

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS  
**Band:** 114 (2017)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Psychosoziale Beratung in der Sozialhilfe in den Fokus rücken  
**Autor:** Scheibe, Jan G. / Kirchschlager, Stephan  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839753>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 25.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Gelingende Beratung setzt Kooperation beider Parteien voraus.

Bild: Keystone

## Psychosoziale Beratung in der Sozialhilfe in den Fokus rücken

Beratung in der Sozialhilfe stellt an die Fachpersonen hohe Anforderungen. Viele Gespräche werden jedoch wenig methodisch geführt. Sozialarbeitende in der Sozialhilfe entwickeln stattdessen eigene Gesprächsführungsstile. Psychosoziale Methoden in der Beratung stärker zu verankern, ist das Ziel eines von der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit entwickelten Schulungskonzepts.

Dass in der Sozialhilfe Sozialarbeitende arbeiten, kommt nicht von ungefähr. Ihre Fähigkeit, Beratung auch psychosozial zu gestalten, also im Gespräch den Fokus mitunter auf psychologische und soziale Aspekte der Klienten zu lenken, ist hier gefragt. Mit dieser Fähigkeit fungieren sie als Übersetzungsposition zwischen der individuellen Lebenswelt von Menschen und den rechtlich-administrativen Strukturen einer öffentlich finanzierten Sozialhilfe. Beratung in der Sozialhilfe erfordert von Fachpersonen deshalb eine besondere Vielseitigkeit: Sie müssen Gehörtes einschätzen und hinsichtlich psychosozialer Aspekte intervenieren; müssen rechtlich-administrative Anforderungen einfordern und kontrollieren sowie Übersetzungsdienstleistungen zwischen beiden Seiten erbringen. Auch Momente des Abwägens zwischen Sanktionieren und psychosozialer Hilfestellung gehören dazu.

Studierende der Sozialen Arbeit lernen Beratung zumeist auf Basis einer Kombination verschiedener Modelle kennen. Dabei werden üblicherweise systemtheoretische Modelle mit dem non-direktiven Ansatz nach Rogers kombiniert. Vermittelt wird zudem lösungs-, ressourcen- und kompetenzorientiertes Denken.

Schaut man Sozialarbeitenden der Sozialhilfe bei ihrer Beratungstätigkeit zu, ist festzustellen, dass sie diesen Modellen kaum bis gar nicht folgen. Die Art der Begrüssung, das Wertschätzen von Klienten für deren Erfolge und die eine oder andere Frage lassen hin und wieder Elemente von Beratungsmodellen erkennen, die Gespräche werden jedoch keineswegs entsprechend der Beratungsmodelle strukturiert. Gestellte Fragen dienen selten als Technik zur Anregung von Lösungsprozessen. Hauptsächlich werden sie zur Informationsgewinnung genutzt oder sind verschleierte



Versuche, Klientinnen und Klienten von etwas zu überzeugen.

Der folgende Ausschnitt vom Beginn einer realen Gesprächssituation stammt aus einem Forschungsprojekt, bei dem Beratungssituationen beobachtet und für ein Schulungskonzept in der Sozialhilfe ausgewertet wurden.

- Sozialarbeiter (SA): «Also, Frau (...), was hat sich verändert, seit Sie das letzten Mal bei mir gewesen sind?»  
 Klientin (KL): «Mhm.» (unbestimmte Aussage)  
 SA: «Hat sich irgendetwas ergeben oder ist etwas anders?»  
 KL: «Nein.»  
 SA: «Gar nichts?»  
 KL: «E-he, e-he.» (verneinende Aussage)  
 SA: «Ist alles beim Alten geblieben?»  
 KL: «Alles, ja.»  
 SA: «Okay, Sie arbeiten immer noch auf Ihrer Arbeitsstelle?»  
 KL: «Mhm.» (zustimmende Aussage)  
 SA: «Das ist ... Was haben Sie da, etwa sechzig Prozent, oder?»  
 KL: «Sechzig, ja.»  
 SA: «Und das geht gut für Sie dort?»  
 KL: «Es geht, ja, gut.»  
 SA: «Okay.»

Die Klientin verneint hier die Frage nach Veränderungen und signalisiert damit, dass für sie dort kein Gesprächsbedarf besteht. Das ist insofern ein Problem für das Gespräch, da es sich überspitzt formuliert weitgehend erübrigt. Die Lösung des Sozialarbeiters besteht nun darin, dass er diejenigen Informationen durchgeht, die er von der Klientin bereits hat. Er hält mit dieser Fragetechnik gleichzeitig die Gesprächssituation aufrecht, kontrolliert, inwiefern ein Handlungsbedarf seitens der Behörde besteht, und begibt sich auf die Suche nach einem Beratungsgegenstand.

Standardmodelle der Beratung böten hier alternative Vorgehensweisen: Das Stellen offener Fragen, die nicht mit Ja oder Nein zu beantworten sind, eine ausführliche Auftragsklärung bis hin zu einer Auseinandersetzung des Für und Wider dieser Sechzig-Prozent-Stelle.

Dies ist ein Beispiel für viele Gespräche gesetzlicher Sozialarbeit, welche wenig methodisch geführt werden. Es liesse sich mutmassen, dass Sozialarbeitende die in Aus- und Weiterbildungen vermittelten Herangehensweisen an Beratungen mit der Zeit vergessen. Dem ist aber nicht so, wie die im Forschungsprojekt durchgeführten Reflexionsgespräche zeigen.

### Gute Gründe, weniger methodisch zu beraten

Die Gründe dafür, warum Sozialarbeitende Beratungsmodellen nur sehr eingeschränkt folgen, sind sowohl in der notwendigen Übersetzung der Modelle in die Praxis als auch auf der Interaktions- und Organisationsebene zu suchen.

Theoretisches Wissen und modellhaftes Handeln müssen in konkrete Praxissituationen hinein vermittelt werden. Sie können nie eins zu eins umgesetzt werden, da die Komplexität eines Einzelfalls und das sich von Moment zu Moment entfaltende Interaktionsgeschehen jegliche modellhafte Handlungsvorgabe überfordert. Hinzu kommt, dass die Beratungsmodelle Kooperation voraussetzen und weitgehend kontextfrei verfasst sind. Das For-

schungsprojekt konnte zeigen, dass Sozialarbeitende stattdessen eigene Gesprächsführungsstile entwickeln, die sie wiederum an die jeweilige Situation anpassen.

Gelingende Beratung setzt eine Kooperationsbereitschaft beider Parteien voraus, da das Produkt der Beratung im Beratungsprozess selbst erzeugt wird. In der Sozialhilfe kommt es aber immer wieder zu Situationen, in denen eine Kooperation erschwert wird. Aktuelle Studien weisen nach, dass insbesondere die Herstellung einer gemeinsamen Problemsicht und das Erfüllen von rechtlich-administrativen Auflagen sowie Sanktionen für den Beratungsprozess eine grosse Herausforderung sind.

Systembedingte Ansprüche an die Fallarbeit, wie beispielsweise finanzielle und rechtliche Aspekte, erzeugen zudem einen Legitimationsdruck gegen aussen (politische Entscheidungsträger, Gesellschaft), nach innen (Kollegium) und auf Organisationsebene (Leitungsebene). Wird darüber hinaus die zum Teil hohe Arbeitsbelastung betrachtet, verwundert es nicht, dass methodische Aspekte der Fallführung im Arbeitsalltag schnell in den Hintergrund treten.

### Auseinandersetzung mit Spannungsfeldern

Wie können Beratungsansätze im Kontext der Sozialhilfe dennoch hilfreich sein und was braucht es dafür? Die Sozialhilfe der Stadt Basel hat unlängst ein Konzept eingeführt, das vorsieht, dass neben dem rechtlich-administrativen Fokus die psychosozialen Anteile in jedem Fall eine gewichtige Rolle spielen. Dazu gehört auch, Begründungen für ein bestimmtes Vorgehen nicht nur rechtlich zu legitimieren, sondern auch auf der Basis von Fachwissen zu psychosozialen Prozessen. Dies gilt es auch intern zu leben: Mit einer Teamkultur, in der in Teamsitzungen und anderen Gesprächen das psychosoziale Wohl der Klientinnen und Klienten wie auch der Mitarbeitenden in den Fokus rückt.

Das von der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit entwickelte Schulungskonzept beinhaltet Herangehensweisen auf zwei Ebenen: Der Leitungs- sowie der operativen Ebene. Auf Leitungsebene gilt es, die Arbeitsweise nach innen und aussen über ein Sozialhilfekonzept so zu transportieren, dass professionelle Beratung ausdrücklich Raum erhält. In den Schulungen beschäftigen sich Sozialarbeitende mit ihren verschiedenen Rollen, dem Spannungsfeld (rechtlich-administrativ versus psychosozial), der Tätigkeit in einem Zwangs-/Pflichtkontext und dem konkreten methodischen Handeln. Besonders hilfreich sind hier Modelle zur Motivationsförderung und Veränderungsentwicklung. Sie geben Anleitung, wann, welche Beratungsmethode zum Einsatz gebracht werden kann.

Diese Voraussetzungen und die Beschäftigung mit Beratung im Rahmen der entwickelten Schulung tragen mit dazu bei, dass Sozialarbeitende ihr professionelles Wissen in Gesprächsführung, Beziehungsaufbau und Gestaltung sowie Wertschätzung in kompetenter Weise in die konkrete Fallarbeit hinein vermitteln können. ■

Jan G. Scheibe

Institut für Sozialarbeit und Recht, Hochschule Luzern

Stephan Kirchschräger

Institut für Soziokulturelle Entwicklung, Hochschule Luzern