig ist, einer Rechtsanwältin zuordnet. Der Prozessablauf und die dazu gehörende Erschließung der nötigen weiteren Dienste und Stellen wird also von ihr bereits vorher schon festgelegt, bleibt nicht allein den Fachleuten zugewiesen. Während die Prozesskostenhilfe beim tatsächlichen Scheidungsprozess eintritt, muss sie für Beratung bei der Rechtsanwältin selbst bezahlen. Beratung hier, so setzt sie voraus, wird daher auch professionell und vollständig sein: *„die (Rechtsanwältin, erg.v. I.D.) muss alles wissen, was es gibt. Habe ich gedacht, ich gehe zum Profi, bezahle dafür.“ (240ff).* Diese Vorannahme ebnet

ihr zwar den Zugang zur Rechtsberatung, zieht aber auch eine Enttäuschung nach sich, die sich erst im Laufe des Verfahrens an der Erfolglosigkeit der Bemühungen der Rechtsanwältin festmacht, ohne dass diese allein das Misslingen zu verantworten hätte, denn schließlich verweigert der Ex-Mann die Kooperation.

Die Beratung beim Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) des Jugendamtes ergab sich aufgrund gesetzlicher Bestimmungen des Kinder- und Jugendhilfe-Gesetzes als Folge der Scheidungseinreichung durch Frau Gall. Es scheint eine Hilfe für zerstrittene Eltern zu sein, dass die Sorgerechtsregelung gemeinsam mit einer Fachkraft am Tisch einer Behörde, die per lege auf das Wohl des Kindes zu achten hat, getroffen wird. Diese staatliche Wächterfunktion und der vom Gesetz verordnete Zugang zur Beratung machen Sinn, wenn es um die Verantwortung für Dritte geht. Andernfalls gäbe es häufig, wie auch hier zwischen Frau Gall und ihrem Ex-Mann, keinerlei klare Richtlinien bezüglich bspw. des Umgangsrechtes.

Der Zugang zu den anderen Beratungsformen im weitesten Sinne, wie die Psychotherapie für den Sohn bei einem Kindertherapeuten, und später für Frau Gall allein bei einer Therapeutin, ist durch den Anstoß aus der Erziehungsberatung erwachsen. Der Kinderarzt beantragte diese für den Sohn und der Hausarzt für Frau Gall, die Krankenkasse genehmigte beides. Hier wurde jeweils ein Krankheitsbild unterlegt, das durch ein psychotherapeutisches Heilverfahren positiv beeinflusst werden sollte. Ein sehr verzweigter Beratungsprozeß mit vielen unterschiedlichen Zuständigkeiten begann hier.

Ein anderer, allgemeinerer Aspekt von Zugang zur Beratung wird mit Frau Galls Begründung für die Suche nach Beratung beleuchtet:

*„Und wie gesagt, wenn es die eigene Familie betrifft, sieht man den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr. Man ist emotional so dran und ist auch mit sich beschäftigt, weil ja von sich auch ein Teil kaputt gegangen ist, (...), wie man sein Leben gestalten wollte und man ist zu gefangen, als dass man den Kindern großartig auch noch helfen kann. Und da war ich eigentlich dankbar, auf Leute zu treffen, die damit einfach Erfahrung haben.“(534-540)*

Diese Erklärung bestätigt die Notwendigkeit des neutralen, „dritten Ortes“, an dem sich Fachleute mit Distanz und Kompetenz befinden, die Betroffene zu einem gewissen Grad aus dem Alltag herausheben, so neue Anstöße und Ausblicke geben, die „Borniertheit“ aufbrechen und zur Neugestaltung der Situation anregen, also in den Alltag unmittelbar zurückführen. Freunde und Bekannte allein können dies nicht leisten, da sie emotional mit verwoben sind ins bestehende System. Auch dass es bei Frau Gall weniger eine Neugestaltung, sondern vielmehr ein Mit- Aushalten war, ist eine andere Sache; sie betrifft den Verlauf. Der Zugang jedoch wurde vornehmlich durch die oben so klar benannte Erkenntnis bestimmt.

### 7.3.2 Beratungsbeziehungen

Hier soll wieder begonnen werden mit der Beratung bei der Rechtsanwältin, die zwar nicht soziale Beratung darstellt, aber eine tragende Rolle in der Entwicklung des Gesamtverlaufs von Beratungserfahrungen spielt, weil sie so eng verbunden ist mit den vergeblichen Versuchen, Frau Galls Rechte durchzusetzen, und so mit ihren Enttäuschungen auch auf die anderen Beratungsformen einwirkt.

Die Beratungsbeziehung zur Rechtsanwältin gestaltet sich professionell distanziert, jedoch freundlich und hoffnungsvoll, weil sie sogleich in Aussicht stellt, dass der Fall nicht ungewöhnlich und rechtlich ziemlich klar gelagert ist. Ein Erfolg scheint voraussagbar. Frau Gall sucht sich eine weibliche Fachkraft für ihr Anliegen, wohl aus dem Gedanken heraus, dass diese es besser verstehen und engagierter verfolgen könne. Leider muss sie nach einiger Zeit feststellen, dass dem nicht so ist, und dass auch eine Frau, bei der sie eine ähnliche Denk- und Einstellungsgrundlage voraussetzt, als Anwältin nur im Rahmen ihrer geschäftlichen oder finanziellen Möglichkeiten handelt und sich nicht über eine bestimmte Grenze hinweg für sie einsetzt. Dies beeinflusst auch im Laufe der Zeit ihre Beziehung; das anfängliche Vertrauen schwindet und macht der allgemeinen Resignation Platz.

Anders entwickelt sich hingegen die Beziehung zu der Diplompsychologin der Erziehungsberatungsstelle, die sie parallel dazu aufsucht. Diese strahlt Erfahrung und Kompetenz in Bezug auf Kinder, die eine Scheidung miterleben, aus und vermittelt so Vertrauenswürdigkeit. Gleichzeitig geschieht Folgendes: „*Sie hat mir also gleich die Illusion genommen, dass meine Kinder da ohne irgendeine Traurigkeit aus der Sache hervorgehen*“ (83f). Damit wird sie glaubwürdiger. Frau Gall fühlt sich hier trotz des wieder aufkeimenden schlechten Gewissens an der richtigen Stelle angenommen, ernst genommen und aufrichtig beraten. Die Ernüchterung wird aufgefangen von der Beraterin mit konkreten Hinweisen, wie den Kindern trotzdem Unterstützung zuteil werden kann, und dies beruhigt Frau Gall etwas.

Auch zum männlichen Pendant an dieser Stelle, einem Sozialpädagogen, faßt sie Vertrauen und konnotiert sein Mannsein und seine Fähigkeit, aus diesem heraus ihr die Reaktionen und Verhaltensweisen ihres Sohn besser verständlich zu machen, als sehr hilfreich. Dies ist auch der Grund, warum sie bei ihm, der eigentlich nur die Urlaubsvertretung für die Psychologin übernahm, bleibt. Diese Beratungsbeziehung hat also einen geschlechtsspezifischen Aspekt, der unter der Auswertungskategorie Geschlecht nochmals näher betrachtet werden soll.

Der Sozialarbeiter im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) des Jugendamtes gewinnt ebenso ihr Vertrauen, vor allem, weil er detailliert auf die Situation der Kinder eingehen kann und deren Schwierigkeiten mit der Abwesenheit des Vaters gerade dem Mann gut übermitteln zu können scheint. Außerdem ist er sehr freundlich und das tut Frau Gall gut. Hier spürt sie, dass die Fachkraft einer Behörde auf ihrer Wellenlänge ist und ihre Argumente gegenüber dem Vater der Kinder mit Nachdruck vertritt. Die Identifikation gelingt, sie weiß sich in ihren Rechten und Ansichten bestätigt, auch wenn es den Vater auf lange Sicht nicht in seinem Verhalten den Kindern gegenüber ändert. Den guten Kontakt zu diesem ASD-Mitarbeiter muss sie ja später im Rahmen neuer Sorgerechtsüberlegungen nach dem Auszug des Sohnes noch einmal aufgreifen, und sie findet sich zu diesem Zeitpunkt wieder bestätigt und unterstützt.

Die Beziehungen zu Beraterinnen und Beratern der sozialen Einrichtungen sind für Frau Gall aufgrund ihres beruflichen Hintergrundes auf einer eher kollegialen Ebene angesiedelt, so dass keine Unterlegenheitsgefühle, kein als negativ wahrgenommenes Machtgefälle oder andere Faktoren störend die Beratung beeinflusst haben. Ihr Satz *„Ich habe da noch nie Probleme gehabt, jemand um Hilfe zu bitten, der kompetenter ist als ich“* (528) mag dies illustrieren. Auf dieser Basis kann sie sich auch offen zu eigenen, von den Fachkräften abweichenden Meinungen bekennen, die sie mit diesen handeln lässt, bis sie sich in einigen Fällen deutlich nach ihrem Gefühl und gegen die Empfehlungen der anderen entscheidet. *„Wenn mein Gefühl als Mutter jetzt sagt, du musst das jetzt tun, dann musst du das tun, weil die Mutter es weiß.“* (484f)

Die Relation zwischen diesen Aspekten einer inhaltlich partizipativen Gestaltung der Beratung, auf die ich noch kommen werde, mit der positiven Beziehungsentwicklung wird hier deutlich.

Die Beziehung zur Psychotherapeutin, die sie in ihrer Verzweiflung über ein Jahr lang aufsucht, weist noch weitere Akzente auf. Frau Gall betont ausdrücklich, dass sie in den Monaten, die *„einem schwarzen Loch“* glichen, von dem, was diese Beraterin ihr sagte, nicht erreicht wurde. Sie kann hier auch kaum Inhalte nennen, sondern vorwiegend die Erinnerung des *„es kam nichts an“* (407) wiederholen. Trotzdem hielt sie die Termine ein und es ist anzunehmen, dass doch einiges ins Bewusstsein gelangte, was ihr durchzuhalten half. Darauf werde ich aber unter der Rubrik Inhalt eingehen. Die Beziehung als Begleitung und Mit-Aushalten einer als schmerzhaft und lähmend empfundenen Verlustsituation war ausschlaggebend.

Frau Gall sagt zusammenfassend selbst, *„Ich hatte immer Vertrauen“* (544) und bezieht dies auf alle Berater und Beraterinnen der sozialen Institutionen, die sie erlebt hat. Dies ist angesichts des schwierigen, rechtlich erfolglosen und somit auch psychisch massiv belastenden Prozesses, den sie durchlebt hat, markant und durchaus widersprüchlich.

Festzuhalten ist, dass die Beratungsbeziehung durch das Wecken von hohen Erwartungen an Engagement und Wissen der Fachkraft, die enttäuscht werden, negativ beeinflusst wird, und Resignation fördert. Dass hingegen die Aufrichtigkeit und das Aufzeigen der Grenzen von Beratung einen positiven Start ermöglicht, wenn die Fachkraft Kompetenz und Erfahrung vermitteln kann. Weiter: Das Vermitteln von Empathie gegenüber der Klientin und mitbetroffenen Kindern beeinflusst die Beziehung positiv. Ich möchte dies „extensive Einfühlung“ nennen.

Das Bestätigen und Verfolgen gleicher (oder sehr ähnlicher) Ziele konstituiert rasch eine positive Beratungsbeziehung.

Im Umkehrschluss ist zu fragen, ob dadurch aber nicht der Vater, den diese Ziele nicht interessieren, in den Widerstand getrieben wird, weil er sich einer Koalition gegenüber sieht, die ihm zu mächtig wird. Das mag heißen, dass er „in der Minderzahl ist“ und sich nur wehren kann. Selbst wenn die Ziele unabdingbar richtig und wichtig sind, er also deutlich im Unrecht ist, scheint es diese Reaktion darauf zu geben, weil nicht von kognitiv-rationalem, sondern von durchaus irrational-emotionalem Verhalten des Mannes hier ausgegangen werden kann.

Aufgrund der Kenntnis der Beratungsinstitutionen und eigener beruflicher Berührungspunkte greifen Macht- oder Wissensgefälle zwischen Klientin und Fachkraft nicht nennenswert.

Das Akzeptieren von gegenteiligen Meinungen (unter Partizipation subsummiert) zwischen Klientin und Berater ermöglicht ein freies, freundliches und konstruktives Beratungsklima.

Begleitung und Mit-Aushalten - als inhaltliche Gestaltungsbestandteile - konstituieren die Beratungsbeziehung; sie werden im Nachhinein als positiv bewertet, im Prozess selbst jedoch kaum so wahrgenommen.

Das Vertrauen in die sozialen Fachkräfte bleibt trotz der rechtlichen Misserfolge, der hohen psychischen Belastung und unterschiedlicher Meinungen konstant.

### **7.3.3 Inhaltliche Gestaltung der Beratung**

Durch die Aufteilung der Beratungsanliegen an verschiedene Instanzen (Rechtsanwältin für die rechtlichen Belange der Scheidung und des Unterhalts, Erziehungsberatung für das Wohl der Kinder, gesetzlich vorgegebene Beratung durch den ASD für rechtliche und psychosoziale Fragen, Psychotherapie für die seelische Befindlichkeit Frau Galls als wichtigste Instanzen) ergibt sich jeweils fachspezifisch eine Rekonstruktion der Anliegen.



Ich beginne bei der Beratung durch die Rechtsanwältin, bei der es sich um Informationsvermittlung über familienrechtliche Fragen handelte: „*Das Finanzielle und das Umgangsrecht hat die mir erklärt*“ (50). Dass sie eine Erfolgsankündigung machte, aber keine Erfolgsgarantie daraus abzuleiten war, vielmehr ein endlos scheinender und zumindest bezüglich Unterhaltspflicht und Umgangsrecht zum großen Teil erfolglos bleibender Prozess in die Wege geleitet wurde, habe ich schon unter dem Thema Beratungsbeziehung erwähnt. Dieser soll aber hier abschließend fest gehalten werden.

In der Erziehungsberatungsstelle erzeugt die Diplompsychologin Glaubwürdigkeit und so auch Vertrauen durch das Zerstören der Illusion, dass Kinder eine Trennung ohne Probleme erleben. Diese professionelle Aufrichtigkeit verbindet sie mit dem Aufzeigen konkreter Handlungsmodelle, die die Kinder unterstützen, und öffnet so hoffnungsvolle Zukunftsperspektiven: Die Möglichkeit des ständigen oder spontanen Kontakts, der Verzicht auf ein Gegeneinander-Ausspielen der Elternteile und eine grundsätzlich konstruktive Beziehung von Vater und Mutter.

Auch der Sozialarbeiter des ASD zeigt eine charakteristische Handlungsweise: Er entwirft ein realistisches Bild der Zukunft für die getrennte Familie, indem er das „*ganze Für und Wider*“ aufzeigt und gerade auch dem Vater verdeutlicht, wie die Realität der Beziehung zu seinen Kindern aussehen kann, wenn er jegliches Sorge- und Umgangsrecht ablehnt. Hier kommt ein dringlicherer Ton, ein Appell hinzu, weil sich gezeigt hat, dass der Vater die Abmachungen kaum einhält und so die Kinder immer wieder zutiefst enttäuscht und verwirrt. Der Sozialarbeiter erklärt dem Vater, „*also was es wirklich für die Entwicklung der Kinder macht, vor allem für einen Jungen, wenn der Vater sich aus allem raushält und den Kontakt nicht sucht, für das Selbstbewusstsein der Kinder, wie viel da verloren geht.*“ (137 f).

Die weiterhin aufrechterhaltene Ablehnung des Vaters aber lässt seine Bemühungen scheitern.

In diesem Setting einer Paarberatung exemplifiziert sich außerdem die Aussichtslosigkeit von Beratung, wenn ein Teil der beratungssuchenden Partei zu keinerlei Änderung bereit ist, und Beratung lediglich absitzt, um der Pflicht Genüge zu tun. Es bleibt unklar, inwiefern der Alkoholmissbrauch eine beziehungszerstörende Rolle auch im Hinblick auf die Kinder spielte, oder ob der Vater grundsätzliches Desinteresse zeigte, oder anderen Beziehungen die Priorität einräumte. Frau Galls dringender Wunsch war über eine lange Phase, dass Beratung hier helfen möge, dass der Mann wieder zur Besinnung kommen und sich auf seine Rechte und Pflichten als Vater konzentrieren würde. Wie sich zeigte, konnte dies weder Rechts- noch soziale Beratung

leisten. Das Herbeiführen einer Sinnesänderung liegt also nicht in den Händen von BeraterInnen. Es stellt zwar eine Anforderung an sie dar, wird aber als Überforderung von Beratung nie zum erhofften Erfolg führen, ja, kann auch nicht deren Aufgabe sein, weil es die Selbstbestimmung des Einzelnen, die Freiwilligkeit, bricht und leicht zur Manipulation geraten kann. Und dieser wird sich jeder entziehen wollen. So sind also dem an sich angemessenen beraterischen Handeln rigide Grenzen gesetzt.

Prekär wird die Lage für Frau Gall jedoch, als sie selbst zu der Einsicht kommt, dass sie am Verhalten des Ex-Mannes nichts ändern kann und abschließen will mit dem Vater der Kinder, indem sie resigniert und ihre Unterhaltsforderungen einstellt. *„Irgendwann habe ich gedacht, jetzt hörst du auf damit, jetzt lässt du es, dann zahlt er eben nicht“* (253f).

Diesem Vorhaben aber begegnet jedoch der Berater der Erziehungsberatung mit dem Appell, um der Kinder willen weiter zu kämpfen für deren Unterhalt: *„Später werden dann Ihre Kinder sagen, wie konntest du aufhören, für uns Geld einzufordern, auf was mussten wir alles verzichten!“* (258ff.)

Frau Gall ist klar, dass dies zwar gut gemeint und richtig ist, aber dass sie sich damit überfordert fühlt, scheint in folgenden Zeilen durch:

*„Die, die mir auf der Erziehungsberatungsstelle gegenüber saßen haben ja das ohne das emotionale Mehr gesehen und haben nur die Fakten rüber gebracht . Und die haben mir dann schon gesagt, wir wissen, wie es so Kindern dabei geht oder wir wissen wie schwierig es für Sie ist, aber im Interesse Ihrer Kinder müssen Sie dran bleiben“* (277ff).

Trotz des Verständnisses, das ihr entgegengebracht wird, ist es ermüdend und kräfteraubend, auch noch in der Beratung den Druck zu spüren, Anforderungen nachkommen zu sollen.

Beratung kann durch gutgemeinte Appelle also auch überfordern.

In einem jahrelangen Prozess beschäftigt dies Frau Gall und nimmt ihr viel Energie.

Dann zieht der Sohn schließlich mit 15 Jahren zum Vater und bricht jeglichen Kontakt zu ihr ab. Über die Polizei hörte sie von ihm:

*„der ganze Ärger, den mein Sohn in der Zeit angestellt hat, kam ja immer wieder zu mir, weil die Behörden dann wussten, ich bin allein erziehungsberechtigt“* (312f).

Da er de facto nicht mehr unter ihrer Aufsicht steht, empfiehlt der Berater, unbedingt beim Jugendamt und beim Familiengericht klarzustellen, dass nun der Vater die Aufsichtspflicht habe, *„Wenn Sie das jetzt nicht schriftlich fixieren, dass der Sohn nicht mehr bei Ihnen wohnt und Sie keine Kontrolle mehr über ihn haben, dann kommen Sie nachher in Teufels Küche, wenn der tatsächlich irgendwas anstellt.“* (316ff). Frau Gall entspricht den Empfehlungen und findet nach

der Ablehnung eines Familienrichters wieder zum Sozialarbeiter des ASD, der die Sachlage dann aktenkundig macht und ein Schreiben aufsetzt. Dieses unterschreibt der Vater endlich unter dem Druck Frau Galls.

Der Psychologe in der Erziehungsberatungsstelle vermittelte also auch Rechtsinformationen, die die Klientin vor weitergehendem rechtlichen Schaden bewahren sollten.

Die Situation gipfelt schließlich darin, dass Frau Gall mit tiefen depressiven Verstimmungen reagiert, die jegliche Zukunft nur noch schwarz erscheinen lassen. Jetzt geht gar nichts mehr. *„Es war so, (...) als mein Sohn dann ausgezogen ist, dass ich da so drunter gelitten habe, dass ich mich in therapeutische Behandlung begeben habe.“*(379ff). Die Angst, in diesem „schwarzen Loch“ zu bleiben, lähmt sie.

Zu fragen wäre, ob Beratung hier nicht den Respekt vor den Entscheidungen von Klientinnen verlässt, und stattdessen zunächst durch ein Konzept der Perpetuierung („Dranbleiben!“) in Bezug auf den Rechtsstreit noch weiter zur Überforderung beiträgt und die Klientin antreibt, weiterhin erfolglos „gegen eine Wand“ zu rennen.

Zu diesem konfliktgeladenen Rechtsprozess gesellt sich nämlich noch der emotional massiv beeinträchtigende Verlust des Sohnes an den, rechtlich gesehen, Gegner, den Vater. Die Depression könnte als Folge dieser Gesamtheit von Konflikt, Verlust und schlechtem Gewissen interpretiert werden.

Denn auch andere Möglichkeiten wären denkbar gewesen, z.B. die Unterstützung ihres Ansinnens des Verzichts auf Unterhalt und die Bearbeitung dieses Abschieds von Hoffnungen und Wünschen nach dem perfekten outcome für die Kinder. Sie sagt ja selbst, dass sie an einem Punkt angelangt ist, an dem sie einsieht, dass ihre und anderer Leute rechtliche Bemühungen umsonst sind. Ein Bild der (auch durch Beratung) erwartungs-überevollen Krisenmanagerin, entsteht, die schlussendlich an der kalten Ablehnung des Mannes zerbricht, wenn sie sich in ihrer Haltung nicht umorientiert, bestimmte Hoffnungen verabschiedet und ihre Energie anstatt auf den Rechtsstreit auf den Erhalt ihrer eigenen Handlungsfähigkeit richtet. Vielleicht hätte Beratung nicht nur in Bezug auf den Sohn in die Richtung von Akzeptanz der Situation bzw. Abschied von Hoffnungen auf weitere, symbiotisch getönte Beziehungen zu ihm führen können. Sondern auch im Rechtskampf dahingehend unterstützen können, dass durch die Konzentration auf andere (z.B. selbststärkende) Dinge die Integrität von Psyche und Physis Frau Galls erhalten geblieben wären. Auch dies muss offen bleiben, weil Frau Gall inhaltlich für die massiv psychisch belastende Zeit nicht viel erinnern kann.

Eine Erinnerung ist jedoch ein Satz der Psychotherapeutin, der doch inhaltlich deren Vorgehensweise ansatzweise rekonstruieren lässt:

*„Sie hat gesagt, das ist eine Quelle, die im Moment verschüttet ist bei Ihnen und Sie haben Ihre Stärken, und die kommen wieder raus. Nur ich war in dem Moment nicht in der Lage, daran zu glauben(389ff) (...) Es kam nicht an. Ich wollte meinen Sohn zurück und sonst wollte ich gar nichts“(407f).*

In Anbetracht der Tatsache, dass diese Form von Beratung (oder Psychotherapie, als die sie hier verstanden wird) ein Jahr lang dauerte und als *„ein Jahr Trauerzeit“(399)* beschrieben wird, lässt sich diese als eine Art langfristige Trauerbegleitung interpretieren. Das heißt, die Psychotherapeutin unterstützte Frau Gall durch ein geduldiges Immer-Wieder-Anhören ihres Schmerzes und ihrer Trauer, gab ihr Bestärkung und Trost durch Da-Sein und Mit-Aushalten, und die Aussicht, dass sich der Schmerz legen und das Dunkel lichten würde. Ein *„stellvertretendes Glauben an sich selbst“*, wenn man so will, begleitete Frau Gall bis zu dem Zeitpunkt, an dem sie bemerkt: *„ach guck, es geht alles wieder besser“(415).*

Die Maxime der Ressourcenerschließung erhält hier einen wichtigen Anstoß: Nicht schnell, und im Prozess nicht abkürzbar, sondern über lange Zeit hinweg verändern sich Lebenssituationen und erschließen sich eigene Stärken wieder, die verloren geglaubt waren. Es ist, als ob es Zeiten gäbe, in denen dann andere – z.B. eine Beraterin - stellvertretend für Frau Gall glauben mussten, dass alles anders wird, weil sie selbst es nicht mehr konnte.

Frau Gall räumt ein, dass ihr die Appelle des Erziehungsberaters *„nicht so geholfen“(354)* haben, macht ihm aber keine Vorwürfe. Es findet sich hier keine Herausforderung an den Berater, die fragt, warum Beratung ihr den Zusammenbruch nicht ersparen konnte.

Sie rationalisiert im Nachhinein, wenn sie feststellt, dass er ihr zwar viel Verständnis und auch Trost gegeben hat, dass diese Versuche aber keine Chance hatten gegen ihren großen Verlustschmerz.

*„Er hat auch immer versucht, mich aufzurichten und hat (...) wohl tröstende Worte gesagt“(372f), z.B. „Sie haben doch Ihr Bestes getan und bei zwei von drei Kindern hat ihre Erziehung doch was gefruchtet, und Ihr Sohn braucht vielleicht eine Auszeit“( 361f).*

Sie muss jedoch resümieren: *“Aber das kam bei mir gar nicht an, weil der Schmerz größer war, dass mein Sohn weg war.“(374f)*

Dennoch wertet sie im Rückblick seine Begleitung, seinen Rat und sein Wissen insgesamt als unverzichtbar und wertvoll. Darauf werde ich unter *„Auswirkungen“* noch näher eingehen.

Andere Merkmale, die in der inhaltlichen Gestaltung der Beratung hier auffallen, sind die hinterfragenden Anteile in der Beratungskommunikation, die sich z.B. in Empfehlungen für bestimmte Verhaltensoptionen zeigen:

Frau Gall bezeichnet sich selbst beispielsweise als „*emotionalen Typ*“, der auch mal „*über's Ziel hinausschießt*“ (463), und deshalb ist ihr der Kommentar des Beraters als Korrektiv ihrer eigenen Struktur und Handlungsweise, und aus seiner Distanz heraus z.B. in Bezug auf ihren Sohn wichtig: Die „*Erziehungsberatungsstelle, die hatte den Abstand dann wieder, und das war in dem Moment gut, dass die gesagt haben, wenn du das jetzt machst, dann geht der dir ganz weg oder nimmt gar keinen Kontakt mehr auf*“ (465ff). Hier geschieht im gegenseitigen Austausch ein Abwägen verschiedener Handlungsentwürfe mit der Möglichkeit, sich für den subjektiv besten zu entscheiden.

Die Erziehungsberater haben den Abstand zu ihrer Geschichte und Erfahrung mit ähnlichen Beziehungskonstellationen, und dies bedeutet für Frau Gall eine Relativierung ihrer eigenen, oft emotional über das Ziel hinausschießenden Sichtweise. Sie fühlt sich hier hilfreich gebremst und mit guten Tipps versehen, die es ihr ermöglichen, die weiterhin oft gebeutelte Beziehung zu ihrem Sohn aufrecht zu erhalten und positiv zu gestalten. Wo sie ihn zum Beispiel frustriert wieder hinaus werfen will, weil er sich nicht an Regeln hält, erfährt sie Verständnis und erhält gleichzeitig den Ratschlag, ihm ein „*Türchen offen zu halten*“ (471), damit er sich nicht gänzlich verloren fühle und die Chance zur Wiedereingliederung nutzen könne.

Frau Gall akzeptiert, dass die Berater mehr Erfahrung und Distanz als sie selbst haben und lässt es zu, dass sie von ihnen auch auf subtile Weise hinterfragt wird:

„*Wobei die auch sehr kritisch waren (...) Also als ich meinen Sohn wieder aufgenommen habe, haben die mir auch gesagt, das war aber prima, dass Sie den wieder aufgenommen haben. Da waren Sie aber sehr großzügig, wir hätten das nicht getan. Also die haben das alles immer so gut befunden, was ich mache, und indem einem das gesagt wird, denkt man noch mehr über seine eigenen Schritte dann noch mal nach.*“ (476ff).

Für Frau Gall ist diese Strategie nachvollziehbar und hilfreich, sie erkennt die Akzeptanz, die ihr entgegengebracht wird, als Anhaltspunkt, noch einmal über bestimmte Verhaltensweisen nachzudenken. ((Dennoch stellt dies m.E. eine ambivalente Intervention der Zustimmung mit gleichzeitiger Hinterfragung dar, die manch andere Klienten verwirren bzw. die zum double bind geraten könnte.))

Frau Gall betont jedoch an anderer Stelle, dass sie „*nie kritisiert*“ wurde, dass ihr „*immer nur Hilfe angeboten worden ist*“ und es habe „*nie geheißen, Sie sind doch selber dran schuld*“ (576ff). So lässt sich schließen, dass die ErziehungsberaterInnen neben den Anfragen sehr auf die

positiven Seiten des Verhaltens von Frau Gall eingegangen sind und dieses verstärkt haben durch Zustimmung und Lob. Dahingegen scheinen sie darauf verzichtet zu haben, dem ihnen u.U. negativ, unpassend oder kontraproduktiv Erscheinenden auch verbal übermäßig großen Raum zuzugestehen. Die Betonung und so die Verstärkung von Frau Galls eigenen Stärken in Handlung und Reflektion standen im Vordergrund, nicht die Betonung der Probleme, in denen man sich auch verlieren konnte. Das bedeutet: Konsequente Stärkenorientierung fand hier statt.

Auch **Uneinigkeit zwischen Klientin und Berater** als ein Merkmal **partizipativer Ausrichtung** hatte Platz, wie Frau Gall am Beispiel ihres zurückgekehrten Sohnes ausführt, dem sie jeden Gefallen tat, z.B. ihn überall hin zu fahren: *„Also die Beratungsstelle hat gesagt, nein, lassen Sie ihn groß werden, mischen Sie sich da nicht ein, sagen Sie zu ihm, ja, mein Sohn, dann ist das halt ein langer Weg (zu gehen, erg.v. I.D.)“*(512f).

Sie reklamiert jedoch die Richtigkeit des mütterlichen Gefühls für sich und verwöhnt den Sohn, weil er soviel entbehren musste. Der Berater beharrt nicht auf seinen Vorschlägen, sondern gesteht ihr ihren eigenen Weg zu, wenn sie ihn zitiert: *„Ja, sie haben ja auch gesagt, wir sagen Ihnen nur, was Sie machen können. Aber wenn Sie dann nicht einverstanden sind, können Sie nicht gegen Ihre Überzeugung handeln.“*(492ff) . *„Also, es war dann immer ganz nett, wenn der Berater gesagt hat, ach, Sie machen ja doch was Sie wollen“*(489).

Man spürt Frau Gall ab, dass sie auf einer Grundlage von Beratung steht, die durch Annahme und Akzeptanz auch mal ein Lachen inmitten schwieriger Fragen erlaubt hat und für sie zu einer sehr lebens- und alltagsnahen Begleitung wurde. Takt und gleichzeitig heilsame Infragestellung mancher selbstverständlich scheinenden Reaktionen waren wohl keine Gegensätze.

**Die Erschließung von Ressourcen** im Fall Frau Galls betrifft **vorwiegend eigene innere Ressourcen**, die durch die Psychotherapeutin und die Erziehungsberatung durch konsequente Stärkenorientierung und Begleitung (siehe oben) angestoßen wurde.

Über Jahre hinweg wurden **keine anderen sozialen Ressourcen**, wie z.B. familienergänzende oder -ersetzende Angebote des Jugendamts in Betracht gezogen. Dies erstaunt ein wenig, denn auch von dieser Seite aus hätte den Kindern Unterstützung zuteil werden können. Als Beispiel sei nur die konsensgetragene zeitweise Fremdunterbringung von Sohn Michael genannt, die die Spannung in der Herkunftsfamilie vielleicht hätte mildern können und ihn durch den Abstand und die Begleitung durch professionelle Erzieher von der Verstrickung in das Lösenwollen der väterlichen Probleme evtl. hätte entlasten können.

An der Erziehungsberatungsstelle machte sie ein Berater auf die rechtlichen Implikationen des Auszugs des Sohnes aufmerksam.

Eine explizite **Anwaltschaftlichkeit** für Frau Gall **fehlte** jedoch. Diese war eher –verständlicher- und praktischerweise, an die Rechtsanwältin bzw. an den ASD delegiert. Trotzdem fühlte sich Frau Gall nur zum Teil (auch von der Rechtsanwältin) auf ihre Rechte und deren realistische Einschätzung für deren Durchsetzung hingewiesen. Dass sie Recht hatte, es aber nicht kriegen konnte, lag am Unwillen ihres Ex-Mannes, dem keiner, auch nicht von höchstrichterlicher Seite, beikommen konnte, „*Und es hat ihm schlussendlich niemand gesagt, so, jetzt ist Feierabend, jetzt räumst du Regale ein und das Geld kriegen deine drei Kinder.*“ (216f).

Fehlende Rechtsinformationen, die mehr Durchhaltevermögen erlaubt hätten, und ein Rechtssystem, das von der Finanzkraft der Mandanten in Zivilprozessen abzuhängen scheint, taten ein Übriges hinzu. Trotz Aufteilung in fachspezifische Zuständigkeiten mit entsprechender Wissensbasis und Handlungskompetenz fehlt dennoch die Möglichkeit, Recht auch durchzusetzen - weil es noch von anderen Faktoren abhängig ist.

Viele einzelne Bestandteile inhaltlicher Gestaltung ergeben abschließend ein vielfältiges Bild. Dazu gehören auch **sich widersprechende Anteile, die nebeneinander bestehen**, z.B. einerseits partizipative Kommunikation und Handlung, andererseits ein Appellcharakter der Beratung im Hinblick auf das Insistieren der Rechtsdurchsetzung.

#### **7.3.4 Auswirkungen von Beratung**

Für die Rechtsberatung scheinen die Auswirkungen zunächst vorhersagbar gewesen zu sein: Frau Gall ist im Recht mit ihren Unterhaltsforderungen für die Kinder, die Ehe kann problemlos geschieden werden. Doch umsetzbar sind diese Vorgaben aus den bekannten Gründen nicht.

Frau Gall wird später klar, dass diese Bemühungen aufgrund einer eingeschränkten Vergütung, wie sie durch die Prozesskostenhilfe gewährt wird, ebenso eingeschränkt ausfallen können. Dies offenbart die sozialrechtliche Ungleichheit, der sie hier, z.B. gegenüber finanzkräftigeren Kunden, unterworfen sein mag. Ob dem tatsächlich so ist, muss dahingestellt bleiben, doch Frau Gall scheint in ihrer ausweglosen rechtlichen Situation neben dem Ex-Mann, sich selbst und den Familienrichtern, Personen zu benötigen, an denen sie – in ihrer Verzweiflung – das Scheitern festmachen kann. Dies kann zur Entlastung beitragen und übernimmt die Funktion eines Anpassungsversuchs an das Unveränderbare.

Zufriedenheit über die Rechtsberatung kann sie also nicht formulieren.

Wie gestaltet sich aber nun die Umsetzbarkeit der anderen Beratungen in der Lebenswelt von Frau Gall ?

Eine Bemerkung ist bezüglich der Problematik um den Sohn interessant: *„Und es war immer eine schöne dreiviertel Stunde, wenn ich da bei dem Beratungsgespräch war und das war heile Welt um mich rum.“* (370f). Frau Gall markiert damit eine Abgehobenheit, die sie vielleicht auch als Verschnaufpause gebraucht hat, um sich einen distanzierteren Blick auf ihre Situation zu erlauben. Dennoch schwingt ein Anflug von Resignation in der Weise mit, dass sich das in der Beratung Gesagte nur schwer auf den Alltag übertragen und dort umsetzen lässt. Gefolgt wird dieser Satz nämlich vom durchdringenden *„Es kam bei mir gar nicht an, weil der Schmerz größer war, dass mein Sohn weg war.“*(372).

Dies mag zusätzlich heißen, dass die emotionalen Voraussetzungen gar nicht in dem Maße vorhanden waren, dass Frau Gall Beratungsinhalte dezidiert hätte umsetzen können. Sie rechnet sich damit selbst die *„Schuld“* an der Nichtumsetzbarkeit zu und entlastet die Berater.

Bezüglich der Zufriedenheit über die im weitesten Sinne soziale bzw. psychosoziale Beratung ist signifikant, dass während des Beratungsprozesses sehr wohl Unzufriedenheit oder das Gefühl der Nutzlosigkeit von Beratung auftreten. Bei Frau Gall kommt dies in der mehrmaligen Betonung des Satzes *„Es kam nichts an“* sowohl in der Erziehungsberatung (375), als auch bei der Psychotherapie (385) zum Ausdruck. Im Rückblick auf eine sehr belastende Lebensspanne, mit etwas Distanz also, wird der Beratung jedoch eine relativ hohe Relevanz für die Änderung und auch Zufriedenheit zugeschrieben.

Dies macht Frau Gall in folgendem, einem Schluss-Satz gleichenden Abschnitt deutlich, der auch die Prozesshaftigkeit des Beratungserfolgs hervorhebt:

*„Ich habe mich am Anfang wie ein Schwamm gefühlt, der das alles aufsaugt. Am Anfang ist es ja ein riesengroßes Chaos, was man dann hat und dann lichtet sich das so langsam und jetzt nach 10 Jahren, man verändert sich ja selber auch, und am Anfang ist es sehr wichtig, dass man Beratung kriegt und dann meistert man das ja alles auch gut alleine. Dadurch, dass man weiß wie man anfangen muss und dann auf ihn (den Berater, erg.v.I.D.) gehört hat und einfach auch selber stärker wird, weil man da durch muss, und man kriegt dann immer nur noch so einen kleinen Anhubser oder mal wieder, wenn man gar nicht mehr weiter weiß, nur so einen kleinen Wink, dass man es ja richtig macht, oder das könnte man vielleicht anders machen, fand ich immer ganz prima.“*(545-555.)

Die Frage stellt sich, ob sich in der Rückschau nicht eine Verklärung einstellt, die auch die Betroffene davor schützt, die Futilität bestimmter Handlungen anerkennen zu müssen. In anderen Wor-



ten, das Zeit- und Kraftinvestment in Beratung muss sich rechtfertigen, indem sie im Nachhinein mit der Brille der positiven Wirkung betrachtet wird. Und: Wohlmeinende Fachkräfte sollen möglicherweise nicht verletzt werden.

Fraglich ist somit, ob sich sowohl mit als auch ohne Beratung nicht das Gleiche entwickelt hätte?!

Ist das Ganze Interpretationssache?

Frau Gall bleibt in der Gesamtheit ihrer Darstellung zu diesen Fragen ambivalent. Hier aber schreibt sie der Beratung eine Art Initialzündung für Veränderung zu. Sie glaubt jedoch auch, dass der normale Lauf des Lebens einen großen Anteil zu der allmählichen Veränderung ihrer Situation beiträgt. Dazu zählen die wachsende Verständigkeit der Kinder und deren Selbständigwerden, ihre eigenen Veränderungsprozesse, ihre Rollen Anpassung, die Gewöhnung an die „un-heile Welt“, die Zeit, die Wunden heilt, andere Anforderungen, die andere Prioritäten mit sich bringen und die Wahrnehmung, dass sich manches einfach anders entwickelt als erwartet.

Wieder scheint als Hauptmerkmal über allem das Angebot der **Begleitung** auf, das für sie offenbar mehr wiegt als rasch erreichte Zufriedenheit oder exakt nachweisbare Auswirkungen der Beratung. Deshalb kann ich festhalten: Beratung wirkt als Initialzündung. Und: Das Leben hilft sich auch selbst. Lebenszyklen regulieren sich, Bewältigung stellt sich ein, wenn auch spät und zäh und mühsam: Das Selbstwertgefühl hat sich wieder eingestellt, soziale Orientierung und ebensolcher Rückhalt, ja auch Normalisierung sind wieder nachweisbar. Dennoch ist laut Frau Gall eine Begleitung in akuten Krisenzeiten immens wichtig

### 7.3.5 Organisation von Beratung

In Frau Galls Geschichte können fünf verschiedene Beratungsarten über zehn Jahre hinweg rekonstruiert werden. Einzelne Prozessschritte können ob der Fülle und der Dichte dieser Prozesse nicht einzeln nachvollzogen werden, bleiben nur bruchstückhaft sichtbar, z. B. in der Erwähnung der immer wieder unternommenen Versuche der (rechtlichen) Interventionen mit Hilfe verschiedener Sozialarbeiter vom Amt oder Richter.

Die Aufteilung war wegen unterschiedlicher Zuständigkeiten nötig, denn für Scheidungen gibt es gesetzlich vorgeschriebene Wege, die zumindest zum Rechtsanwalt und zum Jugendamt führen, wenn minderjährige Kinder involviert sind. Die Beratung in der Erziehungsberatungsstelle war ihre persönliche Sache, die Psychotherapie für den Sohn und für sich selbst verordnete ihr Arzt.

Eine **Vernetzung und Kooperation** fand hier offenbar nicht in der Qualität statt, dass Frau Gall davon profitiert hätte. Das merkt sie an in der Passage über die erst jetzt über ein „Café für Mutter und Kind“ (220ff) entdeckte Möglichkeit der Rechtsberatung beim Gericht und der Rechtsinfor-

mationsstelle beim Jugendamt. Sie hat diese Vielzahl daher nicht nur als Vielfalt erlebt, sondern wünschte sich einen „Ombudsman“, eine neutrale Person, die ihr hilft, alles zu bündeln und ihr Recht schließlich durchzusetzen.

*„Ich fand, das war auch so, dass die Stellen mir zwar gesagt haben, was man machen kann und wenn ich das dann gemacht habe und das Recht auf meiner Seite hatte, gab es keinen, der dann dafür eingetreten ist, dass es richtig auch durchgesetzt wird. (...) Das hat keine Stelle gebündelt“ (208ff).*

Obwohl sie anerkennt, dass eine Aufteilung zumindest in sozialrechtliche und psychosoziale Anliegen sinnvoll ist, erlebt sie die **Aufsplitterung von Zuständigkeiten**, besonders im sozialrechtlichen Bereich, als äußerst mühsam und energieraubend.

Hier herein spielt auch die Dauer dieser Beratungen :

Die Rechtsberatung war so lange angesetzt, bis der Scheidungs- und Unterhaltsprozess vorbei war. Aus bereits genannten Gründen zog sich die umgangsrechtliche und die Unterhaltssache jahrelang hin. Frau Gall hatte sich mit der Tatsache inzwischen arrangiert, dass sie immer wieder konfrontiert werden würde mit rechtlichen Überraschungen im Kontext von Ex-Mann und Kindern.

Das Stichwort Begleitung begegnet auch hier wieder:

Vielfältige Beratung währte 10 Jahre je nach Bedarf und auch engmaschig, also fast endlos.

Hier scheint es für den sozialrechtlichen wie für den psychosozialen Bereich keine Ziel- und Zeitvereinbarungen, keine Begrenzungen gegeben zu haben. Ob das auch dazu beigetragen hat, die Anforderungen dieser Zeit als eine Art Sisyphos – Arbeit erlebt zu haben, nämlich immer wieder den Stein bergan ins Rollen bringen zu müssen für die Kinder, und immer wieder erfahren zu müssen, dass er kurz vor dem Ziel wieder hinunterrollt und Anstrengungen umsonst waren ?  
*„Und niemand war da, der dann gesagt hat, so, jetzt ist Schluss“ (218f).*

Dies lässt sich auch auf die Beratungsdauer hin interpretieren. Es lässt sich hier nicht klären, wie der komplexe Prozess von Frau Gall früher erfolgreich hätte beendet werden können. Doch Zersplitterung und der Verzicht auf klare Zeitkonturen oder Zielvereinbarungen kann Ziele und Erfolge von Beratungen offensichtlich auch verschwimmen lassen.

### **7.3.6 Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung**

Zur Frage nach der Geschlechtszugehörigkeit von Beratungsfachkräften kann Frau Gall sehr kurz antworten: Es ist ihr völlig gleichgültig, ob Mann oder Frau ihr als Fachkraft gegenüber sitzen. Von ihrer persönlichen Betroffenheit als Grund her muss sie negativ formulieren:

*„Es hätte mein großer Kinoschwarm vor mir sitzen können und das wäre nicht angekommen“ (406f).*

Das heißt, dass ein Beratungsanliegen als eine Problematik, die Menschen sehr stark umtreibt und mitnimmt, völlig den Blick verstellen kann für geschlechtsbezogene Merkmale in der Beratung. Hauptsache, es wird geholfen! Aber nicht einmal das geschieht, vielmehr dringt kaum etwas, hier buchstäblich nichts durch zum Hilfesuchenden. Dies ist die Wahrnehmung im Beratungsprozess: Nichts dringt durch. Im Nachhinein ist die trotzdem in Anspruch genommene Begleitung, die die Fachkraft bietet, hilfreich. Aber für geschlechtsbezogene Wahrnehmung im Innenverhältnis Berater – Klientin scheinen in diesem Akutzustand einer Problematik alle Sinne blockiert. Das betrifft weithin auch die Reflexion „typisch weiblichen / männlichen“ Agierens. An einer Stelle jedoch ist deutlich, dass Frau Gall sich eher selbst die Schuld für nicht ganz gelungene Interventionen der Fachkräfte zuschiebt – als sie manches nicht so umsetzen kann, wie es in der Beratung besprochen wurde, sie die *„heile Welt“* in der Beratung aber auch nicht kritisiert.

Im Außenverhältnis der Klientin zu ihrem Sohn erhält das Geschlecht des Beraters nach einer gewissen Zeit mehr Gewicht im Hinblick auf die Hilfe: Ihm schreibt sie zu, dass er als Mann mit ähnlichen Pubertätserfahrungen mehr Verständnis für den Sohn aufbringen kann, und ihr so auch besser vermitteln und verständlich machen kann, was im Sohn nun vorgeht. Hier scheint sie also effektivere Hilfe zu präjudizieren. *„Und dann dachte ich, so ein Mann kann mir das vielleicht besser rüberbringen, was so ein Junge empfindet, als wenn ich jetzt zu einer Frau gehe“ (297).*

Eine bessere Identifikation des männlichen Beraters mit dem Sohn bewirkt also mehr Verständnis in Frau Gall.

Für das Verhältnis zum Vater der Kinder macht das Geschlecht der Fachkraft offenbar keinen Unterschied. Die Konstellationen weibliche Rechtsanwältin, männliche Richter, ebenso Berater und Beraterinnen hatten keine sichtbare Auswirkung auf den Mann, der sich über lange Strecken stur und abweisend oder desinteressiert gab. Das Interviewmaterial lässt keinen Schluss zu über eine geschlechtsspezifische Identifikation, die irgendeine Verhaltensänderung gefördert hätte.

### **Zusammenfassung:**

#### **Subjektive Relevanz von Beratung für Frau Gall:**

**Beratung (wirkt) als begleitendes Mit-Aushalten.**

## **7.4 Korrespondierender Fall: Keiner. Begründung**

Zu Frau Galls Fall wird kein weiterer aus dem sample zugeordnet, da das überragende Votum des „Es kam nichts an“ in keiner anderen Darstellung so deutlich zutage tritt.

Dies bleibt unabhängig von den tatsächlich wahrnehmbaren Veränderungen, die Beratung sicher in Frau Galls Lebenssituation auch ausgelöst hat. Ihre subjektive Betonung liegt immer wieder auf der Blockade, die sie lange Zeit im psychosozialen Bereich der Beratungen verspürt hat. Diese wurde durchaus auch von der Erfolglosigkeit im sozialrechtlichen Bereich gefördert.

Frau Gall beschreibt Beratung als Begleitung und Mit-Aushalten in einem komplexen und zersplitterten Feld von Anliegen, und gibt ihr lediglich, und ohne sie damit abzuwerten, die Funktion eines Initialimpulses zur Veränderung. Der Lauf des Lebens selbst bringt die Veränderungen dann hervor.

Diese Aspekte von Beratung tauchen in keinem anderen Fall so auf, dass er als korrespondierender Fall bezeichnet werden könnte.

## **8 Darstellung des Falles Frau Möhr: „Ich möchte aber eine Beratungsstelle, die alles macht für mich“**

### **8.1 Einleitung**

Zur Entstehung des Interviews

Über eine Beratungsstelle für allgemeine Sozial- und Lebensberatung in einer größeren Stadt kam der Kontakt zu Frau Möhr zustande. Eine Diplom-Sozialarbeiterin nannte auf meine Anfrage hin sie als Klientin, die bereit sei, an einem Interview teilzunehmen und ihre Erfahrungen mit Beratung zugänglich zu machen. Hier fand demnach bereits eine Prä-Selektion statt, derer ich mir bewusst bin: Frau Möhr konnte vermutlich nur zustimmen, weil sie gute Erfahrungen gemacht hatte mit der vermittelnden Fachkraft, sonst wäre eine Interview-Teilnahme bereits an divergierenden Wahrnehmungen oder Konflikten gescheitert. Da mein Kontakt zur Fachkraft nur durch die Anfrage und Vermittlung bestand, konnte ich ohne Vorbehalte und ohne mich verpflichtet zu fühlen, für ein gutes Gelingen oder eine positive Beschreibung sorgen zu müssen, beginnen. Das Interview mit Frau Möhr kam dann jedoch erst im zweiten Anlauf zustande – zum ersten vereinbarten Termin erschien sie nicht. Einen angebotenen zweiten Termin nahm sie interessiert wahr und entschuldigte sich für ihr Versäumnis – sie hatte die Vereinbarung völlig vergessen und sie damals nur flüchtig irgendwo aufgeschrieben. Ich war von vornherein darauf gefasst gewesen,

dass ein solches Versäumnis im Rahmen meiner Interviewerhebungen auftreten konnte, da ich aus meiner beruflichen Vorerfahrung bereits wusste, dass Termine, die mit dem Reden über persönliche Erfahrungen und/oder Problemstellungen einhergingen, leicht „vergessen“, „verpasst“ oder eben verdrängt werden konnten. So konnte ich ihr Versäumnis akzeptieren und sie entlasten, denn meine Interviews sollten freiwillig und in einer freundlichen Atmosphäre ohne Rechtfertigungs- oder Erwartungsdruck geführt werden. Aus diesem Grunde blieb ich gelassen, nahm Frau Möhrs Erklärung so an, und wandte mich ihrem Erfahrungsbericht zu, jedoch bereits interpretierend, dass Versäumnisse in ihrem Alltag darauf hinweisen könnten, dass ihre Belastung oder Inanspruchnahme im Familienleben mit Kindern erheblich waren.

In ihr saß mir eine ca. 43-jährige Frau gegenüber, die erfahren wirkte im Umgang mit Beratungsstellen und deren Fachkräften. Sie berichtete ausführlich. In der transkribierten Form zeigen Ihre Wortwahl, die Gewandtheit, mit der sie reflektierte und rekonstruierte, und ihre unverblühte, treffende Sprache bereits, dass sie selbstbewusst mit dem Thema umgehen konnte. Frau Möhr erwähnte später im Gespräch, dass sie „nur“ den Hauptschulabschluss besäße und beruflich nichts gelernt habe, vielmehr seit 16 Jahren Hausfrau und Mutter sei. Ein gewisses Maß an Eloquenz in ihrer Darstellung springt ins Auge. Diese lässt sich u.a. auf ihren wachen Umgang mit den Kindern, deren Schulanforderungen, und wohl auch auf jahrelangen Umgang mit Behörden und Beratung zurückführen, die sie offenbar manches lehrte, wie sie auch selbst erwähnte.

Es entstand schnell eine sehr freundliche, durch mein berufliches Interesse auch distanzierte, aber gedeihliche Arbeitsatmosphäre. Im Laufe des Interviews tauchten viele interessante Facetten ihrer langjährigen Beratungserfahrung auf, so dass ich darauf verzichtete, offenen Fragen, z.B. nach dem Vater der drei Kinder, detaillierter nachzugehen. Deshalb muss ich hier vorausschicken, dass er nur dreimal in Zusammenhang mit ihrem Beratungsbedarf erwähnt wurde. Er lebe nicht hier, besuche die Familie nur selten, könne aber auch einmal wieder zurückkehren... Dies öffnet natürlich den Raum weit für Spekulationen und Vorurteile – z.B. dass er sich in seinem Heimatland, das die Türkei sein könnte, aufhält; dass dort kein Unterhalt von ihm erwartet werden kann, während Frau Möhr in Deutschland von Sozialhilfe lebt. Auch das Maß der partnerschaftlichen Verbundenheit lässt sich aus Frau Möhrs Bericht nicht bestimmen, obwohl drei Kinder aus der Verbindung hervorgegangen sind. Dieser persönliche Bereich bleibt uns – trotz Nachfragen im Interview - verschlossen, und so will ich ihn auch behandeln: Vorsichtig, wenig interpretierend, mir selbst bewusst, dass ich mich hier auf dem Boden von Spekulationen bewege. Er ist für mein Untersuchungsanliegen auch nicht von zentraler Bedeutung.

## 8.2 Portrait Frau Möhr

Frau Möhr lebt seit der Geburt ihres ersten Kindes vor 16 Jahren als allein Erziehende im Außenbezirk einer größeren Stadt. Im Laufe der Jahre brachte sie weitere zwei Kinder zur Welt, vermutlich alle vom selben Vater. Dieser tritt in ihrem Bericht kaum in Erscheinung, außer im Zusammenhang mit ihren Beratungswünschen in einigen Bemerkungen, z.B. nach der Geburt des ersten Kindes:

*„und dann wollte ich in eine Beratungsstelle, die mich darüber aufklärt, ob ich beim Jugendamt den Vater angeben muss, wie das ist mit den Gesetzen, und was da auf mich zukommt“ (Z.7-10).* Zusätzlich lässt sie uns in Andeutungen wissen, dass er Ausländer sei, fast nie Besuche mache und immer wieder Beratungsbedarf aufwerfe: *„weil der Vater, der lebt ja jetzt nicht hier und wenn er mal zurück kommt, wie es dann aussieht mit seinen Verpflichtungen, was muss er machen oder was, ja, normalen Unterhalt für die Kinder zahlen, aber wenn er jetzt hier nicht lebt, wie ist es dann...“ (Z.162-166).* Obwohl Frau Möhr sehr bereitwillig und beredt Auskunft gibt, streift sie den Bereich der Beziehung zum Vater der Kinder nur, und scheint es nicht für relevant zu halten, darauf näher einzugehen.

Doch fangen wir von vorn an und folgen der Schilderung ihrer Zusammenfassung über Beratungserfahrungen. Der erste Beratungsbedarf ergibt sich nach der Geburt des ersten Kindes, als sie als allein Erziehende verschiedene Fragen rund um elterliche Sorge, Rechte und Pflichten des Vaters und um finanzielle Unterstützung klären muss. Da sie bereits nach Information durch das Sozialamt finanzielle Beihilfen zur Erstausrüstung für das Kind bei einem sozialen Dienst für Frauen (SDF) einer der großen Kirchen beantragt hat, führt sie „zufällig“ ihre Suche nach Beratung auch dorthin. Sie fühlt sich dort angenommen:

*„Ich habe gesehen, wie die einem also auch entgegengekommen sind und dann bin ich auch dort geblieben und bin regelmäßig hin“ (14ff).*

Doch nach einigen Jahren loser Betreuung, die für sie recht gut verlaufen, weil sie sich jederzeit mit Fragen oder Problemen auch kurzfristig an die Beratungsstelle wenden kann, scheidet die Beraterin wegen Schwangerschaft aus. Beratung kann Frau Möhr nun bei einer „Vertretung“ in Anspruch nehmen.

Auch Frau Möhr selbst hat wieder ein Kind bekommen. In ihren Beratungsanliegen versteht sie sich jedoch mit „den anderen“ (Beraterinnen, I.D.) nicht so richtig und bricht den Kontakt schließlich ab. Der Wechsel behagt ihr nicht. Ihre Bedenken, sich wieder an professionelle Beratung zu wenden, wiegen schwerer, als ihr Bedürfnis, in ihrer Lebenssituation als allein erziehende Mutter von nun zwei Kindern, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Sie schlägt sich selbst durch.

*„Dann hat es wieder ein paar Jahre gedauert, bis ich mich wieder an eine Beratungsstelle herangewagt habe,..“(20)*

*„Dann bin ich halt jahrelang ohne geblieben, bis es halt nicht mehr ging, weil, inzwischen hatte ich das dritte Kind und bin halt von einer Beratungsstelle in die andere.“(23ff)*

Die **dritte Beratung**, die sie schließlich bei hohem Leidensdruck mit inzwischen drei Kindern auf einen Wink des SDF hin bei einer Stelle des freien Wohlfahrtsverbands der Caritas aufsucht, befriedigt sie aber auch nicht. Grund dafür ist die Konzentration der Beraterin auf rein administrative Hilfestellungen wie das Schreiben von Briefen an Behörden. Diese Beratung sei oft „stur“ und automatisiert zugegangen, habe sich „nicht um mein Wohlergehen oder die Kinder“(29) gedreht, so dass sie sich in ihren persönlichen, auch seelischen Anliegen nicht mehr ernst genommen und verstanden fühlte. Denn mit der Entwicklung der Kinder wuchs nicht nur der finanzielle Bedarf, sondern auch die Komplexität der Fragen zur Erziehung, zur Schulbildung und zum Umgang miteinander in dieser Eineltern-Familie. Frau Möhr hätte sich gerne mit Fachfrauen ausgetauscht und alltägliche Schul- und Erziehungsfragen besprochen, weil sie sich darin auch oft überfordert fühlte.

Diese Beratung schneidet für sie im Vergleich zu ihrer ersten Beratungserfahrung schlecht ab.

Dort und damals habe man Informationen für sie eingeholt und noch mehr Aufmerksamkeit ihr persönlich gewidmet. Sie reflektiert also und klärt ihre Gefühle bezüglich der dritten Beratungsstelle:

*„Und dann war ich da sehr enttäuscht, dass die das nicht gemacht haben und habe mir gedacht, für was gehe ich da hin, wenn ich mich nur aufrege und mir eh nicht geholfen wird.“(33-37)*

Warum also das Ungedehliche weiter betreiben? Abbruch der Beratung war die sehr pragmatische Konsequenz. Außerdem findet sie, dass ihr finanzielle Unterstützung vorenthalten wird. Mit ihrem knappen Sozialhilfebudget scheint es ihr selbstverständlich, dass Beraterinnen finanzielle Not sehen und zumindest teilweise durch Gaben aus bestimmten Fonds wenigstens an Weihnachten lindern können, besonders, wenn es den Kindern zugute kommt.

Nachdem sie also enttäuscht die Beratung an der dritten Stelle abgebrochen hat, wendet sie sich wieder an ihre erste Beratungsstelle des SDF, in der sie nun zur Nachfolgerin ihrer damaligen Beraterin kommt.

In dieser vierten Beratungsstelle springt der Funke sofort über. Die Beraterin und sie verstehen sich auf Anhieb, und Frau Möhr schätzt es sehr, dass die Beraterin für sie aktiv wird.

*„die war so begeistert von mir, dass ich gesagt habe, ne, zu der gehe ich. Und die hat soviel geholfen und gemacht. Da war auch regelmäßig Termin alle zwei Wochen, und egal, was mein*

*Anliegen war, die hat mir den Brief geschrieben, die hat für mich angerufen, war, also das war, als würde mir eine Last genommen und das war schon viel wert.”(43-47)*

Es ist für Frau Möhr eine große Hilfe zu wissen, dass sie für alle Fragen und Anliegen nun eine Anlaufstelle hat, die rundum kompetent und kontinuierlich betreut und auf der Basis gegenseitiger Akzeptanz steht. Das aktive Handeln der Beraterin kommt ihr sehr entgegen, damit erfährt sie echte Erleichterung für ihren stressigen Alltag mit drei Kindern. Dass ihr etwas abgenommen wird, ist für sie eine wichtige Kompensation für ihre Mühen und die finanzielle Minderausstattung, die beim Sozialhilfebezug unausweichlich sein kann.

Nach zwei Jahren schließlich wechselt die Beraterin in eine höhere Position, und die Zuständigkeit für Frau Möhr erlischt. Sie vermittelt sie noch an eine **andere Caritasstelle**. Dorthin geht Frau Möhr aber nur unter Zagen, da sie bereits schlechte Erfahrungen gemacht hat. *„O.k., dann gehe ich halt mal, mehr als ein Reinfall kanns ja nicht werden“*(54) .

Leider wurde es für sie auch –in ihren Worten, ein Reinfall, denn ihre neue Beraterin wird krank, eine andere sagt ihr nicht zu. Ihre Erwartungen werden einfach nicht erfüllt.

So wendet sie sich mit der Bitte um Vermittlung an eine adäquate Beratungsstelle in einem Brief an die SDF. Von dort bekommt sie die Adresse eines anderen kirchlichen Wohlfahrtsverbands. misstrauisch geht sie nach einer Wartezeit von etwa einem halben Jahr (zu dieser nun **sechsten Stelle**) hin und erhofft sich, dass ihr dort wenigstens zugehört wird.

Und so ist es. Sie faßt zusammen, was sie hier erlebt: *„Das Beste ist immer an der Beratung, dass egal, mit was man kommt, man wird nicht weggeschickt, das möchte man ja auch, dass die einem zuhören, egal, ob es um mich geht, oder um die Kinder geht, und auch Beratung darüber geben können, wo ich hinkönnte, falls mir hier jetzt in der Sache nicht geholfen wird.(...) Und vor allen Dingen zuhören, oder auch, wenn man mal über das Sozialamt Fragen hat, was die mit einem machen (...), dann kriegt man Auskunft“*(79-86).

Die Regelmäßigkeit der Termine, also eine kontinuierliche Betreuung, ist ihr sehr wichtig. Allerdings sollte im Krankheitsfall auch rechtzeitig abgesagt werden, damit sie ihre Organisation nicht umsonst betrieben hat und vor geschlossenen Türen steht. An diesem Punkt offenbart sich für sie auch, ob sie von einer Beratungsstelle ernst genommen und geschätzt wird. An der derzeitigen Stelle ist dies der Fall. Im Rückblick auf die vorangegangenen Beratungen schiebt sie hier noch einmal Erfahrungen ein, aus denen sich weitere für sie wichtige Aspekte für gute Beratung heraus kristallisieren.

Diese muss auch darauf eingehen können, dass sie wegen der Kinder nur zu deren Schulzeiten über eigene freie Zeit verfügt, und deshalb Termine nur recht kurzfristig in den



Vormittagsstunden, jedoch passend zum Zeitfenster des billigen Buspasses ab 9 Uhr wahrnehmen kann. Sie setzt außerdem voraus, dass sich die Beraterinnen bei ihr melden und ihr neue Termine anbieten, sollten sie aus Krankheitsgründen verhindert gewesen sein.

Diese organisatorischen Fragen sind für sie Auswirkungen einer Einstellung der Fachkräfte ihr gegenüber, die sie folgendermaßen kommentiert: „*Da hat man richtig gemerkt, aha, der liegt was an mir*“ (110).

Dazu gehört auch das freundlich-interessierte Nachfragen nach ihrem Befinden und nicht nur die barsche Aufforderung, zu sagen, was sie eigentlich wolle.

Auf dieser Haltung aufbauend kann sie sich öffnen und ihre Anliegen konkretisieren. Selbstverständlich sind diese sachlicher, auch administrativer oder informationsbezogener Natur, wie z. B. Hilfe beim Schreiben eines Widerspruchs oder eines Antrages im sozialhilferechtlichen Rahmen, Information über familienrechtliche Sachverhalte, oder Klärung von Finanzierungsfragen im Falle einer Mutter-Kind-Kur. Daneben muss für sie auch ihre seelische Befindlichkeit als allein erziehende Frau, und bisher aus Scham noch nicht angesprochene Dinge wie Schulden, Thema sein dürfen: „*Zum Beispiel, wenn mich was bedrückt, ja, und ich irgendwie damit nicht fertig werde, und dann komme ich hierher und erzähle, was mich bedrückt. Zum Beispiel, dass ich ja allein lebe (160) (...) Aber auch Schulden sind ja oft belastend, wenn man nicht weiß, wohin damit, wenn man nicht arbeiten kann, dann kann man sie ja einfach nicht abzahlen. Aber wie kommt man dann dazu, dass die dann trotzdem einmal weg sind?*“ (170ff).

Inhaltlich gesehen verlässt sich Frau Möhr auf die Kompetenzen der Beraterinnen, schließt also nicht aus ihrer seelischen Belastung, dass sie evtl. keine Ratenkäufe mehr tätigen sollte. Vielmehr genügt ihr die Erleichterung, die sich einstellt, wenn sie ihr Problem wenigstens mit-teilen, wenn auch nicht lösen kann. „*Das ist ja oft so, dass man nicht mehr richtig schlafen kann, und dann, wenn man dann irgendwo was reden kann wenigstens, was gibt's da, kann man da überhaupt was machen, ja, dann hilft es einem schon arg viel, finde ich.*“ (179ff)

Bezüglich ihrer Schulden gibt sie stichhaltige Erklärungen in einem späteren Abschnitt, der illustriert, was es bedeutet, auf Sozialhilfeniveau in der heutigen Gesellschaft leben zu müssen. Als beispielsweise ihre Schwester ihre Hochzeit ankündigte, fragte Frau Möhr beim Sozialamt und in ihrer damaligen Beratungsstelle nach Beihilfen nach, mit denen sie angemessene Kleidung kaufen wollte, da sie nur Alltagskleider besitzt. Ihre Anträge wurden trotz Widerspruchs abgelehnt, auch die Caritas gewährte ihr keine Unterstützung. Sie reagierte empört und bestellte schließlich Katalogware auf Raten. Dies wird zur Gewohnheit. „*Ich mache immer eines auf Ratenzahlung dann, alles, ich bestelle alle Klamotten, weil ich will das nicht, dass man uns das ansieht, dass wir von Sozialhilfe leben. Das will ich nicht*“ (592f).

Daraus erschließt sich ein Leben, das an allen Stellen auf's Geld achten muss, und das jederzeit dem Stigma der Sozialhilfebedürftigkeit ausgesetzt ist. Frau Möhr sieht das wohl, und trifft die für sie angemessenen Entscheidungen, auch wenn diese in noch größeren Problemen resultieren. Zugleich fordert sie ein, dass Fachkräfte in einer Beratungsstelle dafür Verständnis aufbringen können und sie unterstützen. Gerade weil es im Alltag hart hergeht, muss doch eine Beratungsstelle zu ihr stehen und genuine Freundlichkeit und Interesse aufbringen, darf ihr nicht die Hilfe verweigern oder sie gar abweisen. Die Aufgabe von sozialer Beratung ist für sie die umfassende Entlastung bedürftiger Menschen, zu denen sie sich rechnet, bei gleichzeitiger Erhaltung deren Würde. Eine Insel des Verständnisses und der unbürokratischen Hilfe im rauen Meer der Gesellschaft, in der nun einmal Geld zählt.

Auch genügend Zeit muss für sie bereitstehen, damit sie nicht unter den von zuhause bekannten Druck gerät. Und vor allem: Vertrauen muss gegenseitig sein. *„weil Druck habe ich daheim genug, und dann muss ich nicht noch zur Beratungsstelle gehen, die mich so dumm anguckt und so dumm anmacht und zu mir sagt, ja, was erzählen sie da, das glaube ich Ihnen aber nicht“* (484).

Als Beispiel nennt sie einen Antrag beim Sozialamt auf eine neues Kinderbett, da das alte nach mehrmaligem Zusammennageln nun vollends kaputt gegangen ist. Die zuständige Sachbearbeiterin glaubt ihr offenbar nicht, schickt einen Mitarbeiter zur Begutachtung, aber auch dieser will ihrem Antrag nicht stattgeben. Sie solle bei der Beratungsstelle des Wohlfahrtsverbands nachfragen. Dort hält man ihr Anliegen für nicht glaubwürdig, weil es ja bereits von amtlicher Seite abgelehnt wurde. So erlebt sie einen Spießrutenlauf, obwohl sie doch ein Recht auf ein neues oder gebrauchtes Kinderbett hat. Diese Behandlung empfindet sie als unwürdig, vor allem seit sie weiß, dass es auch die Möglichkeit gibt, Spendenmittel für solche Zwecke aus bestimmten Fonds zu erhalten. Dass die Caritas – Beratungsstelle sie nie darüber verständigt, geschweige denn etwas gewährt hat, enttäuscht sie sehr. Bei ihrer vormaligen SDF- Beraterin wäre dies nicht vorgekommen.

Auch der Versuch, Fahrräder über einen solchen Fond bei der Caritas zu beantragen, endete zwar mit Erfolg, aber nur nach einem regelrechten Kampf mit der Beraterin, der sie später jegliche Solidarität mit ihr und den Kindern abspricht. Sie fühlt sich *„wie ein Verbrecher, als würde man nur das Geld wollen, also ganz schlimm, wie ein Bettler“*(541f). Ihre Schlussfolgerung bezüglich Beratung: *„Ich meine, wenn eine Beratungsstelle nicht von alleine kommt und sagt, wissen Sie, Sie haben drei Kinder, da brauchen Sie bestimmt mal was, was Sie vom Sozialamt nicht kriegen, aber nichts war, nichts. Und so was finde ich schon enttäuschend“*(556ff).

Neuere Entwicklungen ihrer Lebenssituation zeichnen sich in der letzten Zeit ab, in der sie regelmäßig die Beratungsstelle der Diakonie aufsucht.

Die Kinder gehen inzwischen alle zur Schule, so dass zumindest morgens Zeit bleibt für eigene Aktivitäten. Da Frau Möhr von Sozialhilfe lebt (524) und so an eine Behörde mit ihrer Aufgabe der Hilfe und Kontrolle auch gebunden ist, bekommt sie von dort nun deutliche Aufforderungen, ihre „freie Zeit“ mit Erwerbsarbeit zu füllen, um stückweise die Leistungen nach dem (damaligen) Bundessozialhilfegesetz durch eigenen Verdienst zu ersetzen (343). Bevor sie sich gezwungen sieht, in „irgendeiner Putzstelle“ zu arbeiten, bespricht sie die Angelegenheit mit ihrer Beraterin. Diese weist sie auf einen Wiedereinstiegskurs für Frauen nach der Kleinkindphase hin und organisiert Informationsmaterial, ja, schickt ihr dieses termingerecht wegen Anmeldefristen nach Hause. Frau Möhr lässt sich darauf ein und sagt heute stolz: *„ich habe ein Seminar angefangen, das heißt „Frauen gehen ihren Weg“, also so ein Wiedereinstieg“*(334f).

Trotz anfänglicher „Angst, da hin zu gehen“, nimmt sie regelmäßig teil. Ihre Befürchtungen, dass sie *„das alles gar nicht schaffe“*, weichen der Erfahrung, dass es in diesem Kurs mit gleichgesinnten Frauen in ähnlicher Lebenslage *„ganz nett“* zugeht, dass sie es organisatorisch schafft, rechtzeitig morgens dort zu sein, und dass sie für Ihre Zukunft auf jeden Fall profitieren kann. Und: Die Kursleiterinnen gehen einfühlsam mit der Lebenssituation der beteiligten Frauen um: *„Das Gute ist bei dem Seminar, die sind nicht so streng, die gehen voll auf uns ein.(...) Das finde ich so toll, dass die also dran denken, wie schwer das sein kann, wenn man so viele Jahre nicht mehr im Berufsleben steht“*(397 ff).

Frau Möhr besitzt einen Hauptschulabschluss, dem sie relativ wenige Chancen zum Erhalt einer guten, interessanten Arbeitsstelle beimisst. Sie überlegt sich ernsthaft die Aufnahme einer sog. Halbtagsausbildung (366), die ihr noch Zeit lässt, sich nachmittags um die Kinder zu kümmern. Doch das Problem der Kinderbetreuung in den Ferien sieht sie ungelöst. Denn die Kinder will sie auf keinen Fall vernachlässigen, sie fürchtet sich richtiggehend vor dem Fragenkomplex der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, weil sie annimmt, dass er zu Lasten der Kinder entschieden werden müsste. *„Wenn man mal was anfangen will, arbeiten oder Ausbildung oder sonst was, ist es immer das Problem, wohin mit den Kindern, da habe ich immer Angst davor“* (384f). Ihre zwei Mädchen gehen zwar in eine Ganztageschule bis vier Uhr nachmittags. Doch der Jüngste wird noch einige Jahre in der Grundschule sein und ihre Anwesenheit erforderlich machen.

Frau Möhr sieht sich selbst als überzeugte Mutter und Hausfrau, und auf Nachfragen kann sie formulieren, dass es auch ihre Stärke sei, mit Kindern umzugehen. Außerdem hat sie diese Aufgabe als die ihre angenommen. Sie findet diese Einstellung in ihrem Bekanntenkreis zwar nicht bestätigt oder bestärkt, vielmehr wird ihr oft das Gefühl vermittelt, als „Nur-Mutter“ habe sie

ja „Urlaub“ zuhause ( 324). *„Da sagt auch keiner, ja, wie schaffst du denn das und so. Das ist ja normal, dass ich das mache, weil ich nicht arbeiten gehe, dass ich das daheim machen muss.“* Aber sie kann zumindest ansatzweise, und für die Alltagsbewältigung ausreichend, sich immer wieder ihrer Identität als Mutter und Hausfrau versichern und sich gegen diese Behauptungen stemmen. In der aktuellen Beratungsstelle spürt sie dafür Anerkennung und fühlt sich gestärkt. Sie scheint im direkten Umgang mit den Kindern ein gutes Gespür dafür entwickelt zu haben, welche Bedürfnisse ihre Kinder haben und wie sie, für jedes Kind fair und ausgeglichen, auf sie individuell eingehen kann. Auch ihr Berufswunsch geht daher in diese Richtung. *„Ich wollte gerne Kinderbetreuung oder so etwas machen, weil ich das eh schon ein halbes Leben lang mache mit meinen eigenen und das auch kann.“* (290ff). Sie beginnt bereits, eigenes Können zur Grundlage ihrer weiteren Überlegungen zu machen.

Eine Triebkraft für die Aufnahme von Erwerbsarbeit ist auch der Konflikt, der sich zwischen ihrem Wunsch auftut, den Kindern ein ganz normales Zuhause mit allen in unserer Gesellschaft gängigen und wünschenswerten Konsumgütern zu bieten, und der praktischen Unmöglichkeit, dies mit dem Budget der Sozialhilfe zu bewerkstelligen. Dieser Konflikt wiegt für sie manchmal sehr schwer und ist ebenso schwer auszuhalten. Ihn mit Ratenkäufen aus Katalogen, jedoch ohne eigenen Verdienst lösen zu wollen, stürzt sie nur in weitere Probleme, die wie bereits angesprochen, sehr belastend wirken.

Selbst wenn sie jedoch eine Halbtagesstellung finden würde, bliebe sie teilweise sozialhilfeabhängig, da ihre Kinder, solange sie schulpflichtig und minderjährig sind, Anspruch auf Sozialhilfe haben. So wird in absehbarer Zukunft, also auch nach mehr als 16 Jahren, nicht absehbar sein, dass sie ganz unabhängig von staatlichen Transferleistungen leben kann. Erst wenn alle Kinder einer Erwerbsarbeit nachgehen, kann dieser Fall eintreten, sollte sie dann wirklich beruflich Fuß gefasst haben. Die Chancen auf dem derzeitigen Arbeitsmarkt erscheinen für dieses Vorhaben nicht sehr günstig. Dennoch geht sie voran und bemüht sich.

Der weitere Verlauf des Kurses wird zeigen, wie sie planen und sich in ihren Bewerbungen ausrichten kann, um schließlich, wenigstens in Teilzeit, eine eigene berufliche Existenz aufzubauen. Durch die jetzige Beraterin erlebt sie eine Konzentration auf das, was sie selbst schaffen kann, so dass ihr Wunsch nach Fremdunterstützung in finanziellen Belangen zurücktritt und sie sich mehr und mehr mit ihren eigenen Möglichkeiten befassen muss.

Ihre Lebenssituation definiert Frau Möhr derzeit trotz des Schwebestands in Bezug auf Zukunftsperspektiven und auf der Basis eines Sozialhilfebudgets nicht als unbefriedigend oder gar unerträglich. Vielmehr sieht sie sich in dem bereits skizzierten Spannungsfeld zwischen dem

Wünschenswerten, dem Möglichen und dem nicht mehr Machbaren ihres Bezugsrahmens und versucht in ihrem Alltagsmanagement eine Balance herzustellen, die ihr mal gut gelingt und auch einmal nicht. Hier befindet sich auch die Schnittstelle zur fremden Hilfe, die sie immer wieder im Lauf der Jahre in Beratungsstellen gesucht hat.

In ihrer Lebenssituation sieht sie heute Beratung als eine Art Menschenrecht, das begleitend, praktisch, und materiell unterstützt und so die Familie, die ohne anwesenden Vater, ohne Erwerbsarbeit und Verdienst, ohne nennenswerte verwandtschaftliche oder vergleichbare Unterstützung auskommen muss, aufrechterhält. Außerdem hilft Beratung ihr, den Stress der Sicherstellung von Lebensunterhalt, Auskommen, Erziehung und Förderung der Kinder abzubauen.

Wie sie sich dazu an bestimmten Punkten der Beratungsstelle bedient, und damit Aufgaben delegiert, erklärt sie mit folgenden Worten:

*„Nur weil ich schon so viele Jahre Sozialhilfeempfänger bin und habe schon so viel durchgemacht mit den Ämtern, habe ich manchmal keine Lust mehr in einem Antrag den Grund zu schreiben, warum ich was brauche.(...) Und da ist es gut, wenn man in eine Beratungsstelle gehen kann und sagen kann, bitte machen Sie das doch für mich, ich kann das einfach nicht mehr, weil man einfach die Kraft nicht mehr hat und den Mut...“ (797f, 802f)*

So hat Beratung eine Entlastungsfunktion für sie, auf die sie *„nicht mehr verzichten“* (684) will, weil die Fachkräfte es *„einfach besser wissen“* (751).

Ihr ist dennoch klar, dass sie manch anstehende Fragen klären muss, anstatt diese beispielsweise in Frustration gipfeln zu lassen, die sie an den Kindern, die absolute Priorität für sie haben, auslöst. Sie will ihnen ein ausgeglichenes Gegenüber sein. *„Das Schlimme ist, wenn man ein Problem hat und das im Kopf sitzt und man wird es nicht los und dann kommen die Kinder, dann schreit man die Kinder an, weil man dann irgendwie den Frust und die Wut rauslassen muss, und das ist falsch. (657ff).*

Da sie einen Prozess von 16 Jahren Revue passieren lässt, haben sich ihre Beratungsanliegen mit der Zeit geändert, differenziert, jedoch auch wiederholt, jeweils den Gegebenheiten und den Änderungen ihres persönlichen Lebensumfelds, vor allem der Entwicklung der Kinder angemessen.

Über allen Einzelanliegen steht jedoch der ubiquitäre Wunsch, persönliche Begleitung, Ernstnahme, Akzeptanz, Unterstützung und Fachkompetenz in langfristiger Beratung, klientenfreundlich angeboten und ausgeführt, zu finden.

Die persönliche Anteilnahme steht dabei an erster Stelle. Weil sie an vielen Stellen erlebt hat, dass gerade diese fehlt, bezieht sie das Scheitern und die Selbstaufgabe vieler Menschen heute auf die fehlende persönliche Beratung selbst in etablierten Stellen:

*„Aber weil viele Beratungsstellen gleichgültig sind und denken, das ist mir egal, oder was weiß ich oder so, (...) ist klar, dass ein Mensch sich selber aufgibt und dann auch keinen Sinn mehr sieht in seinem Leben, weil er denkt, der Mensch ist am Ende, er weiß nicht mehr weiter und keiner hilft ihm, also was will ich noch da.“* (723f). Beratung erfüllt für sie also die Aufgabe, tief in einer krankmachenden, vom Status und von Geld bestimmten, oft lebensverachtenden Welt zu wirken und eine Kompensations- und Aufrichtefunktion für belastete Menschen zu übernehmen.

### **8.3 Theorieleitete Interpretation und zusammenfassende Einschätzung**

Frau Möhrs Leben ist geprägt von einer „strukturellen Krise“, d.h. ihre Abhängigkeit von staatlichen Transferleistungen lässt nur einen begrenzten Radius von Aktivitäten und Konsum zu. Dies muss bedacht werden, wenn wir die Anforderungen betrachten, die sie an Beratung stellt, und die hin und wieder auch als Provokation aufgefasst werden können. Das zeigt das Interviewmaterial. So kann gerade die Beachtung der lebensweltlichen Situiertheit Frau Möhrs einer vorschnellen Bewertung vorbeugen.

Ein weiterer Aspekt sei vorangestellt: Lebenslauftypische, d.h. zeitlich auf die Kleinkindphase begrenzte Sozialhilfeabhängigkeit von allein Erziehenden ist uns aus dem theoretischen Hintergrund bekannt. Hier aber zieht sich diese Phase über einen sehr langen Zeitraum von 16 Jahren. Sozialhilfebezug ist also kein „Transitstadium“, sondern gehört zum Leben in langfristiger Betrachtung. Dies mag bestimmte Eigenheiten der Anforderungen an Beratung als Kompensationsfunktion erklären.

#### **8.3.1 Zugang zu Beratung**

Frau Möhrs Alltag ist geprägt von den Kindern – selbst dann noch, als sie sich aufmachte, sich für eine berufliche Zukunft vorzubereiten. Die alltägliche Dimension Zeit bedeutet deren Organisation – immer zusammen gedacht mit Kinderbetreuung und mit dem Zurückstellen eigener Bedürfnisse, also keine Zeit für sich zu haben. Darum erscheint auch der Wunsch an Beratung so dringlich, möglichst viele, auch materielle Bedürfnisse erfüllt zu bekommen, wenn sie sich denn nun „die Zeit nimmt“, Beratung aufzusuchen. Zeit und Raum sind eng begrenzt, weil die materielle Seite sehr schmal gestaltet ist, seit sie allein Erziehende ist. Und dies ist sie seit der Geburt des ersten Kindes. Über 16 Jahre reicht der Rückblick, eine lange Zeit, in der sie sich manches erkämpfen musste und ihr wenig „in den Schoß“ gefallen ist. Auch Raum wollte erobert werden. Im

Sozialhilfebudget waren kein Urlaub, keine große Wohnung mit Garten oder kostenträchtige Ausflüge und Freizeitbeschäftigungen im Sinne eines Einnehmens von neuem Raum möglich. Auch soziale Bezüge blieben beschränkt, da Frau Möhr die Vorstellung unerträglich schien, ihre Abhängigkeit vom Staat andere sehen zu lassen, indem sie engere Beziehungen knüpfte. So scheinen Zeit, Raum und soziale Bezüge beschränkt. Doch innerhalb der Familie schaffte sie es, diesen Alltäglichkeiten Struktur und Inhalt zu geben, d.h. den Kindern das „Normale“ an Zeit, Raum, Zuwendung und Beziehung zu ermöglichen, um Stigmatisierung zu vermeiden. Ein bemerkenswertes Management, das sicher zu ihren Stärken zählt. Früh hat sie sich auch um Beratung bemüht, fand sie sich doch mit dem Status der allein Erziehenden in einer Situation, die der Bewältigung bedurfte, auch, obwohl es scheint, dass sie diesen Status nicht unfreiwillig annahm. Schließlich hat sie drei Kinder bekommen ohne die Aussicht, dass dazu auch der Vater der Kinder mit ihr leben würde. Eine etwas anders gestaltete Bewältigungskonstellation also als in den bisherigen Fällen. Wie es zu den verschiedenen Beratungskontakten kam, soll hier rekonstruiert werden.

Vor der professionellen Beratung steht häufig die private Beratung mit Verwandten oder Freunden. Diese scheint hier aufgrund der etwas wenig alltäglichen Rechtsfragen und der institutionell gebundenen Zuständigkeiten nicht sinnvoll gewesen zu sein. Angedeutet wird nur, dass es Bekannte gibt, die wegen ihrer Einstellung, die manchmal konträr zum Selbstbild Frau Möhrs liegt, für Beratung nicht in Anspruch genommen werden.

Schon in ihrer ersten Beratungsstelle fühlte sie sich angenommen und benutzt in ihrer Rekonstruktion das Schlüsselwort vom Entgegenkommen: *„Ich habe gesehen, wie die einem also auch entgegengekommen sind und dann bin ich auch dort geblieben und bin regelmäßig hin“* (14ff).

Nach dem Ausscheiden der Beraterin wegen Schwangerschaft erlebte Frau Möhr den Beraterwechsel als nicht förderlich für ihre Anliegen und verzichtete schließlich etwas frustriert auf Beratung.

Hier scheinen bereits zwei Punkte auf, die im Weiteren noch mehr Bedeutung bekommen sollen: Frau Möhr war es wichtig, dass Menschen, Beratungsfachkräfte, *„ihr entgegengekommen sind“* und dass ein Beraterinnen-Wechsel sie eher verunsichert hat. Sie findet es gut und angemessen, wenn **Initiative auch von der Fachkraft** ausgeht und nicht nur eine reine „Komm-Struktur“ vorherrscht – wie es häufig an Beratungsstellen der Fall zu sein scheint.

Der Zugang zu einer zweiten Beratungsstelle war geprägt von Scheu und Bedenken, das zeigt ihre Wortwahl *„herangewagt“* (20). Diese waren aufgrund schlechter Erfahrungen gewachsen, die sie mit dem Jugendamt im Rahmen des Kinder- und Jugendhilfe-Gesetzes gemacht hatte, *„weil*

*die gemeint haben, sie könnten auch Beratung anbieten, aber es war nicht so Beratung, wie ich sie mir vorgestellt habe. Die sind nicht auf einen eingegangen, was einen wirklich betrifft“ (21 ff).*

Ihre Konsequenz, „jahrelang ohne“ Beratung zu bleiben, „bis es halt nicht mehr ging“ (23ff) impliziert, dass sie eigentlich Beratung als eine ständige Begleitung hätte wahrnehmen wollen, dann aber darauf jahrelang verzichtet hat, weil sie sich offenbar nicht angenommen und verstanden, vielmehr in eine Richtung (ohne dass klar wird, in welche) gedrängt gefühlt hatte.

Weitere Erfahrungen erhärten dies. Mit der **dritten Beratungsstelle** der Caritas ist sie nicht zufrieden, weil Beratung dort nur auf administratives Handeln wie Hilfe bei der Verfassung von Briefen an Ämter beschränkt blieb.

Das war bei ihrer ersten Beratungserfahrung anders. Dort erhielt sie Aufmerksamkeit, die ihre persönliche Verfassung genauso thematisierte. Sie kontrastiert diese erste Erfahrung mit jeder weiteren und die dritte wie die zweite schneiden gegenüber der ersten schlecht ab.

In diesem Zusammenhang zeigt sich eine weitere Erwartung an Beratung, die hier nicht erfüllt zu werden scheint. *“denn auch finanziell haben die einem nie etwas gegeben“ (41)*

Nach einer Anfrage findet sie sich wieder beim SDF ein und sitzt der Nachfolgerin ihrer früheren Beraterin gegenüber. Eine Passung kommt sofort zustande; die Beraterin ist eine Frau nach dem Herzen von Frau Möhr:

*„die war so begeistert von mir, dass ich gesagt habe, ne, zu der gehe ich. Und die hat soviel geholfen und gemacht. Da war auch regelmäßig Termin alle zwei Wochen, und egal, was mein Anliegen war, die hat mir den Brief geschrieben, die hat für mich angerufen, war, also das war, als würde mir eine Last genommen und das war schon viel wert.“(43-47)*

Hier präzisiert Frau Möhr auch implizit noch einmal ihre **Wünsche und Erwartungen** an Beratung, wie sie nach einigen Jahren der Erfahrung gewachsen sind. Es geht ihr um **umfassende** Hilfe im Sinne eines Service für sie. Diese beinhaltet: Rechtliche Informationsvermittlung, praktisches Hilfehandeln (z.B. Brief aufsetzen), finanzielle Unterstützung, seelisches Aufgefangenwerden und Sich-Aussprechen-Können ohne sofort korrigiert zu werden. Die Aktion der Fachkraft „für sie“ ist ein tragendes Moment. Hier setzte sich eine Fachkraft mit Elan für sie ein. Frau Möhr interpretiert dies sogleich so, dass sie ihre eigene Begeisterung auf die Fachkraft projiziert: Diese sei begeistert von ihr. Sie scheint den Enthusiasmus des Helfens zu besitzen, verbindet lebenspraktische Unterstützung in Form von Korrespondenz oder telefonischen Absprachen mit Behörden mit einem als genuin empfundenen Interesse an Frau Möhrs Lebenswelt, das operationalisiert wird in regelmäßig gewährten Terminen, also in sichergestellter, kontinuierlicher Betreuung. Die Beraterin agiert nicht nur, sie nimmt auch Anteil und hört zu. Dass sie dabei Frau



Möhr viel abnimmt, ist evident und wird kommentiert als große Erleichterung. Hier findet Service in Idealform statt, der Frau Möhr auch das Gefühl verschafft, für ihre oft mühsame Lebenssituation und für deren Defizite wie fehlendem Partner, fehlender Mittelausstattung usw. **auch Kompensation** zu erfahren.

Nach zwei Jahren endete diese Beratungsbeziehung wegen Umstrukturierungen, und Frau Möhr findet sich wieder bei der Caritas ein. Der Zugang zu dieser **fünften Beratung** ist geprägt von ihrer nun gedämpft frustrierten Haltung:

*„Dann habe ich mir halt auch gedacht, okay, dann gehe ich halt mal, mehr als ein Reinfeld kann es ja auch nicht sein, wird man ja sehen und bin wieder hin und habe, und habe es dann auch eine Weile ausgehalten, aber leider hat es nicht geklappt“ (54-56).*

Die Beraterin wurde krank, eine andere sagte ihr nicht zu. Ihre Erwartungen wurden offenbar nicht erfüllt, ohne dass sie genauer ausführt, warum. Sie „hält es aus“, ist also nicht entspannt und motiviert dabei. Vielleicht bewahrheitete sich auch ihre negative Voreinstellung im Sinne einer self-fulfilling prophecy, vielleicht konnten die Beraterinnen auf ihre Anforderungen, die auf dem Boden der vorigen Erfahrung nochmals gewachsen waren, nicht angemessen eingehen.

Zugang zu einer sechsten Beratung findet sie wieder über ihre Anfrage beim KSF. Sie ist zunächst verbunden mit Unsicherheit und Angst, dass es wieder ein „Reinfeld“ wird oder anderweitig unbefriedigend wie vorher. Deshalb wartet sie ein halbes Jahr, bis sie den Mut aufbringt, die Stelle, diesmal bei der Diakonie, aufzusuchen. Hier konkretisiert sie einige ihrer Bedenken:

*„Weil das Problem ist oft, dass die Leute auch nicht so zuhören, wenn man was erzählen will, die lenken immer ab und sagen ach ja, das machen Sie doch schon und so, aber was ist mir das für eine Hilfe, das kann mir jeder sagen, das machst du schon, das ist mir keine Hilfe.“ (66-69)*

In der sechsten Beraterin findet sie eine Fachkraft, die ihr aktiv zuhört, für viele Fragen eine Antwort hat oder Auskunft einholt, bei der sie alle Bereiche ihres Lebens ansprechen kann und die sie akzeptiert in ihrem Lebensentwurf als allein Erziehende.

Ihre Erwartung (und ihre Zurückhaltung) hat sich jedoch aufgrund der bisherigen Erfahrungen geschärft an der Methodik der Fachkräfte, die offenbar sie immer wieder auf sie selbst zurückverweisen. Sie mag nicht mehr hören, dass sie vieles ja schon selbst versucht, gelöst oder angepackt hat. Wobei hier sicher von Seiten der Fachkraft auf ihre Stärken angespielt wird, oder jedoch konkrete Hilfe zurück delegiert wird an Frau Möhr selbst. Hier gibt es zwei oder mehr Lesarten, die Frau Möhr jedoch als für sich unbrauchbar – oder unbequem? – ablehnt und sie mit dem Begriff „Ablenken“ negativ belegt.

Sie will ungeteilte Aufmerksamkeit durch Zuhören, daraus resultierend Verständnis für ihre Situation und konkrete Hilfe, nicht verbales Geplänkel über ihre angeblich eigenen Lösungskompe-

tenzen. Bei letzterem ahnt sie förmlich, dass sie auf ihre eigenen Stärken zurückgreifen soll. Doch die Berater für sie arbeiten zu lassen liegt ihr näher. Dazu, so glaubt sie, hat sie ein Recht.

Nur dort, wo sie den Rückgriff auf eigenes Aktivwerden mit Interesse an ihr selbst verbunden sieht, akzeptiert sie das Thema des eigenen erfolgreichen Copings *„das sind halt wieder die (Fachkräfte, erg. v. I. D.) , die Interesse an einem haben, und dann sagen, och, das schaffen sie aber gut und ist ja toll mit so vielen Kindern..“* (305ff).

Hier verdichten sich ihre Erwartungen im Begriff des „Interesse an einem“, das sich ebenfalls wie ein Leitthema durch ihren Bericht zieht. Es verbindet sich mit Gesten der Beratungsfachkräfte, die sie als „willkommen heißen“ definiert, z.B. eine freundliche, aufmunternde Begrüßung, dem Angebot, alles hier besprechen zu können und in ihrer Glaubwürdigkeit nicht schroff hinterfragt (486f) bzw. wegen ihres Lebensentwurfs *„giftig angeguckt“* (225 ff) zu werden. Dieses Interesse beansprucht Zeit. Deshalb darf auch kein Zeitdruck in der Beratung entstehen.

An drei Beratungsstellen hat sie dieses Interesse an ihr als Person wahrgenommen: In der ersten (SDF), in der vierten (Nachfolgerin in der SDF) und schließlich in der sechsten Beratungsstelle (Diakonie), bei der sie *„geblieben“* ist.

Ein anderer Aspekt im Rahmen des Zugangs ist der Empfang in einer Beratungsstelle:

Ist sie nun nach sorgfältiger Organisation der Kinderbetreuung und der Wegezeiten in einer Beratungsstelle angekommen, ist bereits der Empfang dort für Frau Möhr ausschlaggebend für den Erfolg von Beratung. In den weniger befriedigenden Stellen stellt er einen berechtigten Anlass zur Kritik dar:

*„Also wenn man reinkommt, da erwartet man, dass man gefragt wird, ja wie geht es Ihnen, war denn was passiert ? (...) Da (bei der 3. Stelle, Caritas, I.D.) war es ganz stur, war „Guten Tag“, setzt man sich hin, „So, was sollen wir heute machen, muss man was schreiben?“, also richtig so kommandomäßig, und da habe ich echt keinen Bock mehr drauf gehabt, weil ich habe ja daheim auch genug so Sachen.“* (122-127)

Zwar wird hier konkrete Hilfe angeboten, aber der Tonfall, in dem dies geschieht, ist für Frau Möhr entscheidend: Er entbehrt der Verbindlichkeit und Freundlichkeit, die sie an anderen Stellen erfahren hat, und auf die es ihr ankommt. Sie beansprucht mehr Zeit, Interesse und Einfühlungsvermögen, als man ihr hier entgegenbringen will. Ihr Sensorium für unausgesprochene Ablehnung ist gut ausgebildet und sagt ihr, dass sie hier an der falschen Stelle ist. Was sie im Alltag mit ihren Kindern in vielfältigen Bezügen an Rigidität erfährt und sicher auch selbst ausagiert, will sie nicht auch noch in der für sie positiv aus täglicher Routine heraus gehobenen Beratungssituation erleben. Hier möchte sie „König Kunde“ sein und gut behandelt werden, ja, etwas Kompensation

für ihren harten Alltag erfahren. Und dazu gehören Freundlichkeit, Zuvorkommen, Aufmerksamkeit.

In diesem umfangreichen Beratungsprozess scheinen an einigen Stellen methodisch strukturierende Schritte auf, die bereits im Zugang maßgeblich für den Fortlauf der Beratung waren. Besonders die Erfahrung, nach der Begrüßung durch die Fachkraft sogleich „zackig“, also mit dem Wunsch, diese Beratung schnell abzuarbeiten, auf die zu erledigenden Aufgaben gestoßen zu werden, ohne überhaupt gefragt worden zu sein, wie es ihr geht, kränkt sie. Hier soll ein für sie wichtiger Prozess der Öffnung und der auch durch das Aussprechen von Problemen empfundenen Entlastung abgekürzt werden. Das kann für sie nicht stimmig sein, deshalb bricht sie hier Beratung ab. Im Kontrast dazu steht die Erfahrung, mehr Zeit für diesen Prozess zugestanden bekommen zu haben; hier kann sie sich einfinden und wohlfühlen. Und bleiben.

Dabei spielt die räumliche Erreichbarkeit keine große Rolle, vielmehr nimmt sie lange Wege auf sich, solange die Termingestaltung mit den Kindern möglich ist und sie von Beratung zu profitieren glaubt. Und auf entsprechende Termine konnten fast alle Beratungsstellen eingehen.

### 8.3.2 Beratungsbeziehungen

Aus der Diskussion um den Zugang zur Beratung wird bereits deutlich, da die Beziehungsentwicklung zwischen Fachkraft und Klientin eng mit diesem zusammen hängt, da Zugang (und Bleiben in der Beratung) für Frau Möhr nur bei persönlich befriedigenden Kontakten, bei positiv gestalteter Beziehung vom ersten Mal an gewährleistet ist.

Frau Möhr hat in 16 Jahren sechs Beratungsstellen mit etwa zehn Beraterinnen kennen gelernt. Aus ihrer reichen Erfahrung lassen sich daher Angelpunkte der Beziehungsentwicklung erheben.

**Die inhaltliche Engführung** bewirkt eine belastete Beziehung:

*„da ging es nie richtig um die Probleme, die ich gehabt habe, da ging's eigentlich nur ab und zu, wenn ich einen Brief jetzt schreiben musste an das Sozialamt, aber nicht um mein Wohlergehen oder um die Kinder, oder halt alles, was einen den ganzen Tag beschäftigt oder auch Fragen von der Schulseite. Und wenn man auch drauf angesprochen hat, wussten die nie selber eine Antwort.“ (26-32).*

Hier schien im Vordergrund das praktische Handeln für die Klientin gestanden zu haben, z.B. Korrespondenz mit einer Behörde, weniger jedoch das Aufnehmen der seelischen Gestimmtheit und der vielfältigen psychosozialen Fragen, die Frau Möhr mitbrachte. Das, was „zwischen den Zeilen“ zu lesen war und für eine konstruktive Beziehung gesorgt hätte, wurde offensichtlich übergangen zugunsten handfester, auch administrativer Unterstützung. Auch die Unwissenheit der dortigen Fachkräfte wird bemängelt. Es entsteht der Eindruck, dass diese keine Lust aufbrachten

und keine Kompetenz besaßen, Frau Möhr in ihren Anliegen zu unterstützen. Eine andere Möglichkeit wäre, dass Frau Möhr nicht deutlich genug auf ihre Bedürfnisse hingewiesen hat. An anderer Stelle erklärt sie, dass sie sich zurücknehme, wenn sie von Anfang an das Gefühl habe, hier schaue eine Fachkraft nur auf die Uhr und setze sie so bereits unter Druck, dass sie sich nicht mehr öffnen könne. Sie vermisst also die förderliche Atmosphäre schon zu Beginn der Beratung. Denn bereits hier setzt die **Entwicklung von Vertrauen** in die Fachkraft ein, das maßgeblich ist für den weiteren Verlauf der Beratung und deren positiv verändernde Wirkung. Dafür steht ganz vorn die Initiative der BeraterInnen für die Klientin, die sich im Entgegenkommen im konkreten und abstrakten Sinn, im Nachfragen nach ihrem Befinden zeigt. *„ja, wie geht es Ihnen, ist denn etwas passiert“ (104)*

Es soll sogar so weit gehen, dass eine Kontaktaufnahme seitens der Beraterin erfolgt, wenn Frau Möhr sich längere Zeit nicht mehr meldet. Dieses **Follow-up** wird von vielen Beratungsstellen abgelehnt mit der Begründung, der Klient müsse selbst kommen wollen und Hilfe beanspruchen. Nachgetragene Beratung sei sinnlos. Anders Frau Möhr:

Sie wertet dieses in ihrem Gesamtbild von gelungener Beratung als angemessenes Interesse und als Beweis der Wertschätzung gegenüber den Klienten, Ihr ist wichtig, dass der Fachkraft auch „an ihr gelegen ist“, und das zeigt sich in deren Kontaktaufnahme: *„Die hat sich immer gemeldet, wenn ich mich mal `ne Weile nicht gemeldet habe“ (106f)*. Dies klang bereits in den vorangegangenen Kapiteln an.

Ein weiteres wichtiges Kriterium, das hier angesiedelt ist, ist das **Zuhören** der Beraterin, die dabei nicht sofort ein Problem abwiegeln oder als bereits gelöst uminterpretieren soll, sondern dieses im Detail erfassen und erst danach Lösungen gemeinsam mit Frau Möhr suchen soll.

Sie charakterisiert das Zuhören als *„das Beste“* in der Beratung: *„dass die einem zuhören, egal, um was es geht“ (79f)*, misst ihm also den ersten Platz bei.

Weiterhin spielt eine **kindgerechte, aber unbürokratische Terminvergabe** für die Beratungen eine große Rolle. Daran zeigt sich, dass die Beraterin Frau Möhrs Lebenssituation mit drei Kindern Verständnis und Ernstnahme entgegenbringt, was wiederum ein Vertrauensverhältnis fördern kann.

**Kontinuität in der Beratungsbeziehung** ist Frau Möhr außerdem sehr wichtig.

Einen ständigen **Wechsel** der Fachkräfte hat sie als sehr unbefriedigend erlebt, weil kein richtiges Vertrauen aufkommen konnte, wenn sie sich wiederholt erklären und ihre Lebenssituation schildern musste und dies jeweils unterschiedlich konnotiert wurde, durchaus auch ungeduldig

oder abwertend. Hohe Fluktuation war auch ein Grund für sie, Beratung an anderer Stelle zu suchen.

Um weitere wesentliche Punkte zu verdeutlichen, sei hier ein Interview-Ausschnitt vorgestellt, der Aspekte anspricht, die zu einer negativ empfundenen Beziehungsgestaltung, bzw. zu einem baldigen Abbruch der Beratung führen können. In einem kontrastierenden Abschnitt stellt Frau Möhr danach dar, wie eine positive Beratungsbeziehung für sie aussehen kann.

*„ XY (eine Beratungsstelle, I.D.) war jetzt so, dass die nur gesagt haben, sie sind jetzt zu uns gekommen, und erzählen Sie halt mal, was Sie wollen und dann habe ich gesagt, ja ich habe halt immer Beratung gehabt und deswegen wollte ich weiter Beratung bekommen, wo man sich halt aussprechen kann usw. Und dann haben die dann oft gesagt, ja, wo holen Sie Beratung, und ist das was Bestimmtes? Ja, und wenn ich dann mal zum Beispiel angefangen habe mit Jugendamt, dann hat es geheißen, ne, also Jugendamt, da können Sie doch direkt hingehen, die haben doch auch Beratung.*

*Dann habe ich gesagt, ja aber ich möchte eine Beratungsstelle, die alles macht für mich, (...)*

*Aber die haben dann, die sind immer so sachlich geblieben und immer ganz kurz angebunden, irgendwie so schnell wie möglich – also musste gar nicht eine Stunde der Termin sein, die war froh, wenn ich nach 20 Minuten gesagt habe, ja, o.k., jetzt gehe ich, ich habe nichts mehr, weil ich einfach keine Lust mehr gehabt habe, überhaupt mit meinem Problem anzufangen“ (190fff.)*

Frau Möhr stellt an den Beginn einer Beratung ihren etwas vage formulierten Wunsch nach Aussprache und Begleitung. Dieser soll aber, so die Fachkräfte, konkretisiert werden. Er scheint ihnen zu allgemein, impliziert Allzuständigkeit und Diffusität. Frau Möhr wird hier nicht angenommen, sie wird vielmehr zurechtgestutzt und korrigiert in ihrem Ausdruck. Es erfolgt eine **Anpassung des Beratungsanliegens an die Beratungsstelle**, nicht umgekehrt. Man versucht, mit ihr zu handeln, bis das Beratungsanliegen in die Beratungsstelle „passt“. Frau Möhr jedoch wünscht sich Beratung als langwährende vertrauensvolle Unterstützungs-Beziehung, und damit scheinen die Beraterinnen nicht immer angemessen umgehen zu können. Wird Frau Möhr konkret wie am Beispiel des Jugendamtes, über dessen Aufgaben und Befugnisse oder Möglichkeiten sie sich beraten lassen will, wird sie recht schnell an diese Behörde zurück verwiesen – und bleibt jedoch mit dem Anliegen, darüber auf neutralem Boden sprechen zu können, unverstanden. Sie erfährt die Verweisung als Zurückweisung und es kommt nicht zu einer Klärung der gegenseitigen Erwartungen und daraus resultierenden Möglichkeiten. Weder diffuse noch konkrete Nennung der Erwartungen waren im Hinblick auf ihr Ziel, Beratung als Unterstützung und Begleitung zu

bekommen, erfolgreich. Im Rückgriff auf diese Interviewstelle kommentiert Frau Möhr noch einmal: *„das ist für mich nicht einladend. Da denke ich mir doch, die will mir gar nicht helfen, die hat genug zu tun einfach, die ist überfordert und hat keinen Bock mehr“* (472 ff).

Und um sich nicht zeitraubend zu verzetteln –denn Zeit ist ein kostbares Gut auch im Alltag von Frau Möhr – sucht sie eine Anlaufstelle für alle Anliegen. Die **Wahrung der Komplexität** ihrer Fragen und Problembereiche in einer Hand als zunächst organisatorischer Aspekt ist aufs Engste verbunden mit der eher emotional besetzten Ebene der Beziehungsgestaltung zu den Fachkräften. Sie will keine Aufsplitterung ihrer Anliegen. Das wird, so Frau Möhr, mancherorts nicht adäquat verstanden, wird zurechtgebogen und umgeleitet in den Fachkräften angemessener erscheinende Bahnen, die die Klientin aber gar nicht nachgefragt hat. So verurteilt die für Frau Möhr wichtige Verbindung der Beratungsorganisation mit der Beziehungsebene die potentielle Beratungsbeziehung bereits zum Scheitern, sät Misstrauen und Ärger.

Frau Möhr stellt deshalb konsequenterweise auch den Anspruch auf **Klarheit des Angebots** einer Beratungsstelle in einem späteren Abschnitt - in der u.U. irrigen Annahme, diese könnte schützen vor der Enttäuschung.

Besonders deutlich wird aber die **Zeitknappheit** an vielen Beratungsstellen. Offenbar bemerken Klienten dies sofort und ziehen sich zurück, halten ihre persönlichsten Anliegen unter Verschluss, in unserem Falle ganz einfach, weil der Funke der Hoffnung auf Klärung, auf Ernstnahme erlischt, der einen noch zur Erörterung wichtiger Fragen getrieben haben könnte. Frau Möhr gibt eher auf, wenn sie ein Signal für auslaufende Zeit, manchmal auch die Ungeduld der Beraterin, wahrnimmt, als dass sie dieses Defizit anspricht oder offen legt. Ob dies mit einem subtil wahrgenommenem Machtgefälle zu tun hat? Ob andererseits die Fachkräfte auch mit der demonstrierten Zeitknappheit signalisieren, dass sie der Wunsch nach Allzuständigkeit überfordert? Dass das Maß an Zuwendungsfähigkeit und Anteilnahme beschränkt ist, dass Selbstschutz nötig wird? Wenn dem so ist, dann, so fordert Frau Möhr durch ihren Rückzug unausgesprochen auf, darf dieses Manko nicht auf Kosten der Klienten ausgeglichen werden.

Eng damit verbunden ist als weiteres Kriterium für eine gelingende Kontaktaufnahme die authentische **Freundlichkeit** und Herzlichkeit ihr gegenüber, der die Freiheit von Zeitdruck förderlich ist, und die ausschlaggebend ist für eine weitere gute Beziehungsentwicklung.

*„Viele, also die meisten, haben einen nicht so begrüßt, dass man sich willkommen gefühlt hat. Das hat eigentlich nur die katholische (Beratungsstelle, I.D.) und jetzt hier (evangelische., I.D.), wo ich das erlebe, dass man das zu mir sagt, ja, und die Leute sich auch freuen, lachen, nicht so*

*streng und böse und als wenn sie denken, was will denn die schon wieder hier. Ich meine, das ist eine Beratungsstelle, oder nicht? Man weiß nicht, ist es eine, wenn die einen so giftig angucken, als wenn man nicht willkommen wäre, das verstehe ich nicht“ (224-230).*

Diese recht drastisch formulierten Worte sind ein klarer Appell an Fachkräfte, sich ihrer nicht nur verbal, sondern auch in Mimik und Gestik ausdrückenden Haltung gewahr zu werden, diese zu reflektieren und gegebenenfalls zu revidieren. Frau Möhr scheint eine wache Wahrnehmung dafür zu besitzen, mit welcher Haltung (attitude) man ihr begegnet und fordert **Menschenfreundlichkeit** ein. Sie setzt klare Maßstäbe: Eine Beratungsstelle hat für die Klienten mit Freundlichkeit da zu sein, egal welche Anliegen diese mitbringen, nicht umgekehrt.

Es ist evident, dass sich Vertrauen in einer Atmosphäre, die geprägt ist von Zeitdruck, evtl. Ungeduld, daraus resultierender Schroffheit und hastiger Verweisungspraxis an andere Stellen seitens der Fachkräfte nicht aufbauen kann. Selbst wenn diese für solche Defizite plausible, auch professionell fundierte Gründe angeben können, ist doch in der subjektiven Wahrnehmung der Klientin der Eindruck mangelnden Verständnisses und gar Ablehnung oder Geringschätzung überwältigend und zieht Konsequenzen nach sich. Frau Möhr blieb *„jahrelang ohne Beratung“*, weil sie sich *„nicht mehr traute“*, sich einer solchen Behandlung auszusetzen. Sie spricht auch von ihrer *„Scheu“*, die sie manchmal in diesem Zusammenhang bekomme, und die ihr den Zugang zur Beratung verwehre.

Frau Möhr kann jedoch auch kontrastierende Erfahrungen benennen und damit eine Vorstellung von einem gelungenen Start in die Beziehung zwischen Fachkraft und Klientin geben:

*„Und andere Beratungsstellen – ja, jetzt wie bei der YY, da war es gleich so herzlich, dass man gesagt hat, also die hat mich gleich so empfangen, ja Guten Tag, wie geht es Ihnen, Sie kommen zu unserer Beratungsstelle, das freut uns aber, dass Sie den Weg gefunden haben und wir hoffen, dass wir Sie gut beraten können. Sie können mit allem hierher kommen“ (208-220).*

Hier konkretisiert sich das **„Entgegenkommen“**, das Frau Möhr so wichtig ist, in einladenden Worten, die die professionelle Distanz fast zu verlassen scheinen. Doch letztere ist das, auf was die Klientin lieber verzichtet, und das gibt sie an verschiedenen Stellen zu verstehen, wenn sie mit der oben zitierten Wortwahl *„immer so sachlich und kurz angebunden geblieben“* diese Distanz negativ bewertet.

Zusammenfassend kann Frau Möhr über die Entwicklung von Vertrauen noch einige zusätzliche Eckpunkte darstellen: Neben dem genuinen Interesse an ihr als Person ist die **Verschwiegenheit und Neutralität der Fachkraft** eine vertrauensbegründende Maxime von Beratung, der sie hohen

Wert beimisst. Außerdem fördert die unvoreingenommene Bereitschaft zu freundlichem Verständnis und der **Verzicht auf Bewertung** oder Verurteilung ihres Handelns, auch wenn dieses nicht adäquat wäre, das Entstehen von Vertrauen. Bei diesen Grundvoraussetzungen kann sie sich *trauen*, ihre Fragen und Schwierigkeiten offen zu legen.

Relevant erscheint ihr zudem das **Vertrauen der Fachkraft in sie** und ihre Aufrichtigkeit. Ihre Sicht der Dinge ist Maßstab für die Beratung, und erst wenn eine Beraterin ihr auch Glauben schenkt, ihr eine angemessene Einschätzung ihrer eigenen Verhältnisse und Problembereiche zutraut oder voraussetzt, ist der Boden bereitet für die gegenseitige Vertrauensbeziehung.

*„Vertrauen – weil, wenn man reinkommt und man wird herzlich empfangen und da sitzt eine Person gegenüber, die fragt: Wie geht es Ihnen heute? Ist denn was gewesen, erzählen Sie doch mal! Wenn einem so jemand gegenüber sitzt, dann ist man gerne da. Und ich muss sagen, immer wenn ich in die Beratungsstelle gehe hier, und danach nach Hause gehe, dann bin ich ein ganz anderer Mensch. Also ich habe, als wäre eine Last von mir weggenommen, also ein weiteres Problem weg. Zum Beispiel, es kann auch nur sein, dass mich irgendwas bedrückt, na, und allein das Aussprechen, das hilft schon viel. Und wenn man dann so einen Menschen hat, wo man weiß, da kann man alles erzählen und das bleibt auch bei ihr und sie wird nicht feindlich, zum Beispiel dass sie sagt, ne, warum haben Sie das gemacht?, das finde ich toll, da glaubt endlich mal eine, was man sagt, und wenn das so ist, dann muss es echt sein, dann geht man auch gerne hin“ (446 – 458).*

Weitere wichtige vertrauensbildende Maßnahmen sind also unbedingte **Verschwiegenheit**, die durch die Schweigepflicht institutionalisiert ist, und das Vertrauen einer Fachkraft auch in die Klientin, d.h. **Reziprozität** in der Vertrauensbildung.

Im Zusammenhang mit Beratungsbeziehungen wird absolut **nichts gesagt über Fachkompetenzen**, über Fachwissen oder über Ausbildung und Wissensstand der Fachkräfte als Maßstab für Vertrauen oder für Gelingen der Beratungsbeziehung überhaupt. In erster Linie muss die Atmosphäre stimmen, nicht die Qualifikation. Oder anders formuliert und interpretiert: Die Qualifikation erweist sich in der Herstellung einer förderlichen Atmosphäre. Danach erst kommt das Fachwissen zum Einsatz. Und selbst dieses wird nicht vorausgesetzt, vielmehr wird jeder Fachkraft zugestanden, dass sie nicht alles wissen kann. Der Erwerb des fehlenden Wissens, die Einholung von Informationen jedoch wird erwartet als legitime Anforderung, die man an einen Berater als dessen ureigenste Aufgabe stellen kann und die ihm nicht zuviel sein darf.



Zum Aspekt des **Machtgefälles** muss das fehlende oder das angebotene freundliche Willkommen diskutiert werden, denn bereits hier werden Machtakzente gesetzt, die Klienten sofort wahrnehmen, von Beratern entweder kaum reflektiert, oder durchaus bewusst benutzt, um Beratung schnell abzuarbeiten, oder den Klienten im schlimmsten Falle wieder schnell loswerden zu können. Frau Möhrs Bericht schärft uns hierfür den Blick.

Auch die angemäÙte **Definitionsmacht** über die Bedürfnisse der Familie, wie sie in der inhaltlichen Gestaltung der Beratung angesprochen werden, konstituiert ein Machtgefälle, das Frau Möhr sogleich in die Schranken weist und demütigt.

### **8.3.3 Inhaltliche Gestaltung der Beratung**

Die Inhalte, die Frau Möhr zum Gegenstand der Beratung macht, so möchte ich in Erinnerung rufen, ergeben sich direkt aus ihrer Lebenssituation, sind also lebensweltlich verankert und enthalten kaum „Außeralltägliches“, d.h. u.U. Abstraktes wie etwa der Wunsch nach psychologischer Reflektion. Sie wurden in Ansätzen bereits dargestellt. Fragen nach gelingenderer Kindererziehung und positivem Miteinander in der Familie, nach der Sicherstellung des Unterhalts, nach Umgang mit und Anspruch an den Vater der Kinder, nach Vergünstigungen und materiellen Hilfen, ferner, noch recht zaghaft angegangen, nach Schulden aus Kreditkäufen, gehören dazu. Obwohl sich diese über die Jahre hinweg z.T. verändert oder differenziert haben, stand immer über allem der Wunsch, sich aussprechen zu können, ein offenes Ohr und Begleitung zu finden.

Wie Fachkräfte diese Inhalte behandeln, wie sie sie interpretieren und methodisch bearbeiten, welche Lösungswege angestrebt werden, welcher Handlungsmodus für welches Anliegen eingesetzt wird, ob und wie Ressourcen erschlossen werden, darum geht es in diesem Abschnitt.

#### **Die Rekonstruktion der Beratungsanliegen durch die Fachkräfte**

(Das Vorbringen der Beratungsanliegen selbst, als Auftakt für Beratung überhaupt im Erstgespräch, wurde bereits diskutiert unter den Aspekten des Zugangs und der Beziehungsentwicklung. Deshalb gehen wir hier einen Schritt weiter. Im Durchgang durch die einzelnen Beratungen werden die oben genannten Aspekte, mit ausgewählten, typischen Interviewausschnitten belegt und diskutiert.)

Die Fachkräfte der ersten Beratungsstelle nahmen ihre Not (Ich erinnere: Sie erwartete damals innerhalb einiger Jahre drei, sog. „uneheliche“ Kinder) ganz **pragmatisch und lebenspraktisch**–

**handelnd** auf und verschafften ihr die nötigen materiellen Ressourcen wie eine Baby-Erstausrüstung recht unbürokratisch und ohne eine langwierige Abwicklung über das Sozialamt. Diese Vorgehensweise hat Frau Möhr beeindruckt, das fand sie angemessen und legitim. Auf dieser Basis der materiellen Ressourcenerschließung, die dem Hilfewillen der Fachkraft eine gewisse Glaubwürdigkeit verlieh, konnte sie sich auch öffnen und hat dann regelmäßig Gesprächstermine wahrgenommen. So blieb es nicht bei einseitiger Bearbeitung materieller Not, sondern die psychosoziale Hilfe, die sich konkretisierte im Aussprechen-Können, im **gemeinsamen Rekonstruieren und Ordnen ihrer damaligen Lebens- und Gefühlswelt**, konnte sich bruchlos anschließen. Das erinnert sogleich an einen als sinnvoll und hilfreich eingestuften Prozessablauf aus der theoretischen Grundlegung: Zunächst eine Einstiegsphase des Kennenlernens, danach akute Informations- Ausstattungslücken bearbeiten, und anschließend das Angebot, reflexiv mit Gefühlen, Einstellungen und Erlebnisverarbeitung auf pädagogischer Ebene umzugehen.

Wie bereits erwähnt, wurde diese Art der Hilfe von Frau Möhr stets als Vorbild und Maßstab für jede weitere Beratungsstelle gesehen. Und nicht alle haben diesem „Ablaufplan“ entsprochen.

Auch bei der aktuell besuchten Stelle ist als Charakteristikum ein ganzheitliches (lebensweltlich offenes) Bearbeiten ihrer alltäglichen emotionalen wie materiellen Anliegen, jedoch zusätzlich auch ihrer in die Zukunft hinein entworfenen Perspektiven zu konstatieren. Ganz anders jedoch handhabte es eine Beraterin an anderer Stelle (die bereits unter „Zugang“ zur Sprache kam): *„Da war es ganz stur, war Guten Tag, setzt man sich hin, „So, was sollen wir heute machen, muss man heute was schreiben, also richtig kommandomäßig“ (124f).*

Frau Möhr nahm wohl wahr, dass eine Fachkraft hier Ressourcen für sie erschließen könnte, konnte aber die ihr - neben den administrativen Notwendigkeiten- wichtigen emotionalen Inhalte nicht ansprechen und zog Konsequenzen, indem sie die Beratung bald aufgab.

Eine weitere Fachkraft beschränkte sich dagegen auf die materielle Seite von Frau Möhrs Lebenswelt, indem sie häufig eine prophylaktisch bereits materielle Wünsche abwehrende und zugleich wertende, dadurch das Materielle ausschließlich betonende Haltung zeigte, die Frau Möhr, die sich eigentlich nur erkundigen wollte, vertrieb. Es ging im folgenden Abschnitt um die Frage, ob sie für ihre Kinder Fahrräder beantragen könne, da das Sozialamt von Möglichkeiten der Finanzierung aus Spendenmitteln der wohlfahrtsverbandlichen Beratungsstelle wusste und sie mit diesem Anliegen dorthin verwiesen hatte. Die Beraterin reagierte in Frau Möhrs Erinnerung entsetzt: *„Mein Gott, ich habe gedacht, die geht mir gleich an die Gurgel. Dann sagt sie, Zu was brauchen Sie Fahrräder, das brauchen Sie nicht!“ (519f).* Weiterhin reflektiert Frau Möhr:

*Erst einmal war es ja überhaupt mal eine Frage, aber wenn man dann gleich so eine Antwort kriegt, denkt man, sage mal, bin ich jetzt Feind für die Frau oder was. Ich denke das ist eine*

*Beratungsstelle, die hinter mir steht und mir noch mal selber die Tipps gibt und nicht ich nach dem fragen muss. Da war ich schon enttäuscht und habe gedacht, na toll, das heißt, die denkt jetzt jedes Mal, ich will was von ihr. Wenn sie so denkt, dann brauche ich mir das auch nicht antun. Und das war echt immer so, auch wenn ich jetzt nur eine Frage hatte, ich wollte gar kein Geld, ich habe nur gefragt, wie ist das, mein Kind geht ins Schullandheim, aber das Sozialamt zahlt das Taschengeld nicht. Wie ist das, wie muss ich das machen oder gibt es da überhaupt Möglichkeiten oder nicht, da war die gleich wieder wie ein Soldat und hat da gestanden und hat gesagt, was soll das heißen, was wollen Sie denn jetzt schon wieder. Da habe ich mir gesagt, ne, das hat keinen Sinn, jedes Mal, wenn ich weggegangen bin, habe ich mich so aufgeregt, habe ich gedacht, ne, das brauche ich nicht.(543-556)*

Hier zeigt sich eine **Fixierung auf das Materielle**, die das Einbringen von psychosozialen Fragen gänzlich unmöglich macht. Die Vertrauensbasis ist zerstört, sie fühlt sich nur noch auf einer materiellen Ebene (miss-)interpretiert, die Ganzheit und Integrität ihrer Person ist preisgegeben – und das alles aber, weil Frau Möhr präjudiziert, dass die Fachkraft sie nur noch im Licht des „Abzocken-Wollens“, der Forderung und des Haben-wollens sehen muss. Es kommt hier **zu keiner Verständigung zwischen Beraterin und Klientin**, die evtl. Projektionen, persönliche Verletztheiten, oder Abneigungen hätte transparent machen und angemessen Grenzen setzen können, und so die Chance für eine entspanntere Zusammenarbeit hätte geben können.

Es zeigt sich aber auch noch ein weiteres Merkmal des Umgangs mit Klienten bezüglich deren Anliegen, wie ihn Frau Möhr ablehnt: Die Beraterin maßt sich die Definitionsmacht über Frau Möhrs Lebenswirklichkeit und ihre Bedürfnisse an, indem sie klarstellt, was die Familie zu benötigen hat und was nicht. Frau Möhr muss sich zurückziehen, weil sie sich schämt für das, was ihr unterstellt werden könnte, nämlich dass sie immer etwas will von der Fachkraft. Tatsache ist ja, dass Menschen in Beratung gehen, weil sie „etwas wollen“, sich etwas erhoffen, und dass dieses „etwas“ materiell sein kann, ist weiter ja nicht schlimm. Scham aber wird verstärkt durch die unwirsche, genervte Reaktion der Beraterin. Diese findet auch keine andere Möglichkeit, Frau Möhrs Ansprüchen, so sie diese als unangemessen einstuft, Grenzen zu setzen.

### **Bearbeitungsmerkmale und Handlungsmodi**

Das **tätige, entlastende Hilfehandeln** der Fachkraft ist für sie von Bedeutung. Sie erwartet, dass diese etwas für sie erledigt.

*„Und das ist gut, wenn man in eine Beratungsstelle gehen kann und sagen kann, bitte machen Sie doch das für mich, ich kann das einfach nicht mehr, weil man einfach die Kraft nicht mehr hat und den Mut und denkt, ne, jetzt muss ich schon wieder den Antrag machen, wieder das Gleiche und*

*ich will gar nicht wissen, was soll ich jetzt wieder schreiben. Und da kann man dann auf die Beratungsstelle gehen und die helfen einem“ (803-808).*

Frau Möhrs Anspruch ist umfassend, sie sucht gar nicht die aktive Einbeziehung in Entscheidungen und Wege, um die gewünschten Hilfen zu erlangen, sondern möchte, dass dies für sie erledigt wird. Sie geht gar so weit zu erwarten, dass eine Beratungsstelle „*von alleine kommt*“ (557) und ihr finanzielle Unterstützung anbietet.

Ihr Anspruch wird jedoch von ihr dezidiert **begründet in ihrer Lebenswelt**, deren Defiziten und der sich dort aufwerfenden Bedürfnisse. Es zeigt sich wieder, dass Beratung für sie die **Funktion der Kompensation** übernimmt, dort einspringt, wo ihre Kraft nicht mehr reicht, wo Müdigkeit und Verdruss in Bezug auf amtliche Vorgaben nach langjährigem Bemühen überhand nehmen. Denn die Tatsache, dass sie sich ständig rechtfertigen muss für die Beantragung von lebensnotwendigen Dingen wie beispielsweise einem neuen Kinderbett anstatt des alten, das sie Dutzend Mal selbst repariert hat, zermürbt sie. Es ist anzunehmen, dass diese sich wiederholenden Indizien für ihre Abhängigkeit von staatlicher Unterstützung ihr so bewusst werden und ein umso größeres Bedürfnis nach freiem Konsum, nach dem Gefühl, Güter, Dienstleistungen auch einmal ohne Gedanken ans Sparen, an nötigen Verzicht, genießen zu können (Dafür sprechen auch die Katalogkäufe, die dann in Schulden resultieren). Besonders für ihre Kinder ist es ihr wichtig, sie trotz des knappen Sozialhilfe-Budgets „normal“ aufwachsen zu lassen und sie nicht dem Stigma des Sozialhilfebezugs auszusetzen. In diesem Zusammenhang stand auch ihr Ansinnen, ihnen den Besitz von Fahrrädern zu ermöglichen. So wird aus ihrer Schilderung auch deutlich, warum ihr Anspruch so hoch ist.

Der Handlungsmodus „entlastendes Helfehandeln“ schließt oft auch ein dezidiertes Handeln der Fachkraft für die Durchsetzung der Rechte von Frau Möhr ein, mithin also ein **sozialanwaltschaftliches Vorgehen**, das die Funktion der (i.d.F. rechtlichen) Fürsprache für die Klientin beinhaltet. Das Aufsetzen und Schreiben eines Widerspruches im Rahmen des (damaligen) Bundessozialhilfegesetzes gehört dazu.

In Bezug auf die Höhe ihres Anspruchs (nicht weniger als umfassend!) erlebt sie aber auch, dass Beraterinnen damit oft nicht adäquat umgehen können, wobei adäquat durchaus auch eine **Grenzsetzung** gegenüber ihren Wünschen implizieren könnte. Die Frage ist demnach, wie Fachkräfte auch sinnvoll Grenzen aufzeigen. Offenbar gab es diese auch in den „guten“ Beratungsstellen, aber dann wurde dort ein verständnisvollerer, freundlicherer Ton angeschlagen, den Frau Möhr akzeptieren konnte, der getragen war von Bejahung ihrer Person, der sie nicht

verletzte und auf weitere Stigmatisierung verzichtete. Dort fand Konfrontation statt, aber immer in der Sicherheit, dass sie nicht fallengelassen oder beim Sozialamt „verpetzt“ werden würde. Ein Beispiel mag dies illustrieren:

*„Wenn man Angst hat, die verrät uns jetzt, weil ich das und das gemacht habe, und es gibt manchmal Sachen, die man gemacht hat und trotzdem darüber reden will, ob man was falsch gemacht hat und wenn es falsch ist, wie komme ich raus, oder was muss ich machen, ohne dass dann die Beraterin sagt, ja, da rufe ich gleich beim Sozialamt an, also ja“ (702-707).*

Dazu gehört, dass die Fachkraft ihr „auch glaubt“ und Dinge für sich behält, also Verschwiegenheit (Wir streifen wieder den Bereich des Vertrauens in der Beratung!), und, in einem Atemzug, die Ermutigung, dass Schwierigkeiten sich gemeinsam meistern lassen (710). Berater sollen sagen können *„jetzt hocken Sie hier hin, kommen Sie, das machen wir doch mit links, und das schaffen wir schon, Sie werden sehen, und ich bin da für Sie, ich lasse Sie nicht allein und so“ (709 ff.)*

Diese Freiheit, **auf neutralem Boden über zwiespältige, legal grenzwertige Dinge sprechen zu können** und Verständnis dafür zu spüren, nicht allein gelassen zu sein, fand sie in jenen drei als „gut“ apostrophierten Beratungsstellen. Diese Bewertung zeigt die Wichtigkeit dieses Aspekts.

Ein weiterer ihr wichtiger Aspekt ist die durch die Beraterinnen praktizierte „Vorankündigung“ ihres Erscheinens in anderen Beratungsstellen oder Ämtern, wenn sie denn weiterverwiesen werden muss. Dieses „**Weg-Ebnen**“ macht für sie insofern Sinn, als dass sie dadurch ihre „*Scheu*“ überwinden kann, die sich einstellt, wenn sie bei einer Behörde oder ihr noch unbekanntem Stelle vorsprechen muss und sie sich des Machtgefälles bewusst wird. Denn sie fühlt sich bei ihren Ämtergängen oder bei Hilfeersuchen ohnehin häufig wie ein „*Bettler*“, also machtlos, in der schlechteren Position. Steht aber eine Autorität hinter ihr, von der sie geschickt und vorangekündigt wird, kann sie automatisch auch eine respektvollere Behandlung erwarten. So macht sie sich Expertenmacht zunutze. Hier scheint auf, wie subtil Frau Möhr mit dem Machtgefälle zwischen Hilfegebendem und Hilfesuchendem umgehen kann, zugunsten schließlich erhöhter Zugänglichkeit zu maßgebenden Stellen.

Ein weiterer Handlungsmodus, den wir in anderen Fällen beobachten, taucht hier **eher nicht** auf: Der **partizipative Akzent** in der Behandlung ihrer Anliegen, d.h. eine Einbeziehung der Klientin in alle anstehenden Aufgaben innerhalb der Beratung, ein Aushandeln, wie die möglichen Lösungswege besprochen werden sollen, und ein Zumuten eigener Aktivität. Vielmehr gibt Frau Möhr vor, was sie erwartet oder erhofft, und die zustimmende oder ablehnende Reaktion der

Fachkräfte entscheidet über das Verbleiben von Frau Möhr in dieser Beratungskonstellation, oder über deren Abbruch. Die Bedingungen hierfür wurden unter der Kategorie Beratungsbeziehung besprochen. An den Stellen, die Frau Möhrs aktive Einbeziehung und deren Engagement forderten, blieb Frau Möhr nicht lange. Erst in der aktuellen Beratung scheint eine partizipativ orientierte Beratungssituation entstanden zu sein, in die Frau Möhr einwilligen kann. Indem ausgehandelt wurde, was sie selbst beitragen und auch wirklich umsetzen kann, begann diese. Partizipation gelingt jedoch nur in dem Maße, wie Frau Möhr auch flankierend Unterstützung und Ermutigung erhält, diese eigenen Schritte trotz Widerständen zu gehen.

Im Kontext von Partizipation aber ist hier noch eine andere, sich auf einer übergeordneteren Ebene befindliche Interpretation nötig: Beteiligung im Sinne von **Teilhabe** nicht nur am Beratungsgeschehen, sondern **an den in unserer Gesellschaft als normal erachteten Gütern** wird hier eingefordert. So gesehen kann gefolgert werden, dass Fachkräfte durch Erschließung materieller Ressourcen dazu beitragen, dass Frau Möhr mit ihren Kindern an gesellschaftlicher Normalität partizipieren kann. Die Frage für die Zukunft mag dann lauten, wie Frau Möhr es nach dieser Anleitung durch eigene Arbeit selbst schafft, dauerhaft so zu partizipieren.

### **Modus der Ressourcenerschließung**

Frau Möhr gibt bei der Frage danach, wie Hilfen aussehen, die ihr tatsächlich nützen, solche detailliert an: Hilfe beim Formulieren und tatsächliches maschinelles Schreiben von Widersprüchen an ein Amt (z.B. Sozialamt) bei Ablehnung verschiedener Anträge, Einholung von rechtlichen Informationen in Fragen des Unterhalts- und Umgangsrechts, Vermittlung und Finanzierungsregelung einer Mutter-Kind-Kur, persönliche (telefonische) Kontaktaufnahme und Überleitung an andere Fachdienste, sofern diese nötig wird, Aktives Zuhören und Beratung bei persönlich bedrückenden Anliegen, wie zum Beispiel Erziehungsfragen oder Schulden, und immer wieder ganz basale Bausteine der Beratung: Sich-Aussprechen können. Dazu kommen finanzielle Hilfen. (135-170) )

Verschiedene Arten von Ressourcen lassen sich identifizieren. Beginnen wir mit den materiellen. Es klang bereits an, dass diese für Frau Möhr mit ganz unterschiedlichen subjektiven Konnotationen verbunden waren. Eine Beraterin tat dies beispielsweise widerwillig („kommandomässig“) und ließ Frau Möhr spüren, dass sie es ihr eigentlich nicht zugestehen wollte; eine andere eifrig und verständnisvoll und gab damit Frau Möhr Selbstvertrauen und das Gefühl der Zugehörigkeit zur Gesellschaft. Dazwischen finden sich alle Nuancen der Hilfe-

beziehung, der Wahrnehmung und evtl. der Reflektion und Überwindung des ihr inhärenten Machtgefälles.

Im Bereich der Erschließung von materiellen Ressourcen soll die **Fachkraft Eigeninitiative** zeigen und ihr Hilfen anbieten, ohne dass sie selbst explizit darum bitten muss. Denn: Das Erscheinen in einer Beratungsstelle impliziert doch bereits, dass sie in materieller Knappheit lebe, deshalb müssten Beraterinnen auch Hilfen anbieten, ohne dass sich Frau Möhr in eine Bittsteller-Position begeben müsse.

Diese Initiative wird neben anderen zum Kriterium für gute Beratung.

Der Modus der Ressourcenerschließung kann so charakterisiert werden, dass Frau Möhr offen legte, was sie brauchte und dann entweder hinterfragt wurde, ob sie das Gewünschte überhaupt brauche, oder verstanden wurde, dass es ihr zustand. In beiden Fällen erlangte sie meist, dass für sie agiert wurde und sie finanzielle Mittel oder Dinge erhielt. **Negativ** wird von ihr das **Misstrauen** konnotiert, das eine Fachkraft hinterfragen lässt, was sie, subjektiv gesehen, dringend braucht. Sie will in ihrer Lebenslage anerkannt und verstanden sein, sich nicht wiederholt rechtfertigen müssen. Das zerstört das Vertrauensverhältnis, dem will sie sich nicht aussetzen. Das Beispiel der Fahrräder macht dies nochmals deutlich.

*„Dann hat sie (die Beraterin) noch rumgemacht, dann wollte sie mir das Geld nicht mal geben beim nächsten Termin. Die wollte, dass ich zuerst schaue, was das kostet und dann wieder zu ihr komme und das dann irgendwie über sie laufen lasse, dass sie dann das Geld schickt oder so. Das war so ein Theater, dann habe ich auch keinen Bock mehr gehabt. Dann habe ich gesagt, wissen Sie was, wenn Sie so meinen, dann brauche ich das nicht beantragen, dann brauchen Sie das nicht für mich zu machen. Und dann hat sie das Geld doch rausgerückt nach dem Hin und Her und dann habe ich auch seitdem nie wieder so etwas nachgefragt.“ (529-538)*

Frau Möhr **fühlt sich unwürdig behandelt**, als sie einen Kostenvoranschlag einholen soll und dann nicht einmal selbständig bezahlen kann. Sie handelt mit der Beraterin, die das Heft in der Hand behalten will. Die Situation spitzt sich zu, als sie einen Rückzug androht. Schließlich bekommt sie das Gewünschte. Penetrant erscheinend für die Beraterin, ihre Rechte legitim einfordernd für die Klientin. Welten prallen aufeinander.

Vielleicht muss sich die Klientin mit solcher Vehemenz Respekt verschaffen, dass das Beratungsverhältnis dabei zerbricht, sie jedoch unter dem hohen Preis der Enttäuschung über die Beraterin und dem Gefühl der Entwürdigung doch das Gewünschte –sozusagen als Kompensation für ihre schwierige, weil entbehrensreiche Lebenssituation - erhält.

Verlassen wir nun den Bereich der materiellen Ressourcen und wenden wir uns dem Komplex der **immateriellen und sozialen Ressourcen** zu.

Ausführlich wird erzählt über eine massive Wendung in Frau Möhrs Leben, die mit dem Besuch der letzten, d.h. derzeitigen Beratungsstelle einherging: Frau Möhr entwickelte durch die motivierende Beraterin berufliche Zukunftsperspektiven und unternahm konkrete eigene Schritte, indem sie einen Kurs zum beruflichen Wiedereinstieg belegte. Voraus ging der Druck des Sozialamts.

Hier werden persönliche und berufliche **Ressourcen für die Zukunft** erschlossen, indem vorhandene Stärken aufgespürt (zum Beispiel Frau Möhrs Talent zur Kinderbetreuung) und weiterentwickelt werden oder neue Kompetenzen, beispielsweise die Einführung in den Umgang mit dem Computer für Bewerbungsschreiben, erworben werden können. Dass dies familiengerecht, d.h. an den Tagesrhythmus mit Schulkindern angepasst abläuft, kommt Frau Möhr sehr entgegen und stellt ein Argument für sie selbst dar, „dranzubleiben“. Ihre Kinder will sie auf keinen Fall allein lassen, da habe sie *„immer Angst davor“*, aber diese Bedenken seien hier ausgeräumt. Sie will die Zeit des Kurses nutzen, um sich über realistische Ziele Gedanken zu machen. Dazu gehört die Überlegung, eine Halbtagsausbildung zu beginnen, oder auf ihren Hauptschulabschluss noch die Mittlere Reife draufzusatteln.

Es scheint, der Modus der Ressourcenerschließung beinhaltet soviel **Akzeptanz** ihrer Person, soviel vorausseilendes **Zutrauen** in ihre Fähigkeiten, die freundliche **Motivation** und das **praktische Handeln** durch die Beraterin, dass Frau Möhr einwilligen und die Einrichtung für sich nutzen konnte. Die **vertrauensvolle Beziehung** zwischen Klientin und Fachkraft stand auch hier wieder im Mittelpunkt zusammen mit dem zunächst an die Fachkraft delegierten praktischen Handeln.

Befragt nach eigenen Stärken im Zusammenhang mit diesen neuen, zukunftssträchtigen Schritten, kann Frau Möhr zunächst nur zögerlich oder bagatellisierend auf ihre **eigenen Ressourcen** eingehen. Mutter zu sein und mehrere Kinder zu erziehen sei doch eine Selbstverständlichkeit. In ihrem Bekanntenkreis werde dies oft als *„Urlaub“* abgewertet. In der Beratung jedoch erhalte sie Anerkennung von den Stellen, *„die Interesse an einem haben und dann sagen, och, das schaffen Sie gut, ist ja toll mit so vielen Kindern...“* (306f). So recht kann sie sich nicht vorstellen, was ihre eigenen Stärken sein könnten. Vielleicht ist der Begriff auch zu abstrakt, um lebensnah gefüllt werden zu können. Meine Vermutung ist jedoch, dass eine Reflexion dieser Fragen im hektischen Alltag kaum Platz findet und Frau Möhr primär daran gelegen sein muss, dass dieser Alltag gut bewältigt wird, anstatt über das Wie des Sachverhalts eigener Stärken nachzusinnen.



Schauen wir uns aber noch von den Fachkräften angepeilte **Lösungswege** an, wie sie aus dem Bericht rekonstruiert werden können. Am Beispiel der Aufforderung des Sozialamts, sich um Erwerbsarbeit zu bemühen, lässt sich verfolgen, wie Lösungswege erarbeitet wurden. Am Anfang stand die **Angst**, nun die Kinder um einer Arbeit willen vernachlässigen zu müssen, gleichzeitig aber auch die **Einsicht**, dass die finanzielle Seite für die Zukunft geplant werden musste.

Frau Möhr erfährt das Engagement und Fachwissen ihrer Beraterin als konkrete Hilfestellung, die wieder eine **Reflexion** ihrer eigenen Wünsche und Möglichkeiten **mit praktischem Vorgehen verbindet**, also nie einseitig, z.B. reflexionsbetont und handlungsarm oder umgekehrt, bleibt. Immer werden Themen konkret bearbeitet. So muss sie Nägel mit Köpfen machen, wird zu einer **Entscheidung hingeführt** und dabei bestärkt. Die Einladung zu einem Wiedereinstiegs- und Orientierungskurs scheint zunächst als ein niedrigschwelliges Angebot, das sich den Gegebenheiten mit Kindern anpasst. Dass es dennoch sehr viel Energie bedarf, den Kurs auch durchzuhalten, bemerkt Frau Möhr bald – aber schafft dies. So ist eine Vorstufe der Orientierung und Motivation erfolgreich abgeschlossen und die „eigentliche“ Aufgabe kann entspannter und kompetenter angegangen werden. Dieses **Vorgehen der Erarbeitung von kleinen, aber erfolgsträchtigen Schritten** scheint für Frau Möhr nachhaltiger und wirkungsvoller zu sein als eine Strategie großer (vielleicht zu großer, und daher erfolgloser) Schritte.

#### **8.3.4 Auswirkungen von Beratung**

Als Auswirkung der Beratung kann zunächst einmal **der Transfer** des in der Beratung Gehörten und Erfahrenen in den gelebten Alltag verstanden werden. Bei Frau Möhr gehört dazu ganz konkret die **Erlangung von materiellen Hilfen**, die sie für ihren alltäglichen Lebensvollzug dringend braucht. Es wird also weniger das Gesprochene und Gehörte im Alltag angewendet im Sinne von darauf aufbauenden oder dadurch induzierten Haltungs- oder Verhaltensänderungen. Vielmehr erleichtert ihr z.B. eine finanzielle Hilfe für eine neue Waschmaschine einfach den täglichen Haushaltsablauf und die Hygiene, wirkt also in ihrer Konkretheit per se in ihrer Lebenswelt als hilfreich. Die Frage nach Umsetzung wird weiterhin von Frau Möhr mit der Einschätzung beantwortet, dass **Beratung auch eine präventive Funktion** hat in ihrem Umgang mit der eigenen seelischen und körperlichen Verfassung und mit den Kindern, z.B. bei Stress-Situationen, die aus konkreten Geld- oder Rechtsproblemen erwachsen.

*„Das Schlimme ist, wenn man ein Problem hat und das im Kopf sitzt und man wird es nicht los und dann kommen die Kinder, dann schreit man die Kinder an, weil man dann irgendwie den Frust und die Wut rauslassen muss, und das ist falsch. Ich denke auch selber im Nachhinein, oh*

*Gott, was habe ich jetzt gemacht (...) und das soll ja Sinn der Sache sein. Deshalb finde ich Beratungsstellen echt gut“ (659-663, 666.)*

Es geht ihr hier also um die Möglichkeit, sich von Problemen zu entlasten, indem sie darüber mit Fachkräften spricht. Und diesem Verfahren schreibt sie hohe Relevanz zu für einen angemesseneren Umgang mit ihren Kindern. Sie **erfährt Entlastung** durch die Delegation eines Teils der Verantwortung an die Fachkräfte, ihre Kinder profitieren von ihrem danach ausgeglicheneren Verhalten – oder, im Falle materieller Hilfen, von diesen direkt. So sieht Umsetzung der Beratungsinhalte für Frau Möhr vorrangig aus.

Dies wirkt für sie auf psychologischer (d.h. auf seelischer) wie auf materieller Ebene, explizite psychologische Interventionen seitens der Beraterinnen sind nach Frau Möhrs Wahrnehmung kaum vorhanden und bedürfen so auch keiner „Übersetzung“ in den Alltag. Sie empfindet das („gute“) beraterische Handeln als **alltagseingängig und –zugehörig**.

Auswirkungen im Sinne eines **Lernzuwachses** aus der Beratung im Sinne wachsender **Selbständigkeit und Unabhängigkeit** im Umgang mit den problematischen Bereichen erscheinen jedoch eher spärlich. Vielmehr wird immer wieder auf die Beratungsstelle verwiesen, die sie in einem Zweifelsfall, z.B. bei Fragen zur Befugnis des Sozialamtes, nutzen kann, indem sie dort Informationen einholen lässt. Sie konzidiert, dass sie *„immer mehr“* ihre *„Rechte weiß, und dass das Sozialamt (...) das und das Ding mit mir nicht machen“*, darf, dass sie beim Amt *„es immer schriftlich machen und Kopien haben muss“* (769), aber sie erwartet **und verlässt sich im Ernstfall dann doch auf die Dienste der Beratungsstelle**, die *„dann den Brief zusammen macht und auch das Porto selber zahlt (...) dann hat man da schon mal eine Erleichterung, dass man das nicht zahlen muss, weil man weiß, da gehe ich hin, kriege Hilfe und dann habe ich auch noch die Sorge weg, woher soll ich jetzt das Porto hernehmen, weil manchmal ist man ja so knapp, dass man nicht weiß, wie schicke ich den Brief weg“* (785 ff). Hier wird ein Lebensalltag auf der Basis des Sozialhilfebezugs deutlich, der sog. Lappalien wie das Briefporto zu einem Problem werden lässt, wenn am Monatsende einfach nichts mehr übrig bleibt, weil man (mit drei Kindern) nicht punktgenau wirtschaften konnte. Frau Möhr wendet sich in ihrer Darstellung immer wieder dem Konkreten (wie z.B. einer fehlenden Briefmarke) zu, schlägt Brücken von eigenen Stärken zum Alltagsmanagement und zeigt uns zwischen den Zeilen: **Eigene Stärken sind das Wissen darüber, wer wo und wie helfen kann**. In anderen Worten: Die Erschließung von Hilfe über das Fachwissen und die Möglichkeiten von BeraterInnen ist im Lauf der Jahre eine ihrer Kompetenzen geworden.

Die Unabhängigkeit von Hilfe oder von Beratung war nie ihr erklärtes Ziel. Sie ist deshalb auch als potentielle Auswirkung eher auszublenden.

Vielmehr ist eine Auswirkung die wachsende Überzeugung, dass Beratung sinnvoll, wichtig und legitim ist, ja, einem Menschenrecht gleicht, und das Sich-Verlassen auf die Kompetenz der Fachkräfte, die ihr zur Verfügung stehen und für sie agieren. Es erfüllt sie mit Genugtuung, sogar Freude, dass Beratung die Funktion der Übernahme lästiger, schwieriger oder unmöglicher Aufgaben übernimmt. Sie selbst stellt sich mit ihren (Lern-)Fähigkeiten eher zurück. In ihrer Schlussbetrachtung des Interviews erklärt sie dies folgendermaßen:

*„Die (Fachkräfte, I.D.), wissen das einfach besser. Die können wieder als Amtspersonen nachfragen, die kriegen die Informationen und können dann sagen, ja da frag ich mal nach und da helfe ich dir und das machen wir. Und beim nächsten Termin, den man hat, da weiß man, aha, beim nächsten Termin ist das erledigt, au, da gehe ich hin, da freut man sich auch richtig drauf (...) Und deshalb hilft es bestimmt jedem..“ (751 ff)*

Sie scheint immer wieder auf Fachkräfte zu treffen, die in dieses ihr Muster passen, gerne helfen, sich gar instrumentalisieren lassen im Rahmen einer guten Sache und von mehr Verteilungsgerechtigkeit. Und wo auch dies nicht geschieht, erlebt sie -subjektiv- Unmut, „kommando-mässige“ Behandlung, Unfreundlichkeit, und muss bald die Beratung beenden.

Diese Art der Arbeit der Professionellen klagt sie jedoch ein, weil sie Menschen miterlebt hat, die zwar bei Beratungsstellen Hilfe suchten, aber angeblich Abweisung (wie sie selbst in den Fällen der weniger guten) erlebt haben, jedoch von Problemen, z.B. Drogen, so belastet waren, dass zumindest eine Person schließlich Selbstmord beging. Sie postuliert, dass eine Auswirkung der erfolgreichen Beratung die Verhütung von Verzweiflung bis hin zur Selbsttötung sei, verschleiert aber gleichzeitig etwas, ob diese Auswirkung auch direkt ihr selbst gelte, d.h. dass sie durch Beratung noch am Leben sei.

Andere Auswirkungen sind, wie erwähnt, die **konkreten materiellen Vorteile** oder Ergänzungen zum Sozialhilfebudget, die auch den Kindern halfen, „normal“ zu leben, und wegen des Sozialhilfebezugs nicht stigmatisiert zu werden, seien damit nun Fahrräder, Kleidung oder Teilnahme an Mutter-Kind-Kuren und Schullandheimaufenthalten gemeint. Im weitesten Sinne repräsentieren diese vielleicht tatsächlich ein Stück verwirklichter Teilhabe an den (Konsum-) Normalitäten der Mittelschicht.

Was unter immateriellen Ressourcen angesprochen wurde, betrifft den Aufbruch zur Verantwortungsübernahme in Bezug auf eigene Erwerbsarbeit und finanzielle Selbständigkeit, nachdem sie Druck von amtlicher Seite verspürt hat und nun berufliche Perspektiven zumindest tentativ entwickeln muss, gleichzeitig dabei motivierend unterstützt wird von der Fachkraft. Das kann ihren Horizont öffnen und sie langfristig auch weiterführen zu mehr Eigeninitiative, Handlungs-

verantwortung, Wissenserwerb... Im Zusammenhang mit dem Wiedereinstiegskurs wird erstmals auch deutlich, dass in ihrer bisherigen Beratungserfahrung die Erschließung sozialer Ressourcen nicht vorkam, vielmehr erst hier erfolgreich ein Zugang geschaffen wurde zu Kommunikation und Austausch mit Frauen in ähnlichen Lebenslagen. Frau Möhr scheint auf diese Weise nicht mehr – wie in vorherigen Beratungen geschehen – so stark fixiert zu sein auf ihre Beraterin, sondern Fuß zu fassen in einem unterstützenden größeren sozialen Gefüge, das ihr bisher nicht zugänglich war. Zusammenfassend sind die **Auswirkungen von Beratung** für sie die **Kompensation für Defizite in ihrem Lebensvollzug**, z.B. fehlender Partner, fehlende finanzielle Ausstattung, fehlende soziale und berufliche Anerkennung, Teilhabe.

Damit erfolgt sogleich auch ein Brückenschlag zu einer biografischen Angemessenheit der Beratung: Kompensation ist bei ihrem Status als allein Erziehende, nicht Erwerbstätige, von Sozialhilfe Lebende für sie die angemessenste Auswirkung von Beratung, weil sie eben zur (biografischen) Bewältigung des Alltags benötigt wird.

### 8.3.5 Organisation der Beratung

Auffallend an Frau Möhrs Bericht ist die Vielfalt der aufgesuchten Beratungsarten bzw. -stellen. Es können **sechs verschiedene Beratungsarten** identifiziert und rekonstruiert werden. Sie sind alle chronologisch aufeinander folgend aufgesucht worden; es bestand also **nie** eine so genannte **Doppel- oder Mehrfachbetreuung**, die eine ihr eigene Problematik provozieren könnte. (Diese kann sich bspw. zeigen am gewollten oder unbewussten „Ausspielen“ der Beratungsfachkräfte gegeneinander durch Frau Möhr, oder am mehrfachen Erlangen von materiellen Hilfen, die an sich „einmalig“, d.h. singular nur gewährt werden sollten oder können). Aber auch eine Verstrickung innerhalb eines nicht koordinierten Helfernetzes scheidet so aus. Es scheint, Frau Möhr ging es nie darum, aus möglichst vielen Stellen möglichst hohen Nutzen zu ziehen, sondern eine Stelle zu finden, die sie begleiten, beraten und sie mit der ihr nötig erscheinenden Hilfen unterstützen konnte

Ihr Wunsch ist, dass die Beratungsstelle **eine Anlaufstelle für alle unsortierten Anliegen**, Fragen und Problemlagen ist, und dass sie nicht an verschiedene, speziell zuständige Beratungsinstanzen zur Erledigung weiter verwiesen wird. Sie möchte, dass die Beratung **zentral in einer Hand** bleibt. Sie wünscht sich ein „Basislager“, an dem sie als Mensch voll angenommen ist und alle Fragen zunächst grundsätzlich gestellt werden dürfen. *„...ich möchte eine Beratungsstelle, die alles macht für mich und nicht zu verschiedenen Beratungsstellen rennen, soviel Zeit habe ich nicht, deshalb will ich ja eine Anlaufstelle, wo ich weiß, hier kann ich hin und hier kann ich mich*

*drauf verlassen, dass die mir helfen und Informationen zukommen lassen und halt sich selber informieren, wenn sie das und das nicht wissen, weil alles kann –klar- einer auch nicht wissen. „ (197ff).*

Dass sie, mit Informationen versehen und bei den entsprechend zuständigen anderen Stellen von ihrer Beraterin telefonisch weg-ebnend angekündigt, dann noch Dinge selbst erledigen muss, konzidiert sie.

Der Wunsch nach umfassender Beratung aus einer Hand steht aber in auffälligem Widerspruch zu ihrem tatsächlichen Verhalten: Frau Möhr selbst ist es, die im Großen und Ganzen dafür sorgt, dass eine ganze Anzahl von Beratungsstellen abgeklappert und bei Missfallen wieder aufgegeben wird. Dieses „Shopping“ hat sie durch eine weite Beratungslandschaft geführt. Es musste zwangsläufig zu Enttäuschungen kommen, weil BeraterInnen ihren Wünschen auch Grenzen setzten. Diesen will sie entgehen, indem sie von vornherein zu erfahren sucht, was sie erwarten kann von einer Beratungsstelle.

Der **Wunsch nach Klarheit des Angebots** ist daher ein weiterer Akzent bezüglich der Organisation von Beratung:

*„Komisch war, dass jetzt manche Beratungsstellen auch gar nicht sagen, was jetzt, was man von denen verlangen kann überhaupt, weil das interessiert mich ja auch, wenn ich irgendwo hingehe, was bieten die überhaupt an? Vielleicht bin ich ja doch falsch irgendwie und rede andauernd an denen vorbei, und das bringt doch nichts, das ist Zeitverschwendung und kostet mich ja auch einen Haufen, dass ich dann wieder gehe und mein Problem mitnehme, anstatt dass ich das jetzt gelöst habe.“ (204ff)*

Dieser Wunsch nach Klarheit, die oft vermisst wird, erinnert ein wenig an die Konsumwelt von Supermärkten, in denen man sich bei Bedarf bedienen kann, andererseits aber die Zeit sparen will, wenn man weiß, dass es das Gewünschte dort nicht gibt, und stattdessen an anderer Stelle danach sucht. Frau Möhr`s Haltung offenbart sich hier teilweise als Konsumhaltung in der Beratung.

Sie reflektiert auf der anderen Seite aber auch die fehlende Flexibilität in der Auffassung von Zuständigkeit und Klientennähe bei Fachkräften. Mit Frau Möhrs Aussage darf außerdem vermutet werden, dass Fachkräfte sich auch gerne als nicht zuständig erklären und weiterverweisen, wenn die Erwartungen der Klientin offenbar werden. Umsonst gegangene Wege will sich Frau Möhr ersparen, aber auch auf eine Enttäuschung aufgrund unangemessener Erwartungen kann sie verzichten. Sie will geradewegs zum Ziel, nämlich einer Problemlösung, kommen, und nicht über beschwerliche Umwege. Dafür bleibt keine Zeit.

Außerdem verführt das Verweisungswissen der Profis häufig auch zur schnellen Verweisungspraxis, die der vom Klienten gewünschten Wahrung der Komplexität der Anliegen in einer Hand widerspricht.

Das Aufsuchen der Beratungsstellen war verbunden mit der Notwendigkeit, eine **kindgerechte Termingestaltung** für ihre Beratungen zu bewerkstelligen. Frau Möhr kontrastiert hierbei die ihr unmöglichen Termine des Sozialamtes (nämlich um acht Uhr in der Frühe) zu Zeiten, in denen sie weder alle Kinder zur Schule geschickt hat, noch zu denen sie ihren verbilligten Pass fürs öffentliche Verkehrsnetz benutzen kann, mit den auf ihre Bedürfnisse und Möglichkeiten zugeschnittenen Terminen, die sie von den „guten“ Beratungsstellen erhält. Sie diagnostiziert im Falle der dritten Beratungsstelle außerdem, dass sich mangelndes Interesse am Klienten u.a. daran zeigt, dass bei Krankheit der Beraterin der Termin nie abgesagt wurde und sie so vergeblich Organisation und Wege auf sich genommen hat. Sie interpretiert so, *„dass denen nichts an mir liegt, sonst würden die sich ja melden“* (99 f). Das merkt sie als großen Mangel an.

Damit deutet sie auch auf ein komplexes Zeitmanagement hin, wie es zu ihrem Alltag gehört, wie es von ihr als „Nur-Hausfrau und Mutter“ von denjenigen Beratungsstellen aber nicht geahnt oder akzeptiert wird, die ihr ohnehin kein großes Interesse entgegen bringen, und die Frau Möhr unter der Rubrik der schlechteren Beratung einstuft.

**Kosten** fielen keine an, diese hätten Frau Möhr abgeschreckt. Beratung wäre ihr unmöglich gewesen, da sie selbst ja der finanziellen Unterstützung bedurfte.

Eine **Beendung der Beratung** leitete sie meist selbst wegen Unzufriedenheit im Umgang mit ihr ein. Die Dauer bestimmt sie also stets selbst, doch nimmt sie für sich an, dass sie Beratung eigentlich immer brauchen wird. In diesem Zusammenhang kann sie weniger über Prozessabläufe berichten, als vielmehr von ihr entschiedenen Abbrüchen oder im Gegensatz dazu, Dauerbetreuungswünschen. Erst in der aktuell erlebten Beratung scheint es auch eine Form der Reflexion zu geben, die u.U. Grenzen der Beratung aufzeigt, ihre eigenen Möglichkeiten herausfordert und sie gleichzeitig verbindlich stärkt und akzeptiert. Hierbei kommt der Beachtung von Prozessschritten wie z.B. pädagogischen Interventionen des Anleitens und Evaluierens (nach gewissen Einschätzungs- und Planungsphasen) der Wert zu, nicht nur strukturgebend zu wirken, sondern inhaltlich gleichzeitig fördernd für ihre Alltagsbewältigung zu sein.

**Neutralität und Verschwiegenheit** waren sehr wichtig, da dies als Schutz vor Stigmatisierung eingeschätzt wurde.

### 8.3.6 Sensibilität für die Kategorie Geschlecht in der Beratung

Frau Möhr behandelt in einem längeren Abschnitt ihre Sichtweise der Kategorie Geschlecht, ohne explizit mit meiner Forschungsfrage konfrontiert gewesen zu sein:

*„Ich könnte mir’s ohne Beratung nicht vorstellen, weil man einfach Hilfe braucht. Und wenn man weiß, da ist jemand, da kann man hin, das ist schon eine Erleichterung und bei mir war es immer eine Frau als Beraterin, also immer. Und das ist auch gut so, weil ich finde, Frauen verstehen besser die Frauen, vor allem, die wissen, wenn man Kinder hat, wie das ist und die wissen auch ganz genau, was man durchmacht und wie Frauen sowieso in der heutigen Zeit abgestempelt werden. Und ich finde eine Frau, die weiß es auch einfach besser, weil sie selber eine Frau ist und auch die Probleme und auch wenn man was durchgemacht hat. Viele haben vielleicht auch ähnliches durchgemacht und können es dann auch besser vergleichen. Da habe ich eigentlich mit Frauen nie schlechte Erfahrungen gemacht. Ich denke mir, mit Männer werde ich so auch nicht über alles reden können, wenn ich sage, ja, ich habe so Probleme mit meinem Kind. Vielleicht ist es für einen Mann selbstverständlich, dass die Frau das packen muss mit der Erziehung, egal wie und eine Frau wird da vielleicht auch anders denken und sagen, ha ne, das verstehe ich schon usw. und macht einem Mut. Bei einem Mann weiß ich nicht. Ich habe noch nie einen Mann gehabt als Berater, aber ich denke mir, wenn ich an das Sozialamt denke, da habe ich oft genug Männer gehabt, die kein Verständnis für mich hatten. Aber wenn ich mit irgendwas kam, wie die was geschrieben haben, und, ja das werden Sie doch wohl machen können und so. Also da habe ich mir gedacht, Gott sei Dank habe ich als Berater keinen solchen Mann erfahren müssen.“ (630 – 653).*

Dieser Abschnitt umfasst nahezu alle bereits angesprochenen Dimensionen ihrer Beratungserfahrung. So lassen sich die Auswertungskategorien des Zugangs, der Beziehungsentwicklung zwischen Fachkraft und Klientin, die inhaltliche Gestaltung (Handlungsmodi, Ressourcenerschließung), die Auswirkungen und die Organisation gleichsam „durchdeklinieren“ unter der Kategorie Geschlecht.

Frau Möhrs Vorannahmen sind: **Frauen können Frauen besser verstehen**, eine höhere Identifikation ist möglich, deshalb ist die Beratung einfühlsamer und kompetenter. Und: Frauen teilen allgemein die Rolle, für die soziale Reproduktion zuständig zu sein in dieser Gesellschaft, deshalb wissen sie automatisch besser, wovon Frau Möhr spricht, wenn sie ihre Alltagsorgen, -probleme und Fragen aus dem Erziehungs- und Familienalltag einbringt. Dass es hier unter Frauen „Differenzen“ geben kann, d.h. dass Frauen auch andere Rollenvorstellungen in ihrem Leben umzusetzen versuchen, z.B. ohne Kinder zunächst ihre berufliche Entwicklung zu verfolgen, oder

gar sich ihr gesamtes Leben ganz ohne Kinder einzurichten, bleibt außerhalb Frau Möhrs Blickwinkel.

Sie setzt außerdem bei potentiellen männlichen Beratern voraus, dass diese es als selbstverständlich ansehen könnten, dass eine Frau allein mit der Erziehung der Kinder, also mit der traditionellen Ausfüllung von Geschlechtsrollen, klarkommen müsse. Eine weibliche Beraterin dagegen könne ihr definitiv Verständnis entgegen bringen und ihr Mut machen.

Damit teilt sie, bewusst oder unbewusst, allgemeine geschlechtsrollenstereotypische Verhaltenszuschreibungen. In meiner Fragestellung nach dem subjektiven Empfinden in der Beratung aber verweist sie auf die Wichtigkeit der (sozialen) Identifikation zwischen BeraterIn und KlientIn; auf die „Passung“ im Kontakt zwischen hilfesuchendem Menschen und Fachkraft, aus der erst wirkliche Hilfe resultieren kann. Das ist der Fall, wenn Frau Möhr einen dem ihren ähnlichen Lebens- und Erfahrungshintergrund der Fachkraft annehmen kann, ja, sie präjudiziert diesen bereits. Letzterer allein ist noch nicht geschlechts-spezifisch, auch ein Mann könnte allein erziehend Kinder haben und in einer ähnlichen Lage stecken- es entspricht nur ihrem derzeitigen Lebenshorizont – aber für Frau Möhr wird es zum gender issue, zum geschlechtsrelevanten Thema, weil sie im Frausein als gemeinsamem Lebenshorizont die ihr wichtige und hilfreiche **Identifikation** mit der Beraterin lokalisiert.

Diese Vorannahmen schließen umgekehrt auch die negative Erwartung ein, dass männliche Berater sie nicht adäquat und verständnisvoll würden beraten können. Diese Erwartungen wurden durch die Erfahrung mit männlichen Sachbearbeitern des Sozialamts geprägt und verdichtet, indem diese durch hier allerdings nur vage benannte Handlungsaufforderungen zeigen, dass sie kaum Verständnis dafür aufbringen oder nachvollziehen können, was Frau Möhr in ihrem Lebenszusammenhang schwer fällt oder unmöglich ist. So ist Frau Möhr froh, dass sie Frauen als Beratungsfachkräfte erlebt hat – obwohl zumindest die Hälfte dieser Beraterinnen sie in ihren Anliegen und deren Bearbeitung nicht zufrieden gestellt hat. Dies lässt darauf schließen, dass sie dann eher den Konflikt mit einer Frau in Kauf nimmt, der durchaus auch durch ein stillschweigendes Wegbleiben gelöst wird, als dass sie sich männlichen Fachkräften in der Beratung aussetzen will.

Gerade Frauen finden bei Freundinnen oder Bekannten, auch im Familienkreis, häufig Anregung und Unterstützung bei der Bearbeitung ihrer Problembereiche wie etwa Kindererziehung, Beziehungsfragen und anderen alltagsnahen Anliegen, so dass angenommen werden könnte, dass Frau Möhr sich auch auf dem Wege der informellen Beratung Entlastung verschafft. Dies ist aber offensichtlich nicht so. Diese Art der Beratung bleibt völlig unterbelichtet, wird sogar einmal



abgelehnt als nicht sinnvoll. Es fällt auf, dass sich Frau Möhr in diesen Fragen und in ihrer Suche nach Unterstützung fast ausschließlich auf professionelle Beratung bezieht und diese als eine Art selbstverständliches Menschenrecht beansprucht. Hier greift also die Vorstellung nicht, dass gerade Frauen auf einer alltagspraktischen, informellen Ebene untereinander sich die besten Ratgeberinnen sind.

Der Grund ist in Frau Möhrs Bericht zu suchen, in dem anklingt, dass sie sich scheut, ihre Sozialhilfeabhängigkeit z.B. vor Mitschülern der Kinder oder Bekannten öffentlich zu machen und **hier durch ihre Beschränkung auf professionelle Beratung ihre Privatsphäre zu schützen sucht**. Sie stellt so ihren persönlichen „Datenschutz“ gerade auch gegenüber weiblichen Bekannten her, umgeht so auch manchen Tratsch und Vertrauensbruch. Sie scheint sich damit ihre Würde zu erhalten, da sie sich selbst sehr wohl bewusst ist, dass Sozialhilfebezug auch ein soziales Stigma bedeuten kann.

Zur Beziehungsentwicklung zwischen Frau Möhr und den Beraterinnen ist zu sagen, dass sich die so sehr erwünschte Initiative der Fachkräfte für sie als Person ebenso ableitet aus der selbstverständlich angenommenen Identifikation zwischen Frauen und deren geteilten Lebenshorizonten. Kann die Fachkraft nachvollziehen und verstehen, was Frau Möhr in ihrem Status Mutter – und dazu noch als allein Erziehende – widerfährt und benötigt, ist die logische Schlussfolgerung, dass diese ihr auch Hilfen anbieten wird und zukommen lässt. Dies berührt auch die Ressourcenerschließung.

An diesem Angelpunkt divergieren auch die Erfahrungen mit weiblichen Beraterinnen: Diejenigen, welche ihr entgegenkommen und ihrem Urteil nach auch tatsächlich helfen, passen in ihre Vorstellung, die ich mit geteiltem (oder gemeinsamem) Lebenshorizont, im Sinne eines gemeinsamen Bezugsrahmens, mit sozialer und geschlechtsspezifischer Identifikation bezeichne.

Sie hat ja auch deutlich negative Erfahrungen gemacht mit Frauen als Beraterinnen. Diese jedoch stiegen - bewusst oder unbewusst - nicht in ihre (sicher nicht immer explizit geäußerte) Erwartung dieser Identifikation ein und mussten sie daher zwangsläufig enttäuschen, oder gar wütend machen. Ein „kommandomässiger“, mürrischer, von Zeitknappheit geprägter Unterton in der Behandlung durch die Beraterin ist zwar nicht entschuldbar, wird aber evtl. auch in der Wahrnehmung Frau Möhrs beeinflusst durch ihre Identifikations- Erwartungen und muss so vielleicht etwas distanzierter betrachtet werden.

Zwar wird das Machtgefälle in der Beratung nicht angesprochen, es lässt sich aber aus Frau Möhrs Bericht heraus lesen, dass sie es wahrnimmt an den Stellen der divergierenden Vorstellungen von Beratung, die ihrerseits durch den angenommenen gemeinsamen Lebenshorizont vorgeprägt sind. „Kommandomässig“ impliziert ein deutliches Machtgefälle zugunsten der Beraterin, die Frau

Möhr in die Schranken weist und ihren Wünschen (nach Solidarität, langfristiger Begleitung, Verständnis und materiellen Wünschen) nicht entspricht. Das Gefühl der Machtlosigkeit Frau Möhrs wird reproduziert in solchen Beratungen und ist ein Grund, diese langfristig abubrechen. Dabei löst sie diesen Konflikt, ohne ihn überhaupt anzugehen: Sie bleibt einfach weg, sucht sich eine andere Beraterin. Sie entspricht hier also dem Bild frauentypischer Beratungsmerkmale aus Kap. 3.2. im Punkt „Konfliktverbot“. Wobei es hier die Bewältigungsnuance des „pragmatischen Ausweichens vor Konflikten“ annimmt, weil eine Auseinandersetzung inhaltlich, zeitlich und emotional zu aufwändig wäre. Allerdings übernimmt sie nicht - weder gegenüber der Fachkraft, noch gegenüber ihrem Gesamtanliegen an Beratung - die „Schuld“, vielmehr projiziert sie diese auf die entsprechende Beraterin.

In der inhaltlichen Gestaltung, auch Methodik der Beratung müssen bspw. die Handlungsmodi **ihren Erwartungen an eine Identifikationsfigur entsprechen**, d.h. auch sog. „weibliche“ Tugenden wie Freundlichkeit, Einfühlung, Entgegenkommen und die Aktion f ü r sie (als altruistisches Moment) aufweisen. Darunter subsumieren sich entlastendes, sozialanwaltschaftliches Handeln, klientenorientierter Service, weniger Partizipation als vielmehr klare Unterstützungsleistungen seitens der Fachkräfte. Auch Konfrontation wird, gepaart mit Schroffheit, als nicht akzeptabel, als verletzend empfunden und eher Männern (z.B. im Amt), oder aber den Beraterinnen, die nicht als Identifikationsfigur gesehen werden, zugeschrieben.

Die Kategorie Geschlecht hat hier vorrangig zu tun mit der Notwendigkeit, in der Beratung auf eine gleichgeschlechtliche Fachkraft als Identifikationsfigur zu treffen, die primär durch die ihrem Geschlecht zugeschriebenen Erfahrungen (ähnlicher Erfahrungshorizont im Körpererleben, mit Kindern, im Erleben von Abhängigkeiten, Unzulänglichkeiten, Verletzungen und Überforderung) und sekundär durch die ihrem Status als Professioneller zugeschriebenen Kompetenzen (eben mit o.g. Anforderungen umgehen zu können und „mehr“ dazu zu wissen) eingehen kann auf die Klientin. Und sie so auch über ihren momentanen Horizont hinausweisen kann, indem sie Solidarität, Zukunft, Selbstvertrauen, Materielles und nötige Information zu erschließen imstande ist.

Geschlechterstereotypen, (z.B. „Frauen als Beraterinnen fungieren automatisch als Identifikationsfigur, weil sie den weiblichen Erfahrungshorizont teilen“) bleiben im Innenverhältnis eher unangetastet.

Im Außenverhältnis zu anderen Interaktionspartnern, wird zumindest die Stereotype aufgebrochen, wonach Frauen mit drei Kindern grundsätzlich zuhause bei diesen bleiben müssen (der Frau Möhr ja in mehreren Aussagen große Wichtigkeit einräumt). Dies geschieht zumindest ansatzweise in Form der Motivation zu beruflichem Wieder (bzw. Neu-)einstieg.

Als dazu konträr erscheinendes Beispiel ist jedoch die fehlende Hinterfragung ihrer alleinigen Zuständigkeit für die Kinder zu nennen. Sie scheint für Frau Möhr nicht relevant, womöglich auch nicht real denkbar, weil der Vater der Kinder sich im Ausland aufhält, und auch Frau Möhr kein großes Interesse erkennen lässt, mit ihm mehr Kontakt zu wollen. Dies ist auffallend, weil gerade Themen und Fragen im Zusammenhang mit diesem Mann des öfteren Beratungsinhalte waren. Auch dass Beratung dazu beiträgt, ihre Schwierigkeiten als allein erziehende Frau auf persönliche zu reduzieren, sie also nicht als tatsächlich soziale Probleme zu skandalisieren, somit einen Verdeckungszusammenhang schafft bzw. aufrechterhält, wird nicht angesprochen oder ange-mahnt. Vielmehr wird deutlich, dass es Frau Möhr vor allem darum geht, in ihrer Lebenswelt und im Rahmen des Möglichen mit ihren Kindern so gut es geht über die Runden zu kommen, ohne dass Zeit und Energie übrig bleibt für die Reflexion sozialpolitischer Konsequenzen oder Erfordernissen im Rahmen einer Gender- oder Gleichberechtigungs- (oder wie immer sie es nennen würde) Debatte.

### **Zusammenfassung:**

#### **Subjektive Relevanz von Beratung für Frau Möhr:**

**Beratung (wirkt) als klientenorientierter Service und Kompensation.**

## **8.4 Korrespondierende Fälle: Herr Hinz, Frau Kurz, Frau Wilfert**

### **Korrespondierender Fall 1: Herr Hinz**

Herr Hinz ist ca. 54 Jahre alt, und wegen einer psychischen Erkrankung, die sich u.a. in Angst- und Panikattacken und körperlichen Symptomen hin und wieder massiv äußert, Frührentner. Er lebt von Sozialhilfe und stockt diese durch einen Job in einem Buchladen auf. Seine sozialen Bezüge schließen Freunde, Verwandte, eine Selbsthilfegruppe psychisch Kranker und zwei professionelle Beraterinnen, davon eine Pfarrerin und die Sozialarbeiterin der genannten Beratungsstelle ein.

Private Schulden stürzen ihn vor ca. 9 Jahren in eine persönliche Krise, die vorrangig von Existenzängsten geprägt ist. Er lebt damals in einer herunter gekommenen Kellerwohnung, deren Besitzer sich nicht um Renovierung kümmert. Eine Bekannte bietet ihm Geld an für eine Komplettrenovierung, damit er darin trotz seiner offensichtlichen Armut besser leben könne. Er geht darauf ein und verschuldet sich privat mit ca. 3500 Euro, die er von seiner Rente dann kaum

zurückzahlen kann. Der Ehemann der Bekannten setzt ihm nun verbal und von rechtlicher Seite her sehr zu. Der Vermieter hätte rechtmäßig diese Renovierung zahlen müssen, beschimpft ihn nach Herrn Hinz Worten jedoch auch, beschädigt den bisher „*unbescholtenen Ruf*“ und instrumentalisiert Herrn Hinz` psychische Instabilität, um ihn aus der Wohnung heraus zu bekommen. Diese Entwicklung gipfelt in einem langfristigen psychischen und körperlichen Zusammenbruch und führt Herrn Hinz schließlich auf den Vorschlag einer Bekannten hin in die soziale Beratung eines kirchlichen Trägers. Seitdem ist er dort Klient und hat regelmäßige Gespräche mit der Fachkraft, die für ihn die erste Anlaufstelle für alle lebenspraktischen Probleme wie z.B. die Begleichung von Stromrechnungen, die Bearbeitung von Schulden oder das Besprechen von Konflikten mit Nachbarn darstellt. Für die „Seelsorge“, also die seelische Seite, sucht er die ortsansässige Pfarrerin auf und erfährt dort Zuspruch und Ermutigung, sich z.B. nicht von anderen Menschen oder von seinen eigenen Schuldgefühlen einschüchtern zu lassen.

Aus der Sicherheit heraus, dass die Beraterinnen für ihn da sind und er jederzeit schnell einen Termin bekommen kann, schöpft er Zuversicht und Stabilität für seinen Alltag. Er sieht die soziale Beratungsstelle als einen Ort, an den er alle seine Probleme tragen kann, und weiß sie dort „*gut aufgehoben*“. Damit lässt sich der normale Alltag gut bewältigen. Alle Probleme gehören in Beratung, so Herr Hinz.

Er verzichtet aufgrund schlechter Erfahrungen auf den Einbezug von Geschwistern oder Nachbarn. Er hat seine Vertrauten, doch möchte er diese nicht mit dem Anspruch auf Lösung seiner Schwierigkeiten belasten. Beratung ist dafür allein zuständig. Sein knappes finanzielles Auskommen ist eines der Hauptthemen, doch über Jahre hinweg hat er auch sein psychisches Befinden dort besprochen.

Seine Einschätzung der Relevanz des Geschlechts der Beratungsfachkraft ist aussagekräftig: Ausschließlich Frauen füllen -für ihn- diese Rolle adäquat aus. Sie allein haben Verständnis, können aufrichtig zuhören, ermutigen und angemessenen Rat geben; sie sind vertrauenswürdig. Er nimmt dabei Bezug auf seine Mutter.

Herr Hinz gibt auch zu, dass sich hin und wieder ein Anflug von Verliebtsein einstellt bei der Beratung durch Frauen, er behält dies jedoch dann für sich und schöpft höchstens Motivation für die Umsetzung der Beratungsinhalte daraus.

Der Fall Herr Hinz wird dem Leit-Fall Frau Möhr zugeordnet, weil er, ähnlich wie Frau Möhr, Beratung als eine Art Menschenrecht postuliert, das gewährleistet, dass Menschen am Existenzminimum Fürsprecher haben, Unterstützung und Annahme erleben und eine Kompensation für Defizite ihrer Lebenssituation erfahren.

## **Subjektive Relevanz von Beratung für Herrn Hinz:**

### **Beratung (wirkt) als Lebensbegleitung**

#### **Zusammenfassung nach Auswertungskategorien / Herr Hinz**

##### **1. Zugang**

Existenzängste waren es, die Herrn Hinz zur Beratung führten, und diese war alternativlos, da er keine Bekannten hatte, denen er sich anvertrauen wollte aus Angst vor Tratsch und Missgunst. Panik herrschte vor der ersten Beratung, weil er die eigene Hilfebedürftigkeit offen legen musste, danach wich diese jedoch der Erleichterung. Die Einstiegsphase erfolgte schnell, d.h. Herr Hinz legte seine gesamte Situation bereits zu Anfang dar.

##### **2. Beratungsbeziehungen**

Entscheidend war die Sympathie, und diese resultierte aus der Tatsache, dass die Fachkraft eine Frau war und gelassen blieb trotz seiner Panik. Er vergleicht die Beratung mit seiner intensiven Mutterbeziehung. Herr Hinz fühlte sich ernst genommen; Zuhören und Interesse an ihm als Person gaben ihm ein gutes Gefühl und weckten sein Vertrauen.

Die Zuverlässigkeit, so Herr Hinz, begründet Vertrauen. Die Fachkraft stand zu ihm, würde ihn nie „rauswerfen“, obwohl er z.B. nicht legitime Dinge tat.

Ein gewisses Machtgefälle wurde akzeptiert, ja als wohltuend erlebt: Er räumte der Beraterin viel Macht ein, delegierte Teile seiner Verantwortung z.B. für Schulden an sie.

##### **3. Inhaltliche Gestaltung**

Zuhören, Ernstnahme, partizipatives, aber vereinzelt auch direktives Vorgehen der Beraterin wurden als der biografischen Situation angemessen erlebt. Prozess-Schritte wie Kennenlern-, dann Akuthilfe- und schließlich psychosoziale Interventionsphasen waren spürbar.

Partizipation ist auch als Teilhabe an gesellschaftlicher Normalität durch Ressourcenerschließung, z.B. in Bezug auf Behörden und Finanzen, durch rechtliche Information für Herrn Hinz relevant. Dabei erweist sich auch sozialanwaltschaftliches Handeln.

Persönliche Ressourcenerschließung umfasste ein Lernen des Umgangs mit seinen Panikgefühlen und -attacken. Die langfristige Anbindung an eine Selbsthilfegruppe förderte die sozialen Ressourcen.

##### **4. Auswirkungen**

Herr Hinz hat gelernt, an bestimmten kritischen Punkten „Nein“ zu sagen, sich also auch gegen Menschen abzugrenzen, die ihn angreifen, und angemessen mit seinen Panikattacken umzugehen.

Seine Einsicht aus den Beratungserfahrungen: Kompetenz ist zu wissen, wer kompetent ist!

Nicht immer der eigene Lernzuwachs, vielmehr die Delegation von Aufgaben an die Fachkraft standen für ihn im Vordergrund.

Eine Umsetzung von Beratungsinhalten erfolgte für ihn immer konkret nach der Besprechung mit der Fachkraft: Sie gab ihm Rat, der praktisch und unmittelbar umsetzbar war, er erledigte dies umgehend. Für psychosoziale Belange eignete er sich die in der Beratung vorgeschlagenen Haltungen der Abgrenzung und des konkreten Vorgehens bei für ihn schwierigen Begegnungen an. Dies war für ihn hilfreich und sinnvoll.

### **5. Organisation**

Neutrale, doch klar definierte Anlaufstellen sind wichtig für Herrn Hinz. Sie geben ihm die Sicherheit, dort Lösungen zu finden und sich nicht „umsonst“ öffnen zu müssen. Dabei war Kostenfreiheit wichtig wegen eines ohnehin knappen Budgets. Der langjährige Beratungsprozeß weist Mehrfach- bzw. Parallelbetreuung auf, die ihm jedoch auch heute noch sinnvoll erscheint, da er so seine Anliegen je nach Fachkraft aufteilen kann, z.B. in psychosozial-seelsorgerliche und eher finanziell-lebenspraktische Belange, notfalls diese auch von zwei verschiedenen Seiten aus „beraten bekommt“. Beratungsfachkräfte übernehmen für ihn eine wichtige soziale Funktion, die sonst eher Angehörige oder Freunde übernehmen würden, bilden selbst auch eine Brücke zu anderen Menschen, z.B. in Aktions- oder Selbsthilfegruppen.

### **6. Kategorie Geschlecht**

Im Innenverhältnis: Beratung war konstruktiv und positiv nur bei Frauen. Die Suche nach einer Identifikationsfigur, „wie die Mutter“, die als weibliche Identifikationsfigur für ihn auch heute noch höchste Priorität einnimmt, leitete ihn in der Beratung. Geschlechtsrollenstereotypen wurden hier wirksam.

Die starke Mutterbindung wird auf die Beratungsbeziehung subjektiv, dabei konstruktiv projiziert. Im Außenverhältnis bewirkte die erlebte mütterliche Autorität der Beraterinnen die Übernahme ihrer Vorschläge wie z.B. mehr Abgrenzung lernen, die aufsteigende Panik annehmen, sich nicht mehr neu zu verschulden. Dies impliziert vielleicht Direktivität, erhält jedoch von ihrem Erfolg her Sinn: Herr Hinz kann so seinen Alltag bewältigen.

### **Korrespondierender Fall 2: Frau Kurz**

Die Geschichte von Frau Kurz stellt eine Momentaufnahme in der Mitte eines Beratungsprozesses dar, der für sie noch nicht abgeschlossen ist.

Frau Kurz ist eine auffallend hübsche, ca. 35 Jahre alte Mutter von 2 Kindern, die sich jedoch in ihrer Ehe eingeschränkt, missverstanden und verbraucht fühlt. Den Alltag einer Hausfrau und Mutter erlebt sie als hart und angefüllt mit Routine-Arbeit, die als selbstverständlich hingenommen wird. Erst die Begegnung mit einem unverheirateten, „*netten Mann*“ hat ihr die Augen dafür geöffnet, wie sehr ihr in ihrer Beziehung zum Ehepartner die Anerkennung, die Wärme und die Lebensfreude fehlt. Sie besitzt ein Diplom als Verwaltungswirtin, hat sich aber als Kosmetikerin anderweitig fortgebildet und arbeitet nun in Teilzeit in einem Schönheitsstudio. Ihre zwei Söhne im Kindergarten- und Grundschulalter sind lebhaft und begabt, der Vater jedoch wolle kaum mit ihnen etwas zu tun haben, da ihm seine Arbeit in der Computerbranche wichtiger sei. Die eheliche Kommunikation sei so schwierig geworden, dass Frau Kurz ihrem Mann gemeinsame Beratung vorschlägt, die er aber nach einem Versuch ablehnt mit der Begründung, dass er dort gegen die Übermacht von zwei Frauen nicht ankäme und dem ganzen Unterfangen keinen Erfolg beimesse.

Frau Kurz nimmt Beratung einer sozialen Beratungsstelle in Anspruch, weil sie eine neutrale, doch durch Erfahrung und Wissen kompetente Ansprechpartnerin sucht, die ihr hilft, im derzeitigen Schwebestadium der Entscheidungsfindung bezüglich Scheidung oder Aufrechterhaltung der Ehe einen klaren Kopf zu behalten und den „*richtigen Weg*“ zu finden, der „*aus dem Herzen*“ kommt und den sie entgegen aller Widerstände gehen kann.

Dabei sieht sie Beratung zunächst so: „*Vielleicht können Sie mir sagen, was ich tun soll. Ja, die Lösung geben!*“ Bald darauf sieht sie Beratung als die Dienstleistung des Zuhörens und Hinterfragens z.B. von alten Prägungen bis zurück in die Erfahrungen der Kindheit, wie die Aufforderung, Schuldgefühle aus Kindertagen heute abzulegen und das zu tun, was sie wirklich will. Außerdem geht es ihr um Ermutigung und Bestätigung ihrer jetzt hervorbrechenden Wünsche nach Befreiung und Selbstverwirklichung. Diese Leistung wird von einer Beraterin erbracht, der gleichsam die Qualität einer „*Art Freundin*“ zugeschrieben wird, die also auf ihrer Seite steht, und sie in diesem Entscheidungsprozeß konstruktiv aber auch ansatzweise kritisch begleitet.

Die Beratung ist kostenlos und währt, solange sie sie braucht. Frau Kurz ist sehr zufrieden damit und formuliert die Auswirkung dieser Beratung als konkrete Stärkung ihres Selbstwertgefühls und ihres Mutes, sich zu wehren gegen ihren Mann. Allerdings konzidiert sie, dass ihr Mann die Ansicht vertrete, dass sie sich durch die Beraterin beeinflussen lasse und dass diese das Problem nur aus weiblicher Sicht, also einseitig betrachte. Nun wirft er ihr Selbstgerechtigkeit vor, sie sei egoistisch, rücksichtslos und „*so brutal, alles hinzuschmeißen*“. Sie kontert in neu gefundener Stärke: „*Meine Selbstverwirklichung kann ich nicht aufgeben*“. Ihre Skrupel vor der endgültigen Trennung beziehen sich auf die Kinder; so kann sie sich derzeit nicht entscheiden, obwohl ihr

Ehemann eine rasche Entscheidung fordert. Frau Kurz` Geschichte ist also die aktuelle Bestandsaufnahme einer akuten Entscheidungskrise. Ihr Beratungsprozess ist noch nicht abgeschlossen.

Der Fall Frau Kurz wird dem Leit-Fall Frau Möhr zugeordnet, weil er in seinem Ansinnen, Beratung zu einer Lebenssituation hier zwar auf relativ hohem materiellen Niveau, doch in psychosozialem Dilemma zu beanspruchen, in die Richtung des Anspruchs auf psychosozialen, stark klientenorientierten Service führt und das Recht auf (auch kostenlose) Beratung einfordert. Der inhaltliche Akzent legt hier mehr auf psychologisch orientierter Begleitung ohne akute materielle Notlage, wie sie auch von niedergelassenen Beratern / Therapeuten gegen Bezahlung erbracht werden könnte, obwohl die betroffene Beratungsstelle der sozialen Beratung verpflichtet ist. Frau Kurz erlebt hier singuläre Beratung, weitere Beratungsinstanzen sind nicht notwendig.

### **Subjektive Relevanz von Beratung für Frau Kurz:**

#### **Beratung (wirkt) als Hilfe zur Selbstverwirklichung**

### **Zusammenfassung nach Auswertungskategorien / Frau Kurz**

#### **1. Zugang**

Durch frühere gute Erfahrungen in anderer Sache ist der Zugang leicht gefallen.

Die besuchte Beratung war nicht alternativlos, auch bei niedergelassenen Therapeuten wäre Beratung gegen Bezahlung möglich. Die intellektuelle Ebene bzw. der Bildungshintergrund war für Frau Kurz wichtig und stimmig.

Private Beratung war nicht möglich, da diese für das Thema des außerehelichen Verhältnisses keine Diskretion gewährleisten hätte. Außerdem wäre diese -angenommenerweise- parteiisch für den Ehemann.

Räumliche Erreichbarkeit war nie ein Problem wegen Frau Kurz` Mobilität.

#### **2. Beratungsbeziehung**

Für den Prozessverlauf war ein „Vertrauenstest“ von Frau Kurz wichtig, die die tatsächlichen Probleme mit dem „anderen Mann“ erst in der zweiten Sitzung offenbarte, als sie sich der Vertrauenswürdigkeit der Fachkraft sicher war.

Die Beraterin war „eine Art gute Freundin“ – von ihr kam viel Joining und Bestätigung, wenig kritisierend erlebte Konfrontation und Hinterfragung.



### **3. Inhaltliche Gestaltung**

Das Beratungsanliegen war einlinig: Ein psychosoziales Dilemma im Entscheidungsprozess zwischen dem alten und einem möglichen neuen Partner, wie es typisch für diesen Lebensabschnitt in einer Ehe ist.

Die Rekonstruktion erfolgte auf psychosozialer Ebene, war methodisch spürbar an Psychotherapie orientiert, mit Rückblenden auf Kindheitserfahrungen und deren Bearbeitung, hier besonders auf Schuldfragen bezogen, und mit dem Versuch, alte Denkmuster zu definieren und abzulegen, um zu mehr Selbstwertgefühl zu kommen.

So wurden auch nur eigene psychosoziale Ressourcen erschlossen.

Partizipativ war die Beratung durch die Aushandlung der eingebrachten Thematik und der Interventionstiefe. Nach Frau Kurz` Ermessen zeigte sich die Beraterin reflexiv parteilich, indem sie viele mögliche Konsequenzen von Frau Kurz` Entscheidungsspektrum heraus stellte, z.B. auf den Familienzusammenhalt, doch die Stärkung der Interessen von Frau Kurz immer förderte. Dabei verzichtete sie weitgehend auf Ratschläge oder moralische Direktiven.

### **4. Auswirkungen**

Frau Kurz nennt hier die Zunahme des Selbstwertgefühls und eigener Willens- und Argumentationsstärke auch gegenüber dem Ehemann durch die Erfahrung der Wertschätzung und der Aufarbeitung heute hinderlicher Kindheitserfahrungen.

Dabei erlebte sie eine konkrete Zunahme der ehelichen Spannungen und offener Konflikte, weil sie sich „jetzt wehrt“, „kontert“ und sich mehr Freiheiten nahm.

Dazu kam Zufriedenheit, weil die eigene Person im Vordergrund der Beratung stand, und nicht die Familie und die daraus möglicherweise resultierende Selbstaufgabe. Dennoch gab es keine Fertiglösung, keine Abnahme der eigenen Entscheidung, vielmehr wurde der Schwebezustand, sich nicht sofort entscheiden zu müssen, aufrechterhalten. In diesem noch laufenden Beratungsprozess war also noch keine Auflösung des Dilemmas der Dreiecksbeziehung in Sicht. Zufriedenheit mit dem Prozess wurde konstatiert, obwohl er noch nicht zu einem Resultat oder Ende geführt hatte.

### **5. Organisation**

Als singuläre Beratung blieben alle Anliegen in einer Hand, es erfolgte keine Aufsplitterung, auch Kooperation oder Vernetzung waren nicht nötig. Kosten fielen nicht an; mit Kosten, so Frau Kurz, gingen kürzere Verweildauer in Beratung, aber auch ein höherer Verzweiflungsgrad einher, da das eigene Geld knapp war und der Ehemann nicht bereit war zu bezahlen. Die Dauer orientierte sich am Bedarf. Die Neutralität der Beratung war Frau Kurz sehr wichtig, vor allem auch die Diskretion. Deutliche Prozess-Schritte kamen hier nicht in den Blick.

## 6. Kategorie Geschlecht

Im Innenverhältnis war die Annahme einer gleichen Basis, eines gleichen Verstehenshorizonts und der Wunsch nach einer weiblichen Identifikationsfigur ausschlaggebend.

Frau Kurz erlebt eine Frau als Beraterin auf eher freundschaftlicher Basis, wie „*eine Art Freundin*“. Aus eigener Erfahrung mit der Einstellung anderer Männer gegenüber Frauen schrieb sie auch männlichen Fachkräften wenig Neutralität, vielmehr Frauenfeindlichkeit und Einseitigkeit zu. Sie hatte einen „*Riesen-Respekt*“, ja Angst vor solchen männlichen Beratern.

Im Außenverhältnis: Durch die Beratung durch eine kompetente Fachfrau erfuhr Frau Kurz Solidarität in ihrem Bemühen, alte Rollenmuster aufzubrechen, sich in ihrer Rolle neu zu definieren, eigene Akzente ihrer Bedürfnisse und Wünsche zu setzen und die eigene berufliche Entwicklung voranzutreiben. Die wirtschaftliche Abhängigkeit jedoch blieb, auch das Dilemma der Dreiecksbeziehung und der Verantwortung für die Kinder löste sich (zum Zeitpunkt des Interviews) nicht auf.

### **Korrespondierender Fall 3: Frau Wilfert**

Frau Wilfert lebt derzeit als allein erziehende Mutter mit ihren 4 Kindern in dörflicher Umgebung mit Anbindung an eine Kleinstadt in einer preisgünstigen 4-Zimmer-Wohnung. Ihr Alltag ist gekennzeichnet von der Betreuung und Versorgung ihrer Kinder einerseits und ihrem eigenen beruflichen Fortbildungsinteresse andererseits, das sie aktuell in einer Umschulung zur Bürokauffrau realisiert. Vorrangiger Grund für Ihre Beratungssuche sind im Lauf der Jahre insgesamt 5 Schwangerschaften, die sie in Konflikte stürzen: Einige Jahre nach der Geburt der ersten zwei Kinder kommt es zur Scheidung von ihrem Mann, einem in Italien geborenen, seit langem hier ansässigen Mann, zu dem sie jedoch relativ guten Kontakt hält. Frau Wilfert erhält zum Unterhalt für sich und die Kinder Leistungen nach dem Arbeitsförderungsgesetz und aufstockende Sozialhilfe. Aus dem Kontakt zu ihrem Ex-Mann entstehen diese in ca. 7 Jahren aufeinander folgenden Schwangerschaften, von denen die ersten zwei nach Beratung in einer Schwangerschaftskonflikt- Beratungsstelle mit Hilfen der Bundesstiftung „Mutter und Kind“ ausgetragen werden. Die danach eingetretenen drei Schwangerschaften – Frau Wilfert hat bis dato also bereits vier Kinder – werden abgebrochen, wobei für diese Entscheidungen die bereits vorhandene Kinderzahl und konkrete Überforderung die ausschlaggebende Rolle spielen. Außerdem werden auch die Hilfen des Bundes gekürzt, bzw. nicht mehr Bezieherinnen von Sozialhilfe zugestanden, was zur Entscheidung für einen Abbruch ebenso beigetragen haben mag.

Sie ist mit ihren Kindern jeweils Teilnehmerin im Mutter-Kind-Modell und profitiert von der Gemeinschaft mit Frauen in der gleichen Lebenslage. In der Beratung erhält sie immer wieder auch materielle Unterstützung und das Angebot des offenen Ohres für alle Problemlagen.

Frau Wilfert scheint sich mit diesen schwierigen Entscheidungen zum Abbruch ausgesöhnt zu haben, nachdem sie immer wieder das Phänomen des „Babyhunger“ erlebt, also immer wieder Sehnsucht nach weiteren eigenen Babies hat. Jetzt entwickelt sie beruflich eine Perspektive, die ihr in Zukunft erlaubt, etwas eigenes Geld zu verdienen und nicht nur von staatlichen Transferleistungen zu leben. Das Verhältnis zu ihrem Ex-Mann scheint weiterhin befriedigend zu verlaufen, vor allem halten auch die Kinder Kontakt zu ihrem Vater und die ganze Familie genießt eine gewisse Unterstützung in Form von Naturalien wie Essen in seiner Pizzeria und Wahrnehmen von Sportangeboten im dazugehörigen Sportpark. Um weiteren Konflikten bzgl. Schwangerschaft vorzubeugen, hat sich Frau Wilfert sterilisieren lassen.

Dieser Fall wird dem Fall Frau Möhr zugeordnet, weil Beratung für Frau Wilfert über die Jahre hinweg als selbstverständliche Anlaufstelle für psychosoziale wie für materielle Anliegen dient, und Frau Wilfert dies als Service für das Auskommen für sich und ihre vier Kinder nutzt. Auch für Frau Wilfert gilt, dass sie im Notfall weiß, wer die Kompetenz besitzt, und an wen sie sich wenden muss, damit ihr weiter geholfen wird.

Im Beratungsprozeß ist ihr deutlich geworden, dass Beraterinnen ihre Begleitung, aber nicht die Abnahme von Entscheidungen oder Patentrezepte bieten können. Auf die Kategorie Geschlecht bezogen setzt sie voraus, dass weibliche Beraterinnen ihren Lebenshorizont teilen. Ihnen wird im Gegensatz zu männlichen Fachkräften in den jeweils sehr persönlichen und schwierigen Anliegen und Entscheidungen mehr Vertrauen geschenkt.

### **Subjektive Relevanz von Beratung für Frau Wilfert:**

#### **Beratung (wirkt) als Hilfe zur Entscheidung und Ressourcenerschließung**

### **Zusammenfassung nach Auswertungskategorien / Frau Wilfert**

#### **1. Zugang**

Frau Wilfert hatte keine Beratungs-Alternative in ihren Schwangerschaftskonflikten, da hierbei stets Beratung per lege verordnet war.

Die private Beratung war daher zwar möglich aber nicht zielführend. Dabei war ihr die räumliche Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln wichtig, gleichzeitig jedoch die vom dörflichen Umfeld abgehobene Lokalität, die mehr Neutralität und Diskretion erlaubte. Mit dem ihr

entgegengebrachten Verständnis und der Akzeptanz begann ein lange währender, immer einmal ruhender, dann wieder aufgegriffener Beratungsprozess, der allerdings keine einzelnen deutlichen Phasen aufweist, vielmehr immer wieder an akuten Entscheidungssituationen orientiert ist.

## **2. Beratungsbeziehungen**

Die Vertrauensentwicklung geschah durch die aktive Ernstnahme ihrer Situation, durch das Angebot der Begleitung auch bis zum tatsächlichen Schwangerschaftsabbruch. Die Beraterin wurde „*wie eine Freundin*“ empfunden.

Ein Machtgefälle war immer vorhanden, da die Beratung vom Gesetzgeber vorgeschrieben ist, doch dieses wurde für Frau Wilfert durch die freundschaftliche Beratungsbeziehung nivelliert.

## **3. Inhaltliche Gestaltung**

Das Beratungsanliegen war jeweils recht einlinig: Ein im besten Sinne psycho-soziales Dilemma in Entscheidungsprozeß des Für und Widers im Schwangerschaftskonflikt. Es wurde auch diesem angemessen angegangen, indem einerseits die psychischen Komponenten (z.B. Gewissenskonflikte) zur Sprache kommen konnten, andererseits auch die sozialen Implikationen (z.B. benötigter Raum innerhalb einer wachsenden Ein-Elternfamilie) bearbeitet wurden und die materiellen Schwierigkeiten mit Beihilfen und Anträgen auf Zuschüsse abgefedert wurden.

Der Verzicht auf Ratschläge oder moralische Direktiven und die Stärkung der eigenen (Lösungs-) Impulse von Frau Wilfert machte die Beratung partizipativ.

Psychosoziale (Entscheidungsfindungsprozesse), soziale (Gruppenanbindung) und viele materielle Ressourcen wurden erschlossen.

## **4. Auswirkungen**

Eine eher zögerliche Zunahme eigener Entscheidungsfähigkeit und Übernahme von eigener Verantwortung waren Auswirkungen mehrerer Jahre des Beratungsprozesses. Es entstand Zufriedenheit und mehr Selbstakzeptanz aus der immer wieder erlebten persönlichen Begleitung, die gegenüber der Selbstaufgabe als Mutter im Vordergrund stand. So konnte Frau Wilfert auch zu einer Aussöhnung mit unwiderruflichen Entscheidungen (den Abbrüchen) finden. Dennoch erlebte sie mehrere Schwangerschaftsabbrüche, bevor sie klare Konsequenzen bzgl. Verhütung zog. Der Prozess dauerte also auch lange an und lässt anzweifeln, ob der Lernerfolg tatsächlich gegeben war. Weitere Auswirkungen können in der Aufnahme der beruflichen Weiterbildung gesehen werden, die ihr später mehr finanzielle Selbständigkeit gewähren.

## **5. Organisation**

Die Beratung blieb in der Hand zweier aufeinander folgenden Beraterinnen, dies wurde aufgrund des schwierigen Anliegens auch geschätzt. Die Fachkraft wirkte mehr inhaltlich als strukturgebend als eine Art Case Manager und begleitete sämtliche psychosozialen, sozialrechtlichen,

materiellen, medizinischen u.a. Interventionen. Der Prozess als solcher war charakterisiert durch die akuten und eiligen Entscheidungsphasen, die mit längeren Abwesenheits- dann Wiederaufnahmephase abwechselten, deren Dauer sich nach Bedarf gestaltete. Kooperation oder Vernetzung erfolgte, wo sie nötig war. Evtl. Kosten wären ein Hindernis gewesen, da Frau Wilfert lange Zeit auf Sozialhilfebasis lebte. Eine auch örtliche Neutralität der Beratung war wichtig, jedoch ohnehin per Gesetz geregelt.

## **6. Kategorie Geschlecht**

Im Innenverhältnis:

Die Annahme einer gleichen Basis, eines ähnlichen Verstehenshorizonts machte Beratung mit einer weiblichen Fachkraft wünschenswert, vor allem, weil es um sehr „*intime Bereiche*“ ging.

Mit einer Frau als Beraterin stand Frau Wilfert auf einer eher freundschaftlichen Basis. Dies erleichterte für sie die schwerwiegenden Entscheidungsprozesse.

Im Außenverhältnis:

Durch Beratung mit einer Frau erfuhr Frau Wilfert Solidarität in schwierigen Entscheidungsprozessen, an denen der Partner (als Vater) sich kaum beteiligte.

Sie erhielt erst später im Beratungsprozess den Ansporn, alte Rollenmuster der Versorgung durch einen Ernährer aufzubrechen, die eigene berufliche Entwicklung voranzutreiben, nicht „nur Mutter“ sein zu wollen und schließlich allein Verantwortung für die Verhütung zu übernehmen, indem sie sich sterilisieren ließ. Subjektiv empfand Frau Wilfert diesen Prozess auch mit vier Schwangerschaftsabbrüchen als biografisch angemessen, wobei das doch die Frage aufwirft, ob über Verhütung und deren Implikationen nicht schon früher sinnvoll hätte beraten werden können.

## **Vierter Teil: Synopse der Beratungserfahrungen**

### **9 Querinterpretation unter dem Blickwinkel der Lebensweltorientierung Oder: Rückmeldungen aus der Empirie**

**Erst jetzt wird eine Zusammenschau aller Beratungserfahrungen angestrebt. Dies geschieht als Querinterpretation, die nach den Auswertungskategorien geordnet ist, wie sie aus den Interviewaussagen als Relevanzzuschreibungen der Einzelnen bzw. aus deren Einschätzungen und Antworten auf meine Fragen entstanden sind.** Da deutlich wurde, dass sich ähnliche oder ergänzende Strukturen der vier vorgestellten Fälle auch in den anderen 8 Fällen wieder finden, sollen hier diese Auswertungskategorien mit entsprechenden Zitatbelegen aller Interviewpartner betrachtet, verglichen, interpretiert und ausgewertet werden. So kann auch die Bandbreite der Erfahrungen aller zwölf Fälle nach Themen geordnet erhalten bleiben, also nicht nur auf die vier vorgestellten Fälle beschränkt bleiben.

Die „Eckpunkte einer lebensweltorientierten Beratung“ (vgl. Kap.2.3.) wurden außerdem mit den entstandenen Auswertungskategorien in Beziehung gesetzt (in Kap.4.4. als „Raster“). Daraus entstehen in diesem Abschnitt nun Antworten auf Fragen an die Empirie, genauso aber u. U. auch Korrektur, Bestätigung, Kritik oder Erweiterung aus der Empirie.<sup>24</sup> Da die zwölf Fälle nun eingeführt sind, bietet es sich an, für Details oder fürs Gesamtbild, an den entsprechenden Stellen in dieser Studie gegebenenfalls nachzuschlagen.

#### **9.1 Querinterpretation zu: „Zugang zu Beratung“**

Mit der Auswertungskategorie „Zugang zu Beratung“ befinden wir uns zunächst auf der Ebene der Vorgeschichte zur Beratung. Weshalb suchen Menschen soziale Beratung auf? Was ist ihr Anliegen?

In Bezug auf Beratungsanliegen tut sich das weite Feld der Beziehungsprobleme ganz vorrangig auf. Beziehungsprobleme zentrieren sich vor allem auf Partnerschaft und Familienbeziehungen, und sind darin z.T. auch von körperlicher und struktureller Gewalt geprägt. Allein, also ohne etwa mit finanziellen Schwierigkeiten gekoppelt zu sein, stehen diese Beziehungsprobleme jedoch nur

---

<sup>24</sup> Auch innerhalb eines kleinen samples von zwölf Interviews tauchen Häufungen bzw. im Gegensatz dazu vereinzelte Phänomene auf. Ich rufe nochmals in Erinnerung, dass hier nicht statistische Repräsentanz erwartet wird;

in zwei Fällen (Frau Engel und Frau Kurz). In allen anderen sind sie verbunden mit Problematiken wie Gewährleistung von Lebensunterhalt durch Unterhaltseintreibung beim Vater von Kindern oder durch Antrag auf Sozialhilfe, oder aber es spielen Schulden eine Rolle. Finanzielle Engpässe belasten also das Beziehungsgefüge in Gemeinschaften wie der Familie, jedoch auch Einzelpersonen.

Explizite Erziehungsprobleme werden von drei Frauen genannt, während auch diese verbunden sind mit psychosozialen und häufig materiellen Schwierigkeiten.

Rein rechtliche Fragen sind selten, öfter sind sie verbunden mit den psychischen und konkreten sozialen Begleitfolgen des Scheiterns von Rechtsdurchsetzung, wie bei Frau Gall, oder der notwendigen psychosozialen Unterstützung im Zuge einer Scheidung, wie bei Frau Markovic.

Es wird durchweg deutlich, dass Beratung mit einer multiplen Problematik zu tun hat, die sich auch häufig chronifiziert hat. Thematisch einlinige Beratungen kommen nicht vor.

Das zugrunde liegende Selbstverständnis von Beratungsnutzern reicht von der Vorstellung, Opfer einer Verkettung unglücklicher Umstände zu sein, bis hin zur Zuschreibung eigener Verantwortung bei der Verursachung von Problemlagen. Nach einer gewissen Zeit des Beratungsprozesses wird deutlich, wie – manchmal mehr, manchmal weniger – eine Selbstreflexionsfähigkeit gewachsen ist, die auf eine flexiblere Einschätzung des Selbstbildes hinweist. So kommen reine Opfer-Bilder als Selbstbilder im späteren Prozess nicht vor, ebenso wenig aber bezeichnet sich jemand als alleiniger Verursacher seiner Schwierigkeiten. Diese werden auch von Beratungsnutzern meist multifaktoriell erklärt.

Gehen wir davon aus, dass viele Menschen für ihre Schwierigkeiten zunächst Hilfe im privaten, informellen Rahmen suchen, so soll exploriert werden, was den Ausschlag gab, professionelle Hilfe aufzusuchen. Frau Cohn gibt dazu Grundsätzliches zu bedenken: „*Manchmal war es einfach so, dass es mir dreimal am Tag so furchtbar ging, (...), ja, war echt schwer. Und dann habe ich gedacht, ich muss mir einfach Hilfe woanders suchen, weil, sonst zerstöre ich meine ganzen Freundschaften. Ich glaube, dass ein Freundschaft so was nicht aushalten kann.*“ (212ff).

Die Belastung ihrer Freunde wollte sie vermeiden – doch ein tieferliegenderer Grund ist die fehlende Reziprozität für die Freundschaftsbeziehung, wenn sie die Freunde mit ihren Problemen beansprucht: „*Ich bin einfach jemand, dem das sehr schwer fällt, von jemandem immer nur was zu wollen und immer nur mit Sorgen zu kommen und nichts dagegen setzen zu können und geben zu können. Deshalb habe ich bei einer Beratungsstelle Hilfe gesucht*“ (219ff). Bei professionellen

---

dazu ist das sample selbstverständlich zu klein. Vielmehr geht es um die Typik und die Tiefendimension der Fälle, die in der qualitativen Bearbeitung eben auch Anhäufungen von Merkmalen bzw. Vereinzelungen aufweisen.

Helfern wird hier also eine Reflexion und eine Bejahung der fehlenden Gegenseitigkeit voraus gesetzt.

Der **Anlass zur professionellen Beratung** ist oft vorrangig ein **Gefühl des Alleinseins mit der Problematik**, das verschiedene Nuancen aufweist:

Familienangehörige setzen die Betroffenen unter Druck (wie zeitweise z.B. bei Herrn Quast oder Frau Engel) oder lehnen Hilfe ab (wie bei Frau Markovic die erwachsenen Kinder).

Freunde helfen bis zu einem bestimmten Grad, ermangeln aber der Sachkompetenz und der Neutralität.

Eine Variation ist außerdem, dass bestimmte Umstände dazu beitragen, dass die Betroffenen ihre Intimsphäre wahren möchten und nicht mit Menschen ihrer täglichen Umgebung über ihre Problematik sprechen möchten. Dazu gehört die Scham, über eigenes Versagen oder Scheitern in finanzieller Hinsicht zu sprechen oder implizit zugeben zu müssen, dass man eigene Probleme nicht selbst in den Griff bekommt. So sagt z.B. Frau Erb, *„das war für mich ganz furchtbar, wie ich mich da gefühlt habe (...) wie ein armseliger Bittsteller (...) Für mich persönlich war das ganz einfach schlimm, da um Hilfe bitten zu müssen“* (114 ff), oder Frau Früh, die sich im Wartezimmer fragt: *„Ich als gesunde junge Frau sitze da und brauche Beratung. Da bin ich mir ein bisschen komisch dabei vorgekommen. (...) anderen Leuten geht`s noch schlechter.“* (90f)

Auch das Reden über eheliche Verhältnisse bedarf eines langen Anlaufs, wie bei Frau Markovic. Sie hatte *„sich nicht getraut, jemandem zu erzählen, was los ist (...) die haben gedacht, ah, die hat einen guten Mann (...), aber zuhause war er ganz schlimm, so richtig.“* (160f).

Ein geschlechtsgebundenes Thema scheint hierbei Gewalt zu sein: Selbst als Opfer, das Gewalt erleidet, scheuen sich Frauen, darüber zu reden, arbeiten vielmehr durch Verschweigen an einer Verdeckung mit und kommen erst aus dem Teufelskreis der Gewalt heraus, wenn sie ihn öffentlich machen z.B. in Beratung. Selbst dann ist das Ende der Gewalt noch nicht erreicht, da angedrohte Gewalt und die Angst davor wiederum ein starkes Hemmnis sind, eine Veränderung der Situation durch den Zugang zu Beratung anzustreben. Frau Markovic`s Erfahrungen geben davon Zeugnis.

Zusätzlich zum Alleinsein zeigt sich oft der **seelische Druck**, manchmal auch als schlechtes Gewissen gegenüber beispielsweise Kindern, deren Vater nach einer Trennung, wie bei den Fällen Frau Gall und Frau Cohn, nicht mehr im Alltag vorhanden ist. Dieser Druck bewegt Menschen, sich neutrale Berater zu suchen. Oder aus seelischer Not, weil alle anderen gegen einen zu stehen scheinen, wie es Frau Engel erlebte: *„Ja, einfach so aus einer gewissen – ja, - ja, schon so ein innerer Druck, oder aus so einer inneren seelischen Not heraus, mich mit jemand da einfach mal unterhalten zu können, der das Ganze von außen sieht.“* (88ff). Für Frau Cohn stellte es sich



ähnlich dar: „*Mein Beratungsanliegen war einfach, dass es mir sehr, sehr schlecht ging und ich irgendwo Hilfe gesucht habe und mir erhofft habe, dass ich mich wieder besser fühlen kann.*“ (4ff).

**Finanzieller Druck** tauchte z.B. im Fall von Frau Erb, Frau Möhr, auch bei Frau Gall auf, die nicht mehr wussten, woher sie den Familienunterhalt bestreiten sollten, nachdem der Mann als Haupternährer der Familie sie verlassen hatte. So auch bei Herrn Hinz, der mit Mietkosten erheblich in Verzug kam und mit Wohnungsverlust zu rechnen hatte, oder bei Herrn Quast und Herrn Roth, die durch Langzeitarbeitslosigkeit annähernd mittellos waren.

Die **Alternativlosigkeit** professioneller Beratung wird dort betont, wo neutrale Gesprächspartner mit sicherer Verschwiegenheit gewünscht bzw. gebraucht werden. Dies war fast durchwegs der Fall. Sie wurde noch akzentuiert durch z.T. lebensbedrohliche Krankheitszustände wie bei Herrn Quast und bei Herrn Roth, die Betroffene dazu zwingen, sich regelmäßig professionelle Hilfe zu holen, wenn es beispielsweise um die Behandlung von Alkoholexzessen in Verbindung mit lebensnotwendigen Medikamenten und deren Wechselwirkungen und um notwendige Suchtmittelkontrolle ging.

Die **Freiwilligkeit** von Beratung ist hier bereits zu hinterfragen, nicht nur im Falle einer Schwangerschaftskonflikt-Beratung, die per lege schon vorgeschrieben ist, wie bei Frau Wilfert. Auch andere Lebensumstände können Menschen subjektiv unter Zwang stellen.

Andererseits könnten in den Fällen von Frau Kurz und Frau Früh, nach deren eigener Einschätzung innerhalb der Beratungsausrichtung **Alternativen** angestrebt werden: Wo es um eher psychische Inhalte, um die Bearbeitung von Kindheitserlebnissen und –konflikten, um eine psychische Befreiung aus überkommenen Mustern oder, konkret, aus der Einbindung in eine schal gewordene eheliche Beziehung geht, könnte auch ein niedergelassener Psychotherapeut oder Lebensberater aufgesucht werden, der u.U. auch privat zu bezahlen ist.

In Bezug auf die **Vorannahmen und Vorerfahrungen** kann konstatiert werden, dass die o.g. Neutralität schon eine besondere Qualität der professionellen Beratung darstellt, dass also die Distanz eines Profis bereits eine gewisse Kompetenz - in den Augen der Nutzer - impliziert und durch dessen Ausbildung und berufliche Erfahrung noch erhöht wird. Die Zuschreibung höherer Kompetenz und die Sicherheit, dass z.B. schon das Zuhören zum professionellen Selbstverständnis und Rahmen gehören, ist eine starke Triebfeder für das Aufsuchen professioneller Beratung im Gegensatz zu **privater, informeller Beratung**.

„Ein Beispiel war mein Bruder, da habe ich am Anfang oft versucht, mit ihm drüber zu reden über meine Ehezeit.(...) Und dort bin ich halt eher auf Unverständnis getroffen und deswegen habe ich gedacht, dann eben zu einem Fachmann, der sich mit solchen Sachen auskennt und der einfach auch die Geduld hat zum Zuhören.“(319-325), so beschreibt es Frau Früh.

Private Beratung wird auch häufig als beschwert durch persönliche Vorlieben und Loyalitäten und durch eingefahrene Verhaltensmuster oder Sachzwänge etc. beschrieben. So merkt Frau Gall an: *“Die Freunde sind eigentlich parteiisch, also, die haben alle zu mir gehalten, einfach daraus, dass sie gesehen haben, wie der Vater schon mit den Kindern umgegangen ist, und das hilft einem nicht viel weiter.(...) Das ist alles emotional gefärbt“*(26 –30). Manchmal befinden sich „die Freundinnen“ auch in ganz anderen Lebensphasen als die Ratsuchende, die in der Studienzeit ein Kind bekommt, so dass die nahe stehenden Personen doch *„mit ganz anderen Dingen beschäftigt sind“*(44) so Frau Engel.

Frau Erb pointiert dies so: *„Jemand, der wirklich absolut aussenstehend ist, kann so eine Situation ja manchmal besser beurteilen, als jemand, der einen sehr gut kennt (...) man kann nicht ganz objektiv sein, weil immer irgendwelche Gefühle dabei sind..“* ( 456f)

Der „dritte Ort“ der persönlich neutralen, fachlich kompetenten und somit auch **angemessen vom schwierigen Alltag abgehobenen Beratung** stößt also auf große Zustimmung.

Einige Male tauchen im empirischen Material **die Befürchtungen** auf, in der Beratung zuerst einmal zurechtgestutzt, belehrt und korrigiert zu werden, bevor es überhaupt zur Besprechung von Schwierigkeiten kommt.

Frau Erb kann dies aufgrund von Vorerfahrungen in Ämtern sagen: *„Dass man schief angeguckt wird, (...) man kommt dahin und dann denken die Leute , mein Gott, können die eigentlich mit ihren Problemen nicht selber fertig werden.(...) Man kommt sich irgendwie blöd vor, so richtig, mein Gott, bist du eigentlich unfähig, dein Leben zu meistern, dein Leben in den Griff zu kriegen..“* (414 ff) Sie wird aber angenehm überrascht, als sie spürt, dass ihre Würde gewahrt, ihr zugehört, sie ernst genommen wird in ihren Vorbehalten, ja ihr Selbstbewusstsein gestärkt wird im Laufe von einigen Beratungen, die nicht nur Ratschläge geben, sondern auch praktisch helfen. Auch Frau Markovic stellt mit Erstaunen fest, dass es fachlich versierte Menschen gibt, die ihr helfen wollen und für sie allein da sind, und dass sie nicht gescholten wird für ihr bisheriges Verhalten.

Die Haltung, mit der Menschen in Beratung gehen, wird häufig durch die bereits genannten Vorannahmen oder Vorerfahrungen über Beratung beeinflusst.

Eine kann als „**Probierhaltung**“ bezeichnet werden. Mit *„Schaden kann`s nichts und vielleicht bringt`s ja was“*(28) verbalisiert Frau Engel diese und lässt aus dem Kontext erkennen, dass sie im

Moment keine andere Möglichkeit sieht, um Erziehungs- und Eheprobleme zu meistern, als dass sie sich dafür professionelle Unterstützung sucht. Das Probieren geschieht in keinem Fall aus Beliebigkeit; alle Befragten sehen sich als am Ende aller privaten Hilfe angekommen und stehen unter Leidensdruck.

Häufig wünschen sich Erstinutzer von Beratung „**Ratschläge und Tipps**“, bis hin zur Erwartung eines „**Rezepts**“, das die Probleme sicher lösen hilft (vgl. Frau Engel und Frau Erb, Herr Hinz und Frau Kurz). Sie haben weniger eine tiefgehende Exploration des Anliegens und der v.a. eigenen Verwobenheiten und Anteile im Prozess der Problemstellung im Visier. Diese Ratschläge sollen in der fachlichen Kompetenz und Erfahrung der Fachkräfte gegründet sein. Sie spiegeln den Wunsch der Klienten nach Lebensnähe, Alltagstauglichkeit und Effektivität von Beratung wider. Auf diesen Wunsch wird jedoch anders eingegangen, nämlich nicht mit allgemein bewährten Rezepten, sondern mit hoch individualisierter, zuwendungsintensiver Unterstützung zur Findung eigener Lösungsstrategien oder Arrangements. Dazu finden sich detailliertere Aussagen unter der Kategorie „Auswirkung von Beratung“. Lassen wir zunächst Frau Kurz über ihre Wünsche nach schnellen Lösungen und ihre Erkenntnis daraus zu Wort kommen, mit denen sie diesen Sachverhalt stellvertretend für viele illustriert: *„Dann habe ich gemeint, vielleicht können Sie mir ja sagen, was ich tun soll. Ja, die Lösung geben. Aber dass die Lösung ja von mir kommen muss, das muss man auch erst lernen, dass man einen eigenen Weg finden muss...“* (104 f)

Die Erfahrung, **Beratung vergeblich** gesucht zu haben, machte Frau Markovic, - als einzige, doch ist der Zusammenhang markant: Der Verweis auf psychologische Beratung – wo eigentlich nach ihrer Einschätzung im Rückblick soziale Beratung angemessener gewesen wäre – endete mit stundenlangem Warten im Wartezimmer eines Psychotherapeuten, das sie schließlich enttäuscht auf eigene Faust verließ, ohne soweit gekommen zu sein, mit ihm wenigstens kurz gesprochen zu haben. Ihr Eindruck war damals, dass er weder Zeit noch Interesse für sie habe, und dass sie daher fehl am Platze sei. Sie zog ihre Konsequenzen und verzichtete auf eine vorwegnehmend schon als missachtend empfundene Behandlung ihres Anliegens, ja ihrer selbst, und suchte sich soziale Beratung.

Der „**Sitz im Leben bzw. in der Lebenswelt**“<sup>25</sup> von Beratung zielt ab auf die Passung des in der Beratung Verhandelten und vom Berater Mitgeteilten auf die Lebenssituation und Lebenswelt der Beratungssuchenden.

---

<sup>25</sup>Den Begriff entlehne ich der Theologie, die in biblischer Exegese danach fragt, wie Aussagen bspw. von Texten der Evangelien Anschluß an das Leben der Zuhörer bzw. der Leser finden, also verankert werden können in deren Lebenswelt.

Er wird immer dann als positiv und stimmig empfunden, wo durch die fachliche Distanz und Kompetenz der Fachkräfte wohl eine Abgehobenheit vom routinisierten Alltagshandeln und -denken, jedoch auch wieder ein Hineinwirken dieser Größen in die alltägliche Lebenswelt festgestellt werden kann. So ist eine „reine Alltagsnähe“, die totale Verortung der Beratung im Lebensfeld der Betroffenen, etwa gekoppelt mit einer kumpelhaften, oder freundschaftlichen, also distanzloseren Haltung der Fachkräfte und intensiviert durch Hausbesuche oder Mit-Agieren in familiären Situationen etc, nie eingefordert worden. Das lässt darauf schließen, dass Beratung so des hilfreichen bzw. heilsamen „Mehr“ an Fachwissen und konstruktiver Distanz entbehren könnte, was sich Klienten ja eben erhoffen von professioneller Beratung.

In diesem Zusammenhang scheint auch der Wunsch der Klienten auf, sich an einer Beratungsstelle allein so repräsentieren zu können, wie sie sich und ihre Situation selbst wahrnehmen, sich also unkorrigiert von den tatsächlichen häuslichen Verhältnissen, anwesenden Interaktionspartnern, Kindern etc. öffnen zu können. Frau Markovic mahnt diese **subjektive Selbstrepräsentation** explizit an: *„Aber ich habe unbedingt jemanden gebraucht, der nicht mit meiner Familie zu tun hat und mich nur so kennt, wie ich bin“* (205f). Diese Aussicht, endlich wirklich gehört zu werden mit der eigenen Sicht- und Erfahrungsweise, ist das Aufsuchen einer institutionalisierten Beratung wert. Dies bestätigt auch Frau Möhr.

Dass man zu einer Beratungsstelle hinget, sie also nicht zu einem kommt, ist weitgehend selbstverständlich, selbst in organisatorisch schwierigen Konstellationen. Dies zeigt sich selbst noch dann, wenn ein lebensbedrohliches physisches Problem neben ärztlicher Versorgung aufgrund seiner psychosozialen Implikationen der schnellen Hilfe durch Beratung bedarf, wie es bei Herrn Quast der Fall war. Die **räumliche Erreichbarkeit** stellt weiterhin z.B. für Frau Möhr als Mutter kleiner Kinder eine Frage dar, jedoch kein Problem. Sie organisiert sich entsprechend um des Gewinns willen, in der Beratung angehört, ernst genommen und gut beraten zu werden.

Dass bei Frau Markovic jedoch Beratung erst dann stattfinden konnte, als eine Sozialarbeiterin der Krankenkasse einen Hausbesuch bei ihr machte, also die Initiative von außen kam, gibt zu denken: Wie viele beratungs- und hilfebedürftige Menschen können den Schritt zu einer Beratungsstelle nicht machen, weil ihnen die Scham oder die Nicht-Kenntnis diesen verwehrt? Aufsuchende Arbeit hat ihren eigenen Stellenwert und darf nicht durch die Argumentation der vorrangigen Freiwilligkeit unterbunden werden. Denn **Freiwilligkeit** existiert nur da, wo man auch von entsprechenden Möglichkeiten weiß, und diese wählen kann, bzw. wenn der Weg dorthin geebnet oder ermöglicht wird.

Ein anderer, eher dramatisch sich zu spitzender Aspekt der angebotenen Hausbesuche tut sich bei Frau Cohn auf: *„Ich habe erst gedacht, es ist besser, wenn es zuhause ist, weil ich keinen Babysitter brauche, aber es hat sich dann heraus gestellt, (...) dass mir der Herr XY als Mann zu nahe gekommen ist. Also ich habe es dann von jetzt auf nun abgestellt.“*(77ff) Beim Berater entwickelt sich einseitig ein großer Wunsch nach Nähe, der die Hilfebedürftigkeit der Klientin ausnutzt und völlig unakzeptabel ist, und ein ganz massives neues Problem für die KlientIn aufwirft. Diese Konstellation bringt sogleich den Beziehungsaspekt mit ins Spiel, der im Folgenden bearbeitet werden soll.

## 9.2 Querinterpretation zu: „Beratungsbeziehungen“

Beratung lebt von der Beziehung, die sich zwischen Fachkraft und AdressatIn entwickelt.

Die positive Entwicklung der Beratungsbeziehung ist durchgängig dort gegeben, wo Beratungssuchenden spürbares **Interesse** an ihrer Person entgegengebracht wird. Herausragend oft gibt das Frau Möhr, aber auch Frau Früh zu erkennen. Die Tatsache, dass der Berater *„zuerst einmal sich auch wirklich für einen interessiert“* wird gefolgt von dem Gefühl, *„dass er einem auch wirklich helfen möchte“*(100f), mithin also nicht nur mechanisch sein Pensum an Klienten abarbeitet. Dies erhöht die Motivation und bereitet einer subjektiv erfolgreich erlebten Beratung den Weg.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Gewissheit, angehört zu werden. Das **Zuhören** der Fachkraft wird von fast allen als erste Priorität eingestuft, wenn es darum geht, Vertrauen zu den BeraterInnen zu fassen.

Herr Roth, der der tiefer gehenden Exploration seines Lebens durch die Berater eher abgeneigt ist, gibt doch als erstes Kriterium für Vertrauen die Art an, wie einer zuhört, an der er erkennt, dass diese Fachkraft vertrauenswürdig und verständnisvoll ist: *„Ah ja, der versteht mich, der hört mir zu, daran merke ich es dann“*(286). Gleichzeitig fordert er Respekt ein für die Grenzen, die er seiner Selbstmitteilung setzt, weil er nicht will, dass Beraterinnen *„in meinem Privatleben herumstochern“*(115f). Einer Beraterin musste er seine Ablehnung bereits in deutlichen Worten kundtun, und sie war danach verstimmt. Werden diese Grenzen jedoch respektiert, entsteht Vertrauen, mit dem er sich dann doch öffnen kann, auch wenn er es vordergründig nicht zugeben mag.

Der Respekt der BeraterInnen vor der subjektiven Sichtweise seiner Anliegen scheint gerade im Fall Herr Roth besonders deutlich expliziert zu werden.

Als grundsätzlichen und entscheidenden Punkt für die Vertrauensbildung formuliert Frau Früh die **Akzeptanz** ihrer Person, die in ihrem Fall von einem männlichen Berater mit „*positiver Ausstrahlung*“ ausging: „*Er nimmt mich einfach an, so, wie ich bin und versucht mir zu helfen.*“ (118). Dem können sich alle anderen ProbandInnen implizit oder explizit anschließen.

Auch **Vertrauenstests** werden von manchen Menschen unternommen, um herausfinden zu können, ob man der Fachkraft das „tatsächliche Problem“ auch anvertrauen kann. So handhabte es Frau Kurz, der es um eine außereheliche Beziehung, also um ein für sie heikles Thema ging: „*Ja richtig, ich habe nicht gleich alles erzählt. (...) Und im zweiten oder dritten Gespräch kam es dann heraus, dass ich da noch einen anderen Mann kenne...*“ (100ff).

Die Vertrauenswürdigkeit der BeraterIn erfährt dort eine Feuerprobe, wo Klienten auch ihre **legal grenzwertigen** Handlungen offenbaren können, dabei angehört und nicht verurteilt oder gar hinausgeworfen werden. Herr Hinz weiß sich bei seiner Beraterin sicher; trotz Umgehen des Verbots, erneut einen Konsumentenkredit aufzunehmen, kann er die daraus resultierenden Schwierigkeiten ansprechen. Er wird zwar eindringlich auf seinen Fehler hingewiesen und die Konsequenzen muss er tragen, die Beratungsbeziehung wird dadurch aber nicht beeinträchtigt oder gar abgebrochen. So kann er innerhalb einer konstanten Beziehung einen neuen Anfang machen und aus Fehlern lernen. „*Das wird mir also nie wieder passieren, das war also für mich eine große Lebenserfahrung*“ (41f).

Andererseits fordert beispielsweise Frau Möhr auch ein, dass ihr geglaubt wird, wenn sie Anliegen vorbringt. Vertrauen muss auf eine gewisse **Reziprozität** treffen, sonst funktioniert eine Beratungsbeziehung nicht. Wenn eine Fachkraft sagt – wie bei ihr geschehen – „*Ja, was erzählen Sie denn da, das glaube ich Ihnen aber nicht*“ (486f), ist die Vertrauensbildung schon untergraben. Diesen Sachverhalt sprechen andere Interviewpartner unter dem Begriff des **Ernstgenommenseins** an, der ausdrücken soll, dass sowohl Interesse an der jeweiligen Person als auch Vertrauen in die Aufrichtigkeit der KlientInnen durch die BeraterInnen eine positive Beziehung begründen können.

Frau Gall erweitert das Spektrum der Beziehungsentwicklung um den Aspekt der **konstanten Zuwendung** durch die BeraterInnen, auch wenn sich nichts oder wenig verändert, also Beratungserfolge ausbleiben. Das kontinuierliche Dasein für sie, das Anhören immer ähnlicher leidvoller Erfahrungen und das stete Ermutigen zum Durchhalten stellt einen hohen Anspruch an die Beziehungsfähigkeit der Fachkräfte dar. Dieser wird aber eingelöst von ihrem (Erziehungs-) Berater und der Therapeutin, die sie während der Zeit der Depressionen aufsucht, „*ohne dass*

*etwas ankommt*“, also ohne sichtbaren inhaltlichen Erfolg. Dennoch war diese Art **Bescheidung** auf das Da-Sein für die Klientin und das Mit-Aushalten der Situation die Vorbereitung für ein allmähliches besseres Bewältigen des Alltags, bis schließlich eine Wende vollends spürbar eintrat.

Ein weiterer, oft angesprochener Akzent ist das spontane Gefühl der **Sympathie**, wie es bei Frau Markovic und ihrer Beraterin, oder auch bei Herrn Hinz, bei Frau Erb und Frau Kurz entstand. Es entscheidet bereits in den ersten Beratungsminuten, ob eine Beratungsbeziehung konstruktiv und erfolgreich wird.

Was aber konstituiert Sympathie? Ist es das Gefühl, es interessiert sich jemand grundsätzlich für jemanden als Person und für dessen Nöte, also eine Reaktion der Dankbarkeit und Erleichterung auf ein freundliches Entgegenkommen trotz eines belastenden oder heiklen Themas? Oder liegt Sympathie jenseits von Beratungsanlässen und ist vielmehr in menschlichen Ähnlichkeiten, in rekursiven Projektionsprozessen zwischen den Interaktionspartnern zu suchen? Beides, so bieten es die empirischen Daten an:

Für Herrn Roth war die Beratung bei einem Mann „*sehr positiv, die hat mir auch gut getan*“<sup>(93)</sup>, weil er bereits „*am Gesichtsausdruck*“ erkannte, dass da einer ist, der ihn versteht und ernst nimmt und nicht nur klug redet, sondern überdies für ihn handelt, also sein **Reden mit Handeln** untermauern konnte und dadurch Herrn Roths Vertrauen rechtfertigt.

Bei Frau Früh war es die „*positive Ausstrahlung*“ des Beraters als Mann, der nicht dominant war, ihr also eine **neue Erfahrung** gewährte, und der **Hoffnung auf Hilfe** vermittelte. So begründete er Sympathie – also ein eher auf die Problematik und die in Aussicht gestellte Erleichterung bezogener, reaktiver Prozess.

Bei Frau Markovic, und vielleicht noch stärker bei Frau Möhr, konnte die Beraterin anschließen an **gemeinsame Lebenserfahrungen oder -horizonte** wie das Muttersein und die Abhängigkeit in dieser Rolle. So konnte die Klientin ihren Lebenshorizont auf die Beraterin projizieren und in diesem Licht eine Art Solidarität spüren, die sie auch emotional brauchte, um vorhandene Strukturen auszuhalten bzw. Veränderungen einzuleiten.

Einen anderen Schwerpunkt setzt Frau Erb, der vorrangig die Erhaltung oder Wiederherstellung ihrer **Menschenwürde** wichtig war, weil die Inanspruchnahme von professioneller Beratung für sie subjektiv zunächst mit einem sozialen Abstieg, also mit einer Demütigung und dem Eingeständnis, fremde Hilfe zu brauchen, verbunden war. Bei einem Berater und einer Beraterin in der sozialen Beratung fand sie dies in einer Weise, die ihre Erwartungen bei weitem im

positiven Sinn übertraf. So konnte sie gerade die zwischenmenschliche Qualität der Beratungsbeziehung als sehr wohltuend, hilfreich, freundlich und aufbauend erleben.

Die Vorstellung, in der Beratungsbeziehung eine **freundschaftliche Basis** zu haben; die Beraterin „*als eine Art Freundin*“ (Frau Kurz und Frau Wilfert), oder „*wie meine eigene Tochter oder Schwester*“ zu empfinden und auch „*richtig so umarmen können*“ (Frau Markovic, 723f), ist nicht selten. Gerade Frau Markovic setzt hier einen Akzent, indem sie das **teilweise Aufgeben der beruflichen Distanz** als sehr vertrauensfördernd und hilfreich konnotiert. Rigide Abgrenzungen zwischen beruflicher und privater Sphäre würden eher abschrecken, verhindern das Gefühl, auf derselben Wellenlänge zu sein. So genanntes Joining, das verbale bestätigende Sich-zur-Klientin-Stellen der Fachkraft, umfasst für die ProbandInnen auch Teile von Kommunikation über private Erfahrungen, Ähnlichkeiten und Hintergründe. Dies macht Beratung lebensnaher, die Fachkraft greif- und einschätzbarer und insgesamt menschlicher, holt sie also herein in die Lebenswelt der Klientinnen.

Die männlichen Beratungssuchenden jedoch stellen dies nicht zur Debatte. Für sie scheint das Privatleben der Fachkraft weniger von Belang zu sein für eine positive Beziehungsgestaltung, vielmehr scheinen sie davon auszugehen, dass selbstverständlich ihr eigenes Anliegen, ihre eigene Person im Vordergrund stehen.

Kein spontan entstehendes Gefühl der Sympathie, auch keine Verschwesterungsfantasien, sondern vielmehr die genannte deutliche **Abgrenzung** zwischen Privat und Beruflich kann Frau Engel bezüglich ihrer Beraterin konstatieren. Sie ist zunächst erstaunt über die reservierte, wohl freundliche, aber **distanzierte Haltung** der Beraterin. „*Also sie war jetzt nicht außergewöhnlich herzlich, sondern sie hat `ne gewisse Distanz gehalten (...) Ich würde sagen: So distanziert-freundlich*“ (109f, 115). „*Am Anfang fand ich das ein bisschen, na ja, also wenn man da so herzlich aufgenommen wird, ist das halt was anderes, ja, dann denke ich, ist man leichter aus der Reserve zu locken.*“ Schließlich ordnet sie das Verhalten der Fachkraft entsprechend ein: „*Andererseits fand ich das ganz gut, dass sie quasi sich zurückgenommen hat, im Nachhinein betrachtet, und mich da quasi hat kommen lassen*“ (382ff). Die persönlich empfundene Distanz lässt im Umkehrschluss zu, dass die Klientin, wie ihre männlichen Pendants, sich in den Mittelpunkt stellen kann, ja soll.

An Frau Engels Beispiel lässt sich weiterhin auch das Thema **Machtverhältnisse** in der Beratungsbeziehung illustrieren. Sie zeigen sich darin, dass der Beraterin die Definitionsmacht über die Probleme der Klientin und die Kompetenz, diese zu bearbeiten, beinahe unhinterfragt



zugestanden wird. Die Rolle macht's; im Status der ratgebenden Person ist viel Macht verankert, so Frau Engel:

*„Ich denke schon, dass die ziemlich viel Macht hat. Also ich denke, dass da auch echt Missbrauch möglich ist, ja, weil man sich einfach schon in die, also in dem Augenblick, wo ich da hingegangen bin, habe ich die schon als Instanz quasi akzeptiert, dass ich sage, also die weiß besser wie, die kennt sich besser als ich in dem Bereich aus. Also das, was die mir sagt, das wird auch schon richtig sein. Also ich denke, das hätte schon ganz extrem irgendwie auffällig für mich sein müssen, dass ich das kritisch hinterfragt hätte, was sie mir da sagt.“(412-419)*

Dass sich Klienten mit diesem Machtgefälle meist wie selbstverständlich arrangieren, und diesem Bereich wenig bis keine Relevanz zubilligen, macht nachdenklich. Direkt darauf angesprochen, entgegenen alle KlientInnen (bis auf Frau Engel), dass Macht und Machtgefälle in der Beratungsbeziehung zwar latent angenommen werden, aber nie eine akute Problematik daraus resultierte oder Grund gab, darüber kritisch nachzudenken. Kritikpunkte tauchen an anderen Stellen auf, dies wird die Beschäftigung mit der inhaltlichen Gestaltung von Beratung zeigen. Das Beispiel Herrn Quasts legt nahe, dass sich diese Form der Akzeptanz bis auf das Zulassen von Alkoholkontrollen und recht rauem Ton in der Umgangssprache zwischen ihm und seiner Beraterin erstreckt, dass Macht aber nicht als Problem thematisiert wird. Die Basis der Beziehung stimmt, weil die Fachkraft ihm die gewünschte Tiefgründigkeit und das aktive Handeln für ihn bietet, deshalb tun diese macht-vollen Interventionen der weiteren Beziehung keinen Abbruch.

Hinterfragt wird dieses, hier in der sozialen Beratung freier Träger häufig akzeptierte Machtgefälle dann, wenn z.B. Aussagen von SachbearbeiterInnen (beiderlei Geschlechts, wohlgemerkt) bei öffentlichen Trägern, z.B. in Ämtern, die KlientInnen in ihrer Lebens- und Berufserfahrung abwerten. Unbehagen und Widerspruch gibt es also zum Punkt Macht doch, wenn auch zwischen den Zeilen! Als reife Person mit später Mutterschaft (also noch kleiner Kinder) war Frau Erb für einen angemessenen Arbeitsplatz angeblich bereits disqualifiziert. *„Ich musste mir das selbst von einer Dame im Arbeitsamt anhören, dass, die war also hell entsetzt, dass ich schon 45 bin und noch zwei so kleine Kinder habe. (...) Die hat mir das rundweg gesagt, dann wissen Sie ja, dass sie doppelt schwer vermittelbar sind...In anderen Worten: Vergiss es!“ (185ff).* Dennoch wollte eine andere Amtsvertreterin ihr den notwendigen Wiedereinstiegskurs verweigern, indem sie soz. eigenmächtig beschloss, dass er unnötig sei. Frau Erb konnte sich durch die Rückendeckung, die sie von ihrer Sozialberaterin erhielt, schließlich gegen diese „Amtsgewalt“ durchsetzen. Frau Möhr berichtet von einem männlichen Sachbearbeiter, der ihr deutlich zu verstehen gab, wer am längeren Hebel sitze, und dass sie mit ihren Anträgen für die Kinder *„sich nicht so anstellen“*, d.h.

darauf verzichten solle. Machtgefälle zu ihren Ungunsten war für die Klientinnen an diesen Stellen deutlich spürbar.

Auch die Worte eines leitenden Therapeuten von Frau Markovic wurden als persönlich abwertend empfunden, als er ihr das Veränderungsinteresse sehr salopp absprach.

In Bezug auf eine **Reflexion von Methodik** und Lebenswirklichkeit machte Frau Markovic kritische Bemerkungen zu der ihr empfohlenen Therapie: Sie war nicht gewillt, monatelang auf eine psychotherapeutische Exploration ihrer Probleme zu warten, sondern suchte sich gleich eine Sozialarbeiterin, die ihr sehr lebenspraktisch und ohne Umschweife, aber mit konkret handelnder Unterstützung helfen konnte. Die Einschätzung der Fachkräfte in der Kur, Frau Markovic benötige tiefergehende, auch methodisch psychotherapeutisch orientierte Betreuung erwies sich in diesem Stadium des Prozesses als nicht ganz angemessen. Sozialpädagogisches und praktisches Unterstützungshandeln war laut Frau Markovic eher zielführend.

Sehr angemessen empfanden hingegen Frau Früh, Frau Cohn und Herr Quast die therapeutisch orientierte Methodik der Kindheitsexploration und der Angstaufarbeitung, die sie jeweils so in ihren Alltag übertragen konnten, dass daraus sinnvolle Hilfe erwuchs. Frau Früh, die in ihrem langjährigen Beratungsprozeß zwischen Beratung und Therapie sehr genau differenziert, sagt:

*“Es hat eigentlich jede Therapie oder jedes Beratungsgespräch etwas für sich eigenes gehabt, weil ich in bestimmten Situationen halt eine bestimmte Beratung gebraucht habe und ich die dann gekriegt habe und wo es mir einfach gut ging davon“ (244ff).*

Andere Punkte in der Beziehungsentwicklung sind u.U. geschlechtsdeterminiert. Für Frauen ist die Erfahrung, dass Beraterinnen ihnen in ihrer Lebenssituation Verständnis und anerkennende Einfühlung entgegenbringen, besonders wichtig für die Vertrauensentwicklung. Unter der Kategorie Geschlecht werde ich darauf zurückkommen. Hier will ich kurz folgendes Phänomen anreißen: Manche Klientinnen scheinen dazu zu neigen, auf die Beraterinnen die gleichen oder ähnlichen Strukturen, denen sie selbst verhaftet sind, zu projizieren und dementsprechend ähnliche oder gleiche Lebensentwürfe, -vorstellungen, -hintergründe und -erfahrungen zu präjudizieren.

Dieser Prozess vermittelt das Gefühl eines miteinander geteilten, also des **gemeinsamen Lebenshorizonts**.

Im Fall Frau Möhr tritt dies deutlich zutage. Auch Frau Markovic nennt dieses Merkmal an erster Stelle. Frau Kurz illustriert ihr Beharren auf einer Frau als Beraterin mit der eigenen Erfahrung, dass Männer in Ehekonflikten stets „ganz wüst über die Frauen“ sprechen würden, und sie

richtiggehende Angst, „*einen Riesen Respekt, ja Angst*“ (436f, 432) vor einem Mann als Berater empfinden würde. Hier sind die Relationen zur Kategorie Geschlecht wieder explizit: Vertrauensentwicklung wurzelt daher für Frauen oft in der Passung zur Fachkraft, die wiederum durch deren Geschlecht bestimmt wird.

Allerdings verspürt genau dies auch ein Mann bei einer weiblichen Beraterin wie im Fall Herr Hinz. Er weiß sich bei Beraterinnen an der richtigen Stelle, weil hier Sympathie, bis hin zur Infatuation, das gute Gefühl gibt, „*gut aufgehoben*“ (23) zu sein. Sicher hat dies mit seiner starken Mutterbindung zu tun, die er auch für die Beratung formuliert, dennoch ist es konstitutiv für seine Beratungserfahrung.

Im weitesten Sinne als ähnlich lässt sich auch Herrn Quasts Erfahrung beschreiben. Sie lautet ja sinngemäß: Frauen bohren tiefer, beraten nicht nur oberflächlich, und genau das schafft die gute Beziehung.

Aber nicht nur präjudizierte gemeinsame Lebenshorizonte begründen die vertrauensvolle Beratungsbeziehung. Frau Gall zeigt noch weitere Nuancen, wenn sie meint, es sei ihr völlig egal, ob weibliche oder männliche Fachkraft, vielmehr käme in der akuten Notsituation ja doch nicht viel an. Viel wichtiger sei das anfängliche Aufgefangen-Werden, einige wegweisende Hinweise, ein Startkapital sozusagen, und dann die **Begleitung und das Mit-Aushalten**.

Im Rahmen der Diskussion um professionelle Beziehungen muss auch eine andere Variante des Themas **Reziprozität** angesprochen werden: Frau Erb meint, dass gerade die Tatsache sie beschämt, dass sie sich für geleistete persönliche Hilfe nicht in irgendeiner Form revanchieren kann. Dass sie vielmehr Hilfeempfängerin ist, die das Recht der Gegenseitigkeit in dieser Beziehung nicht ausüben und „*nichts zurückgeben*“ kann. Dieser Bereich sollte wohl von Fachkräften ernsthaft reflektiert werden, hat er doch auch damit zu tun, wie und ob Menschen in Not in ihrer Scham ernst genommen werden.

### **9.3 Querinterpretation zu: „Inhaltliche Gestaltung der Beratung“**

Auch in diesem Kapitel befinden wir uns innerhalb des Prozesses von Beratung.

Die Kategorie der inhaltlichen Gestaltung von Beratung beinhaltet sowohl Aspekte von bestimmten Berater-Haltungen, die aus den Schilderungen der ProbandInnen durchscheinen, als auch Aspekte deren methodischen Vorgehens. Diese geben Auskunft über die praktischen, problembezogenen Handlungsarten, derer sich die Fachkraft bedient. Da eine strikte Trennung aber sehr künstlich wirkt, weil es immer wieder fließende Übergänge oder Grenzerfahrungen gibt,

werde ich hier der Struktur folgen, wie sie sich m.E. organisch und logisch ergibt aus den Erfahrungen der einzelnen AdressatInnen.

Die bereits in früheren Abschnitten erhobenen grundlegenden und von den KlientInnen als wichtig apostrophierten Verhaltensweisen von Beratern, wie Zuhören, sich Zeit nehmen, Interesse zeigen und Ernstnehmen durch Nachfragen etc. werden hier nicht mehr verhandelt, sondern vorausgesetzt.

(Da die Ergebnisse dieser Kategorie vorwiegend aus größeren Sinnzusammenhängen der narrativen Teile rekonstruiert werden können, bieten sich weniger Zitate als vielmehr beispielhaft zusammengefasste Befunde an.)

Im Rahmen einer grundsätzlichen Haltung der **Partizipation**, die die KlientInnen hinsichtlich Entscheidungen und Vorgehensweisen in ihren Wünschen und subjektiven Notwendigkeiten einbezieht in alle Beratungsprozesse und weder direktiv noch unterschwellig in eine bestimmte Richtung drängt, zeigen sich verschiedene Ausprägungen.

Zunächst begegnet uns die **Aushandlung zwischen Klient und Berater über Beratungsinhalte**.

Ein poignantes Beispiel ist Herr Roth, dem sein Berater eine Strukturierung seines Wochenendes dringend empfiehlt, damit Herr Roth sich nicht isoliert fühlt und in erhöhten Alkoholkonsum abgleitet.

Herr Roth lehnt dies vehement ab: *„Wir reden über Arbeit, und wie’s geht. Er wollte mit mir auch einen Plan machen, was das Wochenende angeht. Da habe ich zu ihm gesagt, das bringt sowieso nichts, weil, ich lass das Wochenende kommen. (...) Er hat versucht, mir halt seine Pläne aufzudrängen, mach das, mach das, und tu jenes. Ich mache das, was ich will, ich lass mir keine Vorschriften mehr machen.“*(212ff, 233ff). Die Reaktion seines Beraters lernt er aber zu schätzen: *„Ja, er hat mit mir geredet, ja, ist o.k., und da war es gut, ganz einfach. Aber im Guten, also nicht im Streit. (...) Nein, der hat gesagt, ist o.k., er lässt es stehen, weil ich bin keine Zwanzig mehr.“*(237ff)

Die lebenspraktische Hilfe bei Arbeit, Behördengängen und Haushalt ist für ihn als Beratungsgegenstand akzeptabel, nicht aber seine privaten Bereiche, die er protektiv unter Verschluss hält. Doch der Respekt und die partizipative Grundeinstellung des Beraters bewirken schließlich doch, dass er sich öffnet. An anderer Stelle verrät er nämlich, dass sein jetzt wachsendes Selbstbewusstsein, also ein eher psychosozialer Inhalt, auch Gegenstand der Beratungsgespräche ist (191).

Bei Herrn Quast beinhaltet die Aushandlung von Beratungsinhalten die **Tiefe der Intervention** und einen Kompromiss in Bezug auf seinen Alkoholkonsum.

Gleichzeitig ist im Fall von Herrn Quast das Vorhandensein eigentlich unvereinbarer Widersprüche bemerkenswert. Partizipative Anteile stehen neben den direktiven Vorgehensweisen der Beraterin, wenn diese einerseits Kompromisse aushandelt, andererseits auch ganz klare Grenzen setzt und Kontrollen durchführt, ihn auch in unmissverständlicher Sprache darauf hinweist, dass Alkoholexzesse zum Rauswurf und somit zum Ende dieser Hilfemaßnahme führen. Er akzeptiert beides, weil diese Verbindung ihm hilfreich scheint und er daraus Respekt für seine Person ableitet.

Die Haltung oder Maxime der Partizipation zeigt noch eine andere Facette:

Es ist dies der **Respekt vor der anders lautenden Entscheidung**, beispielsweise Frau Erb's, obwohl sie kognitiv vollkommen dem vom Berater vorgeschlagenen Vorgehen zustimmen konnte. Ihr Ehr- und Verantwortungsgefühl erlaubt ihr aber nicht, die Abzahlung der Schulden, die ihr Ex-Mann ihr hinterlassen hatte, zu unterbrechen, obwohl sie rechtlich dazu berechtigt gewesen wäre.

*„Als ich bei Herrn XY (der Berater, I.D.) war, und der hat mir gesagt, Sie bezahlen hier Schulden von dem bisschen Geld, das Sie vom Sozialamt kriegen, das müssten Sie eigentlich gar nicht. Dann habe ich gesagt, ja das wusste ich aber nicht. (...) Mir ist es schlimm genug, dass ich die Schulden habe, also, liebe Zeit, zahle ich sie ab. (...) Ja, der Herr XY hat das eben so akzeptiert und dann auch gesagt, er kann es auch verstehen, dass ich es nicht so mache (wie vorgeschlagen, erg.v.I.D.).“ (554f, 559f, 568f)*

Ähnliche Erfahrungen macht Frau Gall, die sich trotz der nachvollziehbaren Empfehlungen der Erziehungsberater, ihrem Sohn eigene Wege und Mühen zuzumuten, anders entscheidet, und ihn doch zeitweise verwöhnt, weil sie als Mutter das Gefühl hat, etwas wieder gut machen zu müssen. Dies wird als die für sie stimmige Umgangsweise akzeptiert.

In allen anderen Fällen tauchen partizipative Anteile hin und wieder auf, besonders durch die den Klienten überlassene Themenvorgabe, wie z.B. bei Frau Früh, Frau Kurz und Frau Engel. Nicht die BeraterInnen bestimmen das Thema, das in der Beratungssitzung bearbeitet werden soll, sondern die KlientInnen. Frau Engel faßt dies folgendermaßen zusammen: *„...Dass ich mir schon so ein bisschen den Bereich aussuchen konnte, wo ich dann letztendlich Rat oder Hilfestellung haben will“ (185f)*. Dies scheint Standard zu sein, selbst bei Frau Wilferts Beratungen, die sich vorrangig ja jeweils auf einen möglichen Schwangerschaftsabbruch bezogen hatten.

Hier ist der **Verzicht auf -auch moralische- Direktiven** als „Schwester der Partizipation“ prägnant, der gerade in dieser sehr kritisch und polarisiert geführten Diskussion besonders kirchlicher Träger einen Freiraum für die Klientin schafft, der beide Resultate zeitigen kann, nämlich einerseits das Austragen mehrerer Schwangerschaften trotz widriger Umstände, und auch den Entschluss, eine Schwangerschaft abzubrechen. Durch die Erfahrung, auch in ihrer

wiederholen, für viele kaum nachvollziehbaren Nachlässigkeit in der Verhütung – oder dem „Babyhunger“, der sie hin und wieder irrational überkommt, wie sie sagt, von den Beraterinnen verstanden und mitgetragen zu sein, kann Frau Wilfert schließlich Konsequenzen ziehen und lässt sich sterilisieren. Außerdem baut sie sich durch eine Ausbildung eine eigene berufliche Zukunft auf.

Im Fall Herr Hinz und Frau Möhr ist zusätzlich eine andere Variante sichtbar, die **Partizipation eher als (subjektiv) unnötig** kennzeichnet: Herr Hinz verlässt sich bezüglich der Lösungswege, die besprochen werden können, völlig auf das Urteil und den Vorschlag seiner Beraterin und wünscht keine weitere Aushandlung oder Erwägung anderer Möglichkeiten. Frau Möhr hingegen hat schon oft bestimmte Vorstellungen, besonders in materieller Hinsicht, was sie am Ende einer Beratungssitzung als Lösung oder als Ergebnis mit nach Hause nehmen kann. Sie lässt den BeraterInnen hier manchmal wenig Spielraum. Doch auch sie fordert ganz selbstverständlich einen partizipativen Umgang mit ihr als Person von den Beraterinnen ein.

**Partizipation als Teilhabe an Gütern und Werten der Bezugsgesellschaft** betrifft jetzt nicht nur das Innenverhältnis zwischen BeraterIn und KlientIn, sondern die Auswirkung des Beratungsprozesses auf die subjektive Situierung und das subjektive Lebensgefühl der KlientIn in ihrer Lebenswelt. Dennoch soll diese hier besprochen werden, denn sie ist ein ausgesprochenes oder unausgesprochenes maßgebliches Anliegen einer jeden KlientIn und manifestiert sich häufig vordergründig in dem Wunsch, auch materiell mit den Gütern, die die umgebende vorherrschende Schicht, nämlich die Mittelschicht, besitzt, mithalten zu können. Es geht um Inklusion, um Normalisierung, um „ganz normales Dazugehören“ nicht mehr und nicht weniger. Besonders für Kinder wünschen sich das die Eltern, wie es am Beispiel der beantragten Fahrräder bei Frau Möhr illustriert wird. *„Dass die Kinder, also, dass man uns ansieht, dass wir von Sozialhilfe leben, das will ich nicht!“* (594f). Hieran wird auch deutlich, dass diese Form von Partizipation auch wieder eine Grundhaltung von BeraterInnen sein kann – oder auch nicht, wie sich zeigte, als die Beraterin diesen Vorstoß Frau Möhrs entsetzt ablehnt und als zu anspruchsvoll und ausnutzend einstuft. Sie hätte mit einer partizipativen Grundhaltung eine Ablehnung auch angemessener und freundlicher aussprechen und Alternativen mit Frau Markovic erarbeiten können. Bei Frau Früh nämlich achtete der Berater umgekehrt darauf, dass sie gut informiert wurde über Möglichkeiten, z.B. gute Kleidung günstig zu erwerben, oder bestimmte Beihilfen geltend zu machen. So entscheidet auch die Haltung der BeraterIn über diese Art der Partizipation als Ziel der Beratung, und somit ist die inhaltliche Gestaltung davon berührt. Deutlich wird, dass „Normalität“ der Wunsch der KlientInnen ist, also Zugehörigkeit, Gleichstellung bis zur Gleichheit, so dass „man“ nicht mehr

negativ als defizitär auffällt. Mit Böhnisch gesprochen ginge es hier um sozialen Rückhalt, um Normalisierung und Erhalt des Selbstwertes. Dies scheint ein Recht zu sein, das eingefordert wird, besonders wo die Mittel knapp sind, sei es manchmal mit Nachdruck, der den Eindruck vermittelt, die Ansprüche seien überzogen, manchmal zaghaft, weil die Scham zu groß ist, um diese Gleichstellung bitten, so auch um Menschenwürde bangen zu müssen. Der inhaltlichen Gestaltung kommt offenbar die Aufgabe zu, hier einfühlsam beides im Blick zu behalten und das sozialanwaltschaftliche Handeln, zu dem sich hier passend überleiten lässt, entsprechend einzusetzen.

**Sozialanwaltschaftliches Handeln** wird dann notwendig, wenn KlientInnen aus verschiedenen Gründen (z.B. fehlender Information, oder Mut- und Kraftlosigkeit, Scham) nicht imstande sind, eigene, oft rechtlich verankerte Ansprüche durchzusetzen. Gerade in der sozialen und psychosozialen Beratung soll eine Anlaufstelle gegeben sein, die Informationen, aber auch Durchführungs- und Durchsetzungshilfen vermittelt und die Ratsuchenden so nicht alleine lässt in ihrem manchmal mehr oder weniger gelingenden Versuch, ihr Recht oder ansatzweise soziale Gerechtigkeit zu erlangen.

Diese Handlungsform wurde bei Frau Früh aufgezeigt, lässt sich aber in allen Fällen mit Ausnahme von Frau Engel und Frau Kurz, bei denen es mehr um psychosoziale Inhalte ging, nachweisen. Ein Grundmuster ist zu erkennen:

Die BeraterIn klärt die Klienten zunächst über ihre Möglichkeiten und Rechte auf. Gemeinsam werden gegebenenfalls Schritte erwogen, bei denen mehr oder weniger die Hilfe der Fachkraft gebraucht wird.

Die Begleitung zum Arbeitsamt und die Durchsetzung ihres Anspruchs auf einen Wiedereinstiegskurs, wie sie Frau Erb angeboten wird, oder das Schreiben eines Widerspruchs für Frau Möhr, auch die Absprache über das weitere Vorgehen und evtl. rechtsrelevanter Aktionen im Mietstreit und bei Schulden im Fall Herr Hinz sind Beispiele sozialanwaltschaftlichen Handelns. Die engmaschige Beratung, wie sie bei Herrn Roth und Herrn Quast im teilstationären Setting stattfindet, ermöglicht ebenso eine intensive Unterstützung bei der Anspruchsdurchsetzung auf Rehabilitationsmaßnahmen oder Rente.

Prekär wird die Situation, wenn es um die Entscheidung für oder gegen einen Schwangerschaftsabbruch geht, weil die materiellen Mittel nicht ausreichen. Hier setzten Beraterinnen für Frau Wilfert alle Hebel in Bewegung, um ihr zumindest die rechtlich zugestandene nötige materielle Ausstattung zu ermöglichen, damit ein Baby nicht Mangel leiden musste. Darüber hinaus

wurden freiwillig gewährte Beihilfen über Spendenfonds beantragt, die im rechtlichen Rahmen des (damaligen) BSHG nicht angerechnet werden mussten.

Das deutlichste Beispiel für hartnäckige Sozialanwaltschaftlichkeit setzt sicherlich Frau Markovic's erste Beraterin, die ein Jahr lang darum kämpft, eine psychosomatische Kur für ihre Klientin durchzusetzen – bis sie Erfolg hat und damit eine ganze Reihe von Veränderungen anstößt.

Diese Beobachtungen sozialanwaltschaftlichen Handelns, das den KlientInnen widerfährt als Teil des Beratungsprozesses und aufgrund der Haltung der jeweiligen Fachkräfte, müssen ergänzt werden um die von den KlientInnen eingebrachten Erwartungen in diese Richtung. Auffallend ist nämlich, dass keine AdressatIn der sozialen Beratung in den Interviews angibt, dass sie deutlichere sozialpolitische Akzente durch die Fachkräfte erwartet. In anderen Worten, die AdressatInnen nehmen ihre soziale, materielle, rechtliche und vielleicht noch psychosoziale Situation zunächst als ihr privates Problem hin, und suchen im Anschluss zuerst Entlastung auf dieser privaten Ebene, sprich in ihrer Lebenswelt. Nirgends wird von diesem Ausgangspunkt aus dann nach sozialpolitischen Veränderungen gerufen, die ebenso dem sozialanwaltschaftlichen Handeln zuzurechnen sind. Von den Fachkräften kommen dahingehend keine entsprechenden Anreize, Initiativen oder Aktionen, an denen die KlientInnen teilnehmen könnten. So befinden sich die ProbandInnen des Samples gleichsam in einem a-politischen Raum, obwohl klar zu konstatieren ist, dass sie von sozialen Problemen betroffen sind, die viele andere Mitmenschen ebenso angehen, und deren (politische) Skandalisierung möglicherweise zum Auftrag der SozialarbeiterInnen gehört.<sup>26</sup>

Herausgestellt werden soll aber, dass KlientInnen dieser Untersuchung dies nicht selbst in massiver Weise einfordern. Es scheint, der revolutionäre Geist sei etwas erlahmt.

Betreten wir nun einen mehr methodisch orientierten Bereich inhaltlicher Gestaltung:

Die **Rekonstruktion der Beratungsanliegen** läuft auf die Frage hinaus, wie die Anliegen der KlientInnen behandelt und analysiert werden. Oft liegt dem beraterischen Handeln eine spezielle sozial- oder psychotherapeutische Ausrichtung zugrunde, die jeweils von der Aus- und Fortbildung der Fachkräfte abhängig ist. Dies eher außer Acht lassend konzentriere ich mich hier auf das, was die KlientInnen von dieser Ausrichtung der BeraterInnen selber wahrzunehmen und zu formulieren imstande sind. Ich unterteile in verschiedene Ebenen, z.B. der persönlichen, sozialen, dabei der mehr oder weniger psychologisch orientierten Ebene, daneben z.B. in eine lebenspraktisch handelnde, materiell, wirtschaftlich oder rechtlich akzentuierten Ebene, im Kontrast dazu evtl. eine stark auf die kommunikative Seite festgelegte Ebene, die mehr mit Reden und



Reflexion besetzt ist. Diese Unterteilungen sind nur modellhaft und darum einseitig. Die Empirie zeigt, dass sie sich häufig überschneiden können. Zur Verdeutlichung einzelner Aspekte aber bediene ich mich dieser Differenzierungen.

Eine sehr **breite Rekonstruktion auf allen genannten Ebenen** stellt sich häufig als lebenspraktisches Handeln im Umgang mit Behörden, Vermietern, Rechtsinstanzen oder Arbeitgebern mit und für die KlientInnen dar und beinhaltet die damit einhergehende auch psychosoziale Reflexion der aktuellen Situation und deren Änderung. Sie ist z.B. bei Frau Möhr, Frau Markovic, Frau Wilfert, Frau Früh, bei den Herren Hinz, Quast und Roth jeweils an einer Stelle gegeben. Frau Erb faßt diese Ganzheitlichkeit in einem Satz zusammen: *„Selbstbewusstsein stärken und einfach herauszufinden, wo man jetzt seine Möglichkeiten sieht, oder was man gerne machen möchte (als Reflexion, I.D.). Und die helfen einem auch, die gehen auch mit einem zum Arbeitsamt und helfen einem wirklich bei der Arbeitssuche dann.“* (als praktisches Hilfehandeln, I.D.) (221ff).

Frau Gall musste, um alle notwendigen Ebenen abzudecken, an insgesamt sechs verschiedenen Stellen vorsprechen und jeweils eigens rechtliche und materielle (bei Anwälten, Gerichten und Jugendamt), psychosoziale (bei der Erziehungsberatung) und psychotherapeutische (bei einer niedergelassenen Therapeutin und einem Kindertherapeuten) längerfristige Beratung suchen bzw. einfordern. Die verschiedenen Zuständigkeiten machten dies nötig. Sie erlebte diese Vielfalt als zersplittert, ineffektiv und kräfteraubend. Unter der Kategorie Organisation wird darauf nochmals Bezug genommen. Hier verdeutlicht dieser Sachverhalt, dass Beratung „aus mehreren Händen“ auch zu einem Konglomerat von methodischen und inhaltlichen Aussagen und Anweisungen führt, die in sich verstrickt und mühsam zu bewältigen sind.

Eine **psychologische Rekonstruktion von Inhalten** sehen wir in zwei anderen Fällen.

Bei Frau Engel blieb die Beraterin *„eher auf der psychologischen Seite“* (335), indem Herkunftsfamilie, Kindheitserfahrungen, *„durch gezieltes Nachfragen bestimmte Verletzungen, auch alte noch aus Kindertagen“* (168f) bearbeitet wurden, dazu immer wieder sie selbst und ihr Erleben in den Mittelpunkt gestellt wurden: *„Sie hatte mich einfach ein Stück weit mehr so drauf gestoßen zu gucken, (...) was brauche ich denn, damit es mir gut geht“* (193, 196f).

Rechtliche, materielle oder lebenspraktisch-handelnde Ebenen waren nicht angesagt.

Bei Frau Kurz war die Rekonstruktion auch **eher psychologisch fokussiert** und wurde **kommuni-**

---

<sup>26</sup> Wobei nie ausgeschlossen werden darf, dass dies auf den KlientInnen nicht bekannten Wegen getan wird, z.B. in entsprechenden Gremien, in politischen Beteiligungsstrukturen etc..

**kativ bearbeitet**, als auf ihre Eheproblematik eingegangen und das Für und Wider einer Trennung erörtert wurde. Auch dabei reichte die Reflexion zurück in die Kindheit, in der Frau Kurz (fälschlich) meinte, die Schuld für den Tod ihrer Mutter zu tragen und deshalb auch heute noch mit der Schuldfrage zu kämpfen habe und sich nicht angemessen gegen Ansprüche ihres Mannes wehren könne. Im Heute dient ihr Beratung als psychologische Hilfe zur Frei- und Umsetzung ihrer Selbstverwirklichungswünsche durch das Ablegen von Schuldgefühlen.<sup>27</sup>

Herr Quast trägt zum Thema folgendes bei: Er sucht in der sozialen Beratung dezidiert psychologischen Tiefgang. Dies muss dem Anspruch Thierschs beiseite gestellt werden, der warnt vor einseitig psychologischer Orientierung gerade da, wo es auch um lebenspraktische Anliegen gehen sollte. Festzuhalten ist also, dass selbst bei drängenden alltagspraktischen Problemen eine Reflexion psychologischer Inhalte erwünscht und sehr angemessen sein kann – wobei auch hier der Einzelfall gesehen werden muss.

Die Erfahrung einer **inhaltlichen Engführung** auf einer entgegengesetzten Ebene, z.B. in der Reduktion auf das Materielle wird von Frau Möhr (vgl. Einzelfallbeschreibung) als zu einseitig und beziehungsstörend abgelehnt. Ihr fehlt der kommunikative und der psychologisch-aufdeckende Aspekt, der vielleicht zur konstruktiveren Beratungsbeziehung, zu mehr Vertrauen und zur psychosozialen Entlastung der Klientin beigetragen hätte.

Eng verbunden mit der Art der Rekonstruktion der Anliegen ist selbstverständlich die Art der Ressourcen, die erschlossen werden. Ein Beispiel erklärt dies: Werden Anliegen eher nur psychologisch orientiert behandelt, werden sich kaum Hinweise auf eine Erschließung materieller Ressourcen finden, da entweder kein Interesse am Materiellen besteht, oder dieses gar aus dem Blick gerät, also unangemessen ausgeklammert wird. Da aber Ressourcenerschließung eher über die Auswirkungen von Beratung Aufschluss gibt, ordne ich sie dieser Auswertungskategorie unter 9.4 zu.

**Methodische Merkmale des Beraterhandelns**, wie sie erkannt werden können aus den Beschreibungen, sollen hier außerdem zur Sprache kommen.

Eines dieser Merkmale ist die **Planung und Strukturierung** alltäglicher Erfordernisse und Abläufe, in denen Fußangeln verborgen sein können, wie z.B. bei den Herren Quast und Roth. Sie

---

<sup>27</sup> Inwieweit diese Interpretation durch die Beraterin einen adäquaten Umgang mit der Eheproblematik darstellt, muß offen gelassen werden, da dies nicht Thema dieser Arbeit sein kann. Es zeigt jedoch, wie in der Praxis der sozialen Beratung der Fokus auch auf psychische Prozesse gelegt wird, der manchmal fragen lässt, ob es sich hier möglicherweise um eine nicht ganz angemessene Engführung handelt.

erleben das arbeitsfreie Wochenende als Versuchung, aus der Isolation heraus zum Alkohol zu greifen. Als Hilfe bieten die BeraterInnen an, gemeinsam eine Strukturierung zu vereinbaren, um dieser „Versuchung“ eine sinnvolle Alternative entgegen zu setzen.

Bei Frau Früh erscheint eine ähnliche Vorgehensweise, die mit Frau Engel als „Sortieren“ bezeichnet werden kann: *„dass ich einfach mal weiß, wo ich jetzt anfangen soll, oder wo ich meinen Weg hin finde“*(69f). Mit einer erfahrenen Fachkraft das Leben zu strukturieren bedeutet schließlich, Unterstützung für den eigenen Weg zu erhalten, nicht etwa, Fremdes aufoktroziert zu bekommen. *„Man wird einfach verstärkt in dem, was man machen möchte, wie man es machen möchte“*(193f), so Frau Früh's Erfahrung. Für Herrn Hinz bedeutete die Strukturierung der notwendigen Schritte und Aufgaben im Rahmen seiner Entschuldungsbemühungen und die gemeinsam besprochenen Schwierigkeiten in den Kontakten zu bestimmten Menschen eine unschätzbare Hilfe. Ohne Beratung - *„Wer weiß, was dann wäre. Vielleicht wäre ich nicht mehr da oder wäre abgehauen und hätte alles hinter mir gelassen.“*(473) So aber kann er auch mit seinen gelegentlichen Angst- und Panikattacken besser umgehen.

Grundsätzlicher Strukturierung und Erklärung von amtlich oder gesetzlich vorgegebenen Abläufen bedurfte es bei allen KlientInnen an der einen oder anderen Stelle. Im Dschungel von Behördendeutsch und Paragraphen konnten sie sich so besser zurechtfinden und ihre Ansprüche klarer formulieren, ja, auch durchsetzen.

Ein praktisch-zupackender Zugang, **d.h. proaktives Hilfehandeln** – tritt am markantesten bei Frau Wilfert zutage, der in ihrer Angst vor einem tatsächlichen Abbruch nach ihrer Entscheidung dafür sogar die Begleitung zu diesem Eingriff durch die Beraterin zugesagt wurde.

Für Frau Erb und Frau Möhr bestand diese Form der Beratung in Begleitung zu Ämtern oder im Schreiben von Briefen an Behörden. Herr Hinz erlebte sie als Ordnen und Regeln von Schulden und rechtlichen Fragen, was durchaus mit dem gemeinsamen praktischen Durcharbeiten von Papierbergen einherging.

Frau Gall vermisste die Möglichkeit schmerzlich, dass sich BeraterInnen aktiv zur Beschleunigung ihres Scheidungs- und Unterhaltsprozesses hätten einsetzen können. Hier blieben die Türen aus unüberwindbaren strukturellen Gründen verschlossen, da die Zuständigkeiten rechtlich vorgegeben waren.

Dieses proaktive Handeln von BeraterInnen scheint aber auch die Gefahr in sich zu bergen, KlientInnen in ihrer eigenen Handlungsmotivation zu lähmen, im schlimmsten Fall eher abhängig zu machen von der Kompetenz von Fachleuten. Frau Möhrs Fall führt annähernd in diese Richtung. Für sie ist gute Beratung immer dann gegeben, wenn die Fachkraft für sie nicht nur Zeit

zur Reflexion aufbringt, sondern auch handelnd ihr etwas abnimmt. Im Satz *„Ich will eine Beratungsstelle, die alles macht für mich“* stellt sie dies eindrücklich klar.

Dies führt uns zu einem Sachverhalt, den ich mit einer zeitweiligen **Delegation von Eigenverantwortung des Klienten an die Fachkraft** umschreiben möchte. Einerseits ist es Unwissenheit über Strukturen und Möglichkeiten, andererseits Unfähigkeit im Sinne von Kraftlosigkeit, die KlientInnen dazu führt, ihre Verantwortung für ihr eigenes Handeln oder Nicht-Handeln zunächst den Fachkräften zu überlassen und vertrauensvoll diese „machen zu lassen“. Dies scheint legitim, ja manchmal notwendig für eine gewisse Zeit, in der Energie aufgeladen werden kann für eigene Initiative oder eine Fertigkeit von den Fachkräften erlernt werden kann, wie z.B. das Ausfüllen bestimmter Anträge.

Frau Möhr schildert ihre Ausgebranntheit nach Jahren des Kampfes mit dem Sozialamt, der geprägt war von immer wieder ähnlichen Anträgen, Rechtfertigungen, Ablehnungen und Widersprüchen. Frau Markovic ist irgendwann körperlich und psychisch so mitgenommen, dass sie nur noch die Beraterin kämpfen lässt für eine Kur. Herr Hinz muss in seiner Panik erst einmal aufgefangen werden und erhält zeitweilig nur Verhaltensempfehlungen, während die Beraterin sich um Papiere und Rechtliches kümmert.

Während sich bei Frau Möhr zeigt, dass sie noch weitergehende Beraterinnen-Initiative erwartet als nur das aktive Hilfehandeln, z.B. dass die Fachkraft nach einer „Sendepause“ auch *„mal anruft und fragt, wie es ihr geht“*(108f), wird Herr Hinz wohl eher kontinuierlich die Unterstützung durch das Sortieren und Besprechen mit der Beraterin benötigen, um seinen Alltag zu bewältigen. Dahingegen wurde bei Frau Markovic in bemerkenswerter Weise die Delegation ihrer Eigenverantwortung nach einer gewissen Beratungszeit abgelöst durch Kraftzuwachs und eigene Aktivität, mit der sie ihr Leben wieder in die Hand nimmt und nach der Scheidung in neue, positivere Bahnen lenkt.

Frau Gall leistet zu diesem Thema noch einen weiteren Beitrag, der auch den Bereich Macht und Machtgefälle zwischen BeraterIn und KlientIn berührt, gleichzeitig noch die Haltung der Partizipation illustrieren mag: *„Am Anfang habe ich gedacht, was ihr mir sagt, ist richtig, und so mache ich das, und nach und nach, als ich dann mit dem Thema für mich besser umgehen konnte, da hat dann mein Gehirn wieder eingesetzt, dass ich dann auch mal gesagt habe, es mag ja richtig sein, aber wenn ich das nicht kann, dann kann ich das nicht so machen, wenn ich da mit meinem Gefühl nicht klarkomme“* (565ff).

In dieser Zeit der Kraftlosigkeit und Desorientierung wird eine **Art „stellvertretendes Glauben an sich selbst“** wichtig, das die Fachkräfte ihren KlientInnen vermitteln. Frau Gall pointiert dies im Rückblick auf lange Zeiten des Durchhaltenmüssens und Hoffens auf die Rückkehr ihres Sohnes oder auf die Vernunft ihres Ex-Mannes. *„Ich war in dem Moment nicht in der Lage, daran zu glauben“ (391f)*. Ihr Erziehungsberater und die Therapeutin hielten mit ihr aus und „glaubten stellvertretend“ mit und für sie an eine Änderung der Verhältnisse, indem sie trösteten und ermutigten, bis sie schließlich sagen konnte, dass sie *„mit allem Recht hatten“* und ihre *„Stärken wieder raus kommen“*.

An dieser Stelle scheint Beratung auch spirituelle Dimensionen zu berühren, die sich auf den Glauben an eine höhere Macht oder größere Kraft beziehen lassen.

Herr Roth bringt dies auf einen Nenner, wenn er der Unterstützung durch Beratung auch seine Hoffnung auf die Hilfe *„durch den da oben in der Höhe“ (293)* zuordnet.<sup>28</sup>

Ein weiteres Thema in der Beratungsgestaltung ist **Konfrontation**, oder etwas milder eingesetzt, die **Hinterfragung** bestimmter Verhaltensweisen oder Einstellungen der KlientInnen.

Frau Möhr erlebt Konfrontation in Bezug auf manche materiellen Wünsche, denen die Beraterin nicht entsprechen will, weil sie sie offenbar für überzogen hält, als Affront. Dies ist ein Grund, die Beziehung zur Beraterin abubrechen. Eine Klärung kommt dabei nicht zustande, weil sich Frau Möhr nicht mehr traut hinzugehen, aber auch nicht bereit ist, ihre Wünsche im Rahmen ihres Status als Sozialhilfebezieherin selbst kritisch zu reflektieren. Ein Vorstoß in diese Richtung gelingt der aktuellen Beraterin nur, weil Frau Möhr bei ihr eine Grundhaltung der stetigen Akzeptanz und des Vertrauens erlebt. Außerdem kann die Fachkraft dies mit der Anleitung zu zukunftsträchtigem Handeln verbinden, indem sie Frau Möhr soweit motiviert, dass sie an jenem Kurs zum beruflichen Wiedereinstieg teilnimmt, der Frau Möhr eine neue Erfahrung und Zukunftsperspektiven ermöglicht.

Bei Frau Kurz wird eine Hinterfragung ihrer Unentschlossenheit und ihres Aufschubs von Entscheidungen wichtig, als es um die Frage nach Trennung von ihrem Mann (bei zwei kleinen Kindern) geht, und zwar in der Weise, dass die Beraterin Konsequenzen anmahnt: *„Das wurde alles besprochen, was das bedeutet, na ja, also wenn du die Familie retten willst und deine Ehe, und mit deinem Mann eine Chance haben willst, dann verabschiede dich aber vom Kopf und vom*

---

<sup>28</sup> Inwieweit BeraterInnen diese spirituelle Seite ermutigen, stehen lassen oder ablehnen, kann nicht erschlossen werden, da sich meine Fragestellung nicht auf diese Dimension menschlichen Erlebens gerichtet hat. Dies wäre Stoff für eine weitere Untersuchung.

*Herz her vom andern Mann.*“(488f). Dass sie trotzdem selbst die Entscheidung fällen und Verantwortung tragen muss, stellt sie außer Zweifel.

Frau Cohn räumt ein, dass ihre Beraterin nicht nur „joining“ und Akzeptanz betrieben hatte, sondern sie in ihrer Haltung hinterfragte: *„Die hat mich oft auch ein bisschen herausgefordert oder irgendwas rausgekitzelt, mir zum Beispiel ein bisschen zu verstehen gegeben, ich soll mich auch nicht als Kind verhalten, wenn ich mir wünsche, dass meine Eltern mir als erwachsenem Menschen begegnen und nicht weiterhin als Kind.“* (413 ff). Dies scheint langfristig positive Anstöße gegeben zu haben: *„Man wehrt sich im ersten Moment dagegen, aber wenn man dann mal genauer darüber nachdenkt, denkt man, ist nicht vielleicht auch ein bisschen was Wahres dran, dann hilft’s“* (539 ff).

Herr Quast erlebt Konfrontation mit seinem von den Regeln der Institution abweichenden Verhalten - aber nimmt sie als notwendig, ja hilfreich von einer vertrauenswürdigen Beraterin an.

Das **„Aufbrechen bornierten Alltags“** zeigt sich in besonderer Weise bei Frau Markovic, die jahrelanges Aushalten bei einem Gewalt ausübenden Ehemann als wirklich bornierten, dabei höchst angst- und schmerzbesetzten Alltag erlebt hat und dabei abgestumpft ist, bis sich die Problematik massiv in ihre körperliche Verfassung hinein verlagerte. Beratung eröffnete nicht nur neue Perspektiven, sondern bewirkte tatsächliche Änderungen.

Der Konfrontation oder Hinterfragung hingegen widersetzt sich bewusst Herr Roth, der jetzt seinen *„eigenen Weg gehen“* will, sich *„keine Vorschriften mehr machen“* lässt ( 234f) und dafür Verantwortung übernimmt, indem er den *„Alkohol in den Griff bekommt“* (96) und sich in seinem Kommunikationsverhalten positiv verändert hat.

Ansonsten gibt es aus Klientensicht viel **Joining** zu sehen in der Art und Weise, wie BeraterInnen mit den KlientInnen umgehen. Selbst bei Frau Wilfert überwiegt der Respekt vor und die Bestätigung ihres eigenen Vorhabens, nämlich das Folgen ihrer eigenen inneren Stimme bei drei Schwangerschaftsabbrüchen, nachdem sie bereits vier Kinder hat.

#### **9.4 Querinterpretation zu: „Auswirkungen von Beratung“**

Der Titel *„Auswirkung von Beratung“* legt nahe, dass hier der Rückblick der KlientInnen zur Sprache kommt und der Verlauf und der Erfolg von Beratungsprozessen reflektiert wird. Während

in 6.4. gefragt wurde, was in den Prozessen getan und gesprochen wurde und wie dies ablief, stellt sich hier die Frage, was Beratung bewirkt hat, und wie KlientInnen die Qualität der Beratung für sich einschätzen bzw. ihre Zufriedenheit oder Unzufriedenheit artikulieren.

Die **Erschließung von Ressourcen** stellt die Quintessenz der Auswirkung von Beratung dar. Zunächst eine Bemerkung zu den Relationen zu anderen Auswertungskategorien: Selbstverständlich entscheidet die methodische Ausrichtung der Fachkräfte über die Rekonstruktion von Beratungsanliegen, und diese gibt weiterhin die Art und Weise der Ressourcenerschließung vor. So finden sich buchstäblich Kettenreaktionen.

Es erscheint außerdem sinnvoll, hier an Beispielen zu demonstrieren, wie sich die einzelnen Arten von Ressourcen differenzieren und explizieren lassen, und gleichzeitig die anderen Aspekte der Auswirkungen, der Zufriedenheit und des erlebten Erfolges oder Misserfolges parallel mit einzubeziehen, um der Zersplitterung eines eigentlich ganzheitlichen Komplexes „Auswirkungen“ vorzubeugen.

Ein weites Feld sind die **persönlichen** Ressourcen. Wie sich zeigte, sind sie im gesamten Sample eher am Rande erschienen, weil die Befragten als Ratsuchende –verständlicherweise- ihre eigenen Stärken und Möglichkeiten vordergründig **nicht** vorrangig im Blick haben. Nicht umsonst sucht man ja Hilfe bei Fachleuten. Erst im Versuch, darüber zu reflektieren, was Beratung für sie bewirkt hat, stoßen sie auf die Stärkung ihrer eigenen Problemlösefähigkeiten. Dieses Phänomen korrespondiert mit dem Wunsch, für die Bearbeitung ihrer Notlage Ratschläge oder Rezepte von Fachleuten zu erhalten, und steht im Zusammenhang damit, dass Fachkräften die Lösungskompetenzen zugeschrieben werden.

Bei den Interviewpartnern, denen diese Reflexion gelang, war die Erkenntnis überraschend, dass sie ja selbst die Lösungswege –eben mit etwas Unterstützung – gefunden und auch praktisches Lösungshandeln angewandt hatten, dass also keineswegs die BeraterInnen für sie etwas verändert oder etwas gänzlich Neues eingeführt hatten. Auch der Wunsch nach guten Ratschlägen o.ä. wich der Erkenntnis, selbst aktiv werden zu müssen und zu können. Für sie waren dann persönliche Ressourcen gekennzeichnet vom Aufspüren personeigener Fähigkeiten, Kenntnisse, oder auch materieller oder rechtlicher Möglichkeiten, die zu einer tentativen Lösungsfindung herangezogen werden konnten, außerdem ihr Selbstbewusstsein stärkten.

Frau Engel liefert hierfür ein Beispiel, das sich ausschließlich auf persönliche psychosoziale Ressourcen bezieht. Ihre Beraterin ging so vor, dass sie auf ihre bereits gelösten Probleme Bezug

nahm: „Ja Sie haben doch dies und jenes, also bereits schon so und so gelöst, dann bauen Sie doch auf dem auf, oder so.“ (215f. So kann Frau Engel folgern:

„Also ich hatte schon den Eindruck, dass sie letztendlich sagte, gucken Sie, ja, Sie sind doch irgendwo eine starke Persönlichkeit -, oder eine Person, die schon bestimmte Sachen einfach positiv abgehakt hat oder so, ja, und Sie schaffen doch die und die Belastung“. (217ff)

Die bereits vorhandenen Stärken wurden hervorgeholt und im Hinblick auf aktuelle Belastungen fruchtbar gemacht und gestärkt. Dies relativiert die akute seelische Notlage etwas und rückt erfolgreiche Bewältigungsstrategien in den Blick.

Dennoch reagiert Frau Engel zögerlich im Hinblick auf den Erfolg von Beratung. „Ach, ich weiß nicht, ob es die Beratung war, das würde ich nicht sagen, es war diese Distanz. Dieses halbe Jahr (beruflich bedingtes Getrenntsein, erg.v. I.D.) hat uns beiden sehr gut getan, dass jeder mal sieht, (...) was ihm denn wichtig ist. (...) Dass dieser ganze Organisationskram, der halt zu einer Familie dazu gehört, dass der mal außen vor war zwischen uns.“ ( 305 ff)

Wenig später konzediert sie aber, dass Beratung „vielleicht indirekt dazu beigetragen (hat), insofern, als dass ich bestimmte Sachen anders gesehen habe, und dass wir danach auch gelernt haben, anders miteinander umzugehen als vorher und natürlich auch, dass dieses Studium für beide vorbei war und die Sache sich entspannte, also die äußeren Bedingungen sich entspannten einfach“( 318-322). Diese sog. Statuspassage (vom Studium ins Berufsleben) der Ehepartner bewirkte also auch Positives für die (innere) Beziehung, weil die äußeren Gegebenheiten sich entspannten. Dies weist hin auf die Relevanz von Lebenszyklen und Lebenslauf-typischem hin .

Dieser „Twist“ im Reigen der Auswirkungen von Beratung erinnert uns auch daran, dass Beratung nicht alles ist, dass nichts an sich machbar, aber dann doch durch den Lebensverlauf, der eigene Gesetze kennt, plötzlich eine überraschend positive Wendung nimmt. Dies will ich in der Betrachtung von Beratungseffekten festhalten als Antwort aus der Empirie: **Das Leben scheint sich auch selbst zu helfen.**

Frau Gall kann dies bestätigen, wenn sie resümiert, dass zwar „nichts ankam“ von dem, was die BeraterInnen ihr vermitteln wollten, dass aber schließlich der Lauf des Lebens selbst für eine Regulation sorgte. Indem die Kinder älter und verständiger wurden und die Zeit auch ihre eigenen seelischen Wunden heilte, entspannte sich die Lebenssituation zunehmend. Beratung hilft im „Chaos“ dazu, „dass man weiß, wie man anfangen muss“ oder gibt, „wenn man gar nicht mehr weiter weiß, nur so einen kleinen Wink“(550, 553f). Aber grundsätzlich ist sie nicht mehr als ein Hilfsmittel zum Durchhalten, bis die (Lebens-) Wogen sich glätten.

Dennoch ist es kein Entweder – oder, vielmehr ein Sowohl – als auch, ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren, die sich zu Lösungswegen oder Entlastungen formieren.



Im Gegensatz dazu kann jedoch Herr Roth klar definieren, dass er es war und ist, der sich bestimmte Ressourcen selbst erschlossen hat. Er schreibt sich Einsicht und Veränderungswillen direkt selbst zu, überlässt Ressourcenerschließung also nicht anderen Menschen in der Beratung oder den Umständen. Er schafft es selbst, so konstatiert er selbstbewusst, sich zu verändern um seines Beziehungswunsches zu einer Frau willen.

Da diese Ressource in der Beratung nicht genutzt wird, weil er sie nicht zur Sprache bringt, entwickelt er eine ganz eigene Orientierung an dieser seiner Ressource und behält diesen lebensbestimmenden, wichtigen Bereich wie einen Schatz sich selber vor, gibt ihn also auch nicht einer möglichen Zerstörung durch die Realitätsbezogenheit seines Beraters preis, der sie ja als möglicherweise trügerische Hoffnung entlarven könnte.

*„Ja, es hat schon zu tun mit der Liebe, Beratung auch, aber hauptsächlich durch mich selber. Ich habe mir selber gesagt nein so geht es nicht. Ich bin noch nicht so alt, ich sage mir halt ich kann noch was machen aus meinem Leben richtig“ (180ff).* So gelingt es Herrn Roth, sich das Verdienst, sich positiv verändert zu haben, auch selbst zuschreiben zu können und nicht nur auf die Hilfe anderer verweisen zu müssen. Dies stellt sich m.E. als zentraler Punkt dar: Erfahren zu können, dass man selbst etwas bewirken und verändern kann in seinem Leben, stärkt das Selbstbewusstsein. Sich nicht allein in der Schuld von Beratungsfachkräften zu fühlen, die (in einer asymmetrisch verstandenen Hilfebeziehung) einem helfen, einen damit aber auch beschämen, scheint ganz wichtig zu sein für Herrn Roth. So kann Ressourcenerschließung also nicht mehr ganz einseitig betrachtet werden als allein von der Fachkraft ausgehend.

Zum Stichwort persönliche Ressourcen lassen sich noch weitere Nuancen anführen, die im weitesten Sinne mit der **Stärkung des Selbstbewusstseins und der Durchsetzungsfähigkeit** einhergehen.

Allen voran geht Frau Markovic, die sich von ihrer Beraterin *„soweit aufgebaut“* fühlt, dass sie selbstbewusst die Scheidung durchsetzt. Außerdem hat sie keine Angst mehr vor dem Mann und ist viel selbstbewusster geworden.

Frau Erb ging mit Rückendeckung ihrer Beraterin zum Amt, um ihre Rechte einzufordern. *„Ich habe schon gemerkt, es hat ihr (der Sachbearbeiterin im Sozialamt, I.D.) irgendwo nicht gepasst, aber ich habe mich dann auch nicht beirren lassen“ (324f).* So bekommt sie den Wiedereinstiegs-Kurs finanziert und eröffnet sich damit eigene Berufschancen. Sie erhielt dadurch enormen *„Auftrieb“ (644).*

Frau Kurz, die sich gegenüber ihrem Ehemann „*nie gewehrt*“ hat, sondern sich eher verbal „*niedermachen*“ ließ, beginnt mit Beratung, eigene Positionen zu verteidigen: „*wenn der Tag (der Beratung, erg.v. I.D.) war, da bin ich nach Hause gekommen und habe dann, wenn er mal gemotzt hat, habe ich gleich zurückgeschossen mit einer Stärke, die er von mir nicht kannte*“ (180ff). Sie faßt zusammen: „*Dadurch, dass ich halt auch bei der Beratung war und in meinem Willen gestärkt worden bin, was ich überhaupt möchte, habe ich geschafft, mich da durchzusetzen (...) und mir nicht reinreden zu lassen von meinem Mann*“ (246ff). Weiter kann sie berichten, dass ihr ein Ziel klar wurde: „*Also, da denk ich schon ganz anders, dass ich sag, meine Selbstverwirklichung kann ich nicht aufgeben*“ (335). Dabei wurde sie sehr unterstützt von ihrer Beraterin.

Herr Quast sagt von sich, dass Beratung ihn „*offener und selbstbewusster*“ gemacht habe, dass er „*mal richtig kapiert (hat), um was es mir überhaupt geht*“ (129,185), er also auch eine Art Selbsterkenntnis erlangt hat, die ihm hilft, sein Leben besser zu strukturieren.

Herr Roth spricht davon, „*dass ich wieder den Kopf hoch tragen tu und nicht nur durch die Gegend laufen, (mit der Haltung, erg. v. I.D.) ach, mir ist doch alles egal (...) Heute sehe ich das alles ein bisschen anders. Ich gehe jetzt meine Sachen selber an*“ (134ff).

Für Frau Früh bedeutet die Unterstützung, die sie von vielfältiger, besonders aber sozialer Beratung über die Jahre hinweg erhalten hat, eine Annahme ihrer selbst als Frau, die zudem ihren eigenen beruflichen und persönlichen Weg findet: „*Durch die Beratungen bin ich halt bestärkt worden, so wie ich halt bin. Und also wirklich sind Dinge rausgekommen, wo ich eigentlich nie gedacht habe, dass es so sein kann oder dass ich manche Sachen so machen kann.(...) Man wird einfach verstärkt in dem, was man machen möchte und wie man es machen möchte*“ (187ff)

Herr Hinz lernt durch die Beratung, besser mit seinen Panik- und Angstattacken umzugehen, weil er weiß, dass es Raum, Zeit und besonders Menschen für ihn gibt, bei denen er seine Person zum Thema machen kann, ohne dass er dabei Nachteile oder „*Tratsch*“ erwarten muss.

Für Herrn Quast und Herrn Roth waren die persönlichen Ressourcen stark an die Beziehung zu Partnerinnen geknüpft, die ihre Motivation erhöhten und die Stärke vermittelten, durchzuhalten.

„*Und jetzt habe ich eine Freundin (...) Und das gibt mir den Rückhalt zum abstinent leben*“ (Quast,56f) „*Ich will sie wieder zurück haben, und ich habe mir gesagt, so geht es nicht weiter und ich möchte nicht wieder dahin zurück, wo ich war. Weil, ich habe damals im Container gelebt und nur gesoffen und da möchte ich nicht mehr hin*“ (Roth, 148ff).

Dies leitet nun dazu über, im persönlich – psychosozialen Bereich die **sozialen Ressourcen**, zu denen ich Partnerschaft oder Familienbande, auch weitgreifendere Gemeinschaften wie z.B. themenorientierte Gruppen oder das Gemeinwesen zähle, zu analysieren.

Herr Hinz, und auch Frau Früh wurden ermutigt, sich einer Selbsthilfegruppe anzuschließen, in denen sie sich wohlfühlen und ein Forum erleben, in dem ihre psychischen Befindlichkeiten zur Sprache gebracht werden dürfen. Herr Hinz wurde durch seine Kontakte zu dieser Gruppe an eine Frau verwiesen, die ihm schließlich eine angemessene Wohnung vermietet und ihm dadurch aus einer psychisch sehr belastenden Situation herausgeholfen hat. (140ff)

Frau Wilfert erlebt den „*Alleinerziehendentreff*“ (115), dem sie sich anschließen konnte, seit Jahren als Stütze und Heimat zusammen mit ihren Kindern, und hat dort auch eine gute Freundin gefunden, mit der sie sich regelmäßig austauscht.

Frau Möhr und Frau Erb wurden durch die durch Beratung ermöglichten Besuche verschiedener Wiedereinstiegsurse eingebunden in eine Gemeinschaft, in der sie neben Wissenszuwachs Lob, Respekt und Ermutigung finden.

Besondere Ressourcensensibilität ist gefragt, wenn wir von der Zukunft sprechen: **Zukunftsperspektiven** zu entwerfen und sie schrittweise umzusetzen – als eine der ertragreichsten Auswirkungen von Beratung hier exemplifiziert - gelingt nur im Rückgriff auf vielfältige Ressourcen. Dies geschieht bei Frau Erb, Frau Möhr und Frau Früh in expliziter Weise und bezieht dort das Erschließen zunächst von Rechtswissen, das mit finanziellen Ressourcen oft verbunden ist, außerdem auch Informationen über lokale Angebote und zeitgleich die Motivation der Klientinnen für diese Angebote ein.

Für Frau Wilfert trugen die **materiellen Ressourcen** maßgeblich zur Entscheidungsfindung bei, später traten ebenfalls die Zukunftsperspektiven in den Vordergrund, die die Entscheidung gegen das Austragen einer erneuten Schwangerschaft fällen ließ.

Für Frau Möhr spielten die materiellen Hilfen eine große Rolle, doch diese selbst erlangen zu lernen – als Auswirkung lange währender Beratung - ist nicht unbedingt ihr Ziel, vielmehr sucht sie den sie persönlich aufwertenden Kontakt und die Kompensation für viele Defizite ihres Lebens als allein Erziehende über die Hilfe, die sie bei entsprechenden Beraterinnen in Anspruch nehmen kann. Die Beratungsstelle soll „*alles*“ für sie machen, ein Gedanke, der immer wieder durchdringt.

Materielle Ressourcen zu erschließen, bedeutet jedoch auch, ein einseitiges Geber- und- Nehmer-Verhältnis zu konstituieren, das KlientInnen als ungleichgewichtig empfinden können. Sie können

sich nicht „revanchieren“, was z.B. Frau Erb dazu veranlasste, zunächst finanzielle Hilfe aus Spendenmitteln von der Beratungsstelle abzulehnen, obwohl sie diese dringend gebraucht hätte. Ein anderer Aspekt wird bei Frau Cohn deutlich: Das Sich-verpflichtet-Fühlen, Wohlverhalten und compliance zu zeigen, führt bei ihr zur paradoxen Situation, dass sie sich nicht traut, das schließlich völlig unangemessene, grenzverletzende Verhalten ihres Beraters klar zu verurteilen und ihn zu konfrontieren. Auch gegenüber anderen scheut sie sich, sein Fehlverhalten als solches zu kennzeichnen, weil er doch für sie „*soviel getan hat*“. Das Phänomen „Opfer schützt den Täter“, das besonders im Bereich des sexuellen Missbrauchs thematisiert wird, kann hier bestätigt werden.<sup>29</sup>

Die Gefahr, im Rahmen von materiellen Ressourcen, auch unabhängig von sexualisierten Situationen, Abhängigkeiten von KlientInnen zu schaffen, und diese auszunutzen, sie zu missbrauchen, scheint in besonderem Maße gegeben und bedarf einer kritischen Selbstreflexionsfähigkeit der Fachkräfte, die nicht immer vorhanden zu sein scheint.

**Zufriedenheit** über Beratung an den schwerpunktmäßig besuchten Stellen äußerten alle InterviewpartnerInnen, auch wenn der „Erfolg“ der erlebten Beratungen nicht überall für alle sofort spürbar wurde im Sinne einer schnellen positiven Veränderung ihrer Lebenssituation.

Es kann festgehalten werden, dass Zufriedenheit nicht selbstverständlicherweise mit deutlich positiven Änderungen im Leben der Beratungssuchenden einhergeht. Jedoch wird deutlich, dass Beratungserfolg als eine Auswirkung oft erst im Verlauf eines längeren Prozesses und im Rückblick als solcher benannt werden kann. Während ja z.B. Frau Gall immer wieder klagt „*Es kam nichts an*“, ist sie doch im Rückblick überzeugt, dass die „nicht ankommende“ Beratung und Begleitung sehr wohl hilfreich waren und sie nicht darauf hätte verzichten wollen. Es taucht auch das Phänomen auf, dass Beratungsinhalte „im Kopf“ geblieben, also nicht tatsächlich umgesetzt wurden im Alltag, dass dies aber allein schon Zufriedenheit beim Betroffenen generierte. Frau Kurz ist ein Beispiel dafür; sie hat nach etlichen Beratungssequenzen keine Entscheidung getroffen, ja, scheint Beratung geradezu als Aufschuberlaubnis für diese Entscheidung zu betrachten und fühlt sich doch immer wieder dadurch gestärkt, obwohl sie weiß, dass sie Erkanntes nun umsetzen müsste. Aus der Sicht der Fachkraft wäre dieser Punkt sicher völlig anders beurteilt worden!

In Bezug auf Zufriedenheit mit Beratung wurde über einzelne Beratungssequenzen in Beratungsinstitutionen, bes. auch Ämtern Enttäuschung oder Unmut zum Ausdruck gebracht,

---

<sup>29</sup> Dieser Sachverhalt bedarf einer weiteren Bearbeitung, die ich hier leider nicht leisten kann. Siehe einschlägige Literatur.

wenn die Behandlung als herablassend, belehrend oder verweigernd empfunden wurde, so z.B. bei Frau Erb und Frau Möhr.

Es ist also offensichtlich, dass sich KlientInnen nur dort länger zur Beratung einfinden, wo sie Zufriedenheit empfinden über die ihnen zuteil gewordene Behandlung, sonst würden sie diese abbrechen, wie es beispielsweise Frau Möhr in einigen Fällen demonstriert.

**Die Umsetzbarkeit dessen, was in der Beratung bearbeitet wurde, für den Alltag (Transfer)** der KlientInnen ist eine weitere Spielart der Rubrik Auswirkung von Beratung.

Frau Engel macht die Erfahrung eines Lernzuwachses in der Art und Weise, wie sie sich selbst in Beziehung zu anderen wahrnimmt, und kann diesen sofort anwenden bei ihrem Sohn und beim Ehemann. Wo sie früher das Verhalten anderer ständig als Anfrage an sich selbst erlebte, kann sie jetzt besser trennen und dem anderen sein Problem lassen, ohne es sofort ursächlich bei sich selbst festzumachen. *„Dass man die (Probleme, erg.v. I.D.) nicht beständig auf sich rückprojiziert nach dem Motto, der verhält sich dir gegenüber so und so, das muss bei dir dann bedeuten, du bist so und so und machst das und das falsch.“* (293ff).

Zwiespältigkeit in der Antwort auf die Frage nach der Umsetzbarkeit spiegelt sich bei Frau Gall wider, die trotz allgemeiner Zufriedenheit mit ihren BeraterInnen punktuell mit kaum verhaltener Kritik ansetzt: *„Also mir hat das nicht so geholfen (...) Das mag ja alles richtig gewesen sein, aber mir als Mutter hat das nicht geholfen. (...) Es war immer eine schöne dreiviertel Stunde, wenn ich da beim Beratungsgespräch war und das war heile Welt um mich rum (...) aber das kam bei mir gar nicht an“* (353, 365f, 370f). Obwohl sie gerade *„mit der Erziehungsberatung komplett zufrieden“* war, muss sie zugeben, dass sie Schwierigkeiten damit hatte, den Inhalt der Gespräche auf ihre aktuelle Situation transferieren zu können. Sie differenziert in die reale und die „heile Welt“ und macht so eine Diskrepanz deutlich, die sie aber auf ihre eigene Schulter nimmt, weil sie durch die akute (Verlust-)Situation mit ihrem Sohn blockiert war. Ob hier etwas von der vorschnellen Schuldübernahme durch Frauen, hier auch in der Beratungssituation, aufscheint, wie sie in Kapitel 3 postuliert wird? Diese Kritik sollte dennoch auch als Kritik an die Beratenden stehen gelassen werden.

Frau Früh macht ähnliche, wenn auch weniger drastische Erfahrungen bei der Umsetzbarkeit: *„Ich habe mit dem Herrn YX einfach erörtert, dass ich mich von meinen Eltern ein bisschen mehr abgrenzen soll, das habe ich dann auch praktiziert, wobei das schwierig war, wenn man sowieso mit einem Kind alleine dasteht und sich da noch von den Eltern lösen soll.“* (174ff)

Angeschlossen war hier immer der praktische Hilfeaspekt, der sich darin zeigte, dass der Berater stets dafür sorgte, dass sie ihr zustehende Beihilfen von staatlicher Seite oder günstige Einkaufsmöglichkeiten im Secondhand-Laden wahrnehmen konnte, damit sie nicht nur von ihren Eltern abhängig war.

Die Aussage, dass Beratung wie selbstverständlich zufrieden stellend, ja sehr gut war, die Umsetzbarkeit und Anwendbarkeit in der Lebenswelt der Klientin jedoch nicht oder kaum gegeben war, verdient Beachtung: Das mag heißen, dass es manchmal (oder nicht selten) nicht so sehr auf die 1:1 – Übertragbarkeit im Sinne eines sofortigen Nutzens ankommt, sondern dass der gemeinsame Prozess des vertrauensvollen Aussprechens und des Miteinander-Aushaltens (und noch nicht einmal des aktiven Bewältigens) und die bereits erwähnte Kompetenz und Distanz der Fachkraft für betroffene KlientInnen weit wichtiger erscheint!<sup>30</sup>

## 9.5 Querinterpretation zu: „Organisation der Beratung“

Beginnen wir mit dem auffälligsten organisatorischen Problem, das Frau Gall thematisiert. Sie erlebte ein Ensemble von fünf verschiedenen Beratungsformen als z.T. **heillose Zersplitterung** und als ineffektiven Ansatz zur Lösung ihrer komplexen Anliegen.

*„Ich fand, das war auch so, dass die Stellen mir zwar gesagt haben, was man machen kann und wenn ich das dann gemacht habe und das Recht auf meiner Seite hatte, gab es keinen, der dann dafür eingetreten ist, dass es richtig auch durchgesetzt wird. (...) Das hat keine Stelle gebündelt“* (208ff). Allerdings wird hier auch deutlich, dass verschiedene per Gesetz vorgegebene Zuständigkeiten diese **Fragmentierung** begründen oder zumindest begünstigen. Der auch im Theorieteil nachvollziehbar dargestellte Wunsch nach **Wahrung der Komplexität** in einer Hand ist manchmal schlichtweg nicht zu erfüllen. Eine soziale Beratungsstelle kann zwar sozialanwaltschaftlich tätig sein, aber für einen Scheidungs- und Unterhaltsprozess bedarf es einer RechtsanwältIn und eines Gerichts, das zudem autonom entscheidet, also nicht als beeinflussbare Größe gelten kann. Erziehungsberatung hat hier noch wenig Handhabe, für die KlientIn hilfreich einzugreifen. Das Recht „auch zu kriegen“ steht auf einem ganz anderen Blatt, und komplexe Sachverhalte lassen sich häufig nicht an einer Stelle bündeln, obwohl eine Art Ombudsman<sup>31</sup> in rechtlichen Belangen sehr hilfreich wäre.

Frau Gall wäre mit einem solchen sicher sehr geholfen gewesen.

---

<sup>30</sup>Dies wird in einer Untersuchung mit größerem Sample von Straus, Gmür, Hofer 1988 bereits bestätigt.

<sup>31</sup>Schwedische Bezeichnung für einen sozialanwaltschaftlich für die Klienten agierenden (Rechts-) Beistand.

Frau Früh bemerkt zur **Verweisung** an eine weibliche Fachkraft wegen der Problematik mit (möglicherweise sexuellen) Übergriffen in ihrer Kindheit: „*So ein Ansprechpartner für alles wäre auch nicht schlecht gewesen*“. Sie akzeptiert aber, dass ein männlicher Berater sich nicht kompetent fühlt und sie deshalb weitervermittelt an eine Kollegin, die damit täglich zu tun hat: „*Aber wenn der Herr XY meint, dass er nicht kompetent dafür wäre oder dass er das Gefühl hat, dass er damit überfordert ist, habe ich das so angenommen*“ (138ff). Leider ließ sich das über Monate gewachsene Vertrauen nicht so einfach „weitervermitteln“, so dass Frau Früh das Gespräch mit der Kollegin ihres Beraters „einschlafen“ ließ und erst später eine Therapeutin eigens für ihre Missbrauchs- Problematik suchte und fand. Sie war also hier fähig, sich selbst das Richtige zu suchen.

Andere KlientInnen, z.B. Frau Erb und Frau Markovic, Herr Roth und Herr Quast, erlebten bei ähnlich akuter Problematik eher eine Aufteilung ihrer Anliegen entsprechend den Zuständigkeiten, denn eine Zersplitterung. Die vielfältigen Behördengänge und Beratungsgespräche konnten als chronologisch sinnvoll aufeinander folgend akzeptiert werden.

Das Setting von Beratung wird maßgeblich von **organisatorischen Faktoren** geprägt. KlientIn und BeraterIn treffen sich an einem bestimmten Ort zu einer bestimmten Zeit; beides muss verlässlich geplant werden, um Leerlauf und Enttäuschungen zu vermeiden. Das mehr oder weniger zufällige Hereinschauen in einer Beratungsstelle oder umgekehrt, bei einem Hausbesuch einer Fachkraft, lässt kaum intensivere Beratungsgespräche zu, kann invasiv wirken und stellt eher die Ausnahme dar. Was sagt der empirische Befund zur organisatorischen Planung? Für manche Menschen ist es schwer, sich Pünktlichkeit und Organisation gerade bei heiklen, manchmal akut auftauchenden oder länger währenden Problemen zu unterwerfen. Allerdings geben gerade Frauen, die wegen der Familie ein sehr enges Zeitmanagement haben müssen, an, dass sie sehr wohl sorgfältig planen und weite Wege gehen und fahren, um gute Beratung zu erhalten. Frau Möhr, Frau Erb, Frau Früh und Frau Cohn sind Beispiele dafür. Eine langfristige Planung wurde nie hinterfragt oder kritisiert, obwohl es für die meisten Mütter wegen mangelhafter Kinderbetreuungsmöglichkeiten nicht immer einfach war.

Oft löst sich ein Problem, nachdem man dafür um Beratung nachgesucht und einen Termin vereinbart hat, oder es wird nicht mehr als so schwerwiegend eingeschätzt. Dann erscheinen KlientInnen auch einmal unentschuldigt nicht mehr, weil der Beratungsbedarf ja wegfiel. Diesen „ausgefallenen Erstberatungen“ kann hier nicht nachgegangen werden, weil sie schlichtweg nicht auftauchen im Sample (Hier wäre eine Art Dunkelfeldforschung nötig). Wie halten es aber

KlientInnen dieser Studie, die über vielerlei Beratungserfahrungen verfügen und den organisatorischen Komplex angesprochen haben, mit der **Verlässlichkeit**?

Frau Möhr geht davon aus, dass sie von einer Beraterin benachrichtigt werden sollte, wenn diese krankheitshalber einen Termin mit ihr nicht wahrnehmen kann. Immerhin bedeutet es für Frau Möhr aufwendige Planung, damit sie zur Beratung erscheinen kann. lässt eine Beraterin dies außer Acht, ist es ein Indiz für Frau Möhr, dass sie an dieser Stelle nicht wertgeschätzt wird. Umgekehrt aber verlässt sie sich – etwas unausgewogen also - auf das Verständnis der Fachkräfte, wenn sie einmal einen Termin vergisst oder etwas zu spät kommt.

In ihrem Wiedereinstiegskurs wurde dem Pünktlichkeitsproblem mit Nachsicht Rechnung getragen, um die Schwelle für Frauen, die jahrelang Familienarbeit geleistet haben, nicht noch zu erhöhen.

Das spontane „Vorbeischauen“ ist für sie aus den genannten Gründen kaum möglich und auch nicht unbedingt erwünscht, da sie Zeit braucht für ihre Anliegen.

Herr Hinz hingegen bemüht sich um äußerste Zuverlässigkeit: *„Ich habe nie eine Beratung versäumt oder bin einfach nicht hingegangen, und wenn was war, hat sie sich immer drauf verlassen können, ich rufe vorher an. (...) dass ich das genauso gespürt habe von ihr (...) da war die Frau U. immer zuverlässig. (221f, 224f) So entstand beidseits das Gefühl, dass man sich organisatorisch aufeinander verlassen konnte, und dies schätzte Herr Hinz sehr.*

**Hausbesuche** als Ortswechsel fanden auf Klientenwunsch nur bei Herrn Hinz und einige wenige Male bei Frau Markovic statt. Frau Möhr schildert die wenigen amtlich vorgeschriebenen Hausbesuche der zuständigen Sozialamtsmitarbeiter als sehr unerfreulich, da sie in einer Atmosphäre der Kontrolle und Ablehnung geschahen. Für Frau Markovic jedoch waren die Hausbesuche der Krankenkassen-Sozialarbeiterin wegebend für den Beginn eines größeren Veränderungsprozesses in ihrem Leben.

**Fahrlässige Diskontinuitäten**, wie z.B. das „Mal Kommen, mal Wegbleiben“, je nach subjektiven Erfordernissen, konnten nirgends rekonstruiert werden, sicherlich deshalb, weil es allen Befragten sehr ernst war mit der Beratung. Allerdings bedeutet dies nicht, dass KlientInnen nicht doch Diskontinuitäten in der Betreuung durch Fachkräfte erlebt hatten. Dazu im Kap. 10 mehr.

In der Beratung zeigt sich auch eine Offenheit für **spontane Planung** dort, wo KlientInnen kurzfristig Termine bekommen können, möglicherweise noch am Tag der Anfrage, wenn es sich um Dringliches handelt. Dies schien überall der Fall für soziale Beratung. Ein Beispiel ist jedoch



anders gelagert: Bei der sozialen Beratung (ausgerechnet) für Frauen mit Gewalterfahrung, und bei psychotherapeutischer Hilfe steht Frau Markovic für sie unerträglich langen Wartezeiten gegenüber, die sie nicht hinnehmen kann. Psychotherapeutische Formen der Beratung bei niedergelassenen Fachkräften setzen immer eine lange Anmeldefrist und Wartezeit voraus. Dies ist allgemein so, war aber ebenso eine herbe Erfahrung von Frau Markovic, die daraufhin die schneller verfügbare soziale Beratung begann und dabei feststellte, dass diese genau richtig war für sie.

Die **Kosten** der Beratung waren für fast alle KlientInnen wichtig, und zwar in dem Sinne, dass der Kostenfreiheit große Bedeutung zukam. Frau Möhr und Herr Hinz fordern dies als selbstverständlich ein, da es bei einem knappen bzw. Sozialhilfe-Budget keinen Spielraum mehr gibt für Beratungskosten. Frau Früh jedoch hält es nach Jahren kostenfreier Beratung für angemessen, wenn sie nun zumindest für therapeutische Beratung einen Eigenbeitrag leistet, und so unabhängig ist vom Reglement der Krankenkasse, die sie nach einer bestimmten Anzahl von Therapie-sitzungen zu einem Abschluss drängte, den sie zu vollziehen noch nicht bereit war.

Frau Kurz zeigt die Relation zwischen Beratungskosten, der Zeit für eine Lösungsfindung und dem zugrunde liegenden Beratungsanliegen auf: *„Also, wenn sie was gekostet hätte, wäre ich nicht so lange geblieben. (...) Weil ich jobbe und krieg ein paar Euro, nicht viel, und soll dann auch noch eine Beratung bezahlen. Wenn ich dann meinen Mann angucke (...) hätte der gesagt, du spinnst, also, das kommt überhaupt nicht in die Tüte. Das gibt's nicht.“* (521, 526ff). Mit Kosten wäre sie wieder verwiesen gewesen an die ohnehin problematische Abhängigkeit von ihrem Mann, und hätte dann die ihr hilfreiche Beratung abrechnen müssen.

Andererseits wirft dies die Frage auf, ob mit Kosten eine Lösung motivierter und schneller auf den Weg gebracht werden würde, als ohne. Frau Kurz sagt dazu: *„Ne, eine Lösung wird deswegen nicht früher gefunden, eher (ist man, erg.v.I.D.) mehr verzweifelt, weil man dann nicht mehr weiß, wo soll man hin. (...) Und dann sitzt man daheim, verzweifelt vielleicht am Dasein und am Konflikt, handelt zu unüberlegt...“* (535ff).

So gipfelt schließlich die Kostenfrage in die Frage „Ist es mir wert, für Beratung (und damit für eine Lösung) notfalls einen gewissen Eigenbeitrag zu leisten oder nicht?“ Wenn ja, so können sowohl hohe Eigenmotivation als umgekehrt auch überzogene Erwartungen an die Dienstleistung der Fachkräfte vorausgesetzt werden. Eine Garantie für die schnelle Lösungsfindung und somit kostengünstige Beratung gibt es nicht.

Im Falle der Kostenpflichtigkeit ist die Schwelle für Menschen wie Frau Markovic oder Frau Erb, die neben massiven Schamgefühlen auch die finanziellen Mittel nicht besitzen, oder wie Herr Hinz, dessen Schulden zusätzlich ohnehin Panikattacken fördern, z.T. unüberwindbar hoch.

Selbst Frau Engel, die als Quasi-Allein- Erziehende einer Teilzeit-Erwerbsarbeit nachgeht, also nicht unbedingt von ihrem Mann abhängig ist, war die Kostenfreiheit sehr wichtig, bzw. sie hätte nur einen geringen Satz aufbringen können.

Es muss wohl unterschieden werden zwischen sozialer Beratung für sozial (und finanziell) schwächer ausgestattete Menschen, die diesen Themenkomplex ja gerade als Beratungsanliegen mitbringen, und psychosozial oder gar psychotherapeutisch orientierter Beratung, die die Existenzsicherung (zu der durchaus auch psychosoziale Anliegen gezählt werden können, aber nicht ausschließlich) weit überschreitet und den Schwerpunkt auf seelisches Erleben und die Bearbeitung von bis in die Kindheit reichenden Verletzungen oder Verhaltensmustern betreibt. Was spräche dagegen, die KlientInnen selbst nach deren Einkommensverhältnissen einschätzen zu lassen, was sie innerhalb eines bestimmten Eigenbeitrags-Rahmens für die soziale Beratung außerhalb der Existenzsicherung zu geben bereit sind? Und so etwas mehr soziale Gerechtigkeit herzustellen, gleichzeitig die Motivation zu fördern und trotzdem keine Verzweiflung über Gebühren aufkommen zu lassen? So hätte jede/r nicht-stigmatisiert die Freiheit zu bezahlen, was angemessen erscheint.

Eine andere Beobachtung sei am Fall Frau Markovic's und Frau Früh's exemplifiziert: Frau Markovic und ihre Beraterin handeln die **Dauer der Beratung** aus: Bis zur Scheidung von ihrem Mann. Dadurch werden Ziele formuliert und ein Ende der Hilfestellung durch Beratung, also selbständige Bewältigung, anvisiert. Die **Relation zwischen Dauer und Erfolg** ist also bemerkenswert: Endlosigkeit (der Beratung) bewirkt Ziellosigkeit, und diese impliziert u.U. auch Erfolglosigkeit. So aber gelang es der Beraterin, Motivation für eine Änderung der Verhältnisse zu wecken, und in einem überschaubaren Zeitraum erreichbare Ziele anzupeilen und dafür Unterstützung zu geben.

Frau Früh macht die Erfahrung, dass eine ihrer Beraterinnen die Dauer der Beratung selbst festlegt und sie nach einer gewissen Zeit beendet mit der Begründung, der Sohn sei *„jetzt soweit, und es gibt andere Kinder, die noch in einer schlechteren Situation wären“* (218). Dies lässt Frau Früh etwas enttäuscht zurück, da sie für sich und ihren Sohn noch Beratungsbedarf spürt und sich abgeschüttelt vorkommt.

Frau Engel fasste die Beendigung ihrer Beratungssitzungen durch die Beraterin, allerdings dann in gegenseitigem Einverständnis, nicht als Affront, sondern eher als Ansporn zur Verwirklichung

und Umsetzung dessen auf, was in der Beratung besprochen wurde. *„Ich meine, dass sie dann einfach sagte, dass man den Themenkomplex so jetzt eigentlich besprochen hätte und man jetzt einfach mal gucken müsste, wie sich das weiter entwickelt“* (260ff). Frau Cohn macht ähnliche Erfahrungen: Ihre Beraterin *„hat dann irgendwann gesagt, sie hätte das Gefühl, es reiche jede zweite Woche statt jede Woche, und dann hat sie gemeint, jetzt mal nach einem Monat noch mal“*(490f). Dies ist eine Art „ausschleichende“ Vereinbarung, die die aktive Umsetzung des in der Beratung Gelernten fördern und begleiten soll.

Von hier aus lässt sich schließen, dass der Wunsch nach immerwährender Möglichkeit von Beratung die Beratenen auch in Unselbständigkeit hält. Frau Möhr beispielsweise sagt selbst nach 16 Jahren Beratungserfahrung, dass sie zwar einige Dinge gelernt hat, die sie im Umgang mit Ämtern beachten muss, dass sie aber froh ist, wenn die Beratungsstelle ihr die Arbeit abnimmt, wenn sie keine Kraft und keinen Mut mehr hat : *„Es ist gut, wenn die Beratungsstelle dann den Brief zusammen macht und dann auch das Porto selber zahlt (...) das ist dann gut, weil man weiß, aha, da gehe ich hin, kriege Hilfe und dann habe ich auch noch die Sorge weg, woher soll ich jetzt das Porto her nehmen.“*(785,788ff) Hier bleibt die Frage, ob solche Beratung auf die Dauer leistbar ist. Es erhärtet auch die These aus unserem Theorieteil, dass aus permanenter Verfügbarkeit von Beratung Abhängigkeiten erwachsen können. Weniger scheint dies allerdings für die aufsuchende Arbeit zu gelten, diese wird in begründeten Fällen angeboten und dann auch als not-wendig (s. Frau Markovic) empfunden.

Auch für Herrn Quast und Herrn Roth, die sich in teilstationärem Rahmen immer an ihre BeraterInnen wenden können, besteht die Gefahr, sich einzurichten in ihrer Situation und Beratung u.U. als Alibi zu missbrauchen, um nichts wirklich ändern zu müssen. Diesen Sachverhalt durchschaut Herr Quast ansatzweise, wenn er anmerkt, dass er durch den mit der Beraterin eingegangenen Kompromiss des kontrollierten Trinkens *„einen Prügel im Kreuz“* hat, der ihn davor bewahrt, sich im Resozialisierungsalltag zurückzulehnen und heimlich seinen alten Gewohnheiten nachzugehen, ohne dass er etwas ändern muss. Dazu verhilft ihm auch seine Freundin, der zuliebe er trocken werden will. Herr Roth hat eine ähnliche Einsicht, die er jedoch sich selbst zuschreibt, und die auch mit zeitlicher Begrenzung einhergeht. Er entwirft sein Ziel, *„bis Weihnachten“* soweit gekommen zu sein, dass wieder ein Treffen mit seiner von ihm getrennt lebenden Freundin unter positiven Vorzeichen stattfinden kann.

Wenn also bezüglich der Dauer von Beratung und von Zielen Übereinkunft besteht, durchaus in partizipativer Weise ausgehandelt oder zumindest schlüssig begründet, scheint dies für den Erfolg von Beratung im Sinne einer Änderung oder eines Lernzuwachses, und für positive Auswirkungen sehr förderlich zu sein.

Das Angebot der **Wiederaufnahme** von Beratung nach erfolgter offizieller oder nicht expliziter Beendigung hält den Weg offen, sich noch einmal Unterstützung zu holen, wenn sie notwendig erscheint. Dieses Angebot stand allen Befragten offen, wurde jedoch teilweise nicht wahrgenommen, obwohl es hilfreich gewesen wäre. Frau Markovic scheint mit anderen Dingen zeitlich gebunden zu sein, so dass sie sich nicht mehr bei ihrer Beraterin meldete, obwohl sie noch Gesprächsbedarf hatte. Frau Wilfert hingegen hielt sich über ca. 9 Jahre hinweg „treu“ an die Beratungsstelle, die ihr beim ersten Mal Hilfe anbot. Sie sah die Beraterinnen kommen und gehen und konnte sich bei jeder einfinden und Beratung als hilfreich erleben.

Frau Cohn geht es z.B. nach einem halben Jahr ohne Beratung „*wieder so schlecht*“, dass sie die eigentlich beendeten Sitzungen wieder aufnehmen kann und über diese Begleitung sehr froh ist.

In diesem Rahmen können wir sogleich auch **Prozessabläufe** ansprechen. Es wurde deutlich, dass ein Anfang und ein absehbares Ende, verbunden mit Zielvorstellungen und –vereinbarungen sich als sehr günstig erwiesen hat. Dazwischen wurden Phasen der Exploration (sehr deutlich bei Frau Kurz, Frau Früh und Frau Engel und deren detaillierte Rekonstruktion ihrer Probleme), der Planung und Durchführung konkreter Maßnahmen (wieder bei Frau Markovic, den Herren Roth und Quast), der pädagogischen Intervention (z. B. Herrn Hinz` Lernen eines angemessenen Umgangs mit seinen Panikattacken) sichtbar, gefolgt auch von Evaluation und Bestimmung der Beendigung und der Möglichkeit zur Wiederaufnahme (s. Frau Früh, Frau Markovic). Vorschnelle Schritte erscheinen bei Herrn Roths Erfahrungen mit einer recht insistierenden Fachkraft, die ihm zu nahe trat, während er persönliche Angelegenheiten noch nicht preisgeben wollte oder bei Frau Möhr, die zwei ihrer Beraterinnen als zu harsch in Bezug auf das rasche Abarbeiten von Schriftwechsel u.ä. erlebte, die keinen Raum für die persönliche Seite und Entlastung mehr ließen und so einen Vertrauensbildungsprozess erst gar nicht aufkommen ließen. Auch Frau Früh erlebt für sie vorschnelle Schritte in der Ankündigung zweier Fachkräfte, dass Beratung nun zum Ende kommen müsse, was sie nicht nachvollziehen kann, weil sie noch einigen Bedarf spürt. Das Gegenteil, zu lange hinaus gezogene Beratung, tritt uns ja in Frau Galls Fall entgegen, der eindrücklich darstellt, wie zäh und mühsam Lebensvollzüge dabei werden können. In Frau Cohns Beispiel der weiblichen Fachkraft werden hingegen klare Prozess-Schritte wie Erhellung des Problems, Entwerfen der Lösungsmöglichkeiten und deren selbständige Durchführung mit Absprachen in Bezug auf die Länge und Dauer und die Wiederaufnahme verbunden.

Ein anderes Phänomen drängt sich beim Überblick über Frau Möhrs Beratungserfahrungen auf: Sie wechselte von einer Beratungsstelle zur nächsten, kehrte auch wieder an bekannte Stellen

zurück, immer ausgelöst durch Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit den Beraterinnen. Sie hält es zwar eine Weile aus, bricht aber Beratungsprozesse auch ab, wenn sie sich konfrontiert oder einseitig behandelt fühlt. Diese Art **Beratungs-„Shopping“** (oder Beratungs-„Hopping“), salopp gesagt, ist bei den anderen Fällen nicht in demselben Maße ausgeprägt, da es immer eine Notwendigkeit außerhalb der persönlichen Vorlieben gab, eine Beratungsstelle zu wechseln oder eine weitere hinzu zu ziehen. So muss unter dem organisatorischen Gesichtspunkt der Anzahl der involvierten Stellen auch dieses Phänomen, das Beratung in die Nähe eines Supermarktangebots stellt, bei dem man sich nach Gusto bedienen kann, bis man die passende, vertrauenswürdige Beratungsfachkraft und –situation findet, beachtet werden.

**Kooperation und Vernetzung** schließlich sind Stichworte, die nur bei einigen Befragten ins Gewicht fallen. Gerade bei Frau Galls Bemühen, ihr Recht auch durchzusetzen, schien es an der notwendigen (auch sozialanwaltschaftlichen) Kooperation und sinnvollen Vernetzung zwischen Erziehungsberatung, Jugendamt und Gerichten gefehlt zu haben. Vielleicht konnten auch gesetzlich geregelte Grenzen nicht überschritten werden, um einen langen und mühsamen Weg abzukürzen. Jedenfalls beklagt sich Frau Gall, dass ihre Rechtsanwältin als Fachfrau ihr nicht sagen konnte, dass es einige Stellen gab, an denen sie wichtige Informationen abrufen und so bestimmte Dinge frühzeitig hätte einleiten können.

Anders dagegen erfuhr Frau Markovic Kooperation zwischen Fachkräften. Hier funktionierte die punktuell notwendige Vernetzung zwischen Krankenkassen-Sozialdienst, Beratungsstelle, schließlich Polizei und Rechtsanwalt so gut, dass innerhalb einer überschaubaren Zeit ihre Trennung vom Mann vollzogen werden konnte.

Frau Früh wurde in der sozialen Beratung stets wie selbstverständlich vernetzt mit anderen hilfreichen Institutionen, so dass sie einige Erleichterungen erfahren konnte.

Frau Möhr erlebte Kooperation zwischen Fachkräften vorwiegend als weg-ebnendes Ankündigen ihres Besuchs, z.B. auf dem Sozialamt. Ebenso Frau Erb.

Für Herrn Hinz bewirkte die Vernetzung innerhalb seiner Selbsthilfegruppe eine deutliche Hilfe, als er über die Leiterin eine Frau kennenlernte, die ihm schließlich eine angemessene Wohnung vermietete.

Kooperation zeigte sich für Herrn Quast und Herrn Roth im Austausch ihrer BeraterInnen mit verschiedenen Ämtern, Behörden und Trägern von Einrichtungen, die schließlich die Rehabilitation und das Betreute Wohnen organisieren konnten.

Für Frau Kurz und Frau Engel waren diese Handlungsformen nicht von Bedeutung, da ihre Anliegen eng umgrenzt sich auf die eigene Familienkonstellation und darin aufflammende Konflikte bezog.

Wie zu erwarten war, wird Kooperation und Vernetzung bei komplexeren Problemstellungen virulent, die neben persönlichen Bewältigungsbemühungen im sozialen Rahmen auch materielle, rechtliche und gesundheitliche Implikationen aufweisen.

Damit Vernetzung nicht zur Verstrickung absinkt, scheint es sinnvoll zu sein, eine Stelle oder Fachkraft als „Case Manager“ (oder als erste Anlaufstelle) zu benennen, der sich unter diesen Vorzeichen auch mit anderen Diensten, Institutionen oder Einzelpersonen verständigt.

Dazu gemahnt das Beispiel Frau Galls.

## **9.6 Querinterpretation zu: „Sensibilität für die Kategorie Geschlecht“**

Im Kapitel 3 habe ich eine Skizze zum Diskurs über Geschlecht in der Beratung entworfen und Fragen an die Empirie formuliert. Dabei war mir wichtig, den Exkurs zur Kategorie Geschlecht auf einer überschaubaren Ebene zu behandeln und bewusst und durchaus theorieunbelastet danach zu fragen, was die Klienten und Klientinnen in der Beratung und in deren Umkreis vom Thema Geschlecht wahrnehmen. In anderen Worten, ob und wie es relevant wird für sie. Die empirischen Ergebnisse mit und ohne direkte Nachfragen zeigten dann eine ganze Bandbreite von Thematisierungen von Geschlecht auf. Doch zunächst ließen sie sich in ein „Innenverhältnis“ als Beziehung zwischen BeraterIn und KlientIn, und ein „Außenverhältnis“ als Schauplatz des Themas Geschlecht zwischen KlientIn und anderen Bezugspersonen oder -institutionen aufteilen. So werde ich auch beginnen und diesen Instanzen die jeweiligen Ausprägungen zuordnen.

### **Zum Innenverhältnis:**

Ein Sachverhalt fällt sofort ins Auge: Die meisten Klientinnen und Klienten wünschen sich Frauen als Beraterinnen, oder können sich Beratung nur mit weiblichen Fachkräften vorstellen. Um etwas zu differenzieren, sollen zunächst Herr Quast, Herr Hinz und Herr Roth zu Wort kommen. Als Männer bevorzugen sie Beratung von weiblichen Fachkräften.

Herr Roth gibt an, dass er da „*wahrscheinlich offener, ja, offener*“ wäre (247), obwohl er eine Beratungssequenz durch eine Frau als zu nahegehend empfunden hat, als diese „*zu viel*“ in seinem „*Privatleben rumstochern*“ (115f) wollte.

Herr Hinz geht grundsätzlich davon aus, dass er sich Frauen gegenüber besser auf der seelischen Ebene öffnen kann, als gegenüber Männern. *„Ich habe eigentlich den Draht mehr zu Frauen, weil die, irgendwie fühle ich mich von denen irgendwie verstandener, gefühlsmäßig. (...) Mit Männern, also nur ein Beispiel, mit meinem Bruder, (...) kann ich über die Fußballschiene, auch mal über Frauen so reden oder übers Geschäft, (...) aber über Probleme kann ich mit meinem Bruder, konnte ich noch nie.“* (372f, 378ff).

Obwohl er selbst sagt, dass dies von seiner Mutter komme, er also noch immer eine starke Mutterbindung erlebt und sich daher etwas abhebt von den subjektiven Einschätzungen der anderen Männer, scheint diese Geschlechter-Präferenz kein Einzelfall unter den männlichen Beratungssuchenden zu sein.

Auch Herr Quast hält ein deutliches Plädoyer für die Qualität, die eine weibliche Fachkraft in die Beratung einbringen kann, und diese hat mit dem Bearbeiten von den Hintergründen seines Problems zu tun: *„Ich beobachte Folgendes, da sind die Männer ein bisschen schludriger.(...) Da sind die Frauen impulsiver und haken dort gerner nach oder bohren dort gerner ein bisschen mehr nach. (...) Die Frauen lassen sich da mehr Zeit. (...) Bei den Männern kommt das nicht vor“*(238ff, 248ff). Obwohl es ihm eigentlich *„gar nichts ausmacht“* (236), ob Mann oder Frau, findet er doch die gesuchte Qualität nur bei Frauen.

Hier nehmen also Männer, auch aufgrund gemachter Erfahrungen an, dass Frauen die einfühlsameren, tiefgründigeren und somit besseren Gesprächspartner bei Themen sind, die um eine persönliche Problematik oder Gefühle kreisen. Alle drei Interviewpartner würden sich aber missverstanden fühlen, wenn hier nur abgeleitet werden würde, dass sie Frauen einfach diese Care-Qualitäten zuschreiben, also an der Fortschreibung von Geschlechtsrollenstereotypen mitwirkten. Denn diese persönliche Erfahrung zählt ja tatsächlich zu ihrer Wirklichkeit und will nicht als eine vorauseilende kategorisierende Zuschreibung verstanden sein. Es kann aber nicht übersehen werden, dass alle drei Männer auch an dem Punkt der Bindung zum anderen Geschlecht, sei es zur Mutter, oder zur Partnerin als „Fels in der Brandung“, d.h. als Schutz und Fürsorge-Symbol, sehr ansprechbar sind und entsprechende Bedürfnisse entwickelten oder aufrechterhielten. In diesem Bindungsmodus scheint es aber für sie möglich, den Status Quo der Externalisierung, der im theoretischen Teil als männertypisch dargestellt wurde, ansatzweise aufzulösen und in der Tat über seelische, oder allgemeiner, über psychosoziale Interna sprechen zu können. Dies lässt sich jedoch nur für diesen „Typ Mann“ sagen und wohl nicht verallgemeinern. Sicherlich wird auch sichtbar, dass die Bindungsbedürfnisse dieser drei Männer im Rahmen der Beratung auch etwas über die psychosoziale Struktur dieser männlichen Klienten aussagen. Möglicherweise suchen eher Männer eine Beratung (mit weiblichen Fachkräften) auf, die diese

Bindungsbedürfnisse und –fähigkeiten besitzen und evtl. noch eher mutter-zentriert sind, und sich daher in psychosozialen Anliegen an Frauen orientieren wollen.<sup>32</sup>

Herr Hinz beispielsweise macht deutlich, dass er in der Beratung auch eine Identifikationsfigur sucht, aber nicht über den Weg des gleichen oder ähnlichen Lebenshorizonts, der durchs gleiche Geschlecht bedingt wird, wie z.B. bei Frau Möhr, sondern über seine Mutter, die als weibliche Identifikationsfigur selbst nach ihrem Tod für ihn auch heute noch höchste Priorität einnimmt. So zeigt sich hier eine Mutterbindung als indirekt ausschlaggebend für eine konstruktive Beratungsbeziehung. Wobei hier nicht verallgemeinert werden darf, weil sich Herr Hinz auch in eigener Einschätzung durch seine eher als labil bezeichnete Psychostruktur hier etwas abhebt von den anderen InterviewpartnerInnen.

Sympathie, die sich ja bei allen drei Klienten zeigt, steigert sich heimlich auch zur Infatuation, wie es wiederum Herr Hinz formuliert, *„Es ist mehr Sympathie auch da, manchmal auch darüber hinaus von Sympathie, ich war auch schon mal ein bisschen, .. nicht verschossen, .. aber angetan von der Frau X., das hat sich dann wieder gelegt“* (374ff). Der Umgang der Beraterin damit scheint – bewusst oder unbewusst, sehr professionell von Distanz, Freundlichkeit und Klarheit charakterisiert gewesen zu sein, da die Beratung dadurch weder euphorisch überhöht besser wurde, noch darunter gelitten hat. Deutlich wird aber, dass der Schritt hin zu engeren Beziehungswünschen in psychosozialer Beratung mit ihren sehr privaten Belangen recht nahe liegend zu sein scheint und sich dann die Beziehung durchaus auf einer Gratwanderung zwischen motivierender Wirkung und Entgleisung befinden kann.

Ein eklatantes Beispiel für das Entgleisen dieser Sympathie bis hin zum seelischen, auch zumindest gedanklich sexuell getönten Missbrauch der Klientin, stellt die Situation von Frau Cohn dar. Über der Bearbeitung der komplexen emotionalen wie auch psychosozialen und materiellen Schwierigkeiten von Frau Cohn kam es von Seiten des wesentlich älteren Beraters zu großer Nähe, die er auch körperlich ausdrücken wollte. Egal, was die Gründe dafür sein mochten, überbordende Fürsorglichkeit, die sich in Verliebtheit wandelte, eigene Beziehungsdefizite, Projektion, oder was auch immer zu interpretieren sein mag, er verletzte Frau Cohns Grenzen massiv. Sie musste sich – als Hilfesuchende – gegen den Hilfgewährenden wehren. Im

---

<sup>32</sup>Diese Implikationen zu diskutieren, kann an dieser Stelle jedoch nicht geleistet werden, da ich weder ein repräsentatives Sample vorweisen, noch zu weit in die geschlechtstypischen psychischen Determinanten von Beratungssuche einsteigen kann.



Innenverhältnis wurde hier Beratung ad absurdum geführt, doch nicht nur das, sie reicht heran an einen Straftatbestand.

*„Ja, also, ich fand das ein bisschen seltsam, wie man das ausnützen kann, bei jemandem zum Hausbesuch zu gehen, jemand, der wirklich Hilfe braucht, dann so auch zu bedrängen und – ja. Ja, also er hat gesagt, er hat sich in mich verliebt und ich wäre so eine tolle Frau und, ja, er hat mich dann auch in den Arm genommen und versucht, mir näher zu kommen, und ich wusste dann nicht mehr, was ist Hilfe und was ist was anderes. Und ich war einfach völlig verunsichert und ich konnte einfach in meiner Lebenssituation nicht noch mehr Verunsicherungen gebrauchen. Wie gesagt, ich habe das dann abgebrochen.“ (81 ff).* Wie bereits erwähnt, gehört dieses Beraterverhalten noch am ehesten vor Gericht, doch kann ich hierüber nicht elaborieren.

Dies konstituiert einen unerträglichen Zustand, der nicht hinnehmbar ist, der aber zeigt, dass Beratung zu solchem Distanz- und Realitätsverlust führen kann, wenn Fachkräfte nicht bereit sind, Beziehungskonstellationen, deren Machtgefälle, und eigene Defizite oder Wünsche zu reflektieren und verantwortlich mit ihnen umzugehen, gegebenenfalls auch Beratung zu beenden, um KlientInnen nicht zu missbrauchen. Dieser Anteil des Falles Frau Cohn ruft sicher am deutlichsten nach einer Instanz der freiwilligen Kontrolle und Reflexion, der sich Fachkräfte unterziehen sollten.

Von diesem sehr ins Auge stechenden Fall überzuleiten zu einer zusammenfassenden Beurteilung ist schwer, doch nötig.

Während sich bei den männlichen Interviewpartnern die Präferenz für Beratung durch weibliche Fachkräfte auf einer zugeschriebenen, also Geschlechtsrollenstereotypen fortschreibenden Ebene, oder auf der real erfahrenen Ebene von subjektiv als angemessen bezeichneter und gewünschter Fürsorge, versteckt auch auf einer Flirt-Ebene gründet, beziehen sich Frauen implizit auf die jeweils subjektive Ebene der Identifikation zwischen Beraterin und Klientin. Hier spielt die Annahme oder Zuschreibung gleicher oder ähnlicher Lebenshorizonte eine große Rolle. Eine Identifikation der Klientin mit der Beraterin und umgekehrt, der Beraterin mit der Klientin, sind die Katalysatoren für eine durch eine gelungene oder zumindest konstruktive Beziehung ausgelöste positive Veränderung durch Beratung.

Alle Klientinnen außer Frau Gall und Frau Erb prononcieren Zufriedenheit mit Beratung als geschlechtsdeterminiert: Das eigene Geschlecht versteht und hilft angemessener. Auch hier können geschlechtsrollenstereotypische Zuschreibungen erkannt werden. Zuschreibungen deshalb, weil sie bereits vor der tatsächlichen Erfahrung wirkmächtig sind und diese beeinflussen.

Frau Markovic (408f) und Frau Möhr (633) nehmen selbstverständlich an, dass Frauen als Beraterinnen ihre Klientinnen *„besser verstehen“* können als männliche Pendants, da sie zu deren

Problemen der Kindererziehung und Existenzsicherung einen eigenen direkten oder zumindest angenommenen guten Zugang haben. Männer, vor allem in der Hierarchie höher stehende, z.B. in Ämtern oder Hilfeinstitutionen, hätten „*kein Verständnis*“. Hier wird Machtgefälle sicht- und spürbar. (Frau Möhr erlebt dieses auch bei Frauen, die ihre Macht in einem Nein ausdrücken und so ihren Vorstellungen und Wünschen nicht entsprechen.)

Frau Wilfert setzt voraus, dass „*ein intimer Bereich*“, wie das Thema Schwangerschaftsabbruch oder Empfängnisverhütung, bei Frauen besser bearbeitet werden kann, weil hier die Schamswelle weniger hoch ist für sie. Sie will ihre eigenen Grenzen gewahrt und respektiert wissen, und dies ist für sie nur bei einer Frau denkbar.

Frau Engel merkt an, dass sie eine „*Reserviertheit*“ und „*Scheu*“ ohnehin empfinde, wenn sie sich eingestehen muss, dass sie fremde Hilfe durch Beratung brauche. Dabei erlebe sie einen Mann eher als Instanz, der diese Hemmschwelle erhöht. Einer Frau gegenüber fühle sie sich anders „*Ja, ich denke, ihr als Frau habe ich so einen gewissen Vertrauensvorschuss entgegengebracht*“ (283f). Damit befindet sie sich auf der Ebene der Identifikation mit der weiblichen Fachkraft, die Vertrauen ermöglicht.

Frau Kurz bringt eine interessante Variante der Identifikations-Hypothese ein, die sich mit dem Frauenbild von Männern auseinandersetzt, wenn eine Frau in einer Krise steckt. Auf die Frage, wie sie reagiert hätte, wenn ihr ein Mann als Berater gegenüber gesessen hätte, antwortet sie : „*Wahrscheinlich hätte ich einen Riesenrespekt gehabt, oder sogar Angst, irgendwie, dass in dieser Beratung rüberkommt, Frauen sind doch alle gleich, immer die Frauen sind die Schlechten oder die Schlimmen, dass das so rüberkommt oder ich das so interpretiere vielleicht. Im Bekanntenkreis sind einige Männer auch, .. da gibt's auch zerbrochene Ehen mit Kindern.., die ziemlich wüst über die Frauen reden, dass die Frauen immer die Schlechten sind.*“ (400ff) Sie erlebt sich in Verteidigungsstellung ihres eigenen Wunsches nach Selbstverwirklichung und kennt Beispiele von Männern, die ihre Einstellung hinterfragen oder ablehnen würden. Gleichzeitig ordnen sie Frauen die Verantwortung für Kinder und Haushalt zu, reflektieren dabei aber nicht, welcher Beitrag zum Familienleben von ihnen vermisst wird. So müsste Frau Kurz auch in Beratung wieder die Verteidigungsstellung beziehen und dies könne dem Ziel einer freien Entscheidungsfindung nicht förderlich sein. Sie schreibt so männlichen Beratern die Identifikation mit dem Gros der Männer zu, die Frauen auf eine Geschlechtsrollenstereotype festlegen, die besagt, dass die Frau für den familiären Zusammenhalt verantwortlich sei.

Von Frauen erwartet und erfährt sie mehr Joining, mehr Verständnis, mehr neue Impulse, über ihre Problematik nachzudenken, gleichzeitig die Freiheit, selbst entscheiden zu können, ohne

Sanktionen ausgesetzt zu sein. Das „*freundschaftliche Verhältnis*“ (547) baut Vertrauen auf und ist nur zwischen Frauen möglich.

Neue Akzente in dieser Diskussion setzt Frau Früh, die daran festhält, dass ein Mann als Fachkraft ihr zu mehr Einsicht in die eigene oder eine fremdbegründete Problematik verhilft. Nachdem sie einen männlichen Berater bei der Erziehungsberatung zugeteilt bekam, fühlte sie sich erinnert an hier nicht näher ausgeführte Erlebnisse von früher: „*Weil ich ja in der Kindheit was erlebt habe mit einem Mann, und auch mit meinem Vater, der sehr dominant war, war ich da ein bisschen skeptisch gegenüber einem Mann (als Berater, erg. v. I.D.) , weil ich mich zu der Zeit einfach noch nicht selbst akzeptiert habe. Aber ich wurde als Frau anerkannt*“ (258ff). Durch diese positive Erfahrung konnte sie später in der sozialen Beratung profitieren von der männlichen Fachkraft, anstatt sich unterlegen zu fühlen. Machtgefälle wurde für sie nivelliert. Schließlich erlebt sie weiteres Wachstum: „*Und beim Herr XY, da war ich dann soweit, dass ich mich als Frau akzeptiert habe, was ich verdrängt hatte, was ich da erlebt habe, und dann einfach so eine positive Ausstrahlung vom Herrn XY, oder was es immer auch so ist, und nicht wieder die dominante Seite von meinem Vater. Das hat mir dann eher gut getan bei einer männlichen Beratung*“ (268ff). So konnte sie negative oder schmerzliche Erfahrungen, die mit Sicherheit Übergriffe und Grenzverletzungen darstellten, auch wenn sie nicht näher ausführt, um was es sich handelte, bewältigen. Und sie kann die neue Erfahrung machen, dass sie von einem Mann ernst genommen und einfühlsam behandelt wurde, und dass ihre Grenzen respektiert wurden. Auf diesem Boden schaffte sie es auch, ihre Zukunft persönlich und beruflich selbst zu gestalten und heute materiell auf eigenen Beinen zu stehen.

Da bei Frau Cohn gerade persönliche Grenzen nicht respektiert wurden, ist es umso erstaunlicher, dass auch sie zumindest zu Anfang völlig auf die Identifikation mit Lebensanteilen des Beraters setzte, die dieser ihr erzählte. Er ging zur Waldorfschule, konnte gut nachvollziehen, wie einsam sie inmitten der „*seltsamen*“ Nachbarn war, würdigte ihr „*Anderssein*“, ersparte ihr weitere Herausforderungen – all dies tröstete und stützte Frau Cohn anfangs sehr. Auch hier kam es zu einer Art gegenseitiger Identifikation, die später jedoch entgleiste.

Frau Gall machte in Bezug auf Identifikation mit einer männlichen Fachkraft eine ähnliche Entdeckung, als ihr wichtig wurde, bei einem männlichen Erziehungsberater auch das Verständnis für ihren pubertierenden Sohn zu spüren und mitgeteilt zu bekommen: „*Dann dachte ich, so ein Mann kann mir das vielleicht besser rüberbringen, was so ein Junge empfindet, als wenn ich jetzt zu einer Frau gehe*“ (297ff).

Damit gab ihr die geschlechtsverschiedene Fachkraft- Klient- Konstellation neue Impulse und mehr Verständnis und erschloss ihr Identifikationsmöglichkeiten mit dem Sohn. Eine Angleichung (wie es in Teil 3.2. als häufig möglich beschrieben wird) im Sinne einer Übernahme der Ideen des Beraters fand trotzdem nicht statt, vielmehr beharrte Frau Gall auf ihrem eigenen Gefühl.

Daneben treffen wir in Personalunion bei Frau Gall auch auf eine ganz gegensätzliche Haltung in puncto Geschlechterpräferenz. Frau Gall war es nämlich auch völlig egal, ob Beratung durch Mann oder Frau geschieht:

*„Es hätte mein großer Kinoschwarm vor mir sitzen könne, und es wäre nicht angekommen.“ (406f)*, womit wieder ihr durchdringendes Gefühl der Blockade in dieser Krisenzeit als Grund angegeben wird.

Mit ähnlicher Vehemenz, aber anderer Begründung lehnt Frau Erb die Relevanz von Geschlecht in der Beratung ab: *„Es war ein Mensch, der mir zugehört hat, das war für mich das Wichtigste. Und da ist mir das dann relativ egal, ob es jetzt ein Mann ist oder eine Frau. Wichtig ist für mich, dass ich doch, dass ich mit Respekt behandelt werde und dass ich mir nicht vorkommen muss, als ob ich jetzt meine Würde und meine Selbstachtung aufgabe.“ (581ff)*

Sie weist das Thema Geschlecht eher von sich und konzentriert sich auf die Vermittlung, oder Wiederherstellung ihrer Würde als Mensch, die sie von der Fachkraft erwartet.

Als „Lücke“ fällt auf, dass sich kein Mann explizit einen Mann als Berater gewünscht hat, obwohl dies, korrelierend zu den Wünschen der weiblichen Klientinnen, doch hätte angenommen werden können.

So zeigen sich im Innenverhältnis von Beratung viele Ausprägungen der Kategorie Geschlecht, die subjektiv als relevant eingeschätzt werden und die Frage nach der Beachtung dieser Wahrnehmungen weiter akut macht.

### **Im Außenverhältnis:**

Welche Rolle spielt Beratung unter dem Blickwinkel der Kategorie Geschlecht für die Beziehungen der KlientInnen zu anderen InteraktionspartnerInnen ?

Augenfällig ist in zwei Fällen zunächst eine „verkehrte Welt“: Auswirkungen nicht durch, sondern auf die Beratung geschehen nicht von den Fachkräften, sondern von außenstehenden Interaktionspartnern. Hiermit ist die bereits erwähnte starke Motivation der Klienten Herr Roth und Herr Quast gemeint, die sie durch ihre getrennt oder in der unmittelbaren Nähe lebenden Partnerinnen erfahren. Wie schon in den Beratungsgeschichten ausgeführt, ist dieser Einfluss nicht

zu unterschätzen und kann – wieder umgekehrt -, als Potenzial für die Beratung genutzt werden unter den Vorzeichen einer Ressourcensensibilität.

Da aber Beratung auf jeden Fall eine flankierende Maßnahme darstellt, die Veränderung unterstützt hat, darf sicher angenommen werden, dass sie auch auf die Beziehung einwirkt. Für Herrn Roth ist selbst sichtbar, dass er heute, im Gegensatz zu früher, seine Einstellung zu anderen geändert hat. Dies war Gegenstand von Beratung, wie er hier schließlich einräumt:

*„Also ich mache mir jetzt selber Mut und ich verstehe die anderen Menschen auch schon besser jetzt. Ich gehe auf die Menschen auch viel mehr ein. Früher, da habe ich gedacht, ach, das ist ein Dummschwätzer, der hat doch keine Ahnung. Nur, ich sehe das alles ein bisschen anders jetzt. Ich sehe das jetzt viel positiver. Ich muss sagen, mein Selbstbewusstsein wird immer besser. Mit dem Herrn XY (seinem Berater, I.D.), da habe ich schon öfters drüber geredet“ (187ff).*

Nun lässt sich diese Änderung auch auf seine Partnerschaft beziehen:

*„Ich sage ja, ich habe mich an dem Punkt geändert, ich rede auch und lass nicht alles einfach hier rein und da wieder raus. Wie hat meine Lebensgefährtin immer gesagt, ja, ja, ziehst dich wieder in dein Schneckenhaus zurück. Dann habe ich mich total stur gestellt. Da konnte die zu mir reden, was sie wollte. Wenn ich auf stur schalte, dann ist es vorbei. Aber das mache ich jetzt auch nicht mehr.“ (226ff) (...) „Wenn ich heute mit jemandem rede, dann gucke ich dem in die Augen. Das war bei meiner Freundin genauso.“(249f).*

So hat Beratung auch indirekt Anteil an der Verbesserung der Kommunikation hin zu mehr Partnerschaftlichkeit zwischen ihm und seiner Freundin. Der Grund ist in der gelungenen Überwindung der Verleugnungs- und Abwehrhaltung zu suchen, die sicher nicht allein von Herrn Roth, sondern auch durch die Beratung in die Wege geleitet wurde. Dies illustriert in beeindruckender Weise die Ausführungen aus der Theorie des Teils 3.3. und überwindet diese gar, weil Herr Roth wirklich Externalisierungsprozesse aufzubrechen lernt.

Eine direkte **Hinterfragung** bestimmter **Geschlechtsrollenstereotypen** wurde für Frau Kurz, die zwei Kinder im Grundschulalter hat, durch die Beratung angestoßen.

*„Klar, wir haben darüber nicht nachgedacht, ich bin in die Mutterrolle reingewachsen und habe mir auch keine Gedanken gemacht, wie das ist, wenn die Kinder mal Kindergarten, Schule, wie dann unsere Rollenverteilung aussieht. Und er ist halt heute immer noch der Meinung, so ist die Rollenverteilung, er verdient Geld und ich bin für den Haushalt und die Kinder und für die Ehe da. Und oft habe ich mir gewünscht, dass er mich mehr als Frau und auch Arbeitnehmerin respektiert. Aber jetzt bin ich an dem Punkt, wo ich sage, jetzt reicht's, es ist für mich zu spät.“ (250-258).* Frau Kurz erwähnt über die Auswirkungen von Beratung, dass sie sich durchsetzen

konnte mit ihrem Wunsch, einen „Nebenjob“ als Fitnesstrainerin auszufüllen, in dem sie sehr viel Lob erhält. *„Wenn er (der Ehemann, erg. v. I.D.) dann mosert, wenn es nicht abgestaubt ist (...) oder in der Küche noch was rumstand, dann soll er halt mosern, weil ich gesagt habe, ich bin Frau, ich gehe arbeiten, und dann kommt erst der Haushalt. Für meine Familie bin ich immer da, aber zuerst für die Kinder, dann für den Job, dass ich mein Geld oder meine Belohnung habe, dass ich das möchte.“* (235ff)

Natürlich kommt ihr auch von ihrem „Bekanntem“, dem „anderen Mann“, viel Wertschätzung entgegen, die die Defizite ihres Mannes auf diesem Gebiet nur noch klarer konturiert und hervorhebt. Dennoch ist der Tenor der Beratung die Stärkung ihrer eigenen Bestrebungen in den Interventionen der Beraterin, die sich auf Frau Kurz bezieht und nicht auf abwesende Männer und deren Wünsche. *„Was willst du eigentlich, was ist dir wichtig, was brauchst du, um glücklich zu sein?“* (263f) lauteten die Fragen in der Beratung. So „wehrt“ sich Frau Kurz, wenn auch u.U. nicht ganz verständlich für den Mann, und requiriert ihre eigene Welt, ihre Unabhängigkeit für sich. Damit durchbricht sie althergebrachte Rollenvorstellungen und will ihre Rolle als Frau, Mutter und Erwerbstätige neu gestalten.

Aufschlussreich ist an dieser Stelle, dass Frau Kurz auch Auskunft geben kann über die Rezeption der Beratung durch den involvierten Interaktionspartner, ihren Ehemann. Einerseits, wie er sich das Wesen der Beratung vorstellte, und andererseits, wie er Beratung selbst erlebt hat, als er zur Paarberatung eingeladen wird. Bei den beiden Ehepartnern treffen rigide und sich ändernde Rollenerwartungen aufeinander und werfen einen heftigen Konflikt auf, der durch das Auftauchen eines anderen Mannes noch massiv geschürt wird und auf einen Entscheidungskonflikt hinausläuft. Herr Kurz stellt schließlich ein Ultimatum, bis zu dem sich Frau Kurz klar für oder gegen ihn entscheiden soll. Sie entzieht sich dieser Demonstration von (vordergründiger) Macht, bzw. (hintergründiger) Ohnmacht, und benutzt Beratung als Mittel, -oder als Alibi, um sich nicht seinem Druck beugen und sich entscheiden zu müssen. So wird das Katz-und-Maus-Spiel aufrecht erhalten, akut z.B. durch massive Vorwürfe des Mannes: *„Mein Mann wirft mir eben die Selbstgerechtigkeit vor, ich sei egoistisch, rücksichtslos, so brutal alles hinzuschmeißen“* (338f).

Herr Kurz lässt sich dennoch probeweise auf eine gemeinsame Beratungssitzung ein, um sich dann doch seiner Vorurteile (*„die (Beraterin, erg.v.I.D.) steht eh` hinter dir, die steht nur zu dir, die sieht meine Situation gar nicht“*(Zitat durch Frau Kurz, 185)) zu versichern und legitim sagen zu können, dass Beratung nichts bringt, weil die Beraterin schon voreingenommen sei: *„Die hat viel mehr von dir gewusst und ich saß da und die wusste, dass du einen anderen Mann kennengelernt hast, und man kam sich da so verlassen vor, oder war in der Unterzahl, sie in der*

*Übermacht..“ (Zitat durch Frau Kurz, 188ff). Außerdem wirft er der Beraterin vor, dass sie „was reininterpretieren“ (299) würde.*

Diese Form der Beratung konnte ihn nicht dort abholen, wo er stand und schaffte es nicht, auch ihm das Gefühl zu vermitteln, gleichberechtigt gehört zu werden, so dass er sich hätte öffnen und seine Hilflosigkeits- und Ohnmachts-Gefühle bearbeiten hätte können. Die fehlende Neutralität, die fehlende, weil nicht zugestandene Zeit, und auch seine affektiv besetzte Voreingenommenheit ließen dies nicht zu. Die zugrunde liegenden Rollenkonflikte konnten nicht in einem gemeinsamen Prozess angegangen werden, weil die emotionalen Wogen bereits zu hoch standen. Letzteres wurde ausgelöst durch die Verletzung, einem anderen Mann unterlegen zu sein im Fall Ehemann Herr Kurz, bzw. sich nie ernst genommen gefühlt zu haben und jetzt noch unter Druck gesetzt zu sein auf der Seite von Frau Kurz als Ehefrau.

Die Hinterfragung und das **Aufbrechen von traditionellen Geschlechtsrollen**, wie es in der Einzelberatung unterstützt wird, **resultiert hier also in einer Zuspitzung der Konflikte** auf der Paarebene, ohne dass diese angemessen aufgefangen werden könnten. Beratung befindet sich damit also in einer Sackgasse, weil sie nicht wirklich eine Lösung fördern kann, sondern eher das Gegenteil bewirkt, nämlich den Konflikt vertieft. Weil sie sich auch beziehen muss auf die Einzelperson, die zuerst da war, oder, im besten Falle, Paarberatung an anderer, neutraler Stelle anregen oder anbieten sollte. Dies hinge aber ab vom Willen beider, noch miteinander an einer Lösung zu arbeiten – oder eben aufzugeben, und sich im Konflikt zu trennen. So kann Beratung auch zum zweischneidigen Schwert werden, das schließlich ent-zwei schneidet, ja trennt.

Frau Markovic ging durch einen langen Prozess des Aushaltens von **Gewalt und Demütigung** in der Ehe und beendete diesen schließlich „*durch Unterstützung von Beratung*“ mit einer Scheidung. Gewalt war hier an die Geschlechterhierarchie gekoppelt, an den Mann, der mehr Macht demonstrieren konnte durch Drohung und Ausführung. Erst durch Beratung wurde der Verdeckung durch Verheimlichung und Angst der Boden entzogen. Mit der Öffentlichmachung wurde ihr ein Teil Macht entzogen; schließlich konnte die verbleibende Macht(-ausübung) nicht mehr ernst genommen werden. Angst als Beleg für Macht zerfiel, als Frau Markovic spürte, dass sie, mit etwas Unterstützung, selbst handlungsfähig wurde.

Frau Engel gibt ein Beispiel einer wieder hergestellten Beziehung zu ihrem Ehemann, durchaus nicht nur als Resultat von Beratung, sondern auch von Lebenszyklen und darin notwendig enthaltenen Passagen und Bewegungen. Der Anteil an Veränderung, den sie der Beratung zuschreibt, ist für sie eng verbunden mit der Erlaubnis, sich selbst einmal in den Mittelpunkt stellen zu können

und nicht die Erwartungen von Vater, Ehemann und sonstiger Umwelt erfüllen zu sollen. Sondern nachzuspüren, was sie selbst von alten Einstellungen oder Verletzungen heute noch belastet. Der Ehemann blieb außerhalb von Beratung –er war aus beruflichen Gründen für eine gewisse Zeit nicht im Lande – und so konzentrierte sich Beratung nur auf Frau Engel und ihren Sohn. Das Problem des Einnässens konnte nicht wirklich gelöst werden, auch weil es, wie sehr viel später von ärztlicher Seite diagnostiziert wurde, eine organische Ursache hatte. Dennoch fand Frau Engel Entlastung durch die Aussprache und die Anregung einer neuen Sicht der Dinge. Diese implizierte das Aufgeben ständiger vorauseilender Übernahme von Verantwortung für alles, was „schief“ lief in der Erziehung des Kindes, und eine Rückbesinnung auf ihre eigenen Stärken. Frau Engel konnte so ihrem strengen Vater entgegentreten und zu ihrem eigenen (Erziehungs-) Stil stehen, und später ihrem Eheleben einen neuen Anfang geben. Die in 3.2. benannte Schuldübernahme und Personalisierung trafen hier voll zu – konnten aber bearbeitet werden. Unbeantwortet hingegen bleibt die Frage, ob nicht auch der Ehemann mehr hätte mit einbezogen werden können in diese Entwicklung im Sinne des Anspruchs, dass auch er seinen Teil dazu beiträgt. Sichtbar wird, dass diese Beratung sich auf die vorhandene Person konzentriert, damit einerseits arbeitet mit dem arbeitswilligen Teil des Paares und das Beste daraus macht, andererseits aber den nicht anwesenden Teil „schont“, seinen Anteil nicht einfordert, und damit auch kaum das traditionelle Gefüge der Zuständigkeit der Frau für Kind und Haushalt aufbricht.

Frau Möhr hat sich zumindest ansatzweise eine berufliche Zukunft eröffnet, und dies kann als Aufbrechen alter Rollenvorstellungen verstanden werden, wonach eine Frau und Mutter bei den Kindern zu bleiben hat. Dennoch spiegelt sich in ihrer langjährigen Beratungsgeschichte eigentlich keine Hinterfragung dieser alten Muster wider, denn Frau Möhr scheint nicht einen Gedanken darauf zu verwenden, den Vater ihrer Kinder zur Verantwortung zu ziehen, - in finanzieller, aber auch persönlicher Hinsicht. Auch dahingehende Bemühungen der Beraterinnen werden nicht erwähnt. Dieser Bereich muss daher weiterhin unbeleuchtet bleiben, vielleicht auch, weil eine Einbeziehung des Mannes schlicht unmöglich war.

Ähnliches gilt für Frau Wilfert, deren Ex-Mann schon viel früher auch im Sinne eines Aufbrechens von Geschlechtsrollenstereotypen an Verhütung hätte denken können, aber dies wohl nicht zu seinem Thema gemacht hat. Hier konnte Beratung – möglicherweise wegen eines, bildlich ausgedrückt, kaum stillbaren Babyhungers der Frau, auch nicht mehr dazu beitragen, dass beide Partner Verantwortung für die Familienplanung übernehmen.



Nichts lässt sich über die Auswirkung von Beratung unter der Kategorie Geschlecht im Außenverhältnis zu anderen Interaktionspartnern bei Herrn Hinz und Frau Gall sagen.

Das Spektrum der geschlechtsrelevanten Erfahrungen „im Außenverhältnis“ reicht also von einer sichtbaren Stärkung gleichberechtigter Strukturen innerhalb von Partnerschaften, über die Verschärfung von Konflikten auf der Paarebene, bis hin zu einem Null-Effekt in langjähriger Beratung, der praktisch keine Veränderung in traditionellen, aber beeinträchtigenden Rollenvorstellungen bewirkte.

Enge **Relationen zwischen den Kategorien** Auswirkungen und Geschlechtersensibilität zeigen sich an einigen Beispielen. (Beide hier zu trennen wäre eher künstlich.)

Die Fachkräfte um Herrn Quast nutzten die Ressource Beziehung (also ein „Außenverhältnis“ des Klienten) und bezogen die Freundin teilweise ein in die Beratung. So befruchteten Beziehungen die Beratung.

Herr Roth hält diesen Bereich verschlossen, nachdem er in einer Beratungssequenz mit einer Beraterin und seiner Freundin fand, dass die Beraterin zu neugierig und invasiv vorgegangen war, und er entschied, dass sein „*Privatleben*“ tabu bleiben sollte. So kann in den aktuellen Beratungen seine starke Motivation, die aus dem Wunsch resultiert, wieder in einer Partnerschaft zu leben, nur für ihn wirken, aber vom Berater nicht auch erfolgsverstärkend eingesetzt werden. Herr Roth reklamiert seine Veränderungsleistungen, die er bisher erkennt, als sein eigenes Verdienst, nicht als Auswirkung von Beratung. Er nennt selbst das Aufbrechen seiner Sturheit, seiner Benommenheit und seiner negativen Grundhaltung anderen Menschen gegenüber eine Auswirkung, die die Trennung seiner Freundin von ihm bewirkt hat. Da er sie „*wieder haben will*“, ändert er sich – aus eigener Einsicht und aus eigenem Antrieb. Es lässt sich jedoch vermuten, dass Beratung dazu eine stützende und fördernde „flankierende Maßnahme“ war, die jetzt auch in ihrer Bedeutung eher eine Randstellung zugewiesen bekommt. Dennoch wäre ohne sie eine Veränderung eher schleppender verlaufen. Festzuhalten ist sicherlich, dass an diesem Beispiel die Wichtigkeit demonstriert werden kann, die dem Gefühl zukommt, dass „man sich spürbar ändern kann“, wenn eine höhere Motivation einen treibt. Für Herrn Roth hat sie bornierten „männlichen“ Alltag durchbrochen:

„R: *Aber heute sehe ich das alles ein bisschen anders. Ich gehe jetzt meine Sachen selber an. Auch die zwei Jahre, wo ich mit meiner Lebensgefährtin zusammen war, na, sie hat alles übernommen, sie hat alles gemacht und das hat ihr natürlich auch gestunken. Und dann war ich auch öfters, wie sie heim gekommen ist, da hatte ich was getrunken, das hat sie sofort gemerkt, ja*

*dann wollte sie mit mir reden und ich habe halt da gegessen und habe stundenlang geguckt. Dann wurde sie dann erst richtig wütend. Und das sehe ich jetzt ein bisschen anders.*

*I: Aber wie kam das dazu, dass Sie es jetzt ein bisschen anders sehen?*

*R: Durch die Trennung. (...)*

*I: Aber dass Sie das jetzt anders sehen, hat das was mit Beratung zu tun?*

*R: Nicht unbedingt. Ich habe selber zu mir gesagt, du so geht es nicht und wenn du deine Lebensgefährtin wieder haben, zurück haben willst, dann musst du dich ändern und deine Sache selber in die Hand nehmen, es ist dein Leben, weil sonst weiß ich, ist es vorbei.“(155 ff)*

Dem ist eigentlich nichts mehr hinzu zu fügen.

Zusammenfassend lässt sich sicher sagen, dass aus der Sicht der Beratungssuchenden das Thema Geschlecht bei weitem nicht die Relevanz zugesprochen bekommt, die sich aus den Erwartungen des wissenschaftlichen Diskurses ableiten lassen könnten. Am naheliegendsten ist wohl das Innenverhältnis zwischen Fachkraft und AdressatIn, das zum Nachdenken über Implikationen der Kategorie Geschlecht veranlasst. Dies mag mit der Besonderheit der Beratung zu tun haben, sich über ganz private, intime Dinge auszutauschen und oft gerade für diese Bereiche Hilfestellung zu suchen. Der von mir so genannte angenommene „gemeinsame Lebenshorizont“ zwischen Frauen, also eine Identifikation, erweist sich als starke Triebfeder, dass Frauen auch Frauen als Beraterinnen aufsuchen. Für Männer scheint die angenommene geschlechtsbedingte Beratungsqualität der Frauen sehr wirkmächtig. In beiden Fällen handelt es sich um zwar sehr plausible, dennoch oft auch zugeschriebene Geschlechtsrollenstereotypen. Diese werden nur an einigen wenigen Stellen aufgebrochen. Unangetastet davon bleibt die Tatsache, dass auch der geschlechtsrollenstereotypische Wunsch nach Beraterin bzw. Berater beiderseits sehr wohl befriedigende Beratungserfolge ermöglichen bzw. liefern kann.

Erst auf Nachfrage, teilweise mit Hilfestellung, denken KlientInnen darüber nach, wie sich die Kategorie Geschlecht auswirkt auch auf andere Bezugspersonen. Vordergründig präsent oder gar brisant scheint z.B. das Thema Geschlechtsrollenstereotypen innerhalb von (Außen-)Beziehungen für niemanden zu sein. Im Prozess der Beratung kommt es aber in einigen Fällen ganz automatisch zu einer Hinterfragung, so dass durchaus von einem geschlechtsrelevanten Lernzuwachs gesprochen werden kann. Es scheint, dass erst mit einer Reduzierung auf psychosoziale, z.B. paarspezifische Inhalte, Beratung näher darauf eingeht und daran angreift. Es lässt sich konstatieren, dass die Thematisierung von Geschlecht und Geschlechtsrollen eher an spezialisierten, auf den Gegenstand Beziehung zugeschnittenen Beratungsformen wie z.B. Paarberatung bewusst und unbewusst delegiert wird.

Man könnte soweit gehen zu formulieren, dass sich ein Teil der AdressatInnen (z.B. Frau Erb, Frau Gall) Beratung auch als neutralen, quasi a-sexuellen Bereich vorstellen, in dem die Fachkraft als professionelles „Neutrum“ qualifiziert handelt. Dadurch fühlen sich KlientInnen u.U. „sicher“ vor Schwierigkeiten, die sich auf Beziehungen und damit auch meist auf Geschlecht beziehen. Geschlecht wird meist nur als Gegenpol Mann – Frau, und dabei oft im Kontext von Sexualität gedacht und thematisiert, gleichgeschlechtliche Konstellationen und andere Implikationen bleiben in diesem Sample und in seinen subjektiven Aussagen oft unberücksichtigt.

Implizit angenommen wird von diesen KlientInnen auch, dass Fachkräfte sich auf „die Sache“, d.h. das Anliegen und dessen Lösung, konzentrieren, und dass dabei Geschlecht irrelevant ist, also „außen vor“ bleibt.

## 9.7 Zusammenfassung

Diese Zusammenfassung der Querinterpretation ist gedacht für das „schnelle Lesen“ dieser Arbeit und fasst die einzelnen Punkte ohne die originalen Stimmen der BeratungsnutzerInnen zusammen, kann deshalb auch in dieser komprimierten Form nur bruchstückhaft den subjektiven Charakter der Erfahrungen wiedergeben und muss das „Wie“ der Erfahrung, also die dahinter stehende Geschichte ausblenden.

### Zugang zu Beratung

#### **Lebensweltliche Situiertheit und biografische Bewältigungsanforderungen**

Brüche in Partnerschaft, Berufsleben, Coping bei psychischer Krankheit, bei Entscheidungsdilemmata, Schulden, Erziehung.

**Gründe für das Aufsuchen professioneller Beratung** sind Gefühle des Alleinseins, Seelischer Druck (schlechtes Gewissen, Druck von Dritten, Verantwortungsübernahme). Finanzieller Druck (Schulden, ALG – Bezug, geringe Rente etc.). Alternativlosigkeit ( fehlende soziale Netze, bedrohlicher Gesundheitszustand). Dies bedeutet eine hinterfragbare Freiwilligkeit !

#### **Vorannahmen / Vorerfahrungen:**

Neutralität und Kompetenz der Fachkraft werden präjudiziert; private Beratung ist nicht sinnvoll, weil sie parteiisch oder voreingenommen ist.

Befürchtung der Belehrung, der Zurechtweisung oder Ablehnung.

#### **Erwartungen:**

Probierhaltung „Schaden kann‘ s nicht“, Wunsch nach Ratschlägen und Tipps.

Möglichkeit der subjektiven Selbstrepräsentation, Neutralität und Kompetenz der Fachkraft.

Die **Zugänglichkeit** in Sprache und Gestus etc. wurde nie beanstandet.

#### **Defizite:**

Vergebliche Suche nach Beratung, weil durch Begriffsverwirrung „Therapie“ und „Beratung“ einer Verunsicherung und Fehlverweisung Vorschub geleistet wird.

Räumliche Erreichbarkeit ist meist kein Problem, sollte aber durch aufsuchende Arbeit ergänzt werden.

### Beratungsbeziehungen

Eine **positive Entwicklung** ist abzusehen bei

- Hilfeinteresse gegenüber der Person, Fähigkeit und Geduld des Zuhörens, Sympathie.
- Respekt vor Grenzen der KlientInnen, Akzeptanz und Ernstnahme der Person.
- Bestehen evtl. Vertrauenstests, Reziprozität des Vertrauens.
- Konstanz in der Zuwendung, Da-Sein, Begleitung.
- Gemeinsame Lebenshorizonte, ähnliche Lebensentwürfe.
- Akzentuierung der Menschenwürde.
- Freundschaftliche Basis statt professioneller Distanz, Teilen privater Erfahrungen -
- Versus: Distanz der Fachkraft stellt KlientIn in den Mittelpunkt.

Eine **negativ empfundene Beziehung** entsteht bei

- Übernahme der Definitionsmacht über best. Sachverhalte durch die Fachkraft.
- Abwertung der Person und der bisherigen Lösungsversuche der KlientInnen.

Ein **Machtgefälle in der Beratungsbeziehung** wird seltener bewußt und auch reflektiert, manchmal dann aber auch bewußt zugestanden.

**Bevorzugung weiblicher Fachkräfte** auch von Männern wegen (zugeschriebener und erfahrener) höherer sozialer Kompetenz (vgl. Kategorie Geschlecht).

**Reziprozität** in der Beziehung zur Fachkraft ist kaum möglich – „Entschuldung“, Rückgabe persönlicher Hilfe wird z.T. gewünscht.

## Inhaltliche Gestaltung der Beratung

### **Gliederung der Beratung:**

Klienten können Prozessabläufe erkennen, ohne ihnen besondere Relevanz für die Lösung ihrer Anliegen zuzusprechen. Rekonstruieren lassen sich Ablaufphasen wie Beginn, Exploration, dann konkrete Interventions- und Pädagogische Interventionsphasen, Evaluation und Beendigungen.

**Lebenslauftypische Bewältigungskonstellationen** (vgl. „Zugang“) werden überall sichtbar.

**Partizipation** besteht in der Aushandlung auf Form- und Inhaltsebene, Verzicht auf moralische Direktiven. Außerdem: Aushandlung über (psychologische) Tiefe der Intervention, zusätzlich Respekt vor anderslautender Entscheidung der KlientInnen, Akzeptanz der Ablehnung der KlientInnen. Partizipation bewirkt Vertrauensbildung.

Versus: Deutlicher Wunsch nach Direktiven, Ratschlägen und Tipps.

Gesellschaftliche Partizipationsermöglichung beugt Stigmatisierung vor, ermöglicht Normalität, soziale Orientierung und Selbstwerterhalt und wird dezidiert gewünscht in der sozialen Beratung.

**Sozialanwaltschaftliches Handeln** ist in allen lebensweltlich orientierten Beratungsformen vorhanden, weniger in psychologisch ausgerichteten Fällen. Dieses Handeln führt jedoch nicht sichtbar zur Skandalisierung der gesellschaftlich und strukturell bedingten Probleme.

**Rekonstruktion von Anliegen:** Eine breite, lebenspraktisch- handelnde *und* psychologisch reflexive Form ist meistens gewünscht. Auch eine einseitig lebenspraktisch orientierte Rekonstruktion kommt vor, diese wird als defizitär empfunden. Eine stark psychologisch orientierte Rekonstruktion wird z. T. auch in der sozialen Beratung eingefordert, kann also angemessen sein.

**Fragmentierte Beratung** (aus mehreren Händen) führt u.U. zu methodischen und inhaltlichen Verstrickungen.

**Methodisches Vorgehen:** Planung und Strukturierung für die Alltagsbewältigung und für institutionell bedingte Abläufe wird als hilfreich angegeben.

Konfrontation als Methode ist nur hilfreich, wenn sie eingebettet ist in Akzeptanz der KlientIn, sonst bewirkt sie eher Abwehr.

Proaktives Hilfehandeln, aufsuchende Arbeit ist oft gewünscht aber nur teilweise sinnvoll, birgt nämlich die Gefahr der Abhängigmachung der KlientInnen.

„Joining“ i. S. v. verstehend sich auf die Seite der KlientInnen stellen, trägt zur Vertrauensbildung bei.

Die zeitweilige **Delegation der Verantwortung** an Fachkräfte ist sinnvoll, danach wird eine Mobilisierung klienteneigener Kräfte möglich. „Stellvertretendes Glauben an sich selbst“.

Weitere dezidiert **methodischen Schritte** nach bestimmten „Schulen“:

Klientenzentrierte Gesprächsführung, systemische Anklänge und Versuche auf psychoanalytisch orientierter Ebene sind zu identifizieren. Daneben scheint das eklektische Vorgehen mehr oder weniger durch.

Stringentes **Abarbeiten von Hilfen** wie z.B. Behördenschriftverkehr, Antragstellungen, Sozialberichte scheinen für KlientInnen wichtig, werden aber nicht als Proprium der beraterischen Qualität wahrgenommen, sondern eher als Beiwerk zur tatsächlichen Beratung, die psychosozial agiert.

## Auswirkungen von Beratung

### **Ressourcenerschließung:**

- **Persönliche / personeigene Ressourcen** sind nicht vordergründig im Blick der KlientInnen, wären sie es, suchten sie weniger um fremde Hilfe nach.
- In bestimmten **Lebenszyklen** und (Status-) Passagen ändern sich Dinge. „Das Leben hilft sich selbst“. Hier ist ein Anschluss des Beratungsprozesses an den Lebenslauf und dessen biografische Bewältigung zu sehen. Beratung fungiert hier häufig als Begleitung und Mit-Aushalten.
- **Personeigene Ressourcen:** Stärkung des Selbstwertgefühls, der Selbstakzeptanz durch Beratung, Zuwachs an innerer Stärke, Zutrauen in eigene Fähigkeiten, Nutzung der sozialen Netze.
- **Selbstzuschreibung der positiven Effekte (aus der Beratung):** Nicht Beratung, sondern eigene Kraft, Motivation durch Partner etc. rufen die Veränderung hervor.

### **Soziale Ressourcen:**

- Anschluss an Selbsthilfegruppen wurde in der Beratung vorbereitet und gefördert.
  - Nutzung von sozialen Netzen dient zur Problemlösung (z.B. Wohnungsvermittlung)
  - **Personeigene Stärken** (z.B. Hobby) wurden in der Gruppe (z.B. Verein) gefördert und tragen zu Entlastung und Selbstwert bei.
  - **Informelle Hilfe- und Entlastungsnetze** wurden aufgebaut. „Freunde gefunden“.
- Erschließung und Entwicklung von z. B. beruflichen **Zukunftsperspektiven.**

### **Materielle Ressourcen:**

Sie dienen zur praktischen Alltagsbewältigung (Kauf von Waschmaschine, Fahrrad ermöglicht)  
Aber: Hier werden auch Abhängigkeitsverhältnisse geschaffen.

### **Zufriedenheit:**

Bezug zu Prozess: Zufriedenheit wird meist nach längerem Prozess konstatiert, jedoch auch beim ersten Mal. Zeichnet sie sich nicht hier schon ab, kommt es u. U. zum Beratungsabbruch. Dabei spielt der **Transfer** des in der Beratung Besprochenen in den Alltag eine Rolle : Auch nur „im Kopf gebliebene“ eher sprachlich und kognitiv ausgerichtete Beratung ohne direkten Transfer in den Alltag bewirkt Zufriedenheit. Beratung ist durch die Aussprachemöglichkeit z.T. wie selbstverständlich zufrieden stellend.

Die Diskrepanz zwischen „realer (schwieriger) Welt“ der Lebenssituation und „heiler Welt“ des Beratungssettings wirft u. U. Umsetzungsprobleme auf.

## Organisation der Beratung

Die **Wahrung aller Beratungsanliegen in einer Hand** ist manchmal nicht möglich.

Fragmentierung der Beratung wird als **Problem** (Lähmung und Verstrickung) erlebt, aber auch wegen unterschiedlicher Zuständigkeiten als **sinnvolle** Abfolge des Beratungsprozesses.

Die **Verweisung** an andere Fachstellen ist z.T. notwendig, aber trifft nicht immer auf Passung zwischen KlientIn und Fachkraft, so dass es zum Abbruch kommt.

**Selbstgestaltete Fragmentierung** durch KlientInnen zeigt „Beratungs-Shopping“ an den entgegenkommenden Stellen. Mehrfachbetreuungen indizieren u. U. materiellen und emotionalen Kompensationsbedarf, weisen eine Nähe zur „Supermarkt-Selbstbedienung“ auf.

**Pünktlichkeit** ist als Ernstnahme und Motivationsparameter wichtig für beide Seiten, deren Nichteinhaltung tritt nur in Ausnahmefällen auf.

**Spontane Beratung** ist oft nur in Ausnahmefällen möglich und sinnvoll.

Lange **Wartezeiten** sind eher bei psychologischer Beratung zu finden und stellen eine hohe Schwelle dar.

**Hausbesuche** als „der andere Ort“ der Beratung sind zwiespältig besetzt: Hilfe u n d Kontrolle werden virulent.

**Kosten für Beratung** machen einerseits die häufige finanzielle Abhängigkeit z.B. vom erwerbstätigen Ehemann deutlich, der evtl. nichts von Beratung wissen soll, andererseits bewirkt ein Kostenbeitrag einen Motivationsschub: „Was etwas kostet, ist es auch wert“.

Langfristige kostenlose Beratung ist für Einkommensschwache wichtig, z.T. geht aber dabei die „Umsetzungsverpflichtung“ des Besprochenen verloren, Wirkung schwächt sich ab.

Bezahlung macht auch unabhängiger (z.B. von Krankenkassenreglements) und hat „Entschuldungsfunktion“ inne, weist also Reziprozität im Gütertausch auf i. S. einer Hilfe, die vergütet werden kann. Klienten sind dann nicht die Beschämten.

Die Relation zwischen Kosten und der Zeit für eine Lösungsfindung impliziert, dass u.U. schneller eine Lösung gefunden wird, wenn Beratung Geld kostet, oder aber die Verzweiflung über die Ausgangslage wächst, wenn die Kosten nicht aufgebracht werden können.

Die **Dauer der Beratung** ist klientenorientiert, d.h. auch Wiederaufnahme wird angeboten, z.T. erleichtert angenommen, z.T. nicht wahrgenommen, aber als Stütze gesehen.

Die Relation zwischen Dauer und Erfolg (=Lösungsfindung) legt nahe, dass bei nicht vereinbartem Ende und Ziel der Beratung eher der Ziellosigkeit und einer Erfolgsabschwächung Vorschub geleistet werden.

Ebenso kann eine Abhängigkeit der Klienten von den Fachkräften entstehen, oder die Beratung erhält eine Alibifunktion für Aufschub von Problemlösungen und „Nichtstun“ der Klienten.

Hier relevant: **Prozeßorientierung** impliziert Ziel- und Zeitvereinbarungen, macht also Beratung effektiver.

Im Prozeß vorschnell eingeleitete Schritte bewirken Blockaden und Abwehr der KlientInnen, teilweise einen Wechsel der Fachkraft.

**Kooperation und Vernetzung** sind z.T. selbstverständlich und hilfreich, z.T. aber verstrickend und mühsam.

## Kategorie Geschlecht

### **Rezeption im „Innenverhältnis“ der Beratungsbeziehung:**

Männliche und weibliche KlientInnen schreiben vorrangig weiblichen Fachkräften die **höhere Beratungskompetenz** zu, bzw. haben dies so erfahren.

Gründe bei Männern: Zuschreibung der Fürsorgefähigkeit und der höheren Einfühlsamkeit von weiblichen Fachkräften, aber auch Frauen allgemein.

Gründe bei Frauen: Weibliche Fachkräfte fungieren als Identifikationsfigur und weisen einen (präjudizierten) gemeinsamen Lebenshorizont der ähnlichen Denk-, Gefühls- und Reflexionsmuster auf, stehen damit der Klientin näher. Die Identifikation ermöglicht Vertrauen. Frauen haben als Vorerfahrungen außerdem z.T. im institutionellen Kontext geschlechtshierarchisch bedingte Erfahrungen der Abwertung, des Übergriffs etc. durch Männer erlebt.

In den Beratungsbeziehungen kommt es beidseits auch zu **Anziehung**, die motivierend, jedoch auch entgleisend geraten kann. Bei einer Entgleisung (z.B. Sexualisierte Bedrängung durch den Berater) schützt das Opfer (die Klientin) den (hier potentiellen) Täter, weil er ihr doch „so sehr geholfen“ hat. Auch hier zeigen sich geschlechtsrollenstereotypische Verhaltensweisen, wonach die Frau selbst schuld sei. Ausnutzung von Abhängigkeitsverhältnissen geschieht.

Wenn **männliche Fachkräfte gewünscht** werden: Klientinnen erhoffen sich eine Identifikation des Beraters mit Interaktionspartnern (z.B. Sohn, Vater, Mann), die ihnen mehr Verständnis vermittelt; oder eine Kompensation für die Defizite im Alltag ohne Mann (Erschließung von Ressourcen, z.B. Hilfe bei Anschaffungen), oder eine Relativierung und Bewältigung früherer negativer Erlebnisse mit männlichen Bezugspersonen.

Männliche Klienten äußern in diesem Sample nicht dezidiert den Wunsch nach Beratung durch einen Mann (wobei diese Aussage nicht verallgemeinert werden kann).

### **Im „Außenverhältnis“ der KlientInnen zu anderen Interaktionspartnern:**

**Zunächst:** Partnerinnen bewirken auch passiv von außen **Motivation** für die Beratung, nicht nur umgekehrt. Aktiv einbezogen ebenso, jedoch können sie auch die Konflikthaftigkeit erhöhen bis zur Eskalation. Im Paarberatungssetting (das hier nicht eigens, nur einmal untersucht wurde) zeigt sich die **Rezeption der Beratung durch den hinzukommenden Partner** und dessen folgende Einstellung zu Beratung und zur Fachkraft z.B. in der Zuschreibung der Voreingenommenheit gegen ihn und in Parteilichkeit der weiblichen Fachkraft zur Klientin; in Abwehrhaltung und Abwertung der Beratung und der Fachkraft; in der Eskalation des Paarkonflikts.

**Gewalt im Geschlechterverhältnis als Thema der Beratung** wird z.B. bearbeitet durch das Aussprechen, quasi Öffentlichmachen der Gewalt und der Verbündung mit Hilfe. Aufbrechen von Verdeckungen kann erfolgen, Angst relativiert sich bei gleichzeitiger lebenspraktischer Hilfe zur Trennung und für mehr Sicherheit.

Veränderungen geschehen in der Beratung auch **ohne dass Geschlechtsrollenstereotypen aufgebrochen** werden, z. B. durch **lebenslauftypische Übergänge**, z.B. vom Studium ins Berufsleben und Muttersein, wobei eben diese Geschlechtsrollenstereotypen unhinterfragt übernommen werden und damit ein Problem gelöst wird. D. h. die Perpetuierung von Geschlechtsrollenstereotypen kann die „Lösung“ des Beratungsanliegens sein. Psychologisch orientierte Arbeit am eigenen Selbst (ohne Einbezug des Partners) kann diesen Sachverhalt fördern oder ihm begegnen.

Die Frage nach **Implikationen von Geschlecht** in der Beratung wird z.T. als **unwichtig** konnotiert, weil in akuter Notlage vorrangig Hilfe gesucht wird, ohne Ansehen des Geschlechts. Beratung wird verortet in einem quasi a-sexuellen Raum, in dem der Mensch als solcher (als geschlechtsloses Wesen gedacht) im Vordergrund steht. Stichwort hierzu ist die Betonung der Menschenwürde.



## **10 Resümee und Ausblick: Beratungsgeschichten**

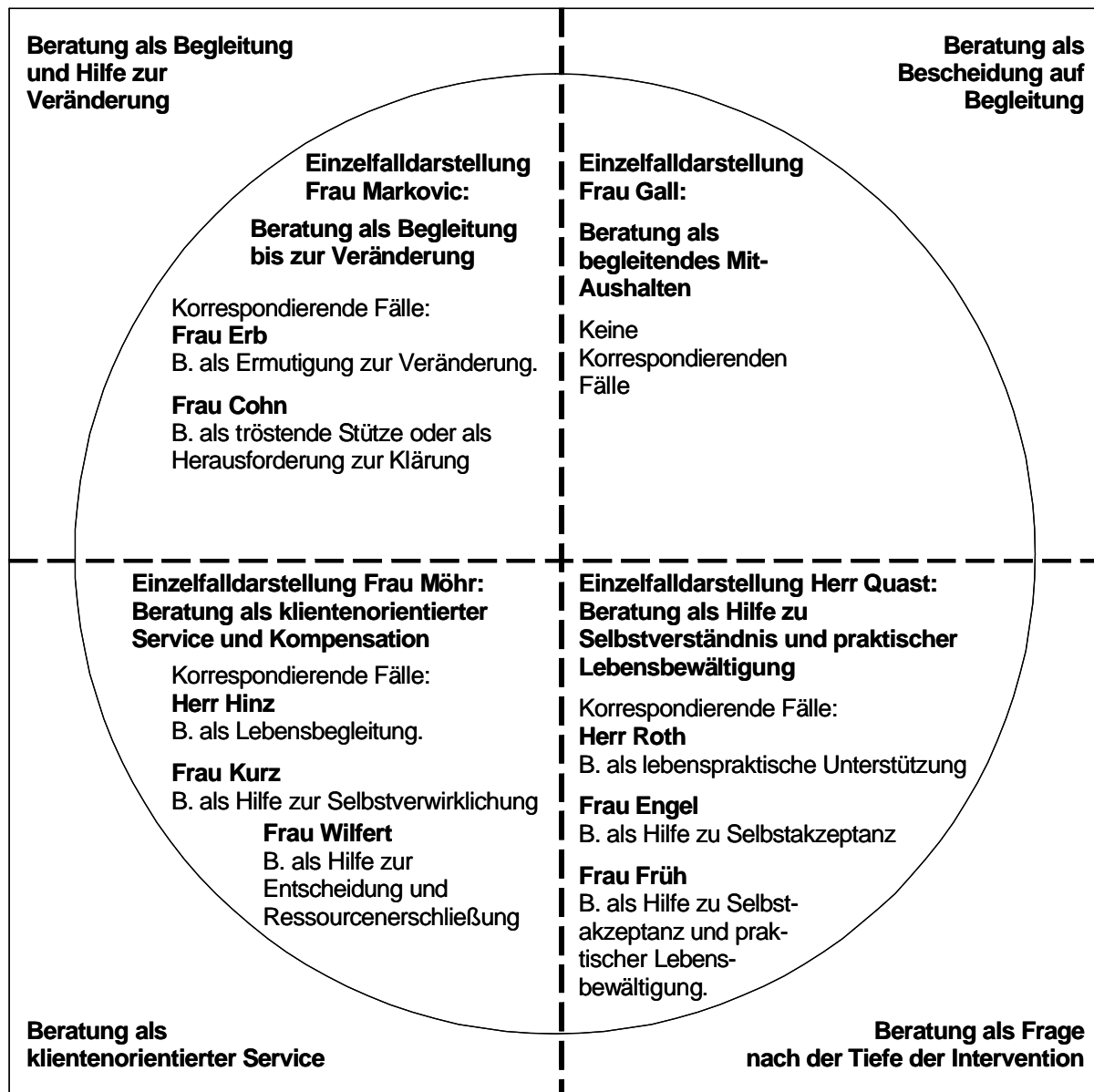
In diesem Schlusskapitel werden zunächst auf einer Meta-Ebene die subjektiven Sichtweisen von Beratungsnutzern zusammengefasst. Hierbei geht es um die **Erfahrungsstrukturen**, wie wir sie aus den Einzelfalldarstellungen und den korrespondierenden Fällen kennen. Danach wird in einem zweiten Schritt und ebenfalls auf der Meta-Ebene die **Prozess-Struktur** der Beratungsgeschichten beleuchtet und bestimmte Charakteristika der Prozessentstehung, des Prozessablaufs und des Prozess-outcomes bestimmt und rekonstruiert. Dies geschieht immer mit der subjektiven Sichtweise der KlientInnen im Blick, bezieht aber auch theoretische Vorgaben mit ein. Am Schluss wird die Essenz dieser Studie formuliert: die Lerngeschichte jedes einzelnen Klienten, jeder einzelnen Klientin, die ein großes Gemeinsames, ein über die Grenzen verbindendes zentrales Element darstellt.

### **10.1 Erfahrungsstrukturen: Modell subjektiver Relevanzen in Beratungsprozessen**

In diesem ersten Teil des Schlusskapitels sollen zusammenfassend die subjektiven Relevanzen, wie sie die KlientInnen ihren Beratungserfahrungen als Überschrift voranstellen könnten, gezeigt werden. Dies geschieht in einer Grafik.

Subjektive Relevanzen formulieren das, was für die KlientInnen am wichtigsten und am nachhaltigsten in ihrer Erinnerung als Inhalt und als Wirkung der Beratung verankert ist. Aus der subjektiven Klientensicht werden also Beratungsprozesse verdichtet benannt. Ihr „roter Faden“ ergab sich im Prozess. Er will hier noch einmal hervor treten in der Zusammenschau, die eine Diskussion darüber anregen kann, wie Beratungsprozesse verlaufen, verlaufen könnten und verlaufen sollten.

## Zusammenschau der subjektiven Relevanzen über Beratungserfahrungen



In dieser „Quadratur des Kreises“<sup>33</sup> werden in den Kreisvierteln die detaillierten Einzelfalldarstellungen anhand ihrer subjektiven Relevanzsetzungen als leitende Fälle vorgestellt. Ihnen sind aufgrund der Ähnlichkeit in verschiedenen Aspekten die jeweils korrespondierenden Fälle zugeordnet. An den subjektiven Relevanzsetzungen, die jeweils aus dem Interviewmaterial erarbeitet wurden, lässt sich die Ähnlichkeit zusammengefasst ablesen. Ein Viertel bildet jeweils eine Gruppe von ähnlichen Beratungserfahrungen. Dennoch machen die Grenzlinien mit ihren Unterbrechungen deutlich, dass es immer wieder Überschneidungen geben kann. Sie sollen nicht

<sup>33</sup> Was keineswegs deren tendenzielle Unmöglichkeit metaphorisch beschreibt, sondern deren tatsächliches, ja konkretes Erscheinungsbild verbalisieren soll.

als starre Grenzen aufgefasst werden, sondern durchlässig bleiben. Die gleiche Größe der Viertel ist bewusst so gehalten, um der Illusion entgegen zu wirken, dass in dieser qualitativen Untersuchung eben doch noch eine Art Repräsentativität heraus geholt werden soll, die sie tatsächlich nicht leisten kann und will. Vielmehr soll so jeder Fall zu seinem Recht kommen und im Hinblick auf evtl. zahlenmäßige Häufungen in anderen Vierteln doch als gleichwertig betrachtet werden.

In den Eckteilen des Diagramms erhalten diese im Viertel gruppierten Beratungserfahrungen übergreifende Bezeichnungen. Sie können als die **vier Modelle von subjektiver Wahrnehmung von Beratung** verstanden werden, die sich aus diesem Forschungsprozess entwickeln ließen:

1. Beratung als Begleitung und Hilfe zur Veränderung
2. Beratung als Bescheidung auf Begleitung
3. Beratung als Frage nach der Tiefe der Intervention
4. Beratung als klientenorientierter Service.

Es bietet sich an, diese Modelle nun im Licht unserer gesellschaftlichen Befindlichkeit und Entwicklung zu bewerten und sich soz. das „Lieblingsmodell“ heraus zu nehmen, das für die Zukunft favorisiert werden soll. Es ist deutlich, dass dann die „Beratung als klientenorientierter Service“ einen Beigeschmack erhält, der in die Richtung der Beratung als Erfüllungsgehilfen für die vielen Wünsche von KlientInnen geht. Dies stößt sicherlich vielerorts auf Ablehnung. Auch die „Beratung als Frage nach der Tiefe der Intervention“ evoziert zunächst das Ansinnen, hier klare Trennungen in soziale Beratung und psychologische Beratung oder Therapie vorzunehmen, um nicht auf Kosten der Allgemeinheit Selbstverwirklichung und „psychisches Großreinemachen“ unter dem Mantel der Psychotherapie zu betreiben, die andernorts viel Geld kostet. Menschen, die das wollen, so die Meinung vieler, sollen dies doch auch bei ausgewiesenen Therapeuten selbst bezahlen.

Dass „Beratung als Bescheidung auf Begleitung“ in unserer Gesellschaft, die von Isolation und Entfremdung gerade auch in persönlichen Krisensituationen geprägt ist, noch relativ akzeptabel erscheint, leuchtet ein. Am meisten stößt sicherlich jedoch die „Beratung als Begleitung und Hilfe zur Veränderung“ auf Zustimmung, weil sie dem jeder Beratung inhärenten Wunsch nach Veränderung, Lösung und einem Ende der Schwierigkeiten nach kommt und auf Lebensbewältigung abzielt.

Dennoch möchte ich sehr davor warnen, mit diesen Modellen Wertungen vorzunehmen und entsprechende enggeführte Ziele zu verfolgen. Denn gerade die qualitative Vorgehensweise in

dieser Arbeit impliziert und betont die Reflexion des Einzelfalls und dessen detaillierte Betrachtung. So kann es kein „Alle-über-einen-Kamm-Scheren“ mehr geben, weil sich manche ablehnungsträchtigen oder anscheinend nicht akzeptablen Verhaltensweisen oder Ansprüche der NutzerInnen eben aus der schwierigen, strukturell ungerechten oder einfach auch glück-losen, weil pech-vollen Lebenswelt der Betroffenen erklären lassen. Vielmehr sollten diese Modelle sozialpädagogisch genutzt werden, um Beratung umso mehr auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer zu schneiden und lebensweltnah und subjektorientiert mit ihnen zu arbeiten, damit persönliche Defizite ausgeglichen, Stärken wieder hervor geholt und Chancen, besonders für die junge Generation, gerecht verteilt werden. Das könnte aber besonders auch heißen, diese im Einzelfall als persönliche Probleme erkennbaren Anliegen aufzunehmen als soziale Probleme, die strukturell bedingt sind und die ganze Gesellschaft betreffen. Und diese auf eine politische Ebene zu heben, sie zu skandalisieren, um den Stimmen der in der Zukunft immer mehr von sozialer Ungleichheit betroffenen Menschen angemessen Gehör zu verschaffen. So kann die subjektive Sichtweise über Beratung das Arbeitsfeld Beratung neu inspirieren als gesellschaftlich relevantes Werkzeug im Dienste eines gelingenderen Alltags, aber darüber hinaus im Dienst einer sozial gerechteren Gesellschaft, die soziale Gerechtigkeit als Zugangsgerechtigkeit (Böhnisch, Schroer, Thiersch 2005) interpretieren und umsetzen können sollte.

Diese subjektiven Sichtweisen über Beratungsprozesse sind gleichsam das, was wir entdecken, wenn ein Vergrößerungsglas an den einzelnen Beratungsfall und seine aufeinanderfolgenden Erfahrungen angelegt wird. Details und Hintergründe werden sicht- und verstehbar. Ab hier kehren wir diese Zugangsweise nun um. Wir schauen durch ein Verkleinerungsglas, das alle Fälle unter dem Aspekt der Prozesshaftigkeit zusammen stellt und in Beziehung zueinander setzen möchte. Die Frage hierzu lautet: Wie laufen Beratungskarrieren ab, welche Synchronitäten zeigen sich in den 12 Fällen dieser Studie, wenn man alle nebeneinander stellt? Im nächsten Schritt werde ich dann auch eingehen auf die Inhalte dieser Beratungsprozesse, wie sie hier als subjektive Relevanzen der Aneinanderreihung von Beratungserfahrungen vorgestellt werden, wie sie aber noch im Hinblick auf die gesamte Prozess Erfahrung ausgewertet werden können.

## **10.2 Grobstrukturen in den Prozessen: „Suchbewegungen“**

Vier Einzelfalldarstellungen haben uns tief hinein geführt in die Erfahrung von Beratung und den Deutungswelten der jeweiligen Nutzerinnen und Nutzer. Es konnten Beratungskarrieren rekonstruiert werden, die über Jahre hinweg andauerten und noch andauern. Acht weitere Fälle steuerten

neue oder zumindest anders akzentuierte Details bei und zeichneten ein differenziertes Bild von Beratungserfahrungen.

Sie alle gaben einen Einblick in die Szene verschiedenster Beratungsinstitutionen; eine weitläufige Beratungslandschaft breitete sich aus. Und mehr noch: Sie alle sind Ausdruck von menschlichen „Suchbewegungen“, die dazu dienen, in bestimmten notvollen Lebenssituationen Bewältigung zu suchen und zu finden. Man könnte auch sagen, Menschen finden in diesen Beratungsprozessen zu ihrem eigenen „roten Faden“ (der sich durchaus auch aufteilt in mehrere Fäden) in Bezug auf problematisch empfundene Bereiche ihres Lebens, und mit diesem Faden versuchen sie, bildlich gesprochen, sich aus dem Sumpf zu ziehen oder ziehen zu lassen. Die Themen, die durch diese Notlagen aufgeworfen werden, variieren, verschieben sich und werden von anderen überlagert, verschwinden und tauchen u.U. an anderer Stelle neu auf.

Die Beratungsgeschichten wurden mit dem Raster von Auswertungskategorien, das sich in seiner Abfolge geradezu an den Verlauf eines Beratungsprozesses anlehnt und ihn sichtbar machen soll, rekonstruiert. Sie beantworten die Fragen danach, wie sich ein Beratungsprozeß mit den o.g. Themen gestaltet; wie es Menschen gelingt, sich das zu holen was sie brauchen. Während wir bis zum Kap. 9 uns auf der Ebene der subjektiven Sichtweisen der NutzerInnen von Beratung bewegten, befinden wir uns hier auf der **Meta-Ebene der Struktur dieser Prozesse**. Und hier lassen sich in den Beratungsprozessen **zwei Stränge von Suchbewegungen** identifizieren, die sich zwar immer wieder auch verflechten, die aber klar benannt werden können:

Es gibt einerseits Beratungskarrieren, die von einem **aktiven Suchmoment** geprägt sind. Stark selbstgesteuert läuft hier die Suche nach der Beratung ab, die schließlich zum jeweiligen Anliegen des Hilfesuchenden passt, und die ihm oder ihr „passt“. Dabei finden sich immer wieder Umwege, Abbrüche, Neuanfänge oder Rückkehr zu Bekanntem. Jede Beratung, jede Beratungsbeziehung, jedes Beratungssetting stellt gleichsam ein Puzzleteil dar, das zwar manchmal dunkel und unschön erscheint, aber aktiv gebraucht bzw. gesucht wurde. Alle Teile zusammen ergeben nach Jahren ein erkennbares, wenn auch nicht immer fertiges Bild eines Beratungsprozesses.

Diese Dimension der Suchbewegung könnte mit der Aussage charakterisiert werden: Beratungssuche bis zur „Passung“ und gegebenenfalls bis zur Lösung. Der Fokus liegt hier auf der „Selbststeuerung“.

Frau Möhr's Beispiel ist geprägt von der Suche nach der Beraterin, die sie akzeptiert, versteht und ihren Anliegen in jeder Hinsicht entgegenkommt. Da dies an mindestens drei Stellen nicht zu ihrer Zufriedenheit der Fall ist, sucht sie weiter, wartet auch einmal ab, aber wird schließlich doch fündig. Herr Quast entwickelt über die Jahre hinweg ein Gespür dafür, dass er seine Ängste und gesundheitlichen Bedingungen bearbeiten muss, wenn er die Alkoholabhängigkeit besiegen will.

Dafür wird er zwar an verschiedene Stellen verwiesen, er behält aber stets das aktive Moment bei in seiner Suche nach der passenden Fachkraft, die mit ihm seine Tiefen exploriert und sich gleichzeitig kümmert um seine Alltagsbewältigung. Frau Früh, die zweimal die Beendigung einer Beratungssequenz durch die Fachkraft unter Protest hinnahm, suchte aktiv weiter und scheint nach einigen Jahren der guten Erfahrungen mit sozialer Beratung dezidiert und folgerichtig ihren „roten Faden“ der Bearbeitung von seelischen Verletzungen zu verfolgen. Für Herrn Hinz war es im Prozess recht früh klar, dass er immer Beratung und Seelsorge in Anspruch nehmen würde, weil er bei zwei weiblichen Fachkräften genau die Unterstützung findet, die er für sich braucht. Frau Cohn bewegte sich ähnlich wie Frau Früh von der lebenspraktischen Stützfunktion der Beratung im Alltag hin zu einer psychologisch orientierten und auch konfrontierenden Beratung, damit sie einen angemessenen Umgang mit ihren seelischen Tiefs erlernen kann. Für Frau Wilfert war es unhinterfragte Selbstverständlichkeit, bei jeder Schwangerschaft in der ihr bekannten Konfliktberatungsstelle vorzusprechen und auch alle möglichen Hilfen dort in Anspruch zu nehmen. Frau Kurz suchte sich dezidiert eine Beraterin, die ihrem Lebensentwurf und -wunsch entsprach. Sie alle geben eindruckliche Beispiele dafür, dass es im Prozess zu dem Punkt des „Angekommenseins“ in der passenden Beratungsstelle mit der passenden Fachkraft kommen muss, wenn Beratung langfristig Erfolg haben soll. Sie suchen ihre Form der zur Bewältigung geeigneten Beratung und Beratungsbeziehung. Einmal wird dabei eher das materielle, dann wieder das persönlichkeitsfördernde Moment betont. Wird die „passgenaue“ Beratung durch äußere Umstände unmöglich, z.B. durch Ausscheiden der Fachkraft, so suchen Menschen weiter, folgen ihrem roten Faden doch.

Andererseits gibt es Beratungsgeschichten, deren Entwicklung eher „passiv“ über die Einzelnen gekommen ist.<sup>34</sup> Ratsuchende erleben sich hierin manchmal eher als Getriebene denn als aktiv Gestaltende. Diese „Passivität“ ist häufig vorgegeben durch personeigene und gesellschaftlich induzierte Hinderungsgründe, Barrieren und Verlangsamungsfaktoren, die mit Scham, Repression oder latenter Angst vor Veränderung oder vor Strafe in Verbindung stehen. Aber auch hochschwellige institutionelle Strukturen und Erfordernisse und daraus resultierende, manchmal schwer zu durchschauende Verweisungspraxen spielen hier eine Rolle.

Frau Markovic und Frau Erb warteten aus Scham (erstere auch aus Angst vor Konsequenzen von Seiten ihres Mannes) beispielsweise sehr lange bis zur expliziten Hilfesuche und ließen sich dabei eher treiben, ja sogar „antreiben“ von anderen, bis sie erkannten, dass ihnen aus bestimmter Beratung Hilfe zukommt und neue Perspektiven eröffnet werden. Dabei mussten zusätzlich

manche organisatorischen und institutionellen, aber auch ideologischen (vgl. die Therapiedebatte) Hindernisse überwunden werden. Herr Roth wartet, bis er aus gesundheitlichen Gründen keine Alternative mehr hat und lässt sich dann durch verschiedene Institutionen treiben, ohne viel Eigenes preisgeben zu wollen. Schließlich muss er zugeben, dass er es geschafft hat, ein verständnisvollerer Mensch geworden zu sein mit Hoffnung und Perspektiven. Frau Gall sucht sich zwar anfangs Beratung, muss die Dinge dann aber nehmen, wie sie kommen, auch wie sie sie nicht haben wollte. Sie wird auch zum Spielball der Kräfte im Beratungsgeschäft, lässt sich beraten und weiterverweisen, kehrt zurück an eine Stelle und muss doch an anderer Stelle wieder neu beginnen, ohne explizit einfordern zu können, was sie am jeweiligen Punkt braucht. Für Frau Gall wurde dies ja zu einer sehr kräfteaubenden und langwierigen Beratungsodyssee.

Frau Engel wird getrieben von den Umständen, die mit einem Dritten, ihrem Sohn, zusammen hängen. Sie erlebt zwar einen eher singulären, einlinigen, auf eine Beratungsinstitution und – erfahrung komprimierten Beratungsprozess. Aber auch dieser wird eher durch passive Merkmale eingeleitet.

Bemerkenswert ist, dass diese eher passiven Suchbewegungen dann an immer neuen Stellen ein Überraschungsmoment bereithalten: Plötzlich stellen Klienten und Klientinnen fest, dass ein wie auch immer gearteter Erfolg von Beratung auftritt, und zwar an oftmals gar nicht erwarteter Stelle. Das Getriebensein in die Beratung hinein impliziert nämlich selten konkrete Vorstellungen von konkreten Veränderungswünschen, vielmehr steht am Anfang das oft diffuse „Schaden kann`s nicht“ und „Hauptsache Hilfe“. Die kleinen Überraschungserfolge wie z.B. die Wahrnehmung, dass man geschätzt wird und dass sich jemand einsetzt für einen oder nur da ist mit offenem Ohr, schaffen jedoch richtiggehende Motivationsschübe und auch tatsächliche positive Veränderungen. Selbst dann, wenn „die Nacht lang“ andauert wie bei Frau Gall und eine Erfahrung der Blockade und der Depression sie fast verzweifeln lässt.

### **10.3 Strukturelle und inhaltliche Determinanten in den Prozessen**

Wurde bis hierher die aktive bzw. passive Suchbewegung als Grobstruktur für die Entstehung von Beratungsprozessen heraus gehoben, so will ich die verschiedenen Beratungsgeschichten noch einmal genauer befragen nach dem jeweiligen **Inhalt des Prozesses** und nach der jeweiligen **Struktur des Prozesses**. Im Raster der Auswertungskategorien (vgl. Kap.4.4) wurde bereits eine

---

<sup>34</sup> Hier steht „passiv“ noch in Anführungszeichen, weil das aktive Moment ja doch nie ganz fehlt, sonst würden Menschen sich nicht aufmachen, Hilfe zu suchen. Gemeint ist das tendenziell passive Moment.

sequentielle Prozess-Struktur deutlich in der Abfolge des Zugangs, der Entwicklung der Beratungsbeziehungen, der inhaltlichen Bearbeitung von Anliegen, der Auswirkungen, der Organisation und als zusätzlicher Blickwinkel die Kategorie Geschlecht. Die **Prozess-Struktur** und der **Prozessinhalt** weisen in der Zusammenschau der Fälle bestimmte Charakteristika auf.

Ich bezeichne diese Charakteristika als **strukturelle und inhaltliche Determinanten**, weil der Begriff Determinante wörtlich nochmals die Bestimmung im Sinne einer Richtungsgebung aufnimmt. Welche Einflüsse steuern gewollt oder ungewollt oder gar zufällig den Prozess als solchen neben den Detail- und Einzelerfahrungen? Die so genannten strukturellen Determinanten ermöglichen die **Bestimmung der Prozess-Struktur**. Daneben soll die Ebene der inhaltlichen Determinanten die **Bestimmung des Prozessinhalts** ermöglichen. Zu letzterem liefert uns das Modell der subjektiven Relevanzen in Beratungsprozessen die Grundlage.

Beide Arten von Determinanten werden aus Synchronitäten, die sich in der Abgleichung der Einzelfälle auf struktureller und auf inhaltlicher (s. Modell S.258) Ebene zeigen, gewonnen.

Die strukturellen und die inhaltlichen Determinanten werden zur Veranschaulichung hier nur exemplarisch mit Fällen belegt.

#### **Inhaltliche Determinanten:**

„Empowerment“

„Begleitung“

„Deutungshilfen“

„Kompensation und Service“

#### **Strukturelle Determinanten :**

„Passung“

„Zufälligkeiten“

„Umwege“

„Domino-Effekte“

„Kontinuitäten“

„Diskontinuitäten“

„Spannungsbögen“



## **Inhaltliche Determinanten**

Vorzustellen ist, dass in den aus der Empirie erarbeiteten inhaltlichen Determinanten durch die Gruppierung ähnlicher Fälle Tendenzen entstanden sind, die Aussagen ermöglichen in Bezug auf treibende Kräfte in der Prozessentwicklung von Beratung. Diese Tendenzen sind als jeweiliges Modell nicht isoliert zu sehen. Sie überschneiden sich auch mit den Tendenzen der anderen Gruppierungen, spielen u.U. situativ immer wieder auch eine Rolle in kontrastierenden Fällen. Sie zu trennen, sie gleichsam zu isolieren, um überhaupt Tendenzen identifizieren zu können, halte ich in dieser Studie dennoch für wichtig. Denn dadurch können Akzente in der Beratung aufgezeigt werden, die sonst im Schmelztiegel einer Vermischung vieler verschiedener Beratungserfahrungen unproduktiv bleiben würden. So aber können „Prozesslogiken“, Prozess-Strukturen inhaltlicher und später struktureller Art beschrieben werden, die dazu helfen können, Beratungsgeschehen besser zu verstehen, vor allem aber auch, sinnvoller und klientenorientierter, damit u.U. effektiver Beratung zu gestalten.

### **„Empowerment“**

Diese inhaltliche Determinante bezieht sich auf das erste Modell der Beratungserfahrung aus Kap.10.1. der „Beratung als Begleitung und Hilfe zur Veränderung“. Aus dem prominenten Fall von Frau Markovic und den korrespondierenden Fällen von Frau Erb und Frau Cohn wird deutlich, dass Menschen in Notsituationen inhaltlich ihrem „roten Faden“, ihrem Wunsch nach oder ihrer Disposition für Empowerment folgen. Das bedeutet, dass sie eines Anstoßes bedürfen, um eine „Bemächtigung“ (vgl. Stark 2004) für ihre eigenen Anliegen und die Lösung ihrer Schwierigkeiten zu erhalten oder zu erwerben und dadurch Kraft (power) zu gewinnen, sie auch umzusetzen. Dies kann durchaus mit vorangehendem stellvertretendem, sozialanwaltschaftlichem Handeln verbunden sein, um dabei Wege zu ebnen. Schauen wir uns die Grunddimensionen der Lebensbewältigung (Böhnisch 1999) an, so liegt der inhaltlich richtungsgebende Akzent hier darauf, dem Selbstwertverlust (sehr deutlich bei Frau Markovic in Gewalt- und Abhängigkeitsverhältnissen, bei Frau Erb in Demütigung durch den abrupten Zusammenbruch der Ehe, bei Frau Cohn in emotionaler Orientierungslosigkeit kenntlich) entgegen zu wirken und dessen Wiedergewinnung zu ermöglichen. Die Sehnsucht nach Normalisierung treibt alle drei Klientinnen an, und tatsächlich erleben sie es, psychosozial aber darüber hinaus auch materiell mit den entsprechenden Hilfen gestärkt zu werden, ihren Alltag zu bewältigen, Schwierigkeiten anzugehen. Böhnischs Aufzählung der Grunddimensionen lässt aber gerade das praktische, materiell unterstützende Moment etwas unterbelichtet, während Thierschs Konzept sehr auf die

alltagsrelevante Hilfe baut, und dabei die psychisch aufbauenden, also durchaus psychologisch orientierten Akzente eher etwas unterbesetzt. Beides muss wohl zusammen kommen, um Empowerment anzustoßen, wie es hier geschehen ist.

### **„Begleitung“**

Diese Determinante bezieht sich auf das Modell der subjektiven Relevanzen in Beratung, das mit dem Titel „Beratung als Bescheidung auf Begleitung“ gefasst wurde. Frau Galls Fall impliziert in buchstäblich einzigartiger Weise, wie Hilfe in den „Wüsten des Lebens“ oft selbst hilflos scheint, wie sie eher mit-aushalten muss, ohne direkte Interventionen erfolgreich einzubringen. Sicher hätte in diesem Fall manches in der Beratung optimaler gestaltet werden können, aber auch hier offenbaren sich Sachzwänge, strukturelle und persönliche Grenzen, die nicht zu überwinden sind. Begleitung als Grundtenor ist das Zur-Seite-Stehen, das „nur“ Da-Sein – aber eben nicht das Aufgeben, das Fallen-Lassen oder das Weg-Schicken. Dies scheint eine Leistung zu sein, die sich die Gesellschaft kaum mehr „leisten“ kann, die aber heute umso nötiger gefragt zu sein scheint, denn Frau Galls (Extrem-)Fall ist beileibe kein Einzelfall, wie wir aus der Beratungspraxis wissen. Begleitung illustriert in besonderer Weise einen Prozess, weil sie „mitläuft“, also in der Bewegung durch den Lebenslauf, durch die biografischen Bewältigungserfordernisse gleichsam stoisch und verlässlich mit-fort-schreitet. Alle Grunddimensionen der Lebensbewältigung finden hier ihren Platz, doch können sie meist nie direkt und aktiv angegangen werden, sondern rücken sich während eines langen und teilweise schmerzhaften Prozesses selbst zurecht, weil der Protagonist nicht gänzlich allein gelassen ist und Hilfe und Unterstützung spürt. Das Leben hilft sich schließlich selbst, doch wäre dies ohne diese bescheidene, ja verhaltene Macht der positiven Begleitung genauso zum Ziel eines gelingenden Alltags gekommen? Wohl nicht, wie Frau Gall dann doch konzidiert. Die Bescheidung auf Begleitung hat sich dennoch nie dem Anspruch entzogen, zu tun, was notwendig und angemessen und manchmal auch weiterführend war. So bleibt hier die Spannung zwischen dem Mit- Aushalten, dem Akzeptieren des Unabänderlichen und aber auch dem Tun des Not-wendigen, dem Vorantreiben einer Lösungsfindung. Thiersch mahnt m. E. sehr zu Recht die Beachtung einer solchen Handlungsform an, da in theoretischen und handlungspraktischen Entwürfen kaum darauf Bezug genommen wird.

### **„Deutungshilfen“**

Andere Akzente setzen der Fall von Herrn Quast, und korrespondierend dazu die Fälle von Herrn Roth, Frau Engel und Frau Früh im Katalog der subjektiven Relevanzen unter der Überschrift der

„Beratung als Frage nach der Tiefe der Intervention“. Inhaltlich richtungsgebend sind sie durchzogen von dem Wunsch, Deutungshilfen zu erhalten für das, was diesen Menschen emotional, körperlich und geistig z.B. in Kontrollverlusten aufgrund von Angst mit massiven Konsequenzen wie Arbeitsplatzverlust oder z. B. in Blockaden im täglichen Leben widerfährt. Dabei muss dieser Wunsch nicht sofort ausgesprochen werden können. Bei Herrn Roth dauerte es sicherlich länger als bei Herrn Quast, bis für ihn klar war, dass es vielleicht hilfreich für ihn sein könnte, fachlich qualifizierte BeraterInnen auch in sein „Privatleben“ schauen zu lassen, um mit ihm gemeinsam neue Perspektiven zu erarbeiten – oder falls dies nicht für ihn akzeptabel ist, zumindest Anstöße gegeben zu haben für seine eigene Denk- oder Reflexionsleistung, die ihn weiterbringt. Für Frau Engel stand ebenfalls zunächst das Problem um den Sohn im Vordergrund, dennoch wollte sie „eigentlich“ eigene veraltete Muster durchschauen lernen, um so freier zu werden für einen entspannteren Umgang mit Sohn, Vater und Ehemann, mit Anforderungen von außen. Deutung und Klärung wünschte sich Frau Früh, nachdem sie lebenspraktische und materielle Hilfe immer wieder als alltagsstärkend erfahren hatte, schon immer. Noch verhalten zuerst, dann immer deutlicher artikulierte sie ihren Bedarf an Bearbeitung der psychosozialen Anliegen. So wurden Prozesse „geleitet“, indem Deutungen gemeinsam erarbeitet, oder angeboten und verworfen oder angenommen wurden. Deutung ihrer individuellen Schwierigkeiten half zur Bewältigung. Natürlich sind hier auch wieder alle vier Grunddimensionen der Lebensbewältigung betroffen, doch kann wieder konstatiert werden, dass allein die psychosoziale Betonung und Exploration (außer vielleicht bei Frau Engel) nicht ausreichend war. Tätige Hilfe zur Alltagsbewältigung musste dazu kommen.

Einen weiteren Aspekt möchte ich anschließen: Deutungshilfen als prozessleitendes Thema verweisen an den Diskurs, der Beratung und Therapie neben- oder gegeneinander stellt, weil sie sehr schnell die psychologische Durchdringung einer eigentlich alltagsorientierten Hilfe evozieren. Beratung ist nicht nur eine „kleine Therapie“, wie Nestmann / Sickendieck schon anmahnen (2001), sozusagen die kleine Schwester der (weit fachlicheren, wichtigeren) Psychotherapie. Nein, in unserem Kontext der Lebensweltorientierung und der Lebensbewältigung in der sozialen Arbeit hat sie ihren ganz eigenen Stellenwert als sinnvolle, angemessene Mischung der Komponenten „lebenspraktische Hilfe“ und „psychosoziale Reflexion“, die nicht mehr gegeneinander ausgespielt werden sollten.

### **„Kompensation und Service“**

Hier sind wir beim vierten Modell der subjektiven Relevanzen für die Beratungserfahrungen angekommen im Begriff der „Beratung als klientenorientierter Service“.

Frau Möhrs Fall, zusammen mit Frau Kurz`, Herrn Hinz` und Frau Wilfert's Geschichten, ergeben ein Bild des prozessleitenden Wunsches nach Kompensation für Defizite in der Lebensführung, im Lebensalltag. Während Frau Kurz hier auf einer emotionalen Ebene bleibt, die sie mit ihrer Beraterin bearbeitet unter den Vorzeichen einer Entwicklung ihrer Selbstverwirklichung, die irgendwie auch die Familie, den Konflikt mit dem Ehemann und den Wunsch nach Auskostung der Anerkennung durch den „anderen Mann“ inkorporieren soll, nimmt sie den Service kostenloser Beratung wahr. Dabei wird nicht immer klar, ob sie auf einem relativ hohen soziokulturellen und materiellen Niveau durch Beratung Entscheidungen und Verantwortung aufschiebt und Beratung eine Alibi-Funktion innehat für ein Nicht-Agieren ihrerseits, oder anders ausgedrückt, dass Beratung dafür sorgt, Kompensation für Gewissensbisse bereit zustellen (z.B. in der Frage nach Schuld und deren Beantwortung durch frühkindliche Traumatisierung, die u. U. weit hergeholt oder interpretativ wegdiskutiert scheint. Service stellt sich hier auch zwiespältig dar.

Im Zusammenhang dazu sehen wir auch bei Frau Möhr die Erwartungshaltung, dass Beratung „alles für sie macht“ bis hin zur materiellen Ressourcenerschließung. Doch hier wird Kompensation noch einmal anders ausbuchstabiert, da auf Frau Möhr in ihrer Lebenswelt umfangreiche Bewältigungsaufgaben akuter lebenspraktischer Art warten, die um der drei Kinder willen kaum hinausgeschoben werden können. Diese stellen deutlich heraus, welche Defizite in der täglichen Lebensführung mit dem Bezug von Sozialhilfe bzw. Grundsicherung und mit dem Fehlen eines Partners für Erziehung, Alltagsbewältigung und eigene Stabilität verbunden sind und manchen Anspruch verständlich machen. Hier ist der Bezug zu den Grunddimensionen der Lebensbewältigung sicher fokussiert auf Normalisierung (und Nicht-Stigmatisierung !).

Ebenso gilt dies für Herrn Hinz, der in und mit einer (Krankheits-) Situation lebt, die er kaum ändern kann, die für ihn Kompensation durch sehr langfristig ausgelegte Beratung notwendig macht und einen gewissen Service erfordert, um Lebensbewältigung zu gewährleisten.

Frau Wilfert dagegen erlebt einen Beratungsprozeß über Jahre hinweg, der geleitet ist von der Sicherheit, durch gesetzliche Regelungen immer wieder Hilfe in Anspruch nehmen zu können bei ungeplanten oder ungewollten Schwangerschaften (Und diese Hilfen sollen hier auch keineswegs in Frage gestellt werden!). Auch hier ist der Begriff des Service zwiespältig besetzt, weil er – auf allgemeinerer Ebene - fragen lässt, ob die häufige Bereitstellung von Hilfen nicht auch dazu verleitet, immer wieder auf sie zurück zu greifen, anstatt selbst klare Entscheidungen z. B. hier für angemessene Verhütung zu treffen und Verantwortung zu übernehmen. Manches hätte sie sich ersparen können, möchte man sagen, aber Kompensation und Service standen ja zur Verfügung. Sie darin dennoch zu begleiten und an passender Stelle auch zu hinterfragen macht diesen Service aber sinnvoll.

## **Strukturelle Determinanten**

Diese befassen sich, wie angekündigt, auf einer Meta-Ebene mit der Struktur der Beratungsprozesse.

### **„Passung“**

Unter Passung soll im Folgenden das Phänomen gefasst werden, dass Menschen als Hilfesuchende diejenigen Menschen als Fachkräfte finden, mit denen sie eine stimmige „Chemie“ verbindet. Das mag Sympathie sein, wie ich es z.T. ausgeführt habe, die sich in als gemeinsam angenommenen Lebenshorizonten, ähnlichen Wertvorstellungen und Persönlichkeitsmerkmalen, manchmal auch in hilfreicher Projektion zeigt. Selbst wenn Machtgefälle zugunsten der Fachkraft konstatiert wird, bedeutet dies noch lange nicht, dass Passung nicht möglich ist. Dies lehrt uns Herr Quast, der sich einer Autorität unterordnen kann, wenn er für sich subjektiv Gewinn daraus zieht.

Das Phänomen der Passung wurde bereits in der Literatur gelegentlich beschrieben, vor allem in der Methodenliteratur zum Thema Beratung (vgl. Murgatroyd 1994), auch im Rahmen der Nutzerforschung bezüglich Psychotherapie in synonymen Bezeichnungen (Vgl. Grawe 1998 und die sog. Wirkfaktoren für subjektiven Erfolg von Psychotherapie, siehe auch Kap. 1.2. i.ds. Bd.).

Im Beratungsprozeß spielt „Passung“ immer wieder eine zentrale Rolle. Ganz ausdrücklich beschreiben Frau Möhr und Herr Roth dieses Phänomen: Erstere weiß schon genau, dass sie es nicht lange aushält, wenn eine Beraterin sie bereits zu Anfang „so giftig“ anschaut, weil sie wohl zuviel verlangt, zweiterer kann schon am Zuhörenkönnen des Beraters ablesen, ob er Vertrauen zu dieser Fachkraft aufbauen kann.

Ereignet sich keine Passung in der Beratungsbeziehung, so ist nicht damit zu rechnen, dass die Beratungskonstellation lange erhalten bleibt bzw. sich erfolgreich problemlösend in Bezug auf die Anliegen der BeratungsnutzerInnen erweist. Passung scheint eine grundlegende Determinante zu sein, auf die sich viele Faktoren im Beratungsprozeß stützen, bzw. die in enger Wechselwirkung zu anderen Determinanten steht. Ein Beispiel dafür ist die Verwobenheit des Inhalts oder der Anliegen (z.B. Ergründung der eigenen psychischen Disposition (Frau Engel) oder Offenlegen von Dreiecksbeziehungen (Frau Kurz)) mit der stimmigen Beziehung, der Passung zwischen KlientIn und Fachkraft, die das Vertrauen erst ermöglicht und Menschen ermutigt, in den Prozess der Beratung überhaupt einzusteigen.

## **„Zufälligkeiten“**

An welche Fachkräfte mit welchen methodischen und erfahrungsrelevanten Hintergründen auf der persönlichkeitsbezogenen Ebene die einzelnen KlientInnen geraten, ist dem so genannten Zufall überlassen. Dies geschieht selbst in den seltenen Fällen, wo Hilfesuchende deutlich eigene Wünsche in Bezug auf die Fachkraft einer Beratungssequenz voranstellen. Zufälligkeiten sind paradoxerweise jedoch sehr strukturgebend im Prozess – wenn auch nicht vorhersehbar. Diese strukturelle Unwägbarkeit führt folgerichtig auch dazu, dass eine Passung zwischen Professionellem und Hilfesuchendem wohl wünschenswert ist, aber nicht sicher gewährleistet werden kann. Im Fall Frau Möhrs wird dies ja mehrmals angesprochen, auch bei Herrn Quast zeigen sich Beratungskonstellationen, die nicht recht zu Beratungsbeziehungen werden konnten, weil die Chemie nicht stimmte. Sie führten sogar zu einer Typisierung der männlichen Fachkräfte als oberflächlich.

Auch Frau Erb berichtet von verunmöglichter Passung, weil ein Beratungsgespräch seitens einer Beraterin mit einer Abwertung Frau Erbs begonnen hatte. Gleichzeitig trifft sie „zufällig“ nach langem Zögern genau die „passende“ Fachkraft, die sie gerade die gegenteilige Erfahrung machen lässt, nämlich Bestärkung durch Respekt und konkrete Information und Hilfe.

Auf der Ebene der Einsicht der Klienten sind ebenso „Zufälligkeiten“ zu entdecken: An welchem Punkt wandelt sich eine verhärtete, destruktiv wirkende Einstellung, ereignet sich Erkenntnis, die entschlossenes positiv wirkendes Handeln nach sich zieht? Hier werden Bereiche berührt, die dem „nicht Machbaren“ zugehören, die „geschenkt“ empfunden oder als „Zufälle“ neutralisiert werden. „Das Leben hilft sich selbst“ tritt uns als diffuse Ahnung bei Frau Gall und Frau Engel entgegen, die durch das Phänomen der Statuspassage zwar einigermaßen erklärt werden kann, aber doch viel Offenheit lässt für einen möglicherweise ganz anders gearteten Ausgang des Geschehens, für eine weit weniger positive Erledigung mancher schwierigen Anliegen. Der theoretische Hintergrund der biografischen Lebensbewältigung lässt schließen, dass sog. Selbstheilungskräfte dem Leben per se inhärent sind, da die kritischen Lebensereignisse und -passagen ganz klar zum Lebenszyklus, zum Lebenslauf dazu gehören. Unter der Bedingung der stützenden Beratung scheinen sie aktiviert worden zu sein, so dass Leben nicht entgleist, sondern „in the long run“ doch besser bewältigt werden kann. Herr Roth schreibt die positiven Veränderungen vorrangig sich selbst und seiner Liebe zu einer Partnerin zu, aber auch dies sind Erklärungen, die Fragen offen lassen. Der Prozess selbst als Lerngeschichte? Wir kommen noch dazu. Deutlich werden soll jedoch hier, dass vieles mit vielem kausal zusammenhängt, und doch so das Ganze nicht völlig erklärt werden kann. Für manchen Klienten bedeutet das, einen spirituellen Anklang, Glauben an

eine transzendente Instanz zu finden, oder aber sich Resultate, Besserungen, gelingenderen Alltag selbst zuzuschreiben, oder eher doch der guten Beratung... Klare Antworten scheint es manchmal nicht zu geben. Unwägbarkeiten sollen deshalb als solche hier stehen gelassen und hervorgehoben werden.

### „Umwege“

Umwege bedeuten hier: Ein Thema führt zu einer Beratung (z.B. körperliche Erschöpfung, Scheidung, Schulden etc.), weitere Themen tauchen aber auf, denen vorrangig nachgegangen wird. Schließlich löst sich durch deren Bearbeitung das zuerst genannte Anliegen.

Umwege betreffen hier sowohl die psychosoziale Inhaltsebene als auch die institutionelle und organisatorische Ebene.

Manchmal ist es notwendig, eine Anlaufstelle, die die so genannten „unsortierten Anliegen“ aufnimmt, zu finden, die einen Klienten auffängt und erst einmal klärt, welche weiteren Schritte der Unterstützung nötig und hilfreich sind, und welche Dienste oder Institutionen dafür zuständig sind. Die Wegweiserfunktion einer Beratungsstelle ist dabei nicht zu unterschätzen, schafft sie doch eine „menschenfreundliche“ und oft persönliche Überleitung, die bloße Verweisung häufig nicht erfüllt für Menschen, die sich subjektiv in Not befinden. So lässt sich bspw. bei Frau Erb die erste Beratung bei der Diakonie als Anlaufstelle betrachten, die die Überleitung zur eigentlich als zielführend angenommenen Schuldnerberatung und Wiedereinstiegsberatung schuf. Dennoch war die Diakonie keinesfalls überflüssig, weil sie Frau Erb auffing in ihrer Verzweiflung und Scham, und so ganz neue Motivation generierte. Die Schwellenangst vor bestimmten Beratungsinstitutionen kann nicht geleugnet werden, und so machen gewisse Umwege durchaus Sinn für die Hilfesuchenden, wenn sie mit dem Abbau von Schwellen einhergehen. Das Schuldenproblem von Frau Erb wurde in der Weise gelöst, dass sie zunächst Annahme, Motivation und Information erhielt, und sich dann frei entschied, wie sie die Schulden vollends abzahlen wollte, gestärkt von neuen beruflichen, d.h. auch finanziellen Perspektiven.

Es zeigt sich hier auch, dass für komplexe Anliegen eine Beratung aus einer Hand häufig nicht möglich ist, dass aber die Fragmentierung nicht immer als belastend, sondern auch als sinnvoll aufeinander folgend erlebt wird, wie es neben Frau Erb auch Frau Markovic, Frau Früh oder Herr Quast empfanden. Der Ruf nach der Beratung aus einer Hand soll Umwege ersparen. Gleichzeitig muss gesagt werden, dass mancher Umweg sehr zielführend sein kann. Wo Fragmentierung aber als belastend und als mühsamer Umweg erlebt wird, wie bei Frau Gall, ist sie meist gebunden an institutionelle Grenzen, wie z.B. an ein Rechtssystem, das nur innerhalb bestimmter Zuständigkeiten und dann meist mit Fachkräften zugänglich ist, und / oder sie ist gebunden an

persönliche Grenzen der Beteiligten (wie z.B. den Unwillen des Vaters der Kinder), die nicht überschritten werden wollen oder können.

### **„Domino-Effekte“**

Damit ist gemeint, dass ein Beratungsthema bereits ein weiteres und dann evtl. noch ein weiteres anstößt, quasi den Prozess bzw. einen Verlauf vorzeichnet. Dies macht deutlich, dass Lebensbereiche und –themen kaum isoliert betrachtet werden können, vielmehr ganzheitlich angegangen werden sollten.

Beispielsweise kam bei Frau Markovic die Kur wegen massiver körperlicher Probleme zuerst und dabei wurde klar, dass ein weiteres Thema angegangen werden musste, nämlich die Trennung von dem sie sehr belastenden Mann, weil ohne seelische Entlastung auch keine körperliche möglich war. Das Problem des Bettnässens beim Sohn war bei Frau Engel im Vordergrund, und im Lauf des Prozesses konnten Erlebenswelten von Frau Engel so zur Sprache kommen, dass Überkommenes über Bord geworfen werden konnte und eine Auflösung alter und kontraproduktiver Denkmuster bei Frau Engel einsetzte. Herr Roth brauchte medizinische Hilfe im Ernstfall und Unterstützung bei lebenspraktischen Dingen und erkannte schließlich, dass ein vertieftes Selbst- und Fremdverständnis, ein Kontakt mit der emotionalen Seite seines Lebens für ihn anstand. Frau Gall suchte vorbeugende Hilfe für die Kinder im Scheidungsverfahren und stieg ein in einen langjährigen Beratungsprozeß, in dem sie Fragmentierung in einer ohnehin auch psychisch fragmentierenden Situation erlebt. Schließlich halfen ihr die „bloße“ Begleitung von Fachkräften und die Statuspassagen des Lebens. Frau Erb drückten massiv die Schulden und nach langer Überlegung nahm sie professionelle Unterstützung an. Sie erlebte dabei weit mehr Hilfe als sie erwartet hatte, nämlich nicht nur auf materieller Ebene, sondern auch als psychischen Beistand, der sie motivierte, die Entwicklung neuer beruflicher Perspektiven zu konkretisieren. Die Bewegung geht hier also von sog. „äußeren“ (materiellen, offensichtlichen) Beweggründen und manifesten Problemen zu mehr Aufmerksamkeit gegenüber eigenen „inneren“ (an der Psyche orientierten, emotionalen) Konstellationen und Haltungen. Es zeigen sich aber auch thematisch umgekehrte Entwicklungen. Frau Kurz machte ihren seelischen Zwiespalt in einer Dreiecksbeziehung zum primären Anliegen, sah sich dann aber immer mehr auch der Notwendigkeit der Beachtung des Zwiespalts ihrer Kinder im entweder konstruktiven oder zermürbenden familiären Alltag ausgesetzt. Bei Frau Früh standen zunächst Partnerschafts- und Erziehungsprobleme im Vordergrund. En passant erfuhr sie aber konkrete Hilfe in materiellen und gesundheitlichen Nöten, dass so Beratung erst die alltagsrelevante Basis für sie bekam und glaubwürdig wurde. Eine psychisch orientierte Vertiefungssequenz schloss sich daran an.



### **„Kontinuitäten“**

Kontinuität in der Betreuung durch eine Fachkraft ergibt eine sog. Betreuungskonstanz, die sehr richtungsgebend im Prozess sein kann. Dies ist ein Phänomen, das nicht von vornherein selbstverständlich und festschreibbar ist. Es zeigt sich dann, wenn Menschen subjektiv das Gefühl haben, „Hier bin ich richtig“, diese Fachfrau / dieser Fachmann versteht mein Anliegen, kann mit mir Schritte gehen, die weiter führen oder eine Lösung vorstellbar machen. Es kommt zu einer Art Arbeitsbeziehung, die auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer angelegt ist. Dies kann selbst dann geschehen, wenn der Hilfesuchende objektiv nicht an der zuständigen Stelle ist, aber angemessen aufgefangen wird. Deutlich wird an fast allen Fällen, dass Kontinuität in der Betreuung von KlientInnen dort einsetzt, wo eine „Passung“ stattfindet, wo auch persönliche Sympathie herrscht und Vertrauen aufgebaut werden kann. Kontinuität von Seiten der Fachkraft, die sich in Verbindlichkeit, Verlässlichkeit in Termin- und Inhaltsebenen zeigt, wird von allen KlientInnen als Vorgabe präjudiziert. Dass jedoch auch die Kontinuität der Beratungsnutzung durch die KlientInnen voraus gesetzt und eingelöst wird, ist für einige selbstverständlich, wie z.B. für Herrn Hinz oder Frau Möhr und Frau Kurz, die selbstverständlich Termine und Absprachen pünktlich einhalten, aber eben nur auf der Basis der Passung. Für die anderen steht die Betreuungskonstanz durch die Fachkräfte, deren Da-Sein für sie eher im Vordergrund.

### **„Diskontinuitäten“**

Die Form der o.g. Kontinuität kommt aber nicht immer zum Tragen, z.B. wenn BeraterInnen die Beratung abbrechen möchten, indem sie z.B. vorschlagen, die Beratung nun zu Ende zu bringen. Gründe hierfür sind z.B. bei Frau Früh in der mangelnden Zeitkapazität der besagten Fachkraft zu finden oder bei Frau Engel und Frau Markovic in der von der Fachkraft als erreicht definierten Zielvorgabe und dem Anstoß, das in der Beratung „Gelernte“ jetzt auch umzusetzen im Alltag. Beratungsprozesse verlaufen meist nur im Falle einer relativ kurzen, einlinigen Sequenz (wie bei Frau Engel und Frau Kurz) wirklich kontinuierlich. Herr Hinz stellt ein seltenes Beispiel dar für einen schon viele Jahre währenden kontinuierlichen Beratungsverlauf. Aber selbst dort, wo z.B. Frau Wilfert oder Frau Möhr „ihre“ Beraterin gefunden hatten und diese behalten wollten, standen Abbrüche aus nicht von den Klientinnen zu vertretenden Gründen wie Schwangerschaft und Versetzung der Fachkräfte an. Am häufigsten steht aber ein Abbruch des Beratungsprozesses mit persönlichen Gründen der KlientInnen in Zusammenhang, worunter z.B. Kommunikations-

schwierigkeiten, unterschiedliche Grundhaltungen oder Überzeugungen bezüglich der vorgebrachten Themen, deutliche Nicht-Passung und anderweitige Zuständigkeiten gehören. Auch das subjektive Gefühl, verletzt oder gekränkt worden zu sein (wofür Frau Möhr und Frau Erb mehrere Beispiele liefern) stellt einen Beweggrund dafür dar, den Abbruch durch bloßes Wegbleiben konfliktarm zu vollziehen. Beratungsprozesse sind also an vielen Stellen auch von Diskontinuitäten geprägt. Darunter fällt ebenso eine massive Entgleisung, wie sie bei Frau Cohn sichtbar wurde, und die einen raschen Beratungsabbruch zwingend machte.

### **„Spannungsbögen“**

Unter Spannungsbogen verstehe ich den Beratungsprozeß im Hinblick auf seine jeweils spezifische Qualität in Tempo, Inhaltsdichte, Pausen oder Leerläufe und persönlicher Intensität der Teilnahme innerhalb der rekonstruierten Zeit der Beratung. Sie verlaufen sehr individuell und können auch nicht verallgemeinert oder gar für mehrere KlientInnen einer Beratungsinstanz synchronisiert werden. Sie werden im Nachhinein in ihrer ganzen Ausweitung rekonstruiert, setzen aber schon mit Beginn einer Beratungserfahrung ein. Sie lenken bereits hier den Prozess in seiner jeweils einzigartigen Ausprägung aufgrund einer Dynamik, die durch die individuellen Lebensgeschichten und deren inhärente Stärken und Problemlagen im Zusammenspiel mit einer Fachkraft und deren Stärken und Schwächen und persönlicher Ausstrahlung bestimmt werden. Diese Dynamik zieht einen Bogen, bildlich gesprochen von Anfang an, der sich gegen Ende neigen und auslaufen will.

Spannungsbögen verlaufen in einigen Fällen recht komprimiert, z.B. bei Frau Engel innerhalb von ca. 10 Wochen, bei Frau Kurz ähnlich, mit hoher Inhaltsdichte und starker persönlicher Teilnahme. Frau Wilfert hingegen kann auf einen sehr ausgeweiteten Spannungsbogen über mindestens fünfzehn Jahre blicken, der von einigen größeren Unterbrechungen zerteilt wird, der aber stets hohe persönliche Teilnahme und Inhaltsdichte zeigt, wenn sie die Beratung wieder aufnahm. Frau Möhr's Geschichte weist einen ähnlichen Bogen auf, der jedoch durch mehr inhaltliche Konflikte mit der Fachkraft gekennzeichnet ist, was die persönliche Intensität der Betroffenheit bei Abbruch von Beratungen erhöht. Herr Hinz' Spannungsbogen dagegen zeigt Gleichmaß und Konstanz in Tempo, Dauer und Selbstverständlichkeit über Jahre hinweg, verbunden mit unregelmäßigem, weil phasenweisem Anstieg der persönlichen Teilnahme und Betroffenheit. Herr Quast und Herr Roth unterscheiden sich in ihren Spannungsbögen hinsichtlich der persönlichen Teilnahme im Sinne eines Sich-Einlassens auf persönliche Themen stark voneinander, obwohl sie schließlich in der derselben Einrichtung lange genug Beratung erlebt

haben. Diese individuellen Spannungsbögen stellen gleichsam ein Gerüst und auch einen persönlichen Fingerabdruck für den einzelnen längerfristigen Beratungsprozeß dar.

#### **10.4 Zum Schluss: Beratungsprozesse als „Lerngeschichten“**

Gleichzeitig verdeutlichen Beratungsprozesse auch ein Phänomen, das ich mit der individuellen „Lerngeschichte“ bezeichnen will. In der älteren Literatur wird Beratung als Lernen von Mollenhauer thematisiert (1965), in der neueren Literatur finden sich recht wenige Hinweise auf den pädagogischen Aspekt der Beratung als Lernfeld, vielmehr wird psychotherapeutisches Methodenmaterial auf das pädagogische Arbeitsfeld (vgl. Fuhr u.a. 2003) und auf fast alle anderen sozialen Arbeitsfelder, in denen Beratung vorkommt, zurecht geschnitten. Ansen mahnt die Bedeutung des Lernens an und stellt dar, wie Beratung als pädagogisches Lernfeld für die HilfeadressatInnen gestaltet werden kann (Ansen 2004a). Dazu dienen Lernstrategien wie das Lernen durch die Vermittlung von Informationen und Wissen, Lernen durch Reflexion und Lernen durch unterschiedliche Handlungsanleitungen. Genau darum geht es hier.

In meinem Auswertungskategorienraster (Kap.4.4) werden bereits „Auswirkungen von Beratung“ benannt. Lerngeschichten gehen jedoch darüber hinaus, indem sie die einzelnen Lernerfahrungen im Hinblick auf den Prozess und auf die Erhöhung der Bewältigungskompetenzen zu erfassen suchen. Es ist auffallend, dass nahezu alle Beratungsnutzerinnen und –nutzer wenig über den Nutzen von psychotherapeutischem Input von Beratung reflektieren, obwohl dazu Anreize gegeben wurden, und auch obwohl einige von ihnen sehr offen für diese Inhalte sind oder ein hohes Bildungsniveau in dieser Richtung vorweisen können. Vielmehr scheint überall durch, dass sie Lernerfahrungen und Lernzuwachs für die praktische Anwendung im Alltag dringend suchen. In anderen Worten: Es geht ihnen um eine Verbesserung ihrer Bewältigungskompetenzen im jeweiligen Lebensfeld, und dazu wollen sie Anleitung erhalten. Alle haben bereits an der einen oder anderen Stelle im Prozess, und auch zusätzlich noch lange nach dem Abschluss dieses Prozesses etwas für sich gelernt. Dies gelang auch nicht nur durch eigene psychosoziale Introspektion oder Reflexion, sondern durch praktische Anleitung (z.B. beim Ausfüllen von Anträgen, s. Frau Möhr), durch Vorbildwirkung (z.B. wenn der Berater ein Rollenmodell darstellt für die Bewältigung von Schwierigkeiten, z.B. über Rollenspiele o.ä. oder gar aus seiner eigenen Geschichte Hilfreiches preisgibt wie anfangs bei Frau Cohn), durch proaktives Handeln (vgl. die Bereitstellung von Adressen, das Einholen von notwendigen Informationen bei Herrn Quast und die Vermittlung von materiellen Hilfen durch den Berater bei Frau Früh) und praktisches sozialanwaltschaftliches Einstehen der Fachkräfte für die KlientInnen (wie bei Frau Markovic`s

Kurantrag). Dies sind, neben den möglichen psychotherapeutischen Sichtweisen und Methodeninstrumentarien, zunächst einmal pädagogische Interventionen, schlicht ermöglichte Lernerfahrungen also. Die beratungserfahrenen Menschen erzählen jeweils eigene Lerngeschichten, die implizit eine Beachtung des pädagogischen (und des sozialpädagogischen) Momentes von Beratung einfordern.

So hat z.B. Frau Wilfert gelernt, eigene Verantwortung für sich und ihre Kinder mit den jeweils relevanten Implikationen zu übernehmen und sich beruflich weiter zu bilden, anstatt Dinge einfach laufen zu lassen, dann den Fachkräften die Verantwortung zu überlassen und das Rezept zur Lösung ihrer Problematik von ihnen zu erwarten.

Frau Möhr hat sich Kompetenzen dazu erworben, wer ihr weiter helfen kann bzw. welche Wege zu beschreiten sind, um sich selbst zu helfen. Dabei weiß sie u. U. gezielt die Fachkräfte für sich „einzuspannen“, was ja auch eine beträchtliche Kompetenz darstellt.

Herrn Hinz` Lerngeschichte ist die Ermöglichung der Strukturierung seiner alltäglichen Anforderungen und deren Lösung, für die ihm Beratung bei Bedarf als flankierende Maßnahme zur Seite steht.

Frau Kurz befindet sich noch, wie sie selbst sagt, in einem Lernprozess, der ihr schon die Augen öffnete für die Belange ihrer Kinder neben ihrem Wunsch zur Selbstverwirklichung, auch Frau Gall meint, dass sie z.B. in der Erziehung der Kinder dazu gelernt hat durch Initialimpulse aus der Beratung.

Frau Cohn erhält in der zweiten Beratungssequenz eine Ahnung davon, wie sie ihr Leben mehr in die Hand nehmen und aktiv aus der Opferrolle aussteigen kann, nicht nur, wie in der ersten, aber wohl nötigen Sequenz, Einfühlung und Bestätigung zu erhalten.

Frau Erb hat soviel Respekt entgegen gebracht bekommen, besonders auch als sie den guten und eigentlich vernünftigen Ratschlag des Beraters nicht annahm, sondern eigenen Gefühlen folgte, dass sie sich gestärkt fühlte, den Schritt in den beruflichen Wiedereinstieg konkret anzugehen und sich an einigen Stellen durchzusetzen.

Die Liste der Lerngeschichten könnte hier fortgeführt werden – doch sie wurden mehr oder weniger ausführlich alle schon vorgestellt und bearbeitet, so dass an dieser Stelle als „Schlussakkord“ meiner Studie für das gesamte “Konzert“ des Beratungsprozesses das Bild der **Lerngeschichte** als zusammenfassende Essenz der Prozess-Strukturen steht.

Eine Lerngeschichte wird als solche tragfähig, wenn Reflexion durch die Betroffenen hinzukommt. Sie ist nicht zwingend notwendig, vertieft aber das Lernen und die Nachhaltigkeit der Beratungsprozesse, wenn sie auf die kognitive Ebene der Ratsuchenden gehoben wird und diese selbst Erkenntnisfähigkeit erleben. Mollenhauer sagte bereits 1964 (2001, 118f): „In der

Beratung werden nicht nur Antworten gegeben, sondern zugleich neue Fragen formuliert; die rationale Erhellung eines Problems wird soweit wie möglich versucht, um eine Entscheidung vorzubereiten, die, von Vorurteilen und Verfestigungen frei, nach dem Abwägen der vernünftig entscheidbaren Momente getroffen werden kann“. Heute möchte ich der „rationalen Erhellung“ noch die „emotionale Erhellung“ zugesellen. Die Empirie lässt nämlich schließen, dass das emotionale „Sortieren“, wie es z.B. Frau Kurz ganz wichtig ist in ihrem Hin- und Hergerissensein zwischen Verantwortung und Ihrem-Traum-folgen-wollen, oder wie es Frau Engel in ihrer seelischen Notlage des Eingespanntseins zwischen Studium, Beruf, Kind und den Zurechtweisungen und Kränkungen durch ihren eigenen Vaters erlebt, von größter Wichtigkeit ist. Eigentlich berichten alle ProbandInnen von rationaler und emotionaler „Erhellung“ ihrer mitgebrachten Anliegen und profitieren schließlich auch davon. So schließt sich der Kreis und Lernen in der Beratung kommt neben der Wissensvermittlung und dem Vorbildlernen auch durch kognitive und emotional erhellende Reflexion mit einer Beratungsfachkraft zustande. Wie sich in den dargestellten Fällen zeigte, ist die unbedingte Nähe zur Lebenswelt der Hilfesuchenden und zu deren Alltag unabdingbar, damit ein Transfer der Beratungsinhalte und –lösungen wiederum auf deren Lebenswelt und Alltag stattfinden kann und tragfähige Veränderungen angestoßen werden können. Lerngeschichten verdichten sich am Schluss, aber auch schon „auf dem Wege“ zu sichtbarem Empowerment für die Betroffenen.

Beratungsprozesse ermöglichen Menschen, eine eigene Lerngeschichte zu schreiben und diese so zu leben, dass ihr Alltag gelingender werden, dass biografische Bewältigung geschehen kann.

Sie ist es wohl wert, in einer Gesellschaft, die aktuell große soziale Probleme zu bearbeiten hat, eine zentrale Stellung einzunehmen und mehr noch, für die Disziplin weiter be-dacht und ausgebaut zu werden hinsichtlich ihrer genuin pädagogischen und sozialpädagogischen Qualität und Grundlegung.

## 11 Literatur

Ansen, Harald; 2000, Soziale Beratung im Grundriss. In: Studium und Praxis 02/2000; Zeitschrift der Berufsakademie Stuttgart, S.86-108.

Ansen, Harald; 2004, Beratung in prekären Lebenslagen. In: Grunwald / Thiersch.

Ansen, Harald; 2004a, Lernen für den Alltag – Aspekte der sozialen Beratung. Standpunkt Sozial, Heft 3, 2004, S. 44-52.

Althoff, M; Bereswil, M.; Riegraf, Birgit.; 2001, Feministische Methoden und Methodologien. Traditionen, Konzepte, Erörterungen. Opladen.

Badinter, Elisabeth, 1991, Ich bin Du. München.

Beauvoir, Simone de, 1983 (Orig. erstmals 1949 veröff.), Das andere Geschlecht, Sitte und Sexus der Frau, München.

Beck, Manfred, Brückner, Gerhard, Thiel, Hans-Ulrich; 1991: Psychosoziale Beratung. Klient/-inn/en – Helfer/innen – Institutionen. Forum für Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis; Bd. 18. Tübingen.

Bittner, U.; 1981: Ein Klient wird „gemacht“. In: v. Kardorff, E./Koenen, E.(Hg.) Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit. München u.a..

Bitzan, Maria , 2000, Der geschlechtshierarchische Verdeckungszusammenhang. Überlegungen zur sozialpädagogischen Mädchen- und Frauenforschung. In: Lemmermöhle (Hg.) 2000.

Blumer, Herbert, 1940: The Problem of the Concept in Social Psychology. In: American Journal of Sociology, 45,S.707-719). 1954: What is wrong with Social Theory?, In: American Sociological Review, S.3-10).

Böhnisch, Lothar / Funk, Heide; 2002, Soziale Arbeit und Geschlecht. Theoretische und praktische Orientierungen. Weinheim und München

Böhnisch, L.; Winter, Reinhard; 1997 (3.Aufl.). Männliche Sozialisation. Bewältigungsprobleme männlicher Geschlechtsidentität im Lebenslauf. Weinheim und München.

Böhnisch, L. 1999, Sozialpädagogik der Lebensalter, Weinheim und München.

Böhnisch, L., Schroer, W.; Thiersch, H.; 2005; Sozialpädagogisches Denken. Wege zu einer Neubestimmung. Weinheim und München.

Brandes, Holger; 2002; Der männliche Habitus. Band 2: Männerforschung und Männerpolitik. Opladen.

- Brückner, Margrit , Böhnisch, Lothar; 2001; Geschlechterverhältnisse. Gesellschaftliche Konstruktionen und Perspektiven ihrer Veränderung, Weinheim und München.
- Brumlik, Micha; 1992; Advokatorische Ethik. Zur Legitimation pädagogischer Eingriffe. Bielefeld.
- Brunner, Ewald, Schönig, W, (Hrsg.), 1990: Theorie und Praxis von Beratung. Freiburg i.B..
- Chur, Dietmar, 2002; Bausteine einer zeitgemäßen Konzeption von Beratung. In: Nestmann / Engel 2002.
- Buchholz, W. et al., 1988; Lebenswelt und Familienwirklichkeit. Studien zur Praxis der Familienberatung. Frankfurt / M..
- Connell, Richard W., 1987; Gender and Power, Oxford.
- Connell, Richard W.; 1999; Der gemachte Mann.
- Culley, Sue, 2002, Beratung als Prozess, Weinheim und Basel.
- Danzer, Bernhard; 1996; Beratung, Alltag und Subjekt. (( Die Alltagswende im Arbeitsfeld Beratung. Regensburg 1992.)) Regensburg.
- Datler, Wilfried / Steinhart, Kornelia / Gstach, Johannes; 2004: Pschoanalytisch orientierte Beratung. In: Nestmann 2004; Bd.2., 613-627.
- Dewe, B. / Scherr, A.; 1990, Beratung und Beratungskommunikation, in: Neue Praxis 20, 6, S.488-500.
- Dewe, Bernd; 1995, Beratung, in: Krüger, H.H.; Helsper, W.(Hrsg.): Einführung in Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft, Opladen
- Engelfried, Constance; 1997; Männlichkeiten. Die Öffnung des feministischen Blicks auf den Mann. Weinheim und München.
- Fachstelle für psychologische Beratung in Ehe- Familien- und Lebensfragen in der Diözese Rottenburg-Stuttgart (Hrsg.), 2000:„...das machte mir Mut...“ Psychologische Beratung im Rückblick von Ratsuchenden und BeraterInnen. Stuttgart.
- Flick, Uwe, 2002 (.Aufl.), Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung (darin: Thematisches Kodieren, S. 271), Reinbek.
- Flick, U., 1989, Vertrauen, Verwalten, Einweisen. Subjektive Vertrauensatheorien in sozialpsychiatrischer Beratung. Wiesbaden.
- Frank, Jerome D., 1981: Die Heiler. Wirkungsweisen therapeutischer Beeinflussung. Stuttgart.
- Friebertshäuser, Barbara; Prengel, Annedore, 1997: Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim und München.
- Frommann, Anne, Schramm, Dietrich, Thiersch, Hans, 1976; Sozialpädagogische Beratung, in: Z.f. Pädagogik, 22, 5, S.715-742.

Fuhr, Reinhard; 2003; Ausgewählte Beratungsansätze. Beratungsansätze unter vier Perspektiven der Wirklichkeit – ein Orientierungskonzept. In: Krause, C. et al. 2003.

Galuske, Michael, 1999 (2.Aufl.), Methoden der Sozialen Arbeit, Eine Einführung. Weinheim / München.

Geertz, Clifford; 1983, Dichte Beschreibung, Frankfurt /M.

Gerhard, Ute, 1992, Unerhört. Die Geschichte der deutschen Frauenbewegung, Reinbek b.H.

Gerhard, Ute, (Hg.) 1990, Differenz und Gleichheit. Menschenrechte haben (k)ein Geschlecht. Frankfurt / M.

Germain, C.; Gitterman, A.; 1980; The Life Model of Social Work Practice, New York. (deutsch 1999)

Gerstenmaier, Jochen / Nestmann Frank, 1984, Alltagstheorien von Beratung, Opladen.

Giesecke, Hermann; 1987; Pädagogik als Beruf. Grundformen pädagogischen Handelns. Weinheim / München.

Gildemeister, Regine.; 2001; Geschlechterforschung . In: Otto, H.U.; Thiersch, H.; 2001.

Gildemeister, R.; Wetterer, A.; 1992, Wie Geschlechter gemacht werden. Die soziale Konstruktion der Zweigeschlechtlichkeit und ihre Reifizierung in der Frauenforschung. In: Knapp, G.A.; Wetterer, A.

Gildemeister, R. ; Robert, G.; 2001; Therapie und Soziale Arbeit. In: Otto, H.U.; Thiersch, H.; 2001.

Glaser, Barney / Strauss, Anselm; 1967: The Discovery of Grounded Theory. Chicago.

Glaser, Barney / Strauss, Anselm; 1998 (2. Aufl.): Grundlagen qualitativer Sozialforschung, Stuttgart.

Glinka, H.-J.; Das narrative Interview. Weinheim und München 1998.

Grawe, Klaus; 1998, Psychologische Therapie. Göttingen.

Gröning, Katharina; 1993: Beratung für Frauen, in: Neue Praxis, 23, 3, S.227-248.

Großmaß, Ruth., 1991, Frauen in der psychosozialen Beratung, in: Nestmann, F./ Schmerl, C.: Frauen – Das hilfreiche Geschlecht, Reinbek b.H., S.45-58.

Gruber, Christiane; Fröschel, Elfriede (Hg.); Gender-Aspekte in der Sozialen Arbeit, Wien 2001.

Guski, E.; 1988: Beratung im Stadtteil. Ein Beitrag zur präventiven Orientierung psychosozialer Praxis. Berlin.

Hagemann-White, Carol, 1988: Wir werden nicht zweigeschlechtlich geboren, in: dies.

Hagemann-White, Carol, 1995: Die Konstrukteure des Geschlechts auf frischer Tat ertappen ? Methodische Konsequenzen aus einer theoretischen Einsicht. In: Pasero, Ursula; Braun, Friederike (Hg): Konstruktion von Geschlecht. Pfaffenweiler.



- Rerrich, M. (Hg.) FrauenMännerBilder. Bielefeld, S. 224-235.
- Heiner, Maja., 2001, Manuskript zu einem Lehrbuch für qualitative Sozialforschung, bislang unveröffentlicht.
- Heiner, M., Meinhold, M., Spiegel, H. von, Staub-Bernasconi, S.; 1998 (4. erw. Aufl.): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit, Freiburg i. B..
- Heyne, Claudia; 1995: Grenzverletzungen in Therapie und Beratung: Typische Abläufe im Spannungsfeld von Machtmissbrauch und Manipulation. In: Sonntag, Ute; Übergriffe und Machtmissbrauch in psychosozialen Arbeitsfeldern: Phänomene – Strukturen - Hintergründe.
- Hierdeis, Helmwart, Hug, Theo.; 1992, Pädagogische Alltagstheorien und erziehungswissenschaftliche Theorien, Bad Heilbrunn.
- Kelle, Udo; Kluge, Susann; 1999; Vom Einzelfall zum Typus; Opladen.
- Keupp, Heiner, Röhrle, B. (Hg.), 1987, Soziale Netzwerke, Frankfurt /M.
- Klann, Notker / Hahlweg, Klaus.; 1994; Beratungsbegleitende Forschung, Stuttgart.
- Klann, N. / Hahlweg, K.; 1995; Erhebung über die Wirksamkeit von Eheberatung. In: System Familie, 8. Jg. 1995, S.66-74.
- Klika, Dorle.; 2000; Zur Einführung: Konturen divergenter Diskurse über die Kategorie „Geschlecht“, in: Lemmermöhle, Doris. et al..
- Knapp, Gisela Axeli., Wetterer, Angelika., (Hrsg.),1992; Traditionen Brüche. Entwicklungen feministischer Theorie. Freiburg i.B.
- Koschorke, M.; 1973; Unterschichten und Beratung. In: Wege zum Menschen 25, Heft 4, S.129-163.
- Kosik, Karel.; 1973; Dialektik des Konkreten. Frankfurt /M..
- Krause, Christina.; 2003; Pädagogische Beratung: Was ist, was kann, was soll Beratung. In: Krause, C. et al. 2003.
- Krause, C.; Fittkau, B.; Fuhr, R.; Thiel, H.-U. (Hrsg.); 2003; Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung. Paderborn.
- Kullberg, Christian; 2001, Gender and Social Work. Research on gender differences in the treatment of clients in welfare institutions. In: Gruber/ Fröschel (Hg.) 2001.
- Lamnek, Siegfried; 2000, Qualitative Sozialforschung, 2 Bände. München und Weinheim (2.Aufl.).
- Lenz, A.; 1989: Ländlicher Alltag und familiäre Probleme. Eine qualitative Studie über Bewältigungsstrategien bei Erziehungs- und Familienproblemen auf dem Land. Dissertation. München.
- Lemmermöhle, Doris. et al. (Hrsg.), 2000; Lesarten des Geschlechts. Opladen

- Löw, M., 2001; Feministische Perspektiven auf „Differenz“ in Erziehungs- und Bildungsprozessen. In: Lutz, H., Wennig, N. 2001.
- Lutz, H., Wennig, N. 2001; Unterschiedlich verschieden. Differenz in der Erziehungswissenschaft. Opladen 2001.
- Märtens, M.; 1991: „Meine Krankheit gehört mir gar nicht“. Subjektive Krankheitstheorien und ihre therapeutische Verflüssigung aus systemischer Sicht. In: Flick, U. (Hg.); Alltagswissen von Gesundheit und Krankheit; subjektive Theorien und soziale Repräsentationen. Heidelberg. S 216-229.
- Maindok, Herlinde; 1996; Professionelle Interviewführung in der Sozialforschung, Pfaffenweiler.
- Maurer, Susanne.; 2001; Das Soziale und die Differenz. Zur (De-)-Thematisierung von Differenz in der Sozialpädagogik, in: Lutz, H; Wennig, N.; 2001.
- Merkens, Hans; 1997, Stichproben bei qualitativen Studien. In: Friebertshäuser / Prengel 1997.
- Meuser, Michael; 1998, Gefährdete Sicherheiten und pragmatische Arrangements. Lebenszusammenhänge und Orientierungsmuster junger Männer, in: Oechsle, M; Geissler, B.
- Mollenhauer, Klaus; 1965; Das pädagogische Phänomen „Beratung“. In: Müller, C. W.
- Mollenhauer, Klaus, 2001; Einführung in die Sozialpädagogik. Weinheim, Basel 2001 (zuerst 1964).
- Müller, C.W.; 1965; „Führung“ und „Beratung“ in pädagogischer Sicht. Heidelberg.
- Murgatroyd, Steven; 1994, Beratung als Hilfe, Weinheim.
- Nestmann, Frank; 1988, Die alltäglichen Helfer. Theorien sozialer Unterstützung und eine Untersuchung alltäglicher Helfer aus vier Dienstleistungsbereichen. Berlin.
- Nestmann, F.; 1991, Beratung, soziale Netzwerke und soziale Unterstützung. In: Beck, M.; Brückner, G.; Thiel, H.U.; (Hg.); Psychosoziale Beratung: KlientInnen - HelferInnen – Institutionen. Tübingen.
- Nestmann, F. (Hg.); 1997, Beratung – Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis, Tübingen. Darin: ders., Beratung als Ressourcenförderung.
- Nestmann, F., 2004: Das Handbuch der Beratung, 2 Bände. Tübingen.
- Nestmann, F.; Engel, F. (Hrsg.); 2002, Die Zukunft der Beratung. Tübingen.
- Nestmann, F./ Schmerl, C., 1991: Frauen – Das hilfreiche Geschlecht, Reinbek b.H..
- Nestmann, Frank; Sickendiek, Ursel; 2001: Beratung. In: Otto, H. U.; Thiersch, H.; 2001, S. 140-152.
- Schmidt, Christiane, 1997: „Am Material“: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews. In: Friebertshäuser / Prengel 1997.

Obert, Klaus; 2001: Alltags- und lebensweltorientierte Ansätze als Grundlage sozialpsychiatrischen Handelns. Bonn.

Oechsle, M; Geissler, B.; Die ungleiche Gleichheit. Junge Frauen und der Wandel im Geschlechterverhältnis. Opladen 1998.

Otto, Hans Uwe; Thiersch, Hans; 2001; Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik, 2. v. überarb.. Aufl., Neuwied, Krißel.

Prenzel, Annedore, Friebertshäuser, Barbara (Hg); Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft, Weinheim / München.

Rendtorff, Barbara; Moser, Vera; 1999; Geschlecht und Geschlechterverhältnisse in der Erziehungswissenschaft, Eine Einführung. Opladen.

Rogers, Carl; 1994; Entwicklung der Persönlichkeit. München.

Rommelspacher, Brigitte. (Hrsg.), 1987, Weibliche Beziehungsmuster, Frankfurt / M.

Rücker-Emden-Jonach, Ingeborg; Ebbecke-Nohlen, Andrea (Hrsg.); 1992; Balanceakte. Familientherapie und Geschlechterrollen. Heidelberg.

Sander, Klaus; 1999, Personenzentrierte Beratung. Ein Arbeitsbuch für Ausbildung und Praxis. Weinheim und Basel.

Schefold, W.; 1999; Biografie, Lebenslauf und Sozialpädagogik, Weinheim und München.

Schlippe, Arist von ; J. Schweitzer; 1996, Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung, Göttingen.

Schrödter, W., Beratungspraxis, Institution und Evaluation. In: System Familie, 10. Jg. 1997, S. 92-103.

Schubert, Hartmut v. et al.; 1998; Von der Seele reden. Eine empirisch-qualitative Studie über psychotherapeutische Beratung im kirchlichen Auftrag. Neukirchen-Vluyn.

Schütz, Alfred; Luckmann, Thomas, 1984 (2.Aufl.), Strukturen der Lebenswelt, 2 Bände, Frankfurt / M.

Schütze, Fritz, 1993: Die Fallanalyse. In: Rauschenbach, Th. (Hrsg.), Der sozialpädagogische Blick. Lebensweltorientierte Methoden in der sozialen Arbeit, 192-221. Weinheim.

Schütze, Fritz, 1994; Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der sozialen Arbeit. In: Groddeck, Norbert / Schumann, Michael (Hg.), a.a.O., S. 189 –298.

Sickendiek, U., Engel, F., Nestmann, F. 2001 (2. Aufl.); Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, Weinheim.

- von Spiegel, Hiltrud; Methodisches Handeln und professionelle Handlungskompetenz im Spannungsfeld von Fallarbeit und Management. In: Thole, W. (Hrsg.) Grundriss Soziale Arbeit, Opladen 2002, S. 589 – 603.
- Stark, Wolfgang; 2004, Beratung und Empowerment – empowerment-orientierte Beratung? In: Nestmann 2004, S. 535-546.
- Strauss, Anselm, 1998, Grundlagen qualitativer Sozialforschung, 2.Aufl.. München.
- Thiersch, Hans; 1977; Kritik und Handeln. Interaktionistische Aspekte der Sozialpädagogik, Neuwied / Darmstadt.
- Thiersch, H.; 1978: Zum Verhältnis von Sozialarbeit und Therapie. In: Neue Praxis Sonderheft Sozialarbeit und Therapie, S.6-24.
- Thiersch, H.; 1986; Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim / München.
- Thiersch, H.; 1989, Homo consultabilis: Zur Moral institutionalisierter Beratung, in: Böllert, K., Otto, H.U. (Hg): Soziale Arbeit auf der Suche nach der Zukunft. Bielefeld, S.175 –193).
- Thiersch, H., 1990 Zur geheimen Moral der Beratung. In: Brunner, E.J., Schönig, W. (Hg), Theorie und Praxis von Beratung, Freiburg i.B..
- Thiersch, H., 1991: Soziale Beratung. In: Beck/Brückner/Thiel 1991.
- Thiersch, H., 1993, Strukturierte Offenheit. Zur Methodenfrage einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit. In: Th. Rauschenbach (Hrsg.), Der sozialpädagogische Blick. Lebensweltorientierte Methoden in der Sozialen Arbeit. Weinheim.
- Thiersch, H., 1997: Soziale Beratung, in: Nestmann, F. (Hg) 1997, a.a.O. S. 99-110.
- Thiersch, H., 2000, (4. Aufl.) Lebensweltorientierte soziale Arbeit, Aufgaben der Praxis im Wandel. Weinheim / München.
- Thiersch, H. 2004; Sozialarbeit / Sozialpädagogik und Beratung . In: Nestmann, F., 2004, Bd.1.
- Thiersch, H. 2004; Lebensweltorientierte Soziale Beratung. In: Nestmann, F., 2004, Bd. 2.
- Vennen, D., 1992; Behandlungsergebnisse und Wirkfaktoren von Eheberatung. Göttingen.
- Vogt, Irmgard; 1997; Geschlechtsspezifische Aspekte von Beratung, in: Nestmann F., S.137-150.
- Welter-Enderlin, Roswitha, 1992 in: Rücker-Embden-Jonasch / Ebbecke-Nohlen.
- Wendt, Wolf Rainer; 1991: Unterstützung fallweise, Case Management in der Sozialarbeit, Freiburg i. B.
- West, Candace, Zimmermann, Don H.; 1991; Doing Gender, in: Lorber, J; Farrell, S.A. (ed.); The Social Construction of Gender. Newbury Park/ London/ New Delhi, S. 13-37. (und in: Gender & Society , S.125-151 ).

Winter, Reinhard; 2001; Männer. In: Otto, H.U., Thiersch, H. (Hrsg.); Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik. Neuwied.

Winter, Reinhard; Neubauer, Gunter; 2001: Dies und das. Das Variablenmodell „balanciertes Junge- und Mannsein“ als Grundlage für die pädagogische Arbeit mit Jungen und Männern. Tübingen.