

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW

Hochschule für Soziale Arbeit HSA

Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit

Olten

# **Professionelle Beratung im Zwangskontext Sozialer Arbeit**

Eine Gratwanderung im Spannungsfeld von Auflagen, Sanktionen und Weisungen  
sowie der Durchsetzung der Grund- und Menschenrechte im Zwangskontext



(Abbildung 1: Gratwanderung, eigene Darstellung)

**Bachelor-Thesis**

von

**Lolita Siegenthaler**

14-259-477

**Eingereicht bei: Lic. Phil. I Bernadette Wüthrich**

Im Januar 2021 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

## **Abstract**

Diese Bachelor-Thesis befasst sich mit dem Thema der professionellen Beratung verschiedener Handlungsfelder im Zwangskontext innerhalb der Sozialen Arbeit. Das von Macht und Zwang geprägte Setting und die eingeschränkten Handlungsspielräume der Pflichtklientel erschweren die Beratungstätigkeit von Sozialarbeitenden im Zwangskontext, da die Beratungsbeziehung nicht aus eigenem Antrieb der Klientel sondern fremdinitiiert entsteht. Sozialarbeitende stehen vor der Herausforderung, einerseits die Gestaltungsräume und Ressourcen der Pflichtklientel trotz den Strukturproblemen sicherzustellen und andererseits trotz Widerstand und fehlender Motivation vom Beratungsgegenüber ein gelingendes Arbeitsbündnis aufzubauen. Beratungspersonen bewegen sich in ihrer alltäglichen Arbeit im Zwangskontext in einem Spannungsfeld zwischen (organisationsbezogenen) Auflagen und Sanktionen und den gesellschaftlichen Erwartungen sowie der Durchsetzung von professionsbezogenen ethischen Grundsätzen.

Ziel der Arbeit ist es, für die professionelle Beratungstätigkeit von Sozialarbeitenden im Zwangskontext unterstützende Leitlinien oder Handlungsaufforderungen herzuleiten und daraus ergänzend ein Arbeitsinstrument in Form eines Leitfadens für die Praxis zu erarbeiten. Hierfür wird ein Einblick in die Komplexität der professionellen Beratungstätigkeit von Sozialarbeitenden geboten. Darauf aufbauend folgt eine Annäherung an den Begriff Zwangskontext und die Verortung typischer Merkmale der Beratung im Zwangskontext. Anhand des Empowerment-Konzeptes sowie der reflexiven Schlüsselkompetenz wird der Bezug zu zwei spezifischen Handlungsaspekten hergestellt. Diese zeigen Möglichkeiten auf, um die Selbstwirksamkeit und Ressourcen der Pflichtklientel zu aktivieren und zu fördern sowie um die eigene Reflexion von Sozialarbeitenden zu unterstützen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>1</b>
1.1	Hinführung zum Thema und Problemstellung .....	1
1.2.	Erkenntnisinteresse und Fragestellung .....	4
1.3.	Methodisches Vorgehen und Aufbau .....	6
<b>2</b>	<b>PROFESSIONELLE BERATUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT</b> .....	<b>7</b>
2.1	Allgemeine Verortung von Beratung im Kontext Sozialer Arbeit .....	7
2.2	Bedeutung professioneller Beratung im Kontext Sozialer Arbeit .....	9
2.2.1	Beratungskompetenz und handlungsfeldspezifisches Wissen.....	9
2.2.2	Kontextgebundenheit auf Grund der Profession .....	9
2.2.3	Strukturierung professioneller Beratung .....	10
2.3	Beratungsgrundsätze Sozialer Arbeit .....	11
2.3.1	Orientierung an Ressourcen.....	12
2.3.2	Befähigungshandeln .....	13
2.3.3	Ethik in der Sozialen Arbeit .....	13
2.4	Zwischenfazit .....	18
<b>3</b>	<b>BERATUNG IM ZWANGSKONTEXT</b> .....	<b>18</b>
3.1	Definition Zwangskontext.....	19
3.2	Umgang mit Macht und Zwang in der Beratung .....	22
3.2.1	Doppel- und Tripelmandat in der Sozialen Arbeit.....	23
3.2.2	Selbstreflexion und die Involviertheit als ganze Person .....	24
3.3	Zentrale Merkmale von Beratung in Zwangskontexten .....	25
3.3.1	Auftrags- und Rollenklärung .....	26
3.3.2	Beratungsbeziehung.....	27
3.3.3	Motivation .....	31
3.4	Zwischenfazit .....	34
<b>4</b>	<b>ASPEKTE EINER PROFESSIONELLEN BERATUNGSHALTUNG VON SOZIALARBEITENDEN IM ZWANGSKONTEXT</b> .....	<b>35</b>
4.1	Empowerment .....	37
4.1.1	Förderung der Selbstwirksamkeit .....	38
4.1.2	Vertrauen in die Selbstverantwortung/Selbsthilfe .....	39
4.1.3	Ressourcenaktivierung .....	40
4.2	(Selbst-)Reflexion .....	40
4.2.1	Reflexive Schlüsselkompetenz .....	41
<b>5</b>	<b>SCHLUSSFOLGERUNGEN</b> .....	<b>43</b>
5.1	Beantwortung der Fragestellung .....	43
5.2	Kritische Reflexion .....	46
5.3	Weiterführende Gedanken.....	48
<b>6</b>	<b>QUELLENVERZEICHNIS</b> .....	<b>50</b>
6.1	Literaturverzeichnis .....	50
6.2	Abbildungsverzeichnis .....	55
<b>7</b>	<b>ANHANG</b> .....	<b>56</b>
<b>8</b>	<b>EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG ZUR BACHELOR-THESIS</b> .....	<b>61</b>

## 1 Einleitung

Die vorliegende Bachelor-Thesis befasst sich mit dem Thema professioneller Beratung im Zwangskontext der Sozialen Arbeit. In diesem einleitenden Kapitel wird zunächst die Ausgangslage dieser Arbeit umrissen, die Motivation und das Erkenntnisinteresse der Verfasserin beschrieben sowie die Zielsetzung und die Fragestellung erläutert. Danach folgen kurze Erläuterungen zur Relevanz der Thematik und zur Zielgruppe. Das letzte Kapitel der Einleitung widmet sich dem Aufbau dieser Arbeit. In der Thesis soll der Fokus darauf liegen, die Sozialarbeitenden als Experten und Expertinnen ihres eigenen professionellen Handelns ins Zentrum zu stellen. Die diesbezüglichen Erkenntnisse, auch wenn es nur ein weiterer kleiner Pflasterstein im weiten Feld der Beratung im Zwangskontext ist, sollen in den späteren Berufsalltag gewinnbringend integriert werden und so zum professionellen Handeln von Sozialarbeitenden sowie auch anderen Professionen, die im Zwangskontext tätig sind, beitragen.

### 1.1 Hinführung zum Thema und Problemstellung

Die Soziale Arbeit ist ein breit entfaltetes Berufsfeld mit verschiedensten Problemstellungen und Zielgruppen, bei denen immer der Mensch im Zentrum steht. Die Verfasserin hat vor ihrem Studium in Sozialer Arbeit mehrere Jahre als Kauffrau auf einem Sozialdienst, in der Arbeitsintegration sowie bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde gearbeitet. Ebenfalls hat sie beide Ausbildungspraktika in verschiedenen Bereichen der Arbeitsintegration absolviert. Aufgrund dieser Erfahrungen kam der Wunsch auf, sich mit der Thematik des Zwangskontextes und insbesondere der Beratung mit Klienten und Klientinnen zu befassen, die eine Unterstützungsleistung oftmals mit Widerstand und infolgedessen mit wenig Motivation in Anspruch nehmen.

Gemäss einer empirischen Untersuchung macht die Beratungstätigkeit aus Sicht der Fachpersonen über 80% der Sozialen Arbeit aus (vgl. Klüsche 1990: 20f.). Aus diesem Grund gilt Beratung auch als «Schlüsselkompetenz Sozialer Arbeit» (Schilling/Klus 2015: 187). Die Praxiserfahrung der Verfasserin hat zudem gezeigt, dass im hektischen Praxisalltag infolge hoher Fallbelastung bei der Gesprächsführung oft die Zeit fehlt, um beispielsweise problematische Aspekte in der Kommunikation mit der Klientel zu reflektieren oder der eigenen Haltung und Involviertheit in oft sehr emotionalen Gesprächssituationen entsprechend Raum zu geben. Durch eine fehlende Reflexion der eigenen Haltung in der Beziehungsgestaltung oder des eigenen Beratungsstils besteht durchaus die Gefahr, dass Sozialarbeitende in Beratungssituationen Ihrem Klientel voreingenommen und verurteilend be-

gegenen und so vorschnelle Bewertungen abgeben. Albrecht (2017: 51) hebt in seinem Beitrag zur Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit hervor, dass ein bewusster Umgang gegenüber Vorurteilen in der Beratung mit der Klientel eine achtsame Auseinandersetzung mit den eigenen Verhaltensweisen, Einstellungen und Werten von Fachpersonen voraussetzt. Denn die jeweiligen Kompetenzen von Sozialarbeitenden basieren auf persönlichen Erfahrungen und sind stets im Zusammenhang mit der eigenen Person zu betrachten (vgl. ebd.).

Ausserdem scheint die Gefahr der eigenen Resignation durch unerfüllte Erwartungen oder vorschnellen Zuschreibungen nach langjähriger Routine gross zu sein. Heiner (2010a: 470f.) betont diesbezüglich, dass bei langjährig tätigen Fachpersonen «Routine, Resignation oder sogar Zynismus zu emotionaler Erschöpfung» und einhergehend die Gefahr eines Burnouts in sich bergen können. Dies bestärkt die Verfasserin noch mehr dazu, den Blick auf die Beratung als entscheidende und wesentliche Handlungsform der Sozialen Arbeit zu richten.

Hauptmerkmal der Beratungsbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel im Zwangskontext ist schlussendlich die Tatsache, dass das jeweilige Mandat gegen den Willen der betroffenen Person errichtet und aufrechterhalten wird. Die Klientel im Zwangskontext ist demnach keine ratsuchende Person, die aus eigenem Antrieb Unterstützung sucht - wie dies normalerweise in einer Beratung der Fall ist. Sondern sie erhält entweder auf Basis einer gesetzlichen Grundlage oder durch starken Druck - beispielsweise aus ihrem sozialen Umfeld - eine Massnahme auferlegt. Das bedeutet einen Eingriff in die grundrechtlich geschützte persönliche Freiheit (vgl. Art. 10 BV). Sozialarbeitende sind demnach im Zwangskontext gefordert, ein «tragfähiges Arbeitsbündnis» mit der Klientel aufzubauen (Gerber 2015: 102). Eine zusätzliche Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten Zwang und Macht und der diesbezüglichen Einflussnahme von Einstellungen und Verhalten gegenüber der Klientel von Seiten der Beratungsperson ist zudem unabdingbar. Aus eigener Erfahrung in der Praxis ist der Verfasserin durchaus bewusst, dass diese Unfreiwilligkeit und die Arbeit mit Menschen, die sich in schwierigen Lebenslagen befinden, Sozialarbeitende tagtäglich vor besondere Herausforderungen hinsichtlich professioneller Beratung stellt. Denn gerade diese professionelle Beratung der Sozialen Arbeit ist geprägt von besonderen strukturellen Bedingungen, die auch in der Praxis des Zwangskontextes Widersprüchlichkeiten, Ungewissheiten und damit verbunden Dilemmata hervorrufen können. Dies bedingt, dass sich Sozialarbeitende selbst als Handelnde, in der von Strukturproblemen geprägter Praxis verstehen und es ihnen gelingt, diese auszugestalten und auszuhalten. Hochuli Freund und Stotz (2015: 47) kennzeichnen diese herausfordernden struk-

turellen Bedingungen als Strukturmerkmale professionellen Handelns, welche die strukturellen Widersprüchlichkeiten, komplexen Geschehnisse sowie die Anforderungen an Sozialarbeitende verdeutlichen. In der Literatur finden sich verschiedene Ausführungen zu den Strukturmerkmalen Sozialer Arbeit, dabei unterscheiden sich diese sowohl in den Begrifflichkeiten, als auch in deren Anzahl. Die Verfasserin hat sich bewusst für die Ausführungen nach Hochuli Freund und Stotz entschieden, da diese einerseits im Bachelorstudium der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (HSA FHNW) einen hohen Stellenwert haben und andererseits auf die Beratung im Zwangskontext Bezug nehmen. Die Strukturmerkmale waren für die Verfasserin zudem bei der Themenfindung und -eingrenzung sowie für die inhaltliche Gliederung der vorliegenden Arbeit stets leitend. Hinsichtlich der Beratungstätigkeit im Zwangskontext sind laut den Strukturmerkmalen insbesondere die Koproduktion bezüglich der (Un-)Freiwilligkeit (vgl. ebd.: 57f.), die Involviertheit der Professionellen als ganze Person (vgl. ebd.: 60f.) und die doppelte Loyalitätsverpflichtung hinsichtlich Hilfe und Kontrolle (vgl. ebd.: 50f.) zu erwähnen. All diese strukturellen Widersprüchlichkeiten sind durch professionelles Handeln auszubalancieren (vgl. ebd.: 61). Zum besseren Verständnis der Strukturmerkmale, werden diese nachfolgend noch näher beschrieben:

Der Wille zur Koproduktion von Seiten Klientel besteht im Zwangskontext infolge der Unfreiwilligkeit oftmals nicht. Thiersch (2002: 216) betont diesbezüglich klar, dass die Fähigkeit zur Verhandlung nicht vorausgesetzt werden kann. Sozialarbeitende haben somit die Aufgabe, das zu erarbeiten und zu gewinnen, worauf sie insbesondere in der Beratung angewiesen sind: die Kooperationsbereitschaft ihrer Klientel (vgl. ebd.: 57). Die Grundbedingung ist das Gewinnen des Vertrauens der Klientel und das Wecken des Willens zur Veränderung.

Sozialarbeitende sind zusätzlich als ganze Personen in Arbeitsbeziehungen involviert (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 60). Professionelle Beratung und diesbezüglich Verantwortung gegenüber der Klientel bedingt deshalb das eigene Nachdenken über sich selber, die Konfrontation mit sich selbst und insbesondere den eigenen Gefühlen (vgl. ebd.: 61). Durch diese eigene Involviertheit werden Sozialarbeitende zu ihrem eigenen, einflussreichen und den Beratungsprozess massgeblich beeinflussenden Werkzeug. Von Spiegel (2011: 84) erwähnt diesbezüglich folgende Umschreibung:

Dass Fachkräfte ihr Können, Wissen und ihre berufliche Haltung mit Blick auf Wissensbestände, auf ihre Erfahrungen sowie die institutionellen Bedingungen und Vorgaben fall- und kontextbezogen einsetzen. Die Fachkräfte sollen ihre persönlichkeitsbedingten Fähigkeiten wahrnehmen, reflektieren und fachlich qualifizieren. Als Ausweis ihrer Fachlichkeit gilt, dass sie die Art und Weise des Einsatzes ihrer Person fachlich begründen und berufsethisch rechtfertigen können.

Sozialarbeitende stehen zudem im Zwangskontext vor den Herausforderungen des Doppelmandats bezüglich Hilfe und Kontrolle (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 51). Sie sind aufgefordert, die Klientel so zur Mitarbeit zu bewegen, dass sie obgleich Druck oder Zwang eigenverantwortliche Veränderungsprozesse in Kauf nehmen (vgl. Gerber 2015: 102). Die professionelle Beziehungsgestaltung mit der Klientel erfordert somit entsprechende Positionierungen und Vorgehensweisen, wobei die spezifischen Anforderungen des Zwangskontextes und der juristischen Rationalität zu berücksichtigen sind (vgl. Zobrist 2008: 471-473).

All diese komplexen und problematischen Gegebenheiten hinsichtlich der Beratung im Zwangskontext sollen deutlich machen, dass Sozialarbeitende immer wieder aufs Neue gefordert sind, mit ihrer Klientel gemeinsam zu arbeiten und ihr Vertrauen zu gewinnen, auch wenn dieses oftmals gar keine Unterstützung will, keine Problemeinsicht und keine Motivation zeigt. Ohne spezifische Handlungsaufforderungen zur Arbeit mit unfreiwilliger Klientel ist der Erfolg von behördlichen Massnahmen beschränkt, was sowohl für die Klientel, die Fachkräfte wie auch für die Gesellschaft unbefriedigend und frustrierend ist.

## **1.2. Erkenntnisinteresse und Fragestellung**

Im Bereich der Zwangskontexte in der Sozialen Arbeit ist festzustellen, dass die Bedeutung dieser Arbeitsfelder klar zunehmen und mehr Beachtung, insbesondere auch durch gesteigerte Publikationen, in der Öffentlichkeit finden (vgl. Kähler/Zobrist 2013: 7). Zudem haben diverse Autoren und Autorinnen, die entsprechende Beiträge zu Beratungen im Zwangskontext publiziert haben, an Fachpersonen appelliert, ihr eigenes professionelles Handeln zu erkunden, erforschen und weiter zu entwickeln (vgl. ebd.: 121). Gumpinger (2001: 13) fordert Fachpersonen sogar dazu auf, Anleitungen zu Handlungen im Kontext des eigenen Tätigkeitsfeldes zu entwickeln. Diesem Hinweis möchte die Verfasserin Folge leisten und mit dieser Arbeit spezifische und ausgewählte Leitlinien oder Handlungsaufforderungen als Orientierung und Unterstützung für Beratungstätige im Zwangskontext zu Gunsten der Pflichtklientel ausarbeiten. Das Interesse der Autorin liegt insbesondere darin, Leitlinien aus adäquater Beratungsliteratur zu studieren und aus dem gewonnenen Erkenntniswissen Leitlinien zu entwickeln, die den herausfordernden Anwendungsmöglichkeiten im Zwangskontext Rechnung tragen.

Denn innerhalb der Grenzen des Zwangskontextes, das von Macht und Unfreiwilligkeit geprägt ist, dem einzelnen Individuum als Sozialarbeitende ein Empfinden von Autonomie, Wahlmöglichkeit sowie Selbstbefähigung entgegenzubringen, stellt im Praxisalltag oftmals eine Herausforderung dar. Gelingt es jedoch, der Klientel die vorhandenen Gestaltung- und Entscheidungsspielräume aufzuzeigen und ihre Selbsthilfe zu fördern, ist es möglich,

trotz vorhandener Einschränkungen die Autonomie aufrecht zu erhalten und zu fördern (vgl. Conen 2013: 75). Welche Leitlinien können dabei Sozialarbeitende bei ihrer Beratungstätigkeit im Zwangskontext gewinnbringend unterstützen und eine Balance zwischen Hilfe und Kontrolle ermöglichen? Wie gelingt es die angesprochene Autonomie der Pflichtklientel trotz vorhandener Einschränkungen in der Beratung zu fördern? Genau hier liegt das Interesse der Verfasserin, unterstützende Leitlinien aus Sicht der Profession der Sozialen Arbeit und aus dem Fundus der Beratung herauszuarbeiten.

Aufgrund der oben ausgeführten Ausgangslage und der Tatsache, dass

- Die Beratung in der Sozialen Arbeit als Schlüsselkompetenz gilt;
- Sozialarbeitende an sich und die Profession den Anspruch haben, professionell und reflektiert mit dem Bewusstsein der eigenen Involviertheit zu handeln;
- Sozialarbeitende im Zwangskontext speziell gefährdet sind, der Klientel mit Misstrauen oder Zuschreibungen zu begegnen oder in der Kooperation mit der Klientel zu resignieren;
- Die Pflichtklientel in ihrer Selbstbestimmung eingeschränkt sind;
- Sozialarbeitende im Beratungsgespräch im Zwangskontext auf unterstützende Leitlinien insbesondere hinsichtlich dem Dilemma von Hilfe und Kontrolle, Zwang und der Unfreiwilligkeit angewiesen sind;

widmet sich daher die vorliegende Arbeit folgender Fragestellung:

*„Welche Herausforderungen stellen sich Sozialarbeitende in der professionellen Beratung im Zwangskontext und an welchen Leitlinien oder Handlungsaufforderungen im Kontakt mit der Pflichtklientel können sie sich diesbezüglich orientieren?“*

Die Berücksichtigung von zentralen und spezifischen Merkmalen der Beratungstätigkeit scheinen einen wesentlichen Einfluss auf das Gelingen eines Unterstützungsprozesses sowie eines erfolgreichen Arbeitsbündnisses im Zwangskontext zu haben. Zudem wird gemäss mehreren Autoren bestätigt, dass professionelles Handeln innerhalb der Beratung von zentralen Beratungsgrundsätzen geleitet wird. Zur Beantwortung der Fragestellung zieht die Verfasserin deshalb einerseits spezifische Merkmale und andererseits die Grundsätze der Beratung heran, damit diese für Sozialarbeitende als unterstützende Leitlinien dienen können. Demgegenüber verfolgt die Soziale Arbeit laut des Berufskodexes AvenirSocial das Ziel, ihre Klientel dazu zu motivieren, von ihren Rechten, Kompetenzen und Ressourcen Gebrauch zu machen, so dass sie selbständig auf ihre Lebensbedingungen erfolgreich Einfluss nehmen können (vgl. AvenirSocial 2010: 10). Es wird demnach Hilfe



zur Selbsthilfe gefordert. Durch eine beratende Unterstützung erlangt die Klientel mehr Freiheit und dies kann sich somit positiv auf die Förderung der Selbsthilfe sowie die Aneignung neuer Verhaltensmuster auswirken (vgl. Conen/Cecchin 2011: 93). Da Empowerment die Forderung nach Hilfe zur Selbsthilfe unterstützt, indem es Selbstbefähigung und -bemächtigung der Klientel fördert, kann es durchaus eine passende Möglichkeit als ergänzende Leitlinie für die Beratungstätigkeit im Zwangskontext bieten. Zudem geht das Empowerment-Konzept von einem positiven Menschenbild aus, was der Grundhaltung der Verfasserin entspricht und zudem die Gefahr von vorschnellen Zuschreibungen oder Misstrauen nach langjähriger Routine gegenüber der Klientel hemmen kann. Aus diesem Grund wird das Empowerment-Konzept als möglicher Handlungsleitsatz ebenfalls in der Thesis hinzugezogen. Das handlungsmethodische Wissen der Verfasserin sowie von Sozialarbeitenden soll dadurch erweitert werden, um in herausfordernden Gesprächssituationen im Zwangskontext eine verstärkte Empowerment-orientierte Haltung haben zu können.

Wie bereits im Kapitel 1.1. mit dem Zitat nach von Spiegel hergeleitet, ist der eigenen Reflexion insbesondere im Beratungskontext einen hohen Stellenwert zuzuschreiben. Denn Sozialarbeitende sind dazu angehalten, auch bei beruflicher Routine die Persönlichkeit und den Unterstützungsbedarf von jedem einzelnen Individuum durch eine reflektierte und zugleich kontrollierte Haltung wahrzunehmen (vgl. AvenirSocial 2010: 12). Dies war Anlass dafür, Reflexion von Sozialarbeitenden als Schlüsselkategorie für die professionelle Beratung im Zwangskontext in dieser Thesis auszuwählen, einen Bezug zur Beratungspraxis der Sozialen Arbeit und spezifisch im Bereich des Zwangskontextes herzustellen. Aufgrund der Grösse der Arbeit und die Fokussierung auf den Zwangskontext wird ausschliesslich auf die Theorie reflexiver Schlüsselkompetenz nach von Spiegel eingegangen.

Abschliessend gilt es zu erwähnen, dass das Ziel dieser Bachelorarbeit darin besteht, für die professionelle Beratungstätigkeit von Sozialarbeitenden im Zwangskontext unterstützende Leitlinien zusammenzutragen, die jedoch damit keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben können, sondern als Teil eines Puzzles betrachtet werden.

### **1.3. Methodisches Vorgehen und Aufbau**

Der Verfasserin war es ein Anliegen, eine fundierte theoretische Literaturarbeit zu erstellen, die auf empirischen Fakten basiert und eine für die Soziale Arbeit, insbesondere für den Bereich Zwangskontext unterstützende Handlungsperspektive bietet. Um die Fragestellung beantworten zu können, wird im ersten Schritt des Hauptteils der vorliegenden Thesis einen Einblick in die professionelle Beratungstätigkeit der Sozialen Arbeit nach Abplanalp et al., AvenirSocial, Sauer und weiterer ausgewählter Literatur, vermittelt. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass der Komplexität der Beratungstätigkeit innerhalb der Sozialen Arbeit

und dessen Auftrag Rechnung getragen wird und eine fundierte Basis professioneller Beratung geschaffen wird. Darauf aufbauend folgt unter Kapitel drei nach Kähler/Zobrist, Conen und weiterer Literatur eine Verortung von typischen Merkmalen der Beratung im Zwangskontext sowie der damit einhergehende Umgang mit Macht und Zwang. Anschliessend erfolgt unter Kapitel vier der Bezug zu spezifischen Haltungsaspekten für die Beratungstätigkeit im Zwangskontext von Sozialarbeitenden unter Einbettung des Empowerment-Konzeptes nach Herriger und Lenz sowie der reflexiven Schlüsselkompetenz nach von Spiegel. Das abschliessende Kapitel geht auf die Beantwortung der Fragestellung ein und wird mit der Erarbeitung eines Arbeitsinstrumentes für die Praxis in Form eines Leitfadens ergänzt (aufgrund der Grösse des Leitfadens sowie der begrenzten Seitenzahl der Thesis befindet sich dieser im Anhang). Zudem werden kritische und weiterführende Gedanken sowie Grenzen der gewählten Ansätze formuliert.

## **2 Professionelle Beratung in der Sozialen Arbeit**

Im folgenden Kapitel wird zu Beginn der Begriff Beratung spezifisch in der Sozialen Arbeit näher thematisiert. Um sich mit der professionellen Beratung in der Sozialen Arbeit näher befassen zu können und anschliessend ein Bezug zur Beratung im Zwangskontext möglich ist, bedarf es zunächst eine allgemeine Verortung zum Begriff der Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit. Anschliessend werden auf spezifische, leitende Grundsätze professioneller Beratung in der Sozialen Arbeit eingegangen.

### **2.1 Allgemeine Verortung von Beratung im Kontext Sozialer Arbeit**

Beratung im Allgemeinen stellt eine Interaktion zwischen mindestens zwei Beteiligten dar, bei der die Beratungsperson der ratsuchenden Person mit Hilfe von kommunikativen Mitteln zu einer Frage oder einem Problem Unterstützung in Form von Lösungskompetenz, Orientierung oder Wissen bietet (vgl. Sickendiek et al. 2008: 14). Beratung umfasst die Arbeit mit Einzelpersonen, Familien, Gruppen oder Organisationen und hat zum Ziel, den Hilfesuchenden Unterstützung bei psychosozialen Krisen und Konflikten zu bieten und sie in Problemlösungsprozessen anzuleiten. Die Aufgabe eines Beraters besteht darin, dem Klientel Gelegenheit zu geben, Wege zu erforschen, zu entdecken und zu präzisieren, wie sie ihr Leben befriedigender und ausgefüllter gestalten können (vgl. McLeod 2004: 25). Gemäss der Definition von Sauer (2012: 250) gilt Beratung innerhalb der Sozialen Arbeit einerseits als Handlungsmethode, die zielgruppen- oder themenspezifisch im Kontext der Sozialen Arbeit zu verordnen ist. Im aktuellen Arbeitsfeld berät und unterstützt die Verfasserin Stellessuchende, die von der RAV zu einer arbeitsmarktlichen Massnahme zugewiesen werden. Hier sind Zielgruppe und Thema gegeben. In den Beratungen geht es hauptsächlich

darum, Informationen rund um den Bewerbungsprozess weiterzugeben und die Klientel bei der Erarbeitung einer individuellen Bewerbungsstrategie zu unterstützen.

Andererseits wird Beratung als Querschnittsmethode in bestimmten Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit verstanden, bei denen andere Tätigkeiten wie die Betreuung oder Begleitung vorgelagert sind (vgl. Nestmann 2008: 82). Hier ist die Beratung, die über einen grösseren Zeitraum oder im Alltag stattfindet nach Ansicht der Verfasserin breiter und offener. In einer früheren Tätigkeit begleitete die Verfasserin beispielsweise Jugendliche bei der Lehrstellensuche. Es ging um viele Themen und die Begleitung war situativ.

In der Beratungspraxis der Sozialen Arbeit sind die Problemstellungen der Klientel meist mehrdimensional und stellen ebenso vielschichtige Anforderungen an die sozialarbeiterische Beratungskompetenz (vgl. Sauer 2012: 250). Beratung in der Sozialen Arbeit informiert und unterstützt die Klientel in Entscheidungsprozessen, sie leistet präventive Arbeit, ist kurativ und rehabilitativ (vgl. Zwicker-Pelzer 2010: 23). Einzelpersonen oder Gruppen werden darin unterstützt, Veränderungen in ihrer persönlichen und sozialen Umwelt zu realisieren, um insgesamt die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Problemen zu verringern. So wirkt Beratung in der Sozialen Arbeit präventiv (vgl. ebd.). Indem die Beratung die Klientel dabei unterstützt, Probleme zu bewältigen, Handlungsfähigkeit wiederzuerlangen, aber auch Unveränderbares zu akzeptieren, wirkt sie kurativ, also heilend. Dadurch, dass sie auf die Bewältigungskompetenzen der Klientel setzt und sie durch die Beratung in Krisen- und Problemsituationen dabei unterstützt, eigene Kräfte und Potenziale zu erkennen und entwickeln, wirkt Beratung in der Sozialen Arbeit im Sinne von Rehabilitation (vgl. Nestmann et al. 2007: 250). Demzufolge liegt der Anspruch an Beratungspersonen, dass sie ihre Haltungen, Gefühle und allenfalls Vorurteile in der Beratungstätigkeit mit Individuen reflektieren und ein Verständnis dafür entwickeln können, welchen Einfluss beispielsweise die Kultur auf die Sichtweise des Individuums hat (vgl. ebd.). Nicht ausser Acht zu lassen ist die Tatsache, dass Beratungspersonen in der Sozialen Arbeit in der Kooperation mit der Klientel nebst unterstützenden auch kontrollierende Aufgaben zu erfüllen haben (vgl. ebd.: 253). Deshalb ist in der Beratung in der Sozialen Arbeit eine Auseinandersetzung mit dem Anspruch der Freiwilligkeit von Seiten der Klientel, der mit dem traditionellen Verständnis von Beratung in Verbindung gebracht wird und der institutionell begründeten Machtposition von Beratenden unabdingbar (vgl. ebd.). Schlussendlich stösst der Begriff der Beratung im Bereich der Sozialen Arbeit dann an ihre Grenzen, wenn die Freiwilligkeit des Individuums auf Grund institutionellem oder sozialem Druck dermassen eingeschränkt ist und sie sich gegenüber einer Perspektivenerweiterung oder Neuorientierung nicht öffnen können (vgl. Grossmass 2010: 175). Die Verfasserin hat die Erfahrung gemacht, dass sowohl in der

temporären Beratung als auch im stationären Setting die Beratung durchaus an ihre Grenzen stösst. In der Arbeitsintegration beispielsweise ist der soziale Druck vorhanden, nämlich die Erwartung nach Existenzsicherung und Bildung des Individuums. Dies sind Ziele, die von der Gesellschaft erwartet werden und nicht in jedem Fall von der Klientel aus gehen.

## **2.2 Bedeutung professioneller Beratung im Kontext Sozialer Arbeit**

Was charakterisiert denn nun konkret professionelle Beratung in der Sozialen Arbeit? Um dies beantworten zu können wird nun ergänzend zur allgemeinen Verortung der Beratungsbegriffs auf drei Gesichtspunkte eingegangen, die laut Abplanalp für eine professionelle Beratung äusserst charakterisierend sind. Die Gesichtspunkte wurden ausgewählt, weil sie das komplexe Gefüge sowie die unterschiedlichen Anforderungen sozialarbeiterischer Beratung verdeutlichen.

### **2.2.1 Beratungskompetenz und handlungsfeldspezifisches Wissen**

Sozialarbeitende sollten als professionelle Beratungspersonen über spezifische Beratungs- und Interaktionskompetenzen (beispielsweise Kommunikationstheorien oder Beratungsmethoden) als auch über ausgewähltes Fachwissen in ihrem Handlungsfeld (beispielsweise wirtschaftliche Sozialhilfe) verfügen (vgl. Abplanalp et al. 2020: 25). Denn die Soziale Arbeit hat je nach Kontext, Anliegen und Problemstellung den Schwerpunkt von Beratung einerseits auf Informationsvermittlung, beispielsweise der Aufklärung über Rechte und Pflichten bezüglich materieller und immaterieller Ansprüche der Klientel. Dazu benötigen Sozialarbeitende eine handlungsfeldspezifische Wissensbasis die unter anderem Wissen zu rechtlichen Fragen oder sozialen Sicherungssystemen beinhaltet. Andererseits liegt der Schwerpunkt bei der Unterstützung von Veränderungsprozessen, sprich bei psycho-sozialen Fragestellungen (vgl. ebd.). Stimmer und Ansen (2016: 41) erwähnen darüber hinaus, dass Beratung einen Wissens- und Handlungsaspekt enthält, der je nach Beratungskontext und -phase unterschiedlich ins Gewicht fällt. Was professionelle Beratungspersonen im Kontext der Sozialen Arbeit somit auszeichnet, ist die gewinnbringende Einsetzung dieser beiden Wissensarten zu Gunsten ihrer Klientel (vgl. Abplanalp et al. 2020: 25).

### **2.2.2 Kontextgebundenheit auf Grund der Profession**

Ein weiterer Gesichtspunkt, der für die Professionelle Beratung in der Sozialen Arbeit charakterisierend ist, ist ihre Einbettung in einem gesellschaftlichen und organisationalen Kontext (vgl. Abplanalp et al. 2020: 25). Denn diese hierarchischen Kontextebenen stehen miteinander in Verbindung und beeinflussen das beraterische Handeln. Der gesellschaftliche Kontext enthält den Auftrag an die Soziale Arbeit und gibt die rechtlichen sowie fachlichen

Rahmenbedingungen vor (vgl. Widulle 2012: 66f.). All diese Gegebenheiten des gesellschaftlichen Auftrages beeinflussen wiederum stark die organisationale Ebene bei der Festlegung des Zuständigkeitsbereiches und der Verortung des Leitbildes (vgl. Abplanalp et al. 2020: 28). Aus all den genannten Gründen ist es für Beratungspersonen erforderlich, sich mit der eigenen Beratungshaltung innerhalb der Gegebenheiten der Organisation auseinanderzusetzen sowie gleichzeitig ein Bewusstsein des gesellschaftlichen Kontextes und dessen Einfluss auf die Beratung zu entwickeln (vgl. ebd.). Hier ist der Bezug zum erwähnten Tripelmandat der Sozialen Arbeit (Kapitel 3.2.1.) ersichtlich, dass auf die Verpflichtung gegenüber der Klientel, Staat und der eigenen Fachlichkeit hinweist. Auf der Ebene des eigentlichen Beratungsgeschehens beeinflussen schlussendlich ergänzend die Biografie, Lebens- und Berufserfahrungen, Werte und Einstellungen, die von der Ratsuchenden- sowie der Beratungsperson in den Beratungsprozess einfließen dessen Inhalt und Verlauf. Reflexionsgefäße wie beispielsweise Intervision und Supervision können im Sinne der Qualitätssicherung dazu dienen, sich mit diesen Einflussfaktoren auseinanderzusetzen (vgl. ebd.).

### 2.2.3 Strukturierung professioneller Beratung

Zur Visualisierung und Strukturierung der komplexen Beratungsgefüge innerhalb der Sozialen Arbeit bietet die Darstellung nach Weber und Kunz eine gute Möglichkeit:

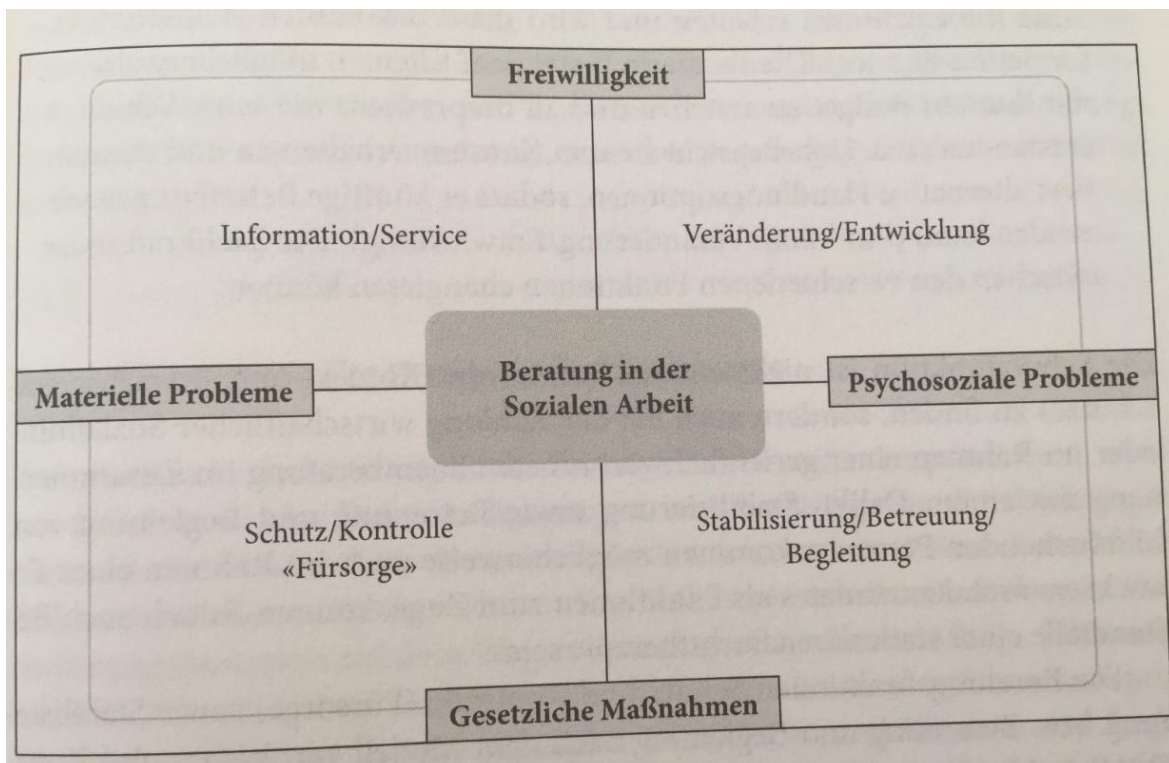


Abb. 2: Strukturierungshilfe (In Anlehnung an: Weber/Kunz 2016: 12)

Die Darstellung zeigt auf, dass sich die Beratung in der Sozialen Arbeit einerseits zwischen den Spannungsfeldern *Freiwilligkeit* und *gesetzliche Massnahmen* und andererseits zwischen *Materielle Probleme* und *psycho-soziale Probleme* bewegt (vgl. Abplanalp et al. 2020: 29). Die Spannungsfelder *Freiwilligkeit* und *gesetzliche Massnahmen* sollen noch einmal deutlich machen, dass Beratung nicht immer freiwillig stattfindet. Die Klientel der Sozialen Arbeit wird beispielsweise im Rahmen des Strafvollzugs oder der wirtschaftlichen Sozialhilfe dazu verpflichtet, Beratung in Anspruch zu nehmen (vgl. ebd.: 31). Ergänzend zeigt die Strukturierungshilfe auf, was für Funktionen die Beratung innehat:

- Informationsbeschaffung und Vermittlung
- Erkennen und unterstützen von Veränderungen und Entwicklungen
- Wahrnehmung des Auftrages von Schutz und Kontrolle
- Klienten stabilisieren und Betreuung und Begleitung in die Wege leiten

Die genannten Funktionen sowie deren Verortung in der Darstellung in den jeweiligen Feldern gelten nicht als abschliessend, sondern nur zwecks Übersicht. Denn Beratung befindet sich oftmals zeitgleich in mehreren der Funktionen (vgl. ebd.). Beispielsweise kommen im Bereich des Kindes- und Erwachsenenschutzes, welches von gesetzlichen Massnahmen und somit von Unfreiwilligkeit geprägt ist, nicht nur die Beratungsfunktionen Schutz und Kontrolle oder Stabilisierung zum Zuge. Erkennen und unterstützen von Veränderungen und Entwicklungen oder Beschaffung von Informationen sind beispielsweise auch im Rahmen einer Erwachsenenschutzmassnahme, welche die Verfasserin aus eigener Praxistätigkeit in diesem Zwangskontext erfahren hat, äusserst zentrale Funktionen.

### **2.3 Beratungsgrundsätze Sozialer Arbeit**

Professionelles beraterisches Handeln wird von zentralen Beratungsgrundsätzen geleitet, welche beschreiben was professionelles Handeln innerhalb der Beratung bedeutet und eine übergeordnete Stellung gegenüber Beratungsmethoden oder -techniken einnehmen (vgl. Abplanalp et al. 2020: 49f.). Beratungsgrundsätze gelten als innere Einstellungen und Haltungen von Sozialarbeitenden (vgl. ebd.). Im folgenden Kapitel wird deshalb anhand von drei ausgewählten Grundsätzen erläutert, was für die Beratung in der Sozialen Arbeit und insbesondere im Zwangskontext bedeutsam und leitend ist. Die Verfasserin hat die Grundsätze des ethischen Handelns, Orientierung an Ressourcen und Befähigungshandeln ausgewählt, da diese insbesondere für die Beratung im Zwangskontext, Professionalität und eine mögliche Balance zwischen Hilfe und Kontrolle in Beratungssituationen gewährleisten. Dies beispielsweise gerade in Situationen, in der Sozialarbeitende staatliche Macht und

Kontrolle ausüben und dabei die Anliegen ihrer Klientel wenn möglich miteinzubeziehen haben. Auf Grund der Grösse der Thesis sowie der Eingrenzung des Themas, wurde auf die Bezugnahme weiterer ergänzender Beratungsgrundsätze verzichtet.

### **2.3.1 Orientierung an Ressourcen**

In der Beratung der Sozialen Arbeit geht es darum, die Ressourcen der Klientel in die Beratung miteinzubeziehen sowie ihnen Zugang zu sozialen oder materiellen Ressourcen zu verschaffen (vgl. Abplanalp et al. 2020: 75). Auch Sauer macht deutlich, dass der Angelpunkt sozialarbeiterischer Beratung die Förderung von Ressourcen und Netzwerken ist (vgl. Sauer 2012: 252). Ressourcenorientierung ist somit für etliche Methoden und Konzepte der Sozialen Arbeit handlungsleitend (vgl. Staub-Bernasconi 2018: 273). Zudem ist sie im Berufskodex des Schweizerischen Berufsverbandes Sozialer Arbeit fest verankert (vgl. AvenirSocial 2010: 11f.).

Der Begriff der Ressourcenorientierung wird von verschiedenen Autoren unterschiedlich in Verbindung gebracht. Gemäss Grawe bedeutet Orientierung an Ressourcen, der Klientel möglichst viele der vorhandenen Ressourcen zu erschliessen und aufzuzeigen, damit diese positive Selbstwerterfahrungen machen können und dadurch der Selbstwert steigt (vgl. Grawe 2000: 34). Als Ressource kann demnach jeder Blickwinkel der seelischen Begebenheit sowie der gesamten Lebenssituation von Individuen verstanden werden. Folglich können dies beispielsweise Wünsche, Interessen, Überzeugungen, Fähigkeiten, Wissen, physische Merkmale wie Aussehen, Ausdauer, finanzielle Möglichkeiten oder das ganze Potential an zwischenmenschlichen Beziehungen eines Individuums sein (vgl. ebd.).

Ein etwas umfassenderes Ressourcen-Verständnis aus entwicklungspsychologischer Sichtweise bietet die Unterscheidung nach Individual- und Umweltressourcen, bei denen Ressourcen infolge angeborener oder nicht beeinflussbarer Umstände bereits vorhanden sind oder erschlossen werden (vgl. Petermann/Schmidt 2016: 120). Hier wird insbesondere berücksichtigt, dass hinsichtlich Ressourcen unterschiedliche Ausstattungen bei jedem einzelnen Individuum vorliegen und somit nicht alle über die gleichen Möglichkeiten verfügen, sich entsprechende Ressourcen erarbeiten oder erschliessen zu können (vgl. ebd.). Schlussendlich kann dank der erweiternden Berücksichtigung der Umweltressourcen auf das soziale Umfeld und die Beziehungen der Klientel in herausfordernden Situationen unterstützend und aktivierend zurückgegriffen werden (vgl. Abplanalp et al. 2020: 77). Auf die Aktivierung von Ressourcen bei der Klientel wird im Kapitel 4.1.3. unter Bezug des Empowerment-Konzeptes noch näher eingegangen.

### 2.3.2 Befähigungshandeln

Eines der Grundprinzipien Sozialer Arbeit ist der Anspruch, ihre Klientel längerfristig aus der Abhängigkeit von Hilfsangeboten zu befreien, sich also überflüssig zu machen. Nachfolgend zur Ressourcenorientierung geht es unter dem Grundsatz des Befähigungshandelns deshalb darum, die Klientel dabei zu unterstützen, neue Verhaltensweisen auszuprobieren sowie sich selber zu mehr Autonomie und Selbstwirksamkeit zu verhelfen, um sich nach erfolgter Beratung unabhängig von Sozialer Arbeit bewegen zu können (vgl. Abplanalp et al. 2020: 78). Das Ziel ist es, die Klientel bei der Entwicklung von eigenen Ideen und Perspektiven hinsichtlich ihrer eigenen Lebensgestaltung zu verhelfen und sich ihrer eigenen Ressourcen bewusst zu machen. Dies zeigt, dass in der Idee des Befähigungshandelns stark der Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe verankert ist, der in der Sozialen Arbeit eine lange Tradition hat (vgl. ebd.). Der Grundsatz bzw. das Arbeitsprinzip Hilfe zur Selbsthilfe findet sich bereits in Schriften früher Theoretiker und Theoretikerinnen (vgl. Lambers 2013: 320). Alice Salomon, eine liberale Sozialreformerin und Pionierin der Sozialen Arbeit, postulierte beispielsweise in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts: «Das Ziel eines jeden, der für andere Menschen fühlt, sollte sein, ihre Entwicklung zu fördern, ihre Kraft zu mehren, ihren Charakter zu stärken – und dieses Ziel kann am besten erreicht werden, wenn ein Mensch seine Schwierigkeiten selber löst.» (Salomon 1926: 57) Das Ziel von Hilfe zur Selbsthilfe in der Beratung ist somit, dass Individuen ihre Angelegenheiten soweit wie möglich selbst regeln und ihr Leben ohne professionelle Unterstützung meistern (vgl. Heiner 2010a: 462).

### 2.3.3 Ethik in der Sozialen Arbeit

Zu den Kernaufgaben von Sozialarbeitende gehören die Durchführungen von Interventionen bei unterschiedlicher Klientel, welche einen Eingriff in das Leben der Klientel beinhaltet und von subjektiven, gesellschaftlichen und professionsbezogenen Wertvorstellungen geleitet sind (vgl. Merten/Zängel 2016: 11f.) Und gerade weil die Soziale Arbeit immer wieder in die Lebensführung von Individuen eingreift und als notwendig erachtete Massnahmen gegebenenfalls auch erzwungen werden müssen, ist eine ethische Legitimierung solchen Handelns von grosser Bedeutung. (vgl. Staub-Bernasconi 2018: 115). Insbesondere der Zwangskontext und Zwangselemente innerhalb der Beratung, die unter Kapitel 3 noch näher thematisiert werden, macht die Notwendigkeit einer professionsethischen Begründung deutlich. Denn Zwangskontexte widersprechen oftmals dem Auftrag der Sozialen Arbeit, für Menschenrechte und Gerechtigkeit einzustehen und die Autonomie ihrer Klientel zu wahren (vgl. Kaminsky 2015: 4). Die Berufsethik und die Grundwerte der Sozialen Arbeit gelten als zentrale Bestandteile eines professionellen Habitus von Sozialarbeitenden. Professionelle



Beratung und die Legitimation von Interventionen werden schlussendlich nach diesen ausgerichtet (vgl. Merten/Zängel 2016: 11).

Nach Oevermann ist der Habitusbegriff in der Sozialen Arbeit als unbewusste und tief liegende Programmierung, die das Verhalten und Handeln von Individuen kennzeichnen und bestimmen, zu verstehen (vgl. Oevermann 2001: 45). Nach ihm wird der Habitus, den er schlussendlich als psychische Haltung von Sozialarbeitenden kennzeichnet, durch die Verinnerlichung der Berufsethik sowie der Fähigkeit zur Ausgestaltung eines Arbeitsbündnisses (Kapitel 3.3.2.1) herausgebildet (vgl. ebd.).

Wie aufgezeigt werden konnte, ist eine ethische Legitimierung professioneller Beratung in der Sozialen Arbeit von zentraler Wichtigkeit, für Sozialarbeitende unumgänglich und schlussendlich die Basis für die eingangs erwähnten ressourcen- und befähigungsorientierten Beratungsgrundsätze. Nachfolgend wird deshalb vertieft auf den Beratungsgrundsatz ethischen Handelns eingegangen und die wegweisenden Grundpfeiler professioneller Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit erläutert, die den Grundsatz ethischen Handelns im Praxisalltag von Sozialarbeitenden begründen.

### **2.3.3.1 Ethisches Handeln**

Der Beratungsgrundsatz des ethischen Handelns stellt die Frage nach dem angemessenen und verantwortungsvollen Handeln von Sozialarbeitenden im Praxisalltag (vgl. Abplanalp et al. 2020: 56). Die Ethik verstanden als Wissenschaft fordert jedoch keine universellen, überhistorischen Wahrheiten, vielmehr fördert sie kritische moralische Begründungen und ist somit Teil der Reflexion beruflichen Handelns von Sozialarbeitenden (vgl. Heiner 2010a: 173). In diesem Zusammenhang erscheint es der Verfasserin als zentral, die Begrifflichkeiten Moral und Ethik kurz voneinander zu unterscheiden: Nach Stimmer (2020: 56) gilt Moral als System normierter Handlungsanweisungen, während Ethik die übergeordnete Kategorie bildet, die der Moral als Referenzrahmen dient. Die Moral stellt demnach ein Normsystem dar, welches subjektiv für korrekt empfunden wird und bezieht sich auf die Umsetzung des spezifischen Handelns hinsichtlich geltender Normvorstellungen. In einer Gesellschaft gibt es zudem unterschiedliche Normsysteme, welche sich widersprechen können (vgl. Armenti 2016: 109).

Um in ihrer diffusen Allzuständigkeit eine Orientierung zu erhalten, benötigen Sozialarbeitende entsprechende Kriterien für ihr ethisches und somit professionelles Handeln. Die Berufsethik der Sozialen Arbeit bietet diese Orientierung und gibt den Rahmen vor, worin sich Sozialarbeitende bewegen (vgl. Heckmann 2016: 16f.). Sie besteht aus Pflichten für ein moralisch korrektes Handeln (vgl. Wendt 2016: 49). Der Begriff der Berufsethik macht die Verfasserin deshalb am Berufskodex des Berufsverbandes von AvenirSocial Schweiz fest, da in diesem für die Berufsausübung gültige ethische und fachliche Grundsätze und Pflichten

festgehalten sind. Der Berufskodex dient ebenfalls dazu, die Berufsidentität der Sozialen Arbeit und das Selbstverständnis ihrer Profession zu stärken (vgl. Eberli 2011: 11).

Die Berufsethik gilt als Verantwortungsethik, bei der es verpflichtende Werte gibt, jedoch keine stur einzuhaltenden Normen (vgl. Schmocker 2011: 13). Damit diese korrekt angewendet und als Orientierungshilfe nutzbar werden, ist es deshalb unabdingbar, dass Sozialarbeitende die ethischen Grundsätze verstehen, reflektieren und daraus allfällige Nebenfolgen oder Konsequenzen ihrer Interventionen erkennen können (vgl. ebd.: 12). Denn im professionellen Alltag von Sozialarbeitenden sind normative und ethische Entscheidungen mit Bezugnahme von rechtlich vorgegebenen Aspekten allgegenwärtig. Sei es eine Entscheidung darüber zu treffen, ob jemand beispielsweise finanzielle Unterstützung erhält oder die Berücksichtigung von individuellen und gesellschaftlichen Interessen (vgl. Abplanalp et al. 2020: 56). Es gilt somit solche Entscheidungen nicht unreflektiert infolge persönlicher Überzeugungen und Werte vorzunehmen. Schlussendlich ist die Konfrontation und die Dilemma moralischen Handelns gerade im Zwangskontext nicht weg zu denken und deshalb sind die diesbezügliche Reflexion sowie der Diskurs mit anderen Fachkräften zentral (vgl. ebd.).

Als ergänzende Grundlage professioneller Beratung gelten ethische Richtlinien und ein Berufsethos (vgl. Leisgang 2016: 47). Das Berufsethos ist als ethische Haltung von Sozialarbeitende zu verstehen, die erlernt und fortlaufend reflektiert werden sollte. Denn sie dient insbesondere dazu, ethische Konflikte aushalten und bewältigen zu können. (vgl. Heckmann 2016: 31f.). Sozialarbeitende werden in ihrem Praxisalltag oftmals mit ihren eigenen moralischen Wertvorstellungen und derer ihrer Klientel konfrontiert. Deshalb ist es notwendig, dass sich Sozialarbeitende in die Wertevorstellungen ihrer Klientel einfühlen können und die Autonomie, das Wohl der Klientel und die Menschenwürde im Mittelpunkt ihrer moralischen Überlegungen sehen (vgl. Grossmass/Perko 2011: 28).

Die Grundwerte der Sozialen Arbeit, sprich die Menschenrechte- und würde sowie die soziale Gerechtigkeit sind für Sozialarbeitende in ihrer täglichen Arbeit richtungsweisend. Sie beziehen sich auf sämtliche Verantwortungsbereiche wie der eigenen Person, Profession, interprofessioneller Kooperation, Klientel, Organisation und Gesellschaft (vgl. Schmocker 2007: 46). Gemäss Schmocker (2007: 46) handelt es sich um ein Ethikkonzept für alle Individuen und ihre Lebensumfelder. Es fordert Sozialarbeitende jedoch auch dazu auf, kontextsensitiv und situativ urteilen zu können und den jeweiligen Einzelfall zu berücksichtigen (vgl. ebd.).

Deshalb ist es angezeigt, auf diese zentralen Grundwerte hinsichtlich professioneller Beratung in der Sozialen Arbeit näher Bezug zu nehmen und einzeln zu erläutern.

### 2.3.3.2 Grundwert Menschenrechte

Da die Soziale Arbeit im Jahr 1993 von der UNO als eine Menschenrechtsprofession bestimmt wurde, legitimiert sie ihr Handeln auf den Prinzipien der Menschenrechte. Daraus entsteht die Pflicht der Einforderung und Verwirklichung der Menschenrechte in der Gesellschaft und erfordert eine genaue Auseinandersetzung mit den Menschenrechten (vgl. Schmocker 2016: 153f.) Laut Keller (2016: 28) sind die Prinzipien der Menschenrechte in der Sozialen Arbeit äusserst zentral und als normative Handlungsgrundsätze anzusehen. Die Menschenrechte entstanden infolge menschlichen Leidens sowie sozial und global strukturierter Ungerechtigkeit. Um staatlicher Willkür und Machtmissbrauch vorzubeugen, wurden die Menschenrechte als vorstaatliches, normatives Regelwerk verfasst (vgl. Schmocker 2016: 153).

Der Berufskodex von AvenirSocial fordert von Sozialarbeitenden die Sicherstellung und Einhaltung der Menschenrechte. Es sind dies folgende Prinzipien:

- Das Prinzip der Gleichbehandlung - Das Zugeständnis der Menschenrechte für alle Personen und zwar bedingungslos, unabhängig von moralischem Verhalten, Leistung oder Bedürfniserfüllung.
- Das Prinzip zur Selbstbestimmung - Das Recht, dem eigenen Wohlbefinden autonom Entscheidungen zu fällen. Bedingung dabei ist, die betroffene Person nicht zu bedrängen sowie die Rechte und Interessen von Drittpersonen zu beachten.
- Das Prinzip der Integration – Die integrative Berücksichtigung jedes einzelnen Individuums mit all seinen unterschiedlichen Umweltfacetten und unterschiedlicher Bedürfnisse in einer demokratischen Gesellschaft ist hier zentral.
- Das Prinzip der Partizipation – Hier wird von Sozialarbeitenden verlangt, dass sie ihrer Klientel Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit sowie Teilhabe an der Gesellschaft für ein erfülltes Leben gewährleisten und sie in die Arbeit miteinbeziehen.
- Das Prinzip der Ermächtigung – Befähigung und Ermächtigung der Rechte von Individuen, Gruppen und Gemeinwesen, um autonom in der Sozialstruktur mitzuwirken (vgl. AvenirSocial 2010 : 8f.).

Schlussendlich verfolgen die Menschenrechte das Bedürfnis nach einem menschenwürdigen Leben.

### 2.3.3.3 Grundwert Menschenwürde

Den Begriff der Menschenwürde definiert Noack (2016: 96f.) als Gesamtheit der Eigenschaften eines Menschen. Jedes Individuum hat nach seiner Ansicht Anrecht auf Achtung

und gute Behandlung. Bielefeld und Pollmann unterscheiden die Begriffe Würde und Menschenwürde voneinander (vgl. Schmocker 2016: 158f.). Die Würde legen sie als erwerbbares und stets veränderliches Potenzial von Menschen dar. Wie beispielsweise selbstbewusstes und selbstbestimmtes Handeln. Die Menschenwürde wird dem gegenüber als ein genereller Wert angesehen, der die Qualität zwischenmenschlichen Interagierens beinhaltet. Die Qualität kann beispielsweise mit Begriffen wie Wertschätzung, Interesse oder Achtung definiert werden (vgl. ebd.).

Ergänzend zu den obigen Ausführungen wird gemäss AvenirSocial von Sozialarbeitenden gefordert, dass sie der Würde jedes Menschen - unabhängig von sozialen, politischen, kulturellen oder religiösen Zugehörigkeiten - mit Achtung begegnen (vgl. AvenirSocial 2010: 8). Der Wert der Würde, auf den jeder Mensch ein Anrecht hat, basiert auf den Grundwerten Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit (vgl. ebd.).

#### **2.3.3.4 Grundwert Soziale Gerechtigkeit**

Soziale Gerechtigkeit kann wie folgt erklärt werden: «Gerecht ist, was gleiche Rechte und Pflichten begründet, einen angemessenen Ausgleich von Leistung und Gegenleistung gewährleistet, für alle eine Mindestausstattung an Grundgütern sichert sowie strukturelle Ursachen von ungleich verteilten Beteiligungschancen an der gesellschaftlichen Entwicklung abbaut.» (Lob-Hüdepohl 2007: 129) Um ein gemeinsames, gerechtes Miteinander innerhalb der Gesellschaft und jedem Einzelnen ein gutes Leben zu ermöglichen, braucht es nach Aristoteles gesellschaftlich arrangierte Strukturen, die den Menschen die Möglichkeit geben, gerechtes Handeln zu üben, damit die korrekten Gewohnheiten (Tugenden) erlernt werden können (vgl. Schmocker 2016: 160). Die geltenden Menschenrechte, die dem Schutz von Individuen und ihrer Würde gegenüber dem Staat dienen, sind demnach notwendig, um das Handeln zu einer Tugend zu machen und schlussendlich gerechtes Handeln zu gewährleisten. Die eigene Bedürfnisbefriedigung hängt von einer gerechten Gesellschaft ab, somit trägt jeder Mensch eine Verantwortung gegenüber der Gesellschaft (vgl. ebd.).

Sozialarbeitende verpflichten sich nach dem Berufskodex dazu, ihr Handeln auf der Grundlage sozialer Gerechtigkeit auszurichten (vgl. AvenirSocial 2010: 9f). Sie verpflichten sich

- Diskriminierung jeglicher Art zurückzuweisen, unabhängig von Nationalität, Religion, Alter, politischer Meinung, Aussehen, Kultur usw.
- Diversität betreffend soziale Gerechtigkeit, Gleichwertigkeit und Gleichheit zum Respekt der kulturellen und ethnischen Diversität jedes Menschen anzuerkennen. Besonders sind generell geltenden Normen und Werte der Menschen zu achten, ausser sie verletzen die Menschenrechte.

- zu einer bedürfnisgerechter, angemessener und rechtmässiger Verteilung von Ressourcen, um das Wohlbefinden der Menschen zu gewährleisten. Sozialarbeitende haben Solidarsysteme vor Ausnutzung zu schützen.
- ungerechte Anordnungen oder Massnahmen, die für Menschen und ihr soziales Umfeld als schädlich oder nachteilig zu verzeichnen sind sowie die soziale Gerechtigkeit beeinträchtigen - öffentlich bekannt zu machen oder erhaltene Aufträge im Praxiskontext abzulehnen.
- zur Solidarität bezüglich Ungleichheit, sozialem Ausschluss, Ungerechtigkeit, Unterdrückung usw. Sozialarbeitende haben sich zudem gegen individuelle Not, Intoleranz in Beziehungen und Feigheit innerhalb der Gesellschaft aktiv einzusetzen.

Ergänzend zu den Grundwerten stellen das humanistische Menschenbild und die Idee von einem gelingenden Leben wichtige Orientierungspfeiler für ethisches Handeln in der Sozialen Arbeit dar. Das humanistische Menschenbild wird als Grundeinstellung verstanden, das aus ganzheitlichen, beziehungsgebundenen entwicklungsorientierten sowie positiven Aspekten besteht (vgl. Leisgang 2016: 47).

## **2.4 Zwischenfazit**

Charakteristisch für eine gelingende professionelle Beratung sind also Interaktionskompetenzen, Fachwissen im jeweiligen Handlungsfeld, die Auseinandersetzung der eigenen Beratungshaltung sowie der organisationalen Gegebenheiten und des gesellschaftlichen Kontextes. Leitend, orientierend und schlussendlich positiv wirkend für einen Beratungsprozess sind die Aufdeckung und der Einbezug bzw. Gewährung von Ressourcen, die Unterstützung zu mehr Autonomie und Förderung der Selbstwirksamkeit. Beratung in der Sozialen Arbeit bedingt die Bildung eines professionellen Habitus sowie die damit einhergehende Verinnerlichung der Berufsethik. Allgemeine Beratung wird stark mit der Freiwilligkeit der Klientel in Verbindung gebracht. Diese Gegebenheit liegt jedoch im Falle einer Beratung im Zwangskontext nicht vor. Auf diese besonderen strukturellen Rahmenbedingungen im Zwangskontext wird nun im nächsten Kapitel genauer eingegangen.

## **3 Beratung im Zwangskontext**

Nachdem unter Kapitel 2 auf den allgemeinen Begriff von Beratung in der Sozialen Arbeit eingegangen wurde, soll in diesem Kapitel nun der Fokus auf die Rahmenbedingungen und zentralen Merkmale der Beratung im Zwangskontext gelegt werden. Als erstes erfolgt eine Definition des Begriffs Zwangskontext und Erwähnung der verschiedenen Arbeitsfelder des Zwangskontextes. Dazu ist zu erwähnen, dass die Inhalte für eine generelle Beratung im Zwangskontext und nicht für einen spezifischen Bereich herausgearbeitet wurden. Danach

werden die herausfordernden Rahmenbedingungen hinsichtlich der Beratungstätigkeit im Zwangskontext dargelegt. Anschliessend werden wesentliche Merkmale erläutert, mit denen Sozialarbeitende in der Beratung im Zwangskontext konfrontiert sind und die es insbesondere in der Beratung zu berücksichtigen gilt.

### 3.1 Definition Zwangskontext

Der Begriff Zwangskontext wird verwendet, wenn jemand von anderen Menschen, beispielsweise Netzwerkangehörigen oder Arbeitgebenden dazu gedrängt wird, einen Sozialen Dienst aufzusuchen, oder wenn dieser durch gesetzliche Regelungen oder eine Behörde zur Kontaktaufnahme mit einer Beratungsperson verpflichtet wird (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 9). Durch die Beratung von nicht freiwillig anwesender Klientel entsteht ein Zwangskontext (vgl. Ingellis/Oeschger 2010: 13). «Der Zwangskontext definiert die strukturelle Bedingung, in welcher Unterstützung erfolgt.» (ebd.) Sozialarbeitende wie auch die Klientel werden in diesem Zwangskontext einbezogen. Somit haben beide Parteien kein grundlegendes Mitspracherecht und sind den Vorgaben dieser strukturellen Bedingung verpflichtet. Sozialarbeitende erhalten den Auftrag, eine Arbeitsbeziehung einzugehen, und die Klientel steht in der Mitwirkungspflicht, um möglichen strafrechtlichen oder ökonomischen Konsequenzen entkommen zu können. Schlussendlich sind es jedoch behördliche Entscheidungen, die die Klientel zwingen können, ihr Verhalten zu ändern (vgl. ebd.: 74).

Kähler und Zobrist (2017: 31) definieren Zwangskontexte als «strukturelle Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit», welche die Handlungsspielräume der Klientel, Sozialarbeitenden sowie Zuweisern deutlich einschränken. Das Agieren der Klientel und Sozialarbeitenden erfolgt auf Grund von rechtlichen Normen, findet grösstenteils fremdinitiiert statt und ist von ungleichmässig verteilten Machtverhältnissen gekennzeichnet. Die Autonomie der Klientel im Zwangskontext wird oftmals durch Interventionen aus Elementen von Zwang und Druck erheblich eingeschränkt (vgl. ebd.). Mit diesen Einschränkungen sind jedoch durchaus auch die Ermöglichung von Veränderungen und Chancen bei der Pflichtklientel verbunden (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 32). Es kann beispielsweise sein, dass bei einer Klientel im Rahmen eines Strafverfahrens eine stationäre Suchtbehandlung angeordnet wurde, in die sich die Klientel nicht aus eigenem Antrieb begeben hätte, und so eine unerwünschte Unterstützung erfolgreich (Bsp. kein Heroinkonsum mehr) sein kann (vgl. ebd.: 10). Dadurch, dass Zwangskontexte stark in staatliches Handeln eingebunden sind, verpflichten sich zudem Sozialarbeitende dazu, rechtsstaatliche Prinzipien wie beispielsweise das Verhältnismässigkeitsprinzip oder das Legalitätsprinzip einzuhalten (vgl. ebd.: 32).

Hinsichtlich der Kontaktaufnahme eines Sozialen Dienstes von einer Klientel, unterscheiden Zobrist und Kähler als erstes die Klientel, welche einen Sozialen Dienst aus eigenem Antrieb, sprich selbstinitiiert, kontaktieren (vgl. Kähler/Zobrist 2013: 18). Diese Personen sind sich somit ihrer Schutz- und Hilfsbedürftigkeit bewusst (vgl. Riedi et al. 2013: 290). Da es sich hier um eine freiwillige Kontaktaufnahme handelt, sind diese nicht eindeutig dem Zwangskontext zuzuordnen. Denn schlussendlich wird von einem Zwangskontext gesprochen, wenn es sich um eine fremdinitiierte Kontaktaufnahme handelt (vgl. Kähler/Zobrist 2013: 17).

Diesbezüglich ist es wichtig hervorzuheben, dass der Zwang stets in der Kontaktaufnahme als solcher besteht und nicht darin, was in den Kontakten selber geschieht (vgl. ebd.: 9). Dem Zwangskontext klar zugeordnet wird einerseits die Pflichtklientel, die aufgrund rechtlicher Vorgaben beispielsweise Kontakt mit der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde aufnehmen müssen, und andererseits die nicht freiwillige Klientel, welche infolge Einfluss und Druck des Netzwerkes eine Kontaktaufnahme, beispielsweise mit der Schuldenberatung, auf sich nehmen (vgl. Kähler/Zobrist 2013: 18). Der ausgeübte Druck vonseiten des Netzwerkes fällt dabei geringer aus als derjenige einer Behörde, der oftmals mit Androhungen, wie beispielsweise einem Entzug des Aufenthaltsbestimmungsrechtes des eigenen Kindes, bestehen kann. Jedoch muss hier abschliessend hinsichtlich der Unterscheidung von freiwillig in Anspruch genommener und gesetzlich angeordneter Sozialarbeit klar relativiert werden (vgl. Riedi et al. 2013: 290). Die Leistungen der Sozialhilfe beispielsweise, die in 26 Sozialhilfegesetzen geregelt ist, werden zwar *freiwillig* in Anspruch genommen, d.h. es erfolgt keine behördliche Verordnung (vgl. ebd.: 287). Wenn also jemand aus freiem Willen in Armut leben möchte und so keiner behördlichen Kontrolle unterliegen muss, kann er dies tun. Jedoch haben viele Individuen wegen ihres nicht gesicherten Lebensunterhaltes oft keine Wahl, auf diese Unterstützung zu verzichten (vgl. ebd.). Sie sind deshalb gezwungen, um wirtschaftliche Sozialhilfe zu ersuchen und unterliegen deshalb der gesetzlich vorgeschriebenen Auskunft-, Informations- und Mitwirkungspflicht und haben unter anderem Weisungen zu befolgen. Demnach ist es Tatsache, dass die Klientel der Sozialen Arbeit die Dienste von Beratungsstellen oftmals aufgrund existenzieller Not und nicht wirklich aus freiem Willen in Anspruch nehmen (vgl. ebd.: 290). Es kann somit in der freiwilligen wie auch gesetzlich angeordneten Sozialarbeit ein Abhängigkeitsverhältnis zwischen der Klientel und der Beratungsperson entstehen (vgl. Staub-Bernasconi 1995: 235). In diesem Zusammenhang kann als Beispiel der Bereich der Sozialhilfe genannt werden, in dem die Klientel auf die finanziellen Mittel des Staates mittels der zuständigen Sozialarbeitenden beim Sozialdienst angewiesen ist. Weitere Abhängigkeitsverhältnisse spielen selbstver-

ständig auch in anderen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit eine zentrale Rolle. Ebenfalls kann diesbezüglich anstelle einer «Begrenzungsmacht» (positive und legitime Form der Macht) eine «Behinderungsmacht» (negative und illegitime Form der Macht) durch die Beratungsperson ausgeübt werden (Staub-Bernasconi 1995: 235). Die Begrenzungsmacht wird nach Ansicht von Staub-Bernasconi auf menschliche Bedürfnisse aufgebaut, bei der eine Ausbalancierung von Rechten und Pflichten stattfindet (vgl. ebd.). Hingegen ist Behinderungsmacht durch Regeln gekennzeichnet, bei denen der Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen sowie Gütern wie beispielsweise Arbeitsplätzen, soziale Sicherheit etc. verschlechtert oder ungleich verteilt werden (vgl. ebd.).

Dem Umstand der Unfreiwilligkeit und Abhängigkeit zwischen Klientel und Beratungsperson gilt es im Hinblick auf eine konkrete Begriffsdefinition der Klientel im Zwangskontext entsprechend Rechnung zu tragen. In der Literatur sprechen Rooney (1992) und Trotter (2001) von «unfreiwilliger Klientel» und Hesser (2001) spricht von der «Pflichtklientel». Zobrist (2008: 467) spricht sich klar für den Begriff der «Pflichtklientel» aus, da der Begriff «unfreiwillige Klientenschaft» mit dem für die Praxis der Sozialen Arbeit wenig hilfreichen Freiwilligkeitsbegriff verbunden ist. Aus all den genannten Gründen der Zwiespältigkeit des Begriffs der sogenannten Freiwilligkeit oder Unfreiwilligkeit sowie der genannten Merkmale hinsichtlich der Kontaktaufnahme im Zwangskontext stützt sich diese Thesis ebenfalls auf den Begriff Pflichtklientel, der synonym zum Begriff unfreiwillige Klientel verwendet wird.

Und um noch einmal abschliessend auf die Definition des Begriffs Zwangskontext zurückzukommen, gilt es zu erwähnen, dass sich die Arbeit auf die Definition gemäss Kähler und Zobrist stützt: Der Begriff Zwangskontext wird verwendet, wenn jemand von anderen Menschen dazu gedrängt wird, einen Sozialen Dienst aufzusuchen oder dieser durch gesetzliche Regelungen wie einer Behörde zur Kontaktaufnahme verpflichtet wird (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 31).

Dies, weil Kähler und Zobrist einerseits die gesetzlichen Vorgaben und den Einfluss des sozialen Umfeldes berücksichtigen, und andererseits klar auf den vorhandenen Druck hinsichtlich der Kontaktaufnahme den Fokus legen.

Dem Bereich Zwangskontext, in denen Sozialarbeitende einerseits als Helfer und andererseits als Kontrollinstanz aufgrund von gesetzlichen Vorgaben oder Entscheidungen arbeiten, können folgende Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit zugeordnet werden (vgl. Conen 2013: 155):

- Strafvollzug, Jugendanwaltschaft, Bewährungshilfe (strafrechtliches Kindes- und Erwachsenenschutzrecht)
- Einrichtungen der geschlossenen Unterbringung



- Kantonale Sozialhilfe
- Abklärungen und Massnahmen im zivilrechtlichen Kindes- und Erwachsenenschutzrecht
- Pflichtmediationen im Rahmen von Regelungen der elterlichen Sorge
- Arbeitsintegration
- Schuldenberatung

Der Verfasserin dieser Thesis ist es ergänzend wichtig zu erwähnen, dass die genannten Arbeitsfelder nicht als abschliessend zu verstehen sind, da in der Sozialen Arbeit die Kontaktaufnahme zur Beratung sehr oft und aus unterschiedlichen Gründen fremdinitiiert ist. Denn auch bei Handlungsfeldern der Drogenarbeit oder selbst für die Familienmediation und Erziehungsberatung gilt: Die jeweiligen Angebote werden sehr oft (erst) dann aufgesucht, wenn Individuen Druck und Einfluss von der Familie, Freunde oder von Seiten der Schule erleben (vgl. Grossmass 2011: 190).

### **3.2 Umgang mit Macht und Zwang in der Beratung**

Hinsichtlich der Beratung im Zwangskontext ist es zentral, den Blick auf die Bedeutung von Macht und Zwang und den Umgang damit innerhalb der Sozialen Arbeit zu richten. Denn Sozialarbeitende können innerhalb des Zwangskontextes auf die Klientel Macht und Zwang ausüben und damit Einfluss nehmen. Macht ist einerseits die Voraussetzung für die Einsetzung von Zwang und andererseits ein begründender Faktor von Zwangskontexten (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 30). Innerhalb von institutionellen Zwangskontexten kann es durchaus so weit gehen, dass die Wahlmöglichkeiten und die Freiheit der Klientel durch die Macht des Zwangskontextes stark eingeschränkt wird (vgl. ebd.: 32). Deshalb werden die Begrifflichkeiten Macht und Zwang bei der Beratung im Zwangskontext immer von Bedeutung sein. Der Begriff Zwang wird hier nicht als juristischer Begriff verwendet, sondern beschreibt den Druck von aussen, der die Klientel zur Kontaktaufnahme mit einem Sozialen Dienst drängt (vgl. ebd.: 17). Es ist daher unabdingbar, dass professionelle Beratungspersonen stets für sich eine Reflexion dieser Gegebenheit vornehmen und sich der strukturellen sowie behördlichen Machtstellung bewusst sind (vgl. Conen/Cecchin 2013: 45). Auch Bossard et al. (2007: 73) melden Reflexionsbedarf hinsichtlich allfälliger willkürlicher Machtausübung. Heiner betont diesbezüglich die reflektierte Parteilichkeit und meint damit die Voraussetzung für die Bereitschaft und Fähigkeit, die eigene Position und den Gebrauch von Macht selbstkritisch zu analysieren (vgl. Heiner 2007: 440).

In Zwangskontexten sind Androhungen allfälliger Sanktionen allgegenwärtig (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 23). Aus diesem Grund ist die Macht von Sozialarbeitenden, allfällige Sanktionen auszusprechen, im Berufsalltag nicht zu unterschätzen. Denn um das Verhalten ihres Klientels in der Beratung beeinflussen zu können, nutzen sie oftmals Zwang, indem sie mit Sanktionen drohen (vgl. Conen 2013: 73). Es ist deshalb unverzichtbar, als Sozialarbeitende im Zwangskontext ein Bewusstsein über den Umgang mit Macht und Zwang zu haben (vgl. Sagebiel/Pankofer 2015: 83). Denn professionelle Beratung in der Sozialen Arbeit zeichnet sich insbesondere durch einen ethischen und methodischen Umgang mit Macht und Zwang aus (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 29). Die Soziale Arbeit in der Schweiz orientiert sich diesbezüglich beispielsweise am Berufskodex des Berufsverbandes AvenirSocial und dessen Grundsätze, auf die im Kapitel 2.3.3. bereits spezifischer eingegangen wurden.

Sozialarbeitende im Zwangskontext vertreten einerseits den Staat, und andererseits agieren sie als Vertrauensperson der Pflichtklientel. Sie erfüllen somit eine Doppelfunktion und befinden sich in einem Trialog (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 13).

### **3.2.1 Doppel- und Tripelmandat in der Sozialen Arbeit**

Diese Doppelfunktion sprich das Doppelmandat der Sozialen Arbeit weist auf das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle hin. Denn Sozialarbeitende verpflichten sich einerseits den Rechtsansprüchen und Problemlösungen ihrer Klientel gegenüber, andererseits dem Staat sowie dem Arbeitgeber (vgl. Gängler 2011: 609). Sie sind demnach beiden Seiten und der Herstellung eines stets gefährdeten Gleichgewichts verpflichtet: Dem einzelnen Individuum in seiner Lebenswelt *und* der Gesellschaft als Auftraggeber mit den jeweiligen sozialen Interessen der Kontrolle (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 51f.). Diese unaufheb- bare Doppelfunktion von Sozialarbeitenden erscheint widersprüchlich. Verschiedene Autoren sprechen sich jedoch dafür aus, dass genau dieser Widerspruch das Grundmerkmal der Sozialen Arbeit ausmacht und deshalb auch nicht weggelassen werden kann und darf (vgl. von Spiegel 2011: 595, Heiner 2004: 38f.). Sie appellieren dazu, diese Widersprüchlichkeiten als professionelles Selbstverständnis von Sozialarbeitenden in den Berufsalltag zu integrieren sowie stets einen reflektierten Umgang damit zu pflegen (vgl. ebd.). Auf der Handlungsebene seitens Sozialarbeitenden gegenüber der Klientel gilt es (zwingend), diesen beschriebenen Widerspruch des Doppelmandats transparent zu machen (vgl. Conen 2013: 23). Denn obwohl sich die Soziale Arbeit in erster Linie als helfende Profession versteht, kann der Kontrollaspekt nicht geleugnet werden. Denn nicht zuletzt werden Sozialarbeitende in vielen Fällen vom Staat bezahlt und können die an sie delegierten Kontrollaufgaben nicht abschlagen (vgl. von Spiegel 2013: 26f.).

Bezugnehmend auf den Zwangskontext gilt hervorzuheben, dass hier die Stärke der Kontrolle äusserst hoch ist. Und je ausgeprägter der Kontrollcharakter oder die rechtlichen Vorgaben sind, umso «genauer und differenzierter ist die formale Seite des Vorgehens festgelegt» (Kähler/Zobrist 2013: 65). Die Situation der Pflichtklientel im Zwangskontext und die damit einhergehende Doppelfunktion von Hilfe und Kontrolle werden demnach stark durch eine gesetzliche, behördliche oder auftraggebende Instanz beeinflusst (vgl. ebd.: 13). Auf diesen wichtigen Gesichtspunkt der Kontrollfunktion von Sozialarbeitenden gegenüber ihrer Klientel innerhalb der Beratung und wie mit dieser Funktion professionell umzugehen ist, wird unter dem Kapitel 3.3.1 Auftrags- und Rollenklärung noch näher eingegangen.

Staub-Bernasconi hat zudem das Doppelmandat zum sogenannten Tripelmandat weiterentwickelt, indem sie die Profession der Sozialen Arbeit als zusätzliches Mandat hinzuzieht. Sozialarbeitende verpflichten sich also nicht nur dem Staat und der Klientel, sondern auch der Profession und deren wissenschaftlicher und ethischer Basis (vgl. Staub-Bernasconi 2018: 114). Professionelles Wissen soll schlussendlich dazu dienen, Notlagen der Klientel zu lösen. Es soll aber auch genutzt werden, um gesellschaftliches Alltagswissen zu Ursachen von sozialen Problemen zu überdenken und diesbezügliche praxisorientierte Leitlinien zu erstellen (vgl. ebd.).

Sozialarbeitende befinden sich in ihrem Berufsalltag oftmals in Spannungsfeldern, die auf eine erfolgreiche und professionelle Beratungstätigkeit innerhalb des Zwangskontexts unmittelbaren Einfluss nehmen. Deshalb wird anhand der nun folgenden Ausführungen auf die Wichtigkeit der eigenen Involviertheit, der eigenen Position und die diesbezüglich wichtige Selbstreflexion von Sozialarbeitenden vertiefter eingegangen.

### **3.2.2 Selbstreflexion und die Involviertheit als ganze Person**

Ein reflektierter Umgang mit den Gegebenheiten von Macht und Zwang sowie dem Dilemma des Doppel- und Tripelmandats innerhalb des Zwangskontextes bedingt seitens der Sozialarbeitenden eine stete reflexive Auseinandersetzung mit der eigenen Involviertheit als Person. Denn wie in der Einleitung beschrieben, sind Sozialarbeitende als Person ihr eigenes Arbeitsinstrument und im gemeinsamen Handeln mit der Pflichtklientel als ganze Persönlichkeit beteiligt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 61). Dass die Persönlichkeit im professionellen Handeln in der Sozialen Arbeit ein «wesentliches Hilfsmittel» darstellt, betont Alice Salomon (Salomon 1926, zit. in Niemeyer 1999: 133). Sie macht insbesondere deutlich, dass professionelles Handeln nicht nur aus der Anwendung passender Methoden besteht (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 60). Denn gerade in der Beratung im Zwangskontext, bei der die Fachperson immer wieder eine angemessene Position zwischen Verant-

wortungsübernahme von Seiten Klientel und Verantwortungsrückgabe von Seiten Fachperson finden muss, oder zwecks Förderung der Autonomie der Klientel situativ zwischen Hilfe und Kontrolle auszubalancieren hat, ist die Fähigkeit zur Selbstreflexion eine zentrale fachliche Anforderung von Sozialarbeitenden (vgl. Heiner 2010b: 126). Die Fachperson sollte sich in Beratungssituationen stets selbst beobachten, ihre Emotionen, Gedanken, inneren Bilder und Körperreaktionen wahrnehmen können und diese als wichtige Informationen in der Beratung gezielt nutzen. Steigt beispielsweise Wut oder Ohnmacht in der Beratungsperson auf, wenn die Klientel sich im Gespräch immer wieder von ihr abwendet und keine Motivation zeigt? Oder wird sie ungeduldig, wenn die Klientel öfter abgemachte Aufgaben vergisst, verändert oder verdreht? Wie interpretiert die Beratungsperson die Reaktionen der Klientel in solchen Gesprächssituationen? (vgl. ebd.). Diese Beispiele sollen aufzeigen, dass die Selbstreflexion und das Nachdenken der eigenen Involviertheit als Beratungsperson im Gespräch zwecks der eigenen Abgrenzung essentiell sind sowie um den Grundwerten Sozialer Arbeit gerecht zu werden. Jedoch betont Heiner (2010b: 126), dass im Gespräch durch die zeitgleiche Beobachtung der Klientel sowie der eigenen Motive (weshalb reagiere ich als Sozialarbeitende mal fordernder, mal nachsichtiger?) oder die Wirkung der eigenen Handlungen erfassen zu können, die Tendenz zu einer verzerrten eigenen Wahrnehmung besteht. Sozialarbeitende sollten sich dieser Gegebenheit deshalb stets bewusst sein.

Schlussendlich sind eine stete Selbstreflexion, also das Nachdenken über sich selber, über die Involviertheit der eigenen Person in der Beratung sowie Selbstdistanzierung von eigenen Emotionen und der persönlichen Biographie zentrale Bestandteile von Professionalität (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 61). Im Berufsalltag und in der Beratungssituation selbst, in der mehrheitlich ein rasches und spontanes Handeln nötig ist, ist eine bewusste und eingehende Selbstreflexion nur bedingt umsetzbar (vgl. Heiner 2010b: 127). Deshalb ist es wichtig, spezifische institutionalisierte Settings wie Supervision oder kollegiale Beratung, die eine nachträgliche gemeinsame fachliche Selbstreflexion bieten, auf der Ebene der Praxisorganisation sicherzustellen. Auf diese Weise kann professionelles Handeln, qualitative Beratung und allfällige blinde Flecken des eigenen Handelns sichergestellt werden (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 61, Heiner 2010b: 127).

### **3.3 Zentrale Merkmale von Beratung in Zwangskontexten**

Aufgrund der bestehenden Rahmenbedingungen im Zwangskontext (Kapitel 3.1) und der Einflüsse von Macht und Zwang sowie des entsprechenden Doppel- und Tripelmandats (Kapitel 3.2. und 3.2.1) innerhalb der Beratung gilt es nun, auf die zentralen Merkmale, die

für die Beratungstätigkeit mit der Pflichtklientel im Zwangskontext besonders kennzeichnend sind, näher einzugehen.

### 3.3.1 Auftrags- und Rollenklärung

Die Rahmendbedingungen des Zwangskontextes und die nicht freiwillige Kontaktaufnahme eines Sozialen Dienstes von Seiten der Pflichtklientel machen deutlich, dass die Beratung aufgrund von gesetzlichen Vorgaben oder Druck von aussen eine grosse Herausforderung für die Pflichtklientel wie für die Beratungspersonen darstellt. Damit eine möglichst konstruktive und zielführende Zusammenarbeit mit der Pflichtklientel realisiert werden kann, ist es von grosser Wichtigkeit, dass die Sozialarbeitenden die allenfalls unterschiedlichen Erwartungen der Beteiligten sowie Sanktionsmöglichkeiten der Pflichtklientel gegenüber von Beginn an und regelmässig transparent machen (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 42). Kähler und Zobrist erwähnen den Begriff der so genannten Auftrags- und Rollenklärung (vgl. ebd.: 41). Das heisst, dass Sozialarbeitende ihre Funktion und Aufgabe, sprich ihre Rolle innerhalb ihres Auftrages klar kommunizieren sollten. Denn je klarer sie ihren Auftrag, ihre Doppelrollen und die konkreten Anforderungen an die Pflichtklientel verdeutlichen, desto eher wird die Pflichtklientel darin unterstützt, die Situation in ihrer ganzen Komplexität und Sinnhaftigkeit zu verstehen (vgl. ebd.: 53f.). Dies bedingt jedoch, dass sich Sozialarbeitende ihrer Doppel- und Trippelrolle (Kapitel 3.2.1) bewusst sind und diese akzeptieren. Umso eher können sie ihrer Klientel gegenüber eine verständliche Position vertreten, diese transparent machen sowie Entscheidungen innerhalb der Beratung treffen, welche die Pflichtklientel zu Beginn womöglich als gegen sie gerichtet betrachtet (vgl. ebd.: 53).

Beratungspersonen haben innerhalb des Zwangskontextes durchaus die Möglichkeit, mit ihren verschiedenen Rollen unterschiedlich umzugehen und innerhalb des Auftrages entsprechende Handlungsspielräume zu nutzen, indem sie zwischen «Pflicht- und Küranteilen» unterscheiden (Kähler 2009: 3). Dies beinhaltet konkret, dass sie sich selber sowie der Pflichtklientel bereits zu Beginn verdeutlichen, welche Kontrollfunktionen sie inne haben, welche Vorgaben von Gesetzes wegen eingehalten werden müssen und welche Bedingungen der Zusammenarbeit als nicht verhandelbar gelten (vgl. ebd.). Die Pflichtklientel erhält an Hand von Küranteilen die Möglichkeit mitzubestimmen, wie sie sich die weitere Zusammenarbeit über den Pflichtrahmen hinaus mit der Beratungsperson genau vorstellt. Ergänzend gilt darauf hinzuweisen, dass in einer durch Zwang und Kontrolle geprägten Beratungssituation der Klientel entsprechende autonome Entscheidungsmöglichkeiten eröffnet werden können (vgl. Heiner 2007: 433). Heiner spricht diesbezüglich von so genannten ausgleichenden «Parallelhandlungen», bei denen bei gleichzeitiger Kontrolle und Lenkung

in einem bestimmten Lebensbereich in einem anderen Bereich bewusst keine kontrollierenden Handlungen stattfinden (ebd.: 434). Beispielsweise wird die verordnete Medikamenteneinnahme kontrolliert, jedoch im finanziellen Bereich bei der Klientel keine Kontrolle durchgeführt. Oder bei einer angeordneten Fremdplatzierung eines Kindes werden die Eltern bei der Wahl des Heimes beteiligt und so die Elternrechte so weit wie möglich gewahrt. Die Klientel hat demnach innerhalb des Zwangskontextes eine gewisse Wahl, etwas zu können oder zu wollen, was schlussendlich auf eine gelingende Beratungsbeziehung sowie ein gemeinsam formuliertes Arbeitsbündnis innerhalb der Beratung abzielt (vgl. Kähler 2009: 4).

### **3.3.2 Beratungsbeziehung**

Die Voraussetzungen, um in eine produktive Beratungsbeziehung innerhalb des Zwangskontextes erfolgreich einzusteigen, sind im Praxisalltag äusserst herausfordernd. Die Beratungsperson wird oftmals nicht als Unterstützerin sondern als Vertreterin einer Behörde wahrgenommen (vgl. Gerber 2015: 3). Diese anspruchsvolle Konstellation von Macht- und Kontrolleinfluss, eingeschränkter Autonomie sowie Widerstand von Seiten der Pflichtklientel erfordert eine spezifische Gestaltung der Beratungsbeziehung. Denn ohne eine tragfähige Arbeitsbeziehung und ohne Kooperation scheint eine Veränderung nicht möglich zu sein (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 41). In der Beratungsbeziehung gilt ein Bewusstsein der eigenen Haltung gegenüber der Pflichtklientel ebenfalls als Grundvoraussetzung (vgl. De Boer/Coady 2006: 33). Die Studie von Niehaus (2016) weist ergänzend daraufhin, dass Misstrauen bei Beratungspersonen im Zwangskontext gegenüber ihrer Klientel, insbesondere im Bereich der schweizerischen Sozialhilfe infolge steigendem Druck bezüglich Aufdeckung von Sozialhilfemissbrauch, negative Auswirkungen auf eine positive Beziehungsgestaltung haben und somit problematisch für professionelles Handeln sein kann (vgl. Niehaus 2016: . Denn Sozialarbeitende können schlussendlich ihrer Klientel nur helfen, wenn diese ihnen ihre zum Teil sehr persönlichen Themen bzw. Probleme offenlegen. Und dafür ist Vertrauen von grosser Wichtigkeit - und zwar gegenseitiges Vertrauen (vgl. Niehaus 2016: 38).

Zudem ist es im Umgang mit der Pflichtklientel grundlegend, dass Sozialarbeitende die jeweiligen individuellen Voraussetzungen einer Beratungsbeziehung offen legen (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 53). Dies begünstigt das Vertrauen in die Beratungsperson, was wiederum den Aufbau eines gelingenden Arbeitsbündnisses unterstützt. Das Bündnis kann als Arbeitskonsens verstanden werden und fördert das kommunikative Handeln in der professio-

nellen Beratungsbeziehung (vgl. Wyssen-Kaufmann 2012: 3f.). Weist die Beratungsbeziehung Störungen auf, ist dies ein Indiz für ein brüchiges Arbeitsbündnis (vgl. Abplanalp et al. 2020: 105). Dem Arbeitsbündnis ist somit in der Beratung ein hoher Stellenwert zuzuweisen. Denn eine gute Beratungsbeziehung sowie ein gelingendes und tragfähiges Arbeitsbündnis machen unter anderem eine wirkungsvolle Beratung aus (vgl. ebd.). Auf das Arbeitsbündnis geht die Verfasserin im Folgenden deshalb vertieft ein.

### **3.3.2.1 Arbeitsbündnis**

Nach Meinung von Müller (1991: 96) ist das Arbeitsbündnis als professionelles Konzept zu verstehen. Es besteht aus einem «Interpretationsraster, das professionelle Dienstleister selbst benutzen und ihren Klienten anbieten, mit dem Ziel, die (...) Situationsdefinitionen und Gegenstandsbestimmungen der Interaktion in eine explizite, gemeinsame, wechselseitig für vernünftig und zumutbar gehaltene Arbeitsaufgabe zu transformieren» (Müller 1991: 95f.). Im Arbeitsbündnis werden somit die Ziele, Aufgaben und Vorgehensweisen gemeinsam festgelegt und entsprechend geklärt. Es beinhaltet ergänzend eine emotionale Bindung zwischen Beratungsperson und Klientel (vgl. Abplanalp et al. 2020: 105). Die gemeinsame Festlegung von Aufgaben und Vorgehensweisen ist nach Ansicht der Verfasserin durchaus lobenswert. Im Zwangskontext ist dieses Vorgehen jedoch aus eigener Praxiserfahrung nicht immer umsetzbar, da diese oftmals bereits von höherer Instanz vorgegeben sind.

Die Qualität und die Inhalte der Entstehung eines Arbeitsbündnisses sind dennoch zentral (vgl. Kähler 2009: 69). Denn nur wenn es gelingt, bereits in der ersten Beratung im Aushandlungsprozess über abweichende Vorstellungen zu diskutieren, diese zu klären und im Anschluss einen Kompromiss für beide Seiten zu finden, fühlt sich die Klientel ernst genommen. Der Anknüpfungspunkt eines gelingenden Arbeitsbündnisses ist oftmals ein Anliegen, welches von der Klientel selber kommt (vgl. Lenz 2011: 25). Das Arbeitsbündnis trägt sozusagen die Beratungsperson sowie die Klientel durch den gesamten Beratungsprozess (vgl. Abplanalp et al. 2020: 105). Der Verfasserin dieser Thesis ist bewusst, dass die Pflege des Arbeitsbündnisses während des gesamten Beratungsprozesses notwendig ist, und nicht nur zu Beginn.

Der bürokratisch-kontrollierende Teil des Auftrags im Zwangskontext darf hier natürlich nicht ausgeblendet werden. Ein gelingendes Arbeitsbündnis ist demnach auf die Kooperation, d.h. die gemeinsame Ausrichtung des Handelns auf ein gemeinsam formuliertes Ziel, angewiesen. Denn nur so lässt sich das Ziel auch erreichen (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 56). Im Zwangskontext ist ebenfalls die Klärung der Rechte und Pflichten der Klientel

wichtiger Bestandteil des Arbeitsbündnisses. Denn indem Sozialarbeitende die Klientel beispielsweise über Möglichkeiten und Grenzen der Zusammenarbeit informieren und aufklären, werden sie miteinbezogen (vgl. Kähler 2009: 70).

Für eine erfolgreiche und zielführende Zusammenarbeit und Beratungstätigkeit im Zwangskontext ist somit ein Arbeitsbündnis zwischen Beratungsperson und Klientel besonders entscheidend (vgl. Gerber 2015: 102). Denn im Zwangskontext ist das Arbeitsbündnis beispielsweise durch Misstrauen hinsichtlich nicht offen gelegter Ziele besonders gefährdet. Zudem bietet die Beratung im Zwangskontext Raum für Verunsicherung und Schamgefühle von Seiten der Klientel. Damit sich die Pflichtklientel auf die Suche nach eigenen Lösungen für Schwierigkeiten machen, sich auf die eigene Verunsicherung einlassen und Emotionen zulassen, braucht es das Interesse der Beratungsperson hinsichtlich Klärung und Verstehen der Situation (vgl. Lenz 2011: 191). Umso mehr die Beratungsperson nicht als Akteurin von Sanktionen wahrgenommen wird, desto eher ist die Entstehung eines gelingenden Arbeitsbündnis – also eine gemeinsame Problembearbeitung - als Beratungsgrundlage möglich (vgl. ebd.: 187f.). Zudem kann mittels eines gelingenden Arbeitsbündnisses eine befähigende Aktivierung erreicht und die Motivation, beispielsweise für eine berufliche Integration sowie weiterer Schritte, erhöht werden (vgl. Müller de Menezes 2012: 184). Das Arbeitsbündnis sowie der damit verbundene Vertrauensaufbau erachtet die Verfasserin der vorliegenden Thesis in der professionellen Beratung im Zwangskontext deshalb als äusserst wichtig.

### **3.3.2.2 Umgang mit Widerstand**

Eine Pflichtkontaktaufnahme zwecks einer Beratung innerhalb der Sozialen Arbeit kann bei Individuen verschiedene Reaktionen hervorrufen und die Beziehungsgestaltung infolge eingeschränkter Autonomie bei der Pflichtklientel wie aber auch bei der Beratungsperson äusserst erschweren (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 97). Eine sehr häufige Reaktion von der Pflichtklientel wenn sie mit einer Fachpersonen im Zwangskontext in Kontakt tritt, ist der des Widerstandes, also die Reaktion auf die Einschränkung des eigenen Handlungsspielraums (vgl. ebd.: 98). Hinsichtlich des Begriffs des Widerstandes, der ursprünglich aus der Psychoanalyse stammt, scheint es wichtig zu erwähnen, dass dieser allenfalls etikettierend wirken kann. Also dass Widerstand stets vorschnell in eine bestimmte, meist negative Kategorie eingeordnet wird. Der Begriff hält sich dennoch (vgl. Conen 2013: 84). Widerstand ist jedoch stets abhängig vom Betrachter und von der Betrachterin und kann aus Systemperspektive auch als Ressource angesehen werden (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 100). Diese ergänzenden Sichtweisen betrachtet die Verfasserin dieser Thesis als äusserst zentral.



Denn als Ressource kann beispielsweise durchaus die Fähigkeit der Klientel, für sich und ihr Anliegen einzustehen zu können, angesehen werden.

Doch wie zeigt sich dieser Widerstand konkret im Verhalten der Klientel in der Praxis? Diesbezüglich wird in der Literatur eine grosse Anzahl an Verhaltensweisen erwähnt. Die Verfasserin hat sich bewusst für eine Auswahl der Ausführungen gemäss Conen entschieden, da diese am spezifischsten die Verhaltensweisen direkt aus dem Praxisalltag des Zwangskontextes widerspiegeln, mit welchen Beratungspersonen häufig konfrontiert werden (vgl. Conen 2013: 85f.): Die Klientel

- hält sich nicht an die Bedingungen,
- kooperiert nur oberflächlich,
- versucht die Beratungsperson bewusst oder unbewusst zu manipulieren,
- reagiert mit Versuchen der Geheimhaltung, Verletzlichkeit oder verzerrten Ängsten,
- vermeidet das Verbalisieren von aufrichtigen Gefühlen,
- zeigt Feindseligkeit,
- verweigert sich zu sprechen, allenfalls nur nickendes und unkooperatives Schweigen (vgl. ebd).

Das Verhalten von Widerstand ist im Praxisalltag beispielsweise oftmals auf fehlende Autonomie, Freiheitsverlust oder Misstrauen zurückzuführen. Denn schlussendlich spricht man nur dann von Widerstand, wenn das Individuum in seinem persönlichen Erleben effektiv einschränkende Autonomie verspürt (vgl. ebd.: 50). Wenn also die Klientel mittels Auflagen, Druck oder Zwang von Seiten einer Behörde oder seinem sozialen Umfeld dazu verpflichtet wird, eine Beratung in Anspruch zu nehmen und diese nicht aus freien Stücken gewählt hat und sich in seinen Handlungsspielräumen eingeschränkt fühlt, möchte die Klientel oftmals nichts mit der Beratungsperson zu tun haben. In solchen Beratungssituationen muss daher eher mit Widerstand gerechnet werden. Die Interpretation der Pflichtklientel ist demnach zentral (vgl. ebd.: 52). Ursachen für Widerstände bei der Pflichtklientel können zudem auch in Missverständnissen, Ungewissheiten und Ängsten hinsichtlich der Gesprächsinhalte sowie in nicht offengelegten Vorgehensweisen innerhalb der Beratung liegen (vgl. Conen 2013: 87). Oftmals können jedoch auch Vorerfahrungen der Klientel in ähnlichen Beratungssituationen und Kontexten das Verhalten von Widerstand mitbeeinflussen (vgl. ebd.). Es darf jedoch nicht ausser Acht gelassen werden, dass die durch den Zwangskontext erlebte eingeschränkte Autonomie und der Widerstand bei der Klientel durchaus dazu führen können, ein lang ersehntes Vorhaben in die Tat umzusetzen (vgl. ebd.: 51). Sozialarbeitende sind angehalten, dieses berechtigte Verhalten von Widerstand bei der Pflichtklientel nicht zu sanktionieren oder zu bekämpfen, sondern es als legitimes Bedürfnis nach Selbstachtung, Stabilität sowie nach Veränderung anzuerkennen und als

wichtiges Potenzial zu nutzen (vgl. Conen 2013: 88). Hier wird erneut auf eine ressourcenorientierte Sichtweise hingewiesen. Denn den Widerstand bekämpfen zu wollen, verursacht oftmals nur eine zusätzliche Entfremdung (vgl. ebd.). Durch Empathie, Akzeptanz und Bearbeitung der Ursache des Widerstandes kann dieser allenfalls überwunden werden (vgl. ebd.: 55). Sozialarbeitende sollten sich zudem auch hier hinsichtlich ihrer Haltung bewusst sein. Denn wenn die Klientel spürt, dass die Beratungsperson es als schwach oder inkompetent wahrnimmt und ihm Unterstützung anbieten möchte, um die fehlenden Kompetenzen nachzuholen, wird es sich noch mehr als unterlegene Partei im Gefälle von Macht ansehen (vgl. ebd.: 195). Die Klientel lehnt infolgedessen sehr oft eine Beratung ab und reagiert somit mit noch deutlicherem Widerstand (vgl. ebd.).

### **3.3.2.3 Eingeschränkte Autonomie und Wahlmöglichkeit**

Wie bei der Definition des Zwangskontextes (Kapitel 3.1.) bereits hingewiesen wurde, fühlt sich die Pflichtklientel innerhalb des Kontextes von Zwang und Druck in ihrer Autonomie oftmals eingeschränkt. Individuen erleben es im Alltag nicht gerne, wenn ihnen von anderen eine Verhaltensänderung auferlegt oder sogar Richtlinien zum eigenen Verhalten vorgegeben werden (vgl. Conen 2013: 46). Dass die Pflichtklientel innerhalb von Vorgaben und Massnahmen des Zwangskontextes noch grosse Auswahl an Möglichkeiten hat, erscheint als sehr unwahrscheinlich. Sie werden deshalb in unterschiedlicher Weise mit den Bedingungen und Vorgaben umgehen, um ihre eigene Autonomie und Selbstbestimmung wieder erweitern oder zurückerhalten zu können (vgl. ebd.: 48).

Innerhalb der Grenzen des Zwangskontextes liegt es an den Fachpersonen, der Pflichtklientel vorhandene Gestaltungs- und Entscheidungsspielräume aufzuzeigen. Denn wenn dies gelingt, kann trotz vorhandener Einschränkungen bei der Pflichtklientel ein Empfinden von Autonomie erhalten bleiben oder gefördert werden (vgl. Fleischer 1972, zit. nach Conen 2013: 75). Conen (2013: 110) erwähnt diesbezüglich auch die Wichtigkeit, der Pflichtklientel die Erwartungen verschiedenster beteiligter Personen sowie die Vorgaben, die an sie gestellt wird, verständlich und transparent zu machen. Denn durch die nötige Unterstützung in diesem Prozess besteht für die Klientel die Möglichkeit, ihre Einflussmöglichkeit zu erkennen und zu lernen, wie sie diese für sich nutzen und einsetzen kann (vgl. ebd.: 126).

### **3.3.3 Motivation**

Dadurch, dass die Pflichtklientel durch eine behördliche Auflage oder durch das Umfeld unter Druck oder Zwang in Kontakt mit Beratungspersonen gekommen ist, scheint es nicht gross zu verwundern, dass die Motivation und die Einsicht zur Veränderung oftmals fehlen. Bevor spezifisch auf diesen Umstand im Zwangskontext Bezug genommen wird, soll kurz auf den Begriff Motivation eingegangen werden: Motivation steht für sämtliche Prozesse,

die der Initiierung, Zielrichtung und Aufrechterhaltung physischer und psychischer Aktivitäten dienen (vgl. Gerrig/Zimbardo 2008: 11). Sie entsteht aus der Zusammensetzung von Motiv (Beweggrund für ein Verhalten) und Anreiz (Interesse). Laut der Psychologie wird zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation unterschieden (vgl. Nolting/Paulus 2009: 59).

### **Extrinsische und intrinsische Motivation**

In der vorliegenden Thesis wird selbstbestimmtes Handeln als intrinsisches und fremdbestimmtes Handeln als extrinsisch motiviert bezeichnet (vgl. Nolting/Paulus 2009: 59). Folglich handelt die Klientel, die beispielsweise Auflagen von der Sozialhilfe oder Bewährungshilfe bezüglich dem Schreiben von Bewerbungen oder des Besuches eines Antiaggressionskurses erhält, extrinsisch motiviert, da bei Nichteinhaltung Sanktionen drohen. Im Gegenzug handeln Individuen intrinsisch motiviert, wenn sie aus eigenen Überzeugungen heraus ein konkretes Verhaltensziel anstreben. Es gilt zu beachten, dass intrinsische Motivation nicht einfach so bei der Klientel erzeugt werden kann. Diesem Umstand gilt es als Sozialarbeitende Rechnung zu tragen, indem die Klientel zur Selbstveränderung anzuregen ist (vgl. Klug 2012: 14). Dies kann mittels passender Gesprächsführungsansätzen, wie beispielsweise der motivierenden Gesprächsführung erfolgen. Auf die Ansätze werden in dieser Thesis infolge der Themeneingrenzung und Grösse nicht näher Bezug genommen.

Im Zwangskontext bestehen häufig hohe Erwartungen gegenüber der Pflichtklientel, motiviert an ihrer Verhaltensweise oder Problem zu arbeiten. Die Pflichtklientel sieht das Fehlen von Motivation jedoch selber gar nicht als problematisch an (vgl. Trotter 2001: 150). Die Generierung von Motivation sowie die einhergehende Arbeit an Zielen scheinen jedoch gemäss Kähler und Zobrist ein zentraler Anknüpfungspunkt in der Beratung im Zwangskontext zu sein (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 41). Sie plädieren dafür, dass, wenn die Pflichtklientel eine neue Perspektive erhält, Veränderung in Zwangskontexten durchaus möglich ist. Voraussetzung dafür ist das Bewusstsein bei der Pflichtklientel, dass ein Problem besteht und angegangen werden muss, das heisst, dass sie die Diskrepanz vom IST- zum SOLL-Zustand subjektiv wahrnimmt (vgl. ebd.). Auf diese wichtige Voraussetzung wird im anschliessenden Kapitel noch näher eingegangen. Die Motivation zur Problemlösung Seitens der Pflichtklientel hängt einerseits sowohl mit dem Willen wie auch mit der Veränderungsfähigkeit zusammen (vgl. Gumpinger 2001: 16). Andererseits wird sie auch von der Tatsache geprägt, dass Individuen gegenüber Veränderungen ein ambivalentes Gefühl entwickeln können und sich oftmals nur ungern auf Neues einlassen (vgl. Conen 2013: 48).

Im Zwangskontext werden von Seiten Gericht oder Behörde oftmals Vermeidungsziele (beispielsweise weniger Drogen konsumieren oder die Partnerin nicht mehr schlagen) von der

Pflichtklientel gefordert (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 67). Der eigentliche Prozess zur Motivation und Veränderung kann jedoch nur durch das Umwandeln der Vermeidungs- in Annäherungsziele (beispielsweise hilfreiche Konfliktstrategien oder konstruktive Problembewältigung) in Gang gesetzt werden (vgl. ebd.). Aus bedürfnistheoretischer Sicht nennt Grawe (2004: 187f.) diesbezüglich folgende ausgewählte Motivationsantreiber: Das Bedürfnis nach Kontrolle und Orientierung sowie das Bedürfnis, den eigenen Selbstwert zu schützen und zu erhöhen. Gerade im Zwangskontext scheinen diese Antreiber essentiell, da diese Bedürfnisse oft eingeschränkt sind. Demzufolge ist es zentral, das Augenmerk auf die Selbstwirksamkeitserwartung bei der Pflichtklientel zu legen. Denn ob die Pflichtklientel das Annäherungsziel erreichen will und kann, ist abhängig von der eigenen Selbstwirksamkeit (vgl. Kähler/Zobrist 2017: 68). Die subjektive Vorstellung, das Ziel aus eigener Kraft erreichen zu können, ist geprägt durch frühere positive oder negative Lernerfahrungen (vgl. ebd.). Ergänzend kann festgehalten werden, dass eine Verhaltensveränderung kaum mittels Druck oder entsprechender Aufforderung bei der Klientel möglich ist (vgl. Conen 2012: 14). Verhalten oder Einstellungen bei der Klientel können jedoch durch Selbstwirksamkeit verändert werden.

Mangelnde Motivation bei der Pflichtklientel entsteht deshalb oft aus dem fehlenden Zutrauen in die eigene Fähigkeit oder der mangelnden Zuversicht für ein verändertes Tun, also wofür es sich lohnen würde, etwas zu tun (vgl. Heiner 2010a: 439). Die Vermittlung der eigenen Zuversicht, des Glaubens an sich selbst sowie der positiven Veränderungserwartung von Seiten der Sozialarbeitenden gegenüber der Pflichtklientel ist hier äusserst wichtig. Denn diese Vermittlung ist leitend dafür, ob sich die Pflichtklientel die Erreichung eines Zieles eher zutraut oder nicht (vgl. ebd.). Die Bemühungen, nach möglichen Ansatzpunkten zur Förderung der Motivation bei der Pflichtklientel zu suchen, ist im Zwangskontext kein leichtes Unterfangen. Oftmals besteht bei Beratungspersonen die Gefahr zu resignieren, nicht weiter an die Klientel zu glauben und somit nicht weiter nach möglichen Handlungsoptionen zu suchen, wenn nach einem gewissen Zeitraum die Bemühungen keine Erfolge bei der Pflichtklientel zeigen (vgl. Conen 2013: 57).

### **3.3.3.1 Problembewusstsein**

In der Beratungstätigkeit im Zwangskontext werden Sozialarbeitende sehr oft damit konfrontiert, dass die Klientel selbst offenbar kein Problem hinsichtlich ihres Verhaltens oder ihrer aktuellen Lebenssituation sieht und sich daher kaum an Vereinbarungen hält oder sogar die Hilfe ablehnt. Conen (2007: 373) mahnt, dass von der Klientel nicht die Einsicht erwartet werden kann, dass sie Hilfe bräuchte. Sozialarbeitende haben in diesem Fall vielmehr die Aufgabe, ihre Klientel entsprechend darüber aufzuklären, dass beispielsweise die

Justiz, die überweisende Institution oder das soziale Umfeld in ihrem Verhalten ein Problem sehen. Die Klientel muss sich, auch wenn sie dies anders ansieht, aufgrund des Zwangskontextes mit dieser Betrachtungsweise auseinandersetzen (vgl. ebd.). Sie steckt deshalb oftmals in einem Dilemma zwischen dem Druck von aussen bzw. der Aufforderung zur Veränderung und ihrem eigenen Bedürfnis, ihre aktuellen Verhaltensmuster und Rollen beizubehalten und zu beschützen (vgl. Conen 2013: 46). Denn Veränderungen lösen bei Individuen oftmals auch Ängste aus und nicht ausschliesslich Neugier oder Interesse (vgl. ebd.). Ist die Klientel demnach nicht bereit, sich mit der eigenen Situation auseinanderzusetzen, kann dies in Zusammenhang mit Versagensängsten oder mit befürchteter Selbstentwertung stehen (vgl. ebd.). Die fehlende Problemeinsicht der Klientel kann ebenfalls durch die positive Bewertung des Problems durch die Klientel mitbeeinflusst werden (vgl. Kähler/Zobrist 2013: 92f.). Es gibt jedoch bewährte Ansätze, die den Zusammenhang zwischen Problemeinsicht und Lösung bzw. Veränderung deutlich in Frage stellen. Eine Einsicht der Klientel ist demnach nicht zwingend notwendig, um etwas ins Rollen bringen zu können (vgl. Conen 2013: 72). Kähler und Zobrist (2013: 91) sprechen sich dennoch klar für ein gemeinsam erarbeitetes Problemverständnis aus, das als Grundlage für ein stabiles Arbeitsbündnis dient. Sie plädieren dafür, dass uneinsichtiges Verhalten nicht mit fehlender Motivation in einen zwingenden Zusammenhang gebracht werden darf (vgl. ebd.: 92). Ein gemeinsames Problemverständnis befürwortet die Verfasserin ebenfalls. Auch wenn ihr bewusst ist, dass dies beispielsweise in ihrem aktuellen Praxisalltag bei der Beratung von Stellensuchenden im Bereich der Arbeitsintegration selten möglich ist, da es um möglichst schnelle Arbeitsmarktintegration, also um die Sicherung der Existenz geht.

### **3.4 Zwischenfazit**

Bei Beratungen innerhalb des Zwangskontextes wird die so genannte Pflichtklientel von aussen, beispielsweise durch Netzwerkangehörige, mittels Druck oder Zwang oder infolge gerichtlicher Regelungen zur Kontaktaufnahme mit den Sozialarbeitenden verpflichtet. Der Zwangskontext ist von allfälligen Sanktionen und Kontrollen gegenüber der Pflichtklientel sowie vom begründeten Faktor Macht gekennzeichnet, der die Wahlmöglichkeit und Autonomie von Individuen stark einschränken und so ein Abhängigkeitsverhältnis verursachen kann. Hinzu kommt, dass es sich um ein Doppelmandat in Form von Hilfe/Unterstützung (für das Individuum) und Aufsicht/Kontrolle (durch die Gesellschaft als Auftraggeber) bzw. als Tripelmandat (mit Einbezug Profession) handelt. Damit die Pflichtklientel diese komplexe Gesamtsituation verstehen kann und das Machtgefälle kleiner wird, sind jeweils die unterschiedlichen Erwartungen der Beteiligten, die Sanktionsmöglichkeiten sowie die Doppelfunktion und Aufgabe der Sozialarbeitenden klar und transparent zu kommunizieren.

Dies fördert nicht nur ein gelingendes Arbeitsbündnis, sondern es ermöglicht dem Pflichtklientel auch, Gefühle wie Ängste oder Misstrauen auszusprechen und damit eine Perspektivenänderung, sprich Motivation zur Verhaltensänderung mittels Zielen zu ermöglichen.

#### **4 Aspekte einer professionellen Beratungshaltung von Sozialarbeitenden im Zwangskontext**

Ausschlaggebende Beratungskompetenzen sind gemäss Albrecht (2017: 46-48) die Beratungshaltung, Beratungsmethoden und das beratungstheoretische sowie arbeitsfeldspezifische Fachwissen. Wie bereits bei der Erläuterung der Beratungsgrundsätze unter Kapitel 2.3. deutlich wurde, ist die Beratungshaltung von Sozialarbeitenden den spezifischen Beratungsmethoden und dem Fachwissen übergeordnet. D.h. dass die eigene Haltung schlussendlich ausschlaggebend dafür ist, für welche Methode oder Technik sich Sozialarbeitende innerhalb der Beratung entscheiden und wie sie diese anwenden. Weiter hat die eigene Beratungshaltung grossen Einfluss auf die Beziehungsgestaltung sowie insbesondere auf das Arbeitsbündnis, auf die Auftrags- und Rollenklärung zwischen Beratungsperson und Klientel wie auch auf die Motivation der Klientel im Zwangskontext. Denn wie schlussendlich Sozialarbeitende die Beziehung, das gemeinsame Bündnis und ihre Rolle gegenüber ihrer Klientel gestalten, wird von der Art und Weise ihrer eigenen Haltung geprägt (vgl. Albrecht 2017: 47). Auch Thiersch stimmt dem zu, indem er hervorhebt, dass die Beratungsperson mit ihrer ganzen Persönlichkeit ihr eigenes Werkzeug in der Beratung ist (vgl. Thiersch 2004: 706). Es kommt also auf den Menschen und dessen Haltung an, für welche Intervention er sich schlussendlich als Beratungsperson entscheidet. Die Wichtigkeit der Auseinandersetzung mit der eigenen professionellen Beratungshaltung wird auch von Barthelmess bestätigt, der die Beratungshaltung als «Kern der beruflichen Expertise» des Handelns innerhalb der Beratung erwähnt (Barthelmess 2016: 9).

Hinsichtlich des Begriffs der Beratungshaltung stützt sich die Verfasserin auf die Definition nach Albrecht, da sich diese für die vorliegende Thesis am besten eignet und nach Ansicht der Verfasserin sämtliche relevanten Bestandteile der Haltung bezugnehmend auf den Zwangskontext beinhaltet: «Die Beratungshaltung wird als Basis für das Beratungshandeln der Fachkräfte verstanden, die sich kognitiv (Annahmen und Überzeugungen), affektiv (Gefühle und Emotionen) und handlungsbezogen (Verhaltensweisen) auswirkt.» (Albrecht 2017: 47) Die Haltung setzt sich aus den Werten und Einstellungen der Beratungsperson zusammen (vgl. ebd.). Denn gerade im Zwangskontext besteht beispielsweise die Gefahr von Zuschreibungen gegenüber der Klientel oder einem Ungleichgewicht der Doppelfunktion von Hilfe und Kontrolle. Ebenfalls weisen verschiedenste Autoren darauf hin, dass Sozialarbeitende in öffentlichen Sozialdiensten oder Institutionen nach mehrjähriger Praxis

ihre ressourcen- und subjektorientierte gegen eine bürokratisch- und vollzugsorientierte Sichtweise eintauschen (vgl. Herriger 2020: 251).

Albrecht misst der Beratungshaltung hinsichtlich dem Aufbau einer vertrauensvollen, kooperativen und tragfähigen Beratungsbeziehung grosse Bedeutung bei (vgl. Albrecht 2017: 46f.). Wie unter Kapitel 3.3.2. aufgezeigt wurde, ist gerade im Zwangskontext der Aufbau und Verlauf einer produktiven Beratungsbeziehung im Sinne eines gelingenden Arbeitsbündnisses äusserst herausfordernd. Umso wichtiger erscheint es der Verfasserin dieser Thesis, hier das Bewusstsein der eigenen Haltung, die in der Beratungsbeziehung als Grundvoraussetzung gilt und dieses positiv beeinflusst, näher in den Blickwinkel zu nehmen. Denn durch eine unterstützende innere Haltung der Beratungsperson, fühlt sich die Pflichtklientel beispielsweise selbstbefähigt, erhält ein Gefühl von Mitsprache und zeigt dadurch weniger Widerstand oder Misstrauen gegenüber der Beratungsperson.

Die nachfolgend beschriebenen Aspekte werden zuerst in Anlehnung an das Konzept des Empowerment und anschliessend an die reflexive Schlüsselkompetenz nach von Spiegel dargelegt. Diese Aspekte sind nützlich, damit Sozialarbeitende im professionellen Beratungsalltag ihrem Berufsethos sowie unter anderem dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe entgegenkommen. Die Verfasserin geht davon aus, dass die ausgewählte Auflistung diesbezüglich nicht abschliessend ist, jedoch erachtet sie diese Aspekte als relevant hinsichtlich einer professionellen Beratungshaltung innerhalb des Zwangskontextes. Das Empowerment-Konzept richtet den Blick auf die Selbstgestaltungskräfte sowie auf die Ressourcen und Potenziale einzelner Individuen (vgl. Abplanalp et al. 2020: 78). Es setzt bei den Beratungspersonen eine wertschätzende, anerkennende und offene Haltung voraus. Die Nähe und Anschlussfähigkeit zu systemischen Beratungsansätzen eröffnen zudem nützliche Anwendungsmöglichkeiten, das Empowerment-Konzept für die Beratung im Zwangskontext sinnvoll einzusetzen (vgl. Lenz 2011: 14). Das Empowerment-Konzept wendet sich vom Bevormunden ab und geht stattdessen mehr auf die Rechte der Klientel ein. Unter anderem deshalb hat der Empowerment-Begriff in der Debatte über ein Konzept von sozialarbeiterischer Professionalität an Relevanz gewonnen und kann als Grundlage für das berufliche Selbstverständnis in der Sozialen Arbeit dienen (vgl. Herriger 2020: 12). Für von Spiegel (2011: 84) ist zudem der reflektierte und strategische Einsatz der eigenen beruflichen Persönlichkeit von hoher Priorität.

Nachfolgend wird deshalb zuerst auf den Begriff Empowerment eingegangen, und anschliessend werden spezifische Aspekte des Empowerment-Konzeptes in Bezug auf die Beratung im Zwangskontext erläutert.

## 4.1 Empowerment

Gemäss Literatur lässt sich keine einheitliche Definition von Empowerment finden. Herriger weist daraufhin, dass verschiedenste Autoren und Autorinnen das Empowerment-Konzept hinsichtlich mangelnder begrifflicher Schärfe und fehlender prägnanter Methodik kritisieren (vgl. Herriger 2020: 8). Empowerment wird beispielsweise einerseits als eine professionelle Haltung bezeichnet, bei der insbesondere das Vertrauen in die Ressourcen der Klientel zählt (vgl. Lenz 2002: 14). In dieser Haltung sieht die Verfasserin die Grundvoraussetzung, um überhaupt nach Empowerment beraten zu können. Andererseits wird Empowerment als lebensweltbezogen verstanden (vgl. Herriger 2020: 15). Folglich besteht das Ziel darin, Individuen dabei zu helfen, ihren Alltag aus eigener Kraft bewältigen zu können. Im Zentrum stehen also selbstbestimmte und nicht fremdbestimmte Individuen (vgl. ebd.).

Die transitive Perspektive weist auf die Förderung der Selbstbestimmung durch professionelle Beratungspersonen hin (vgl. Herriger 2020: 17). Dadurch, dass Sozialarbeitende nicht *für* ihr Klientel handeln, sondern sie durch Kooperation und Parteinahme unterstützen, wird dieses ihrer eigenen Fähigkeit und Kompetenz bewusst und nutzt so ihre Ressourcen selbstbestimmt (vgl. ebd.). Beispielsweise könnte ein Sozialdienst ihr Klientel dazu ermutigen, die eigenen Selbstgestaltungskräfte hinsichtlich einer beruflichen (Re)Integration selbstbefähigend auszutesten, um so die (Wieder-)Aneignungsprozesse von Selbstgestaltungskräften zu fördern (vgl. ebd.). Systemisch-lösungsorientierte oder motivierende Gesprächsführungstechniken sind beispielsweise gemäss eigener beruflicher Erfahrung der Verfasserin entsprechende Beratungsstrategien, die Sozialarbeitende innerhalb der Beratung im Zwangskontext dazu einsetzen.

Die Verfasserin stützt sich abschliessend auf die Definition der transitiven Perspektive, da diese relevante Inhalte für die Beratungstätigkeit im Zwangskontext wie die Förderung der Selbstbestimmung und Ressourcen der Klientel sowie die Wichtigkeit der Kooperation erwähnt. Im Zwangskontext, bei dem oft ein defizitärer Blickwinkel auf die Pflichtklientel besteht, besteht hier durchaus die Chance zur Ausrichtung auf die Potenziale und Ressourcen der Pflichtklientel.

Das Empowerment-Konzept ist nicht von einer Reparaturmentalität geleitet. Es geht unter anderem darum, Handlungsmöglichkeiten und Selbstverantwortung bei der Klientel zu erweitern sowie das Selbstwirksamkeitsgefühl zu fördern (vgl. Herriger 2020: 18).



#### 4.1.1 Förderung der Selbstwirksamkeit

Empowerment unterstützt dieses Gefühl von Selbstwirksamkeit bei der Klientel, also dass sie sich selbstbefähigt und selbstverantwortlich erlebt. Selbstwirksamkeit wird in der Sozialen Arbeit als Förderung der Selbstregulationskompetenz definiert (vgl. Herriger 2020: 81). Sie fördert demnach die Fähigkeiten und Eigenschaften, eigenes Verhalten, Emotionen und Gefühle zu kontrollieren und entsprechend zu beeinflussen.

Das Konzept der Selbstwirksamkeit ist massgeblich durch den Psychologen Albert Bandura geprägt (vgl. Bandura 1979: 86). Selbstwirksamkeit ist die gängigste Übersetzung des englischen Wortes «self-efficacy», welches teilweise auch Selbstwirksamkeitsüberzeugung oder Selbstwirksamkeitserwartung genannt wird. Denn wenn Individuen fähig sind, bestimmte Handlungen ausführen zu können, Ziele zu erreichen und dabei von ihren eigenen Fähigkeiten überzeugt sind, erleben sie Selbstwirksamkeit und fühlen sich schlussendlich weniger bevormundet (vgl. Bamberger 2010: 51). Für eine gelingende Förderung der Selbstwirksamkeit und den Empowerment-Prozess in Gang zu bringen, ist Motivation von Seiten Klientel relevant. Diesem Umstand wurde bereits im Kapitel 3.3.3 zu den zentralen Merkmalen im Zwangskontext Rechnung getragen, er wird aus diesem Grund hier nicht noch einmal näher thematisiert.

Für die Pflichtklientel ist das Erleben von Selbstwirksamkeit zentral, insbesondere wenn sie unter erlernter Hilflosigkeit leidet (vgl. Herriger, 2020: 57). Denn die erlernte Hilflosigkeit entsteht oftmals durch schwierige Lebenssituationen oder belastende Erfahrungen. Die Individuen haben dabei das Gefühl, ausgeliefert zu sein und deshalb gelingt es ihnen kaum, entsprechend Einfluss auf ihr Leben zu nehmen (vgl. ebd.: 88). Die Erfahrung von Selbstwirksamkeit stärkt Motivation, Anstrengung und Ausdauer bei der Klientel. Zudem lernt sie, mit allfälligen Rückschlägen konstruktiv umgehen zu können (vgl. Herriger 2020: 116). Im Zwangskontext sollten Sozialarbeitende deshalb bereits zu Beginn des Beratungsprozesses bei der Klientel das Gefühl von Selbstwirksamkeit fördern. Ein gelingendes Arbeitsbündnis als Grundlage für Beratung im Zwangskontext wie im Kapitel 3.3.2.1 thematisiert, kann ebenfalls die Möglichkeit eines Zugewinns an Selbstwirksamkeit sowie Eigenständigkeit bei der Klientel bieten sowie Kräfte für die Problemlösung mobilisieren (vgl. Lenz 2011: 191). Der Verfasserin ist durchaus bewusst, dass diesbezüglich eine partizipative Grundhaltung bei Sozialarbeitenden notwendig ist. Mit einer Empowerment-orientierten Haltung zu beraten, entspricht also nicht dem Helfen, sondern dem Begleiten. Sozialarbeitende haben demnach in die Selbstgestaltungskräfte und Lebenssouveränität der Individuen entsprechend Vertrauen zu schenken (vgl. Herriger 2020: 76).

#### 4.1.2 Vertrauen in die Selbstverantwortung/Selbsthilfe

Das Empowerment-Konzept setzt eine nicht-beurteilende, offene und wertschätzende Grundhaltung der Beratungspersonen voraus. Auf vorschnelle Beurteilungen oder Falldeutungen wird demnach verzichtet (vgl. Herriger 2020: 84). Um Aushandlungsprozesse mit ihrer Klientel vollziehen zu können, sollten Sozialarbeitende idealerweise kreativ sein und dem innovativen Potenzial ihrer Klientel Vertrauen entgegenbringen (vgl. Lenz 2002: 13f.). Wenn es der Beratungsperson gelingt, dass sich die Klientel durch positive Erwartungen auf wirksame Unterstützung etwas zuversichtlicher fühlt, erhält die Klientel dadurch mehr Mut und Vertrauen in die eigenen Veränderungsmöglichkeiten (vgl. Grawe 2000: 35). So sind kleine Erfolgserlebnisse bei der Klientel möglich. Diese stärken wiederum das Vertrauen in sich selber, heben ihre Laune und führen zu positiveren Zukunftserwartungen (vgl. ebd.). Die Verfasserin erlebt die Wirksamkeit dieser Haltung und Vorgehensweise in ihrer eigenen Praxistätigkeit. Sie weiss jedoch auch, dass, obwohl der Gedankengang so einfach erscheint, es dennoch infolge komplexer Problemlagen immer wieder herausfordernd ist, diesen wertschätzenden Blick auf kleine Veränderungen aufrechtzuerhalten.

Conen (2012: 64) weist ebenfalls darauf hin, dass den Themen Vertrauen und Hoffnung insbesondere im Zwangskontext grosse Bedeutung zukommt. Hoffnung und Vertrauen entstehen bei der Klientel jedoch meistens nicht durch positives Zureden von Seiten der Sozialarbeitenden, sondern durch die Entwicklung von Zielen, Zukunftsvorstellungen und diesbezüglichen Umsetzungsstrategien (vgl. ebd.: 65). Hierbei ist es von Nutzen, als Beratungsperson auch die kleinen Erfolge wertzuschätzen und die Klientel durch die Erfragung nach Details dabei zu unterstützen, diese Erfolge, die in ihrem eigenen Einflussbereich liegen, zu bemerken (vgl. Roessler 2012: 153). Denn so erleben sie sich als selbstwirksam, handlungsfähig und nehmen ihre Eigenkraft sowie Handlungsmacht wieder vermehrt wahr (vgl. ebd.).

Umgekehrt schwindet durch Misserfolge oder negative Erfahrungen das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und Bewältigungsressourcen werden vermindert (vgl. Herriger 2020: 57). Empowerment kann dem entgegenwirken. Nämlich dadurch, dass Individuen schrittweise lernen, ihre Alltagsbelastungen selbst zu bewältigen und von der Fremdbestimmung sowie Abhängigkeit wegzukommen (vgl. ebd.: 74). Dies kann schlussendlich ihr Selbstvertrauen stärken und sie dabei unterstützen, wieder von sich aus aktiv zu werden. Dazu sind Ressourcen notwendig, welche als zentraler Bestandteil des Empowerment-Konzepts gelten.

### **4.1.3 Ressourcenaktivierung**

Den Blick auf die Ressourcen, verbunden mit einer positiven Erwartungshaltung, kann sich insbesondere in der Positionierung zwischen Hilfe und Kontrolle sowie im Spannungsfeld des Tripelmandats positiv für die Beratungsbeziehung auswirken (vgl. Heiner 2007: 470). Der Ausgangspunkt ressourcenaktivierenden Denkens und Handelns ist die Überzeugung, dass persönliche und soziale Ressourcen für die Bewältigung von schwierigen Lebensereignissen und persönlichen Problemen von zentraler Bedeutung sind (vgl. Herriger 2020: 115). Gerade im Zwangskontext fehlt der Klientel oftmals der Glaube in die eigene Handlungsfähigkeit bzw. die Ressourcen (vgl. ebd). Lenz (2011: 211) definiert hier Ressourcen als Kompetenzen, Fertigkeiten, Fähigkeiten und Möglichkeiten eines Individuums, welche für das eigene konkrete Handeln vorliegen und nutzbar sind. Aus der Praxiserfahrung der Verfasserin können ergänzend als wichtige Ressourcen beispielsweise auch finanzielle Mittel oder spezifische Arbeitsprogramme angesehen werden. Aber auch Personen aus dem Umfeld der Klientel gelten als wichtige Ressource. Diese Ressourcen werden wie unter Kapitel 2.3.1 erwähnt als zentrale Umweltressourcen angesehen. All diese Ressourcen tragen dazu bei, dass die Klientel komplexe Lebenssituationen erfolgreich bewältigen kann.

Defizite bei der Klientel werden beim Empowerment nicht zum Hauptthema gemacht, vielmehr werden Ressourcen hervorgehoben und sichtbar gemacht (vgl. Herriger 2020: 114). Aus eigener beruflicher Erfahrung im Bereich der Arbeitsintegration oder beim Sozialdienst ist es der Verfasserin bewusst, dass der Defizit-Blickwinkel gerade im Zwangskontext schon aus rein formalen Gründen nicht weggelassen werden kann. Denn Sozialarbeitende haben beispielsweise in Sozialberichten Probleme im lebenspraktischen Bereich oder fehlende Behauptung im Arbeitsmarkt von ihrer Klientel entsprechend festzuhalten. Gerade deshalb kann im Gegenzug als Ausgleich durch eine ressourcenaktivierende Haltung den Fähigkeiten, Stärken und Eigenkräften der Klientel die nötige Aufmerksamkeit geschenkt werden (vgl. Herriger 2020: 114). Diese Ressourcen sind gemäss Empowerment schlussendlich zu aktivieren, zu stärken sowie für Veränderungsprozesse nutzbar zu machen (vgl. ebd). Doch auch wenn Sozialarbeitende der Klientel materielle Ressourcen, Therapieplätze oder Arbeitsprogramme zugänglicher machen, ist eine vollständige Auflösung der Machtverhältnisse nicht möglich (vgl. Herriger 2014: 80).

## **4.2 (Selbst-)Reflexion**

Die Ethik, wie unter Kapitel 2.3.3 aufgezeigt wurde, fördert kritische Begründungen und ist Teil der (Selbst-)Reflexion beruflichen Handelns von Sozialarbeitenden. Die reflexive

Schlüsselkompetenz nach von Spiegel, auf die im nächsten Unterkapitel spezifisch eingegangen wird, weist vertieft auf die Wichtigkeit dieser Fähigkeit zur Reflexion und die diesbezügliche Dimension der beruflichen Haltung für die Praxis der Sozialen Arbeit hin. Von Spiegel stellt insbesondere die Person als Werkzeug, ein Begriff, mit dem die Autorin den reflektierten und strategischen Einsatz der eigenen beruflichen Persönlichkeit bezeichnet, klar ins Zentrum (vgl. von Spiegel 2011: 84). Denn begründete Werturteile und Interventionsprozesse bedingen reflexive Kompetenzen von Seiten der Sozialarbeitenden (vgl. Heiner 2007: 172). Die Verfasserin befürwortet eine ausgeprägte Selbstreflexion und Selbstwahrnehmung von Sozialarbeitenden, gerade um sich von negativen oder angespannten Emotionen und Äusserungen von Seiten der Klientel abgrenzen zu können.

#### **4.2.1 Reflexive Schlüsselkompetenz**

Der Begriff der Schlüsselkompetenz steht für berufs- und aufgabenunabhängige Fähigkeiten. Es handelt sich dabei um Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die nicht für die Ausübung spezifischer Tätigkeiten erforderlich sind. Sie werden benötigt, um zu einem bestimmten Zeitpunkt unter bestimmten Anforderungen in Alternativen zu denken und zu handeln, sowie auf unvorhersehbare Situationen angemessen zu reagieren (vgl. von Spiegel 2011: 82). Eine Kompetenzbeschreibung, die die Beratungsperson als eigenes Werkzeug im Zentrum vorsieht, sollte für die Profession der Sozialen Arbeit als sinnvoll erachtet werden, da die konkrete Praxis überwiegend durch dieses Werkzeug verwirklicht wird (vgl. ebd.: 94). Von Spiegel erwähnt folgende Werkzeug-Einzelkompetenzen:

*Fähigkeit zur Empathie:* Sozialarbeitende sollten in der Lage sein, sich in ihr Klientel hineinzuversetzen, dessen Emotionen wahrzunehmen und diese im Gespräch kenntlich zu machen. Eigene Emotionen wie beispielsweise Betroffenheit oder Abwehr gilt es zu registrieren und wenn möglich zu neutralisieren (vgl. ebd.: 100).

*Fähigkeit zu Ambiguitätstoleranz:* Das emotionale Aushalten von ungeklärten oder widersprüchlichen Situationen oder Deutungen muss von Seiten Sozialarbeitende gewährleistet sein. Unterschiedliche Werthaltungen oder Lebensweisen ihrer Klientel gilt es zu akzeptieren (vgl. ebd.).

*Fähigkeit zum Rollenhandeln:* Aufgrund des erwähnten Doppelmandats übernehmen Sozialarbeitende unterschiedliche Rollen. Es ist wichtig, dass sie stets eine Rollenklärung vornehmen und sich nicht nur in eine Rolle zurückziehen. Danach gilt es die entsprechende Rolle ihrer Klientel gegenüber transparent zu machen und zu begründen (vgl. ebd.: 101).

*Fähigkeit zur Selbstbeobachtung:* Sozialarbeitende benötigen ein Bewusstsein für die Wirkung ihres Auftretens und ihrer eigenen Haltung. Hierzu sollten Sozialarbeitende auch ihre eigenen Stärken, aber auch Schwächen realistisch einschätzen können (vgl. ebd.)

*Fähigkeit zur Selbstreflexion:* Der Einsatz der «Person als Werkzeug» gilt es durch stetige Selbstreflexion zu kontrollieren. Ihre Handlungsmotivation sollte stets begründet werden können (vgl. ebd.).

Von Spiegel geht wie andere bereits erwähnte Autoren und Autorinnen davon aus, dass sich jede Haltung – egal ob die persönliche oder berufliche – sich im Handeln von Sozialarbeitenden widerspiegelt (vgl. von Spiegel 2011: 109). Umgekehrt geht sie auch davon aus, dass sich in jedem Handeln eine Haltung ausdrückt (vgl. ebd.). Dieser Zusammenhang darf unter Anbetracht der Person als Werkzeug keinesfalls vernachlässigt werden. Zudem erwähnt von Spiegel vier reflexive Fähigkeiten, über die Sozialarbeitende verfügen sollten:

*Reflexion individueller Berufswahlmotive:* Es ist erforderlich, dass sich Sozialarbeitende damit auseinandersetzen, wieso sie sich für diesen Beruf entschieden haben. Eine unreflektierte Motivation kann die Auswahl der Arbeitsfelder, der Zielgruppe und auch die eigene Handlungsfähigkeit beeinflussen. Die Reflexion der Berufsmotivation ist notwendig, damit ersichtlich wird, welche eigenen Anteile reflektiert und teilweise auch neutralisiert werden müssen (vgl. ebd.).

*Reflexion individueller Wertestandards:* Die eigenen Vorstellungen eines guten Lebens oder wie dieses erreicht werden kann, können das Handeln von Professionellen unbewusst steuern. Die Auseinandersetzung damit, dass die eigenen Ansichten nicht denjenigen der Klientel entsprechen müssen, ist von hoher Bedeutung, um professionelles Handeln gewährleisten zu können (vgl. ebd.).

*Reflexion der Zuschreibung von Schuld und Verantwortung:* Um vorschnelle Schuldzuweisungen zu verhindern, sollten Sozialarbeitende eine Selbstwahrnehmung dafür entwickeln, wo sie die Ursachen von Problemen ansiedeln (vgl. ebd.). Sieht eine Sozialarbeiterin beispielsweise eine junge, alleinerziehende, von Arbeitslosengeld lebende Mutter, die ihre kleine Tochter vernachlässigt, als Täterin oder Opfer? Ist die Sichtweise eher ressourcen- oder defizitorientiert? Sozialarbeitende sollten sich stets bewusst sein, dass individuelle komplexe Befindlichkeiten oder Problemlagen ihrer Klientel oftmals das Resultat von gesellschaftlichen Problemlagen und deren Wechselwirkungen sind. (vgl. ebd.: 110).

*Einübung professioneller Distanz:* In der Arbeitsbeziehung mit der Klientel entstehen Emotionen. Diese Emotionen können eigene biographisch gefärbte Gefühle sowie die daraus resultierenden Handlungsmuster beeinflussen und so die Zusammenarbeit erschweren. Durch die Reflexion der eigenen Emotionen befähigen sich Sozialarbeitende, eine professionelle Distanz zu entwickeln und sich sowie die Klientel von allfälligen emotionalen oder persönlichen Verstrickungen zu schützen (vgl. ebd.).

Professionelles Handeln und spezifisch professionelle Beratung im Zwangskontext ist demnach erst möglich, wenn Sozialarbeitende ihre eigene Person mit sämtlichen Gedanken, Bildern und Interpretationen, die ihre berufliche Haltung beeinflussen, reflektieren und sich derer vollumfänglich bewusst sind. Hinsichtlich der Grundhaltung von Sozialarbeitenden wird auf die Wichtigkeit eines Bewusstseins, eines konkreten Gefühls für die eigenen Grenzen sowie für die Grenzen von Individuen hingewiesen (vgl. Heiner 2007: 313). Denn die Pflichtklientel lässt sich oftmals keine Bildungsziele auferlegen, letztendlich entscheidet sie selber, wie sie ihr Leben gestalten möchte (vgl. ebd.). Durch die Formulierung von Unterstützungszielen ist es Sozialarbeitenden jedoch möglich, Bildungsprozesse bei der Klientel in Zukunft zu ermöglichen und so ihre Eigenmotivation, etwas anderes auszuprobieren, entsprechend anzuregen (vgl. Hochuli/Freud 2015: 261) Beispielsweise könnte ein Bildungsziel heissen: Die Klientel kann ihre eigenen Ängste wahrnehmen und äussern. Ein diesbezügliches Unterstützungsziel könnte wie folgt formuliert werden: Sozialarbeitende wissen, wie sie der Klientel trotz des Drucks im Zwangskontext entsprechend Raum und das nötige Vertrauen geben können, so dass sich die Klientel getraut, sich offen zu äussern. Schlussendlich bedeutet erfolgreiche Beratung, Individuen zur Entwicklung neuer Perspektiven zu unterstützen. Es bleibt jedoch in deren Verantwortung, ob sie es schaffen, sich aus dem Zwangskontext zu befreien (vgl. Stotz 2012: 17).

## 5 Schlussfolgerungen

Abschliessend werden die erarbeiteten Ergebnisse im Hinblick auf die Fragestellung dargestellt, mit dem Ziel diese zu beantworten und kritische sowie weiterführende Gedanken zu formulieren.

### 5.1 Beantwortung der Fragestellung

Um die anfangs aufgestellte Fragestellung abschliessend zu beantworten, wird diese noch einmal aufgenommen:

*„Welche Herausforderungen stellen sich Sozialarbeitenden in der professionellen Beratung im Zwangskontext und an welchen Leitlinien oder Handlungsaufforderungen im Kontakt mit der Pflichtklientel können sie sich diesbezüglich orientieren?“*

In Kapitel 2 wurde erst der Begriff der Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit verortet. Danach wurden einige ausgewählte, leitende Grundsätze professioneller Beratung in der Sozialen Arbeit vorgestellt. Charakterisierend für professionelle Beratung sind mitunter Interaktionskompetenzen, Fachwissen im jeweiligen Handlungsfeld, die Auseinandersetzung der eigenen Beratungshaltung sowie der diesbezüglichen organisationalen Gegebenheiten

und des gesellschaftlichen Kontextes. Leitend, orientierend und schlussendlich wirkend für einen Beratungsprozess sind die Aufdeckung und der Einbezug bzw. die Gewährung von Ressourcen, die Unterstützung zu mehr Autonomie und Förderung der Selbstwirksamkeit. Die ethische Legitimation des Handelns von Sozialarbeitenden richtet sich nach der Berufsethik, dem Berufsethos sowie nach den Grundwerten des Berufskodexes von AvenirSocial, die auf den Grundsätzen der Menschenrechte, der sozialen Gerechtigkeit und aus der Menschenwürde basiert. Bei der allgemeinen Beratung gehen Aussenstehende oft von einer freiwilligen Teilnahme der Klientel an der Beratung aus.

Dass diese Gegebenheit jedoch infolge der strukturellen Rahmenbedingungen in der Beratung im Zwangskontext nicht vorliegt, wurde in Kapitel 3 aufgezeigt. Professionelle Beratung ist innerhalb verschiedenster Handlungsfelder des Zwangskontextes dadurch geprägt, dass es sich um eine fremdinitiierte Kontaktaufnahme zur Beratung handelt und Handlungsspielräume infolge rechtlicher Normen der so genannten Pflichtklientel wie auch von Sozialarbeitenden eingeschränkt werden. Sozialarbeitende werden herausgefordert, in dem sie ein Pflichtklientel zu beraten haben, das infolge eingeschränkter Autonomie und Wahlmöglichkeiten Reaktionen wie Widerstand gegen die Beratungsperson oder kaum Motivation und Zuversicht hinsichtlich einer möglichen Verhaltensänderung zeigen kann. Zudem stehen sie vor der Aufgabe, trotz den gegebenen Strukturproblemen des Zwangskontextes wie dem Machtverhältnis, dem starken Kontrollcharakter und eines möglichen Abhängigkeitsverhältnisses die Interessen, Gestaltungsräume und Ressourcen des Pflichtklientels sicherstellen zu können. Beratung im Zwangskontext stellt deshalb einen äusserst sensiblen Bereich sozialarbeiterischer Beratung dar, die sich zeitgleich zwischen Funktionen wie Wahrnehmung des Auftrages von Schutz und Kontrolle sowie erkennen und unterstützen von Veränderungen und Entwicklungen bei der Pflichtklientel bewegen kann. Damit die Klientel die Komplexität des Doppel- und Tripelmandates von Sozialarbeitenden verstehen kann und das Machtverhältnis kleiner wird, gilt es die unterschiedlichen Erwartungen der Beteiligten, Sanktionsmöglichkeiten sowie die Aufgabe der Sozialarbeitenden transparent zu machen. Ein Gefühl von Selbstbefähigung und Mitspracherecht bei der Klientel fördert nicht nur ein gelingendes Arbeitsbündnis, sondern es ermöglicht auch, Gefühle wie Ängste oder Misstrauen auszusprechen und damit eine Perspektivenänderung, sprich Motivation mittels Zielen zur Verhaltensänderung zu ermöglichen. Sozialarbeitende sollten diesbezüglich ein Bewusstsein und eine selbstkritische Reflexion der eigenen Position sowie der strukturellen sowie behördlichen Machtstellung entwickeln und über ausgewähltes Fachwissen in ihrem Handlungsfeld sowie zu psycho-sozialen Fragestellungen mitbringen. Hinsichtlich der Einflussfaktoren der doppelten Loyalitätsverpflichtung bezüglich Hilfe und Kontrolle und der gesellschaftlichen und organisationalen Einbettung der Beratung im

Zwangskontext sollten Reflexionsgefässe wie Intervention oder Supervision in den jeweiligen Organisationen zur Qualitätssicherung fest implementiert werden. Zudem kann eine Supervision auch das ethische Bewusstsein hinsichtlich professioneller Beratung nach dem Berufskodex von AvenirSocial stärken. Schlussfolgernd kann eine obligatorische Supervision im Team zur Erhaltung der Professionalität gemäss dem Berufskodex durchaus beitragen. Die Beratungshaltung von Sozialarbeitenden wie unter Kapitel 4 erläutert, wirkt sich sowohl kognitiv (Annahmen und Überzeugungen), affektiv (Gefühle und Emotionen), als auch handlungsbezogen (Verhaltensweisen) aus und zählt gemäss mehreren Autoren als Grundstein professioneller Beratung. Jede Haltung widerspiegelt sich somit im Handeln von Sozialarbeitenden. Um der bestehenden Gefahr allfällige Grundrechte der Pflichtklientel verletzen zu können und den Aufbau einer produktiven Beratungs- und Vertrauensbeziehung sowie eines damit einhergehenden gelingenden Arbeitsbündnisses aufzubauen, sind Sozialarbeitende gemäss dem Empowerment-Konzept angehalten, Selbstwirksamkeitserfahrungen zu ermöglichen, die Handlungsfähigkeit und -möglichkeit wenn möglich zu erweitern und den Blick auf die Ressourcen zu richten verbunden mit einer positiven Erwartungshaltung. Empowerment setzt zudem eine nicht-beurteilende, offene und wertschätzende Grundhaltung voraus.

Nach von Spiegel ist die Person als Werkzeug, mit der die Autorin den reflektierten und strategischen Einsatz der eigenen beruflichen Persönlichkeit von Sozialarbeitenden bezeichnet, klar im Zentrum. Sozialarbeitende sollten daher einerseits über folgende Einzelkompetenzen verfügen: Fähigkeit zur Empathie, zu Ambiguitätstoleranz, zum Rollenhandeln und zur Selbstbeobachtung. Andererseits sollten sie über reflexive Fähigkeiten verfügen wie die Reflexion individueller Berufswahlmotive und individueller Wertestandards, der Zuschreibung von Schuld und Verantwortung und Einübung professioneller Distanz.

Um bei der Beantwortung der Fragestellung nicht ausschliesslich auf der Ebene theoretischer Reflexionen zu bleiben, hat sich die Verfasserin dieser Thesis dazu entschlossen im abschliessenden Kapitel einen Leitfaden für die Praxistätigkeit zu entwickeln (siehe Anhang). Dieses Arbeitsinstrument fasst die in der vorliegenden Arbeit herausgearbeiteten Leitlinien/Handlungsaufforderungen zusammen, welche im Kontakt mit dem Pflichtklientel zur Orientierungshilfe dienen sollen. Die Leitlinien sollen insbesondere die Chance eines breit abgestützten Beratungsrepertoires innerhalb des Zwangskontextes bieten, welche Sozialarbeitende dazu einlädt, die Pflichtklientel trotz den Gegebenheiten des Zwangskontextes als Experten für ihre Lebenssituation zu betrachten, die Sensibilität für die Erhöhung der Freiheitsgrade stärken und damit letztlich das Arbeitsbündnis fördern. Um die Leitlinien im Arbeitsalltag stets präsent zu haben und somit der Gefahr entgegenzuwirken das eine



oder andere zu vergessen, soll der Leitfaden zur Vor- und Nachbereitung jedes Beratungsgesprächs verwendet werden. Der Verfasserin erscheint es wichtig zu erwähnen, dass der Leitfaden keinen Anspruch auf Vollständigkeit hinsichtlich der zusammengetragenen Leitlinien erhebt, sondern individuell angepasst und überarbeitet werden kann.

Schlussendlich verbindet die Verfasserin mit den Leitlinien das Symbol des Ankers, der Sozialarbeitenden im stürmischen Beratungsalltag den nötigen Halt geben und sie dabei unterstützen kann, die nötige Ruhe und Zuversicht zu bewahren und so einer möglichen Resignation entgegenwirken kann.

## 5.2 Kritische Reflexion

Die vorliegende Thesis zeigt unterstützende Leitlinien/Handlungsaufforderungen auf, die Sozialarbeitenden eine Orientierung in der Beratung im Zwangskontext geben können. Hierbei gilt es kritisch anzumerken, ob wirklich die richtigen sowie zentralsten Punkte herausgearbeitet wurden und ob nicht etwas Essentielles vergessen wurde? Der Beizug des Konzeptes der systemischen Beratung beispielsweise und spezifische Beratungsmethoden hätten durchaus ergänzende und gezielte Umsetzungshinweise für die Beratung in Verbindung mit den Leitlinien/Handlungsaufforderungen hervorbringen können.

Gleichzeitig bleibt es offen, wem die erarbeiteten Leitlinien wirklich dienen. Eher Berufseinsteigern und Berufseinsteigerinnen oder langjährigen und erfahrenen Sozialarbeitenden im Zwangskontext oder anderen Professionen, die sich im Zwangskontext bewegen?

Weiter kam bei der Verfasserin der Gedanke auf, ob in der Praxis des Zwangskontextes die nötige Zeit bleibt, sich jeweils die erarbeiteten Leitlinien zu vergegenwärtigen, respektive den erarbeiteten Leitfaden sorgfältig vor und nach einer Beratung auszufüllen. Denn schlussendlich ist es der Verfasserin aus eigener beruflicher Erfahrung durchaus bewusst, dass insbesondere im Zwangskontext die zeitlichen Ressourcen von Beratungspersonen, die es für einen Aufbau eines gelingenden Arbeitsbündnisses benötigen würde, oftmals fehlen. Denn gerade im Zwangskontext benötigt es für die Schaffung einer gemeinsamen Basis mehr Vorlaufzeit, beispielsweise wenn bei der Pflichtklientel die Bereitschaft zur Veränderung fehlt. Der Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung, die nötig wäre um die Arbeitsziele zu erreichen, stösst demnach hier an ihre Grenzen. Denn eine Beziehung benötigt Vertrauen, Vertrauen basiert auf Erfahrung und Erfahrung braucht Zeit, was leider oftmals im Zwangskontext infolge fehlender zeitlicher Ressourcen und dem Zwang zu sparsamer Fallbearbeitung nicht gegeben ist.

Die ethische Legitimation des professionellen Handelns stellt einen zentralen Teil im Berufskodex von AvenirSocial dar. Wie in Kapitel 2.3.3 aufgezeigt, bieten die Grundwerte der

Sozialen Arbeit in der Beratung eine Orientierung. Kritisch zu betrachten gilt jedoch die Tatsache, dass alle Sozialarbeitende bestimmte Grundwerte und persönliche Einstellungen haben, auch wenn sich alle am Berufskodex orientieren. Handlungen, Interventionen und Entscheidungen von Sozialarbeitenden sind somit nicht immer gleich. Selbst wenn ein Grundwert derselbe ist, kann dieser in sehr unterschiedlicher Weise umgesetzt werden.

Wie unter Kapitel 5.1. erwähnt, sollten Gefässe wie Intervision oder Supervision in der Praxis des Zwangskontextes fester Bestandteil sein. Damit eine Intervision jedoch gewinnbringend durchgeführt werden kann, ist eine gemeinsame Philosophie/Kultur beruflichen Handelns als Team wichtig. Denn ansonsten benötigt es innerhalb der kollegialen Beratung Überzeugungsarbeit oder ein Sich-Rechtfertigen-Müssen. Dies benötigt unnötig Kraft gegen die Skepsis der anderen im Team.

Im Zwangskontext können oftmals nur Teilziele mit der Pflichtklientel ausgehandelt werden. Die übergeordneten Ziele sind meistens vorgegeben. Die diesbezüglich erwähnte Wichtigkeit der Klärung des Auftrages und der Rolle von Seiten der Sozialarbeitenden kann auch als kritisch angesehen werden. Denn dadurch wird insbesondere die Macht-Asymmetrie zwischen Sozialarbeitenden und Klientel betont. Hier ist insbesondere nicht nur die Haltung der Beratungspersonen ausschlaggebend, sondern auch die Art der Kommunikation.

Eine Beratung unter der empowermentorientierten Perspektive ist im Zwangskontext nur bis zu gewissen Grenzen möglich. Denn als empowermentorientierte Beratungsperson, ist der Fokus auf das Anliegen und Interesse der Klientel gerichtet und sie wird als Expertin ihrer eigenen Lebenswelt definiert. Im Zwangskontext können Beratungspersonen diesen Lehrsätzen jedoch nicht immer gerecht werden. Denn gesetzliche Bestimmungen wie Auflagen, Sanktionen oder institutionelle Vorgaben sind entsprechend durchzusetzen und es muss im Auftrag des Staates und der Gesellschaft gehandelt werden. Dadurch, dass die Wahlmöglichkeiten der Pflichtklientel im Zwangskontext sowie die Handlungsspielräume von Sozialarbeitenden in der jeweiligen Organisation eingeschränkt sind, ist die Förderung der Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit bei der Klientel durch Beratungspersonen begrenzt umsetzbar. Das Empowerment-Konzept lässt sich nur anhand von psychologischen Kriterien wie dem Erfahren von Selbstwert und Vertrauen in die Selbsthilfe messen. Veränderungen bei der Klientel finden somit auf der Wahrnehmungs- und Emotionsebene statt. Ungleiche Machtverteilung oder unterschiedliche strukturelle Gegebenheiten werden grösstenteils nicht angeschnitten. Diese strukturellen Machtverhältnisse des Zwangskontextes können demnach zu einem misslingenden Empowerment-Prozess führen. Es liegt

deshalb selten an den Haltungen der Sozialarbeitenden, wenn eine Beratung nach dem Empowerment-Konzept an ihre Grenzen stösst.

Bei der Orientierung an Ressourcen besteht die Gefahr, dass diese auch als Mittel zur Kontrolle missbraucht werden kann. Persönliche Informationskundgebung von Seiten der Pflichtklientel kann das Machtgefälle - infolge Macht durch Wissen – erhöhen statt vermindern. Rückblickend hält die Verfasserin fest, dass Empowerment Chancen und Möglichkeiten bietet, jedoch auch Risiken in sich trägt und an Grenzen stösst. Diesen Chancen und Möglichkeiten, aber auch Risiken und Grenzen sollten sich Sozialarbeitende bei der Umsetzung von Empowerment in der Beratung stets bewusst sein.

Zusammenfassend konnte die Verfasserin in dieser Thesis aufzeigen, wie wichtig insbesondere eine gelingende Beratungsbeziehung im Zwangskontext ist und dass hier der Blick auf die Ressourcen, Selbstwirksamkeit der Klientel sowie der eigenen Reflexion der eigenen Haltung sowie Rolle als Beratungsperson äusserst zentral ist, um auch nach langjähriger Routine die eigene Professionalität im Berufsalltag erhalten zu können. Diese grundlegende Erkenntnis ist der Verfasserin wichtig zur Erreichung ihres persönlichen Ziels, in ihrem Berufsalltag als Sozialarbeitende selbst von dieser Bachelorarbeit profitieren zu können. Aufgrund der Vertiefung mit den Herausforderungen des Zwangskontextes und den Grundsätzen professioneller Beratung sind ihre Sinne nochmals verstärkt auf die Thematik von Macht und Zwang, der eigenen inneren Beratungshaltung mit Blick auf die Ressourcen und der Wichtigkeit eines gelingenden Arbeitsbündnis gelenkt worden. Als Schlussfolgerung möchte sich die Verfasserin als Sozialarbeitende im Zwangskontext stets vor Augen führen können, dass trotz der Gratwanderung zwischen Auflagen, Sanktionen und Weisungen sowie Durchsetzung der Grund- und Menschenrechte, stets der Mensch als Individuum im Mittelpunkt steht mit all seinen Eigenschaften, Ressourcen und seiner Lebenswelt.

### **5.3 Weiterführende Gedanken**

Wie in Kapitel 5.2. erwähnt sind die zeitlichen Ressourcen von Beratungspersonen in der Praxis äusserst knapp bemessen. Eine wirksame Beratung und der damit einhergehende Aufbau einer Beratungsbeziehung benötigt jedoch Zeit, aus diesem Grund sollten von Institutionen des Zwangskontextes die notwendigen zeitlichen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Zudem setzt die Umsetzung von Beratungshaltungen die Schaffung von förderlichen Grundlagen voraus. Um all dies erreichen zu können, sind Beratungspersonen wenn möglich von administrativen Aufgaben zu entlasten. Denn nur so können Sozialarbeitende den Beratungsprozess adäquat durchführen. Zudem sollte in der Ausbildung von Sozialarbeitenden die eigene Haltung in der Beratung nicht nur hinsichtlich des Zwangskon-

textes sondern grundsätzlich bewusster thematisiert werden. Denn die Auseinandersetzung mit der eigenen professionellen Haltung im Spannungsfeld von Nähe-Distanz, Erwartungen der Klientel und Auftraggeber, kann durchaus auch als Präventionsmöglichkeit eines Erschöpfungszustandes wie Burnout angesehen werden.

Als weiterführende Untersuchungen könnten die Perspektive der Klientel noch mehr hinzugezogen werden, diesbezüglich kann die Frage gestellt werden, wie die Verläufe und Dynamiken aus Sicht der Klientel innerhalb der Beratung in Zwangskontexten aussehen? Oder was kann beispielsweise hinsichtlich der Rückfallquote der Pflichtklientel bezüglich der Wirksamkeit von Beratung in Zwangskontexten gesagt werden? Die Anwendung der Transaktionsanalyse als psychologische Methode und Kommunikationskonzept, welches Individuen hilft, effektiver zu kommunizieren und innere Prozesse zu verstehen, wurde in dieser Thesis nicht hinzugezogen. Dies würde zu der weiterführenden Fragestellung führen, wie die Methoden der Transaktionsanalyse in einem Beratungsprozess innerhalb des Zwangskontextes Sozialarbeitende unterstützt, mit der Pflichtklientel ein gelingendes Arbeitsbündnis aufzubauen. Oder ebenfalls interessant wäre das weiterführende Thema hinsichtlich der aktuellen Ausnahmesituation der Corona-Pandemie und dessen Auswirkungen auf eine unterstützende Beratung im Zwangskontext: Was für Auswirkungen auf die Beratungstätigkeit im Zwangskontext von Sozialarbeitenden hat die aktuelle Corona-Pandemie? Aussagekräftige Antworten würden eine weitere Forschung bedingen.

## 6 Quellenverzeichnis

### 6.1 Literaturverzeichnis

- Abplanalp, Esther/Cruceli, Salvatore/Disler, Stephanie/Pulver, Caroline/Zwilling, Michael (2020). *Beraten in der Sozialen Arbeit. Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen*. 1. Aufl. Bern: Haupt Verlag.
- Albrecht, Ralf (2017). *Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an!* URL: <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/beratungskompetenz-in-der-sozialen-arbeit> [Zugriffsdatum: 2. Januar 2021].
- Armenti, Stefan (2016). *Panorama ethischer Reflexionsweisen in der Sozialen Arbeit*. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). *Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert– kontextbezogen – habitusbildend*. Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Budrich. S. 107-127.
- AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: AvenirSocial.
- Bamberger, Günter G. (2010). *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch*. 4. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Bandura, Albert (1979). *Sozial-kognitive Lerntheorie*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Bosshard, Marianne/Ebert, Ursula/Lazarus, Horst (2007). *Sozialarbeit und Sozialpädagogik in der Psychiatrie*. 3. Aufl. Bonn: Psychiatrie Verlag.
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 18. April 1999 (SR 101). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/index.html> [Zugriffsdatum: 6. Januar 2021].
- Conen, Marie-Luise (2007). *Eigenverantwortung, Freiwilligkeit und Zwang*. In: *Zeitschrift für Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe ZJJ*. 4. Jg. S. 370-375.
- Conen, Marie-Luise (2012). *Zur Hilfe gezwungen. Die Nähe von Hilfe und Zwang in der Sozialen Arbeit*. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Soziale Arbeit*. 10. Jg. S. 13-14.
- Conen, Marie-Luise/Cecchin, Gianfranco (2013). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten*. In: Gianfranco, Cecchin/Conen, Marie-Luise (Hg.). 4. Aufl. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- De Boer, Catherine/Coady, Nick (2006). *Good Helping Relationships in Child Welfare: Learning from Stories of Success*. In: *Child and Family Social Work*. 12. Jg. (1). S. 32-42.
- Eberli, Armin (2011). *Zum Thema*. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Soziale Arbeit*. 43. Jg. (3). S. 11.
- Gängler, Hans (2011). *Hilfe*. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans (Hg.). *Handbuch Soziale Arbeit*. 4. Aufl. München/Basel: Reinhardt. S. 609-618.

- Gerber, Katharina (2015). Den Auftrag aushandeln Lösungsorientierung im Zwangskontext. Eger, Frank (Hg.). (2015). Lösungsorientierte Soziale Arbeit. Heidelberg: Carl-Auer Verlag. S. 101-116.
- Grawe, Klaus (2000). Psychologische Therapie. 2. Aufl. Göttingen/Bern/Toronto/Seattle: Hogrefe.
- Grawe, Klaus (2004). Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe.
- Grossmass, Ruth (2010): Hard to reach – Beratung in Zwangskontexten. In: Labonte-Roset, Christine/Hoefert, Hans-Wolfgang/Cornel, Heinz (Hg.). Hard to reach. Schwer erreichbare Klienten in der Sozialen Arbeit. Berlin: o.V. S. 173-185.
- Grossmass, Ruth/Perko, Gudrum (2011). Ethik für Soziale Berufe. Paderborn: Ferdinand Schöningh.
- Gumpinger, Marianne (2001). Zwangsbeglückung. In: Marianne Gumpinger (Hg.). Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz: Edition pro mente. S. 11-24.
- Heckmann, Friedrich (2016). Ethik, was ist das eigentlich? In: Begemann, Verena/Heckmann, Friedrich/Weber, Dieter (Hg.). Soziale Arbeit als angewandte Ethik. Positionen und Perspektiven für die Praxis. 1. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer. S. 15-32.
- Heiner, Maja (2004). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer.
- Heiner, Maja (2010a). Soziale Arbeit als Beruf. Fälle - Felder – Fähigkeiten. 2. Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Heiner, Maja (2010b). Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit. Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit. Band 1. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Herriger, Norbert (2020). Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 6. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.
- Hesser, Ernst (2001). Soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft – methodische Reflexionen. In Marianne Gumpinger (Hg.). Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz: Edition pro mente. S. 25-41.
- Hochuli Freund, Ursula/Stotz, Walter (2015). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. 3. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.
- Ingellis, Dafne/Oeschger, Deborah (2010). Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten. Unveröffentlichte Bachelorarbeit. Hochschule für Soziale Arbeit, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Bachelorstudium in Sozialer Arbeit. Zürich: o.V.
- Kähler, Harro (2009). Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. 5. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Kähler, Harro (2005). Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG.

- Kähler, Harro Dietrich/Zobrist, Patrick (2013). Soziale Arbeit in Zwangskontexten - Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. 2. Aufl. München: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG.
- Kähler, Harro Dietrich/Zobrist, Patrick (2017). Soziale Arbeit in Zwangskontexten - Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. 3. Aufl. München: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG.
- Kaminsky, Carmen (2015). Soziale Arbeit zwischen Mission und Nötigung: ethische Probleme sozialberuflichen Handelns in Zwangskontexten. In: EthikJournal. 3. Jg. (2). S. 1-17.
- Keller, Bruno (2016). Ethik – Eine Annäherung. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Budrich. S. 21-46.
- Klüsche, Wilhelm (1990). Professionelle Helfer – Anforderungen und Selbstdeutungen. Analyse von Erwartungen und Bedingungen in Arbeitsfeldern der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Aachen: Kerstin.
- Klug, Wolfgang (2012). Methoden Sozialer Arbeit im Zwangskontext: Helfen – Kontrollieren - Motivieren. In: Zobrist, Patrik (Hg.). Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten: theoretische Positionen, methodische Beiträge, neue Perspektiven. Luzern: Hochschule für Soziale Arbeit Luzern. S. 10-22.
- Lambers, Helmut (2013). Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich. Opladen: Budrich.
- Lenz, Albert (2002). Empowerment und Ressourcenaktivierung - Perspektiven für die Psychosoziale Praxis. In: Albert Lenz und Wolfgang Stark (Hg.). Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation. Tübingen: dgvt-Verlag. S. 101-109.
- Lenz, Albert (2011). Die Empowermentperspektive in der psychosozialen Praxis. In: Albert Lenz (Hg.). Empowerment. Handbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Tübingen: dgvt-Verlag. S. 13-38.
- Leisgang, Winfried (2016). Ethische Prinzipien in der Sozialen Arbeit – die Berliner Erklärung des DBSH e.V. In: Begemann, Verena/Heckmann, Friedrich/Weber, Dieter (Hg.). Soziale Arbeit als angewandte Ethik. Positionen und Perspektiven für die Praxis. 1. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer. S. 46-55.
- Lob-Hüdepohl, Andreas (2007). Berufliche Soziale Arbeit und die ethische Reflexion ihrer Beziehungs- und Organisationsformen. In: Lob-Hüdepohl, Andreas/Lesch, Walter (Hg.). Ethik Sozialer Arbeit. Ein Handbuch. Paderborn: Ferdinand Schöningh. S. 113-161.
- Lützenkirchen, Anne (2004). Bedeutung und Nutzen von Achtsamkeit in der Sozialen Arbeit. In: Gruppe, Interaktion, Organisation. Zeitschrift für angewandte Organisationspsychologie. 35. Jg. (1), 27-36.
- Merten, Ueli/Zängl, Peter (2016). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Budrich.
- McLeod, John (2004). Counselling. Eine Einführung in die Beratung. Tübingen: DGVT.

- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hg.). (2007). Das Handbuch der Beratung. 2. Aufl. Tübingen: DGVT.
- Nestmann, Frank (2008). Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. In: Beratung Aktuell. Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung. 9. Jg. (2). S. 72-97.
- Niehaus, Susanna (2016). Wenn Misstrauen zur Routine wird. Erschienen im Juni 2016. In: Das Magazin. Hochschule Luzern. (2). S. 38–41.
- Niemeyer, Christian (1999). Theorie und Praxis der Sozialpädagogik. Münster: Votum.
- Noack, Winfried (2016). Ethische Grundlagen der Sozialen Arbeit. Berlin: Frank und Timme.
- Nolting, Hans-Peter/Paulus, Peter (2009). Psychologie Lernen. Eine Einführung und Anleitung. Weinheim: Beltz.
- Oevermann, Ulrich (2001). Die Struktur sozialer Deutungsmuster. Versuch einer Aktualisierung. In: Sozialer Sinn. Zeitschrift für hermeneutische Sozialforschung. 1. Jg. (1). Band 2. S. 35-81.
- Petermann, Franz/Schmidt, Martin H. (2006). Ressourcen – ein Grundbegriff der Entwicklungspsychologie und Entwicklungspsychopathologie? Kindheit und Entwicklung. 15. Jg. (2). S. 118-27.
- Riedi, Anna Maria/Zwilling, Michael/Meier Kressig, Marcel/Benz Bartoletta, Petra/Aebi Zindel, Doris (Hg.). (2013). Handbuch Sozialwesen Schweiz. 1. Aufl. Bern: Haupt.
- Roessler, Marianne (2012). Beratung im Zwangskontext. Wertschätzung und Transparenz einsetzen, um Klientinnen und Klienten für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. In: Hammerer, Marika/Melter, Ingeborg/Kanelutti, Erika. Zukunftsfeld Beruf. Bielefeld: Bertelsmann Verlag.
- Rooney, Ronald H. (1992). Strategies for Work with Involuntary Clients. New York: Columbia University Press.
- Sagebiel, Juliane/Pankofer, Sabine (2015). Soziale Arbeit und Machttheorien. Reflexion und Handlungsansätze. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Salomon, Alice (1926). Soziale Diagnose. Berlin: Heymann.
- Sauer, Stefanie (2012). Beratung als Kernkompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit. 7. Jg. S. 249-254.
- Schilling, Johannes/Klus, Sebastian (2015). Soziale Arbeit. Geschichte – Theorie – Profession. 6. Aufl. München: Ernst Reinhardt.
- Schmocker, Beat (2007). Für das menschengerechte Leben. Ethische Richtlinien für die Professionellen der Sozialen Arbeit. In: SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Soziale Arbeit. 39. Jg. (11). S. 44-47.
- Schmocker, Beat (2016). Versuch über die Prinzipien der Sozialen Arbeit. In: Merten, Ueli/Zängli, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Budrich. S. 129-165.



- Sickendiek, Ursel/Engel, Frank/Nestmann, Frank (2008). Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim: Juventa Verlag.
- Staub-Bernasconi, Silvia (1995). Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: Lokal, national, international. Oder: Vom Ende der Bescheidenheit. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2018). Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität. 2. Aufl. Opladen/Toronto: Barbara Budrich.
- Stimmer, Franz/Ansen, Harald (2016). Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen – Prinzipien – Prozess. Stuttgart: Kohlhammer.
- Stimmer, Franz (2020). Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. 4. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.
- Stotz, Walter (2012). Auch unerwünschte Unterstützung kann zum Ziel führen. In: Sozial Aktuell. Die Fachzeitschrift für Soziale Arbeit. 3. Jg. (10). S. 15–17.
- Thiersch, Hans (2002). Sozialpädagogik – Handeln in Widersprüchen? In: Otto, Hans-Uwe/Rauschenbach, Thomas/Vogel, Peter (Hg.). Erziehungswissenschaft: Professionalität und Kompetenz. Opladen: Leske und Budrich. S. 209-222.
- Trotter, Chris (2001). Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Handbuch für die Praxis. In: Marianne Gumpinger (Hg.). Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz: Edition pro mente. S. 99-293.
- Von Spiegel, Hiltrud (2011). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. 4. Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Von Spiegel, Hiltrud (2013). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. 5. Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Weber, Esther/Kunz Daniel (2016). Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. 4. Aufl. Luzern: Interact
- Widulle, Wolfgang (2012). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.
- Zimbardo, Philipp/Gerrig, Richard J. (2003). Leistungsmotivation. In: Siegfried Hoppe-Graff/ Engel, Irma (Hg.). Psychologie. 7. Aufl. Berlin: Springer. S. 436-440.
- Zobrist, Patrick (2008). Die psychosoziale Dimension der vormundschaftlichen Arbeit im Zwangskontext: Herausforderungen und Lösungsansätze. In: Zeitschrift für Vormundschafswesen ZVW. 63. Jg. (6). S. 465-475.
- Zwicker-Pelzer, Renate (2010). Beratung in der Sozialen Arbeit. Bad Heilbrunn: UTB Klinkhardt.

## 6.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gratwanderung. Eigene Darstellung.....	Titelbild
Abbildung 2: Strukturierungshilfe. Weber, Esther/Kunz Daniel (2016). Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. 4. Aufl. Luzern: Interact.....	Seite 10

## 7 Anhang

### Leitfaden

#### Vor- und Nachbereitung des Beratungsgesprächs

<b>Name</b>	_____	<b>Vorname</b>	_____
<b>Wohnort</b>	_____	<b>Geburtsdatum</b>	_____
<b>Datum</b>	_____	<b>Sitzungsteilnehmer/ innen</b>	_____
<b>Zeit von - bis</b>	_____	<b>Ort</b>	_____

#### Vorbereitung

*Zu einer professionellen Beratung gehört es, sich bei der Vorbereitung eines Gesprächs Gedanken zu folgenden Fragen zu machen. Dies gilt insbesondere beim Erstkontakt mit der Klientel.*

**Was** ist das Ziel des Gesprächs?

**Wie** stelle ich mich der Klientel vor?

**Welche** Fragen möchte ich stellen?

**Worauf** will ich achten?

#### Auftrags- und Rollenklärung

Auftrag klar und transparent kommunizieren

*Rechtslage, Doppelmandat  
Hilfe und Kontrolle*

Tripelmandat

*(Profession)*

Eigene Rolle im Kontext/der Organisation

Sanktionsmöglichkeiten

Erwartungen und Vorgaben an Klientel verschiedenster beteiligter Personen verständlich und transparent machen, etc.

Welche Kontrollfunktion habe ich als Beratungsperson inne?

<b>Auftrags- und Rollenklärung</b>		
Welche Bedingungen der Zusammenarbeit gelten als nicht verhandelbar?		
Wie lautet der Auftrag? Ist mir die Klärung des Auftrages gelungen? Weshalb?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
Fakten darlegen: <i>Handlungsspezifisches Wissen</i> <i>Was ist wichtig zu sagen?</i> <i>Und?</i>		
Wünsche/ Erwartungen/ Anliegen abfragen: <i>Was soll heute hier passieren?</i> <i>Was brauchen Sie von mir?</i> <i>Wie kann ich helfen?</i> <i>Wer sonst kann helfen?</i> <i>Was sind Ihre Vorstellungen?</i> <i>Was können Sie machen?</i>		
Gestaltungs- und Handlungsspielräume der Klientel, wenn möglich aufzeigen und Nutzen – Autonomie / Entscheidungsspielräume / Mitbestimmung der Klientel eröffnen:  Gemeinsame Klärung der Rechte und Pflichten der Klientel. <i>In welchem Bereich wird bewusst keine kontrollierende Handlung stattfinden?</i> <i>Wie kann die Wahl/das Mitspracherecht der Klientel miteinbezogen werden?</i>		
Aufgaben klar verteilen: <i>Angemessene Position zwischen Verantwortungsübernahme (Seite Klientel) und Verantwortungsübergabe (Seite Beratungsperson)</i> <i>Was macht Klient/in was Berater/in bis zum nächsten Termin?</i>		
<b>Beratungsbeziehung</b>		
<i>Individuelle Voraussetzungen eines gelingenden Arbeitsbündnisses offenlegen und die Klientel über Möglichkeiten und Grenzen der Zusammenarbeit informieren.</i> <i>Gegenseitiges Vertrauen, Verunsicherung ansprechen, beschämende Emotionen thematisieren etc.</i>		
Ist die Klientel bereit, sich auf die Suche nach eigenen Lösungen für Schwierigkeiten zu machen?		
Als was nimmt mich die Klientel wahr?		
Ist mir die Klärung und das Verstehen der Situation der Klientel gelungen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
Konnte ein gelingendes Arbeitsbündnis / gemeinsame Problembearbeitung geschaffen werden?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
Klärung und Festlegung Zukunftsvorstellungen, Ziele, Aufgaben und Vorgehensweisen/ Strategien <i>Kleine Erfolge wertschätzen, Erfragung nach Details, Zukunftsvorstellungen?</i>		

<b>Beratungsbeziehung</b>	
<p>Ziele</p> <p><i>Unterstützungsziele (Ebene Beratungsperson)</i>  <i>Was können wir hier, heute und jetzt tun, damit Sie das Ziel erreichen?</i></p> <p><i>Bildungsziele (Ebene Klientel)</i>  <i>Was braucht es, um zu ihrem Ziel zu kommen?</i>  <i>Wie können Sie das erreichen?</i>  <i>Woran würden Sie erkennen, dass Sie ihr Ziel erreicht haben? Wie würden Sie reagieren?</i></p>	
<p>Aufgaben</p>	
<p>Vorgehensweisen/Konkrete Massnahmen</p>	
<p>Widerstände ansprechen und als Potenzial/ legitimes Bedürfnis nach Selbstachtung/ Stabilität nutzen:</p> <p><i>Sie schweigen.</i>  <i>Ich merke Sie sind verärgert.</i></p> <p><i>Sie halten sich nicht an Abmachungen, an was liegt dies?</i>  <i>Kann es sein, dass Sie mir etwas verschweigen?</i></p>	
<p>Prozess zur Motivation und Veränderung in Gang setzen durch Umwandeln der Vermeidungs- in Annäherungsziele:</p> <p><i>Was für hilfreiche Strategien könnten Sie wählen?</i>  <i>Was hat Ihnen bisher geholfen?</i>  <i>Was hat sich verändert?</i>  <i>Was bringen Sie für Ressourcen mit?</i>  <i>Anhand welcher Kriterien haben Sie entschieden - dass Sie ihr Verhalten nicht ändern möchten? – dass Sie unmotiviert sind? – dass Sie eher vermeidend eingestellt sind?</i></p> <p>Ist es mir gelungen, die eigene Zuversicht und den Glauben einer positiven Verhaltensänderung der Klientel zu vermitteln?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja    <input type="checkbox"/> Nein</p>
<p>Selbstwirksamkeitsgefühl / Selbstgestaltungskräfte und Selbstverantwortung fördern</p> <p><i>Was wünschen Sie sich?</i>  <i>Wie können Sie selbst etwas dazu beitragen, dass Sie sich Ihren Wunsch erfüllen oder Ihr Ziel erreichen können?</i>  <i>Wie gehen Sie mit Schwierigkeiten / Hindernissen / Rückschlägen um?</i>  <i>Was für Emotionen begleiten Sie dabei?</i>  <i>Wie möchten Sie sich gerne fühlen?</i></p>	
<p>Gemeinsame Erarbeitung und Klärung des Problemverständnisses</p> <p><i>Aufklärung darüber, wer im Verhalten der Klientel ein Problem sieht</i></p>	
<p>Vorhandene Fähigkeiten / Stärken / Ressourcen (bei der Klientel und deren Umfeld) abfragen und sichtbar machen</p>	

### Beratungsbeziehung

Wie haben Sie es bisher geschafft?  
 Wer oder was hat Ihnen geholfen?  
 Was für Stärken / Ressourcen bringen Sie bereits mit?  
 Worauf können Sie zurückgreifen?  
 Welche Stärken/Ressourcen helfen Ihnen, das Ziel zu erreichen?

Zu beschaffende Ressourcen erfassen  
 Wen oder was brauchen Sie?

### Feedback

Allenfalls Feedback am Schluss des Gesprächs einholen.

Wie haben Sie das Gespräch empfunden?

Haben Sie sich ernst genommen gefühlt?

Mit welchem Gefühl gehen Sie aus dem Gespräch?

Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

Wie attraktiv sind die Ziele für Sie?

Feedback von mir gewünscht, wie ich Sie erlebt habe?

### Nach- & Vorbereitung

Zur Nachbereitung eines Gespräches, respektive zur Vorbereitung weiterer Gespräche gilt es folgende Punkte zu beachten

Eigene Beobachtung/Selbstreflexion:  
 Eigene Gedanken und Emotionen (Bsp. Betroffenheit oder Abwehr) und Körperreaktionen wahrgenommen?  
 Was hat Klient bei mir ausgelöst?  
 Wie interpretiere ich dies?  
 Welche Hypothesen habe ich?  
 Wie verstehe ich meine eigene berufliche Person?  
 Was wären alternative Erklärungsmodelle / Handlungsoptionen?  
 Wie kann ich bei negativen Erlebnissen gegensteuern?

Wie beurteile ich meine eigene Haltung hinsichtlich meiner eigenen Annahmen / Überzeugungen und Verhaltensweisen?

Was für ein Bewusstsein habe ich hinsichtlich meiner eigenen Haltung und deren Widerspiegelung in meiner Handlung?

Ist mir die Reflexion über meine eigene Involviertheit meiner eigenen Person als Arbeitsinstrument in der Beratung gelungen?

 Ja

 Nein

Vorschnelle Schuldzuweisungen verhindern:  
 Wo sehe ich die Ursachen des Problems? Sehe ich die Klientel eher als Opfer oder Täter?  
 Sichtweise eher Ressourcen- oder Defizitorientiert?

<b>Nach- &amp; Vorbereitung</b>	
War meine Haltung / Sichtweise eher ressourcen- und subjektorientiert oder eher bürokratisch- und vollzugsorientiert?	
Was hat funktioniert (mehr davon), was nicht (weglassen/verändern)?	
Umdeutung von Gedanken <i>Gespräch mit Klienten hat negative Gedanken/Widerstand ausgelöst?</i> <i>Ja! Dann Versuch einer Umdeutung</i> <i>Negativ                      Positiv</i> <i>ist stur                      hat Durchsetzungsvermögen</i> <i>ist faul                      schont ihre / seine Ressourcen</i> <i>war frech                      kann sich behaupten.</i>	
Emotionen der Klientel wahrgenommen und kenntlich gemacht?	